

Anàlisi de serveis municipals mitjançant indicadors de gestió

Recull de conclusions dels ser-
veis analitzats en els cercles de
comparació intermunicipal

Resultats any 2022



Índex

| | |
|---|-----|
| Pròleg | 7 |
| Introducció | 9 |
| Els Cercles de Comparació Intermunicipal | 11 |
| Antecedents | 13 |
| Què són els Cercles de Comparació Intermunicipal? | 13 |
| Fases del cercles | 18 |
| Algunes xifres | 32 |
| Participants any 2023 (Dades 2022)..... | 33 |
| Els valors mitjans dels indicadors transversals per serveis | 38 |
| Informe dels indicadors d'abastament local d'aigua 2022..... | 41 |
| Introducció | 45 |
| Anàlisi global dels indicadors | 47 |
| Anàlisi comparatiu amb altres cercles | 67 |
| Descripció dels tallers..... | 70 |
| Resum de les dades més rellevants | 75 |
| Informe dels indicadors de biblioteques 2022..... | 77 |
| Introducció | 81 |
| Quadre d'indicadors | 82 |
| Recollida de dades..... | 83 |
| Resultats 2022 | 84 |
| Conclusions | 102 |
| Informe dels indicadors de cementiris municipals 2022 | 129 |
| Introducció | 133 |
| Els serveis de cementiris municipals..... | 133 |
| Metodologia i abast de l'anàlisi | 134 |
| Anàlisi global dels indicadors..... | 135 |
| Resum executiu..... | 152 |
| Relatoria de la dinàmica "un problema, una solució" | 153 |
| Informe dels indicadors d'eficiència energètica en l'enllumenat públic..... | 161 |
| Introducció..... | 165 |
| Anàlisi global dels indicadors..... | 167 |
| Descripció del taller..... | 189 |
| Resum de les dades més rellevants | 194 |
| Informe dels indicadors d'escoles bressol 2022 | 197 |
| Introducció | 201 |
| El CCI d'escoles bressol en xifres | 202 |
| Els indicadors de les escoles bressol | 204 |
| Els resultats de l'any 2022..... | 205 |
| Els indicadors del CCI d'escoles bressol..... | 230 |
| Conclusions | 234 |
| Els tallers de millora | 238 |
| Informe dels indicadors d'escoles municipals de música 2022 | 247 |
| Introducció | 251 |
| Situació general de les escoles de música participans | 253 |
| Xifres de participació en el CCI d'escoles de música 2022 | 255 |
| Anàlisi del QRI (quadre resum d'indicadors)..... | 257 |
| Els factors claus de context..... | 258 |
| Demanda i alumnat..... | 261 |



| | |
|---|-----|
| El servei d'escola municipal de música..... | 265 |
| Organització i gestió interna..... | 277 |
| Costos i finançament..... | 285 |
| Visió general dels indicadors del cercle d'escoles de música..... | 291 |
| Conclusions..... | 296 |
| Annex: els tallers de millora..... | 301 |
| Informe dels indicadors d'espais escènics 2022..... | 313 |
| Presentació..... | 317 |
| El Cercle de Comparació Intermunicipal d'espais escènics..... | 318 |
| Anàlisi dels resultats del Cercle d'espais escènics..... | 321 |
| Visió general dels indicadors d'espais escènics..... | 353 |
| Conclusions..... | 358 |
| Relatòria de la dinàmica "un problema una solució"..... | 360 |
| Informe dels indicadors d'esports 2022..... | 329 |
| Introducció..... | 373 |
| Aspectes metodològics del CCI d'esports..... | 374 |
| Interpretació de resultats..... | 377 |
| Visió general dels indicadors del cercle d'esports..... | 392 |
| Els tallers de millora..... | 397 |
| Conclusions..... | 415 |
| Informe dels indicadors del fires locals 2022..... | 417 |
| Presentació..... | 421 |
| Perspectiva d'anàlisi global..... | 422 |
| Nombre d'habitants dels municipis del cercle de fires..... | 423 |
| Presentació dels resultats..... | 424 |
| Lectura de les dades i simbologia..... | 425 |
| Resultats dels principals indicadors..... | 426 |
| Taller de millora..... | 452 |
| Infografies..... | 457 |
| Consideracions finals..... | 461 |
| Informe dels indicadors de gestió i tractament de residus i neteja viària 2022..... | 467 |
| Introducció..... | 471 |
| Municipis participants en l'edició 2022..... | 472 |
| Servei de gestió de residus..... | 476 |
| Resum executiu..... | 508 |
| Annex 1. Taules de resultats dels indicadors de residus 2013-2022..... | 511 |
| Annex 2. Taules de resultats dels indicadors de neteja viària 2013-2022..... | 513 |
| Relatòria de la dinàmica "un problema, una solució"..... | 515 |
| Informe dels indicadors de gestió sostenible del verd urbà 2022..... | 531 |
| Introducció..... | 535 |
| Caracterització dels municipis..... | 537 |
| Anàlisi dels indicadors..... | 540 |
| Conclusions..... | 565 |
| Relatòria de la dinàmica "un problema, una solució"..... | 567 |
| Informe dels indicadors de mercats municipals 2022..... | 579 |
| Introducció i resum executiu..... | 583 |
| Metodologia i fonts..... | 584 |
| Anàlisi de l'entorn..... | 586 |
| Encàrrec polític..... | 594 |



| | |
|--|-----|
| Dimensió usuari-client | 600 |
| Dimensió valors organitzatius i recursos humans..... | 605 |
| Dimensió econòmica | 611 |
| Esquema conclusions i àrees de millora | 617 |
| Relatoria de la dinàmica “un problema, una solució” | 621 |
| Informe dels indicadors de museus locals 2022..... | 629 |
| Resum executiu | 633 |
| Introducció | 633 |
| Aspectes metodològics | 635 |
| Resultats dels principals indicadors..... | 638 |
| Conclusions finals | 677 |
| Taller de millora i sessió final de presentació de resultats..... | 678 |
| Informe dels indicadors de les oficines municipals d’informació al consumidor (OMIC) 2022..... | 685 |
| Introducció | 689 |
| Els serveis públics de consum | 689 |
| Municipis participants en el cercle d’OMIC de 2022..... | 691 |
| Metodologia i abast de l’anàlisi | 692 |
| Serveis públics locals de consum: conclusions 2022 | 695 |
| Taller de millora | 710 |
| Serveis públics locals de consum 2022: resum executiu | 719 |
| Informe dels indicadors d’oficines tècniques laborals 2022 | 725 |
| Introducció | 729 |
| Els locals participants | 730 |
| Resultats principals de la dimensió societat..... | 732 |
| Resultats principals de la dimensió persones usuàries | 737 |
| Resultats principals de la dimensió organització i recursos humans | 743 |
| Resultats principals de la dimensió economia..... | 747 |
| Dades de l’entorn de les OTL participants | 749 |
| Idees clau | 752 |
| Conclusions | 753 |
| Anàlisi del taller de millora: un problema, una solució | 754 |
| Informe dels indicadors de policia local 2022 | 767 |
| Resum executiu..... | 771 |
| Introducció | 773 |
| Dades d’entorn i de classificació de la mostra | 775 |
| Principals indicadors d’activitat i de resultats..... | 778 |
| Principals indicadors d’organització i recursos humans..... | 793 |
| Principals indicadors d’economia..... | 803 |
| La presència de comissaria de mossos d’esquadra al municipi i els indicadors de policia local..... | 808 |
| Annex 1. Taules de resultats dels indicadors. 2012-2022 | 811 |
| Relatoria de la dinàmica “un problema, una solució” | 815 |
| Informe dels indicadors de seguretat alimentària 2022..... | 827 |
| Presentació | 831 |
| La seguretat alimentària..... | 835 |
| Resultats 2022 | 837 |
| Tallers de millora..... | 856 |
| Situació de pandèmia-actualitat | 863 |



| | |
|---|------|
| Continuïat de tendències històricament ascendents..... | 864 |
| Síntesi d'evolució dels indicadors CCI SAM..... | 865 |
| Informe dels indicadors de serveis culturals 2022..... | 869 |
| Resum executiu..... | 873 |
| Resultats dels principals indicadors..... | 885 |
| Conclusions..... | 916 |
| Taller de millora..... | 922 |
| Informe dels indicadors dels serveis d'igualtat 2022..... | 929 |
| Presentació..... | 933 |
| Itinerari 2a edició..... | 933 |
| Ens locals participants..... | 938 |
| Dimensió encàrrec polític i estratègic..... | 940 |
| Dimensió dones usuàries..... | 948 |
| Dimensió valors organitzatius/recursos humans..... | 952 |
| Dimensió economia..... | 956 |
| Dimensió entorn..... | 959 |
| Idees clau..... | 960 |
| Conclusions..... | 961 |
| Informe dels indicadors de serveis locals d'ocupació 2022..... | 965 |
| Introducció..... | 969 |
| Idees clau..... | 970 |
| Aspectes metodològics de l'anàlisi..... | 971 |
| Els indicadors més rellevants: de l'entorn a l'accessibilitat i actuacions..... | 973 |
| Principals diferències entre els SLO de territoris majors i menors de 30.000 habitants..... | 988 |
| Indicadors transversals..... | 991 |
| 15a edició dels CCI: aspectes metodològics..... | 997 |
| Anàlisi del taller de millora..... | 999 |
| Informe dels indicadors de serveis de mediació ciutadana 2022..... | 1019 |
| Presentació..... | 1023 |
| Gestió de la prestació del servei..... | 1025 |
| Gestió de casos..... | 1032 |
| Acció comunitària i taules transversals..... | 1037 |
| Accions de formació i sensibilització..... | 1047 |
| Activitats i assessorament..... | 1056 |
| Principals indicadors del 2022..... | 1057 |
| Taller de millora..... | 1058 |
| Annex: relació d'activitats desenvolupades pels ens locals..... | 1066 |
| Informe dels indicadors de serveis socials 2022..... | 1129 |
| Presentació..... | 1133 |
| Serveis socials bàsics: claus del 2022..... | 1134 |
| Finançament dels serveis socials..... | 1137 |
| Recursos, gestió i cobertures..... | 1147 |
| Diferències territorials en la provisió dels serveis..... | 1157 |
| Dades de participació municipal i metodològica..... | 1165 |
| Annex: aportacions als tallers de millora del CCI de serveis socials..... | 1167 |



Pròleg

L'Àrea de Serveis Generals i Transició Digital de la Diputació de Barcelona presenta l'estudi Anàlisi de Serveis Municipals mitjançant Indicadors de Gestió. Aquest document és una recopilació de les conclusions principals relatives a la gestió de diferents serveis municipals, derivades de l'anàlisi dels indicadors obtinguts en el marc del projecte Cercles Comparació Intermunicipal.

Els Cercles de comparació intermunicipal tenen com a objectiu oferir a les entitats locals una eina adreçada a la millora de la prestació i gestió dels serveis municipals mitjançant, d'una banda, l'elaboració d'un quadre d'indicadors de gestió consensuats entre els responsables municipals que permetin mesurar, comparar i avaluar els resultats obtinguts, i de l'altra, un espai d'anàlisi, reflexió i intercanvi d'experiències entre els tècnics municipals per impulsar la millora dels serveis.

El resultat d'aquest treball, que combina mètodes quantitius (obtenció dels indicadors de gestió) i qualitius (treball realitzat en els tallers de millora) es manifesta en les conclusions sobre la situació de diferents serveis municipals de la demarcació de Barcelona, que posem al vostre abast en aquest document.

Aquestes conclusions, corresponents als 23 serveis municipals que han participat en la darrera edició de 2022 dels Cercles de Comparació Intermunicipal, són un instrument de gran vàlua per avançar en l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat dels serveis oferts a la ciutadania. Alhora, mostren l'esforç de les entitats participants i de la Diputació de Barcelona per avançar en la transparència de les administracions locals i en la responsabilitat d'aquestes a l'hora de satisfer les necessitats de la ciutadania.

En aquest sentit, voldria agrair molt especialment l'esforç i el compromís dels responsables locals que han col·laborat en la definició dels indicadors i han nodrit, amb la seva experiència, les conclusions de l'estudi; així com de les diferents àrees de la Corporació, que han elaborat aquestes conclusions i han liderat el treball en xarxa des dels seus àmbits d'especialització.

Davant els reptes econòmics i socials que viu el món local, és especialment important seguir potenciant el treball en xarxa i la innovació per facilitar la creació de sinergies entre els gestors públics locals. Els tallers de millora, esdevenen un espai d'intercanvi formal i informal molt valuós que constitueix un dels pilars fonamentals dels Cercles. Alhora, s'ha seguit nodrint i actualitzant el Portal d'indicadors Econòmics i de Serveis Locals (PIESL), un instrument que posa de



manifest l'aposta de la Diputació de Barcelona per potenciar l'ús de les noves tecnologies al servei del treball col·laboratiu entre els ens locals de la província.

L'objectiu final és trobar mecanismes que permetin implementar actuacions de millora en la prestació dels serveis públics de la forma més eficaç i eficient possible i amb les màximes garanties de responsabilitat de la gestió pública i de qualitat per a la ciutadania.

Aquest fi és el que persegueix la Diputació de Barcelona i l'estudi que es presenta a continuació constitueix una prova d'aquesta tasca.

Pilar Díaz Romero

Presidenta delegada de l'Àrea de Serveis Generals i Transició Digital



Introducció

L'experiència de la Diputació de Barcelona en el treball amb indicadors es va iniciar l'any 1983 amb la creació del Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM), una eina de l'àmbit de les finances públiques locals centrada en qüestions pressupostàries, de fiscalitat i d'endeutament.

El ràpid creixement de la demanda de serveis públics durant la dècada de 1980 va comportar un creixement, sovint desordenat, de l'activitat dels ajuntaments, fins al punt que, ja a la dècada de 1990, es va percebre la necessitat de racionalitzar la prestació de serveis públics locals i de garantir-ne la qualitat. En aquest context, l'any 1998 la Diputació va impulsar una nova línia de treball, l'estudi d'Indicadors de gestió de serveis municipals (IGSM), destinat a l'obtenció d'informació comparada sobre la gestió dels serveis. L'estudi, de caràcter anual i basat en enquestes a municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona, oferia dades i indicadors comparats amb la mitjana del conjunt dels municipis participants. Mitjançant les comparacions, s'establia una mesura del nivell de provisió i de qualitat en la prestació de serveis municipals.

L'any 2001 es va produir un nou salt qualitatiu amb la creació i posada en marxa dels Cercles de Comparació Intermunicipal (CCI). Adreçat principalment als responsables dels serveis locals de municipis de més de 10.000 habitants, aquest instrument va més enllà de l'obtenció d'informació, ja que introdueix el valor afegit de la participació

activa dels responsables dels serveis locals en els processos de definició i validació dels indicadors, l'anàlisi dels resultats obtinguts, la comparació entre els diferents municipis i la posada en marxa d'accions de millora.

L'any 2009 es va publicar per primer cop l'informe Anàlisi de serveis municipals, que constitueix un recull de conclusions dels serveis analitzats en els CCI. La finalitat dels informes de conclusions és fer una anàlisi global de la situació dels diferents serveis a partir de les dades obtingudes als Cercles. Aquesta anàlisi, a més de ser una radiografia de la situació d'un servei en els municipis participants, pot ser un element de reflexió per a la presa de decisions relacionades amb els serveis participants.

L'anàlisi global dels indicadors es fa des de diverses perspectives:

- Des d'una perspectiva de contextualització dels indicadors de l'any d'anàlisi, fent una valoració dels resultats més destacats, individualment i establint relacions entre indicadors mitjançant tècniques estadístiques.
- Des d'una perspectiva temporal, en què es destaquen les variacions més rellevants respecte d'edicions anteriors.
- Des d'una perspectiva poblacional, on es destaquen les diferències més rellevants en els resultats entre diferents trams de població.
- Des d'una perspectiva transversal, en què es comparen aquells indicadors comuns a tots els serveis analitzats en els CCI (en la dimensió de valors organitzatius-recursos humans i en la dimensió econòmica).



Així mateix, cal destacar que l'informe de cada servei es clou amb un resum executiu de les principals conclusions derivades de l'anàlisi.

Donat que les dades de l'informe Anàlisi de serveis municipals mitjançant indicadors de gestió provenen dels CCI, aquest document s'obre amb una descripció dels objectius i la metodologia dels Cercles.

A continuació, es presenta l'anàlisi realitzada en cadascun dels serveis, amb l'ordre següent:

- Abastament local d'aigua
- Biblioteques
- Cementiris municipals
- Eficiència energètica en l'enllumenat públic
- Escoles bressol
- Escoles municipals de música
- Espais escènics
- Esports
- Fires locals
- Gestió i tractament de residus i neteja viària
- Gestió sostenible del verd urbà
- Mercats municipals
- Mediació ciutadana
- Museus locals
- Oficines locals d'informació al consumidor (OMIC)
- Oficines tècniques laborals (OTL)
- Policia local
- Seguretat alimentària
- Serveis culturals
- Serveis d'igualtat
- Serveis locals d'ocupació
- Serveis Mediació ciutadana
- Serveis socials

Aquest estudi ha estat possible gràcies a la col·laboració amb els següents departaments:

- ▶ Servei de Programació, de la Direcció de Serveis de Planificació Econòmica.

- ▶ Gerència de Serveis de Medi Ambient (Cercle de Neteja viària - Gestió i tractament de residus; Eficiència energètica en l'enllumenat públic; Verd urbà i Abastament local d'aigua).

- ▶ Gerència de Serveis de Biblioteques (Cercle de Biblioteques).

- ▶ Gerència de Serveis d'Educació (Cercles d'Escoles bressol i Escoles municipals de música).

- ▶ Oficina de Difusió Artística de la Gerència de Serveis de Cultura (Cercle d'Espais escènics).

- ▶ Gerència de Serveis d'Esports (Cercle d'Esports).

- ▶ Gerència de Serveis de Comerç (Cercle de Mercats locals i de Fires locals).

- ▶ Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida de la Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania (Cercle de Mediació ciutadana).

- ▶ Oficina de Patrimoni Cultural de la Gerència de Serveis de Cultura (Cercle de Museus locals).

- ▶ Servei de Suport a les Polítiques de Consum de la Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum (Cercle d'Oficines Municipals d'Informació al Consumidor-OMIC).


- ▶ Servei de Mercat de Treball de la Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació (Cercle de Serveis locals d'ocupació i Oficines tècniques laborals).

- ▶ Servei de Salut Pública de la Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum (Cercle de Seguretat alimentària).

- ▶ Oficina d'Estudis i Recursos Culturals de la Gerència de Serveis de Cultura (Cercle de Serveis culturals).

- ▶ Servei de Polítiques d'Igualtat de la Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania (Cercle dels Serveis d'igualtat).

- ▶ Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics de la Gerència de Serveis de Serveis Socials (Cercle de Serveis socials).

A vertical decorative bar on the left side of the page, featuring a gradient from light to dark grey. It contains several white icons: a crown at the top, a house, a double-headed arrow, and a downward-pointing arrow.

Els Cercles de Comparació Intermunicipal

Antecedents

L'experiència de la Diputació de Barcelona en el treball amb indicadors es va iniciar l'any 1983 amb la creació del **Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM)**, una eina de l'àmbit de les finances públiques locals centrada en qüestions pressupostàries, de fiscalitat i d'endeutament.

El ràpid creixement de la demanda de serveis públics durant la dècada de 1980 va comportar un creixement, sovint desordenat, de l'activitat dels ajuntaments, fins al punt que, ja a la dècada de 1990, es va percebre la necessitat de racionalitzar la prestació de serveis públics locals i de garantir-ne la qualitat. En aquest context, l'any 1998 la Diputació va impulsar una nova línia de treball, l'estudi d'**Indicadors de gestió de serveis municipals (IGSM)**, destinat a l'obtenció d'informació comparada sobre la gestió dels serveis. L'estudi, de caràcter anual i basat en enquestes a municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona, oferia dades i indicadors comparats amb la mitjana del conjunt dels municipis participants. Malgrat això, l'estudi IGSM estava mancat de la participació dels responsables dels serveis municipals, que no intervenien en la definició dels indicadors (establerts pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona) ni eren el punt de contacte per a la recollida de dades i posterior remissió de la informació (la via de comunicació era a través dels interventors municipals). Addicionalment, en l'estudi IGSM tampoc no participaven altres àrees de la Diputació de Barcelona, que tenien un contacte habitual amb els responsables dels serveis locals. Es desaprofitava, així, el coneixement específic d'aquestes àrees i la possibilitat d'enfortir el treball transversal dins de la Diputació.

L'any 2001 es va produir un nou salt qualitatiu amb la creació i posada en marxa dels **Cercles de Comparació Intermunicipal (CCI)**, que pretenia superar les limitacions observades en l'estudi IGSM. Es tracta d'un instrument que va més enllà de l'obtenció d'informació sobre indicadors locals de gestió, ja que introdueix el valor afegit de la participació activa dels responsables dels serveis locals en els processos de definició i validació dels indicadors, l'anàlisi dels resultats obtinguts, la comparació entre els diferents municipis i la posada en marxa d'accions de millora.

Aquest mètode de treball és coherent amb la filosofia d'actuació de la Diputació de Barcelona que, a través del Pla de Mandat, vol impulsar el treball en xarxa amb els ens locals de la província. L'implicació en la definició de les actuacions de la nostra Corporació esdevé un factor clau d'èxit per a la utilitat i l'aplicabilitat de les polítiques supramunicipals.



Què són els Cercles de Comparació Intermunicipal?

Missió

Els Cercles de Comparació Intermunicipal són una eina adreçada als ens locals que s'orienta a la millora de la gestió mitjançant l'anàlisi d'indicadors de serveis locals i l'intercanvi d'experiències entre iguals.

Objectius

El projecte té els objectius següents:

- ▶ Mesurar, comparar i avaluar resultats, mitjançant uns indicadors comuns consensuats.
- ▶ Intercanviar experiències entre ens locals a partir de l'anàlisi de les dades.
- ▶ Impulsar la millora dels serveis públics locals.

Trets característics

La metodologia dels Cercles presenta algunes característiques que els diferencien d'altres iniciatives relacionades amb el treball amb indicadors i/o l'intercanvi d'experiències:

- 1 Es basa en la idea de comparar per millorar
- 2 Segueix una lògica *bottom-up* (de baix a dalt)
- 3 És voluntari
- 4 Té caràcter anual
- 5 No té cost directe per als municipis

- 1 **Es basa en la idea de "comparar per millorar"**: des de la posada en marxa, la comparació ha estat l'element central dels Cercles. En un context en què els ens locals treballen amb autonomia per prestar els serveis que tenen encomanats amb la màxima qualitat, la comparació d'indicadors de gestió esdevé una eina clau per detectar els punts forts i les oportunitats de millora de cada municipi en relació amb d'altres que també presten aquell servei en un entorn similar. Amb tot, el contrast de resultats no té una voluntat de control o fiscalització de l'activitat dels municipis, ni de fomentar la competitivitat entre ells; sinó que vol propiciar la millora dels serveis per mitjà de l'anàlisi, la reflexió i l'intercanvi entre iguals. En aquest sentit, la idea d'aprendre dels altres és clau en la metodologia dels Cercles.
- 2 **Segueix una lògica *bottom-up* (de baix a dalt)**: en concordança amb la idea que s'acaba d'exposar, la comparació efectuada en els Cercles es basa en uns indicadors escollits pels ens locals participants, que consensuen allò que consideren el mínim comú del servei analitzat en els diferents municipis sense condicionants o ingerència per part de la Diputació més enllà de crear un espai de trobada i facilitar les dinàmiques de debat i consens. Aquest ha estat un dels factors clau d'èxit dels Cercles des dels inicis, ja que permet que els participants es facin seus els indicadors i els incorporin a la presa de decisions.
- 3 **És voluntari**: la participació dels ens locals en els Cercles és voluntària, fet que és coherent amb la vocació de millora i no de control o fiscalització que té el projecte. Qualsevol ens local (preferiblement de més de 10.000 habitants per garantir que es disposa dels recursos necessaris per fer front a les tasques de recollida d'informació i assistència a les trobades) pot sol·licitar participar en un o diversos cercles. Alhora, tot i que es fomenta una participació a llarg termini per obtenir els màxims beneficis de la comparació, l'acumulació de sèries històriques i l'intercanvi d'experiències, no s'estableix un període mínim de permanència en el projecte.
- 4 **Té caràcter anual**: el projecte funciona amb un cicle de treball anual: cada any es recullen dades, es calculen els indicadors, s'analitzen i es reuneix els participants per reflexionar i intercanviar experiències entorn dels resultats.
- 5 **No té cost directe per als municipis**: els ens locals no han d'abonar cap tipus de contraprestació per participar en els Cercles. El cost unitari és d'uns 950 € per participant, si es tenen en compte els recursos humans (tant de la DIBA com de consultores externes) vinculats directament amb el projecte¹.

¹ No es tenen en compte aspectes logístics com la impressió de documents o els càterings.

Destinataris

Els Cercles de Comparació Intermunicipal s'adrecen a:

Ens locals

- ▶ **Preferiblement de més de 10.000 habitants:** s'estableix aquest llindar per garantir que els participants tenen recursos suficients per fer front a les tasques de recollida d'informació i d'assistència a les trobades d'intercanvi. Amb tot, al llarg dels anys s'han anat incorporant al projecte nombrosos municipis de menys de 10.000 habitants que han mostrat interès a participar-hi.
- ▶ **De la província de Barcelona,** tot i que també hi participen ens locals d'altres províncies catalanes que ho sol·liciten.

Perfils

- ▶ **Preferiblement, responsables tècnics** amb capacitat de decisió i amb coneixement del servei analitzat per tal de facilitar la implantació de millores en el servei que és de la seva responsabilitat.
- ▶ **També són destinataris de la informació** dels Cercles els responsables dels nivells de decisió estratègica dels ens locals, tant directius professionals (gerents, caps d'àrea, etc.) com càrrecs electes.
- ▶ **Internament, les àrees de la DIBA** implicades en els Cercles són susceptibles d'utilitzar també la informació que genera el projecte per al seguiment l'estat i l'evolució dels serveis locals que corresponen al seu àmbit de treball.



Compromisos dels participants

Facilitar la informació necessària per calcular els indicadors i comparar els serveis locals analitzats

1

Permetre que tots els participants del Cercle puguin veure les dades facilitades*.

2

Participar en els tallers de millora, adreçats a analitzar els resultats i intercanviar experiències.

3

Les dades que es publiquen amb accés lliure són les mitjanes, no els valors individuals dels municipis.

Resultats obtinguts pels ens locals

Per mitjà de la participació en els diferents Cercles, cada ens local obté diversos productes:



Quadre resum d'indicadors (QRI) del servei per al propi municipi, comparat amb la mitjana dels ens locals similars.



Informe de punts forts i oportunitats de millora del servei en relació amb la mitjana dels ens locals similars.



Resultats detallats de tots els ens locals participants.



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL): portal web des d'on els participants poden accedir a totes les dades dels Cercles.



Espai de trobada i intercanvi entre iguals.



Informe de resultats globals, amb una anàlisi dels indicadors en el conjunt dels ens locals i per tipologies de participants, així com de les tendències de canvi i continuïtat.

Impactes del projecte

Al llarg dels prop de 20 anys de trajectòria dels Cercles, el projecte ha generat canvis en els àmbits en què es proposa intervenir, com són el treball amb dades, l'accés a informació relativa als serveis públics locals, la creació d'espais de trobada i intercanvi entre el personal tècnic dels ens locals i, en darrer terme, la millora dels serveis analitzats.

A continuació, se sintetitzen els principals impactes dels Cercles i es quantifiquen en base als resultats de les enquestes que es realitzen periòdicament als participants:



| | | |
|----------|--|--|
| 1 | Accés a informació per prendre millors decisions | 83,2 % Creu que el portal web aporta valor afegit a la seva feina |
| 2 | Creació d'un espai d'intercanvi entre el personal tècnic local | 8,7 de 10* Valoració dels tallers de millora |
| 3 | Generació d'accions i iniciatives per millorar els serveis | 85,7 % Afirma que els Cercles l'han ajudat a millorar el servei |
| 4 | Disseminació de la informació dins i fora de les organitzacions | 56,9 % la informació arriba als nivells estratègics 75,0 % Veuria bé publicar les dades en obert + experiències portals DO** i Transp. |
| 5 | Foment de la presa de decisions basada en evidències | 8,9 de 10 Recomanaria els Cercles (NPS***: 65,7) |

Fonts: Qüestionaris als assistents als tallers de millora (2) i Enquesta als participants dels CCI (1, 3, 4 i 5):

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

*DO: dades obertes / **NPS: Net Promoter Score

Reconeixements

L'impuls que des dels Cercles s'ha volgut donar a la cultura del treball amb dades i l'intercanvi d'experiències entorn dels serveis públics locals ha rebut diversos reconeixements, tant en l'àmbit català com estatal. Destaquen els següents:



2018. Escola d'Administració Pública de Catalunya

Premi Alfons Ortuño d'innovació i bones pràctiques a les administracions públiques.

1r premi de la categoria de Transparència, bon govern, avaluació i qualitat



2016. Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas

Premi a la Qualitat i la Innovació en la Gestió.

1r premi de la categoria d'Innovació en la Gestió.



2016. Q-epea. Xarxa d'entitats basques compromeses amb la gestió avançada

Congrés de gestió pública avançada. Finalista



2008. Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas

Premi a la Qualitat i la Innovació en la Gestió Pública.

1r premi de la categoria d'Excel·lència en la Gestió Pública.

Algunes xifres



ABAST

22 edicions
23 serveis avaluats*
32 tallers realitzats



PARTICIPACIÓ

183 ens locals participants
14 dels quals, de fora de la província
100% municipis + 10.000 h.
província BCN
1010 tècnics participants



VALORACIÓ

8,7 de 10 valoració tallers**
85,7% afirma que els CCI li han servit per millorar el servei
83,0% afirma que el PIESL aporta valor afegit a la seva feina

*Els 2 serveis de neteja viària i residus s'analitzen en el marc d'un mateix Cercle.

**Dada corresponent a la mitjana de les darreres cinc edicions.

A la figura següent es mostra l'evolució dels ens locals participants en cadascun dels serveis analitzats pels Cercles de comparació intermunicipal:

Evolució dels participants en els Cercles de comparació intermunicipal

| Servei | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Edició (2023) |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|---------------|
| Polícia Local | 55 | 58 | 61 | 62 | 59 | 64 | 70 | 69 | 66 | 71 | 72 | 75 | 18a |
| Neteja viària i residus | 36 | 40 | 40 | 43 | 46 | 56 | 53 | 54 | 47 | 50 | 50 | 54 | 20a |
| Biblioteques | 44 | 44 | 44 | 44 | 60 | 60 | 142 | 143 | 148 | 144 | 155 | 156 | 20a |
| Espais Escènics | 30 | 31 | 31 | 29 | 30 | 31 | 30 | 29 | 29 | 32 | 33 | 34 | 16a |
| Escoles Bressol | 31 | 32 | 34 | 39 | 38 | 45 | 48 | 57 | 47 | 55 | 58 | 60 | 18a |
| Escoles de Música | 32 | 37 | 38 | 42 | 39 | 42 | 43 | 43 | 42 | 41 | 42 | 43 | 19a |
| Esports | 50 | 53 | 53 | 54 | 53 | 55 | 52 | 51 | 47 | 48 | 52 | 50 | 20a |
| Serveis Socials | 56 | 55 | 55 | 57 | 57 | 59 | 64 | 65 | 68 | 72 | 73 | 66 | 22a |
| Mercats Municipals | 30 | 33 | 32 | 32 | 32 | 33 | 32 | 31 | 31 | 31 | 32 | 36 | 17a |
| Fires Locals | 22 | 27 | 30 | 35 | 39 | 37 | 36 | 35 | 38 | 36 | 38 | 39 | 15a |
| Serveis Locals d'Ocupació | 32 | 33 | 34 | 34 | 36 | 36 | 36 | 35 | 37 | 38 | 39 | 39 | 15a |
| OMIC | 27 | 31 | 34 | 32 | 36 | 38 | 40 | 41 | 42 | 42 | 41 | 41 | 15a |
| Seguretat alimentària *** | 36 | 38 | 43 | 43 | 49 | 48 | 51 | 50 | 46 | 49 | 48 | 44 | 14a |
| Enllumenat Públic | 18 | 24 | 25 | 30 | 33 | 32 | 34 | 36 | 41 | 39 | 40 | 39 | 14a |
| Servei de Mediació Ciutadana | 17 | 24 | 30 | 35 | 35 | 36 | 43 | 43 | 44 | 43 | 45 | 45 | 13a |
| Verd urbà | | 14 | 20 | 21 | 23 | 24 | 27 | 26 | 28 | 28 | 32 | 32 | 11a |
| Serveis culturals | | | | 14 | 17 | 18 | 18 | 22 | 21 | 27 | 24 | 30 | 9a |
| Museus locals | | | | | 13 | 23 | 35 | 37 | 50 | 50 | 50 | 50 | 8a |
| Cementiris Municipals | | | | | | 11 | 12 | 12 | 12 | 13 | 12 | 14 | 7a |
| Oficines tècniques laborals | | | | | | | | 17 | 18 | 18 | 18 | 18 | 5a |
| Abastament d'aigua | | | | | | | | 15 | 18 | 19 | 22 | 22 | 5a |
| Serveis d'igualtat | | | | | | | | | | | 13 | 23 | 2a |
| Total Cercles | 15 | 16 | 16 | 17 | 18 | 19 | 19 | 21 | 21 | 21 | 22 | 22 | |
| Total participants en els Cercles | 516 | 574 | 604 | 646 | 695 | 748 | 866 | 911 | 920 | 946 | 989 | 1010 | |



Fases dels cercles

El procés de desplegament dels CCI s'articula entorn de **cinc fases** que es retroalimenten de manera successiva, seguint **la lògica del cicle de la millora contínua**. Per aquest motiu, la idea és que **un cercle no té un acabament fixat**, sinó que cada any es duen a terme novament la majoria de fases (deixant de banda el Disseny, ja que es pretén que els indicadors tinguin permanència per afavorir l'acumulació de sèries temporals), des de la recollida de dades fins a la comunicació dels resultats i la implementació de les accions de millora.

El procés de millora contínua dels Cercles de Comparació Intermunicipal



Fase de disseny

- Definició de la missió i els objectius del servei
- Consens d'indicadors i variables

Fase de mesura

- Recollida de dades
- Validació de dades

Fase d'avaluació

- Informes amb resultats detallats
- Informes de punts forts i oportunitats de millora
- Informes de resultats globals
- Portal web (PIESL)
- Anàlisi qualitativa de resultats en els tallers

Fase de millora

- Tallers de millora mitjançant diverses metodologies de treball: Oportunitats de millora, Bones pràctiques, Mapa de relacions, Encerta quin és el teu, etc.

Fase de comunicació i implementació

- Jornada de cloenda
- Comunicació de resultats dins i fora de l'organització
- Implementació d'accions de millora (tasca desenvolupada pels ens locals)



Fase de disseny

En aquesta fase, que es **duu a terme l'any en què s'inicia un cercle**, es defineixen la **missió** i els **objectius estratègics** del servei objecte d'anàlisi, es consensuen els **indicadors** que s'utilitzaran per a la comparació i s'estableixen les **variables** (dades en brut) que serviran per al càlcul dels indicadors.

La metodologia per aconseguir-ho es basa en la realització de **dos tallers de treball** amb els ens locals que participaran en el Cercle.

En el primer taller participen un grup reduït de tècnics municipals (generalment, menys de 10), seleccionats per l'experiència que tenen en el treball amb indicadors i/o per la representativitat del seu ens local respecte del conjunt de participants. Amb la coordinació del Servei de Programació i d'altres àrees de la Diputació de Barcelona que treballen en l'àmbit del servei analitzat, aquest grup s'encarrega de:

- ▶ Definir la **missió** i els **objectius estratègics** del servei.
- ▶ Proposar, discutir i consensuar un conjunt d'**indicadors** comuns, necessaris per mesurar els aspectes essencials del servei pel que fa a l'entorn, els recursos humans i econòmics, l'organització, les persones usuàries i la perspectiva estratègica o d'encàrrec polític.
- ▶ Establir les **variables** que es necessitaran per calcular els indicadors.

En el segon taller, al qual assisteixen tots els integrants del Cercle, es posa en comú el treball realitzat a la primera trobada i el grup fa les consideracions que creu oportunes, amb la possibilitat


de modificar o ampliar la feina feta a la reunió inicial. L'objectiu és que el conjunt dels participants validin i assumeixin la missió, els objectius, els indicadors i les variables que permetran analitzar i comparar el servei amb un llenguatge comú.

En ambdues sessions, el treball es fonamenta en dinàmiques de grup que afavoreixen la participació ordenada dels ens locals, així com la posterior sistematització de les idees (pluja d'idees, *metaplan* i tècniques nominals de grup, entre d'altres).

Quadre resum d'indicadors (QRI)

Els indicadors dissenyats pels ens locals s'organitzen en un **Quadre resum d'indicadors (QRI)**, format per **quatre dimensions** i un cinquè bloc amb **dades d'entorn** que ajuden a contextualitzar els resultats de l'ens local:

Exemple de QRI d'un cercle



| Dimensió | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|--------------|------|------|------|------|------|------|------|
| DIMENSÍO ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC | Indicador 1 | 6.4 | 6.4 | 6.4 | 6.4 | 6.4 | 6.4 | 6.4 |
| | Indicador 2 | 6.5 | 6.5 | 6.5 | 6.5 | 6.5 | 6.5 | 6.5 |
| | Indicador 3 | 6.6 | 6.6 | 6.6 | 6.6 | 6.6 | 6.6 | 6.6 |
| | Indicador 4 | 6.7 | 6.7 | 6.7 | 6.7 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| | Indicador 5 | 6.8 | 6.8 | 6.8 | 6.8 | 6.8 | 6.8 | 6.8 |
| DIMENSÍO USUARI | Indicador 6 | 6.9 | 6.9 | 6.9 | 6.9 | 6.9 | 6.9 | 6.9 |
| | Indicador 7 | 7.0 | 7.0 | 7.0 | 7.0 | 7.0 | 7.0 | 7.0 |
| | Indicador 8 | 7.1 | 7.1 | 7.1 | 7.1 | 7.1 | 7.1 | 7.1 |
| | Indicador 9 | 7.2 | 7.2 | 7.2 | 7.2 | 7.2 | 7.2 | 7.2 |
| | Indicador 10 | 7.3 | 7.3 | 7.3 | 7.3 | 7.3 | 7.3 | 7.3 |
| DIMENSÍO VALORS ORGANITZATIUS I RH | Indicador 11 | 7.4 | 7.4 | 7.4 | 7.4 | 7.4 | 7.4 | 7.4 |
| | Indicador 12 | 7.5 | 7.5 | 7.5 | 7.5 | 7.5 | 7.5 | 7.5 |
| | Indicador 13 | 7.6 | 7.6 | 7.6 | 7.6 | 7.6 | 7.6 | 7.6 |
| | Indicador 14 | 7.7 | 7.7 | 7.7 | 7.7 | 7.7 | 7.7 | 7.7 |
| | Indicador 15 | 7.8 | 7.8 | 7.8 | 7.8 | 7.8 | 7.8 | 7.8 |
| DIMENSÍO ECONOMIA | Indicador 16 | 7.9 | 7.9 | 7.9 | 7.9 | 7.9 | 7.9 | 7.9 |
| | Indicador 17 | 8.0 | 8.0 | 8.0 | 8.0 | 8.0 | 8.0 | 8.0 |
| | Indicador 18 | 8.1 | 8.1 | 8.1 | 8.1 | 8.1 | 8.1 | 8.1 |
| | Indicador 19 | 8.2 | 8.2 | 8.2 | 8.2 | 8.2 | 8.2 | 8.2 |
| | Indicador 20 | 8.3 | 8.3 | 8.3 | 8.3 | 8.3 | 8.3 | 8.3 |
| INDICADORS D'ENTORN | Indicador 21 | 8.4 | 8.4 | 8.4 | 8.4 | 8.4 | 8.4 | 8.4 |
| | Indicador 22 | 8.5 | 8.5 | 8.5 | 8.5 | 8.5 | 8.5 | 8.5 |
| | Indicador 23 | 8.6 | 8.6 | 8.6 | 8.6 | 8.6 | 8.6 | 8.6 |
| | Indicador 24 | 8.7 | 8.7 | 8.7 | 8.7 | 8.7 | 8.7 | 8.7 |
| | Indicador 25 | 8.8 | 8.8 | 8.8 | 8.8 | 8.8 | 8.8 | 8.8 |

DIMENSÍO ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Indicadors rellevants des del punt de vista de la ciutadania, relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei

DIMENSÍO USUARI

Indicadors relacionats amb l'ús del servei, les accions, els resultats immediats i el perfil de les persones usuàries

DIMENSÍO VALORS ORGANITZATIUS I RH

Indicadors relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com els recursos humans (dotació, càrregues de treball i formació, entre d'altres)

DIMENSÍO ECONOMIA

Indicadors relacionats amb l'ús de recursos econòmics per prestar el servei, les fonts de finançament i els costos unitaris, principalment

INDICADORS D'ENTORN

Indicadors relacionats amb l'entorn demogràfic i socioeconòmic

Complementàriament, s'elabora una **Guia d'interpretació** on es recull la definició, la fórmula de càlcul i les variables implicades en cadascun dels indicadors del quadre, amb els criteris de còmput d'aquestes variables per assegurar que tots els participants recullen les dades de la mateixa manera. Aquest document és útil en la interpretació dels resultats ja que està sempre a l'abast dels participants perquè puguin consultar com s'obté cadascun dels valors que apareixen en el QRI.

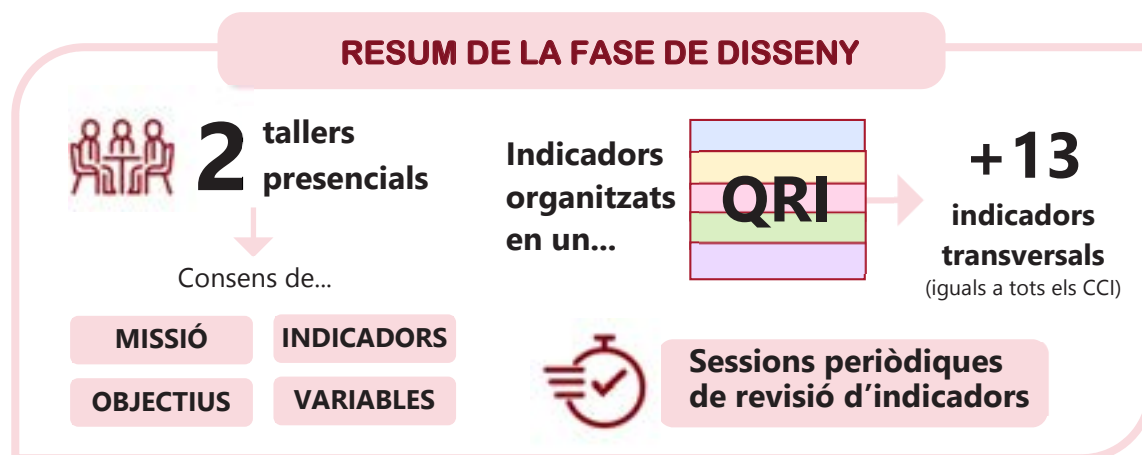
Indicadors transversals

Per tal de fer comparacions entre diversos serveis -objectiu complementari al de fer comparacions intermunicipals d'un servei-, s'han definit una sèrie d'indicadors transversals per a tots els serveis analitzats: 7 de la dimensió **Valors organitzatius – RH** i 5 de la dimensió **Economia**.

| DIMENSÍO VALORS ORGANIZATIUS – RH | DIMENSÍO ECONOMIA |
|---|--|
| ↳ % de gestió directa | ↳ Despesa corrent per habitant |
| ↳ % de gestió indirecta | ↳ % de despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal |
| ↳ % d'hores de baixa | ↳ % d'autofinançament per taxes i preus públics |
| ↳ Salari brut anual d'una categoria professional rellevant del servei | ↳ % de finançament per part d'altres administracions |
| ↳ Hores de formació per treballador | ↳ % de finançament per part de l'ajuntament |
| ↳ % de dones sobre el total de professionals | |
| ↳ % de dones amb comandament sobre el total de comandaments | |

Revisió d'indicadors

Els indicadors que es defineixen a l'inici de cada Cercle tenen vocació de permanència, per tal de facilitar el seguiment de l'evolució del servei. Però l'objectiu d'acumular sèries temporals s'ha de conjugar amb la necessitat de garantir la utilitat i la no obsolescència de les mesures. En cas contrari, es correria el risc d'esmerçar esforços a mesurar aspectes del servei que han deixat de ser rellevants. Per aquest motiu, periòdicament a cada Cercle es realitzen **sessions de revisió dels indicadors**, on es debat sobre la vigència del Quadre resum d'indicadors i es valora la necessitat de modificar, suprimir o incorporar algun indicador, i les variables corresponents.



Fase de mesura

Procediment de recollida de dades

Un cop definides les variables (dades en brut) que es necessitaran per calcular els indicadors, es tramet als ens locals un qüestionari en format Excel. S'opta per aquest suport per l'àmplia extensió d'aquest programari ofimàtic a les administracions locals de la província i per la flexibilitat que ofereix a l'hora de modificar el disseny, introduir fórmules, validacions automàtiques, etc.

Com es pot veure a l'exemple següent, cadascuna de les variables (dades) que s'han de recollir compta amb una definició, que descriu amb precisió els criteris de còmput, pel que fa a incursions/exclusions, períodes temporals, etc.

Pestanya de recollida de dades d'un Cercle

| Diputació Barcelona | | Qüestionari de variables del CCI de SERVEIS LOCALS D'Ocupació | | | | Dades 2020 | |
|--|--|---|------------|-----|-----------|--|------------|
| Seleccioneu el vostre municipi de la llista desplegable (→) | | Municipi | | | | Cercles de comparació intermunicipals | |
| Les cel·les en verd contenen informació proporcionada per la DIBA. Només cal omplir les cel·les en groc. Qualsevol canvi o observació, a la columna "Comentaris". | | | | | | Omplert: 68 de 73 variables 92% omplert | |
| ATENCIÓ! a l'enquesta hi ha 13 variables pendents de validar i 6 variables pendents d'omplir. Vegeu la pestanya VALIDACIONS | | | | | | | |
| Núm. | Variable | Valor 2020 | Valor 2019 | VAL | Increment | Definició de la variable | Comentaris |
| V1 | Persones usuàries ateses a l'SLO | | 1.671 | ✓ | 0% | Persones inscrites al Servei Local d'Ocupació (SLO) que durant l'any 2020 han realitzat alguna de les accions següents: participació en accions grupals (acollida de demandants, actualització de la base de dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfics, sessió inicial d'acció formativa, sessió final d'acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria de formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònic, telemàtic), ser candidat a ofertes de treball (i que, com a mínim, s'hagi contactat), realització de tutories de seguiments individual (accions de formació, postinserció, pràctiques a empreses, derivació a altres programes), o accions de treball amb suport o de coordinació. No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2020 només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que només tenen al seu itinerari un Seguiment Sistemàtic generat per una actualització de borsa i que suposa inactivar-les. | |
| V2 | Persones usuàries ateses de menys de 30 anys | | 254 | ✓ | 0% | Persones usuàries ateses durant l'any 2020 que tenen menys de 30 anys a data 31/12/19. | |
| V3 | Persones usuàries ateses de 50 anys o més | | 576 | ✓ | 0% | Persones usuàries ateses durant l'any 2020 que tenen 50 anys o més a data 31/12/19. | |
| V4 | Persones usuàries ateses amb estudis obligatoris o inferiors | | 930 | ✓ | 0% | Persones usuàries ateses durant l'any 2020 amb estudis obligatoris o inferiors (no sap llegir o escriure; estudis primaris sense certificar; certificat d'estudis primaris; graduat escolar / batxillerat elemental; ESO) a data 31/12/19. | |

A mesura que es van introduint les dades, el qüestionari mostra validacions automàtiques per a cada variable, que informen de si el valor s'allunya substancialment del consignat l'any anterior, si està pendent d'emplenar o si no és plausible (per exemple, es verifica que els usuaris que han fet formació no superin els usuaris totals). Tota aquesta informació es bolca en una pestanya específica de **Validacions**, on es demana a la persona que emplena el qüestionari que revisi aquests valors abans de retornar-lo a la Diputació:



Pestanya Validacions d'un Cercle

| NOM DE LA VARIABLE | Codi VAR | TIPUS DE VALIDACIÓ | Valor 2020 | Valor 2019 | Increment | CRITERI DE VALIDACIÓ |
|---|----------|---|------------|------------|-----------|---|
| 1 Persones ateses de menys de 30 anys | V2 | ✗ El valor incompleix algun criteri de validació | 900,00 | 187,00 | 381% | Aquest valor NO ÉS POSSIBLE, el valor d'aquesta variable ha de ser inferior a les persones usuàries ateses (V1) |
| 2 Persones ateses de 50 anys o més | V3 | ⦿ El valor introduït és ZERO | 0,00 | 161,00 | -100% | El valor d'aquesta variable és ZERO, mentre que l'any passat era 161,00. Revisar si és correcte el valor ZERO, si falta omplir la dada correcta o si es tracta d'un valor NUL (no es coneix o no es pot obtenir la dada) |
| 3 Places de formació ofertes i cobertes de cursos organitzats pel SLO en el període | V31 | ● El valor es desvia més d'un 25% respecte l'any anterior | 80,00 | 197,00 | -59% | REVISAR el valor introduït i justificar en la casella de Comentaris si l'increment segueix per sobre del 25% |
| 4 Persones ateses amb estudis superiors | V5 | ★ Dada pendent d'introduir o valor NUL | | 66,00 | | Valor PENDENT d'introduir a l'enquesta. L'any anterior el valor de la variable era de 66,00. Revisar si falta omplir la dada, si la variable és zero o si aquest valor és realment NUL (no es coneix o no es pot obtenir la dada) i, en aquest cas, posar-ho als comentaris |

Adicionalment, en la majoria dels Cercles el qüestionari compta amb una pestanya en què **es calcula automàticament el Quadre resum d'indicadors** del municipi a partir de les dades que s'hagin introduït al qüestionari, per facilitar que els tècnics facin una primera anàlisi dels resultats i en valorin la plausibilitat abans de retornar el fitxer a la Diputació:

Pestanya Quadre resum d'indicadors d'un Cercle

| Diputació Barcelona | | Quadre Resum d'Indicadors SLO 2019-2020 | | | | Cercles de comparació intermunicipals | | | | | | | | | |
|-----------------------|---|---|--------|--|--------|---------------------------------------|--|--------|--------|--|--------|--------|---|------|------|
| | | Municipi | | | | | | | | | | | | | |
| Estatut de referència | Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (I) % persones ateses sobre la població d'entre 16 i 64 anys | 2019 | 2020 | Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (II) % persones ateses ateses | 2019 | 2020 | Fomentar la cooperació amb el terç i empreses % empreses amb feina ateses sobre total empreses del municipi | 2019 | 2020 | Fomentar l'ocupació de les persones usuàries demandants d'ocupació % persones ateses que hi han treballat | 2019 | 2020 | Fomentar la cobertura de llocs de treball a les empreses Nombre de llocs de treball gestionats per cada 1000 persones ateses | 2019 | 2020 |
| | % persones ateses sobre el total de la població municipal atesa | 4,1 % | 4,1 % | 41,2 % | 41,2 % | 7,8 % | 7,8 % | 23,0 % | 23,0 % | 28,0 | 28,0 | 28,0 | 28,0 | | |
| | % persones ateses sobre el total de la població municipal atesa | 30,3 % | 30,3 % | 5,5 % | 5,5 % | 1,2 % | 1,2 % | 55,3 % | 55,3 % | 64,4 % | 64,4 % | 64,4 % | 64,4 % | | |
| | % persones ateses amb estudis superiors | | | | | 83,1 % | 83,1 % | 8,6 % | 8,6 % | 1,3 | 1,3 | | | | |

En aquest procés, els municipis reben suport individualitzat de la Diputació (en alguns casos directament i en d'altres, per mitjà d'una consultoria externa) per resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa a l'obtenció de les dades.

Usualment, es dona un termini d'unes 4-6 setmanes als ens locals perquè retornin el qüestionari emplenat, tot i que la durada s'estableix amb els participants de cada cercle en funció del volum i la complexitat de les dades a obtenir.

Validació de dades

Un cop rebudes les dades, es bolquen al sistema d'informació de la Diputació i se'n fa una validació conceptual i estadística per depurar possibles errors en la recollida de dades. Aquesta validació inclou, entre d'altres, la comprovació dels valors extrems i la verificació de les dades que s'han modificat substancialment d'un any a un altre.

Càlcul dels indicadors i les mitjanes

La majoria dels **indicadors** dels Cercles es calculen a partir d'**operacions aritmètiques entre dues o més variables**. El més habitual és que siguin percentatges o ràtios.

La mitjana del grup de municipis participants (o de qualsevol subgrup, per exemple en funció del tram poblacional) es calcula **sumant els valors dels municipis a les variables** emprades per calcular l'indicador (generalment, una variable al numerador i una altra al denominador). És a dir, **no es calcula la mitjana aritmètica dels valors municipals** sinó que es calcula l'indicador de nou partint de les dades en brut, per evitar que la diferent composició municipal distorsioni el resultat global.

Per exemple, si es calculés la mitjana aritmètica de la taxa d'inserció dels SLO dels diferents municipis sense efectuar cap ajust, s'estaria donant el mateix pes als resultats dels dispositius més grans, que compten amb un gran nombre d'usuaris, que als SLO més petits; de manera que a la pràctica els ens locals menys poblats acabarien tenint més impacte del que els correspon en el resultat global del Cercle.

En termes generals, la fórmula de càlcul emprada és la següent*:

$$= \frac{\sum_{lp=1}^n X_{lp}}{\sum_{lp=1}^n Y_{lp}}$$

X = qualsevol variable del numerador de l'indicador
Y = qualsevol variable del denominador de l'indicador
lp = municipi participant

* És necessari que un municipi tingui disponibles els valors de les variables del denominador i el numerador per tal que s'inclouguen en el càlcul de la mitjana.



Fase d'avaluació

Què és i què no és l'avaluació en els Cercles

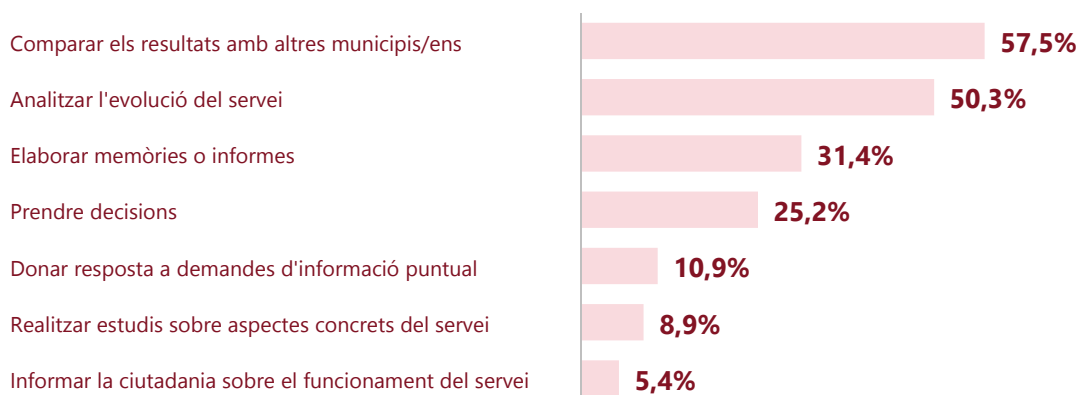
L'avaluació en els Cercles és una anàlisi orientada a la millora dels serveis, que vol ser útil per a la gestió diària dels responsables tècnics dels ens locals.

| ✓ L'avaluació en els Cercles és... | ✗ L'avaluació en els Cercles NO és... |
|---|--|
| ✓ Diagnosi de l'estat i l'evolució del servei | ✗ Fiscalització de l'activitat del servei |
| ✓ Detecció de fortaleses i oportunitats de millora | ✗ Control de l'acompliment de les persones |
| ✓ Comparació per millorar | ✗ Justificació de la pròpia gestió |
| ✓ Identificació de causes i efectes | ✗ Màrqueting sense fonaments |
| ✓ Revisió de l'assoliment d'estàndards (legals o consensuats) | |

En coherència amb aquesta voluntat constructiva, quan es pregunta als participants per a què utilitzen principalment la informació dels Cercles, els aspectes més destacats són "comparar els resultats amb altres municipis/ens" i "analitzar l'evolució del servei"; seguits d'"elaborar memòries" i "prendre decisions". En menor proporció, alguns ens locals empen també la informació dels Cercles per "donar resposta a demandes d'informació puntual" i per "realitzar estudis sobre aspectes concrets del servei".²




Per a què s'utilitza principalment la informació dels Cercles?*



Font: Enquesta als participants dels CCI.

*Pregunta multiresposta. Percentatges calculats sobre el total de participants

El projecte compta amb diverses eines i espais que pretenen afavorir la reflexió dels ens locals sobre l'estat i l'evolució dels serveis, que s'estructuren en tres eixos bàsics:

-  Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL)
-  L'avaluació en el marc dels tallers de millora
-  Informes de resultats globals

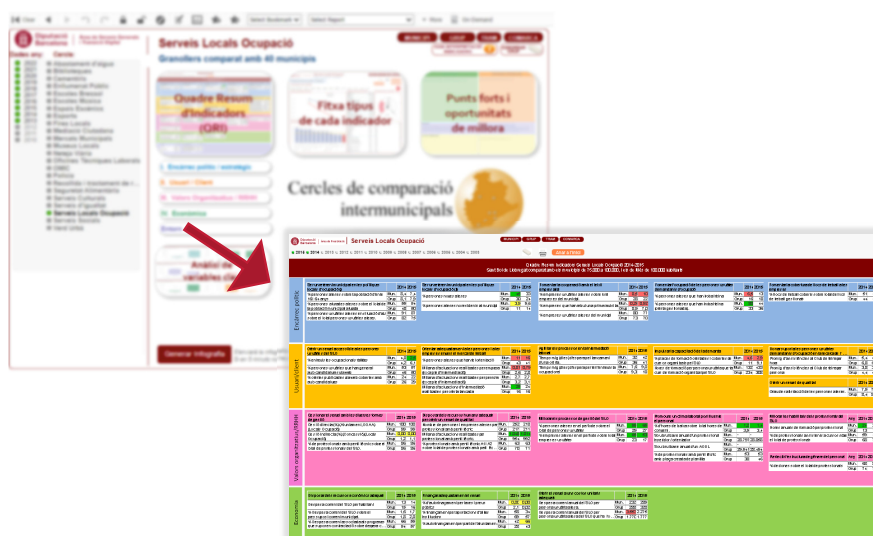
² Resultats de la darrera Enquesta als participants dels CCI. Podeu consultar una infografia resum dels resultats principals a <https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>

Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL)

El Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (en endavant, PIESL) és una aplicació desenvolupada amb tecnologia *Business Intelligence* que s'ofereix als ens locals de manera gratuïta per consultar, analitzar i comparar totes les dades dels Cercles.

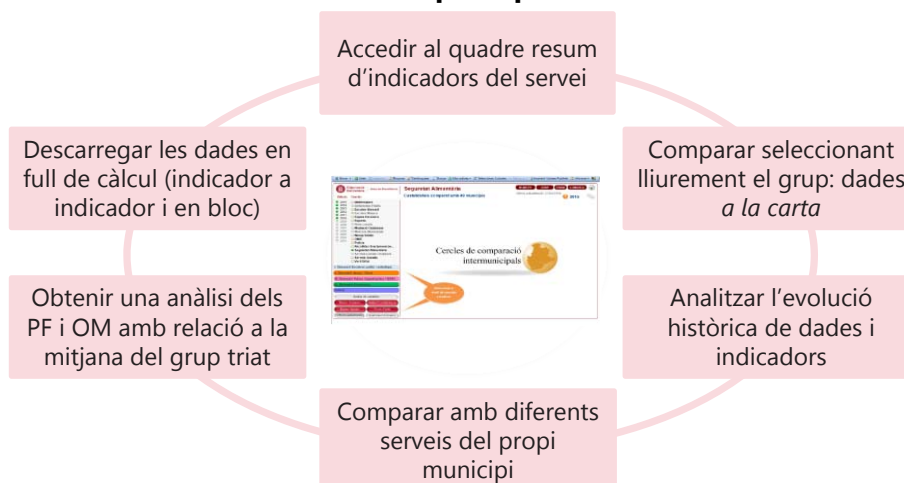
L'eina permet accedir a les variables i els indicadors de cadascun dels ens locals que participen en els Cercles, així com a les mitjanes grupals. El tret característic del Portal és que la informació s'ofereix de manera dinàmica: els usuaris poden seleccionar lliurement el grup de comparació o bé triar-lo a partir de criteris preestablerts (tram de població i comarca).

Pantalla inicial del PIESL i vista del Quadre resum d'indicadors






A més d'accedir al quadre resum d'indicadors, eina bàsica de treball dels Cercles, el Portal permet realitzar múltiples comparacions: amb un grup seleccionat lliurement, amb una sèrie històrica que en alguns casos supera els 15 anys o amb altres serveis del propi municipi; així com obtenir una primera aproximació als punts forts i les oportunitats de millora del servei i descarregar les dades en full de càlcul per poder treballar-les. Complementàriament, es mostra també una selecció de dades econòmiques de l'ens local (procedents del Sistema d'Informació Econòmica Municipal, SIEM) i d'altres relatives a l'entorn sociodemogràfic.

Funcionalitats principals del PIESL



Sistema de semàfors

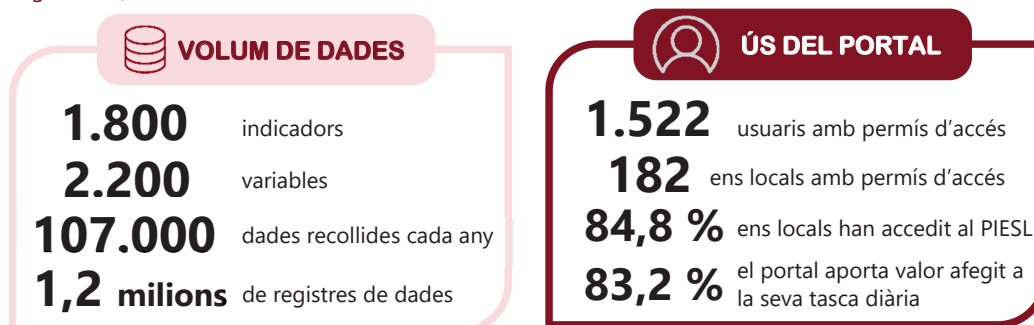
Sempre que en el Portal (i a la resta de documents elaborats en els Cercles) es comparen els valors individuals d'un indicador amb la mitjana d'un grup de municipis, es facilita l'anàlisi mitjançant **un sistema de semàfors**, que es consensua amb els municipis en el moment de dissenyar els indicadors. En funció de l'orientació que s'hagi donat a l'indicador (si es considera que valors elevats són més favorables i al contrari, o si s'ha establert algun llindar fix ja sigui per consens o per donar compliment a una obligació legal, com per exemple una ràtio mínima de personal), els valors dels municipis es destaquen en colors d'acord amb aquestes regles:

| | |
|---|---|
|  | VERD: valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això es considera un punt fort. |
|  | TARONJA: valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això es considera una oportunitat de millora. |
|  | GROC: valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això no es considera un punt fort ni una oportunitat de millora. |

Algunes xifres relatives al PIESL



Algunes xifres relatives al PIESL



La informació del Volum de dades es refereix a 2021, mentre que la d'Ús del portal agrega 2020 i 2021 per les condicions excepcionals de 2020. El valor afegit del Portal procedeix de l'Enquesta als participants dels CCI (per saber-ne més, podeu consultar <https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>).

L'avaluació en el marc dels tallers de millora

Tot i que l'objectiu últim dels tallers és definir accions de millora que els participants puguin dur a terme per tal de millorar el servei analitzat en el seu municipi, aquest debat propositiu es duu a terme sobre la base d'un primer exercici d'anàlisi dels resultats. Així, la part inicial dels tallers sempre es dedica a valorar els resultats obtinguts en els indicadors individualment i de manera compartida, per mitjà de diferents metodologies de treball grupal que es van renovant cada edició. El valor afegit de l'avaluació que duen a terme els tècnics municipals és el coneixement sobre les característiques del servei i del territori, que permet establir un diagnòstic més ajustat a la realitat i extreure'n les oportunitats de millora més rellevants per fer avançar el servei.

Esquema de treball dels tallers de millora



Els informes de resultats globals

Un cop les dades ja estan disponibles per als municipis en el Portal i s'han realitzat els tallers de millora, des de la DIBA s'elabora un informe de resultats globals de cada cercle, en què s'analitzen les mitjanes dels indicadors per al conjunt dels participants i s'adopta una perspectiva més macro per descriure l'estat i les principals tendències d'evolució del servei analitzat.

En tots els informes es combinen diferents tipus d'anàlisi per donar una mirada completa del Quadre resum d'indicadors:

Principals elements d'anàlisi en els informes de resultats globals



Aquests informes es difonen, a través dels documents resum de cada cercle amb tots els materials generats al llarg de l'edició, entre els tècnics participants en els Cercles així com els nivells de decisió estratègica dels ajuntaments i en general totes les persones interessades en el seguiment i l'avaluació dels serveis locals, ja que es fan públics a la pàgina web del projecte Cercles de comparació intermunicipals³ així com a les pàgines web de cadascun dels Cercles.

³ <https://www.diba.cat/menugovernlocal/cci>

RESUM DE LA FASE D'AVALUACIÓ



L'avaluació en els Cercles:
*eina per millorar,
no per competir*

EINES D'AVALUACIÓ EN ELS CERCLES



Portal web de resultats (PIESL)



Avaluació en els tallers de millora



Informes de resultats globals

Fase de millora (Tallers)

La fase de millora es desenvolupa en els tallers esmentats anteriorment, en els quals es treballa per identificar possibles millores en la prestació del servei. Es tracta d'una sessió eminentment pràctica i participativa, que dona peu a replantejar-se com s'ofereix i es gestiona el servei, alhora que possibilita l'intercanvi d'experiències i la transferència de coneixement entre el personal tècnic dels ens locals.

Com s'ha esmentat en la **Fase d'avaluació**, la part inicial dels tallers es dedica a analitzar i valorar conjuntament els resultats dels indicadors i a identificar les oportunitats de millora del servei en els diferents municipis participants. Posteriorment, aquesta diagnosi dona lloc a un intercanvi d'experiències i problemàtiques entorn dels aspectes identificats a la primera part. Per als participants, aquest és un moment especialment enriquidor, ja que aporta un espai per compartir amb professionals que desenvolupen la mateixa tasca en altres municipis, fet que en la majoria d'àmbits sectorials no és freqüent.

Aquests moments d'intercanvi deriven, de manera més o menys guiada, en un debat i prioritització d'accions de millora a desenvolupar en cada municipi.

Esquema de treball dels tallers de millora



Per incentivar el treball en equip i la generació d'idees, s'utilitzen diferents metodologies de treball en grup que van variant cada edició. A continuació s'enumeren les principals metodologies emprades fins al moment:

Principals metodologies utilitzades en els tallers de millora

- | | |
|------------------------------------|--|
| 1 Oportunitats de millora | 6 Anàlisi comparativa |
| 2 Bones pràctiques | 7 Mapa de relacions i accions de millora |
| 3 Anàlisi de l'evolució del servei | 8 Mètode Kaizen |
| 4 Actuacions d'estalvi econòmic | 9 Encerta quin és el teu |
| 5 Anàlisi de fortaleses | 10 Seminaris sobre temàtiques d'interès |

Amb l'objectiu d'il·lustrar la dinàmica de treball en els tallers, a continuació es resumeix el funcionament d'una de les metodologies emprades des de la posada en marxa dels Cercles: la d'Oportunitats de millora:

Desenvolupament d'una metodologia en els tallers: Oportunitats de millora

Cadascun dels participants selecciona una oportunitat de millora per treballar, i l'analitza en tres subetapes, al llarg d'una sessió de matí:

1. S'identifiquen les diferents causes de l'oportunitat de millora seleccionada. Eina emprada: diagrama Ishikawa (o d'espina de peix).
2. Per a l'oportunitat de millora seleccionada, s'identifica el pes de cada causa, i s'ordenen les causes de major a menor importància. Eina emprada: matriu de classificació de causes.
3. Per a l'oportunitat de millora seleccionada, s'identifiquen possibles accions de millora i es ponderen. Eina emprada: matriu d'anàlisi d'accions de millora.

8,7

nota mitjana tallers

Mostra de l'acceptació que tenen aquestes trobades entre els municipis és l'elevada valoració que als atorguen els tècnics participants en els qüestionaris que es realitzen al final de les sessions. En les darreres cinc edicions els assistents han valorat els tallers amb una mitjana de 8,7 sobre 10.

A més de la valoració numèrica, es demana als assistents que resumeixin en poques paraules què ha estat per a ells el millor del taller. Com es pot veure al núvol de paraules que es mostra a continuació, la majoria dels comentaris destaquen la possibilitat d'intercanviar experiències amb els companys, cercar solucions col·lectives, treballar en grup, disposar d'un espai de reflexió i millora i analitzar els resultats.



Comentaris reals dels participants en els tallers



85,7 %

I en un sentit més ampli, el 85,7 % dels participants afirmen que participar en els Cercles els ha servit per millorar el servei en el seu municipi ⁴, una xifra que il·lustra l'impacte del projecte en el que és el seu objectiu últim: ajudar els municipis a millorar la qualitat dels serveis que presten.



Afirma que participar en els CCI ha servit per millorar el servei

RESUM DE LA FASE DE MILLORA



Tallers de millora

Sessions pràctiques adreçades als tècnics participants

Esquema de treball en els tallers



Diferents metodologies de treball

Oportunitats de millora, mapes de relacions, bones pràctiques, anàlisi de fortaleses...

⁴ Font: Enquesta als participants dels CCI: <https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>

Fase de comunicació i implementació

Un cop realitzada la fase de millora, els participants comuniquen a l'organització els resultats i les accions de millora que han identificat. Aquesta comunicació la realitza cadascun dels responsables tècnics locals, tant al seu equip de treball com als seus superiors.

De cara a facilitar la comunicació, la Diputació de Barcelona ofereix als participants la possibilitat de fer una jornada de tancament. En aquesta sessió, amb presència tant dels tècnics com de càrrecs electes dels ens locals, es resumeixen els resultats principals del CCI i generalment s'ofereix alguna ponència relacionada amb els àmbits temàtics més rellevants que s'han tractat durant l'edició.

Un cop feta la comunicació, correspon a cada municipi implementar les millores identificades. Per dur a terme aquesta tasca es recomana elaborar i aplicar un Pla de millora. Atès que aquests plans comprometen recursos públics i requereixen un temps prudencial de planificació i execució, la Diputació de Barcelona no hi participa directament. Malgrat tot, no es descarta impulsar alguna actuació en aquesta línia a mitjà termini.



Algunes xifres

El quadre següent presenta la participació (en un o més serveis) en l'estudi CCI, tant en nombre de municipis com en percentatge sobre el total de municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona.

| | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Municipis participants | 69 | 64 | 67 | 74 | 75 | 76 | 76 | 75 | 76 | 77 | 78 | 78 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 |
| Total municipis de més de 10.000 habitants | 75 | 76 | 76 | 79 | 79 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 |
| Municipis participants / Total municipis de més de 10.000 habitants | 92% | 84% | 88% | 94% | 95% | 94% | 94% | 93% | 94% | 95% | 96% | 96% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

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 | 2022 | % |
|------------------------|-----------|-------------|
| 22 serveis | 0 | 0% |
| 21 serveis | 1 | 1% |
| 20 serveis | 2 | 2% |
| 19 serveis | 4 | 5% |
| 18 serveis | 3 | 4% |
| 17 serveis | 2 | 2% |
| 16 serveis | 5 | 6% |
| 15 serveis | 1 | 1% |
| 14 serveis | 4 | 5% |
| 13 serveis | 2 | 2% |
| 12 serveis | 3 | 4% |
| 11 serveis | 5 | 6% |
| 10 serveis | 3 | 4% |
| 9 serveis | 9 | 11% |
| 8 serveis | 6 | 7% |
| 7 serveis | 8 | 10% |
| 6 serveis | 4 | 5% |
| 5 serveis | 3 | 4% |
| 4 serveis | 7 | 9% |
| 3 serveis | 3 | 4% |
| 2 serveis | 5 | 6% |
| 1 servei | 1 | 1% |
| 0 serveis | 0 | 0% |
| Total | 81 | 100% |

En les taules que es mostren en les quatre pàgines següents, es pot constatar que hi ha una relació creixent entre el nombre d'habitants dels municipis i el nombre de cercles en els quals participa un municipi (és a dir, com més gran és el municipi, major és la seva participació en el nombre de cercles).





Entre 10.000 i
20.000 hab.

| Nom | Policia | Neteja - Residus | Biblioteques | Espais Escènics | Esc. Bressol | Esc. Música | Esports | Serveis Socials | Mercats | Fires | Serv. Locals Ocupac. | OMiCs | Seguretat Alimentària | Enllumenat | S. Mediació Ciutadana | Verd Urbà | Cultura | Museus locals | Serv.Funeraris i Cementiris | OTL | Abastament aigua | Serveis d'igualtat | TOTAL Cercles | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------|------------------|--------------|-----------------|--------------|-------------|---------|-----------------|---------|-------|----------------------|-------|-----------------------|------------|-----------------------|-----------|---------|---------------|-----------------------------|-----|------------------|--------------------|---------------|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | |
| Cardedeu | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Montornès del Valles | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Franqueses del Valles (Les) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Palau-solità i Plegamans | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Canet de Mar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Abrera | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Caldes de Montbui | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Canovelles | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Garriga (La) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Torelló | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Calella | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sant Sadurn d'Anoia | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Castellbisbal | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Montgat | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sant Quirze del Valles | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Lliçà d'Amunt | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malgrat de Mar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Argentona | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sant Andreu de Llavaneres | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Piera | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Arenys de Mar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Premià de Dalt | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sant Just Desverm | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Berga | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Parets del Valles | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sant Celoni | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tordera | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cubelles | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ugostà (La) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Vilanova del Camí | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pallejà | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Vallirana | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sant Joan de Vilatorrada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Roca del Valles (La) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Badia del Valles | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Corbera de Llobregat | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total participants als cercles > 10.000 hab. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 804 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total Municipis als cercles > 10.000 hab. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 81 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Menys de
10.000 hab.
(Manco-
munitats i
Comarcals)

| Nom | Policia | Neteja - Residus | Biblioteques | Espais Escènics | Esc. Bressol | Esc. Música | Esports | Serveis Socials | Mercats | Fires | Serv. Locals Ocupac. | OMICs | Seguretat Alimentària | Enllumenat | S. Mediació Ciudadana | Verd Urbà | Serveis Culturals | Museus locals | Serv. Funeraris i Cementiris | OTL | Abastament aigua | Serveis d'igualtat | TOTAL Còdies | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
|--|---------|---------------------|--------------|--------------------|--------------|-------------|---------|--------------------|---------|-------|-------------------------|-------|--------------------------|------------|--------------------------|-----------|----------------------|---------------|---------------------------------|-----|---------------------|-----------------------|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Polinyà | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | | 7 | | | | | | | | |
| Vilassar de Dalt | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | ✓ | | | ✓ | | | | | | ✓ | 7 | | | | | | | | |
| Montmeló | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | | | ✓ | | | | | | ✓ | 7 | | | | | | | | |
| Navàs | | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | 6 | | | | | | | | |
| Vic | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | 5 | | | | | | | | |
| Santa Coloma de Cervelló | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | 4 | | | | | | | | |
| Tiana | | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | | | | | | | | |
| Llinars del Valles | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | | | | | | | | |
| Santa Maria de Palautordera | | ✓ | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | | | | | | | | |
| Sant Antoni de Vilamajor | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | | | | | | | | |
| Roda de Ter | | | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 3 | | | | | | | | |
| Cabrils | | | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | | | | | | | | |
| Sallent | | | ✓ | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | | | | | | | | |
| Arenys de Munt | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | 3 | | | | | | | | |
| Maladepera | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | | | | | | | | |
| Capellades | | | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 3 | | | | | | | | |
| Consell Comarcal de l'Osona | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | ✓ | 3 | | | | | | | | |
| Moià | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 3 | | | | | | | | |
| Sant Fruitós de Bages | | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | | | | | 3 | | | | | | | | |
| Centelles | | ✓ | ✓ | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | 3 | | | | | | | | |
| Sentmenat | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | 3 | | | | | | | | |
| Santa Margarida i els Monjos | | | ✓ | | | | | | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | 3 | | | | | | | | |
| Collbató | | | ✓ | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | 3 | | | | | | | | |
| Consell Comarcal de l'Alt Penedès | | | | | | ✓ | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | ✓ | 3 | | | | | | | | |
| Consell Comarcal del Berguedà | | | | | | | | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | | | | ✓ | 3 | | | | | | | | |
| Alfala | ✓ | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | 3 | | | | | | | | |
| Santa Eulàlia de Ronçana | | | ✓ | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | 3 | | | | | | | | |
| Telà | | | ✓ | | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | | | | 3 | | | | | | | | |
| Viladecavalls | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | 3 | | | | | | | | |
| Cabrera de Mar | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | |
| Cardener de Noya | | | ✓ | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | |
| Sant Vicenç de Castellet | | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | |
| Sant Climent de Llobregat | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | |
| Martorelles | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | |
| Llucà de Vall | | | | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | |
| Palafolls | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | |
| Papíot (Ei) | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | |
| Puig-reig | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 2 | | | | | | | | |
| Sant Esteve Sesrovires | | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | |
| Sant Vicenç de Montalt | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | |
| Súria | | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | |
| Artes | | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | |
| Santpedor | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | |
| Tona | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | 2 | | | | | | | | |
| Torrelles de Llobregat | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | |
| Sant Feliu de Codines | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |
| Ametlla del Valles (L) | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |
| Avinyó | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |
| Beques | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |
| Biques i Riells | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |
| Bruc (Ei) | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |
| C. Comarcal de l'Osona (Enllumenat) | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |
| Consell Comarcal de l'Anoia | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |
| Cercs | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | 1 | | | | | | | | |
| Cervelló | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |
| Consell Comarcal del Maresme | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 1 | | | | | | | | |
| EBAS gestió directa CC Valles Oriental | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |
| Folgueroles | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | 1 | | | | | | | | |
| Gallifa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | | | | | | | | |
| Gironella | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |
| Navarxes | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |
| Manc. de la Vall d'en Tenes | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |
| Masquefa | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |
| Odena | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |





Fora de la Prov. BCN

| Nom | Policia | Neteja - Residus | Biblioteques | Espais Escànics | Esc. Bressol | Esc. Música | Esports | Serveis Socials | Mercats | Fires | Serv. Locals Ocupac. | OMICs | Seguretat Alimentària | Enllumenat | S. Mediació Ciutadana | Verd Urbà | Serveis Culturals | Museus locals | Serv. Funeraris i Cementiris | OTL | Abastament aigua | Serveis d'igualtat | TOTAL Cercles | 1 | 2 | 3 | 4 | |
|--|---------|------------------|--------------|-----------------|--------------|-------------|---------|-----------------|---------|-------|----------------------|-------|-----------------------|------------|-----------------------|-----------|-------------------|---------------|------------------------------|-----|------------------|--------------------|---------------|-------------|---|---|---|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Olivella | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | |
| Olost | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Pont de Vilomara i Rocafort (El) | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Prats de Luçanes | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Balsareny | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Sant Cebrià de Vallalta | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Caldes d'Estrac | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Manc. de la Plana | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Manc. Cardener | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Sant Feliu Sasserra | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Sant Fost de Campsentelles | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Sant Hipòlit de Voltregà | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Sant Martí Sarroca | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Sant Pere de Riudebitlles | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Sant Pere de Torello | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Sant Pol de Mar | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Sant Quintí de Mediona | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Sant Quirze de Besora | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Santa Margarida de Montbui | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Santa Susanna | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Taradell | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Aiguafreda | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Ullastrell | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Vilanova del Vallès | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Lleida | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | 4 | | | | |
| Tarragona | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | | | | |
| Reus | | | | | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | |
| Figuères | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | 2 | | | | |
| Vendrell, El | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | ✓ | | 2 | | | | |
| Cambrils | | | | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | | | | | | | 2 | | | | |
| Creixell | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Olot | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Ampostà | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Consorci Acció social de la Garrotxa | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Roses | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | 1 | | | | |
| Girona | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Borges Blanques (Les) | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Seu d'Urgell (La) | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Total participants als cercles < 10.000 hab., mancomunitats, consells comarcals i fora província | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 206 | | | | |
| Total Ens participants als cercles < 10.000 hab., mancomunitats, consells comarcals i fora província | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 102 | | | | |
| Total participants als cercles | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1010 | | | | |
| TOTAL Prov. BCN 2022 | 74 | 51 | 156 | 34 | 56 | 43 | 50 | 61 | 36 | 36 | 39 | 41 | 43 | 37 | 45 | 29 | 30 | 50 | 14 | 18 | 21 | 23 | 987 | | | | | |
| Fora de la Prov. BCN | 1 | 3 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 5 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 23 | | | | | |

Indicadors (múltiples) *

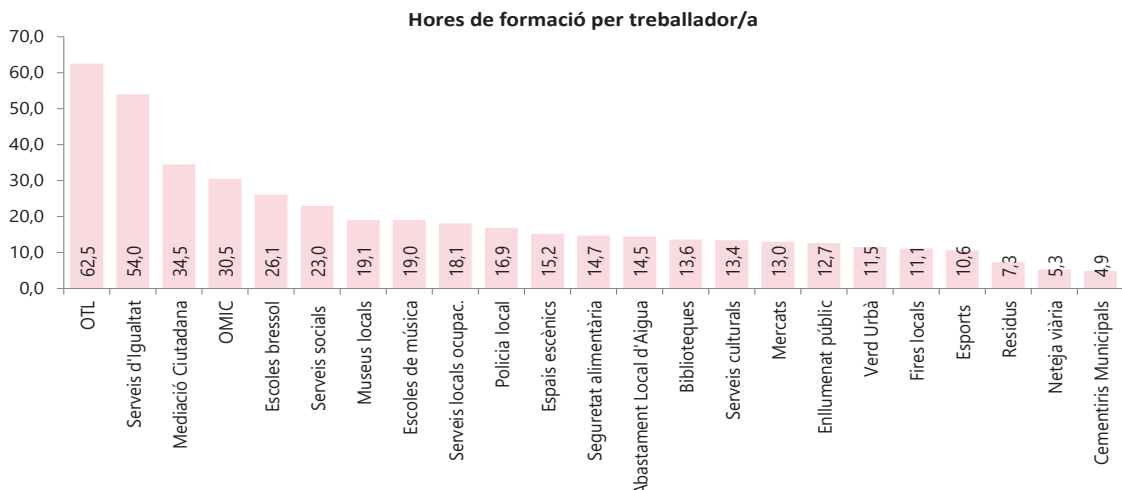
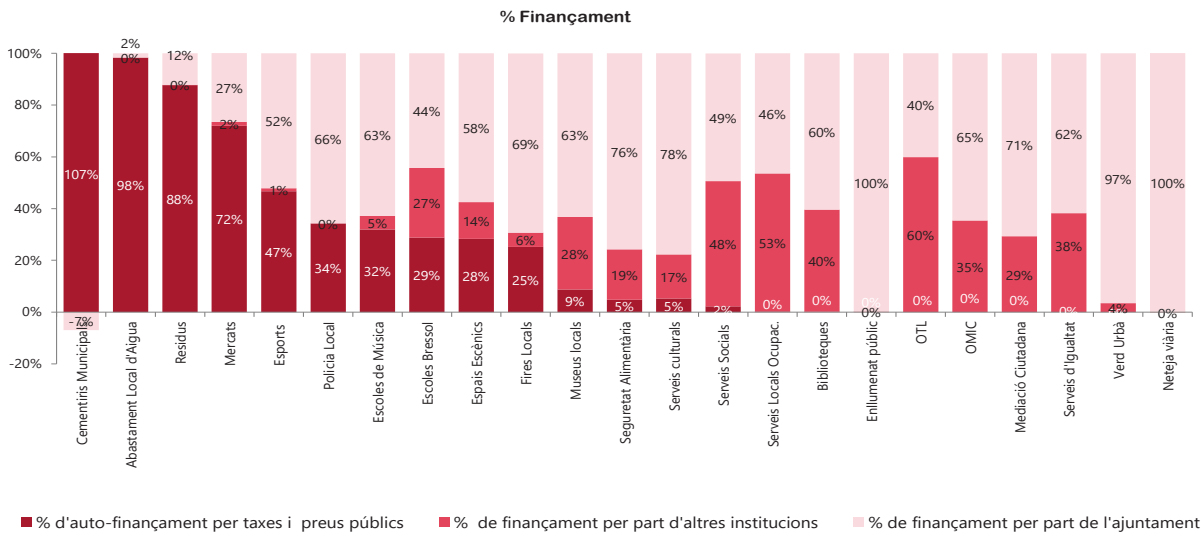
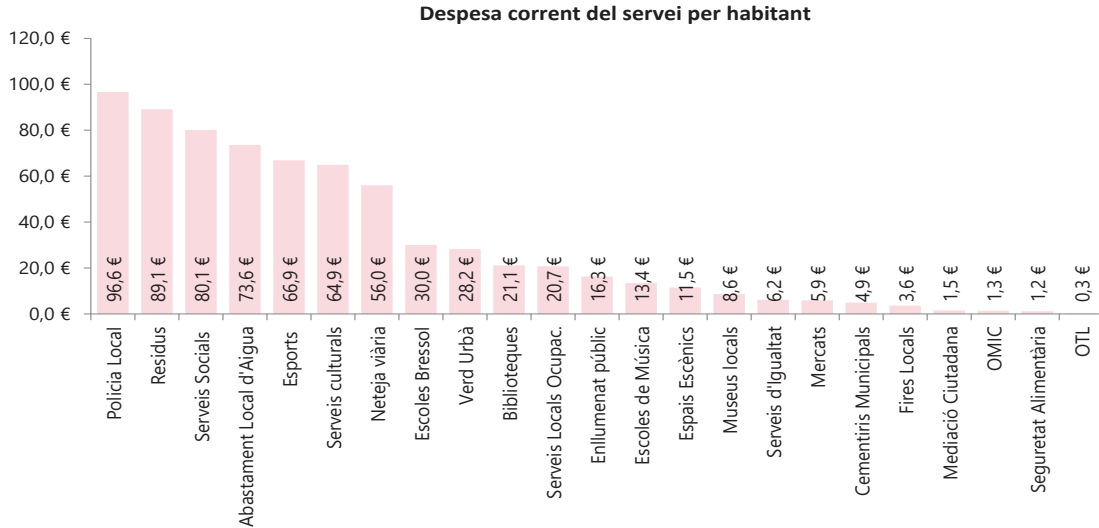
| | Encàrrec polític | Usuari / Client | Valors Organit. / RRHH | Economia | Total |
|----------------------------------|------------------|-----------------|---------------------------|------------|-------------|
| Polícia Local | 21 | 6 | 22 | 11 | 60 |
| Neteja viària i residus | 68 | 7 | 30 | 52 | 157 |
| - Neteja viària | 11 | 4 | 15 | 8 | 38 |
| - Residus | 57 | 3 | 15 | 44 | 119 |
| Biblioteques | 27 | 14 | 10 | 19 | 70 |
| Espais Escènics Municipals | 25 | 16 | 13 | 19 | 73 |
| Escoles Bressol | 12 | 15 | 20 | 18 | 65 |
| Escoles de Música | 14 | 15 | 24 | 14 | 67 |
| Esports | 19 | 6 | 12 | 17 | 54 |
| Serveis Socials | 34 | 24 | 15 | 50 | 123 |
| - SSB | 3 | 2 | 4 | 7 | 16 |
| - Ajust d'urgència Social | 2 | 0 | 0 | 8 | 10 |
| - SBAS | 13 | 13 | 6 | 8 | 40 |
| - SSAD | 14 | 4 | 3 | 20 | 41 |
| - SIS | 2 | 5 | 2 | 7 | 16 |
| Mercats | 14 | 24 | 15 | 11 | 64 |
| Fires Locals | 18 | 7 | 12 | 11 | 48 |
| Serveis Locals d'Ocupació | 13 | 19 | 17 | 8 | 57 |
| OMIC | 11 | 22 | 11 | 6 | 50 |
| Seguretat Alimentària (Salut P.) | 16 | 7 | 12 | 7 | 42 |
| Enllumenat Públic | 16 | 25 | 15 | 15 | 71 |
| Serveis de Mediació Comunitària | 26 | 20 | 14 | 5 | 65 |
| Verd Urbà | 26 | 19 | 13 | 14 | 72 |
| Cultura | 39 | 22 | 11 | 46 | 118 |
| Museus Locals | 27 | 25 | 12 | 14 | 78 |
| Cementiris | 16 | 7 | 9 | 26 | 58 |
| Abastament d'Aigua | 11 | 14 | 16 | 20 | 61 |
| OTL | 12 | 27 | 13 | 7 | 59 |
| Serveis d'igualtat | 20 | 48 | 13 | 8 | 89 |
| Total | 485 | 389 | 329 | 398 | 1601 |

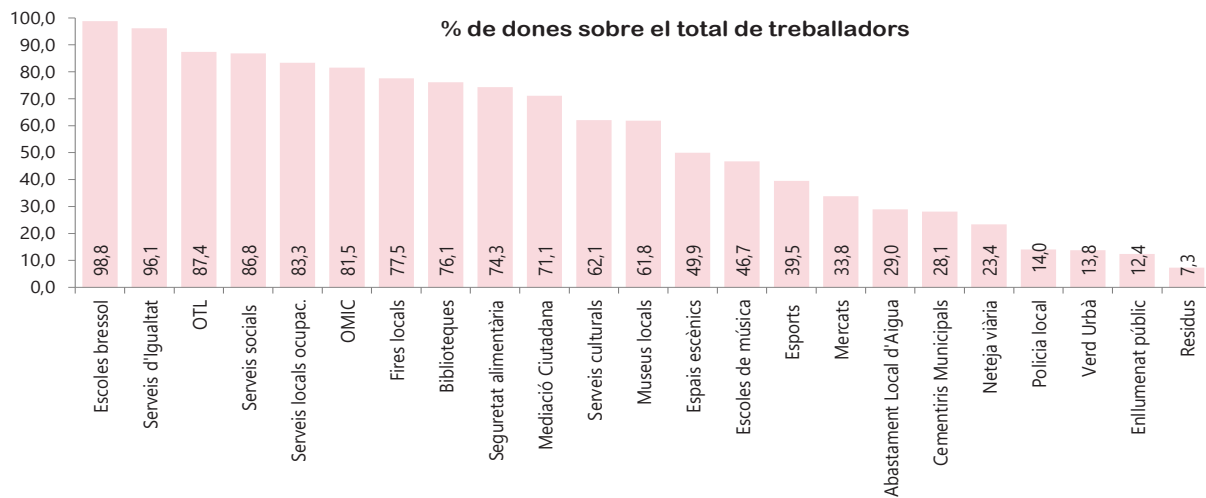
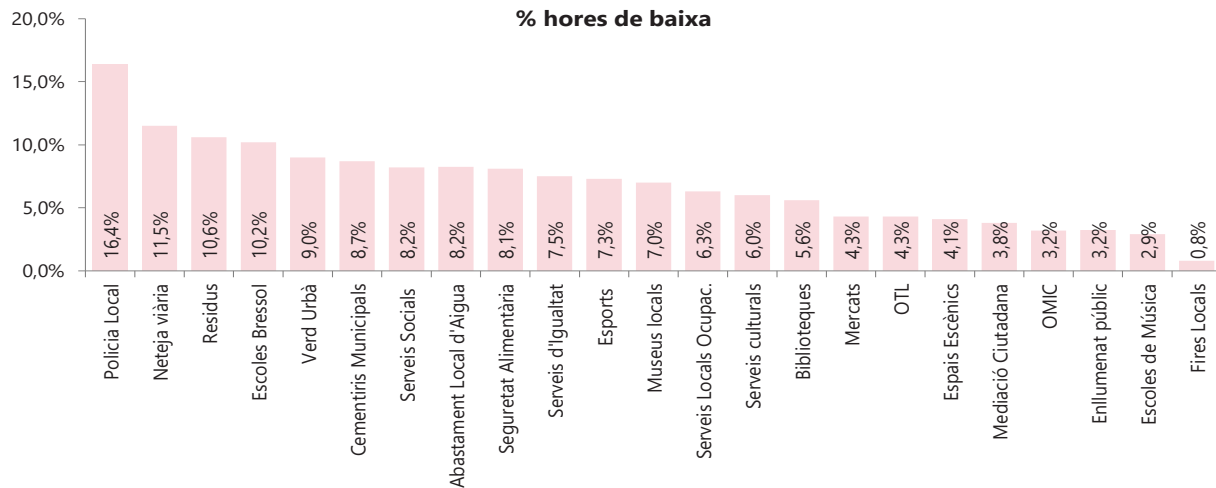
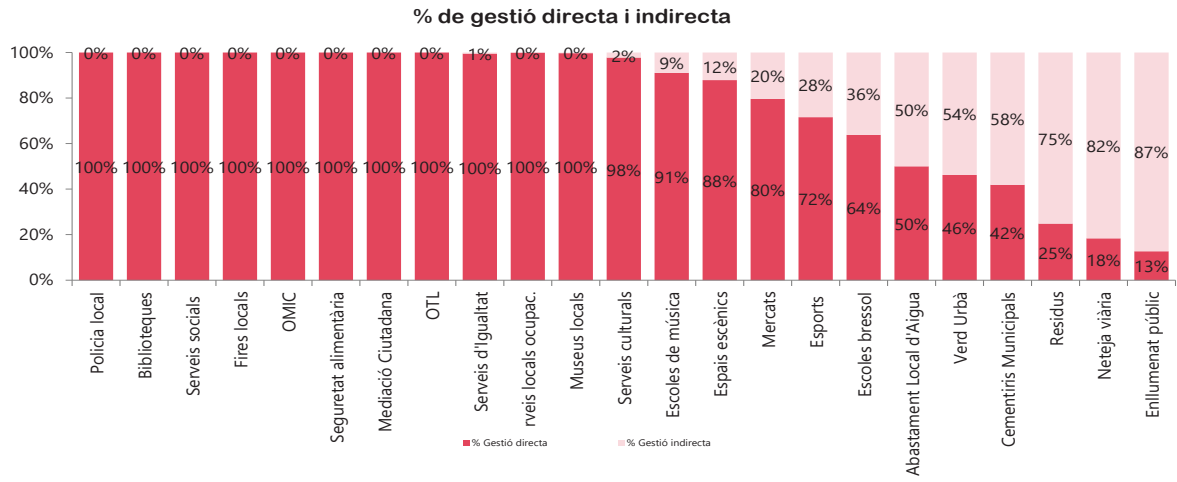
* Un indicador múltiple és aquell que, dintre d'un mateix servei, és fa servir per diferents subserveis. (per exemple, un indicador per al conjunt de les diverses fraccions de recollida selectiva).

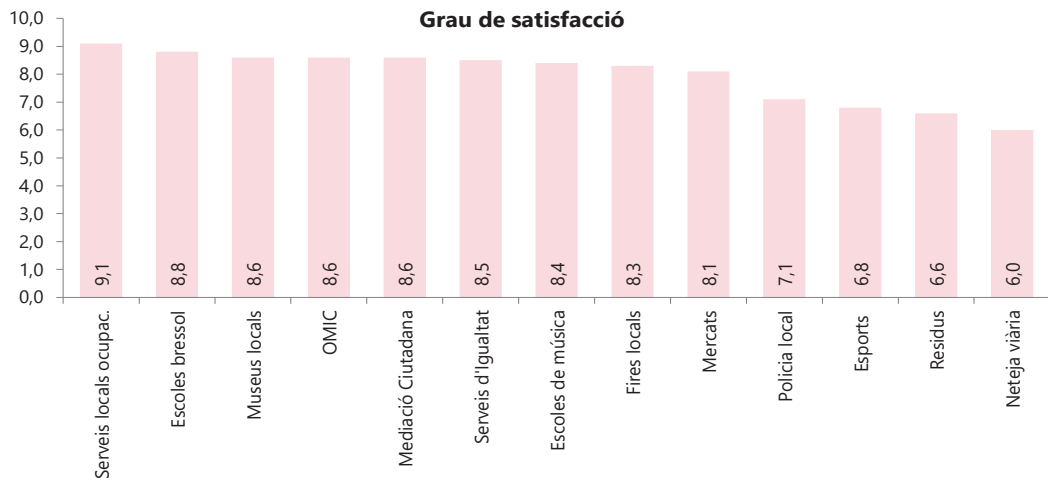
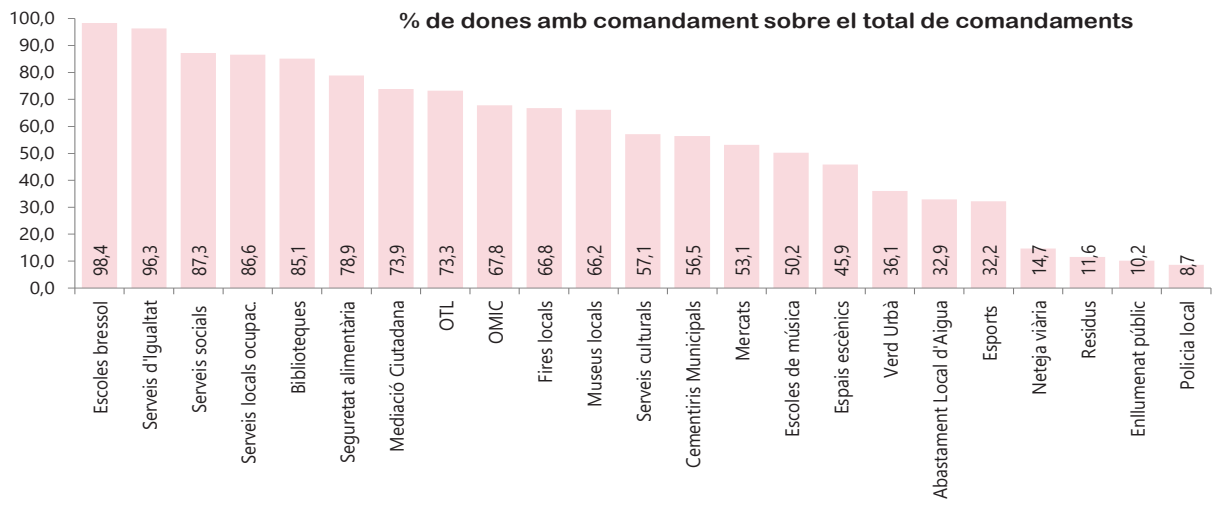


Els valors mitjans dels indicadors transversals per serveis

A continuació, es mostren uns gràfics amb els valors mitjans dels indicadors transversals per a tots els serveis analitzats:







INFORME GLOBAL DELS INDICADORS D'

ABASTAMENT LOCAL D'AIGUA 2022



Informe dels indicadors d'abastament local d'aigua 2022

1. Introducció
2. Anàlisi global dels indicadors
3. Anàlisi comparatiu amb altres cercles
4. Descripció dels tallers
5. Resum de les dades més rellevants



1. Introducció

El Cercle de Comparació Intermunicipal d'Abastament d'Aigua, amb la cinquena edició realitzada enguany, continua consolidant la seva presència als Cercles de Comparació Intermunicipal impulsats per la Diputació de Barcelona. La situació d'emergència climàtica actual amb la sequera i els problemes per als serveis d'abastament d'aigua han fet que a pesar d'incorporar 3 nous participants en aquesta edició també s'han tingut 3 baixes temporals per aquest any amb el que s'ha mantingut el nombre d'entitats locals que formen part del Cercle en 22 essent 21 de la província de Barcelona i 1 de la província de Tarragona. Aquestes 22 entitats locals representen 841.239 habitants corresponent 820.167 habitants a la demarcació de Barcelona que representen el 19,6 % de la província exceptuant la ciutat de Barcelona. El municipi participant de la província de Tarragona representa el 4,7 % de la població de la demarcació.

Aquest Cercle va néixer fruit del treball previ realitzat en la confecció d'indicadors del servei municipal d'abastament d'aigua promogut des de la Gerència de Serveis de Medi Ambient de la Diputació de Barcelona i pretén servir d'instrument de suport a l'avaluació i millora de la prestació i la gestió d'aquest servei essencial.

Com en altres Cercles de Comparació Intermunicipal, el Cercle d'Abastament d'Aigua es basa en el càlcul d'un sistema d'indicadors (veieu la Guia d'Interpretació del Cercle d'Abastament d'Aigua), que en el seu conjunt permet observar, analitzar i avaluar les característiques del servei d'abastament d'aigua dels municipis participants. Tots els municipis han aportat les dades per a la confecció dels indicadors, amb l'explotació i l'anàlisi d'una gran quantitat d'informació. Això ha permès disposar d'un bon estudi de la situació actual del servei d'abastament d'aigua, així com detectar els punts forts i les oportunitats de millora de cada municipi.

Al mes de setembre s'ha realitzat el taller de millora del cercle on, com sempre, s'han presentat els principals resultats i s'ha mantingut l'espai d'intercanvi d'experiències i de debat. Enguany s'ha incorporat la metodologia "Respon al regidor/a" on s'elabora una resposta basada en les dades recollides al cercle a una pregunta hipotèticament formulada per un nou regidor o una nova regidora sobre el servei que presta el municipi.

Així doncs, l'informe presenta a continuació un resum dels resultats obtinguts en aquesta cinquena edició del Cercle classificats segons els diferents vectors d'anàlisi. Tot i que en algun cas concret es farà referència a les dades dels anys anteriors i es compararan els resultats, encara necessitarem algun any més per poder observar tendències. Finalment s'inclou també una descripció del taller de millora realitzat enguany i un resum dels aspectes més rellevants debatuts en el mateix.



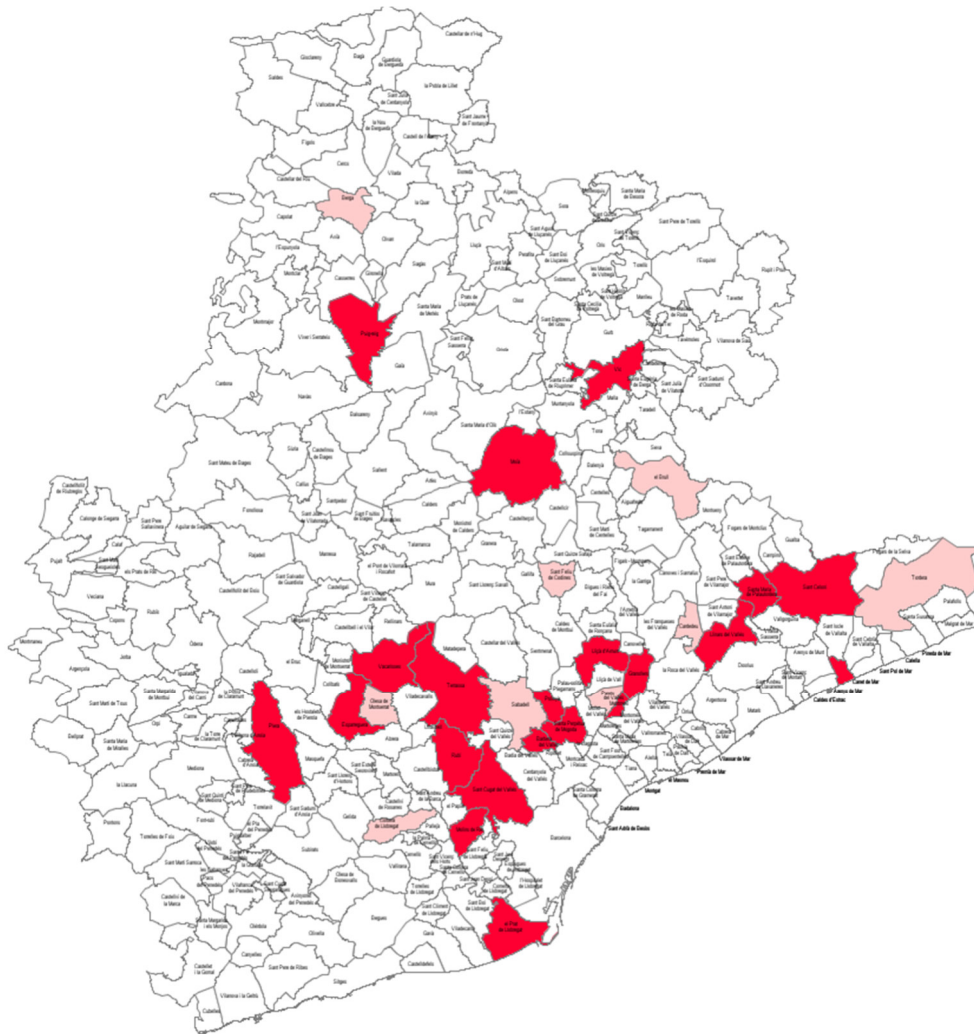


Figura 1. Mapa de municipis participants a la província de Barcelona a la cinquena edició del cercle d'abastament d'aigua i a les edicions anteriors (color atenuat)

| Municipis | Població 2022 |
|----------------------|----------------------|
| Municipi 1 | 4.327 |
| Municipi 2 | 6.548 |
| Municipi 3 | 7.325 |
| Municipi 4 | 8.451 |
| Municipi 5 | 8.793 |
| Municipi 6 | 9.777 |
| Municipi 7 | 10.205 |
| Municipi 8 | 14.845 |
| Municipi 9 | 15.801 |
| Municipi 10 | 16.787 |
| Municipi 11 | 18.285 |
| Municipi 12 | 22.365 |
| Municipi 13 | 25.930 |
| Municipi 14 | 26.242 |
| Municipi 15 | 33.082 |
| Municipi 16 | 39.072 |
| Municipi 17 | 47.545 |
| Municipi 18 | 61.983 |
| Municipi 19 | 65.030 |
| Municipi 20 | 79.007 |
| Municipi 21 | 95.725 |
| Municipi 22 | 224.114 |
| Total general | 841.239 |

Taula 1. Llistat de municipis participants



2. Anàlisi global dels indicadors

Tot seguit s'analitzen els resultats dels indicadors del servei d'abastament d'aigua. Amb la voluntat de facilitar-ne la lectura i per a una millor comprensió de les dades, la informació que s'exposa està estructurada en quatre subapartats, corresponents a **quatre vectors d'anàlisi**. L'objectiu és facilitar una visió més ajustada a la casuística i singularitats del sector:

- Servei d'abastament d'aigua: analitza el context del servei tenint en compte el tipus de gestió del servei i la tipologia d'usuaris abastits.
- Estat de les instal·lacions i qualitat del servei: avalua l'eficiència de les instal·lacions i la qualitat del servei prestat.
- Gestió dels recursos humans i econòmics: amb consideracions sobre com es gestionen els recursos humans, materials i econòmics que es destinen a les activitats relacionades amb el servei.
- Planificació del servei: analitza el grau de planificació del servei dels municipis participants.

2.1. Servei d'abastament d'aigua

Dintre d'aquest vector analitzarem en primer lloc els diferents models de gestió en funció de la població dels municipis participants, tot seguit les tipologies d'usuaris del servei i, finalment, l'ús que aquests usuaris fan dels recursos, en aquest cas l'aigua. Així doncs, els indicadors analitzats en aquest vector són els següents:

- ▶ Context general: població per municipi i tipus de gestió del servei.
- ▶ Contractes de concessió del servei: durada del contracte de concessió i % executat.
- ▶ Ús responsable dels recursos naturals: consum diari domèstic per habitant, consum diari per habitant i % d'aigua consumida provinent de recursos no convencionals.

El servei d'abastament d'aigua és un servei públic de titularitat municipal però que pot estar gestionat directament per l'ajuntament o bé mitjançant concessió a un operador extern, en el cas de gestió indirecta, o a través d'una empresa mixta constituïda per l'ajuntament i un operador extern, en el cas de gestió mixta.

L'ajuntament és qui determina la forma de prestació del servei dintre de les admeses per la legislació. En aquest sentit, a continuació es presenten els municipis en funció del tipus de gestió i el nombre d'habitants de cada cas:

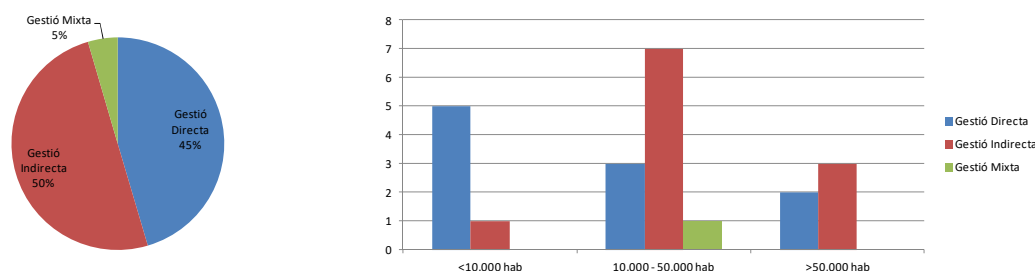


Figura 2. Població i models de gestió

Primerament, cal tenir en compte l'important desviació en quant a població dels 22 municipis participants, abastant des de 4.327 fins a 224.14 habitants, amb les diferents casuístiques que això comporta. Tot i aquesta important desviació, s'observa clarament com la mida del municipi influeix en el tipus de gestió: els municipis petits opten majoritàriament per la gestió directa i els municipis mitjans per la gestió indirecta. No obstant això, la finalització en els propers anys de moltes concessions dels serveis d'abastament poden fer canviar aquest escenari en funció de la voluntat política de cada ajuntament. Això es fa palès en la situació dels 5 municipis grans d'aquest cercle on no es veu una tendència clara cap a una de les formes de gestió. En termes globals, un 45% dels participants presten el servei de forma directa i un 50% mitjançant concessió a un operador extern. En aquesta cinquena edició només un participant opta per la gestió mixta del servei.

50 %
gestió
indirecta

Pel que fa als municipis amb gestió indirecta o mixta, a la taula 2 s'indica per a cada municipi la durada del contracte de concessió i el percentatge executat del mateix:

| | Durada del contracte de concessió (anys) | % executat del contracte de concessió |
|-----------------------|---|--|
| Municipi 1 | 30 | 90,0% |
| Municipi 2 | 25 | 60,0% |
| Municipi 3 | 50 | 102,0% |
| Municipi 4 | 46 | 52,2% |
| Municipi 5 | 29 | 96,6% |
| Municipi 6 | 35 | 68,6% |
| Municipi 7 | 50 | 54,0% |
| Municipi 8 | 25 | 56,0% |
| Municipi 9 | 45 | 106,7% |
| Municipi 10 | 40 | 80,0% |
| Municipi 11 | 25 | 12,0% |
| Municipi 12 | 99 | 73,7% |
| Mitjana Cercle | 41,6 | 73,3% |

Taula 2. Durada i % executat del contracte de concessió



73,3 %
del contracte de
concessió executat

En aquests casos destaca el fet que de mitjana ja s'han executat gairebé tres quartes parts del contracte, en alguns casos fins i tot ja s'ha assolit el 100% de la duració del contracte, i en altres superen el 90% executat. Aquest factor s'ha de tenir en compte perquè vol dir que bona part dels participants hauran de decidir en els propers anys si renoven la concessió o bé opten per algun altre tipus de gestió.

En quant a la durada mitjana del contracte de concessió és de 41,6 anys. Atesos els canvis normatius en relació a la concessió dels serveis d'abastament d'aigua aquest valor baixarà de forma significativa en les properes renovacions o noves concessions del servei tendint a anar a valors més propers als 25 anys.

41,6 anys
Durada mitjana del
contracte de concessió

Un altre dels factors descriptius del servei a tenir en compte a l'hora d'analitzar la gestió del servei és la **tipologia d'usuaris** presents en els municipis. S'han diferenciat 4 tipologies d'usuaris o sectors en funció dels usos de l'aigua:

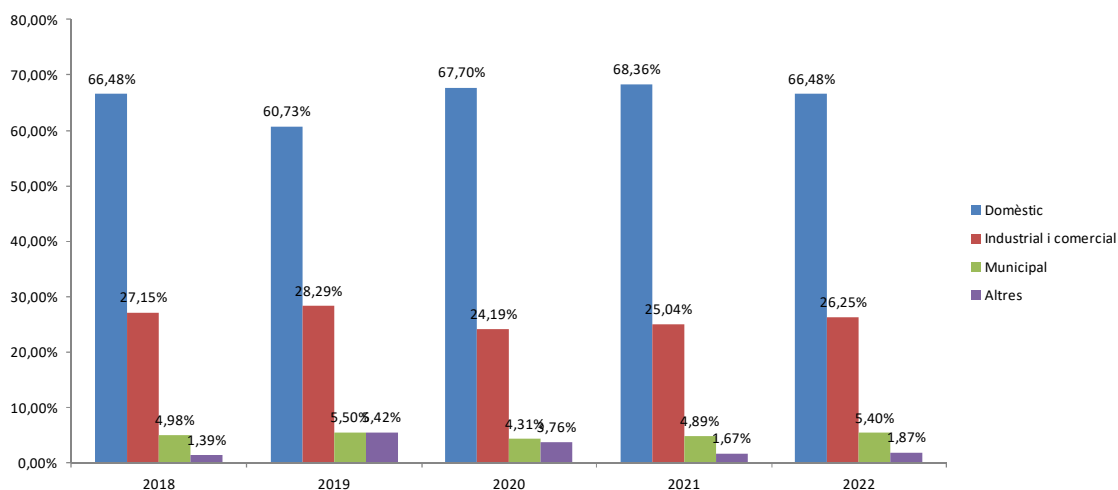


Figura 3. Evolució del consum d'aigua de cada sector entre els anys 2018 i 2022

66,48 %

del consum prové d'usos domèstics

Com es pot observar a la figura 3, el gruix més important de consum d'aigua dels municipis correspon al sector domèstic, suposant en termes globals més de dues terceres parts del consum total en els quatre anys d'estudi a excepció del 2019. Malgrat aquesta diferència, es pot observar també com les dades en aquest sentit són força constants.

Pel que fa al consum industrial i comercial suposa un 26,25% del consum total, mentre que l'aigua destinada a usos municipals representa un 5,40%. Per últim, la resta de consums no contemplats en els altres sectors com ara l'ús l'agrícola suposen un 1,87%.

A banda de la tipologia d'usuaris del servei, també es interessant analitzar si aquests consumeixen l'aigua de forma responsable. Dos dels indicadors previstos per determinar aquest fet són el **consum diari domèstic per habitant** i el **consum diari per habitant**: el primer reflecteix els litres d'aigua consumida diàriament de mitjana per cada habitant, tenint en compte només el consum dels usos domèstics, mentre que el segon indicador no discrimina entre els diferents usos. Tot seguit es presenten els resultats obtinguts per cada municipi:

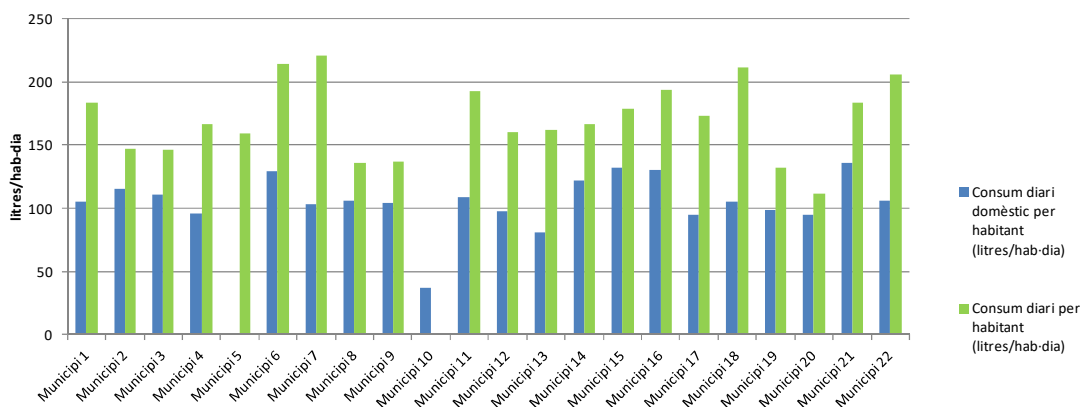


Figura 4. Consum diari domèstic per habitant i consum diari per habitant

Els valors del **consum diari domèstic per habitant** oscil·len entre 80,87 l/hab·dia i 135,46 l/hab·dia, amb 107,55 l/hab·dia de mitjana. Aquests resultats posen de manifest estrictament els usos domèstics, és a dir, aquells realitzats directament pels habitants del municipi. No obstant, per valorar les diferències entre un municipi i altre cal tenir en compte tant l'ús responsable que els habitants fan de l'aigua en cada cas com la tipologia d'habitatges, és a dir, si es tracta majoritàriament de blocs de pisos o bé d'urbanitzacions, cases amb piscina, etc.

107,55 l/hab·dia

Mitjana de consum diari domèstic per habitant

163,87 l/hab·dia

Mitjana de consum diari per habitant

D'altra banda, els valors del **consum diari per habitant** oscil·len entre 111,22 l/hab·dia i 220,10 l/hab·dia, amb 163,87 l/hab·dia de mitjana. La diferència entre els dos indicadors reflecteix la importància de la resta de sectors respecte el sector domèstic. Per exemple, en el cas més extrem hi ha molta diferència d'un indicador a l'altre degut a que el sector industrial representa el 40,1 % del consum anual del municipi.

En canvi, en el cas on hi ha poca diferència entre els dos indicadors, encara que tingui un polígon industrial (12,6% del consum), el sector domèstic representa el 85,7% del consum anual el que està en consonància amb les característiques del municipi amb gran part de la població resident en urbanitzacions.

Tanmateix, per tal d'avaluar l'esforç i implicació per part de les entitats gestores del servei en la reducció del consum d'aigua provinent de les fonts habituals, tot seguit es presenta **la proporció d'aigua consumida provinent de recursos no convencionals**. S'entenen per recursos no convencionals les aigües no aptes per a consum humà que substitueixen el consum de la xarxa d'aigua potable, com ara aigua provinent de recursos freàtics o aigües reutilitzades i destinada, per exemple, a reg i neteja viària. Els resultats obtinguts són els següents:

0,19 %

Mitjana de consum provinent de recursos no convencionals

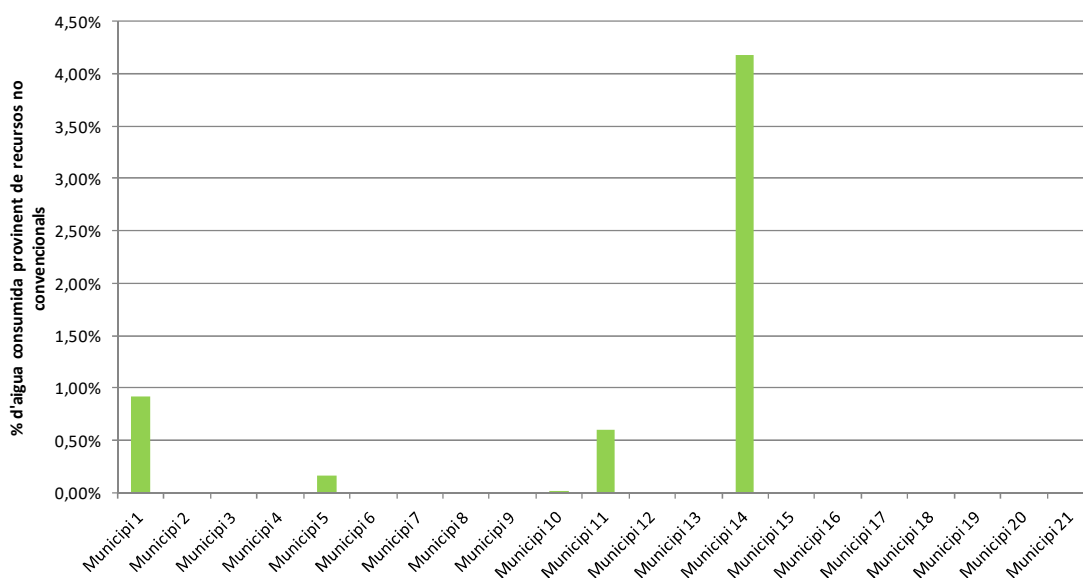


Figura 5. % d'aigua consumida provinent de recursos no convencionals respecte el total d'aigua consumida durant l'any

La utilització d'aquests recursos no convencionals permet reduir el consum d'aigua provinent dels recursos hídrics habituals i així minimitzar l'impacte sobre el medi tenint en compte el context actual de canvi climàtic. No obstant, com es pot observar a la figura 5, només 4 dels 22 participants consumeixen aigua provinent de recursos no convencionals, amb un màxim d'un 4,18%.

2.2. Estat de les instal·lacions i qualitat del servei

En aquest segon vector avaluarem factors claus del servei d'abastament d'aigua com són l'eficiència i la densitat de la xarxa, el grau d'envelliment de les instal·lacions encarregades tant de distribuir l'aigua com de mesurar el cabal consumit pels usuaris, i la qualitat del servei ofert als usuaris. Tenint en compte aquestes premisses, els indicadors que es treballaran en el present vector són els següents:

- ▶ Eficiència de les instal·lacions: % de rendiment de la xarxa de i densitat de la xarxa; % d'abastament d'aigua produïda amb recursos propis i consum energètic en la producció d'aquesta; % d'aigua bombejada i consum energètic en la distribució per m3 d'aigua consumida.
- ▶ Estat de les instal·lacions: % de xarxa en baixa amb material no òptim, % d'abonats amb comptadors de més de 15 anys, % d'abonats amb telelectura i densitat de comptadors sectorials.
- ▶ Qualitat del servei: temps mitjà de resposta per assistir fuites, % d'interrupcions no programades i nombre de queixes i suggeriments per cada 1.000 habitants.



El **rendiment de la xarxa** és un dels indicadors més importants en el servei d'abastament d'aigua i permet identificar molt clarament l'eficàcia de les instal·lacions destinades a la distribució de l'aigua. Es calcula com el quocient entre el volum d'aigua consumida pels abonats del servei i el volum d'aigua introduïda al sistema, és a dir, l'aigua registrada. Com més alt sigui el resultat d'aquest indicador voldrà dir que menys aigua es perd pel camí principalment degut a fuites, subcontatges, furts o consums a escomeses sense comptadors i, per tant, es malbaraten menys recursos.

Tot seguit es mostren els resultats obtinguts pels 31 participants que han facilitat dades per a calcular aquest indicador en les cinc edicions del Cercle d'abastament d'aigua:

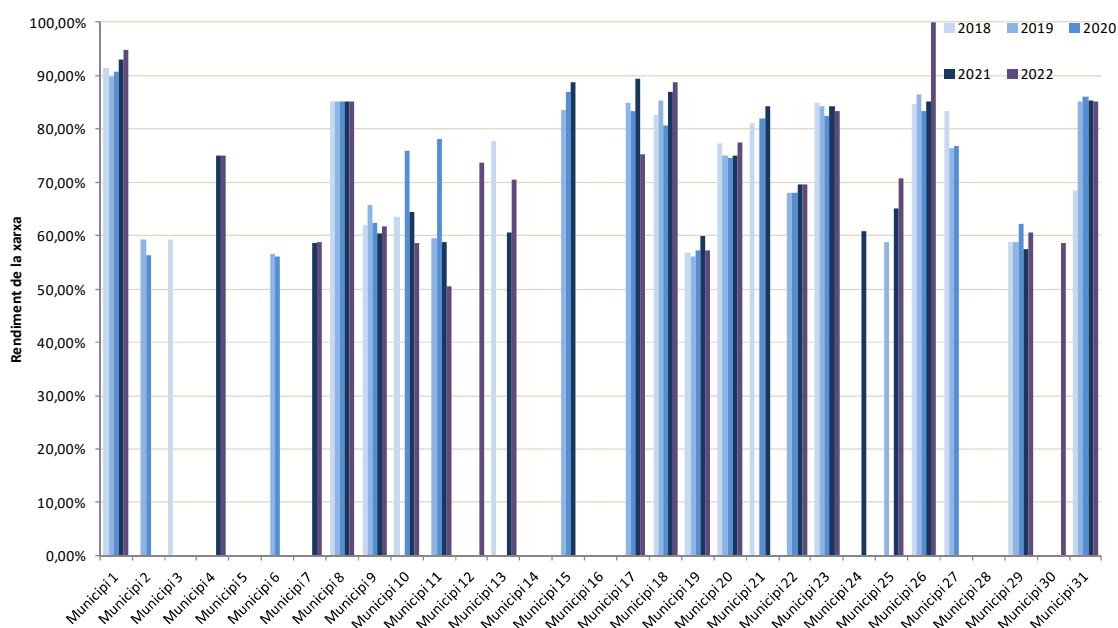


Figura 6. Evolució del rendiment de xarxa entre els anys 2018 i 2022

(Nota: Els municipis que no tenen representació gràfica en la figura 6 és perquè no hi ha dada)

A la figura 6 podem observar com alguns dels municipis participants presenten rendiments de xarxa inferiors al 60%, el que suposa que de cada 10 litres d'aigua que s'introdueixen a la xarxa es perden més de 4 litres ja sigui en forma de fuites, subcontatge, furts, etc. Aquesta baixa eficiència suposa no només un malbaratament de recursos sinó també una deficiència econòmica per part del servei i una major despesa energètica per a la captació i tractament d'aigua. En aquests casos però, cal tenir en compte la densitat de la xarxa d'abastament, ja que la majoria d'aquests municipis presenten densitats inferiors als 70 abonats per cada km de xarxa, molt per sota dels 107,3 abonats de mitjana per cada km de xarxa. Aquestes densitats corresponen a municipis amb xarxes rurals o amb un alt percentatge de la població resident en urbanitzacions.

107,3 abo./km xarxa
Mitjana de densitat de la xarxa de distribució

76,71 %

Mitjana de rendiment de xarxa

En canvi, altres municipis presenten uns rendiments força satisfactoris, amb valors per sobre del 85%. A més, analitzant la progressió de les dades al llarg d'aquests 5 anys, en alguns casos s'observa una consolidació de les dades i, fins i tot, una certa tendència a la millora del rendiment.

Un altre dels factors fonamentals a l'hora d'avaluar l'eficiència de la xarxa és conèixer el consum energètic necessari per fer funcionar el conjunt del sistema d'abastament, des de l'extracció dels recursos fins a la distribució de l'aigua per la xarxa d'abastament, i degut principalment als equips de bombament. Cal diferenciar però entre el **consum energètic en la producció per m³ d'aigua produïda amb recursos propis**, el **consum associat a l'extracció i el tractament de l'aigua**, i el **consum energètic en la distribució per m³ d'aigua consumida**, el consum degut a la distribució de l'aigua des dels dipòsits fins a l'escomesa. A continuació es mostren els resultats obtinguts per cada municipi quant a consum energètic en la producció i el **% d'abastament d'aigua amb recursos propis**:



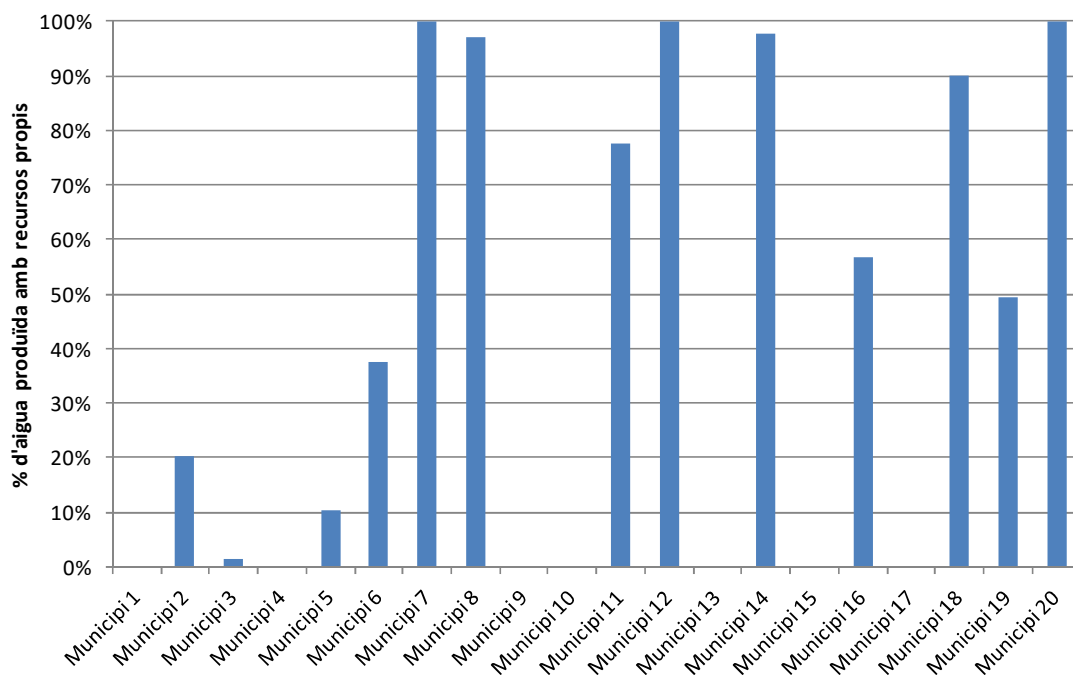


Figura 7a. % d'abastament d'aigua amb recursos propis

(Nota: Els municipis que no tenen representació gràfica en la figura 7 és perquè no hi ha dada)

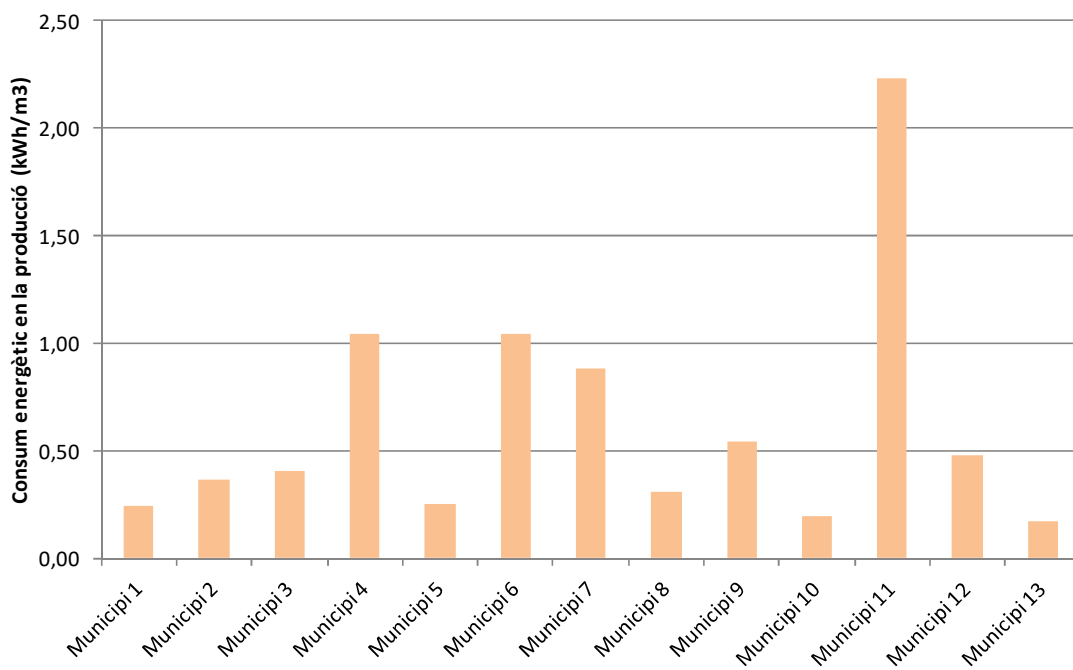


Figura 7b. consum energètic en la producció d'aigua amb recursos propis

L'aigua produïda amb recursos propis prové de captacions i recursos disponibles al propi municipi o de titularitat municipal com ara pous o captacions superficials.

Així doncs, cada municipi presenta una proporció d'abastament amb aquests recursos propis en funció de les particularitats de cada territori i les possibilitats de connexió a xarxes supramunicipals. S'ha de comentar que 6 dels municipis participants compren tota l'aigua en alta.

32,82 %

Mitjana
d'abastament
d'aigua amb recursos

0,39 kWh./m³

Mitjana de consum
energètic en la producció

Com és d'esperar, en els casos on no es produeix aigua amb recursos propis, no hi ha consum energètic en la producció. En canvi, en els casos on si es produeix aigua amb recursos propis, el consum energètic oscil·la entre 0,19 i 2,23 kWh/m³, sense observar-se una correlació significativa entre la major proporció d'abastament amb recursos propis i el menor consum energètic per m³ d'aigua produïda amb recursos propis. Les característiques de cada municipi són les que impliquen una major o menor despesa energètica en la producció d'aigua en funció de la fondària dels pous, la eficiència dels equips emprats, la necessitat de bombeig en funció de la orografia del terme municipal i les característiques de l'aigua crua que pot requerir un tractament de potabilització més o menys complex.

D'altra banda, pel que fa al consum energètic en la distribució, a continuació es presenten els resultats obtinguts relacionant-los amb el **% d'aigua bombejada respecte el total d'aigua registrada**:

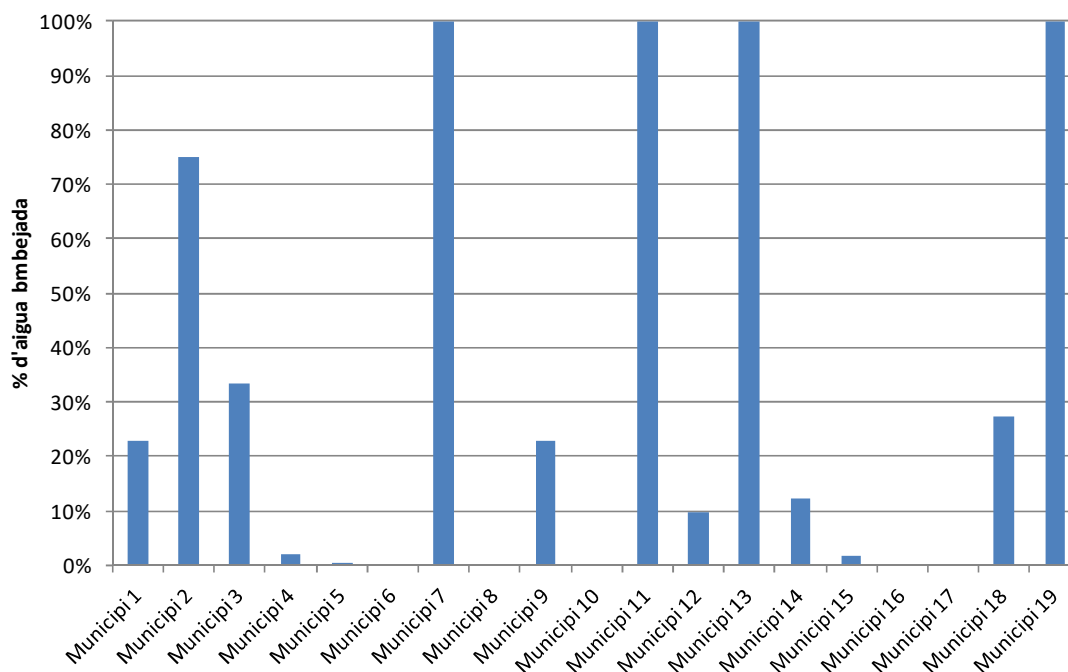


Figura 8a. % d'aigua bombejada

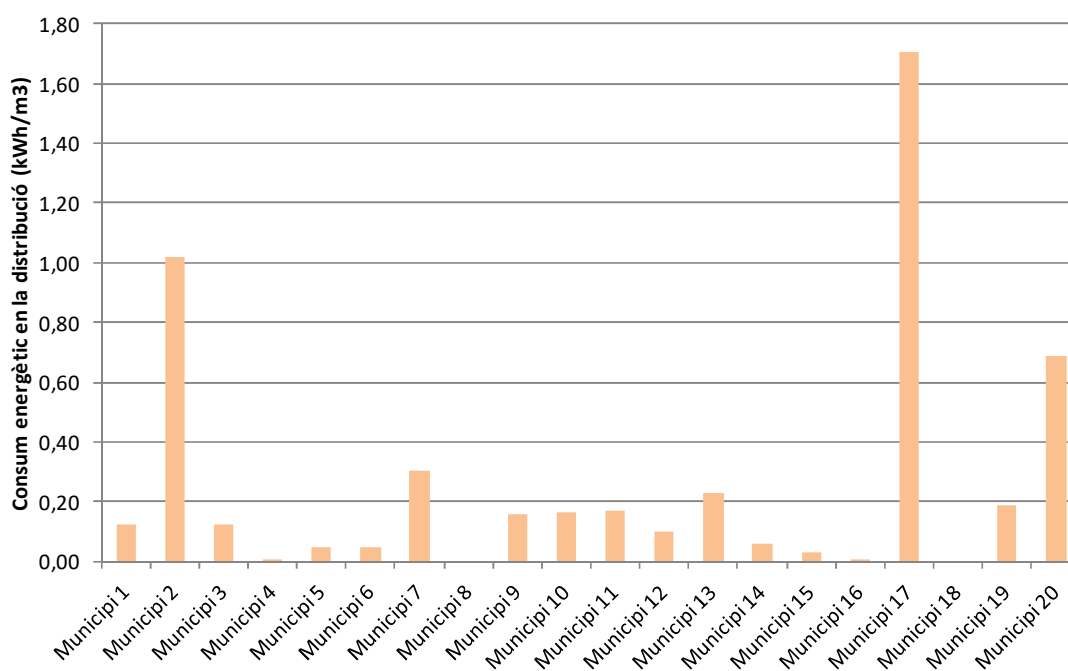


Figura 8b. Consum energètic en la distribució per m3 d'aigua distribuïda



27,23 %

Mitjana d'aigua
bombejada

En aquest cas, el % d'aigua bombejada fa referència només al consum dels equips de bombament de la xarxa en baixa, exclouent els bombaments interns de les plantes de tractament i els bombaments de la xarxa en alta. Com es pot observar a la figura 8, no tots els municipis presenten bombaments en la distribució de l'aigua, fet que respon a les diferents característiques orogràfiques de cada municipi: aquells on els dipòsits de capçalera estiguin més elevats que la resta de la xarxa i els desnivells siguin suficients

es podrà distribuir l'aigua per gravetat, mentre que aquells on els dipòsits de capçalera no estiguin més elevats que la resta de la xarxa caldrà fer servir equips de bombament.

Així doncs, a la figura 8 podem identificar diferents tipologies de municipis, alguns on la totalitat de l'aigua s'ha de bombejar i d'altres on tota l'aigua abastida es distribueix per gravetat.

Deixant de banda el consum energètic i reprenent la importància de la densitat de la xarxa de distribució a l'hora d'analitzar el rendiment de la xarxa, cal tenir en compte que es tracta d'un tret característic de cada municipi que molt difícilment podrà variar. Per contra, existeixen altres factors que afecten

al rendiment de la xarxa i que els gestors del servei poden modificar com ara l'estat de les instal·lacions destinades a distribuir l'aigua als usuaris o bé a mesurar el cabal consumit per aquests.

En aquest sentit, un dels indicadors inclosos en el cercle és el **% de xarxa en baixa amb material no òptim**, és a dir, xarxa que degut al material que la conforma caldria renovar, com ara Plom, Ferro, fibrociment, o PVC no alimentari.

0,52 kWh./m³

Mitjana de consum energètic
en la distribució

A la següent figura es presenten els resultats obtinguts pels municipis participants:

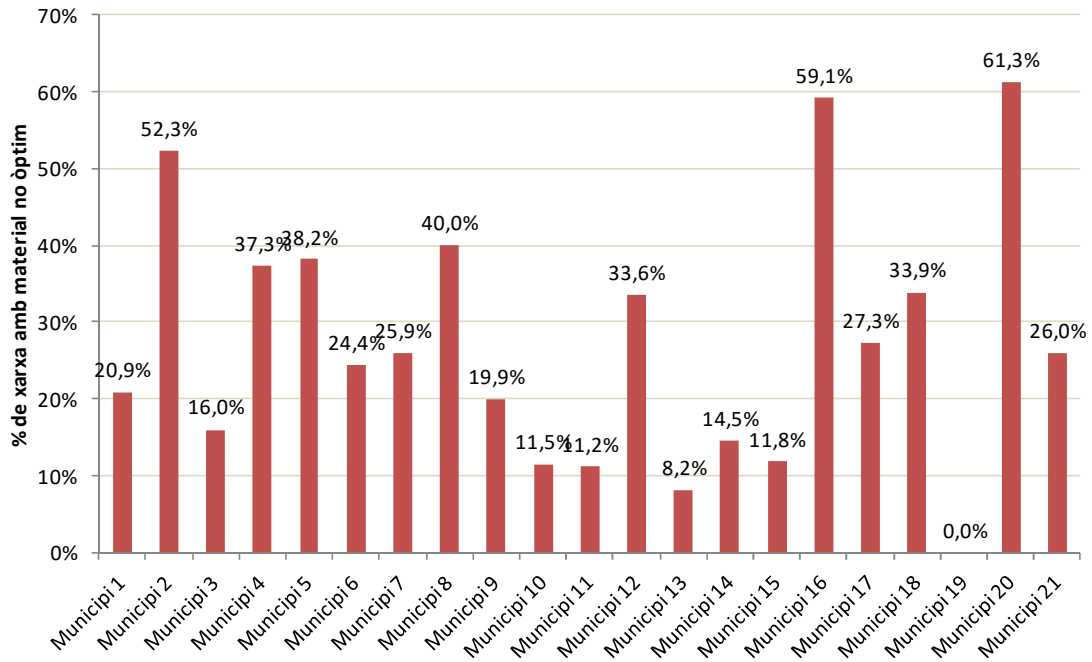


Figura 9. % de xarxa en baixa amb material no òptim



En general, com que els materials actualment considerats “no òptims” en el moment d’instal·lar-los si es consideraven adequats, els resultats de la figura 9 també ens donen una idea de l’antiguitat de les xarxes. Aquests condicionants donen lloc a un major nombre de fuites i, en casos com el fibrociment, molts més problemes i riscos pels operaris a l’hora d’arreglar-les. Tot i que la desviació de les dades és força gran - des de municipis que no han detectat trams de la xarxa amb material no òptim fins a municipis en què més de la meitat de la xarxa ho és – aproximadament la meitat dels participants presenten valors inferiors al 25 % de xarxa amb material no òptim.

26,82 %

Mitjana de % de xarxa amb material no òptim

Altres dels indicadors relacionats amb l’estat de les instal·lacions són el **% d’abonats amb comptadors de més de 15 anys respecte el total d’abonats amb comptadors** i el **% d’abonats amb telelectura**. Aquests indicadors fan referència a l’antiguitat i tipologia dels elements que permeten quantificar el cabal d’aigua consumit per cada abonat durant un període determinat.

A la següent taula s'indiquen els valors mínims, màxims i les mitjanes ponderades obtingudes per aquests indicadors:

| | % d'abonats amb comptadors de més de 15 anys | % d'abonats amb telelectura |
|-----------------------------|--|-----------------------------|
| Valor mínim Cercle 2022 | 2,6% (no es compten els que no tenen dades) | 0% |
| Valor màxim Cercle 2022 | 69,7% | 99,7% |
| Municipis per sota del 15% | 6 (sense valorar S/D) | 17 |
| Municipis per sobre del 50% | 3 | 2 |
| Mitjana Cercle 2022 | 16,8 % | 14,2 % |

Taula 3. % d'abonats amb comptadors de més de 15 anys i % d'abonats amb telelectura



Pel que fa a l'antiguitat del parc de comptadors, la mitjana obtinguda no és un valor gaire elevat i només 3 dels 22 municipis tenen més de la meitat dels comptadors de més de 15 anys. No obstant, és important continuar millorant aquests resultats perquè suposa més vulnerabilitat a l'hora de patir subcomptatges i, en conseqüència, errors en la facturació. D'altra banda, en quant al desplegament de la telelectura, encara és força limitat, donat que la majoria dels municipis es troben per sota del 15% d'abonats amb telelectura, de fet 17 dels 22 participants es troben per sota del 15% d'abonats amb telelectura. Per contra, alguns municipis concrets han fet una inversió important en aquest aspecte i ja disposen d'un desplegament de la telelectura molt rellevant, arribant fins al 52,9 % o el 99,7%.

Tanmateix, a l'hora d'avaluar l'efectivitat en la detecció d'eventuals fuites o furts a la xarxa d'abastament, cal tenir en compte també la **densitat de comptadors sectorials per cada 100 km de xarxa** en baixa. Aquests comptadors sectorials s'encarreguen de mesurar la quantitat d'aigua introduïda a un sector concret de la xarxa i permeten augmentar l'eficàcia en la gestió de les interrupcions.

A la següent taula es recullen els principals resultats obtinguts en aquest indicador:

| | Densitat de comptadors sectorials per cada 100 Km de xarxa |
|-------------------------------------|--|
| Valor mínim Cercle 2022 | 0 |
| Valor màxim Cercle 2022 | 64,1 |
| Municipis per sota de 10 compt./km | 8 |
| Municipis per sobre de 15 compt./km | 6 |
| Mitjana Cercle 2022 | 11,9 |

Taula 4. Densitat de comptadors sectorials per cada 100 km de xarxa

Com es pot veure a la taula 4, tot i que només 6 dels 22 participants compten amb més de 15 comptadors sectorials per cada 100 km de xarxa, la mitjana de comptadors sectorials per cada 100 km de xarxa es situa en els 11,9 comptadors per km de xarxa el que representa una millora amb el resultat del cercle anterior (10,5). El valor màxim d'aquesta edició arriba als 64,1 comptadors per cada 100 km de xarxa.



Finalment, una de les principals conseqüències de l'eficiència de la xarxa i l'estat de les instal·lacions és el grau de qualitat del servei que s'ofereix als usuaris. En aquest sentit, un dels indicadors inclosos en aquest apartat és el **temps mitjà de resposta per assistir fuites** i permet avaluar l'efectivitat del protocol d'actuació per assistir fuites:

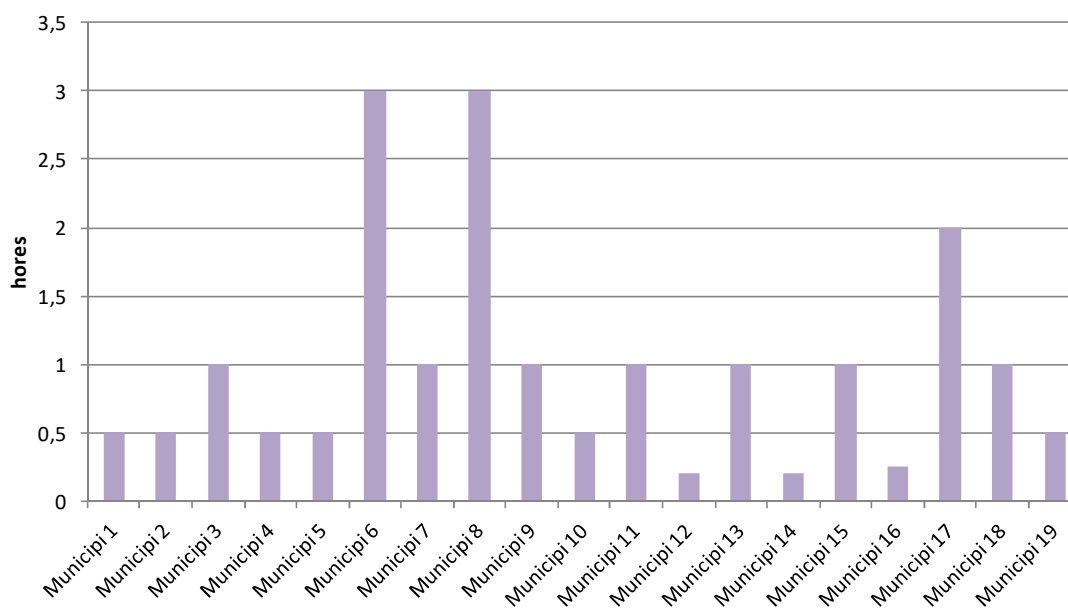


Figura 10. Temps mitjà de resposta per assistir fuites

Com es pot observar a la figura 10, tot i que hi ha algun cas concret on se superen les 2 hores de mitjana en donar resposta des de que es notifica una fuga, en general la majoria de municipis es troben per sota de la franja de 1 hora, i la mitjana global del Cercle és inferior a aquest valor. L'objectiu del servei d'abastament d'aigua és reduir al màxim aquest temps de resposta per tal de limitar l'aigua malbaratada durant les fugites i minimitzar les molèsties pels ciutadans.

0,98 hores
Mitjana de temps de resposta per assistir fugites

D'altra banda, el nombre d'incidències que pateixen els usuaris, així com la percepció directa d'aquests vers la qualitat del servei queden reflectits en el **nombre de queixes i suggeriments per cada 1.000 habitants** i el **% d'interrupcions no programades respecte el total d'interrupcions**:

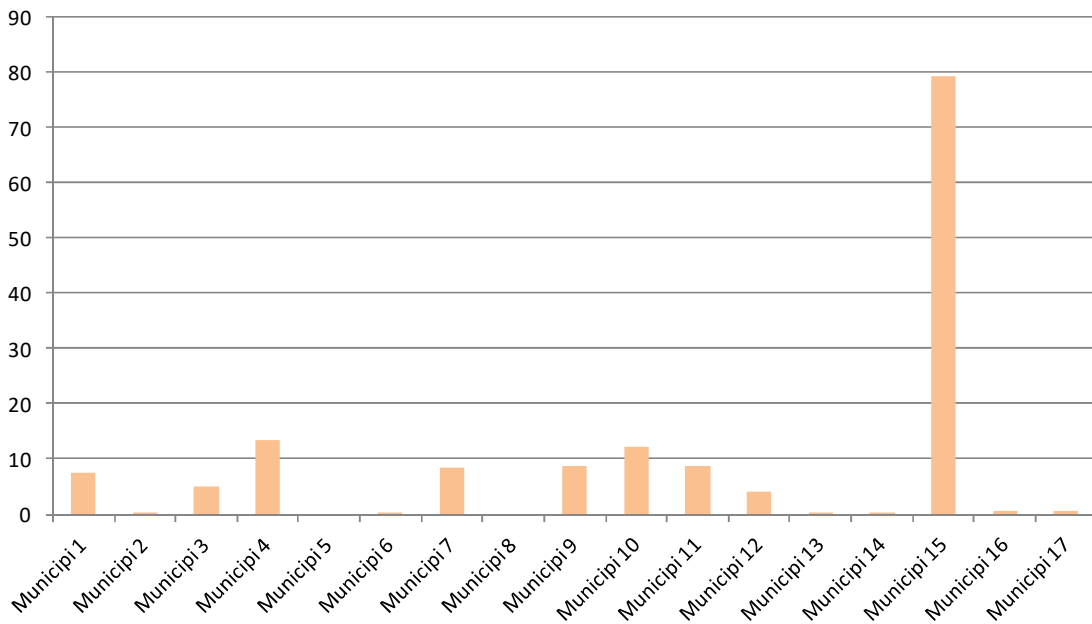


Figura 11.a Nombre de queixes i suggeriments per cada 1.000 habitants



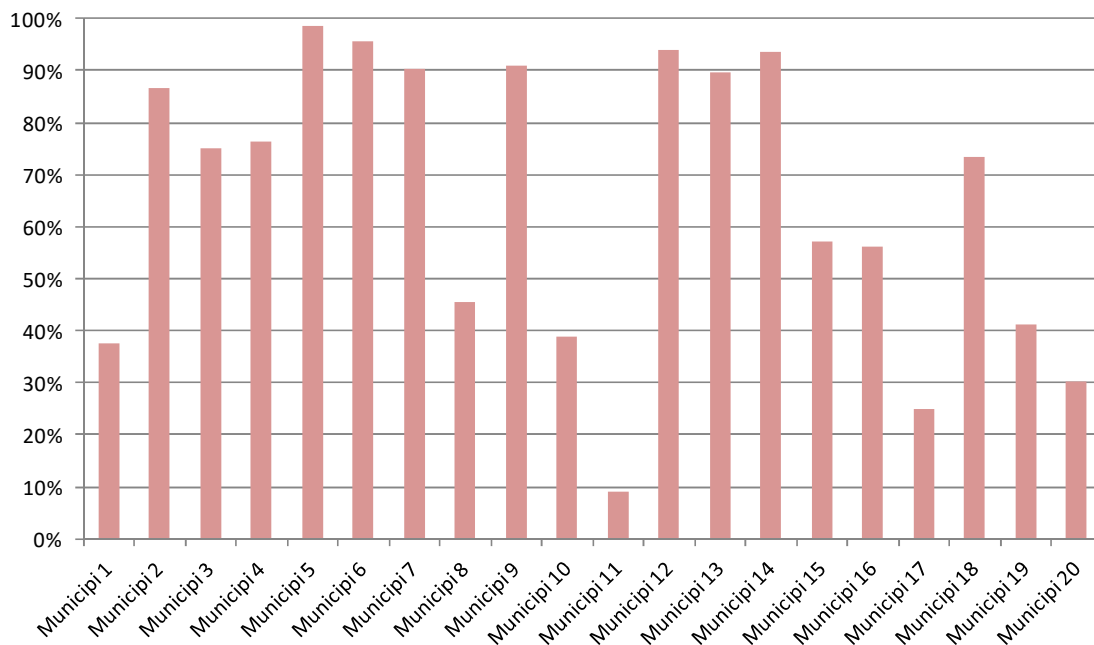


Figura 11.b % d'interrupcions no programades respecte el total d'interrupcions

55,3 %

Interrupcions no programades respecte el total d'interrupcions

Tant les interrupcions programades com les no programades suposen talls del subministrament d'aigua als abonats i, per tant, limiten l'accés d'aquest bé essencial als usuaris del servei. No obstant això, les interrupcions no programades corresponen a aquelles que no es duen a terme de forma planificada i que, degut a la falta de previsió, suposen un major greuge als usuaris. Tot i això, a la figura 11 s'observa com el % d'interrupcions no programades respecte el total d'interrupcions és força elevat, superant en alguns casos el 90%.

D'altra banda, pel que fa al nombre de queixes i suggeriments per cada 1.000 habitants no s'observa una correlació significativa amb el % d'interrupcions no programades. S'ha de fer esment que en la situació de sequera actual s'incrementen considerablement les queixes dels ciutadans pels problemes amb aquest servei bàsic i més encara si es produeixen talls d'aigua per manca de disponibilitat del recurs. El resultat d'aquest indicador també està influenciat per la disponibilitat i efectivitat dels canals de comunicació que disposen els usuaris per fer arribar aquestes queixes i suggeriments.

4,45

Mitjana de queixes i suggeriments per cada 1.000 habitants



2.3. Gestió dels recursos humans i econòmics

Dintre d'aquest vector analitzarem un primer bloc que fa referència a la dedicació dels recursos humans en la gestió de la xarxa diferenciant el personal dedicat a oficines del personal d'operacions així com el seu grau de formació i accidentalitat. També s'analitza la disponibilitat de recursos econòmics i el grau d'autofinançament del servei. Així doncs, els blocs d'indicadors analitzats en aquest vector són els següents:

- ▶ Recursos humans disponibles: longitud de xarxa i nombre d'abonats per nombre de treballadors, tant operaris com tècnics-administratius.
- ▶ Disposició de recursos econòmics i finançament del servei.

Els indicadors analitzats s'estudien amb independència del model de gestió i del model de recaptació per tal de poder ser comparables. En primer lloc, es presenten els resultats de cada municipi dels **km de xarxa per nombre de treballadors/es** disponibles, tant personal d'operacions com personal tècnic-administratiu:

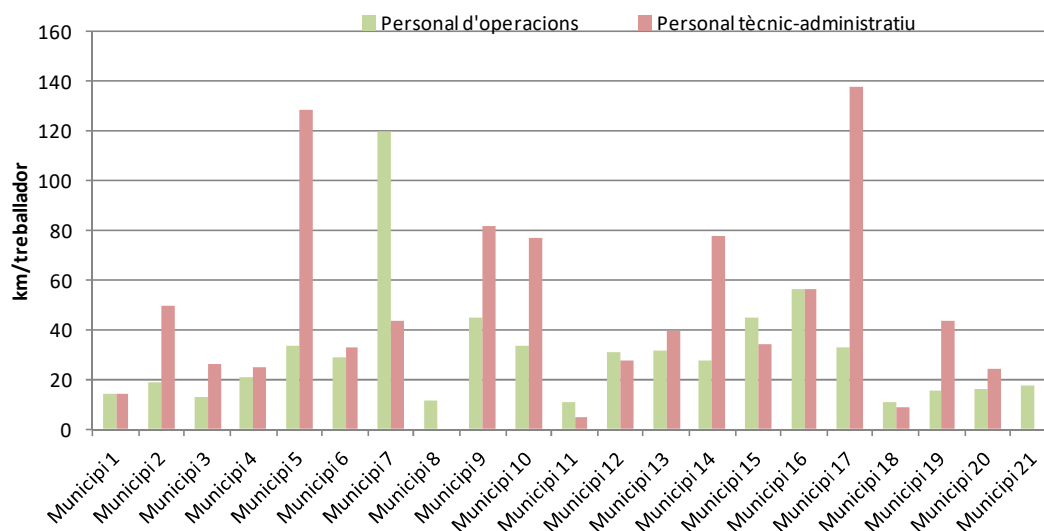


Figura 12. Longitud total de la xarxa per nombre de treballadors/es

La mitjana de quilòmetres atesos és d'un operari per cada 19,5 quilòmetres de xarxa i d'un tècnic-administratiu per cada 21,1 quilòmetres de xarxa. Aquesta relació varia considerablement entre els diferents municipis i no es pot identificar una pauta comuna. La dispersió de la xarxa, l'estat de conservació, l'organització del servei i altres factors tenen una forta influència en la distribució del personal i les seves funcions.

19,5 km/operari
21,1 km/tècnic-administratiu

No obstant això, tal i com podem observar a la figura 12, els valors de quilòmetres atesos per cada operari són raonables en tots els municipis a excepció d'un cas on es detecta una major càrrega per km de xarxa dels operaris. En el cas de l'indicador de quilòmetres de xarxa per cada tècnic-administratiu el grau de dispersió és major i força municipis superen de llarg la mitjana general.

D'altra banda, pel que fa al **nombre d'abonats per nombre de treballadors/es disponibles**, tant operaris com tècnics-administratius, els resultats obtinguts són els següents:

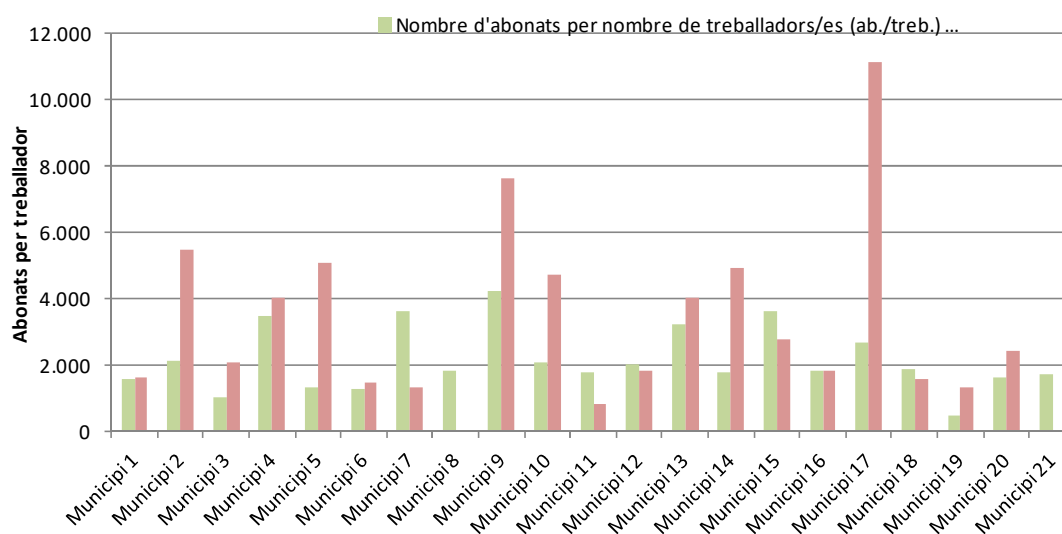


Figura 13. Nombre d'abonats per nombre de treballadors/es

Analitzant la distribució dels treballadors disponibles en funció dels abonats atesos es manté la relació preponderant tal i com s'ha pogut veure en el cas anterior, on la dotació dels departaments tècnics-administratius per abonat és lleugerament inferior a la dotació de personal d'operacions. A trets generals, les dades semblen apuntar una tendència de més pes de personal tècnic-administratiu com major sigui l'estructura organitzativa.

1.983 abo./operari
2.127 abo./tècnic-administratiu



En el cas del servei d'abastament d'aigua, l'adequada gestió dels recursos econòmics té un impacte directe sobre els usuaris del servei perquè defineix la tarifa mitjana del servei a què han d'afrontar. Per aquest motiu, en primer lloc analitzarem la disponibilitat de recursos dels municipis participants, tot seguit el finançament del servei i, per últim, la distribució dels costos del servei.

Així doncs, a la següent taula es recullen tant les mitjanes com els valors mínims i màxims pel que fa a 3 indicadors relacionats amb la **disponibilitat de recursos econòmics**:

| | Valor mínim Cercle 2022 | Valor màxim Cercle 2022 | Mitjana Cercle 2022 |
|---|-------------------------|-------------------------|---------------------|
| % de la despesa corrent del servei d'abastament d'aigua respecte el pressupost corrent municipal | 4,16 % | 9,53 % | 6,46 % |
| Despesa corrent del servei d'abastament d'aigua per habitant (€/hab.) | 41,32 | 119,15 | 73,6 |
| Despesa corrent del servei d'abastament d'aigua per m ³ d'aigua registrada (€/m ³) | 0,44 | 1,62 | 0,93 |

Taula 5. Indicadors econòmics de la disponibilitat de recursos

En quant a la proporció de la despesa que suposa el servei d'abastament d'aigua respecte el pressupost municipal, a la taula 5 podem veure com de mitjana representa el 6,46 %, i tots oscil·len entre 4,16% i 9,53%. També podem observar com el cost del servei d'abastament d'aigua per cada habitant és de 73,6€ de mitjana, mentre que el cost unitari del m3 d'aigua registrada és de 0,93€ de mitjana. Tot i les diferències marcades en el nombre d'habitants, densitat de la xarxa, origen dels recursos hídrics i orografia dels municipis participants, els resultats no presenten una desviació significativa pel que fa a la despesa corrent del servei per m3 d'aigua registrada i el % de la despesa corrent del servei respecte el pressupost corrent municipal.

El finançament del servei és un altre dels factors claus i de major impacte sobre els usuaris donat que determina la **tarifa mitjana del servei**. A continuació s'indiquen els resultats obtinguts:

| | Valor mínim Cercle 2022 | Valor màxim Cercle 2022 | Mitjana Cercle 2022 |
|---|-------------------------|-------------------------|---------------------|
| Ingressos tarifaris per m ³ d'aigua registrada (€/m ³) | 0,59 | 1,60 | 1,08 |
| Tarifa mitjana del servei: Ingressos tarifaris per m ³ d'aigua consumida (€/m ³) | 0,83 | 2,26 | 1,40 |

Taula 6. Indicadors econòmics del finançament del servei d'abastament d'aigua



Tot i que hi han diferències entre els municipis participants pel que fa al preu de l'aigua, no s'observen correlacions directes significatives amb altres factors com poden ser el model de gestió o la mida del municipi. No obstant això, en alguns casos sí que s'observa una relació amb la despesa d'inversió realitzada en els darrers 5 anys i el seu impacte en la tarifa.

1,40 €/m³
Tarifa mitjana del servei

Finalment analitzarem la distribució mitjana dels costos del servei d'abastament d'aigua reflectida a la següent figura:

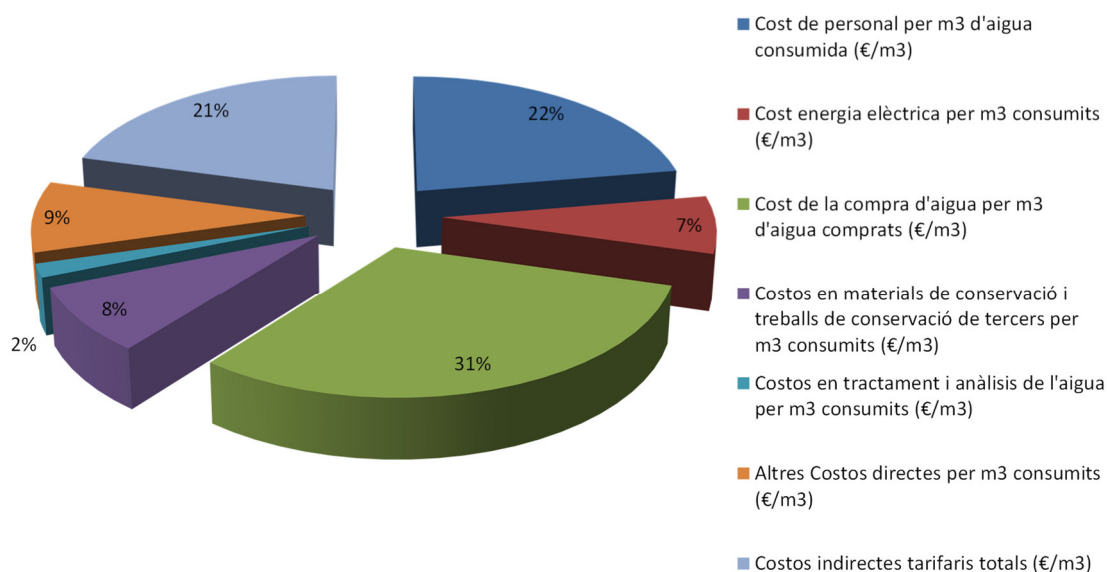


Figura 14. Distribució de costos del servei d'abastament d'aigua

Els costos pel funcionament del servei d'abastament d'aigua comprenen els costos d'explotació o directes com són el personal, l'energia elèctrica, la compra d'aigua, els materials de conservació i treballs a tercers, el tractament de l'aigua i el transport, i els costos indirectes que consisteixen en l'amortització tècnica, el fons de reposició, la retribució en cas de gestió indirecta i els costos financers. A la figura 14 es desglossa el pes mitjà de cada un dels costos directes, que en conjunt representen el 79 % del total, mentre que els costos indirectes suposen el 21 % restant.

79 %
costos directes

D'altra banda, el cost de la compra d'aigua i l'estructura de recursos humans del servei suposen més de la meitat del total dels costos, concretament el 54%. No obstant això, en la majoria dels casos la compra d'aigua a un proveïdor no és opcional sinó que depèn de la disponibilitat de recursos hídrics i aquesta de les infraestructures supramunicipals existents.

S'ha de destacar enguany l'important increment dels costos associats al consum energètic que han passat del 7% al 9% del total.

2.4. Planificació del servei

La correcta i eficaç gestió del servei municipal d'abastament d'aigua depèn en gran mesura de l'adequada planificació. En aquest darrer vector d'anàlisi s'avaluarà el grau de planificació dels municipis participants tenint en compte 7 documents normatius encarregats d'establir les directrius per assolir els compromisos de qualitat del servei d'abastament d'aigua.



Al següent gràfic es representa el grau d'implantació dels diferents documents normatius en el conjunt dels municipis participants als darrers 3 anys d'estudi del Cercle:

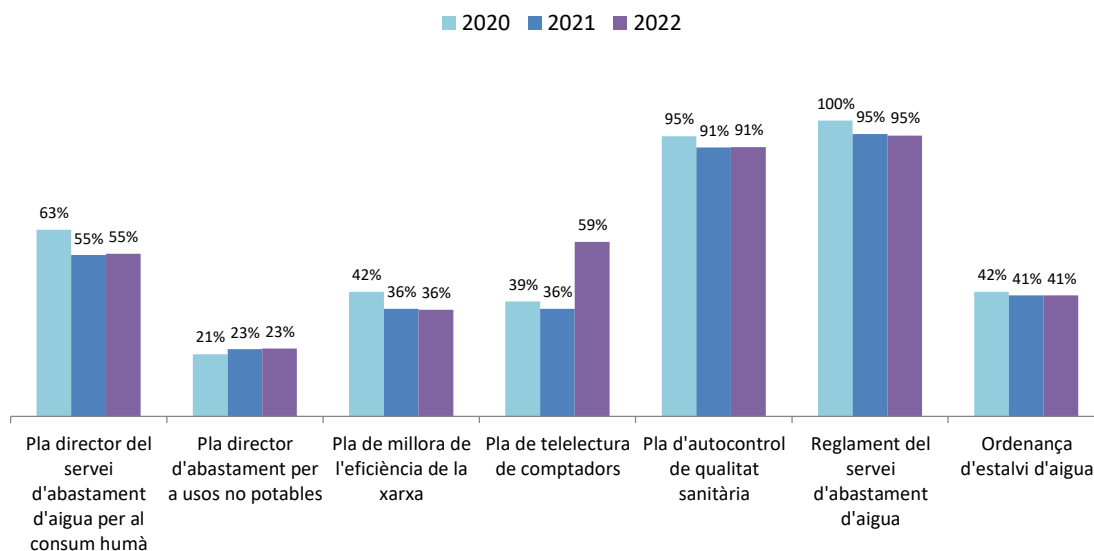


Figura 15. Evolució de la implantació dels documents normatius en els municipis participants entre els anys 2020 i 2022

Primerament cal destacar que en el cas del **Pla d'autocontrol de qualitat sanitària** es tracta d'un document d'obligat compliment i que pràcticament en la totalitat dels municipis participants està aprovat, només en resten dos per fer-ho.

55 %

Municipis amb Pla director del servei aprovat

Pel que fa al **Pla director del servei d'abastament d'aigua per al consum humà**, és un document que recull de forma ordenada i sistematitzada la informació sobre les instal·lacions del servei a més de les necessitats existents, un 55% dels participants el tenen aprovat. En canvi, el **Reglament del servei d'abastament d'aigua**, gairebé la totalitat dels municipis participants el tenen aprovat. En quant a l'**Ordenança d'estalvi d'aigua**, aprovada pel 41% dels participants al 2022, cal destacar la tendència a la

disminució de municipis que l'han aprovat al llarg dels anys d'estudi degut a la incorporació de nous participants que no el tenen aprovat.

Altres documents normatius més específics com són el **Pla director d'abastament per a usos no potables**, el **Pla de millora de l'eficiència de la xarxa** o el **Pla de telectura de comptadors**, només han estat aprovats per un 23%, 36% i 59% dels participants respectivament. S'ha de destacar la pujada del 36% al 59% en el cas del Pla de telectura de comptadors, fet que posa de manifest la importància que cada cop més se li està donant a la implantació de la telectura en aquest sector i que és una de les línies directrius del PERTE de digitalització de l'aigua.

23 %

Municipis amb Pla d'abastament per a usos no potables



A banda de l'anàlisi realitzada anteriorment del grau d'implantació de cada un dels documents normatius en el conjunt dels participants, a continuació es representa el nombre de documents normatius aprovats per cada un dels 22 municipis participants:

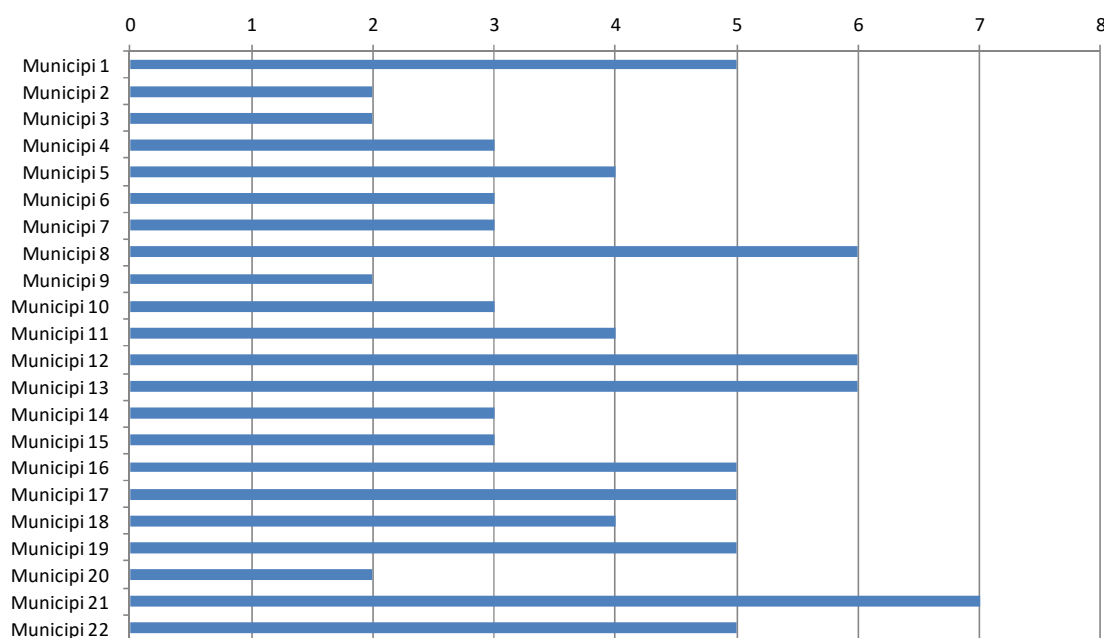


Figura 16. Nombre de documents normatius aprovats a cada municipi

82 %

Municipis amb 3 dels 7 documents normatius aprovats

Com es pot veure a la figura 16, només un municipi compta amb els 7 documents normatius d'anàlisi aprovats, tres municipis disposen de 6 documents normatius aprovats, i quatre disposen només de 2.

El gruix més important de municipis participants, concretament 18 dels 22 municipis, compten amb almenys 3 dels 7 documents normatius aprovats, la majoria dels quals consisteixen en el Pla d'autocontrol de qualitat sanitària i el Reglament del servei d'abastament d'aigua.

3. Anàlisi comparatiu amb altres cercles

En aquest apartat es compararan els resultats obtinguts en alguns dels indicadors del servei d'abastament d'aigua amb els resultats obtinguts en la resta de Cercles. Per tal que l'anàlisi comparatiu sigui l'adequat es faran servir indicadors transversals al conjunt dels 22 Cercles que enguany s'han dut a terme. Els indicadors transversals escollits per dur a terme l'anàlisi pertanyen a les dimensions de valors organitzatius i econòmica i són els següents:

- Tipus de gestió del servei (Gestió directa, gestió indirecta o gestió mixta)
- Despesa corrent del servei per habitant (€/hab.)
- Hores de formació anual per treballador/a
- % de dones sobre el total de treballadors/es del servei



Tipus de gestió del servei

Bona part dels serveis analitzats en els Cercles poden estar gestionats directament pels ens locals o bé mitjançant concessió a un operador extern, com succeeix en el servei d'abastament d'aigua, tot i que en aquest cas, també es contempla l'opció de gestió mixta. A continuació es mostra la proporció de gestió directa i indirecta de cada un dels 23 Cercles:

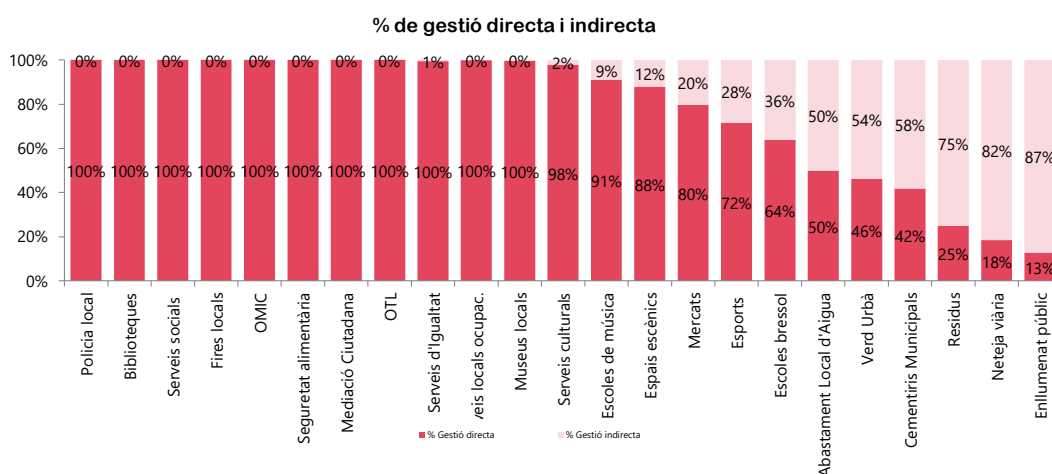


Figura 17. Tipus de gestió del servei de cada un dels Cercles

Gairebé la meitat dels serveis analitzats estan gestionats totalment de forma directa, d'altres la gestió està més repartida i només 3 serveis tenen una proporció de gestió indirecta per sobre del 70%. En el cas concret del servei d'abastament d'aigua, tot i ser el 6è dels serveis analitzats amb més proporció de gestió indirecta, es troba en una situació intermèdia en els serveis amb presència de gestió indirecta, sense tenir en compte el cas del municipi amb gestió mixta.

6^e
Servei amb més proporció de gestió indirecta

Despesa corrent del servei per habitant (€/hab.)

Un dels principals indicadors econòmics transversals en el conjunt dels Cercles és la despesa corrent del servei per habitant, el qual permet conèixer el cost total del servei referit a cada habitant de la població. Les dades obtingudes aquest any són les següents:

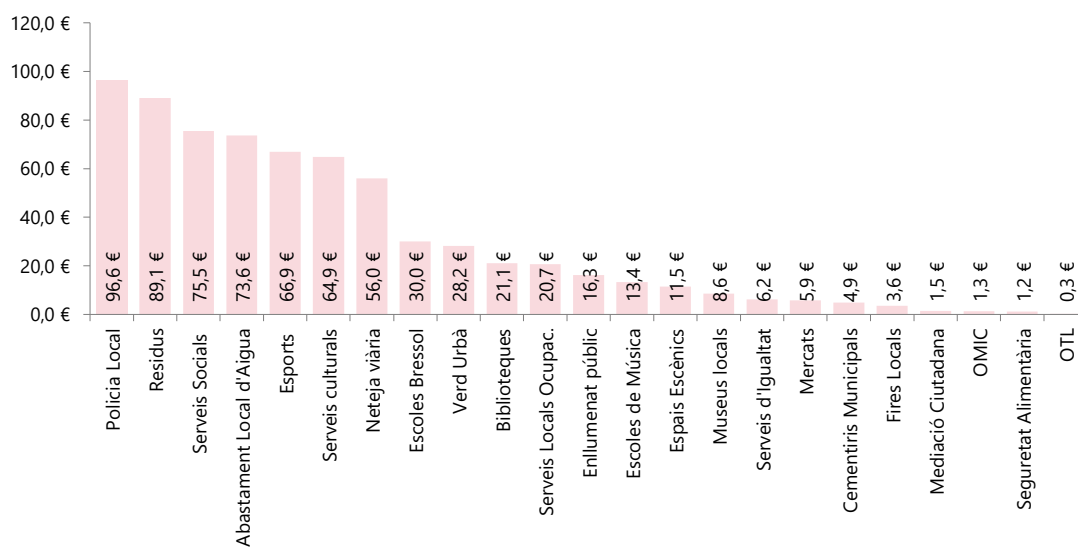


Figura 18. Despesa corrent del servei per habitant de cada un dels Cercles

En termes globals, com es pot observar a la figura 18, la dispersió dels resultats és força gran, posant de manifest el diferent cost de cada un dels serveis amb 6 serveis per sobre dels 60 €/hab. i 6 per sota dels 5 €/hab. Pel que fa al cas concret de la **despesa corrent del servei d'abastament**

73,6 €/hab.

Despesa corrent del servei d'abastament d'aigua per habitant

d'aigua per habitant, és la quarta més alta del conjunt de serveis analitzats amb 73,6 €/hab., només darrere dels serveis de Policia Local, Serveis Socials i Residus. Un dels principals reptes del servei d'abastament d'aigua és millorar l'eficiència de la xarxa i l'optimització del servei, fet que permetrà reduir la despesa total del servei i, en conseqüència, la despesa corrent per habitant.

Hores de formació anual per treballador/a

La formació laboral es considera un factor d'influència respecte a la satisfacció, motivació, seguretat i productivitat dels empleats. En aquest sentit, l'indicador d'hores de formació anual per treballador permet conèixer les hores de formació que rep l'equip de treball de cada un dels serveis:

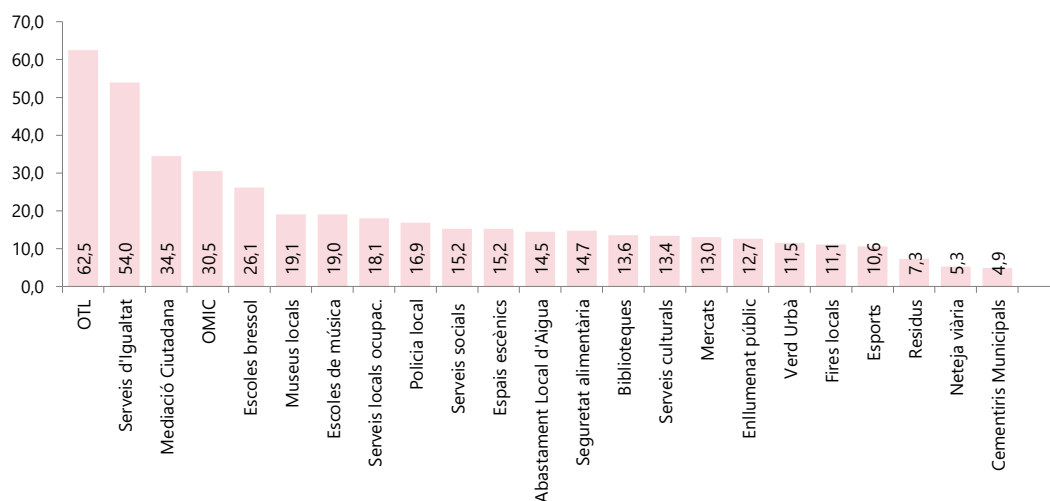


Figura 19. Hores de formació anual per treballador/a a cada un dels Cercles

En termes generals, després de la reducció observada en anys anteriors associada molt probablement a l'impacte del confinament domiciliari i la situació pandèmica, es detecta una certa recuperació en el nombre d'hores de formació anuals per treballador/a. En el cas concret del **servei d'abastament d'aigua, ocupa la dotzena posició pel que fa a hores de formació per treballador/a**. Així doncs, enguany es troba en una situació intermèdia respecte el conjunt de serveis analitzats, amb 14,5 hores de formació anual per treballador/a. Els problemes diaris associats a la gestió de la situació de sequera poden dificultar la disponibilitat de temps per a la formació dels treballadors. D'altra banda la implantació gradual de la digitalització als serveis d'aigua obliga a apostar fort per la formació dels treballadors amb l'objectiu de desenvolupar i millorar les capacitats, habilitats i seguretat en la realització de les diverses tasques del servei d'abastament d'aigua.

12^è

Servei amb més formació per treballador



% De dones sobre el total de treballadors/es del servei

La proporció de dones que intervenen de forma directa en cada un dels 23 serveis analitzats en els Cercles queda reflectida amb l'indicador "% de dones sobre el total de treballadors/es del servei":

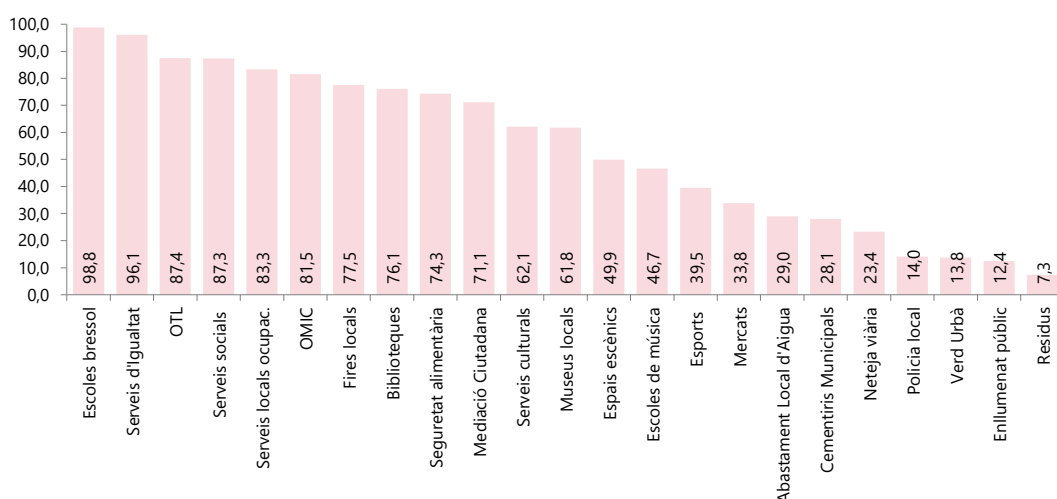


Figura 20. % de dones sobre el total de treballadors/es del servei de cada un dels Cercles

7^e

Servei amb menor presència de dones

La dispersió dels resultats d'aquest indicador també és molt gran, amb serveis com el d'escoles bressol on gairebé tot l'equip de treball està format íntegrament per dones i d'altres com el de residus on només el 7,3% són dones. Pel que fa al cas concret del servei d'abastament d'aigua, es troba en el 29%, essent el setè servei dels 23 analitzats amb menor presència de dones.



4. Descripció dels tallers

El dimecres 27 de setembre va tenir lloc el taller de millora del Cercle d'abastament d'aigua. Tot seguit es fa menció al contingut del taller realitzat:

Taller de millora

Objectius:

Presentar els principals resultats obtinguts en la cinquena edició del Cercle, realitzar l'activitat amb la metodologia "Respon al Regidor/Ciudadà", i, per últim, dur a terme una activitat grupal on debatre sobre temes concrets relacionats amb la gestió del servei.

Atesa la petició a última hora d'un dels participants al cercle es va considerar oportú que aquest ajuntament presentés una ponència d'un cas d'èxit sobre la renovació del parc de comptadors per uns d'intel·ligents d'acord amb les tendències actuals cap a la digitalització del servei d'abastament d'aigua.

Metodologia:

Es va convocar als participants per a realitzar el taller de forma presencial al recinte del Pati Manning a la ciutat de Barcelona.

La durada del taller va ser de cinc hores, amb una pausa esmorzar d'uns 30 minuts a mitja sessió. En primer lloc, es va dur a terme una breu **presentació per part dels responsables del Servei de Programació de la Diputació de Barcelona** on es va fer una visió general del conjunt dels Cercles i es va fer una pinzellada a les perspectives de futur.

Tot seguit, els **responsables del Servei de Medi Ambient de la Diputació de Barcelona** que, tal i com van fer en les darreres edicions, s'han encarregat de fer la recollida de dades i la posterior anàlisi, van **presentar un resum dels principals resultats obtinguts**.

Respon al Regidor/Ciudadà

A continuació, es va procedir a l'activitat amb la Metodologia "Respon al Regidor/Ciudadà". L'objectiu de l'activitat és potenciar l'ús dels indicadors del Cercle d'abastament d'aigua per a respondre preguntes que poden formular els nous regidors/es o qualsevol ciudadà sobre el servei d'aigua.

Un dels aspectes importants pels serveis d'abastament d'aigua és disposar de les eines adequades per a respondre preguntes sobre el servei tant dels ciutadans (i més ara en l'escenari de sequera) com dels regidors que, arran de les eleccions municipals del 28 de maig, poden ser nous a la cartera i desconèixer aspectes del dia a dia de l'abastament d'aigua.



El funcionament de l'activitat va consistir en diferents fases:

- ▶ Tria pel participant a l'atzar d'una pregunta d'un hipotètic nou/va regidor/a o ciudadà. Les preguntes s'han formulat des del servei de Medi ambient i tracten diferents aspectes com les actuacions que es realitzen en la situació de sequera, com s'actua en cas d'avaries, problemes de qualitat de l'aigua i altres.
- ▶ Amb el QRI i la plantilla d'indicadors del municipi triar els indicadors adequats per a respondre la pregunta del regidor/a.
- ▶ Plasmar en una plantilla els indicadors seleccionats i respondre a la pregunta d'acord amb els indicadors triats incorporant la informació d'un altre factor que ajudi a respondre la pregunta.

Ponència: Canvi massiu de comptadors intel·ligents al municipi

Després de la pausa esmorzar es presentarà una ponència no prevista inicialment d'un dels ajuntaments participants al cercle.

Un dels problemes crucials als serveis d'abastament d'aigua està relacionat amb la mesura i control del consum d'aigua dels abonats. Els problemes a solucionar són diversos:

- ▶ Envel·liment del parc de comptadors. A l'ordre ministerial ICT/155/2020 s'indica que els comptadors s'han de canviar als 12 anys com a màxim.
- ▶ Possibles casos de frau i manipulació de comptadors.
- ▶ Lectures dels comptadors molt espaiades al temps el que implica que no es puguin detectar amb agilitat pèrdues d'aigua i altres problemes.

L'ajuntament ha realitzat un pla de xoc per a la renovació total del parc de comptadors. A la ponència es presenten diferents aspectes:

- ▶ Situació actual del municipi. Rendiment baix de la xarxa, comptadors molt antics, orografia del terme municipal complicada, problemes a les captacions relacionats amb la sequera actual i solucions executades.
- ▶ Estudi de mercat per al canvi massiu de comptadors als abonats per comptadors amb mesura estàtica (sense parts mòbils) i amb telelectura per radiofreqüència.
- ▶ Procediment administratiu per a dur a terme l'actuació per la via d'urgència.
- ▶ Resultats obtinguts. S'han obtingut millores considerables en la lectura dels consums d'aigua i dels avisos de problemes als abonats i a la xarxa. El software que acompanya als equips ha permès la detecció de possibles fuites tant a l'interior de l'habitatge com a l'exterior en zones properes. La integració dels avisos de possibles fuites a l'exterior de diferents comptadors propers ha estat molt útil per a la detecció i reparació d'aquestes en un temps molt més curt que a la situació anterior.

Un problema, una solució

A continuació es va dur a terme l'**activitat grupal "un problema, una solució"**, en la qual cada participant havia de pensar un problema recurrent en la seva gestió diària del servei, formular una pregunta al respecte i exposar-la per tal que el grup mirés de respondre-la. D'aquesta manera, cada participant va fer una pregunta que va ser resposta per la resta del grup. En el següent apartat es presenta un resum del debat generat arran d'aquesta activitat.



"Un problema, una solució":

Tot seguit es presenten les qüestions més rellevants tractades durant la metodologia grupal "un problema, una solució", així com les possibles solucions plantejades pel grup de treball:

1. Al municipi es disposa d'uns pous amb nivells alts de nitrats. Quins requisits hi ha per a fer-los servir per a neteja viària o reg?

- ➔ Al municipi ja s'està barrejant part d'aquesta aigua amb la d'altres pous per al seu ús com a aigua d'abastament.
- ➔ Es comenta que per a aigua de reg no hi ha una normativa específica i es recomana fer servir les indicacions de la FAO que estan més en relació amb el tipus de plantes a regar i les característiques del sol.
- ➔ A nivell de neteja i reg per aspersió es comenta des de diferents ajuntaments que el problema més important és la legionella. Això obliga a tenir l'aigua clorada quan es fa reg o neteja on l'aigua es fa servir amb pressió i es generi esprai. Algun municipi fa aquesta cloració a la sortida del pou o al mateix dipòsit o cisterna de neteja de forma que l'aigua estigui en contacte amb el clor els 30 minuts recomanats. En aquests casos hi ha municipis on els serveis de salut pública s'encarreguen de l'anàlisi de la legionella a l'aigua.

2. Com es gestiona el cas quan un ocupa demana un comptador a la companyia d'aigua?

- Diferents municipis s'han trobat amb aquest problema i la solució no pot ser exclusivament tècnica ja que cal la implicació dels serveis socials de l'ajuntament.
- És considera bàsic disposar d'un informe de vulnerabilitat econòmica dels serveis socials de l'ajuntament. En aquest cas s'instal·la un comptador social.
- Associada a aquest pregunta es formula una segona de si es possible tallar l'aigua a gent conflictiva (narcopisos, molta gent, etc.). En aquest cas també s'han d'implicar els serveis socials i si la resposta és negativa és millor no continuar.

3. Com s'està realitzant el canvi de comptadors atès que es seu temps de vida no ha superar els 12 anys? Es pot arribar a temps?

- Tots els municipis convenen que el millor és fer-ho gradualment atès que és una inversió molt forta.
- En general es comenta que existeixen problemes per manca de personal qualificat i d'equips per a la digitalització del servei.
- Un ajuntament gran comenta que treure a concurs la renovació i allà tenen previst el canvi massiu de comptadors en els propers 3 anys per l'empresa guanyadora. D'aquesta forma la renovació del parc de comptadors no està tan vinculada al dia a dia del gestor de l'aigua.
- Es comenta també que serà imprescindible la actualització de les tarifes per tal d'incorporar els costos d'aquesta renovació del parc de comptadors. També s'han d'incorporar els costos creixents de la energia elèctrica, reactius i materials.
- Les actuacions vinculades amb el PERTE de digitalització d'aigua han fet que els diferents gestors detectin una manca general de comptadors i altres equips per a la digitalització del servei.
- Un ajuntament està provant de canviar la política de comptadors de forma que es passi de la situació actual (comptador de l'abonat) al control de la companyia municipal d'aigua.

4. Es té una canonada en alta que travessa un altre terme municipal. Com i a qui s'han d'adreçar per tenir la servitud de pas per a la seva renovació?

- Hi ha alguns ajuntaments que s'han trobat amb una casuística semblant i s'ha abordat el problema de diferents formes:
 - En cas d'una avaria a una canonada en alta en un altre municipi es va sol·licitar un permís d'obra d'aquest.
 - Consolidar la servitud actual atès que ja hi ha una canonada. S'ha d'arribar amb un acord amb el propietari ja que la nova canonada hauria de seguir el traçat actual i, en principi, no és el que està previst.
 - Consultar amb el secretari municipal, amb urbanisme i amb patrimoni de l'ajuntament els passos a seguir. També es pot consultar amb l'Incasol.
 - Fer un conveni entre els dos ajuntaments implicats i com a segona opció implicar a la diputació corresponent.



5. En cas d'averies i reparacions, quin és el procediment que es fa servir per a comunicar als veïns afectats i com es gestionen les queixes?

- En els casos on es té una empresa concessionària aquestes feines les fa la seva oficina d'avisos. Des de l'ajuntament es recomana fer un seguiment ja que en cas de que l'avís s'envii mitjançant una app, la gent gran no rep la informació. En aquest cas es recomana el mètode tradicional porta a porta.
- En altres ajuntaments s'informa mitjançant la radio municipal i cartells a la via pública amb 24-48 hores d'antelació dels talls programats.
- Les queixes es gestionen en general des dels centres d'atenció al client si el gestor en disposa.
- En força casos els ciutadans demanen la informació directament a l'ajuntament o a l'equip de govern i no a la concessionària. És un problema comú.
- Una de les recomanacions d'un participant és disposar d'una llista de contactes de personal de confiança del gestor de l'aigua per disposar ràpidament d'informació, i per informar i resoldre problemes àgilment.

6. En la situació de sequera actual, com s'estan executant les mesures recollides al pla d'emergència per aconseguir acomplir les dotacions d'aigua de cada escenari?

- Els plans d'emergència en situació de sequera recullen moltes mesures a dur a terme pels ajuntaments. Un dels problemes que s'estan trobant els ajuntaments és que no disposen de prou recursos ni humans ni tècnics per a dur-les a terme totes al mateix temps.
- Des d'un municipi s'ha fet una campanya de comunicació a la ciutadania. També comenten que per a gestionar bé aquestes mesures cal tenir tot el servei d'aigua amb telelectura de comptadors i telecontrol de vàlvules per a resoldre millor els problemes.
- Amb l'anterior sequera, els municipis comenten que van aconseguir una reducció important del consum domèstic amb el que no hi ha gaire marge.
- Altres actuacions que s'estan fent són:
 - Baixar la pressió a la xarxa.
 - Comprar equips de detecció de fuites.
 - Arreglar les fonts municipals i posar telemesura/telecontrol als consums municipals.
 - Anàlisi de grans consumidors i establir unes bones pràctiques per l'estalvi d'aigua.
 - Actuacions en llocs de rentar cotxes per a recircular l'aigua emprada.

7. Està previst com fer les sancions pel consum d'aigua que planteja l'ACA?

- Només hi ha 2 o 3 ajuntaments catalans que han fet una ordenança específica per a poder sancionar als abonats amb consum excessiu.
- Els participants estan pendents de com evoluciona el tema ja que els representa assumir un problema pel que no disposen de prou recursos i més encara si es tenen comptadors antics amb lectura per operari.



8. Al municipi s'ha fet un refugi climàtic amb aigua per a refrescar. Qui controla aquesta aigua?

- Es comenta que salut pública de l'ajuntament ha de controlar aquest punt de consum ja que es poden tenir problemes amb la legionella i si la gent fa servir aquesta aigua per beure.
- El punt de consum es considera que ha d'estar correctament identificat, controlat sanitariament i amb un comptador.



Il·lustració 1. Participants al taller de millora del Cercle d'abastament d'aigua

5. Resum de les dades més rellevants

Tot seguit es resumeixen les dades i conclusions més rellevants obtingudes en aquesta cinquena edició del Cercle d'abastament d'aigua: Han participat **22 entitats locals** que representen una població total de **841.239 habitants**, suposant el **19,60% del conjunt de la província de Barcelona** exceptuant la ciutat de Barcelona. Enguany un dels nous participants correspon a la província de Tarragona.

La gestió del servei és majoritàriament directa en els municipis petits i indirecta en els mitjans, sense observar-se una clara tendència en els grans, però en termes globals ha estat en un **50% gestió indirecta, 45% gestió directa i 5% gestió mixta**. Dels municipis amb gestió indirecta o mixta, la **durada mitjana del contracte de concessió és de 41,6 anys** i se n'ha executat un **73,3%**.

La tipologia d'usuaris del servei s'identifica amb els diferents usos de consum d'aigua, essent de mitjana **66,48% consum domèstic, 26,25% consum industrial i comercial, 5,40% consum municipal i 1,87% altres consums.**

El **consum diari domèstic per habitant** per a l'any 2022 és de **107,5 l/hab·dia** i tenint en compte tots els usos el **consum diari per habitant 163,9 l/hab·dia**, i el **% d'aigua consumida provinent de recursos no convencionals** és del **0,19%**.

L'eficàcia de les instal·lacions encarregades de distribuir l'aigua s'expressa com a **rendiment de xarxa** i de mitjana ha estat de **76,71%**. Aquest indicador està molt influenciat tant per la **densitat de la xarxa** abastida, que de mitjana se situa en **107,3 abonats/km xarxa**, i l'estat de les instal·lacions. En aquest sentit, la proporció de **xarxa amb material no òptim** com ara Plom, Ferro, fibrociment o PVC no alimentari és de **26,82%**. El **consum energètic en la producció d'aigua amb recursos propis** és, de mitjana, **0,39 kWh/m³**, mentre que el **consum energètic en la distribució** és de **0,52 kWh/m³**, amb una **proporció d'aigua bombejada** del **27,2%**.

El **16,8%** dels abonats tenen **comptadors de més de 15 anys** i només el **14,2%** disposen de **telelectura**. Pel que fa al conjunt de les xarxes estudiades, la **densitat de comptadors sectorials per cada 100km de xarxa en baixa** és de **11,9 sec./km**.

Aquests factors influeixen en el **temps mitjà de resposta per assistir fuites**, que de mitjana ha estat de **0,98 hores** i la proporció d'**interrupcions no programades respecte el total d'interrupcions**, situada en **55,3%**. Com a conseqüència, es donen **4,45 queixes i suggeriments per cada 1.000 habitants**.

La disponibilitat de recursos humans s'ha avaluat independentment del tipus de gestió i el model de recaptació però diferenciant dos tipus de treballadors: operaris (op) i tècnics-administratius (tèc-adm). De mitjana, els resultats han estat de **19,5 km xarxa/op, 21,1 km xarxa/tèc-adm, 1.983 abonats/op i 2.127 abonats/tèc-adm**.

Els treballadors del servei reben de mitjana **14,5 hores de formació per treballador** i la **presència de dones** se situa en el **29%**.

La **despesa corrent del servei** d'abastament d'aigua representa de mitjana el **6,46% del pressupost municipal**, i la despesa corrent del servei d'abastament d'aigua es situa en **73,6 €/habitant i 0,93 €/m³**. D'aquesta despesa, els **costos directes** representen el **79%**.

El preu de l'aigua a què han de fer front els usuaris s'estableix amb la **tarifa mitjana del servei**, situada en **1,40 €/m³** de mitjana, i cada municipi determina una periodicitat de facturació i un model tarifari.

Pel que fa a la planificació del servei, el **55%** dels participants disposen de **Pla director del servei d'abastament d'aigua per al consum humà**, el **95%** de **Reglament del servei d'abastament d'aigua** i només el **23%** de **Pla director d'abastament per a usos no potables**.



INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE **BIBLIOTEQUES** **2022**



Informe dels indicadors de biblioteques 2022

1. Introducció

2. Quadre d'indicadors

3. Recollida de dades

4. Resultats 2022

5. Conclusions



Introducció

Aquest informe té per objectiu donar a conèixer els principals resultats de la 20a edició del *Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques (CCI-B)* i fer una anàlisi dels indicadors calculats amb les dades de 2022.

El *CCI-B* es va crear l'any 2004 i, inicialment, va comptar amb la participació de 13 municipis; d'aleshores ençà, el nombre de municipis es va anar ampliant fins a arribar a la corresponent a 2018, en la qual ja hi van poder participar tots els municipis amb servei de biblioteca pública de la demarcació (a excepció de la ciutat de Barcelona). En la 19a edició la novetat va ser la reincorporació de Barcelona, que ja havia participat en les edicions de 2007 a 2011.

Altrament, cal destacar que l'increment en el nombre de municipis participants no hauria estat possible sense la creació i posada en funcionament, en els darrers anys, de sistemes automatitzats d'informació estadística i estratègica: el *BibDATA XBM* (creat i mantingut per la Gerència de Serveis de Biblioteques) i el *Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals* (creat i mantingut pel Servei de Programació).

A més del manteniment dels sistemes d'informació estadística i estratègica, l'altre pilar en què es basa el projecte dels Cercles de Comparació Intermunicipal són els tallers de millora als quals són convocats els directors de les biblioteques centrals de cada municipi (en municipis amb més d'una biblioteca) i els directors de la biblioteca local (en municipis amb una biblioteca); segons la metodologia del taller, hi són convocats també els tècnics de cultura de l'ajuntament respectiu. Cada any es programen tallers de millora, però per als directors i tècnics tenen caràcter biennal, atès que cada any s'hi convoca aproximadament la meitat dels municipis.

Aquest informe fa una anàlisi global dels indicadors per al conjunt dels 157 ens municipals (147 municipis més els deu districtes de la ciutat de Barcelona) que participen al *CCI-B*, i al final, se n'extreuen unes conclusions. Cal tenir en compte en la lectura del present informe i de les dades que conté el portal PIESL, que el valor mitjà dels indicadors dels darrers tres anys pot haver estat alterat per la incorporació en el càlcul de les dades corresponents als districtes de la ciutat de Barcelona.

La metodologia del *CCI-B* està basada en la comparació entre municipis. Això implica qualificar i situar els serveis bibliotecaris municipals per a cadascuna de les característiques del servei analitzades. Aquesta comparació és la que permet fer una anàlisi estratègica i identificar punts forts i oportunitats de millora per a cadascun dels serveis bibliotecaris.

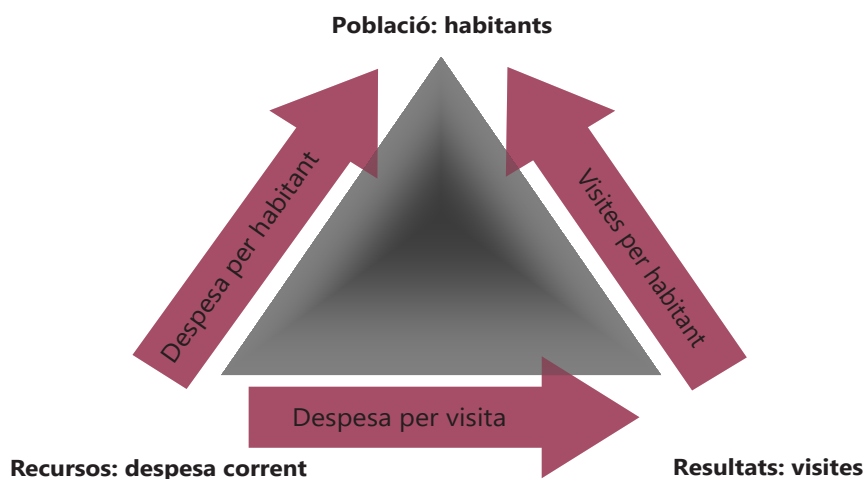
Que un municipi quedi més ben situat en alguna característica no vol dir necessàriament que l'indicador corresponent hagi assolit el nivell òptim, sinó que el valor de l'indicador del municipi destaca en positiu en comparació amb la resta. Semblantment, en donar prioritat a determinades polítiques de servei d'acord amb la realitat local, alguns municipis poden quedar més mal situats en alguna característica del servei, sense que això indiqui necessàriament una mancança.

Altrament és molt important, i rellevant, fer una lectura creuada de diversos indicadors. Per exemple, hipotèticament és d'esperar un cert equilibri entre despesa corrent, població i resultats en forma de serveis. Un servei bibliotecari municipal adequat i ben dimensionat segons la població que ha de servir per generar uns costos de funcionament, d'acord amb aquesta escala, i ha de produir un volum de servei, d'acord amb el nombre de persones que ha d'atendre i els recursos mobilitzats per fer-ho.



En l'esquema que segueix s'exemplifica com, a partir de tres dades (població, despesa corrent i visites), es generen uns indicadors (despesa corrent per habitant, despesa corrent per visita i visites per habitant) que és útil interpretar tot relacionant-los. Les variacions en dos dels indicadors d'aquest esquema haurien de tenir impacte en el tercer.

Gràfic 1. Esquema de dades-indicadors



Quadre d'indicadors

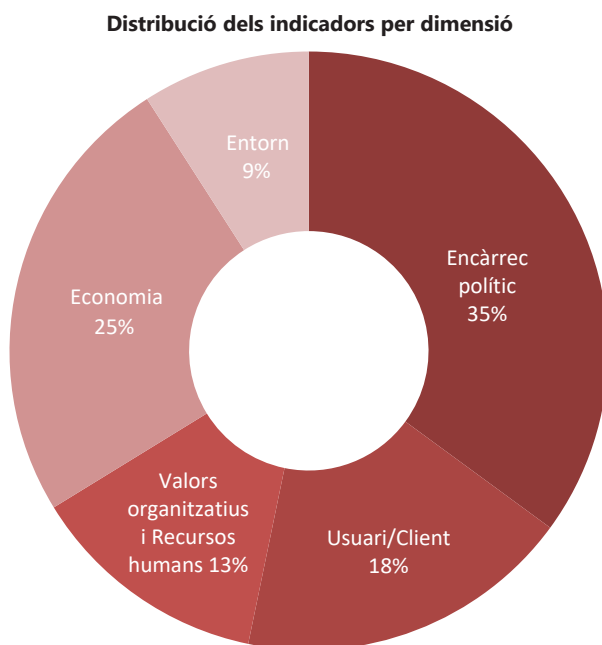
En l'edició del CCI-B 2023 el quadre de comandament no s'ha modificat respecte de l'edició anterior. Actualment, el quadre està integrat per 77 indicadors que s'estructuren en quatre dimensions principals (Encàrrec polític, Usuari/Client, Valors organitzatius / Recursos humans, Economia) i una d'auxiliar (Entorn).



El quadre d'indicadors és una eina que permet fer una aproximació en termes quantitius a:

- ▶ a la disponibilitat de recursos de tot tipus per oferir el servei bibliotecari,
- ▶ a la població i a la comunitat a qui s'adreça el servei,
- ▶ al rendiment en forma de producció de serveis i a l'ús dels recursos,
- ▶ als ciutadans i a les entitats que en fan ús, i
- ▶ als costos que genera.

Gràfic 2. Percentatge d'indicadors del quadre segons la dimensió



Recollida de dades

Les dades amb què treballa el Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques procedeixen majoritàriament del Sistema d'Informació Estadística de Biblioteques de la Gerència de Serveis de Biblioteques.

Pel que fa a la recollida de dades, cal tenir en compte els aspectes següents:

- ▶ La dada de **Sou brut dels tècnics auxiliars de biblioteca** s'extreu d'un estudi de retribucions que elabora el Servei d'Assistència a l'Organització Municipal de la Diputació de Barcelona (en col·laboració amb els diversos departaments de recursos humans dels ajuntaments). No es disposa de les dades de tots els municipis, així que només s'inclouen les que figuren en la darrera edició d'aquest estudi, que es corresponen a l'exercici 2017.
- ▶ Hi ha algunes dificultats per a l'aplicació homogènia i consistent de la conceptualització del **Valor de les aportacions per patrocini (dineràries o en espècie)**, malgrat els esforços fets per a disposar d'una definició clara: el patrocini no és gens habitual en la biblioteca pública, i els pocs casos existents habitualment es donen a partir d'intercanvis (per exemple: realització d'una activitat a canvi de publicitat, etc.). La dificultat principal rau en identificar-ho com a patrocini i donar-hi valor econòmic.
- ▶ **Hores anuals de formació i hores de baixa**: per a alguns municipis, l'accessibilitat a aquestes dades de recursos humans no és gens fàcil, atès que les unitats de recursos humans no els faciliten les dades o bé no ho fan a temps. Altrament, és complicat d'establir els criteris per a comptabilitzar les hores de formació, atès l'ampli catàleg de serveis que ofereixen les biblioteques, la diversitat de la formació requerida, de l'oferta formativa, del règim contractual i de la situació laboral dels treballadors.
- ▶ **Queixes i suggeriments**: algunes biblioteques no disposen d'aquesta dada, perquè no tenen implementat cap sistema de seguiment i control de les queixes i suggeriments que els arriben. A més, donada la multiplicitat de canals, sistemes de gestió i formalització i les administracions involucrades, les dades aportades pels municipis poden no ser del tot comparables.
- ▶ **Dades relacionades amb les activitats**: atès que no hi ha un únic sistema d'informació per a la gestió, seguiment i control de les activitats, i que hi ha una gran diversitat de formats, periodicitat, recurrència i lloc on es desenvolupen, l'obtenció de dades comparables és complicada. Tot amb tot, a la GSB s'intenta que les dades siguin al màxim de consistents i comparables.
- ▶ **Dades econòmiques**: algunes administracions no faciliten les dades de despesa als directors dels serveis bibliotecaris o bé no ho fan en el temps i/o en els termes exigits pel CCI-B. Això implica que algunes de les dades econòmiques imputables als municipis siguin estimacions.



Resultats 2022

1. Encàrrec polític

Aquests indicadors estan relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei. Els indicadors corresponents a aquesta dimensió es presenten agrupats en cinc àmbits d'actuació:

- ▶ facilitar l'accés dels ciutadans a les biblioteques públiques,
- ▶ valorar l'interès/ús/adequació del fons documental,
- ▶ oferir un bon fons documental suficient,
- ▶ fomentar l'ús de les TIC i
- ▶ fomentar la lectura.

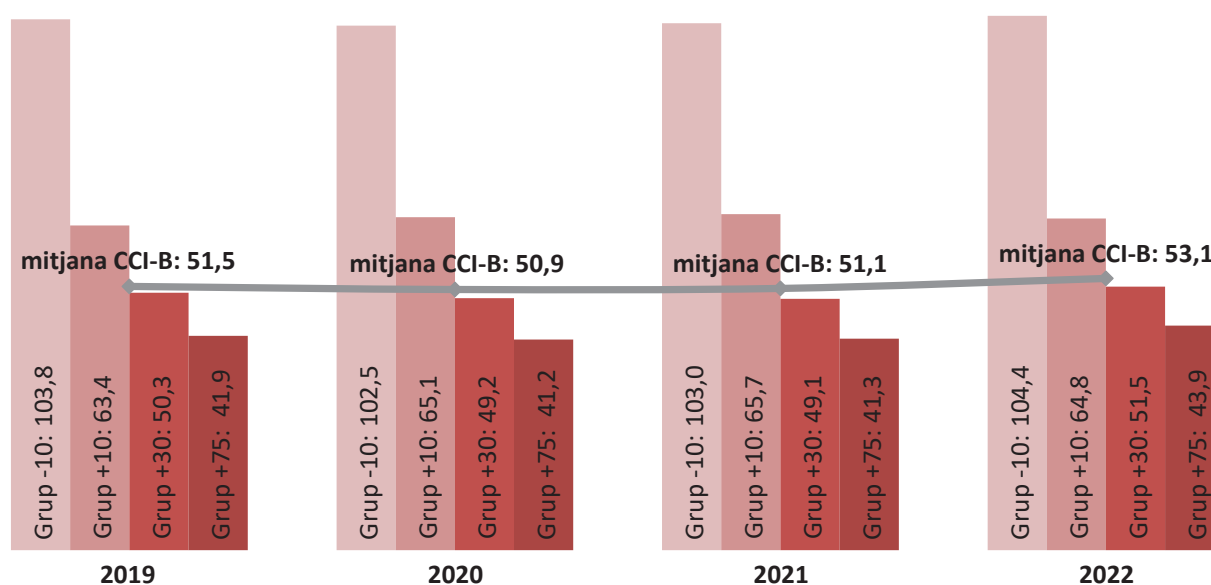
Diversos estudis i opinions d'experts coincideixen a assenyalar la biblioteca pública com un servei de proximitat. Aquesta proximitat no ha de ser entesa només des d'un punt de vista geogràfic, sinó també en el sentit que l'ús del servei és una de les formes en què l'usuari esdevé ciutadà. I cal tenir en compte que l'ús del servei és lliure i voluntari per part de l'usuari, de manera que el servei –a més de la proximitat física– ha de desenvolupar estratègies per fer-se pròxim a l'usuari potencial i fidelitzar aquella persona que ja n'és.



53,1 m²
per 1.000 habitants

Una d'aquestes estratègies és proveir el servei bibliotecari dels espais adequats, de manera que els usuaris se'ls puguin apropiar. La superfície de servei per habitant és una mesura genèrica de quina és l'oferta de servei. La seva evolució és força estable amb petites variacions anuals. S'observa com amb menys població la superfície per habitant s'incrementa; això té la seva lògica atès que, sovint, als municipis de menys habitants és la biblioteca la que concentra tota o bona part de l'oferta cultural del municipi.

Gràfic 3. m² per 1.000 habitants



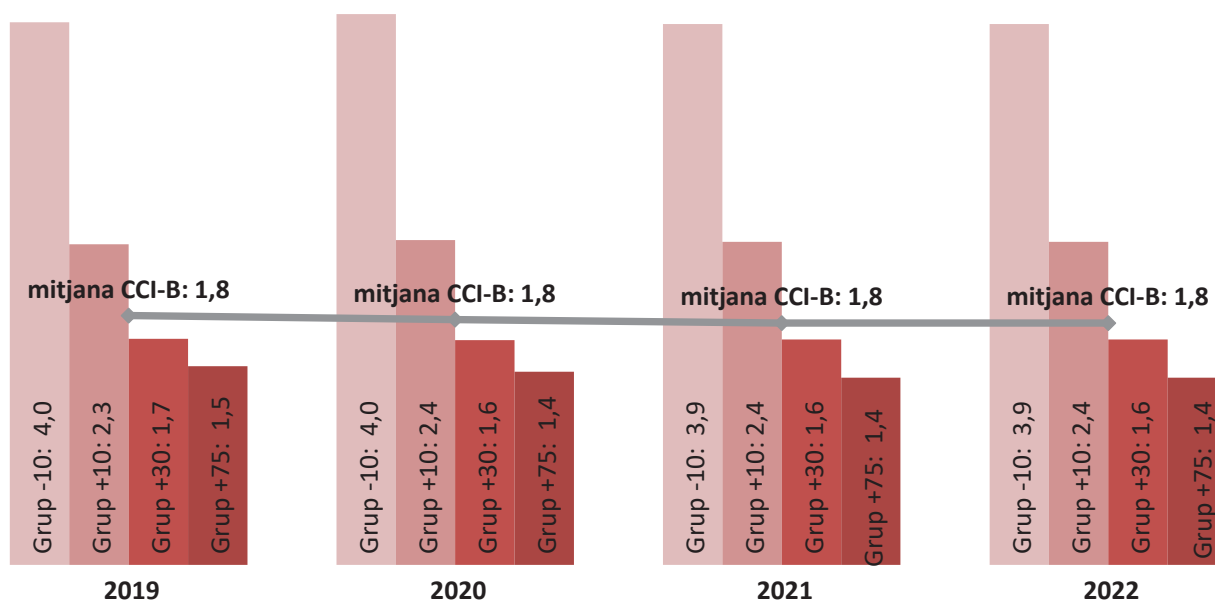
1,8 documents per habitant

Fer disponible i fer accessible un fons documental de qualitat és una de les raons de ser de les biblioteques. L'atractiu del fons documental té una dimensió quantitativa evident; la qualitat, l'organització, la presentació o la promoció són altres elements per fer atractiu el fons documental d'una biblioteca.

L'indicador té una tendència molt estable en els darrers anys.

La relació fons documental / habitants es va fent gran com més petit és el municipi. Aquesta correlació inversa ja està prevista en el Mapa de Lectura Pública de Catalunya i en els estàndards reconeguts internacionalment. Els valors que es fixen com a òptims en aquests documents oscil·len entre els 1,5 documents per habitant per als municipis més grans, i fins als 3 documents per habitant per als municipis més petits.

Gràfic 4. Fons documental per habitant



29% dels documents

va registrar un préstec o més durant el 2022

Una aproximació a la qualitat i a l'adequació del fons documental és observar quin rendiment té el fons, és a dir quina part del fons és utilitzada i quina no. En no disposar de dades de consulta a sala, aquests indicadors estan construïts sobre dades de préstec.

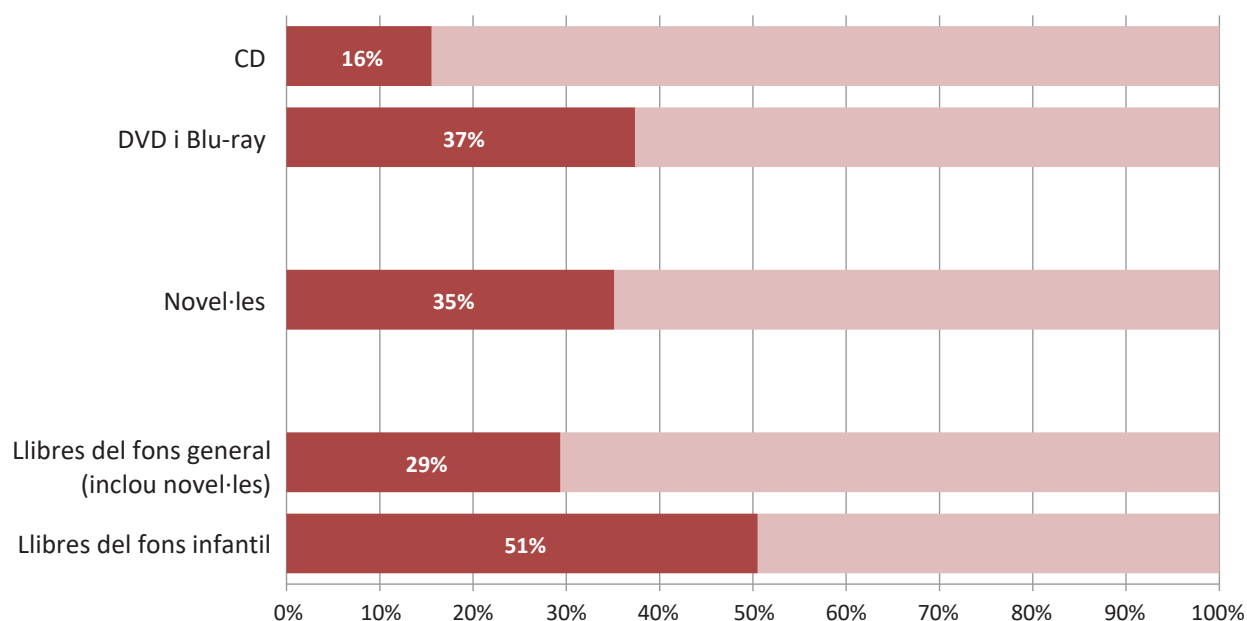
Igualment, cal dir que les revistes s'exclouen dels recomptes i dels càlculs, ja que per les seves característiques i tractament es computen separatament.

Amb dades dels municipis del CCI-B, el 29% de llibres dels fons generals de les biblioteques (que inclouen les novel·les) van sortir en préstec una vegada o més durant el 2022; en aquest mateix període, ho van fer el 51% dels llibres infantils, el 16% dels CD i el 37% dels DVD i Blu-Ray.

Si l'anàlisi del fons general es restringeix a les novel·les, aleshores del 29% global es passa al 35%, que és el percentatge de novel·les que van sortir en préstec.



Gràfic 5. % de documents que van sortir en préstec durant l'any 2022, per tipus de fons



59,5% dels documents

ingressats durant 2021
va registrar 1 préstec o
més durant el 2022

A més d'observar el percentatge de documents que surten en préstec, és d'interès fixar-se concretament en els que han estat incorporats recentment a la col·lecció, atès que són els documents que es van adquirint els que, a mig termini, configuren la col·lecció i són una de les derivades de l'aplicació de les polítiques de desenvolupament de la col·lecció.

L'indicador de percentatge de documents ingressats l'any X-1 prestats durant l'any X vol ser una mesura de fins a quin punt les polítiques de desenvolupament de la col·lecció que apliquen els serveis bibliotecaris municipals s'ajusten als interessos i necessitats dels usuaris. És un indicador que en els darrers anys va clarament a l'alça, la qual cosa demostra l'encert d'oferir a les biblioteques la possibilitat de triar els fons que els arriben per lots adquirits centralitzadament per la Diputació a través del sistema SELPART.

Una altra de les línies de treball que desenvolupen les biblioteques públiques de tot el món és la de l'alfabetització. A casa nostra, amb índexs d'alfabetització molt elevats, una línia de treball en aquest àmbit passa per la denominada *alfabetització informacional*, amb un component tecnològic innegable. Les biblioteques han de proporcionar serveis d'accés al web, però també han de proporcionar formació per a l'adquisició d'habilitats i competències per obtenir i interpretar el que hi ha a Internet, i per al processament de la informació amb el maquinari i programari a disposició dels usuaris. Per això, un dels aspectes que es valoren en el CCI-B és el del foment de l'ús de les TIC amb indicadors tant de serveis d'accés al web com de formació.



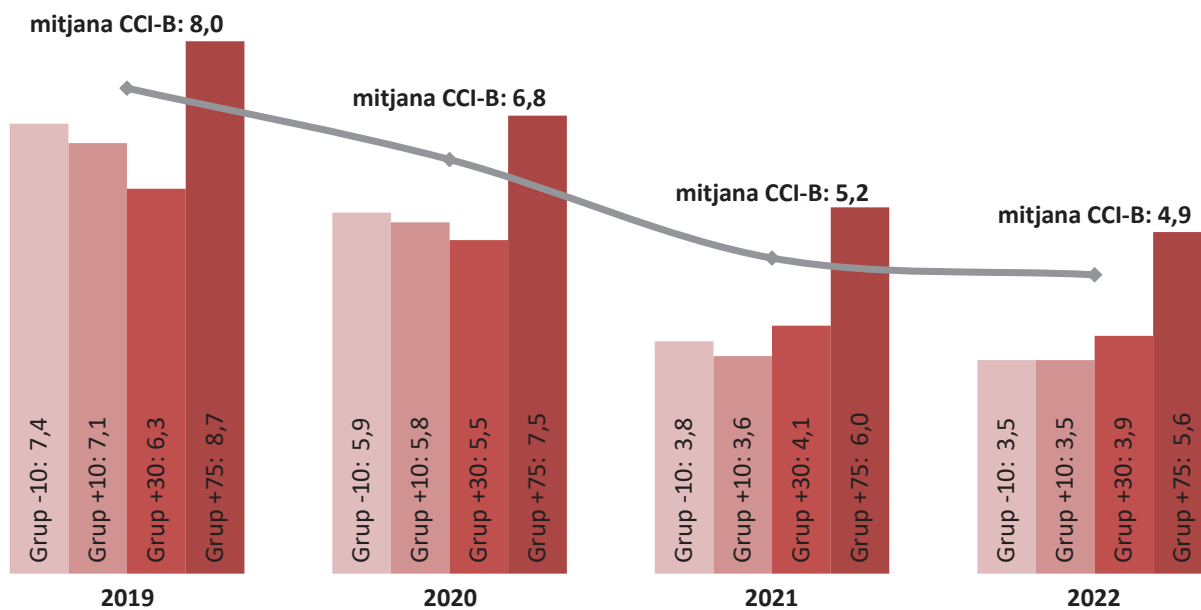
5 de cada 100 visites

fan servir el serveis d'accés
a Internet i d'ofimàtica
amb maquinari de les bi-
blioteques

A la biblioteca es pot accedir al web amb maquinari propietat de les biblioteques (0,6 ordinadors per cada 1.000 habitants).

La tendència a la baixa en l'ús d'aquest servei (cada cop menys visites són generades per l'ús del servei d'accés a Internet amb maquinari de les biblioteques) pot estar relacionada amb l'extensió cada cop més generalitzada dels telèfons intel·ligents i altres dispositius mòbils amb accés a Internet que són dels usuaris. I més tenint en compte que totes les biblioteques dels municipis participants al CCI-B ofereixen servei de Wi-Fi de manera gratuïta.

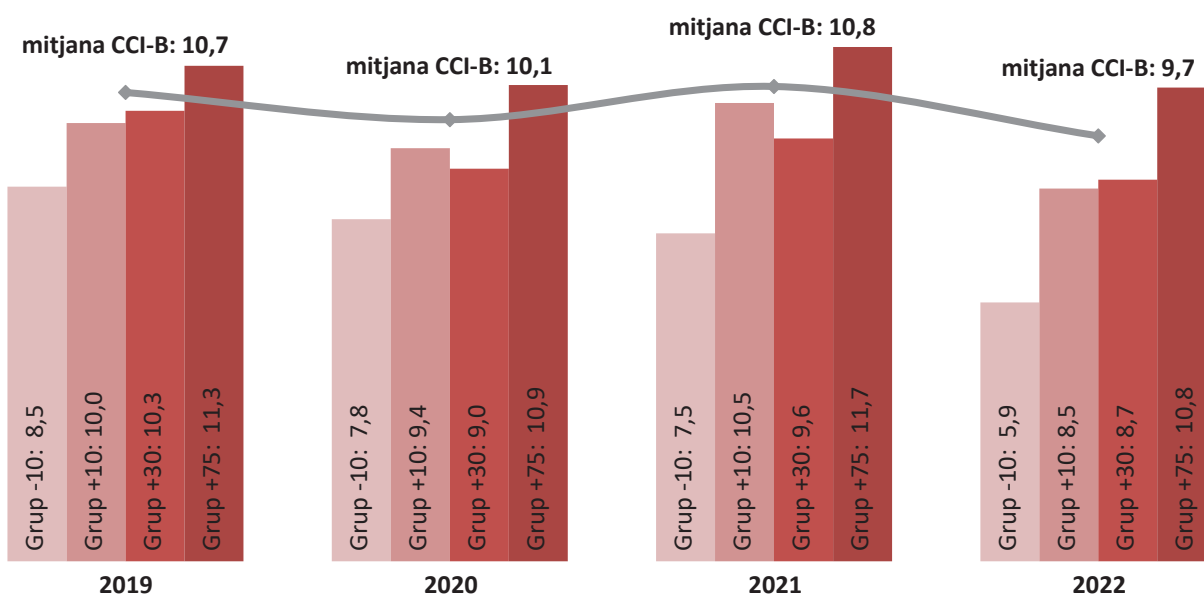
Gràfic 6. % de visites que fan servir el servei d'accés a Internet amb maquinari de les biblioteques



10 de cada 100 visites
es connecten a la xarxa Wi-Fi de les biblioteques

El nombre d'usuaris que fan servir la xarxa Wi-Fi de les biblioteques es manté estable al voltant del 10% aproximadament, amb algunes petites variacions segons l'any i la dimensió dels municipis. Aquestes dades inclouen el còmput dels usuaris que entren a la xarxa Wi-Fi de les biblioteques mitjançant un servei que no requereix la identificació de l'usuari amb el carnet de biblioteca.

Gràfic 7. % de visites que, en la seva estada a la biblioteca, es connecten a la xarxa Wi-Fi



Finalment, un indicador que permet fer una aproximació de quin és l'ús de les biblioteques és el percentatge de ciutadans que les fan servir. Atès que és complicat establir aquestes dades, si no es fa a partir d'enquestes *ad hoc*, pot fer-se una aproximació mitjançant les dades que generen els registres d'ús automatitzats de determinats serveis.

Cal tenir molt en compte que aquesta és una aproximació que no reflecteix la realitat, atès que és segur que hi ha un nombre indeterminat de ciutadans que, malgrat ser usuaris de les biblioteques, no fan servir cap dels serveis que requereixen acreditació a través del carnet.

Els serveis inclosos en l'anàlisi han estat serveis de préstec, serveis d'accés a Internet proveïts per la Diputació de Barcelona (Wi-Fi amb carnet i Internet i +), serveis de préstec virtual *eBiblio* i, òbviament, l'alta de carnet.

**13 de cada
100 ciutadans**
fan ús de determinats
serveis de les biblioteques

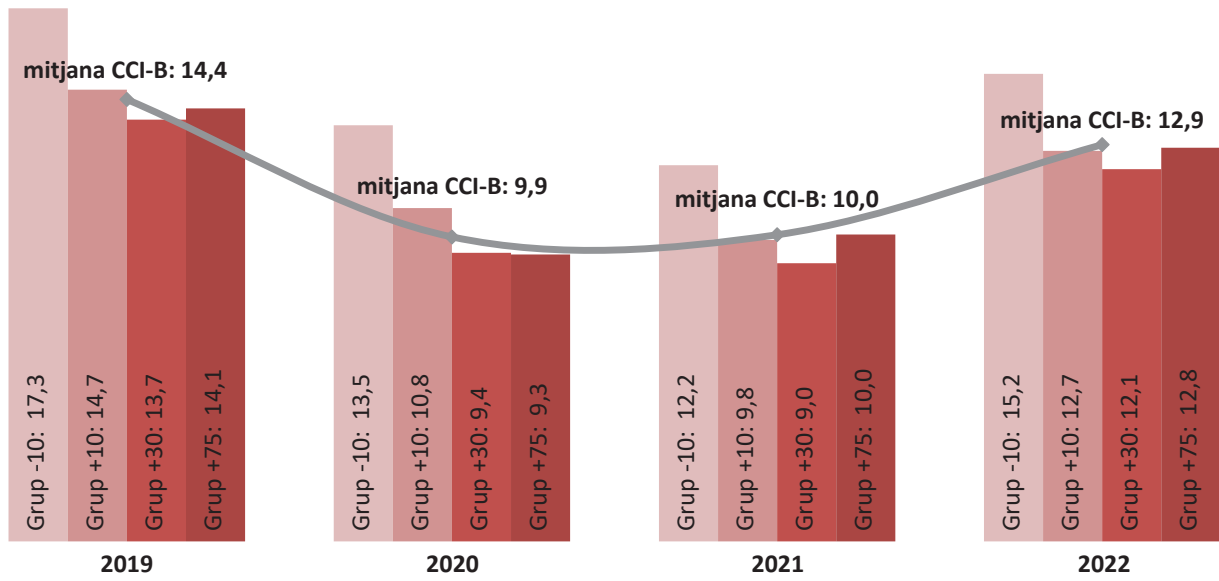
A l'hora d'interpretar aquesta dada cal tenir en compte que:

- ▶ Aquest percentatge no es distribueix uniformement per tots els grups de població;
- ▶ És molt possible que hi hagi usuaris que fan servir determinats serveis amb el carnet d'algun familiar i que, per tant, l'ús quedi ocult, i
- ▶ L'accés a les biblioteques públiques és lliure i els serveis són d'ús voluntari.

Segons dades del darrer *Informe de resultats: Hàbits de lectura i compra de llibres 2022*, elaborat per l'Institut Català d'empreses Culturals (de la Generalitat de Catalunya), el 38,7% dels catalans majors de 14 anys afirma haver visitat una biblioteca durant el darrer any i, d'aquests, el 91,6% dels casos era biblioteca pública. Així doncs, probablement el tant per cent de població real que fa servir les biblioteques públiques de la XBM s'ha de situar entre el 13% (dada segons els serveis amb registre a la XBM) i el 39% (dada segons l'enquesta).



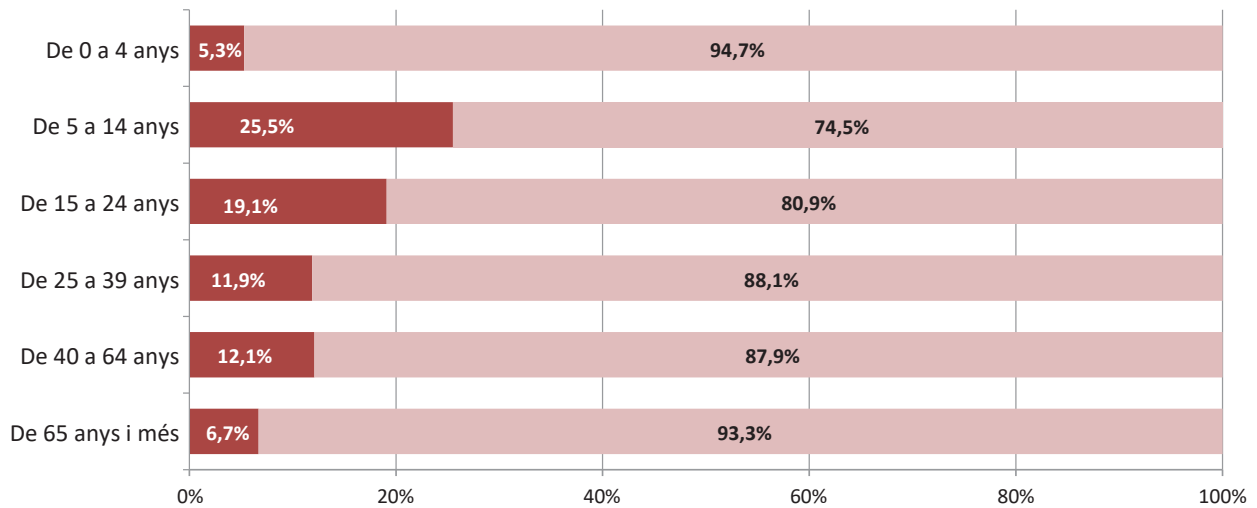
Gràfic 8. % de població que fa ús dels serveis de la biblioteca



Les dades del CCI-B per grups d'edat mostren com la població més gran és la que fa menys ús de les biblioteques –si més no dels serveis amb registre– (vegeu gràfic 9). En canvi, és la població infantil (de 5 a 14 anys) la que registra un major nombre d'usuaris de les biblioteques públiques.



Gràfic 9. % de població per grups d'edat que va fer ús de determinats serveis de les biblioteques el darrer any

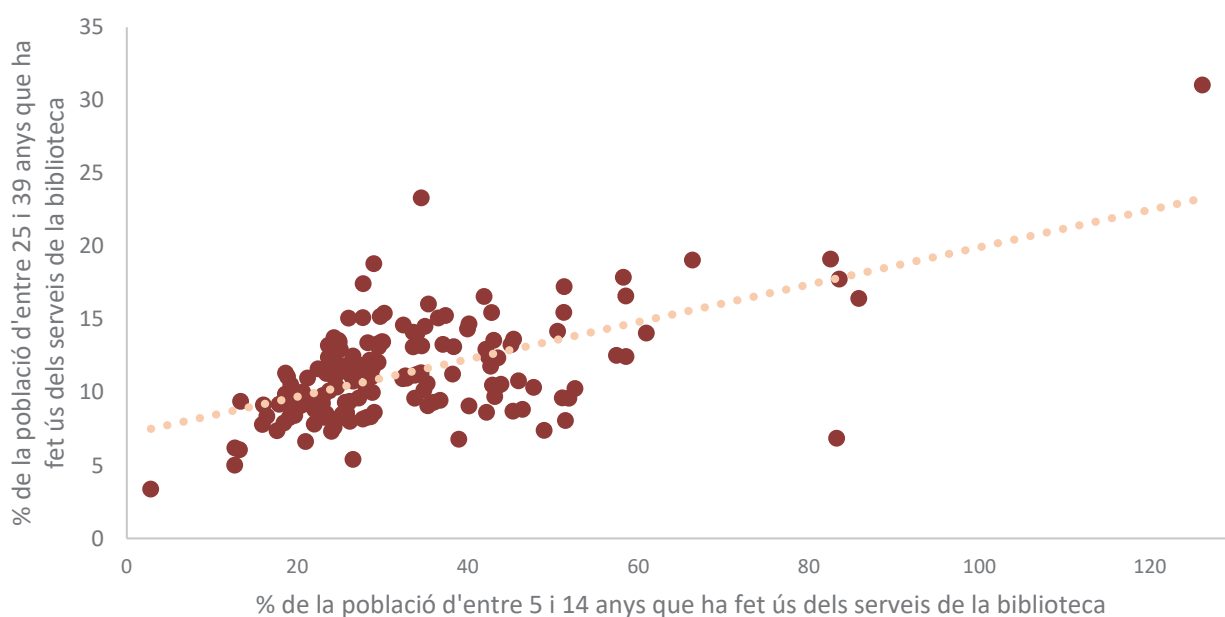


Pares i fills comparteixen els recursos de les biblioteques

Les dades sobre l'ús de les biblioteques per part de la població d'entre 5 i 14 anys estan molt relacionades amb les dades d'ús de la població d'entre 25 i 39 anys, més que amb les de qualsevol altre tram d'edat dels usuaris.

En aquest sentit, és interessant establir fins a quin punt les biblioteques capten nous usuaris adults mitjançant els recursos que posen a disposició dels infants o bé si els usuaris adults continuen o intensifiquen l'ús de les biblioteques públiques quan tenen fills.

Gràfic 10. Correlació entre població usuària de 5 a 14 anys i població usuària de 25 a 39 anys



2. Usuari/Client

Els indicadors d'aquesta dimensió volen ser una mesura de l'orientació a l'usuari de les biblioteques i estan relacionats amb l'ús dels serveis i la satisfacció dels usuaris.

Els indicadors que formen part d'aquesta dimensió s'han classificat en quatre àmbits:

- ▶ fomentar l'ús de les biblioteques,
- ▶ oferir un servei de qualitat als ciutadans,
- ▶ difondre la biblioteca a través de les xarxes socials i
- ▶ fer activitats de dinamització cultural.

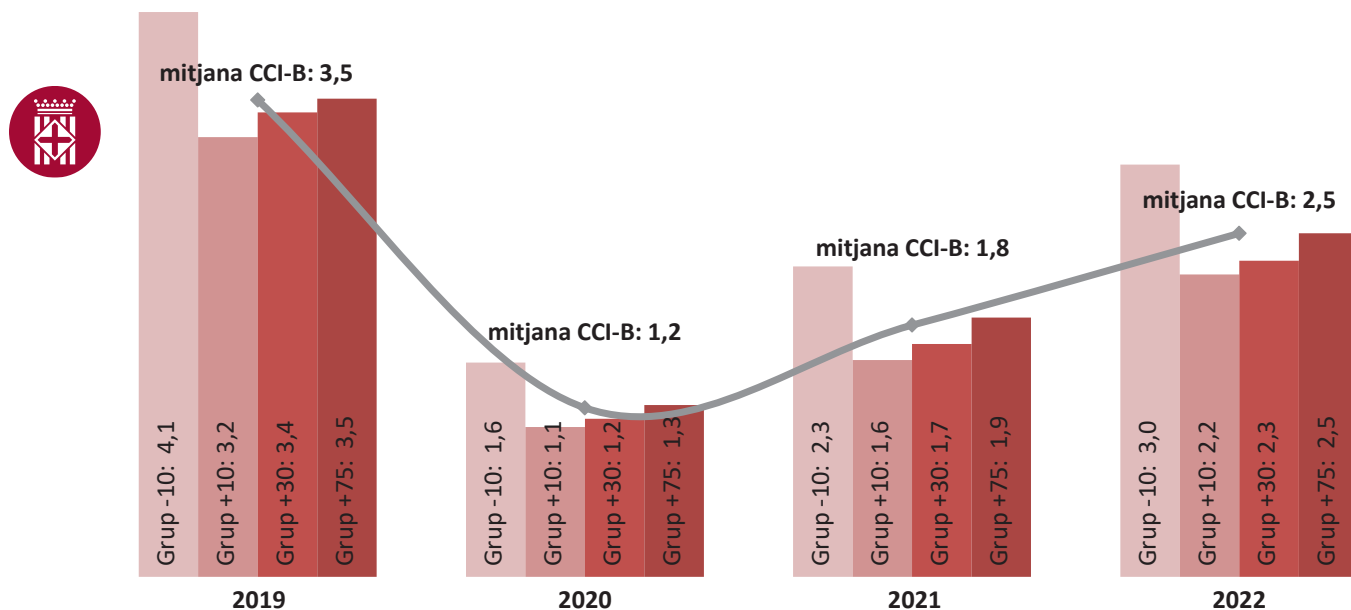
El nombre de visites per habitant és un dels indicadors més comuns a l'hora d'avaluar els serveis i l'ús de la biblioteca pública. És útil tant per analitzar-ne la mateixa evolució com per situar-se en context i comparar-se amb altres serveis bibliotecaris. Tradicionalment, s'ha entès que l'ús dels serveis bibliotecaris comportava entrar a l'espai de la biblioteca. Per entrar a la biblioteca

(és a dir, una visita), se suposava algun tipus d'ús dels seus serveis, encara que només fos en forma d'ús de l'espai. Actualment, el nombre de visites presencials que reben les biblioteques és un indicador necessari però insuficient per mesurar l'ús dels serveis d'informació, atès que aquests proveeixen els seus usuaris de serveis de caràcter virtual o híbrid a través del web. Per això els indicadors que fan referència a l'ús dels serveis presencials es complementen amb indicadors que fan referència als serveis virtuals.

2,5 visites presencials per habitant

L'indicador de 2022 es recupera respecte als anys 2021 i 2020, tot i que no recupera els valors anteriors a la pandèmia: els ciutadans van disminuint el nombre de visites a les biblioteques. A més, cal considerar que un 49,2% de les renovacions es fan en línia (percentatge que creix any a any), i que els préstecs virtuals d'e-books també van a l'alça. Aquests usos virtuals podrien estar fent disminuir el nombre de visites presencials.

Gràfic 11. Visites per habitant

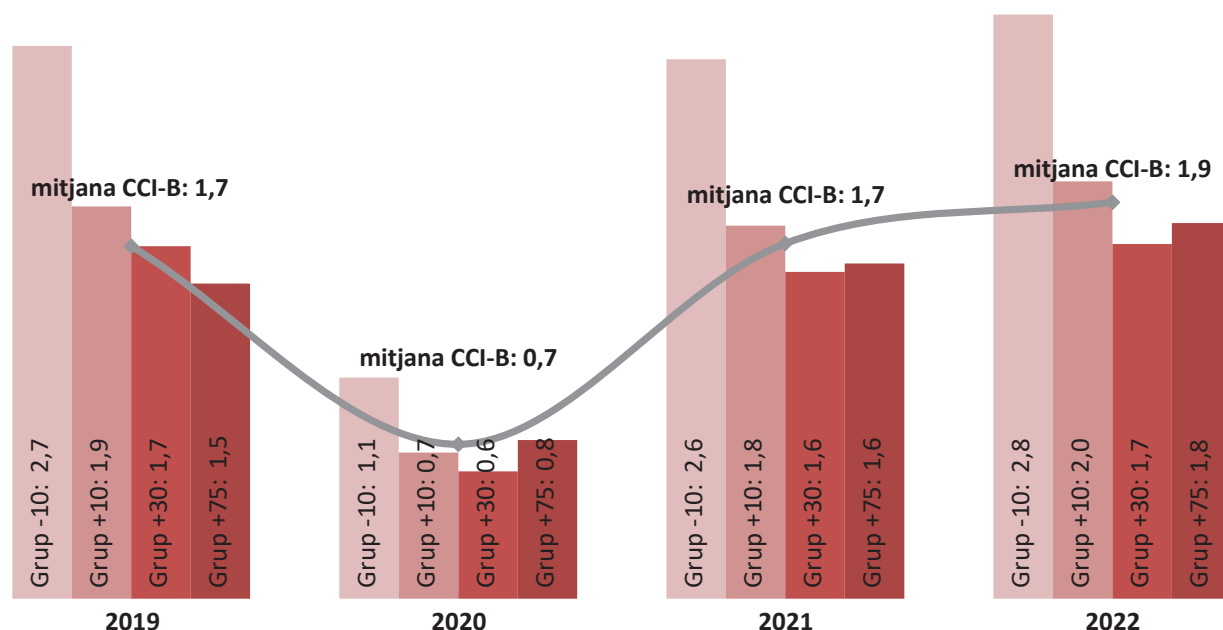


1,9 préstecs per habitant

El nombre de préstecs per habitant és un dels indicadors més comuns a l'hora d'avaluar els serveis i l'ús de la biblioteca pública.

Aquest 2022, l'indicador es recupera i supera el valor anterior a la crisi per la COVID-19. Es manté amb una lleugera tendència a l'alça, en un moviment similar al nombre de visites presencials.

Gràfic 12. Préstecs per habitant



46,2% de la població inscrita
durant 2021 ha registrat alguna activitat durant l'any 2022

El 46% dels usuaris que es van inscriure l'any 2021 van realitzar durant 2022 alguna activitat a la biblioteca. Aquest indicador intenta mesurar el grau de fidelització dels usuaris de la biblioteca. Un cop més cal advertir que aquest percentatge només es refereix a ús de serveis amb un registre centralitzat (préstec, Internet i +, Wi-Fi i eBiblio).



118 seguidors
a les xarxes socials per cada 1.000 habitants

La presència de les biblioteques a les xarxes socials continuen incrementant-se. L'indicador "Seguidors per cada 1.000 habitants" passa de 68 el 2019 a 99 el 2020, 110 el 2021 i 118 el 2022.

L'indicador fa referència al nombre de seguidors de les xarxes socials de les biblioteques que es monitoritzen actualment (Facebook, Twitter, YouTube i Instagram).

Les biblioteques programen activitats de dinamització cultural com a oferta complementària a la resta de serveis. Aquesta programació comporta sovint una dedicació important, sigui de producció, sigui de contractació, etc. per això cal disposar d'indicadors en relació a les activitats que es programen, mesurar-ne l'oferta i l'acceptació.

63 sessions d'activitats

de dinamització cultural per cada
10.000 habitants

Cada biblioteca ha programat 63 sessions d'activitats de dinamització cultural per cada 10.000 habitants, amb una mitjana de 15 assistents per sessió, cosa que representa el 4% de les visites a les biblioteques.

3. Valors organitzatius / RH

Aquests indicadors estan relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, i també amb els recursos humans (com, per exemple, retribucions, formació, satisfacció o càrregues de feina).

Els indicadors que configuren aquesta dimensió s'han agrupat en sis àmbits:

- ▶ gestionar el servei amb les diverses formes de gestió,
- ▶ oferir un servei de qualitat (model de gestió),
- ▶ promoure un clima laboral positiu per als treballadors,
- ▶ vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes,
- ▶ millorar les habilitats dels treballadors i
- ▶ fomentar la participació del voluntariat.



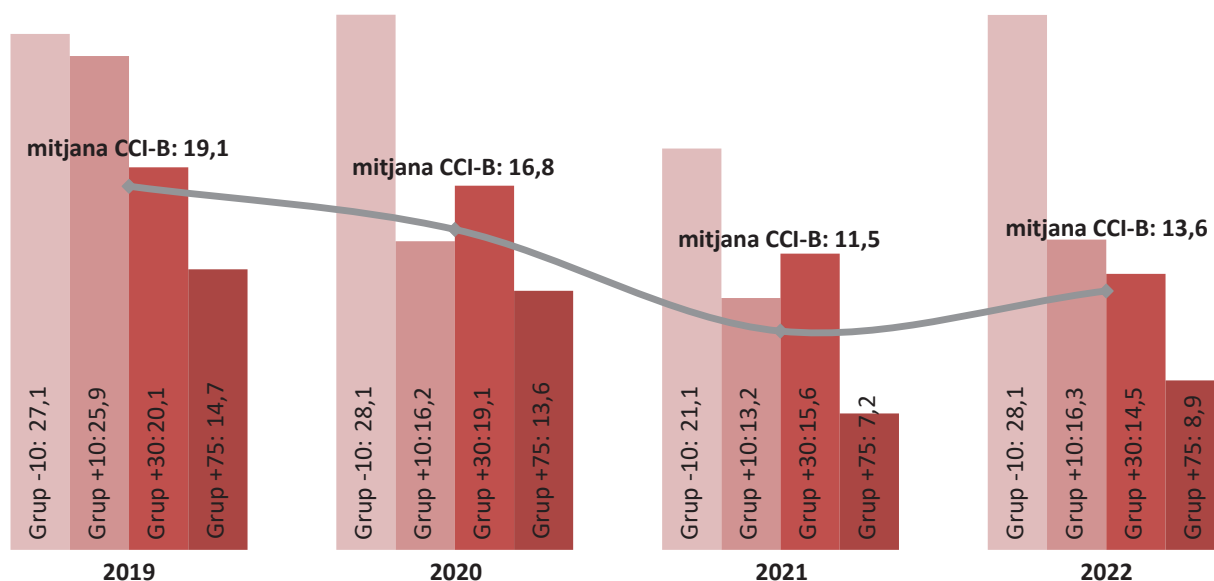
A diferència d'altres serveis públics municipals, els serveis de les biblioteques són, en general, gratuïts per als seus usuaris i finançats gairebé íntegrament per les administracions públiques.

13,6 hores de formació

per treballador

En el valor d'aquest indicador incideix l'existència dels plans formatius de la Diputació de Barcelona i dels diversos ajuntaments adreçats als professionals del Sistema de Lectura Pública, amb l'objectiu de facilitar la formació continuada dels professionals que treballen a les biblioteques.

Gràfic 13. Hores anuals de formació per treballador



4. Economia

Els indicadors d'economia expressen el cost dels recursos necessaris per donar el servei, així com les fonts de finançament del servei.



Els indicadors corresponents a aquesta dimensió estan agrupats en quatre àmbits:

- ▶ disposar dels recursos adequats,
- ▶ finançar adequadament el servei,
- ▶ gestionar els recursos adequadament i
- ▶ oferir el servei a uns costos unitaris adequats.

És bàsic mantenir els equips bibliotecaris en les millors condicions de funcionament possibles per assegurar uns graus de servei adequats i mantenir-ne la qualitat. Això té una traducció econòmica evident.

21,09 €
de despesa corrent
per habitant

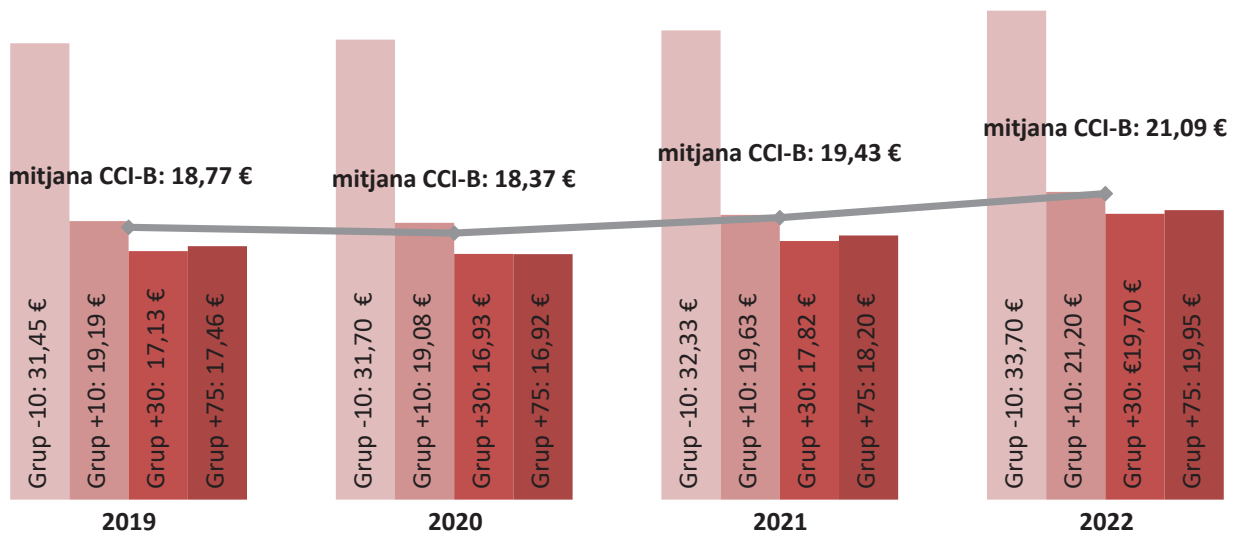
La despesa de funcionament i manteniment de les biblioteques del CCI-B ha implicat gastar 21,09 € per cada habitant.

El finançament d'aquesta despesa es reparteix entre les institucions de l'administració local de qui depèn la biblioteca, amb una petita aportació d'altres administracions.

En concret, els ajuntaments financen el 60% de la despesa, i la Diputació el 36%. Altres institucions, principalment la Generalitat, hi aporten la resta de la despesa.

La recaptació per taxes i preus públics a les biblioteques representa aproximadament un 0,04% de la seva despesa.

Gràfic 14. Despesa corrent per habitant

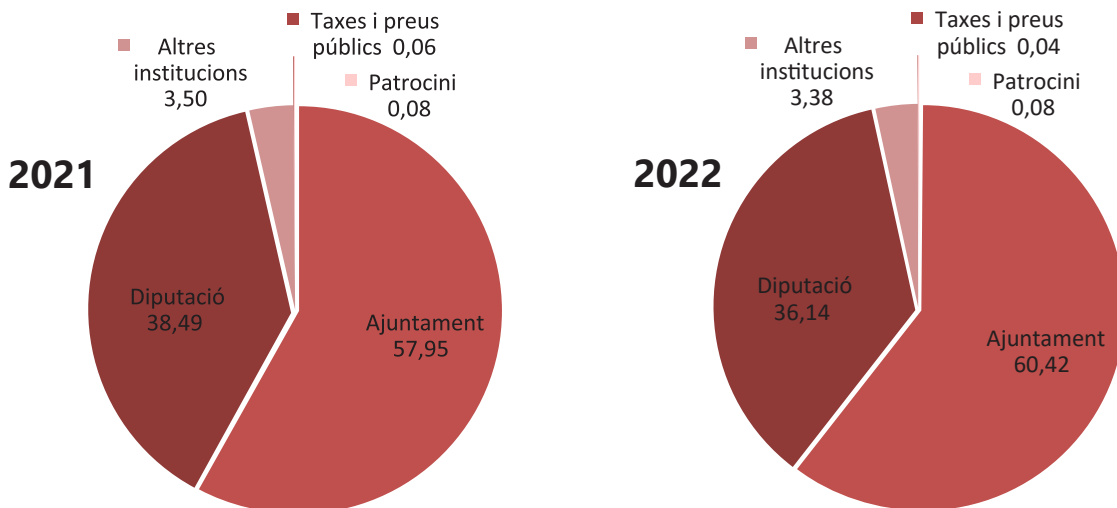


12,75 €
de despesa corrent municipal per habitant

Dels 21,09 € per habitant que es destinen a biblioteques, 12,75 € corresponen a aportacions dels ajuntaments.

La despesa en biblioteques a escala municipal representa l'1,2% de la despesa corrent municipal total. Aquestes proporcions s'han mantingut força estables al llarg dels darrers anys.

Gràfic 15. Finançament de la despesa



A més d'analitzar quines són les fonts de finançament de la despesa corrent de les biblioteques, també s'estudia la distribució de la despesa corrent segons grans apartats: personal, fons documental, activitats i manteniment d'edificis i equipaments.

Pel que fa a la distribució de la despesa per conceptes cal destacar que:

8,2%
de la despesa corrent
en fons documental

La part de la despesa destinada a l'adquisició de fons documental representa el 8,2% de la despesa corrent total (el 2021 va ser d'un 9,8%, el 2020 d'un 8,9%).

Les activitats que programen les biblioteques representen el 2,4% de la seva despesa (el 2021 un 2,3%, el 2020 un 1,9%).

Així doncs, fons documental i activitats –que són els elements que donen sentit i contingut a les biblioteques– representen el 10,6% sobre el total de la despesa. Seria desitjable que augmentessin aquests percentatges, ja que els anys anteriors a la crisi de 2008 sumaven a l'entorn del 17% de la despesa corrent (l'any 2017, concretament, 17 de cada 100 € de despesa es destinaven a l'adquisició de fons documental o a la producció i/o contractació d'activitats).

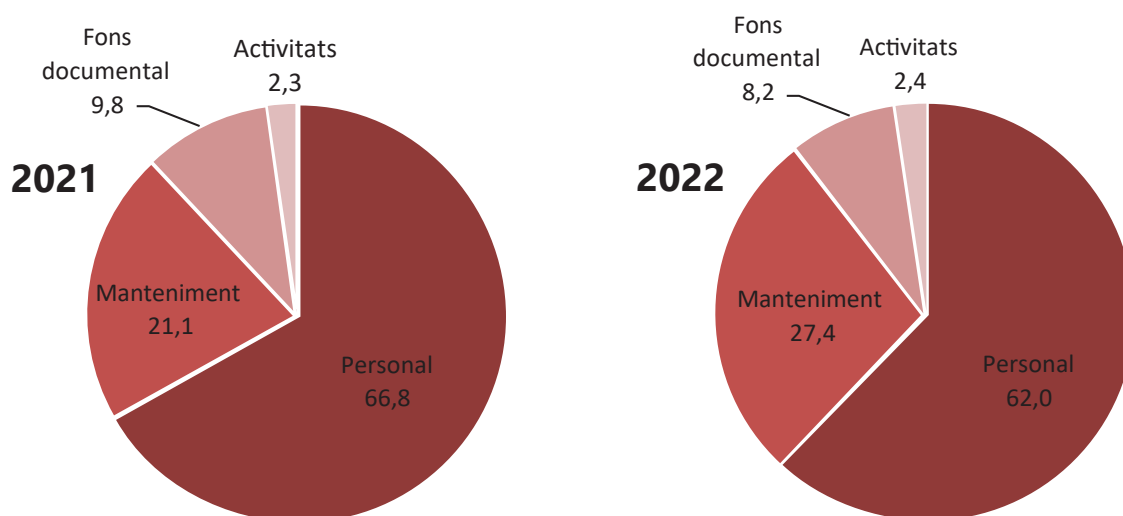
Els ajuntaments financen un 15% de la despesa en fons documental, un valor sensiblement inferior al de 2021, que va ser del 22,7%.

89,4%
de la despesa corrent destinada
a personal i manteniment

Els percentatges de la despesa dedicats a personal i manteniment dels equipaments s'han mantingut força estable en els cinc darrers anys. Actualment representen pràcticament el 90% de la despesa (62% de personal i 27,4% de manteniment).



Gràfic 16. Distribució de la despesa per conceptes (en %)



28,71 €
de despesa en fons documental
per préstec (el 2022) de fons
ingressat l'any 2021

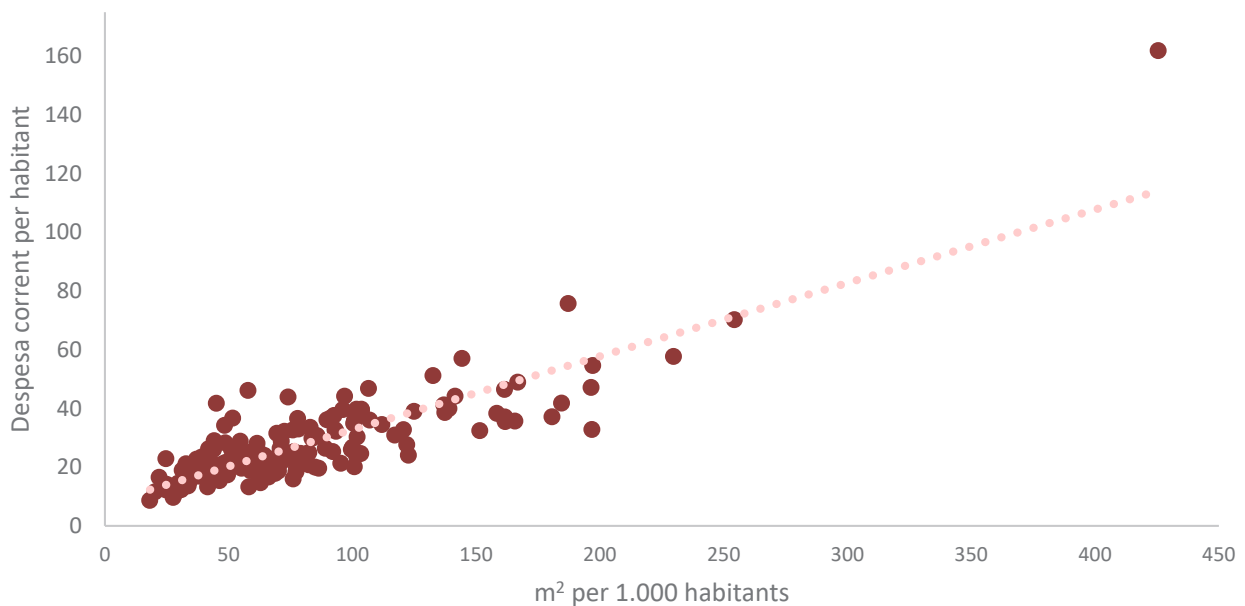
Cada préstec fet el 2022 amb fons adquirit l'any 2021 a les biblioteques dels municipis participants en el CCI-B ha tingut un cost de 28,71 €.

Aquest indicador també sembla que es recupera, ja que el cost de 2021 va ser de 30,23 € per préstec, i el 2020 de 29,32 €.

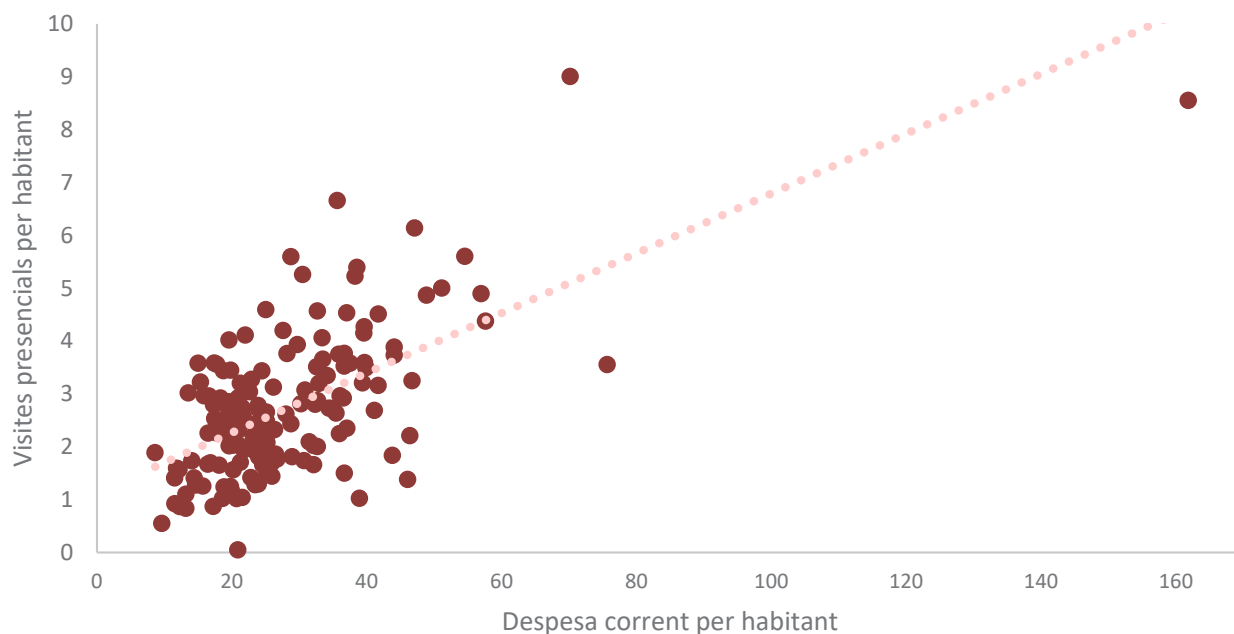
Tal com es mostra en els gràfics següents, la infraestructura determina tant l'oferta de servei com la despesa que genera. La despesa relativa per habitant està absolutament vinculada a l'oferta de servei. Sembla, però, que la superfície (i, consegüentment, la despesa) és molt menys determinant a l'hora de la captació d'usuaris. En aquest sentit, és segur que hi intervenen altres factors. Hipotèticament, aquests altres factors podrien ser:

- ▶ la ubicació i l'accessibilitat dels equipaments,
- ▶ la superposició d'algunes àrees d'influència o
- ▶ l'aplicació de determinades polítiques de servei, de comunicació i d'atenció a l'usuari.

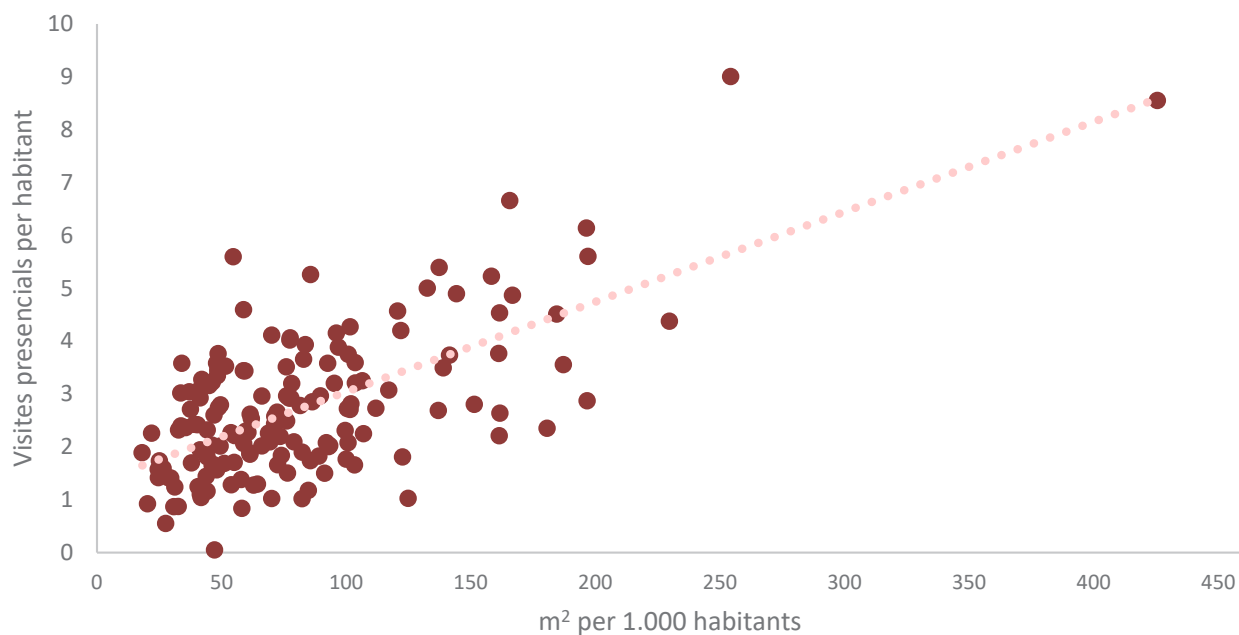
Gràfic 17. Correlació entre la superfície bibliotecària i la despesa corrent



Gràfic 18. Correlació entre el nombre de visites per habitant i la despesa corrent



Gràfic 19. Correlació entre el nombre de visites per habitant i la superfície bibliotecària



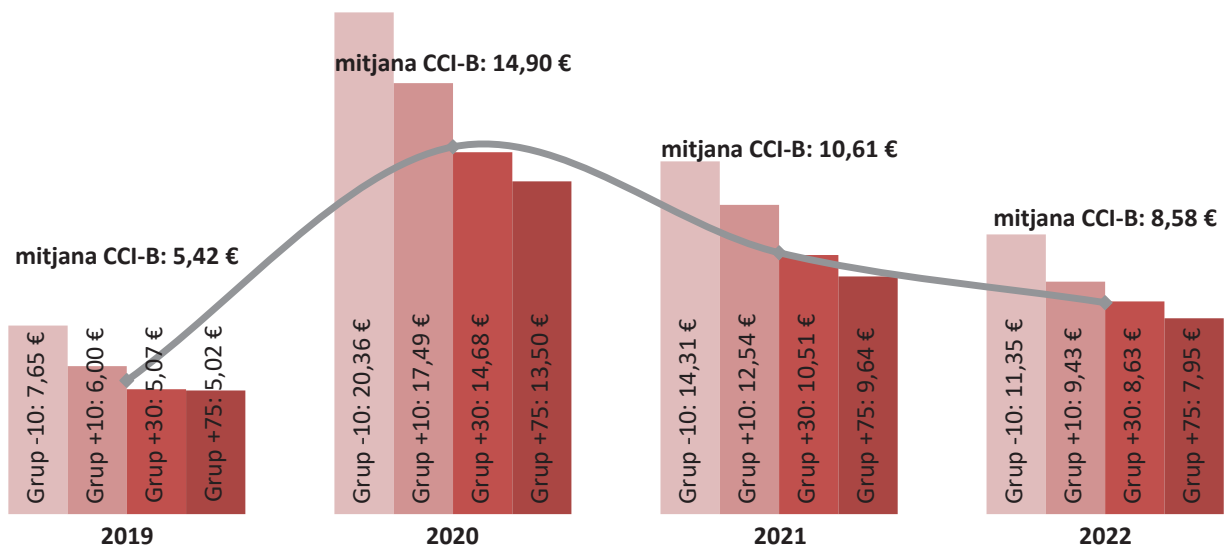
Tant important com valorar la disponibilitat dels recursos, el seu finançament i quina és la seva destinació, és calcular quins són els costos unitaris, és a dir el cost per ús dels serveis.

8,58 €
de despesa corrent
per visita

En primer lloc, es valora la despesa corrent per visita, atès que el nombre de visites és la dada que reflecteix més sintèticament l'ús de les biblioteques i la més fàcilment referenciable en el total de despesa corrent.

El cost per visita ha baixat sensiblement respecte del 2021 (10,61 €) i 2020 (14,90 €). Cal tenir en compte l'excepcionalitat de l'any 2020 per la crisi de la COVID-19, amb les biblioteques tancades o amb fortes restriccions d'accés físic i en seva operativa, i que l'any 2021 va ser un any en què les biblioteques també van haver amb algunes limitacions, en tot cas de molt menys impacte en els serveis que les de 2020.

Gràfic 20. Despesa corrent per visita

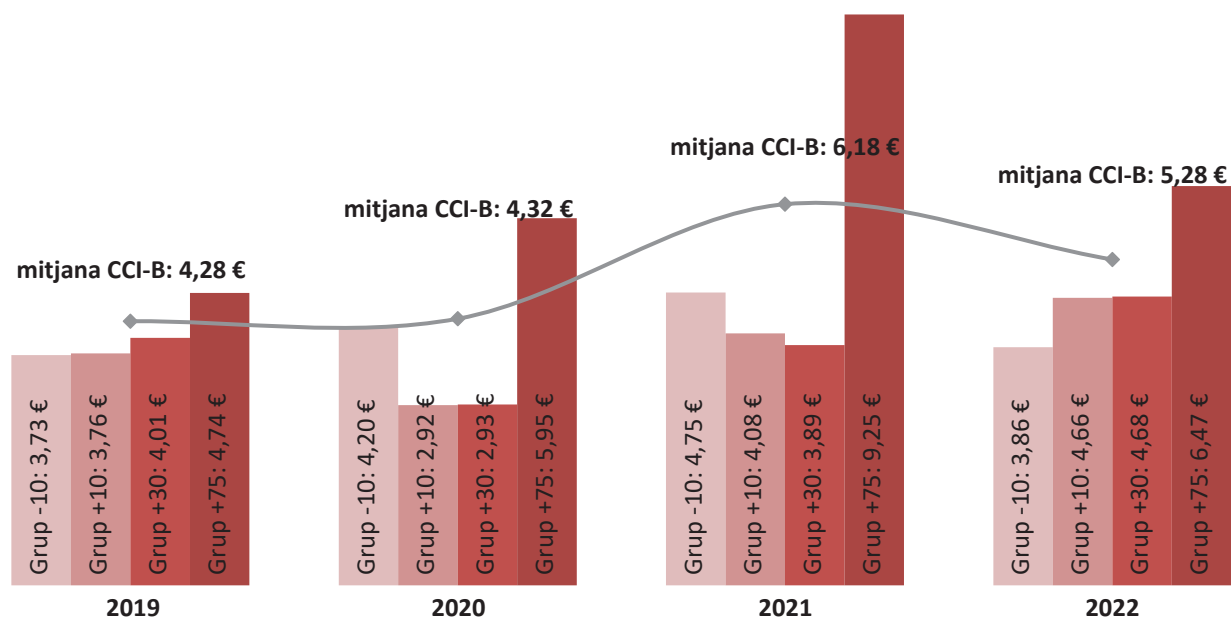


5,28 €
de despesa en activitats
de dinamització cultural
per assistent

La diversitat de públics, espais, formats de les activitats i sistemes de gestió i control de l'assistència dificulta poder valorar els canvis en el valor d'aquest indicador.

Tot amb tot, sembla significatiu l'augment de la despesa per assistent de 4,32 € el 2020 a 6,18 € el 2021, tot i que el 2022 s'ha moderat a 5,28 €.

Gràfic 21. Despesa en activitats per assistent



Conclusions

Els tallers de 2022

Els tallers d'aquesta 20a edició del *Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques (CCI-B)* s'han organitzat per segona vegada de manera presencial al territori durant la segona quinzena de març: Navarcles, Sant Feliu de Llobregat, l'Hospitalet de Llobregat, Santa Susanna i Terrassa. Hi ha assistit 83 dels 92 municipis convocats (un 90%), i han valorat els tallers amb un 9,2 de mitjana.

En els tallers s'ha treballat amb dues metodologies diferents: en una primera part, s'ha treballat amb indicadors i la dinàmica *Encerta quin és el teu*, basada en el mapa de relacions. I, en una segona, amb una metodologia d'intercanvi d'experiències anomenada *Un problema, una solució*, en la qual els participants han plantejat preguntes amb l'objectiu de millorar aspectes concrets del dia a dia de les biblioteques.

Quant al projecte d'avaluació en si, es poden destacar alguns aspectes que marquen aquest 2022:

- ▶ La declaració de l'estat d'alarma per l'expansió de la COVID-19 durant el 2020 va impedir el funcionament habitual dels serveis de les biblioteques. Així mateix, durant el 2021 i part del 2022 van continuar actives algunes de les restriccions imposades pels diversos governs, de manera que el desenvolupament i el rendiment del servei de les biblioteques en alguns casos encara no han assolit els valors anteriors a la pandèmia. Caldrà estar amatent a l'evolució de les dades de 2023, que seran indicatives de l'impacte a mitjà termini de la crisi de la COVID-19 en els hàbits de consum cultural en general i de l'ús dels serveis bibliotecaris en particular.
- ▶ Totes les dades i els indicadors estan disponibles al *Portal d'Indicadors Econòmics i de Serveis Locals*, accessible per a tot el personal dels municipis que participen al CCI-B.

Indicadors més significatius

A continuació es destaquen alguns dels indicadors més significatius del Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques del 2022:

- ▶ El nombre de **documents per habitant** és de 1,8. Hi ha una tendència molt estable dels darrers anys que situa el CCI-B en uns valors quantitativament acceptables, cosa que no hauria de significar l'acceptació acrítica dels actuals índexs d'adquisició documental –per sota dels que serien desitjables. Cal continuar treballant en la integració dels recursos virtuals per als còmputos de documents, tenint en compte les dificultats que això implica.
- ▶ El percentatge de la **població que ha fet ús dels serveis de la biblioteca** és del 12,9%. La dada puja respecte del 2021 (10,0%) i del 2020 (9,9%), però baixa respecte dels anys pre-pandèmics (el 2019 va ser d'un 14,40% i el 2018 d'un 13,9%). En canvi, el tant per cent de població inscrita l'any X-1 amb alguna activitat registrada l'any X és del 46,2%, una dada que millora molt la de 2021 (33,1%) i la de 2020 (40,9%). El nombre de visites presencials per habitant millora: 2,5 enguany respecte de les 1,8 l'any passat (la dada de 2020 va ser de l'1,2, però no és valorable atesa la situació de crisi i de restriccions). De tota manera, no recuperem el valor de l'any 2019, quan en van ser 3,5. El nombre de préstecs per habitant també ha millorat: 1,9 el 2022 respecte a 1,7 el 2021 i 0,7 el 2020. El 2019 va ser d'1,7 i, per tant, podem dir que, en aquest cas, sí que hem recuperat els valors anteriors a



la pandèmia. Sembla que la tendència dels usuaris és estar-se menys a la biblioteca, però quan hi van fan un ús més intens dels serveis dels quals tenim registre. Cada cop més caldrà tenir present els serveis virtuals i híbrids que ofereixen les biblioteques: tot i l'esforç que es fa per situar-los en forma d'indicadors en el Quadre de Comandament, encara cal millorar la informació disponible en relació amb aquests serveis.

- ▶ En l'àmbit de les **activitats culturals** hi continuen havent dificultats objectives per disposar de dades homogènies i comparables, tot i els esforços en la conceptualització, en les definicions i en l'operativa de recollida de dades. Sembla que es programen activitats de petit format atès el nombre d'assistents per activitat: 15,1 assistents per sessió d'activitat cultural el 2022 (12,8 el 2021, 26,0 el 2020 i 16,4 el 2019). L'any 2020 va ser un any excepcional, i es van programar moltes activitats en línia que van propiciar que aquesta dada fos molt més elevada (26 assistents per activitat).
- ▶ La **despesa corrent per habitant** ha estat de 21,09 €, fet que implica un lleuger ascens respecte dels anys anteriors (19,43 € el 2021 i 18,37 € el 2020). Els elevats costos de manteniment (propiciats per l'alça dels preus de l'energia) poden haver influït en aquesta puja.

Resum de les aportacions dels municipis (per temes)

Introducció

Aquest document és una exposició sintètica de les aportacions que els municipis participants en el **20è Cercle de comparació intermunicipal de biblioteques**¹ van fer als tallers que es van organitzar presencialment durant el mes de març de 2023 en dependències de les biblioteques de Navarcles, Sant Feliu de Llobregat, Tecla Sala de l'Hospitalet de Llobregat, Santa Susanna i BCT de Terrassa.

Als tallers de 2023 s'ha volgut treballar amb les dades estadístiques i els indicadors habituals, tenint en compte que les valoracions i comparacions de 2021 i 2022 encara no tenen valors del tot normalitzats a causa de la crisi per la COVID-19. S'ha posat èmfasi en metodologies que afavoreixen el fet de compartir coneixement i experiències (dinàmica "un problema, una solució"). Amb aquestes dinàmiques de treball es volia que els participants plantegessin dubtes del seu dia a dia i que s'enriquessin amb les respostes de la resta de participants. Així doncs, en aquest informe recollim un resum de les diferents aportacions que s'han fet en els diversos tallers i en les diverses taules, agrupades pels habituals àmbits de gestió en biblioteques: col·lecció, usuaris, serveis, activitats, comunicació i altres aspectes d'organització interna.

1. COL·LECCIÓ

1.1. Col·lecció de fons: creixement, esporga i baixes de documents

Què hem de fer amb el creixement de la col·lecció? Vam néixer amb una col·lecció gran, tenim pocs préstecs pel volum de fons... Dificultats per donar de baixa de cop tants documents, CD, etc.

- ▶ Llencem els documents donats de baixa al contenidor del paper; altres biblioteques els porten a la deixalleria (via personal o via brigada municipal).

¹ <https://www.diba.cat/web/biblioteques/cercle-de-comparacio-intermunicipal-de-biblioteques>



- ▶ Papeles Salmerón (empresa de Terrassa): no pagues res i s'enduen el material per reaprofitar el paper.
- ▶ Les baixes de documents infantils que no estan estripats els portem a les escoles bressol i els de coneixements, a les escoles. En el cas de documents per a adults, busquem casals d'avis.
- ▶ Llibreries solidàries: els truques i t'ho venen a buscar (CD, DVD i llibres).
- ▶ Contractem un servei de destrucció de documents.

Quan doneu llibres de baixa, què en feu? En el cas dels documents esporgats que encara poden tenir una segona vida: com ho vehiculeu?

- ▶ Pel que fa als documents donats de baixa, els posem un segell de baixa, i els que estan en mal estat van al contenidor. La resta es poden donar a entitats, escoles, etc., amb una consulta prèvia a l'ajuntament (perquè és un bé inventariable).
- ▶ Per temes d'inversió municipal i de desafectació cal portar un control dels documents donats de baixa i d'on s'envien (siguin escoles o altres institucions, com ara presons).
- ▶ A IntraBib > Administració > Recursos econòmics > Obsolets hi ha un apartat que explica el procés de desafecció, el procés de venda de documents obsolets i els productes promocionals: http://intrabib.xb.ad.diba.es/Xt/Bib/administracio/recursos_economicos_materials/Obsolets/obsolets.asp.
- ▶ Hi ha biblioteques que contracten una empresa de destrucció de documents (Granollers, per exemple). És una opció que té un cost important, però tens una certificació de destrucció de documents.
- ▶ Mirem si el llibre/autor és d'algun lloc i l'enviem a la biblioteca de referència.
- ▶ Derivem fons aprofitable a escoles, casals (de joves, d'avis, etc.), hospitals, CAP, etc.

Esporga de xoc en ficció. Feu cap càlcul de proporcions a l'hora de l'esporga? Teniu gaire en compte les recomanacions que hi ha a IntraBib?

- ▶ De tant en tant ens mirem les recomanacions.
- ▶ En el cas de les novel·les eliminem les duplicades, les que no tenen préstec, les que ja no estan en bon estat...
- ▶ Tenim en compte les recomanacions de fons, bàsicament per no ocupar més espai del que realment disposem.
- ▶ Caldria tenir en compte, també, la recomanació de fons: entre 1,5 i, com a màxim, 3 volums per habitant.
- ▶ Tendència al creixement de fons zero: tant hi entra, tant en surt.

1.2. Donatius

Quan us venen a oferir donatius, què en feu?

- ▶ Venem llibres per a *La Marató de TV3* a un preu simbòlic.
- ▶ Recomanem directament llibreries de vell sense acceptar els documents: la Papasseit de Manresa o la Papyrus de Celrà; a Berga hi ha un grup que n'agafen, al mercat de Manresa hi ha una parada d'intercanvi de llibres, etc.
- ▶ Parem una taula d'intercanvi, on els usuaris deixen i agafen lliurement el material. Hi ha una normativa (bon estat, revistes excloses) i el material que no hi entra, el llencem al contenidor del paper.

1.3. Música

Compreu CD de música?

- ▶ No (resposta pràcticament unànime).
- ▶ Molt residual (alguna cosa molt explosiva com la Rosalía o autors catalans).
- ▶ En el curs de prescripció lectora de música i cinema comentaven que el secret és anar fent activitats associades al fons, per donar-li sortida, o bé fer una especialització.

Què fem amb els CD a la biblioteca: els mantenim, en fem esporga, un ús especialitzat o, els eliminem?

- ▶ Nosaltres hi volem eliminar la secció de música i crear un racó informal de lectura.
- ▶ El problema és el format: a les cases ja no tenen reproductors, els ordinadors no admeten CD, els cotxes tampoc, etc.
- ▶ A Intradiba hi ha uns criteris sobre l'esporgada d'aquest tipus de material i, també, un document en què s'exposen els criteris de conservació de la col·lecció de CD que data de setembre de 2022: <http://intrabib.xb.ad.diba.es/Xt/Bib/biblioteques/colleccio/seleccio/esporgada.asp>.
- ▶ Si és un tema d'espai, canviar les caixes per fundes és una bona solució.

Com gestioneu la col·lecció de CD a la ciutat?

- ▶ Cada biblioteca de la xarxa urbana s'ha quedat un gènere musical i ha optat per l'especialització (sense duplicar). La central urbana s'ha quedat una mica més de fons que la resta.
- ▶ Conservem la bibliografia bàsica i n'esporguem la resta (baixes a la deixalleria).



CD: hem fet la meitat de préstecs que l'any anterior, però la regidoria no vol que donem de baixa els CD. En quins valors ens hem de basar per assegurar que fem bé de mantenir o esporgar el material?

- ▶ Agafem els llistats d'IntraBib i en fem la tria per esporgar-los, a excepció dels que són del CL o bé si hi ha alguna altra raó de pes. Amb els que donem de baixa, mirem si hi ha cap biblioteca especialitzada en aquell tipus de música per donar-los una segona vida.
- ▶ Hem renovat totes les caixes dels CD que ens hem quedat i ara fan goig.
- ▶ Nosaltres hem retirat els CD i ara hi tenim videojocs.
- ▶ Quant als DVD, fem esporga en funció dels que no surten en préstec. Hi hem posat pictogrames per gènere. Els DVD de coneixement no es deixen en préstec. Hi ha qui els ha tornat a reagrupar en caixes expositives en l'Àrea de coneixements.

1.4. Publicacions periòdiques

Com us arriben els diaris a les biblioteques?

- ▶ La llibreria porta els diaris i els deixa a la bústia de retorn.
- ▶ A través d'un voluntari de la biblioteca.
- ▶ Per la mateixa persona que porta els diaris a l'ajuntament.

1.5. Videojocs

Algú s'ha arriscat a comprar fons de videojocs? Val la pena?

- ▶ Alguns sí: Switch, Play... Per exemple, a Sant Esteve Sesrovires en tenen.
- ▶ Altres opten pels jocs de taula.
- ▶ Cal preguntar als usuaris quines consoles tenen i, en funció d'això, comprar-ne unes quantes i mirar com surten.
- ▶ S'ha d'afegir a la política de col·lecció (tan si els hi voleu incloure com si no).
- ▶ Cal pensar que, si volem comprar videojocs, s'hi han d'incloure i fer-ho explícit en la licitació de compra de fons de la biblioteca, ja que, si no, després no en podrem comprar.

1.6. Col·lecció local

Quants exemplars de cada document adquireu?

- ▶ És important tenir una PDC de CL, en què es defineixi què es compra i què no, quants exemplars etc.
- ▶ En comprem tres exemplars: un per sala i dos per al magatzem.
- ▶ Dels autors locals que escriuen sobre qualsevol tema en comprem dos exemplars (un per al fons general i un altre per al magatzem), i dels llibres que parlen del poble en comprem tres exemplars (un per al CL, el segon per al fons i un altre per al magatzem). L'exemplar localitzat al fons general està identificat (autor local), i al Sierra també (fons a conservar, autor local). Els llibres sobre la comarca en general no els considerem CL, perquè no hi tenim espai.
- ▶ Per a nosaltres els llibres de comarca són importants, perquè no es publica gaire cosa sobre el poble.

Quin tipus de material hi incloeu? Teniu cartells, articles de diari, programes de festa major, etc.?

- ▶ Si no hi ha arxiu municipal (que no és obligatori fins a 10.000 habitants), es poden desar revistes, programes de mà, etc., tot i que com a biblioteques no hi tenim cap obligació.
- ▶ No cal guardar-ho: es pot enviar al Consell Comarcal.

1.7. Fons per a petits lectors

Com endreceu el fons per als PL: penseu que retirar una part del fons (temes de la Castanyada, Nadal, Sant Jordi, etc.) i posar-lo a MZ és una solució per gestionar més bé l'espai?

- ▶ Si els desem al magatzem, els condemnem a no sortir.
- ▶ Posem cert material en caps auxiliars per exposar-lo, com ara petits còmics.
- ▶ Nosaltres ho fem i no ens va malament.



2. USUARIS

2.1. Petits lectors

Com potenciem l'ús de la biblioteca pels petits lectors? Què hem de fer perquè en vinguin més?

- ▶ Tenim una promoció que, quan fem el carnet als PT, els regalem una bossa de la biblioteca (de roba) amb la guia de la biblioteca, alguna guia de lectura i un conte a dins. De tant en tant pengem la promoció a les XS, però funciona molt bé pel boca-orella.
- ▶ Fem visites amb les usuàries de les classes preparat.
- ▶ Fem una visita mensual a les llars d'infants i els facilitem la programació d'activitats de la biblioteca.
- ▶ Pel Dia de la Biblioteca programem visites familiars (infants i pares/mares).
- ▶ Programem hores del conte per a la franja de 0 a 3 anys.

2.2. Infants

Autoritzacions per fer el carnet per a menors de 14 anys: venen sols amb les visites de l'institut i, quan volen fer-se el carnet, no poden, perquè requereix l'autorització dels pares. Com ho gestioneu?

- ▶ Abans de la visita advertim que no poden fer-se el carnet ells sols, que han de venir amb els pares i signar.

2.3. Joves

Com fem que els joves vinguin a la biblioteca i participin en les activitats, facin servir el préstec i utilitzin la biblioteca més enllà de venir pels ordinadors?

- ▶ Aprofitem l'institut com a via de contacte: que vinguin a la biblioteca per mostrar-los què hi tenim.
- ▶ Fem compres participatives amb alumnes de l'institut, en les quals els joves escullen què volen i, després, el personal de la biblioteca en revisa la selecció inicial (adequació, duplicats, etc.). Un cop acabada, en fem un lot i els l'enviem a l'institut (en primer terme). Els alumnes fan ressenyes de les compres i de les lectures que han fet i ho difonem (ells mateixos) a través de les XS de la biblioteca.
- ▶ Fem compres participatives, ara amb els alumnes de 6è, i les identifiquem (amb una etiqueta: "compra de 6è A, 2023"), ja que hem vist, que, després, els fa molta il·lusió veure els llibres que ells han triat a la biblioteca.
- ▶ Ens desplacem a l'institut a explicar la biblioteca. Després, ells venen a la biblioteca i miren tot el que els interessa (treball de recerca). El claustre de professors ens envia llistes de demandes (sobre sexe, amor, relacions conflictives, etc.) i els les preparam.
- ▶ Fem tertúlies autoorganitzades sobre els temes que els preocupen o interessin.
- ▶ Si hi ha cap centre jove o espai jove al municipi, hi treballeu col·laborativament. És tan important com treballar amb els instituts.
- ▶ A la biblioteca hi tenim lots de lectures obligatòries; per tant, els alumnes ens venen a cercar aquests llibres, individualment. D'aquesta manera veuen que a la biblioteca hi ha material interessant per a ells.



- ▶ Els joves haurien de triar quines activitats fem per a ells a la biblioteca (seleccionar quins BiblioLabs volen, decidir una part de la programació, etc.).
- ▶ Preparem lots de lectura, maletes viatgeres, els "cabassos", lots temàtics per treballar a classe, etc.
- ▶ Fem un joc per prescripció lectora que és el Joc de les cadires (Santa Susanna): posem un petit lot de tres o quatre llibres a sota de cada cadira. Van voltant i, quan seuen, han de decidir si es queden el llibre o continuen jugant.

Tenim un percentatge baix de població jove que utilitza els serveis de la biblioteca, tot i que els joves venen a la biblioteca a estudiar o a estar-s'hi. Hem fet una Àrea jove, un CL juvenil que no va funcionar i ara hem fet un CL de còmic manga, però no acaba de tenir sortida, perquè venen nanos molt petits (de 10 a 13 anys). Teniu experiències que funcionin?

- ▶ Estem coordinats amb el tècnic de joventut, li portem lots de llibres, els prestem amb el carnet de l'Espai Jove i fem activitats conjuntes.
- ▶ Participem en el pla de lectura dels instituts.
- ▶ Fem activitats que els puguin agradar: poesia i rap o tallers puntuals (els tallers o clubs que requereixen assiduitat són molt difícils de seguir per a ells).
- ▶ Fem que els joves decideixin quines activitats volen que es facin a la biblioteca.
- ▶ Si hi ha un equipament per a joves, potser a la biblioteca ens hem de relaxar perquè ja vindran més endavant. No podem competir entre equipaments municipals. Potser el que necessiten són els espais per estudiar que ja els oferim.



2.4. Adults

Com fomentem l'ús de la biblioteca entre la població de 40 a 64 anys?

- ▶ Amb xerrades que puguin interessar a la localitat pel seu caràcter únic i específic: xerrades amb autors locals, conferències sobre patrimoni local, etc.

2.5. Comunitat, escoles, instituts...

Com ho feu amb les entitats, escoles, etc., que sempre demanen coses a la biblioteca però, després, no en responen les demandes? Com ho feu perquè hi hagi un retorn de col·laboració?

- ▶ Fem reunions amb la direcció de l'escola o l'institut a final de curs per programar tota l'activitat del curs següent. A vegades és millor anar a l'institut a parlar-hi (apropament).
- ▶ Contacte directe amb els professors que van a la biblioteca.
- ▶ Fem visites escolars a les vuit del matí i a les dues de la tarda, o fem les visites directament a l'IES i participem en el consell escolar i la taula educativa.
- ▶ Fem una programació "tancada" des de la biblioteca i fomentem que les entitats s'hi apun- tin, en lloc d'adaptar-nos nosaltres a totes i cadascuna de les demandes: cal marcar una mica els requisits o els límits.
- ▶ Pel que fa a les visites, al juliol s'envia a l'escola la proposta de visites que ofereix la biblio- teca (per a la primària, l'ESO, el batxillerat, etc.), i cada grup s'apunta a les sessions que l'interessen.

Durant la covid vam engegar un sistema massiu de préstecs de lots a les escoles, que consistia a preparar els lots i amb la furgoneta portar-los a les escoles. Vam deixar clar que era un projecte provisional (mentre durés aquesta situació), però s'ha creat un "monstre" que se'ns ha escapat de les mans. Les escoles estan entusiasmades amb els lots a l'aula. El 2022 va significar uns 6.000 préstecs. Ara les escoles volen que continuem i, per això, oferim préstecs, però els han de venir a buscar. Com gestioneu els préstecs a les escoles (carnets de centre o de cicle, limitació de nombre de documents que es poden prestar, etc.)?

- ▶ Negociem amb la regidoria d'ensenyament la creació (compra a pressupost seu) de lots de lectura i lots temàtics que formen part del fons de la biblioteca però circulen per les escoles. Enviem cada any un correu a les escoles amb la descripció dels lots que oferim. El transport va a càrrec de la brigada. Són préstecs trimestrals. Carnets: un per escola.
- ▶ Nosaltres tenim lots per a les escoles relacionats amb les activitats que hi anem a fer. Per exemple, fem una activitat relacionada amb les dones i els deixem un lot de llibres sobre el tema. Fem el préstec amb el carnet de l'escola, i la proposta és que siguin els joves els que retornin a la biblioteca cada llibre que els han deixat.
- ▶ Tot el tema de fer els lots és una feina i, al final, el que fem és suplir la biblioteca escolar.
- ▶ Proposem que siguin els mestres que vinguin a la biblioteca i triïn els llibres que formaran part dels lots.
- ▶ Contractem personal a través del Centre de Recursos per a fer, entre d'altres, tota la gestió dels lots a les escoles. Fan de nexa d'unió entre les biblioteques escolars i les públiques (i el personal que en formem part).

2.6. Entitats

Tenim moltes entitats que ens venen en massa i volen fer totes les activitats alhora (Punt Jove, Punt Òmnia, casal de joves, escoles...). Com ho feu?

- ▶ Planifiquem amb temps i oferim l'opció de fer activitats però planificant-les amb temps.
- ▶ Demanem què volen fer i com s'ha de planificar per deixar-nos prou temps a la biblioteca per poder atendre bé la demanda.
- ▶ Hi posem límits, com amb la resta de recursos: el temps és limitat, igual que els RH, la disponibilitat de pressupost, etc.
- ▶ Diem que sí pactant el calendari. Dir que sí no vol dir que s'hagi de fer al moment.
- ▶ Es pot oferir els espais de la biblioteca, però sense activitat associada.
- ▶ Externalitzem les visites guiades, les visites escolars, etc.

2.7. Usuaris actius

Com podem fer perquè augmentin els percentatges d'ús dels serveis de la biblioteca?

- ▶ Es pot exposar molt el material perquè surti en préstec: biblioteca expositiva, posar més prestatgeries inclinats, usar la part de dalt de les prestatgeries d'1,50 i 1,20 per exhibir la col·lecció.
- ▶ Es poden posar expositors al vestíbul de la biblioteca (temàtics, novetats i material retornat).



2.8. No usuaris

Com podem arribar als no usuaris: que vinguin a la biblioteca, es facin el carnet i l'utilitzin l'any vinent?

- ▶ Sortim de la biblioteca: anem a les activitats que fan les entitats excursionistes (per exemple), ens fem "amics" de tal o tal altra entitat, etc.

Com captem el públic que no ve a la biblioteca? Fem referència al perfil adult i a la gent gran que no han tingut mai l'hàbit d'anar a la biblioteca.

- ▶ Anem a fer visites a les residències d'avis.
- ▶ Les visites escolars poden atreure públic familiar.

2.9. Usuaris morosos

Com feu el tractament dels usuaris morosos? Quan ja heu fet les 3 reclamacions telefòniques pertinents i heu donat de baixa el document, els controleu amb una llista?

- ▶ Anotem (el que no ha retornat) a cada carnet i ja no en fem llistes.
- ▶ Mirem a la llista de documents pendents de devolució per si n'hi ha cap que calgui tornar a comprar.



No tenim temps de fer la gestió de morosos i se'ns acumulen en una llista molt llarga.

- ▶ Agafem la llista de morosos i la gestionem per parts. Per exemple: cada membre de l'equip de treball fa el seguiment de 5 usuaris morosos cada setmana.
- ▶ Fem una acció de xoc durant un mes per abordar la llista intensivament, conjuntament entre tot el personal.
- ▶ S'ha d'anar acostumant els usuaris a respectar les normes establertes. Si no es fa seguiment dels morosos, anem en contra nostra i contra el nostre servei.
- ▶ Tècnica: quan truquem a l'usuari, li hem de dir: "tinc al davant un usuari en llista d'espera (per intimidar-lo una mica) del document que no has tornat". Li hem d'explicar: "un llibre no tornat és un llibre que deixa de ser llegit per un altre". També li hem de dir que "si l'has perdut, vine i en parlem".
- ▶ Anotem als punts de llibre "si us plau, recorda't de tornar el llibre dins el termini". Afegim, també, les possibilitats de renovació del préstec en el punt de llibre.

2.10. Participació dels usuaris

Per fer la selecció dels documents ens emportem alguns lectors a la llibreria. De quina altra manera podríem fomentar la participació dels usuaris en àmbits de gestió de la biblioteca?

- ▶ LlibrExpress: desiderates àgils i ràpides.
- ▶ En el nostre CL feminista, les participants fan la selecció dels temes de què volen parlar i, després, trien les lectures sobre la selecció que en fa la biblioteca.
- ▶ Proposem de fer bibliotecari per un dia: un usuari ve a la reunió setmanal i s'està amb el personal tota una tarda, per saber què hi fem, és a dir com són els processos interns.

- ▶ Incloem una part participativa amb la PDC (que la ciutadania triï una part del fons).
- ▶ Proposem diverses opcions i que els usuaris escullin temes per cicles d'activitats.
- ▶ Organitzem dinàmiques de participació ciutadana contractant empreses especialitzades.
- ▶ Fem el pla de biblioteques municipal amb participació ciutadana.

2.11. Usuaris amb problemes de salut mental

Com gestionem situacions en què un usuari amb problemes de salut mental, amb actituds agressives o intimidatòries per al personal, etc., crea situacions conflictives als espais de la biblioteca?

- ▶ Avisem la policia local o els Mossos d'Esquadra, tot i que no solucionarem res, perquè l'endemà aquest usuari tornarà a venir a la biblioteca.
- ▶ Procurem que el personal no s'estigui sol a la sala on sol ser aquest usuari, per poder actuar en cas d'urgència.
- ▶ L'ajuntament ens diu que en parlem amb els serveis socials, i els serveis socials ens diuen que, si l'usuari no demana ajuda, no hi poden fer res.

Tenim un indigent que ve a la biblioteca, a vegades crida... No és violent, però s'instal·la a l'entrada i escolta música. Ha anat creant simpaties i cada vegada s'hi acomoda més. Fa pudor i causa problemes de neteja (cal desinfectar les butaques on s'està).

- ▶ Cal parlar-ne amb serveis socials.



3. SERVEIS

3.1. Préstec

Què feu per aconseguir que l'indicador de % sobre el fons documental ingressat l'any X-1 i prestat l'any X us surti elevat (tendint al 65% que marca la mitjana de la XMB)?

- ▶ Fem una tria molt acurada, adequada a les demandes de la població.
- ▶ Exposem molt la part de novetats i esporguem el fons (perquè sigui més atractiu a les prestatgeries).
- ▶ Comprem molta novel·la, fons infantil i còmic. La CDU és només per cobrir llacunes.

Què podem fer per augmentar el nombre de préstecs?

- ▶ Fer esporga per tenir un fons documental ben dimensionat.
- ▶ Fer una biblioteca més expositiva.
- ▶ Comprar més novetats amb més rapidesa.
- ▶ Ser àgil en la resolució de les desiderates per augmentar la satisfacció de l'usuari.
- ▶ Pactar amb la llibreria com i quan es compra en funció dels ingressos de les subvencions, per poder comprar periòdicament al llarg de l'any i no deixar que tot s'acumuli als darrers mesos de l'any.
- ▶ Comprar còmic, manga infantil, ficció, etc., a banda dels llibres de coneixements (bàsic).

Com heu millorat el servei de préstec del material audiovisual (CD i DVD)?

- ▶ Amb cinema d'autor, especialització en sèries de TV, secció de cinema social, cinema clàssic espanyol i pel·lícules infantils.
- ▶ Amb música de moda.

3.2. Préstec interbibliotecari

Les demandes s'han disparat. Com en feu el control: amb un Excel?

- ▶ Tenim dos Excel: un per al material rebut i l'altre per al material deixat en préstec, però els Inn-reach no els controlem per Excel (Atena).
- ▶ Només controlem els préstecs que demanem nosaltres (al taulell); els que enviem a les altres biblioteques ja no els controlem.
- ▶ Posem les novetats en exposició per evitar les demandes del PI.

Com puc millorar la gestió del PI, sobretot en relació amb els clubs de lectura?

- ▶ Fem servir el préstec de lots evitant fer les peticions una a una a diferents biblioteques.
- ▶ Restringim les lectures del club a l'oferta del préstec de lots (Gesem).



3.3. Servei d'impressió Biblioprint

Us funciona bé el servei de Biblioprint?

- ▶ A nosaltres ens falla moltes vegades. Va bé reiniciar els equips.
- ▶ Falla molt. Per cada incidència truquem a informàtica.
- ▶ Deixem constància que tenim queixes dels usuaris (en les estadístiques).

3.4. Servei d'Internet i+

Amb els usos a la baixa, algú s'ha plantejat de retirar els equips d'accés al servei d'Internet i+?

- ▶ Algú ja els ha eliminats (Opac's i Internet i+).
- ▶ Val més d'optimitzar-los per oferir formació a sala (no tenim aula multimèdia).
- ▶ Hem traslladat ordinadors a la sala infantil, que és on s'utilitzen més.

Tenim uns ordinadors de l'ajuntament, amb connexió a internet, i no en podem limitar el servei (perquè no estan integrats a Internet i+). Si teniu aquest problema, com us ho feu?

- ▶ Incloem aquesta casuística dins la normativa de servei de la biblioteca, per equiparar els ordinadors al servei de la Diputació i poder limitar el temps de connexió de cada usuari.

4. ACTIVITATS

4.1. Activitats per a infants

Com capteu usuaris no potencials, d'entre 10 i 12 anys, per fer activitats a la biblioteca?

- ▶ Repartim la propaganda, en paper, directament a les escoles i als instituts.
- ▶ Publiquem la notícia a l'agenda del butlletí municipal, que es reparteix a totes les bústies del poble.
- ▶ Als pobles petits funciona el contacte directe amb el pare o mare que porta el grup de WhatsApp del grup/classe en què es vol centrar l'activitat.
- ▶ Cerquem aliances amb els dos o tres joves que sí que venen a la biblioteca.

Alternatives a l'Hora del conte:

- ▶ Espectacle de màgia.
- ▶ Titelles.
- ▶ Hora del conte per a petits lectors (d'1 a 3 anys).
- ▶ BiblioLabs.
- ▶ Tallers de robòtica.

Teniu cap estratègia per atraure el públic infantil quan s'acosta la primavera-estiu?

- ▶ També notem la baixada el maig i juny. No programem activitats infantils a l'estiu.
- ▶ Fem activitats al carrer aprofitant alguna fira local o de comerç; fem activitats amb els cals, etc.
- ▶ Organitzem hores del conte el dissabte al matí per no coincidir amb les activitats extraescolars.
- ▶ Fem tallers.

Gestió del públic en l'Hora del conte, perquè venen molts adults i, després, es queden molta estona, xerrant.

- ▶ Hi posem només una fila de cadires perquè no hi vinguin tants adults.
- ▶ Ho limitem a un adult acompanyant per cada infant.

El públic assistent a les hores del conte cada vegada són infants més petits, gairebé nadons. Com us ho feu per gestionar aquest públic tan petit o per fer que vinguin nanos més grans a les hores del conte?

- ▶ Hem desdoblant les hores del conte: l'hora del conte a partir de 4 anys i l'hora menuda de 0 a 3.
- ▶ Biblioexperience: laboratoris infantils, deBAT a BAT, hores del conte i visites escolars en un sol paquet. Experiències plaents a les escoles i instituts perquè vulguin venir a la biblioteca.
- ▶ Fem les hores del conte amb inscripció prèvia per controlar l'edat dels infants assistents.
- ▶ Tornem a fer les hores del conte dissabte al matí.

4.2. Activitats per a joves

Com programem activitats d'èxit per a joves? Val la pena fer-ne?

- ▶ Fem activitats amb influenciadors de les xarxes socials.



- ▶ Programem activitats amb l'institut d'assistència obligatòria (temes de literatura, etc.).
- ▶ Programem activitats de manera col·laborativa amb l'Espai Jove.

4.3. Activitats per a adults

Com millorem o augmentem la participació dels usuaris adults en les activitats?

- ▶ Repetim les activitats que realment funcionen.
- ▶ Millorem la difusió de les activitats: amb el butlletí mensual, les XS, l'agenda de la Biblioteca Virtual, cartells al poble, col·laborant amb les entitats locals, fent publicitat (a través de l'accés restringit, publicitat segmentada per tipus d'usuari), el boca-orella, etc.
- ▶ Amb aliances i col·laboracions: fem les activitats amb gent del poble, amb les entitats i col·laborem amb empreses.
- ▶ Busquem el dia i hora de la setmana que vagin més bé a tothom.
- ▶ Amb activitats que triomfen: taller de *mindfulness*, clubs de lectura per a gent gran, tallers d'alimentació saludable en col·laboració amb el comerç local, *coaching*, etc.

Com fem augmentar l'assistència dels adults en les activitats? Com fidelitzem els adults perquè facin activitats?

- ▶ Programem activitats de cuina, vida sana, emocions, etc., amb inscripció prèvia i enviant un recordatori 5 dies abans de l'activitat.
- ▶ Amb la comunicació: butlletí, revista de la biblioteca en paper, web de l'ajuntament, web de la biblioteca, biblioteca virtual (agenda), Facebook, Twitter, Instagram, etc.
- ▶ Programem activitats en col·laboració amb el CAP, l'hospital, el comerç local (tast de diversos pans), casals de joves, grups excursionistes, etc.
- ▶ Organitzem sortides vinculades als clubs de lectura (rutes literàries, de fotografia, etc.).

Voldríem fer activitats per a adults (separadament del rol de pare o mare) l'objectiu de les quals sigui crear xarxes de persones que, al final, es coneguin entre elles. Hi ha gent que està molt sola; podríem organitzar activitats que els interessin (menopausa, herbes remeieres, cuina, etc.), perquè vegin que la biblioteca també els pot oferir un lloc on trobar altra gent amb qui es poden entendre.

- ▶ Hem creat un grup de debat obert en què participen diferent tipus d'usuaris (joves, adults, gent gran, etc.), amb un tema de deliberació diferent cada mes.
- ▶ "Parlem amb...". Per exemple, ve un periodista referent de TV3 a parlar amb un periodista local que tot just comença.

4.4. Visites a/per a escoles i instituts

Com feu la programació de les visites escolars?

- ▶ Una opció és fer visites escolars a primera hora, de 3 a 4.
- ▶ Fem les visites escolars durant un matí de treball a porta tancada.
- ▶ Enviem un correu a les escoles a final de curs amb l'oferta de visites escolars (els diversos itineraris i els diversos horaris possibles) i programem les visites amb temps.



Com feu les visites escolars: feu la programació a final de curs o d'una altra manera?

- ▶ Ens posem en contacte amb les escoles al setembre.
- ▶ Hi ha biblioteques que fan passar tots els cursos i, llavors, envien l'oferta al juliol.

Idees per millorar les visites amb les escoles de primària:

- ▶ A la nostra biblioteca cada dimarts ve un cicle diferent a fer-hi una activitat, que canviem mensualment. Preparem les activitats al juliol i les programem.
- ▶ De P3 a 2n expliquem un conte o llegim un poema i, després, fem una estona de lectura lliure. A partir de 3r fem recomanacions de llibres (fora de novetats) i els alumnes llegeixen a la biblioteca. No expliquem la normativa ni la CDU. Molts pares ens venen a la tarda a cercar els llibres que els hem ensenyat al matí.
- ▶ Combinem la visita escolar i el club de lectura: primer anem a l'escola amb un lot de llibres (el mateix llibre per cada classe) i els el llegeixen. Al cap d'un mes venen a la biblioteca i fem un club de lectura sobre el llibre i, a part, fem la visita a la biblioteca (si podem, hi convidem l'autor del llibre).
- ▶ A finals de juny o juliol, fem una reunió amb professors (o bé coordinadors o directors). Els ensenyaem la biblioteca perquè sàpiguen qui som i què oferim. Amb secundària ens trobem molts professors que ens desconeixen. Un cop venen, després s'engresquen i ens demanen servei.

Tenim molt bona relació amb les escoles, però no pas amb els instituts. Com o què feu vosaltres amb els IES?



- ▶ No oferim tant visites a la biblioteca, sinó que, més aviat, anem a l'IES a fer-hi l'activitat (deBAT a BAT).
- ▶ Fem col·laboracions mitjançant el servei comunitari (Lècxit, recomanacions de lectura per les XS, aparadors culturals, etc.): s'ha de gestionar a través de l'ajuntament (tècnic o tècnica d'educació).

Idees i contactes amb l'institut: com ho feu?

- ▶ La carta de serveis és la carta de presentació; jocs, lectura de contes, laboratoris de lectura, etc. Ens hem replantejat què oferim i hem canviat una mica el que fem "des de sempre". Oferim lots de llibres temàtics, lots de lectura (llibres o revistes), etc.
- ▶ Participem i assistim al consell escolar municipal i lliurem l'oferta d'activitats per al curs següent (visites escolars acompanyades, visites escolars per venir a llegir a la biblioteca, lots de llibres, laboratoris de lectura, etc.).
- ▶ Al juliol fem la graella d'activitats de tot el curs següent. Són visites a la carta, generalment cada grup classe hi passa 3 cops l'any. També hi fem venir l'institut (crèdit de síntesi, activitats dins l'horari lectiu, músiques a través de la poesia, etc.). És un vincle que s'ha establert amb el temps, molt de temps.

Quin procediment seguïu amb els instituts i què els oferiu?

- ▶ Requereix molt de temps aconseguir una bona relació amb els instituts: cal anar-hi en persona, presentar el projecte de visites i insistir-hi fins que no va endavant. Oferim, dins l'horari lectiu, visites, deBAT a BAT, servei comunitari (amb 3r i 4r ESO: bibliotràilers, petits vídeos amb lectures de contes en anglès, etc.), comentaris sobre lectures obligatòries, etc.

- ▶ Contactem, depenent del cas, amb l'equip directiu, amb el cap d'estudis, amb el coordinador de cada curs, etc. El que funciona més és agafar algun professor a banda que ja és usuari de la biblioteca i, a partir d'aquí, aprofitar-lo com a porta d'entrada.

4.5. Clubs de lectura

Tenim clubs de lectura infantils (P3, P4 i P5) i estem a punt de morir d'èxit: com es podria delimitar?

- ▶ Fent els CL amb els pares.
- ▶ Amb inscripcions prèvies.

Tenim 2 clubs de lectura generals que funcionen des de fa molts anys, i els usuaris no se'n volen donar de baixa. Hi tenim apuntats gairebé 30 usuaris, però el dia de l'activitat només en venen 16 o 17. Com ho gestioneu? Feu inscripció per tertúlia o per curs?

- ▶ Fem inscripció per curs i no per sessió.
- ▶ Hi limitem l'assistència (amb 3 faltes, entra algú nou a la tertúlia).
- ▶ Limitem la inscripció a 2 anys (biblioteques de Barcelona) per donar sortida a la llista d'espera.
- ▶ Fem signar per l'assistència a les sessions del club de lectura.

Tenim un club de lectura general que fa 15 anys que funciona molt bé, però hi ha una llista d'espera de 10 persones des de fa molt temps. Voldríem donar resposta als qui s'esperen, però quina? No tenim capacitat per ampliar el grup actual ni per crear-ne cap de paral·lel.



- ▶ Vam fer un reglament i passem llista: més de 3 faltes no justificades implica perdre la plaça i assignar-la al primer de la llista d'espera.
- ▶ Una alternativa és que cada any es facin inscripcions noves: els primers que s'hi apuntin (presencialment) seran els que tindran la plaça assignada.
- ▶ Crearem un segon club de lectura i n'externalitzarem la conducció.
- ▶ Fem un club de lectura de 20 persones, i cada mes hi organitzem 5 tastets: reservem una plaça de cada CL perquè l'usuari pugui "tastar" el CL de còmic, de teatre, de novel·la, el feminista, el deBAT a BAT, etc., i funciona molt bé.
- ▶ Amb la Regidoria d'Igualtat hem creat un club de lectures feministes.

4.6. Presentacions de llibres d'autors

Què feu si un autor o autora local vol fer cap presentació d'un llibre a la biblioteca i sabeu que no hi vindrà gaire gent? La feu o no?

- ▶ No organitzem l'acte, sinó que els acompanyem: ells ens demanen la sala i nosaltres, com a biblioteca, ens comprometem a fer-ne un cartell, el pengem a la biblioteca i l'enviem per publictramesa i a les XS.
- ▶ Elaborem un protocol d'activitats (externes), en el qual la biblioteca es compromet a fer-ne difusió, tot i que la responsabilitat de l'acte és de qui el promou (sigui l'autor de llibre o algú altre).
- ▶ Ho considerem una simple cessió de sala (ni l'organitzem ni en fem difusió) i així ho tenim recollit en el reglament de la biblioteca.

4.7. Activitats que funcionin

Com feu les activitats perquè hi vingui de gent?

- ▶ El que realment funciona és l'hora del conte per als petits lectors.
- ▶ Fem que les activitats de la biblioteca siguin una part d'una activitat extraescolar.
- ▶ Amb un club de lectura manga.
- ▶ Els infants estan cansats d'haver de parar atenció: tot el dia s'han d'escoltar els mestres. També estan cansats d'extraescolars.
- ▶ Amb una BiblioLab de dibuix.
- ▶ Amb un club de l'òpera (gent gran).
- ▶ Preguntem al públic quines activitats voldrien que es programessin a la biblioteca.

4.8. Activitats col·laboratives

En el cas de buscar aliances externes per fer activitats a la biblioteca, us regiu per un conveni, aprofitau el mecenatge o ho feu d'una altra manera? Establir un conveni és lent i, al final, sovint s'acaba perdent l'acord de col·laboració. Teniu o sabeu si hi ha cap alternativa al conveni?

- ▶ No, que sapiguem.

4.9. Activitats: innovació

Com podem innovar realment en les activitats a les biblioteques per adaptar-nos al nou model de biblioteca?

- ▶ Tenim edificis del segle XIX, equips del segle XX i una missió del segle XXI: hi ha alguna cosa que no encaixa.

4.10. Exposicions

Com gestioneu les exposicions que no us venen donades per la Diputació (relacionades amb les assegurances, el transport, etc.)? Hem previst una exposició d'escultures d'un particular i no tenim res a punt...

- ▶ Tenim una assegurança per a les peces exposades que es gestiona amb l'ajuntament (a través de Cultura).
- ▶ Si és un particular qui proposa l'exposició, li correspon a ell de vigilar la sala on hi ha exposat el material. Signem un acord per escrit en què s'exonera la biblioteca de la vigilància i la responsabilitat de les peces exposades.

4.11. Activitats d'extensió bibliotecària

Fem una Biblioriera, una paradeta amb intercanvi de punts de llibre, regalem guies de lectura, etc. Oferim una hora del conte especial amb lliurament de premis. Què més podríem fer?

- ▶ Fer un taller, per exemple, de postals o punts de llibre amb feltre que es cus; tot plegat molt senzill.



- ▶ Posar material perquè els nens puguin pintar i retallar a les taules i les cadires; ha de ser un material que no triguin gaire a acabar.
- ▶ Crear un petit espai de lectura per als infants.
- ▶ Fer un fotoreclam.

5. COMUNICACIÓ

5.1. Xarxes socials

Què feu per tenir i mantenir els seguidors a les xarxes socials de la biblioteca?

- ▶ Continguts molt visuals i, també, continguts poc habituals: una formiga que es passeja per terra a la biblioteca; "avui ha vingut en tal o tal altre del poble"; "avui ens ha arribat el lot", etc.
- ▶ Hi pengem l'agenda i, també, el *post* de l'activitat (quan ja l'hem feta).
- ▶ Creem perfils poc formals (TikTok).
- ▶ Pengem les novetats que ens arriben.
- ▶ Creem continguts amb els alumnes de l'institut, perquè es recomanin lectures entre ells, etc.

Més enllà de fer difusió de les activitats de la biblioteca, utilitzeu les XS per fer-hi interaccions amb els usuaris? Com augmenteu la participació dels usuaris?



- ▶ Fem un concurs per Instagram.
- ▶ Fem recomanacions de lectura, si pot ser a través dels mateixos lectors/seguïdors (BookFest).
- ▶ Donem de baixa les XS sense activitat (Twitter).

És necessari tenir tants perfils diferents? Com gestioneu les XS: se'n fa càrrec una persona sola o tots junts?

- ▶ Ens ho repartim: cadascú s'encarrega d'una xarxa (Facebook, Twitter, Instagram).
- ▶ L'Ajuntament ens ha demanat molta presència en línia i a les XS, i tenim una persona que s'hi dedica.
- ▶ Hem donat de baixa YouTube.
- ▶ Una sola persona s'ocupa de les XS. El 80% del contingut està programat (promoció, programació d'activitats, recomanacions, etc.).

Com gestioneu les xarxes socials? Amb una persona o en conjunt?

- ▶ Una persona s'encarrega del blog de la biblioteca, Facebook i Twitter, i una altra controla Instagram.
- ▶ No fem planificació de les publicacions, sinó que més aviat improvisem (avui arriba el lot, l'endemà fem fotos de l'hora del conte, etc.).
- ▶ Va molt bé fer formació específica per fer-se càrrec de les xarxes socials. Cal limitar el nombre de xarxes en les quals estem presents, en consonància amb els recursos (humans i temps) de què disposem.
- ▶ Si pot ser, fem un pla de xarxes.
- ▶ Hootsuite és una eina que va molt bé per programar les publicacions. I, a més, cada xarxa té la seva eina de programació.

Ens demanen presència a les xarxes socials, però això representa molta feina i el retorn és qüestionable. Com ho feu? Com ho veieu? Ho assumeix una sola persona? Ho repartiu?

- ▶ Som a dues XS i s'encarrega de tots dos perfils una sola persona. El retorn? Doncs vuit o deu m'agrada.
- ▶ L'opció és que se'n responsabilitzi una persona, amb una bona planificació (continguts i calendari).
- ▶ Publiquem anuncis d'activitats, els *posts*, la programació mensual d'activitats, fotografies de la biblioteca, novetats de fons, arribada del lot, com fem el PI, etc.
- ▶ Tenim un perfil per a joves i un perfil general.
- ▶ Tenim externalitzada la gestió de les XS: donem als agents la informació que volem publicar durant el mes (fotos de novetats, fotos d'activitats, etc.), però la redacten i la publiquen ells. Per uns 200 € mensuals ens gestionen Facebook i Instagram.

Volem potenciar els perfils de xarxa de biblioteques municipals, però no n'acabem de sortir. Com podem atreure públic nou, nous seguidors, etc.?

- ▶ Fent servir un nom clar perquè els usuaris ens trobin; un nom que funcioni com a marca.
- ▶ Conservant les peculiaritats de cadascuna de les biblioteques de la xarxa municipal.
- ▶ Explicant feines internes: com muntem una sala per a una activitat, mostrant com fem el PI, difonent lots de donatius que arriben i volem regalar, etc. O, per exemple, amb reclams com ara: "ens hem reunit per resoldre aquest tema: què en penseu?".

5.2. Pàgina web

Indicador de visites al web per habitant: estratègies per millorar la web o el blog de la biblioteca.

- ▶ Publicar-hi l'agenda d'activitats i les novetats.
- ▶ Va bé potenciar la web, perquè cert tipus de públic no vol ser a les xarxes socials.
- ▶ Alguns es plantegen deixar la web / el blog per potenciar les xarxes socials. D'altres es plantegen fer una web, però professional.

5.3. Pla de comunicació

Se'ns fa molt difícil arribar a tota tothom; tenim moltes urbanitzacions que representen almenys el 50% de la població i no hi arribem, mentre que la població del centre té un excés d'informació. Treballem amb Instagram, posem anuncis a la web municipal, cartells a la biblioteca..., però ens cal millorar la comunicació.

- ▶ S'hauria d'assimilar el pla de comunicació de l'ajuntament i parlar-ne amb els tècnics de comunicació. Si publiquem als mateixos llocs que l'ajuntament guanyarem visibilitat.
- ▶ Els canals de Telegram van molt bé.
- ▶ Cal aprofitar les cartelleres que hi sol haver a l'entrada de les urbanitzacions.
- ▶ S'hauria de mirar si hi ha centres socials a les urbanitzacions i vincular-s'hi.
- ▶ Als municipis petits, convindria aprofitar els grups de WhatsApp de grups classe per arribar a més gent.
- ▶ S'haurien de fer anuncis a la ràdio local, sobretot amb el tema e l'agenda.



6. ORGANITZACIÓ INTERNA

6.1. Recursos humans: gestió del temps, tasques directives, gestió dels equips de treball, coordinació amb l'ajuntament...

Si teniu poc temps a la feina, prioritzeu tasques virtuals (promoció de novetats per les XS) o tasques tècniques (posar xips als llibres, per exemple, o catalogar-los)?

- ▶ L'usuari presencial "se'ns menja" el temps, però és l'objectiu principal; per tant, cal prioritzar clarament l'atenció a l'usuari, el préstec individualitzat, etc.
- ▶ Els llibres van al final de la cua (tasques com catalogar les deixem per al final).

Penseu que la rotació ajuda a motivar el personal?

- ▶ Cada biblioteca té la seva casuística. A vegades hi ha algú amb un perfil molt concret a qui ja li va bé d'estar-se sempre en un mateix lloc; a vegades és bo de fer rotació per variar de tasques. La rotació permet de descansar del préstec, de la secció infantil, etc., i, també, empatitzar amb la feina que fan els altres membres de l'equip.
- ▶ Fem rotació cada 15 dies, amb una consulta anual sobre com vol continuar el personal.
- ▶ Es pot fer una prova inicial de 3 mesos amb rotació i, després, fer-ne una valoració conjunta.
- ▶ Que hi hagi sempre la mateixa persona a vegades beneficia el servei (quant a especialització i perquè el públic sempre té el mateix referent).
- ▶ També es poden rotar feines, però sense que canviï la sala on és el personal.

Muntatge i desmuntatge d'activitats: com ho feu per gestionar les tasques i que no sempre se n'encarreguin els mateixos?

- ▶ Tenim un calendari (Outlook, Calendar o d'altres) per distribuir les tasques de la setmana (s'hi especifica qui posa les cadires, qui prepara l'ordinador, qui desmunta la sala, qui gestiona les inscripcions, etc.).
- ▶ Distribuïm les responsabilitats entre el personal disponible (per tipus d'activitat o de públic).
- ▶ Fem reunions setmanals per organitzar feina de la setmana (tasques, activitats, visites, etc.) o, fins i tot, diària.
- ▶ Fem que el personal s'impliqui en la tria de les responsabilitats: "qui vol fer això?".
- ▶ En fem el muntatge a primera hora (una persona o tot l'equip junt).

Com trobem temps per fer feina interna: tasques d'anàlisi, pla d'acció, estadístiques, coordinació amb l'ajuntament...

- ▶ Quin és el teu/nostre paper dins la biblioteca? No ens correspon a nosaltres d'anar substituint el personal a l'hora de berenar. Potser caldria tancar sales per fer la feina necessària.
- ▶ Hauríem de fer-nos valorar per fer bé la feina i descartar les tasques que no ens pertiquen (com ara haver d'anar substituint el personal que està de baixa). Cal tancar la sala que sigui si els mínims necessaris per oferir un bon servei no es compleixen, si no hi ha substitucions de personal per l'ajuntament, etc.
- ▶ Cal aprendre a delegar, explicar a l'equip les tasques que fem (per fer visible i fer que siguin conscients de la nostra feina, amb transparència) i, també, al tècnic o tècnica de l'ajuntament amb qui ens coordinem.



Amb la implantació de l'RFID heu aconseguit tenir sempre una persona al taulell d'acollida? Sempre hi ha dues persones, quan, per la feina que tenim, amb una n'hi hauria prou. No es volen estar soles (per temes de seguretat).

- ▶ Nosaltres hi tenim només el conserge.
- ▶ A nosaltres també ens passa: el personal prefereix treballar acompanyat més que no pas estar-s'hi sol.

Idees per cohesionar, fer equip, motivar i millorar el clima de treball.

- ▶ Una bona estratègia és posar tot de cartolines damunt de la taula amb les feines que s'han de fer numerades (feines que agraden a tothom i d'altres que agraden menys). El personal va dient números i, si l'encerta, la tasca queda assignada. Tothom ha de triar una tasca "positiva" i una de "negativa". Al cap de 3 mesos es fa una sessió de valoració i reassignació de tasques mensual, perquè tothom tingui experiència en totes les feines.
- ▶ El pla d'acció anual, per fer cohesió de grup, s'elabora conjuntament, entre tot el personal tècnic. La direcció dissenya les línies estratègiques i amb la resta de personal es va completant el pla d'acció.
- ▶ Reunions 1 a 1: convindria fer reunions trimestrals (la direcció) per parlar de coses concretes amb cada membre de l'equip de treball. Les sessions no han de ser gaire llargues i serveixen per detectar punts crítics i cercar solucions als problemes. També, per saber quins interessos té l'equip i veure si pot aportar idees i solucions a la biblioteca.
- ▶ Quan una direcció entra en un equipament que fa temps que funciona no és gens fàcil. Una mica de formació per a un bon lideratge seria bo si es vol afrontar aquesta circumstància.
- ▶ Anem a dinar junts un cop al mes i, també, fem trobades informals abans de començar cada jornada.
- ▶ Observació: de seguida que es detecta un entrebanc, en les reunions setmanals, cal destacar qualitats dels membres de l'equip, sense anar als defectes; fer-los petits reconeixements i subratllar que cadascú és hàbil. Això no fa desaparèixer el conflicte amb l'altre, però en desvia el focus per concentrar-se en allò que va bé.
- ▶ S'haurien d'organitzar petits equips de treball.
- ▶ Convindria buscar formació per a tot l'equip de treball alhora, per reaprendre i desaprendre determinades dinàmiques.
- ▶ S'hauria de parlar molt amb els treballadors, fer-hi petites reunions, estar-se amb el personal de manera informal (un a un, anant a cada lloc de treball per ser-hi i acompanyar-los) i comunicar bé les decisions perquè tothom tingui la mateixa informació (fer actes de les reunions).
- ▶ S'haurien de donar petites tasques que motivin els treballadors, perquè són temes que els interessin a títol personal, encara que no sàpigues ben bé, com a direcció, cap a on anirà i evolucionarà aquell projecte.

Estem muntant un nou model de xarxa local amb grups de treball mixtos (entre totes dues biblioteques). Tots dos són espais complementaris i no pas duplicats. Tenim dotze llocs de treball i som quinze persones: com fem servir eines de treball col·laboratiu?

- ▶ Trello: és una pàgina web per organitzar la feina per projectes. Ens estalvia molts correus i moltes reunions. Hi pengem la planificació setmanal, les incidències del PI, el grup a les xarxes socials, etc. El Cibernàrium de l'Ajuntament de Barcelona organitza tallers gratuïts per aprendre a fer funcionar aquesta eina.



Com repartiu la càrrega de treball entre el personal de la biblioteca? Sempre acabem donant més feina a qui treballa més bé, i potser no és just.

- ▶ Fem rotació de tasques.
- ▶ Repartim les tasques feixugues com el PI.
- ▶ Fem formació sobre gestió d'equips per treballar aquest tema.
- ▶ Motivem el personal que "no rendeix tant" amb més formació, intentem d'oferir-los les feines que els agraden, amb què tenen més habilitat, etc.

Tenim un equip infradimensionat i només rebem el suport d'alguns plans d'ocupació. Com ho podem fer per cobrir aquesta mancança?

- ▶ Parlant-ne directament amb el cap de RH de l'ajuntament i justificant-ne la necessitat amb l'ajut dels estàndards i comparant les dades amb els de municipis similars (recursos i resultats).
- ▶ Reclamant el compliment del conveni (cal trucar a la cap de la Secció d'Administració de GSB per demanar-li suport tècnic).

Quines accions heu fet per aconseguir més personal a la plantilla?

- ▶ No ho hem aconseguit, només hem rebut promeses.
- ▶ En vam aconseguir fent molts informes i posant fre a les accions que duem a terme. No vam anar més enllà d'on podíem arribar: cal fer un pas enrere, dir fins aquí i posar-hi límits per no cremar l'equip.
- ▶ Hi hem posat límits eliminant tasques que no són pròpiament de biblioteca. Cal deixar de fer coses si hi ha manca de personal: per exemple, deixar de fer activitats extra com ara grups de conversa o, fins i tot, deixar de fer visites escolars.

Una persona de l'equip (TAB) està molt motivada i implicada. Té la plaça fixa i creu que treballa molt bé, però no és així. Què s'hi pot fer?

- ▶ Passar-li feines mecàniques per minimitzar errors, acceptant que sempre n'hi ha.
- ▶ Posar-la a atenció a l'RFID.

Com motivem el personal que fa molts anys que treballa a la biblioteca?

- ▶ A través de l'ajuntament es pot fer una nova valoració dels llocs de treball per reconèixer econòmicament la feina que es fa actualment a les biblioteques i que, 20 o 25 anys enrere, no estava prevista.

El % d'hores de baixa respecte del conveni durant el 2022 va ser del 75%. Som 4 TAB i 1 director/bibliotecari; un dels TAB treballa només al matí, encara que no som oberts al públic, fent tasques internes. Per a la resta de l'equip això crea conflictes. Com reorganitzem les feines dels TAB perquè, en el moment d'una baixa o una absència, les tasques es puguin assumir entre tot l'equip i no ho hagi d'assumir tot la direcció?

- ▶ Fent rotació i especialitzant les tasques per taulell: si tothom passa per tots els taulells, no hi ha ningú imprescindible.
- ▶ Deixant per escrit tots els procediments, que, després, si ve personal nou, han de servir com a manual d'acollida. Tenir els procediments ben descrits evita conflictes.



Com feu la coordinació de les diverses biblioteques del municipi? Organització i comunicació interna de la xarxa municipal.

- ▶ Fem una reunió setmanal amb totes les direccions de les biblioteques de la ciutat una de matinal de 3 o 4 h. en què despatxem el dia a dia i treballem algun punt del pla d'acció. Després, elaborem un butlletí informatiu per a tot el personal de la xarxa (notícies internes de RH, curiositats destacades, etc.). Finalment, es creen grups de treball (infantil i comunicació/xarxes) i les decisions es passen en el pla d'acció. També fem 3 reunions de seguiment individuals amb cada direcció al llarg de l'any.
- ▶ Fem una reunió setmanal a la biblioteca central.
- ▶ Fem servir Trello com a eina de coordinació (funciona molt bé per a la biblioteca).
- ▶ Ho coordinem amb el Google Calendar i amb el calendari de l'Outlook.

Com feu la gestió de RH (gestió de baixes, incidències, rebre gent nova que ve a treballar, etc.)?

- ▶ Amb els calendaris de Google, un dels quals és per al personal i les incidències. Tenim els torns de treball establerts i, quan hi ha una incidència, la mateixa persona l'anota (si fa vacances, formació o té una baixa). Hem eliminat els horaris d'obertura de dissabte a la tarda i de dilluns al matí, per tenir sempre algú extra que cobreixi un taulell.
- ▶ Tenim 2 itinerants de xarxa, però, tot i així, sovint hem de tancar sales quan ens falta personal.

Cada quant us reuniu amb el vostre regidor, tècnic o cap d'àrea?

- ▶ Cada setmana ens reunim amb el cap de Cultura (una setmana individualment i la següent amb els diversos equipaments de cultura). Amb la regidora, només quan té una petició d'algun ciutadà.
- ▶ Ara no tenim reunions periòdiques (d'ençà de la pandèmia), però abans fèiem reunions setmanals.
- ▶ Establir un calendari fix és absolutament imprescindible. Nosaltres tenim una reunió al mes.



Com aneu amb la no desconnexió?

- ▶ Treballo els diumenges des de casa.
- ▶ Faig reunions virtuals, fins i tot al taulell.
- ▶ Tinc un mòbil de l'ajuntament que deixo a la feina quan me'n vaig.

Com us ho feu per gestionar el correu electrònic? Tinc 900 correus pendents a la safata d'entrada: me n'entren uns 300 diaris.

- ▶ Demano a l'equip que no em posi en còpia de TOT el que fan, amb la qual cosa m'ha baixat una mica la quantitat de correus que rebo.
- ▶ Demano a alguna administrativa amb accés al correu personal que m'ajudi a gestionar els "no importants"

A partir de quin moment us plantegeu tancar una sala?

- ▶ Tenim un mínim de personal pactat amb l'Ajuntament, tant per tancar sales com per tancar la biblioteca sencera, que s'ha adaptat a cada biblioteca de la xarxa. L'organització del personal es fa per la xarxa i no a la biblioteca (per facilitar, precisament, el funcionament i no haver de tancar sales).

6.2. Espais (silenci, joves, magatzem, sala d'actes...)

Espais de silenci i espais de trobada: com hi trobem l'equilibri?

- ▶ Millorant la distribució dels espais de la biblioteca per crear-hi racons d'estudi separats de la resta de la biblioteca.
- ▶ Marcant dies de "silenci" (dimarts i dijous, per exemple) i dies de "soroll". No es programen activitats en els dies de silenci.
- ▶ Deixant clar que les biblioteques no són sales d'estudi.
- ▶ Flexibilitzant espais (usar la sala d'actes com a sala d'estudi).

Els usuaris de la sala d'adults se'ns queixen que no hi ha silenci. Com ho feu per mantenir-hi el silenci? I per gestionar les queixes?

- ▶ Expliquem que la biblioteca és un espai on passen moltes coses; és un espai de convivència i, per tant, és complicat que hi hagi un silenci absolut.
- ▶ El silenci total a les biblioteques és molt difícil d'aconseguir. Cal educar les persones a respectar els altres (en un sentit i en l'altre): fer-los saber que és un espai públic, que hi ha gent estudiant i nadons... (ens ho hem d'explicar els uns als altres).

Teniu cap espai per als joves?



- ▶ No (unànime).
- ▶ Es poden usar elements alternatius per crear-hi espais diferenciats (com ara les cortines que han posat a la biblioteca Gabriel García Márquez de Barcelona o vidres per formar espais separats).

Magatzems: només serveixen per desar-hi llibres vells. Tenen un problema d'accessibilitat, però els guardem per si de cas... No creieu que els hauríem de deixar buits? Hem de tenir realment duplicats? Com canviem de mentalitat?

- ▶ S'haurien de reduir a la mínima expressió. Realment el que hi ha dins el magatzem es perd.
- ▶ El PI facilita la visió de col·lecció única; per tant, el concepte de magatzem "per si de cas" deixa de tenir sentit.
- ▶ Al magatzem hi tenim els lots del CL i el material per a les activitats.

Els patinets als espais de la biblioteca: l'ajuntament no té una normativa específica i, a la biblioteca, tampoc ho tenim recollit. En èpoques d'exàmens la gent hi entra amb els patinets, els endolla per recarregar-los i crea un conflicte amb altres usuaris. Com ho gestioneu?

- ▶ Ens hi hem trobat puntualment, però no com a "problema".
- ▶ Incorporarem el tema a la normativa de la biblioteca: prohibició d'entrar vehicles a la biblioteca, excepte les cadires de rodes.
- ▶ Tenim uns armariets per desar-hi els patinets, amb l'opció de recàrrega.

Qui té sala d'actes, com la gestiona: des de la biblioteca o des de l'ajuntament?

- ▶ Tenim un protocol de cessió d'espais a la web amb un formulari que cal emplenar. S'hi explicita el temps d'antelació de la demanda, el temps de resposta de la biblioteca, els horaris disponibles, etc.

- ▶ Només deixem la sala en horari de la biblioteca; si és fora d'horari, se n'encarrega l'ajuntament (d'obrir, de tancar, de com queda la sala, etc.).
- ▶ Les condicions d'ús de la sala d'actes, igual que la resta de sales de la biblioteca, estan explicitades en el reglament de la biblioteca.

Com guanyaríeu presència sense haver de fer més activitats? M'agradaria que hi hagués més gent que es quedés a la biblioteca, més enllà de venir a demanar-hi llibres en préstec. Quins canvis d'espai hi faríeu?

- ▶ Hi col·locaríem més butaques.
- ▶ Hi faríem raconets, lluny de les sales diàfanos que es fan ara pertot arreu.
- ▶ Faríem llocs que semblessin espais "domèstics", hi entapissaríem les butaques velles, hi crearíem espais petits i acollidors, més íntims.
- ▶ Hi oferiríem espais sense mòbil i sense ordinadors: espais per compartir i trobar-s'hi sense interrupcions de la tecnologia.

Teniu moltes peticions d'entitats o departaments de l'ajuntament quant a cessions d'espai?

- ▶ Tenim una persona al 100% de la jornada dedicada a aquest tema. Si demana l'espai algú de l'ajuntament, no els l'assignem per instància, tret que ho demani un ciutadà. Més de la meitat de les activitats que es fan a les biblioteques de la nostra xarxa són per cessió d'espais.
- ▶ Si l'activitat és cultural, l'assumim com a conjunta.
- ▶ Tenim una taxa per a la cessió d'espais. L'única manera d'estalviar-se la taxa és col·laborant amb la biblioteca, per la qual cosa tampoc es pot cobrar res.
- ▶ Tenim una taxa si hi ha cap interès econòmic al darrere, o si l'acte només està obert als associats o són partits polítics, etc.



6.3. Dades personals

Va venir la policia local amb un carnet que havien trobat i van demanar les dades d'aquell usuari. Era un carnet donat de baixa i, per tant, no les teníem. Però, els les hauríem d'haver donades, en cas que el carnet estigués actiu?

- ▶ Només podem facilitar les dades de connexió que incloguin dades personals dels usuaris en el cas que hi hagi una petició d'un cos de seguretat o un requeriment judicial al darrere. La petició ha d'anar signada per una persona amb nom i cognoms i amb la seva identificació (número d'agent, número del jutjat, etc.) per tant, no podem atendre cap petició sense nom i cognoms d'una persona física. Només en el cas que sigui una emergència (quan hi ha en perill la vida d'algú), no cal la sol·licitud signada. En aquesta situació podem atendre les peticions via telèfon, per exemple, després d'haver comprovat si diu la veritat qui fa la sol·licitud. La petició ha de ser proporcionada amb el delictes que s'investiga i cal que se n'expliqui la finalitat, sense esmentar-hi la investigació, tot i que si que cal argumentar el perquè de la petició.
- ▶ Podeu trobar-ne més informació en l'apartat d'IntraBib dedicat en aquest tema: IntraBib > Administració > Àmbit legal > LOPD > Cossos de seguretat i requeriments judicials: http://intrabib.xb.ad.diba.es/Xt/Bib/administracio/ambit_legal/lopd/proteccio6.asp.

6.4. Voluntariat

Professora de llengua i literatura catalanes jubilada ofereix els seus serveis a la biblioteca: què li podríeu demanar? Hi ha res que us hagi funcionat que no sigui el club de lectura?

- ▶ Lèxhit, tallers de lectura en veu alta per a AD, clubs de lectura fàcil, lectures a la residència d'avis, grups de conversa, etc.
- ▶ Grups de gent gran que fan lectures en veu alta (Manresa).

Treballeu amb voluntaris?

- ▶ Sí, el Lèxhit.
- ▶ Per minimitzar les incidències amb els voluntaris jubilats (que viatgen sovint), fem coincidir tres o quatre parelles de Lèxhit en la mateixa franja horària i, així, si en falla cap, un altre voluntari es pot fer càrrec d'un infant que ha quedat sol.
- ▶ Els voluntaris del Lèxhit estan coberts per la Fundació Bofill. La resta de voluntaris no en són tècnicament, sinó que es tracta de ciutadans que hi participen.

6.5. Horaris

Horaris d'estiu: hi ha algunes biblioteques que canvien l'horari de tarda a matins durant l'estiu. Hi heu trobat cap avantatge?



- ▶ Per temes de climatització, algunes biblioteques canviem l'horari. Si tinguéssim els edificis ben climatitzats, no caldria. A les tardes d'estiu, quan fa tanta calor, la gent no ve. Sovint és un problema de riscos laborals, també.
- ▶ Obrim les mateixes hores: a l'hivern fem 2 matins i 5 tardes, i a l'estiu fem 5 matins i 2 tardes. Ens ha anat bé (Navarcles, Artés, Sallent i Berga).
- ▶ No és positiu per a la població, perquè la majoria de la gent treballa al matí. Hi venen els casals però no els adults.

Teniu doble torn (matí i tarda)? Sou oberts els dissabtes durant tot el dia? Distribuiu les tasques en funció del torn?

- ▶ Obrim un dissabte sí i l'altre no. A la biblioteca central sí que hi ha torn de matí i de tarda, amb rotació setmanal de tasques.
- ▶ La gent dels matins assumeixen les visites escolars.
- ▶ Nosaltres tenim una persona que fa el 100% del PI.

Feu horari d'estiu?

- ▶ Sí, a l'estiu tanquem els migdies i dissabte a la tarda.
- ▶ Nosaltres tanquem els dissabtes.
- ▶ Treballem 3 tardes i 2 matins a l'estiu.
- ▶ L'ajuntament contracta 10 TAB per resoldre els torns de vacances.
- ▶ A l'agost tanquem les biblioteques més petites.
- ▶ Nosaltres tanquem per Setmana Santa i 3 setmanes a l'agost.

6.6. Pressupost, subvencions, licitacions, etc.

Només tenim pressupost municipal per comprar fons, però no per a activitats. Les activitats van molt marcades pel calendari polític (Sant Jordi, etc.), la qual cosa ens en dificulta la continuïtat i la programació estable. Com us ho feu, vosaltres? Teniu voluntaris? Externalitzeu les activitats?

- ▶ Teniu un conveni signat (amb l'ajuntament o la Diputació) que s'hauria de complir: hi pot ajudar per exigir el que correspon.
- ▶ S'hauria de defensar una regularitat de les activitats per guanyar usuaris i presentar a l'ajuntament una proposta anual d'activitats.
- ▶ Caldria professionalitzar les activitats i donar-los el valor que tenen. Fent les activitats amb voluntariat, al final no es pot exigir res (qualitat, calendari, etc.).
- ▶ Amb grups de conversa que funcionen autònomament (autogestió); només en gestionem les inscripcions i l'assistència i en fem difusió.

Fa molts anys que intentem demanar un augment de pressupost, bàsicament per a activitats, que en 17 anys no ha variat. Què faríeu?

- ▶ Comparar amb altres serveis municipals els diners que teniu assignats i què en feu; no pas per menystenir els altres, sinó per defensar el projecte.
- ▶ Deixar de fer activitats durant un any (les que s'assumeixen amb personal propi de la biblioteca) perquè se'ls doni la importància que tenen.
- ▶ No fer hores de més, ni fora d'horari de biblioteca, i tancar serveis o sales quan hi falta personal que no es cobreix.
- ▶ Quantificar les activitats que no teniu externalitzades (visites escolars, CL, etc.) per valorar què implica tot el que feu i exposar-ho a l'ajuntament.

Tenim un valor baix en l'indicador de Despesa en activitats de dinamització cultural. El pressupost ens arriba per via de l'ajuntament i les propostes tancades per la Diputació. Teniu altres vies?

- ▶ Activitats gratuïtes que es patrocinen; per exemple, Kid's&Us ens ofereixen una activitat gratuïta a l'any d'una hora del conte en anglès.
- ▶ Activitats sobre la base de la participació ciutadana.
- ▶ Som a totes les xarxes municipals per vincular les activitats que s'hi fan amb el dia a dia de la biblioteca. Per exemple, quan el Servei Local de Català demana la presència d'un autor, s'organitza a la biblioteca.
- ▶ El Departament de Sanitat, amb motiu de la setmana de lactància, ens va demanar una hora del conte i ara cada any ens en paguen 3.
- ▶ Oferim els espais de la biblioteca a les entitats locals que hi organitzen actes i hi porten gent.

Com es distribueixen els recursos (personals, econòmics, etc.) dins la xarxa municipal de biblioteques: per criteri de població o és l'ajuntament qui ho decideix?

- ▶ Tenim dos itineraris a la xarxa municipal. El pressupost es distribueix en funció del fons i del préstec.
- ▶ Distribuïm els recursos econòmics segons el % de població, d'espai, de fons i segons el % de la PDC. Per a les activitats, en principi cada biblioteca té el mateix.



Com us ho feu per demanar un augment de pressupost; bàsicament a l'ajuntament? Teniu patrocinis?

- ▶ Ara mateix només ens financem per subvencions.
- ▶ Fem activitats patrocinades per empreses locals.

Com gestioneu les subvencions?

- ▶ Teòricament, el personal administratiu de cultura és qui justifica les subvencions, però sovint tenen baixes que no es cobreixen. Nosaltres no tenim accés a l'EACAT. Preparem els informes i tot plegat, però la resta ho fan ells.
- ▶ En fem la tramitació nosaltres (informes i documentació). No tenim accés a l'EACAT per una qüestió informàtica. Quan ho tenim tot fet, ho passem al servei de gestió econòmica perquè ho pengin.
- ▶ No tenim accés tampoc a l'aplicació. Només signem l'informe inicial de necessitat de contractació.

Les despeses recurrents s'han de fer via licitació. El problema és que no saps quan s'ha acabat el procés (se n'encarrega l'ajuntament) ni quan es podrà resoldre la despesa. En el cas del fons, a vegades ens trobem que acaben adjudicant el contracte al desembre i hem de fer tota la despesa de cop. Esteu en la mateixa situació?

- ▶ Sí.
- ▶ Es poden licitar els fons per lot i, així és possible assignar un lot a cada llibreria (local, si pot ser).
- ▶ Acabarem enfonsant les llibreries locals, que no s'hi podran presentar perquè guanyen les llibreries grans. Sobretot als municipis on només hi ha una llibreria.
- ▶ El problema de les licitacions per a les activitats és que les empreses culturals no s'hi presenten i als autònoms petits no els interessen. Al final, no sabem pas com s'han de fer les hores del conte o les conduccions dels clubs de lectura...

6.7. Formació continuada per al personal

Tenim un personal fix que no vol fer formació. Com es pot vendre el tema? Com els motivem?

- ▶ A canvi d'hores lliures; es poden compensar les hores de formació amb una tarda lliure (que no ha de ser necessàriament el mateix dia de la formació, sinó que la pot triar el treballador).
- ▶ Potser estan massa còmodes a la feina, en la zona de confort. Una opció és canviar les feines que fan o de sala (fer rotació), i ells mateixos ja s'adonaran que necessiten fer formació.



INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

CEMENTIRIS MUNICIPALS 2022



Informe dels indicadors de cementiris municipals 2022

1. Introducció
2. Els serveis de cementiris municipals
3. Metodologia i abast de l'anàlisi
4. Anàlisi global dels indicadors
5. Resum executiu
6. Relatoria de la dinàmica "un problema, una solució"



Introducció

Durant aquesta setena edició del **Cercle de Comparació Intermunicipal de cementiris municipals**, els serveis de cementiris municipals han anat retornant a la normalitat anterior a la pandèmia provocada per la Covid-19.

Malgrat la taxa de mortalitat encara no ha baixat als nivells del període 2017-2019, en general podem afirmar que les xifres dels cementiris municipals han retornat als valors dels anys previs a la pandèmia. Tot i així, en alguns àmbits es pot apreciar que les dades encara disten de les del 2019. És el cas de la càrrega de les persones treballadores, que s'ha vist reduïda però encara sense arribar als nivells pre-pandèmia, o les hores de formació de la plantilla, que encara estan un 31% per sota dels nivells del 2017. Així mateix, les activitats lúdiques i culturals, que ja van iniciar la recuperació l'any 2021, encara no han assolit les xifres del 2019 i dels anys anteriors.

En termes quantitius, l'**informe global dels indicadors de Cementiris Municipals** analitza, en el seu vessant comparatiu, l'evolució dels diferents indicadors resultants del darrer any, en comparació amb les edicions anteriors.

Els serveis de cementiris municipals

Nombre de municipis
participants al Cercle



14

Població de la demarcació de Barcelona
representada al CCI

(en xifres absolutes i en % sobre la població
resident, excepte la ciutat de Barcelona)



1,53 milions

37%



Municipis participants en el cercle de cementiris de 2023 (dades 2022)

Durant el 2022 han participat 14 municipis en el **Cercle de Comparació Intermunicipal de Cementiris**, dos dels quals són noves incorporacions.

| Municipi | Població |
|------------------------------|-----------------|
| Badalona | 223.506 |
| Cardedeu | 18.785 |
| Castelldefels | 67.307 |
| Esplugues de Llobregat | 46.414 |
| La Garriga | 16.788 |
| Hospitalet de Llobregat (L') | 265.444 |
| Mataró | 128.956 |
| Prat de Llobregat (El) | 65.030 |
| Rubí | 79.007 |
| Sabadell | 215.760 |
| Sant Cugat del Vallès | 95.725 |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.642 |
| Terrassa | 224.114 |
| Vilafranca del Penedès | 40.056 |

Figura 1: participants al Cercle de Cementiris 2023 (dades 2022)



Metodologia i abast de l'anàlisi

La base per a l'elaboració de l'**Informe global dels indicadors de Cementiris Municipals 2022** és el **Quadre Resum d'Indicadors (QRI)**, el qual presenta les mitjanes resultants del procés de recollida i anàlisi de les dades de l'any 2022. Per a cadascuna de les quatre dimensions del Quadre, l'anàlisi de resultats parteix com sempre d'una **perspectiva múltiple**:

- ▶ Anàlisi **estàtica** dels **indicadors de l'any 2022**. Aquesta anàlisi permet obtenir i inferir una visió general de situació actual dels serveis encarregats dels Cementiris Municipals de la província de Barcelona, a partir de les mitjanes dels indicadors analitzats.
- ▶ Anàlisi **dinàmica dels indicadors de la sèrie temporal 2017-2022**. Es deriva de l'evolució dels indicadors durant les cinc darreres edicions del Cercle i, per tant, de la valoració de les tendències en la prestació del servei.
- ▶ Anàlisi **de dispersió de dades**. Aquesta anàlisi serà utilitzada, exclusivament, quan s'identifiquin casos extrems per als quals calgui l'anàlisi de diferències significatives entre les dades dels municipis i les mitjanes globals.
- ▶ Anàlisi des d'una perspectiva **transversal**. Existeix un gran volum de dades acumulades pels serveis participants en els Cercles de Comparació Intermunicipal. Per això, aquest informe de conclusions també compara els indicadors de les dimensions "Valors Organitzatius/RH" i "Economia" que són comuns a tots els serveis.

Anàlisi global dels indicadors

Com ja és habitual, els **indicadors del Quadre Resum d'Indicadors (QRI) del Cercle de Cementiris Municipals** s'organitzen en funció de les **quatre dimensions** següents:

- ▶ **Dimensió Encàrrec Polític /Estratègic**
- ▶ **Dimensió Usuari /Client**
- ▶ **Dimensió Valors Organitzatius /RH**
- ▶ **Dimensió Econòmica**

A continuació, es presenten els **resultats de la setena edició**, corresponent a les dades de l'**any 2022**, contextualitzats amb els anys anteriors per a cadascuna de les quatre dimensions.

| ENCÀRREC POLÍTIC | Proporcionar una oferta adequada de cementiris municipals | | Proporcionar una oferta diversa d'unitats funeràries | | Disposar de diversos règims de propietat de les unitats funeràries | |
|------------------|--|-------|---|-------|---|-------|
| | | 2022 | | 2022 | | 2022 |
| | Unitats funeràries per cada 100 habitants | 12,5 | % de nínxols sobre el total d'unitats funeràries | 97,0% | % d'unitats funeràries amb concessió a llarg termini (més de 5 anys) | 84,8% |
| | M² de cementiris per cada 1.000 habitants | 451,3 | % de columbaris sobre el total d'unitats funeràries | 1,8% | % d'unitats funeràries amb concessió a curt termini (menys de 5 anys) | 3,1% |
| | Nombre de nínxols per cada 100 m2 de superfície de cementiri municipal | 26,8 | % de panteons, tombes i altres unitats funeràries sobre el total d'unitats funeràries | 1,2% | % d'unitats funeràries disponibles de l'ajuntament | 12,2% |
| | % d'inhumacions a cementiris municipals gratuïtes o bonificades | 2,3% | | | | |
| ENCÀRREC POLÍTIC | Proporcionar l'oferta de rescat d'unitats funeràries | | Controlar la saturació dels cementiris municipals | | Gestionar el canvis de nom de les unitats funeràries amb concessió | |
| | | 2022 | | 2022 | | 2022 |
| | Nombre d'unitats funeràries rescataades o amb caducitat l'any d'estudi per cada 1.000 d'unitats funeràries (reversions no voluntàries) | 3,1 | Anys de marge per a noves concessions de nínxols | 5,5 | % de canvis de nom sobre el total d'unitats funeràries amb concessió | 1,6% |
| | Nombre d'unitats funeràries amb renúncia l'any d'estudi per cada 1.000 unitats funeràries (reversions voluntàries) | 8,8 | Anys de marge per a noves concessions de columbaris | 8,8 | | |
| | | | Anys de marge per a noves concessions de panteons i tombes | 88,5 | | |
| USUARI/CLIENT | Comptabilitzar el nombre d'inhumacions | | Garantir una adequada accessibilitat dels cementiris municipals (I) | | Garantir una adequada accessibilitat dels cementiris municipals (II) | |
| | | 2022 | | 2022 | | 2022 |
| | Nombre d'inhumacions (fèretres) realitzades per cada 1.000 habitants | 3,0 | Dies d'obertura setmanals del cementiri per a accés de les visites | 6,8 | Nombre de participants en activitats culturals i lúdiques per cementiri | 193,8 |
| | Nombre d'inhumacions (cendres) realitzades per cada 1.000 habitants | 0,82 | Nombre de queixes i reclamacions sobre el cementiri rebudes per cada 1.000 unitats funeràries adjudicades | 0,37 | Nombre d'actes vandàlics amb danys per cementiri adjudicades | 0,61 |
| | % de trasllats d'unitats funeràries durant l'any d'estudi | 0,69 | | | | |





| VALORS ORGANITZATIUS | Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió | | Disposar d'una dotació de recursos humans adequada | | Millorar les habilitats dels treballadors i promoure un clima laboral positiu | |
|----------------------|---|---|---|--|--|------|
| | | 2022 | | 2022 | | 2022 |
| | % gestió directa dels cementiris municipals | 41,9% | Nombre de m ² de cementiri per treballador/a | 7.635,4 | Hores anuals de formació per treballador/a dels cementiris municipals | 4,9 |
| | % gestió indirecta dels cementiris municipals | 58,1% | Nombre de serveis prestats per operari | 122,1 | % Hores de baixa sobre hores anuals totals del personal dels cementiris municipals | 8,7% |
| | | Nombre d'unitats funeràries per treballador/a | 2.106,6 | | | |
| | | | | Reflectir l'estructura de gènere del personal | | |
| | | | | % de treballadores (dones) sobre el total de treballadors dels cementiris municipals | 28,1% | |
| | | | | % de dones amb comandament sobre el total de comandaments | 56,5% | |

| ECONOMIA | Disposar dels recursos adequats per a la gestió dels cementiris municipals | | Finançar adequadament el servei de cementiris municipals (I) | | Gestionar adequadament els recursos dels cementiris municipals | |
|----------|--|-------|---|--------|--|-------|
| | | 2022 | | 2022 | | 2022 |
| | Despesa corrent municipal en cementiris municipals per habitant | 4,9 | % d'autofinançament dels cementiris per taxes i preus públics | 106,9% | % de despesa en personal dels cementiris sobre la despesa total | 59,9% |
| | % Despesa corrent municipal en cementiris sobre total despeses corrents municipals | 0,51% | % d'autofinançament dels cementiris per aportacions d'altres institucions | 0,00% | % de despesa en neteja dels cementiris sobre la despesa total | 3,7% |
| | | | % de finançament dels cementiris per part de l'ajuntament | -6,9% | % de despesa en manteniment dels cementiris sobre la despesa total | 13,7% |
| | | | | | % de despesa en jardineria dels cementiris sobre la despesa total | 4,7% |
| | | | | | % de la despesa en activitats complementàries (concerts, turisme, guies, transports especials, etc) sobre la despesa total | 0,4% |
| | | | | | % d'altres despeses sobre la despesa total | 17,6% |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

| ENTORN | Vetllar per la prestació del servei de cementiris a uns costos unitaris adequats | | Finançar adequadament el servei de cementiris municipals (II) | | Obtenir els ingressos necessaris per a la gestió del cementiri | |
|--------|--|-------|---|-------|--|-------|
| | | 2022 | | 2022 | | 2022 |
| | Despesa mitjana per unitat funerària | 39,2 | % d'ingressos per cànon de concessió del servei de cementiri sobre el cost total del servei | 13,8% | % dels ingressos que representen les inhumacions sobre els ingressos totals | 13,5% |
| | Preu mitjà per Inhumació | 184,4 | % d'ingressos impagats de la taxa de manteniment | 12,5% | % dels ingressos derivats de la venda de concessions sobre els ingressos totals | 24,5% |
| | Import de la taxa per any de concessió d'un nínxol | 63,9 | % de rebuts impagats de la taxa de manteniment | 10,4% | % dels ingressos associats a la taxa de manteniment sobre els ingressos totals | 45,5% |
| | Import de la taxa per any de concessió d'un columbari | 16,2 | | | % dels ingressos associats als tràmits administratius sobre els ingressos totals | 13,7% |
| | Import de la taxa de manteniment anual d'un nínxol | 21,3 | | | % d'altres ingressos sobre els ingressos totals | 2,9% |
| | Import de la taxa de manteniment anual d'un columbari | 11,8 | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

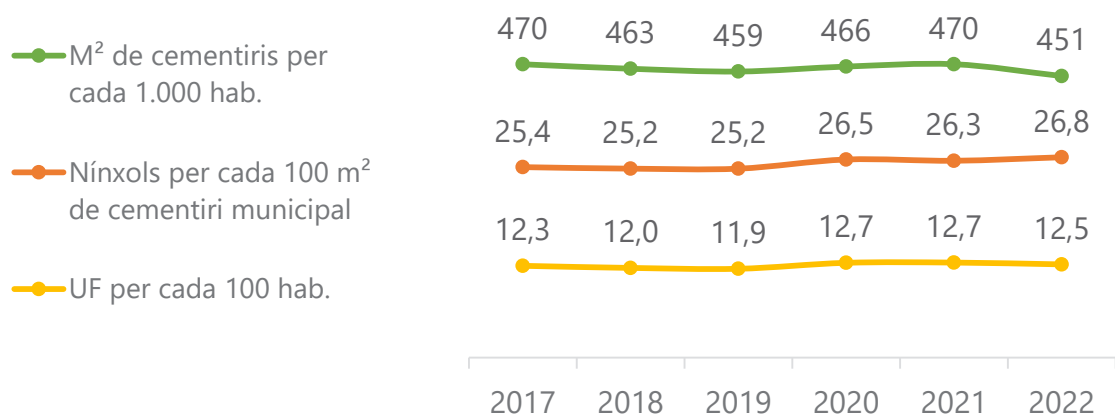
| | | 2022 | | | 2022 | | | 2022 |
|--|---------|--|--------|---------------------------------|------|--|--|------|
| Població | 109.467 | Densitat de població (hab. / km2 municipi) | 4.306 | Nombre de cementiris municipals | | | | 1,3 |
| % població de 65 anys o més | 18,5% | Renda per càpita | 17.849 | | | | | |
| Taxa bruta de mortalitat (nombre de defuncions per cada 1.000 habitants) | 8,24 | % Atur | 9,6% | | | | | |

Figura 2. Quadre Resum d'Indicadors del Cercle de comparació de Cementiris Municipals 2022

Dimensió encàrrec polític /estratègic

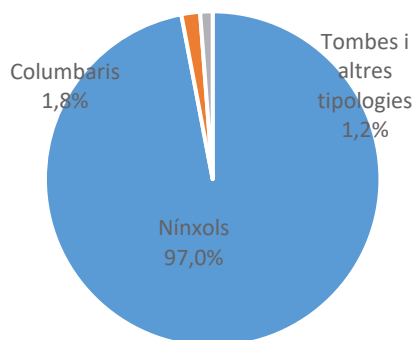
Els indicadors de la **Dimensió Encàrrec Polític/Estratègic** aporten informació sobre la qualitat del servei i sobre el grau d'acompliment de **sis objectius estratègics**: proporcionar una oferta adequada de cementiris municipals, proporcionar una oferta diversa d'unitats funeràries, disposar de diversos règims de concessió d'unitats funeràries, gestionar els canvis de nom, controlar la saturació dels cementiris municipals i proporcionar l'oferta de rescat d'unitats funeràries.

Infraestructura



Gràfic 1. Mitjanes anuals dels indicadors de superfície de cementiri per cada 1.000 habitants, nínxols per 100m² de cementiri i unitats funeràries per cada 100 habitants. Període 2017-2022.

De mitjana, el 2022 els cementiris municipals disposen de 12,5 unitats funeràries per cada 100 habitants, de les quals un 97,0% són nínxols i un 1,8% són columbaris. Els panteons, tombes i altres unitats funeràries representen un 1,2% del total de l'oferta. La dotació mitjana d'unitats funeràries per habitant i la seva distribució entre nínxols, columbaris i panteons o tombes es manté en les mateixes xifres que l'any 2021 i molt estable al llarg de la sèrie.



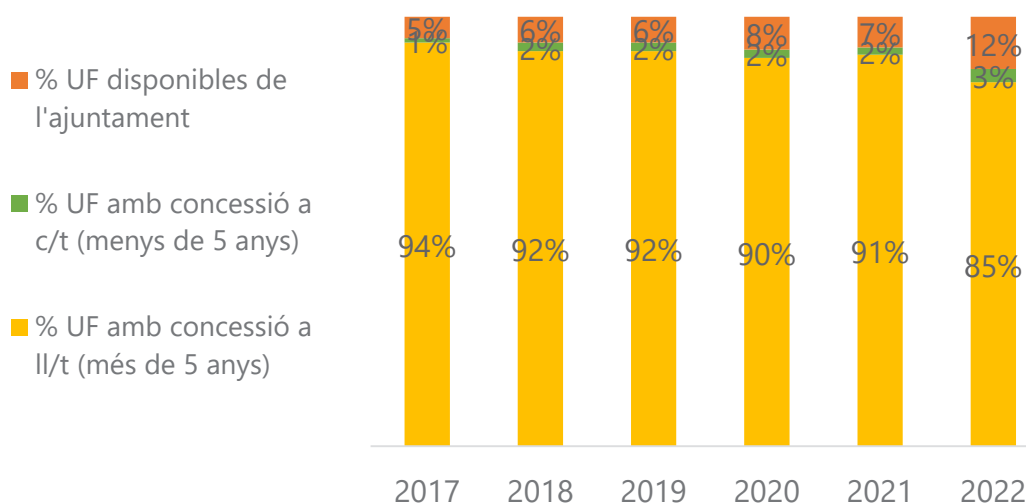
Gràfic 2. Tipologia unitats funeràries. Any 2022

Els indicadors relacionats amb la dotació de nínxols i la superfície del cementiri municipal, on s'inclouen els espais no edificats del recinte, també presenten valors molt estables al llarg dels últims anys.

Es mantenen constants els indicadors d'oferta, en termes de superfície i unitats funeràries

En el cas dels nínxols, 3 dels municipis participants han augmentat el seu nombre, ja sigui per reclassificació en la denominació de la tipologia de les unitats d'enterrament, com és el cas d'un dels municipis, o en altres casos, per obres d'ampliació. Aquest augment ha permès incrementar el nombre de nínxols disponibles d'aquests cementiris. Només un dels municipis ha reduït el nombre de nínxols per tal de reconvertir l'espai per columbaris (reducció del 0,2% dels nínxols en aquest cas).

Règim de propietat



Gràfic 3. Mitjanes anuals dels indicadors relacionats amb el % d'unitats funeràries disponibles de l'ajuntament (sense concessió), les concessions a curt termini (menys de 5 anys) i les concessions a llarg termini (més de 5 anys). Període 2017-2022.

Els cementiris municipals tenen la gran majoria de les unitats funeràries atorgades a llarg termini (concessions a més de 5 anys), un 85% el 2022, encara que la tendència mostra que des del 2017 hi ha hagut un increment de les concessions a curt termini, que en el 2022 han estat el 3% del total de les concessions.

Es mantenen estables, amb petites variacions, els règims de concessió a llarg i curt termini. Lleugera tendència ascendent de les unitats funeràries disponibles

Paral·lelament, la proporció d'unitats funeràries disponibles de l'ajuntament, és a dir, sense titular de concessió, ha augmentat en 5 punts percentuals (pp) respecte el 2021 i sembla que la tendència des del 2017 és de creixement.

Si es manté l'actual ritme de concessió i la dotació d'unitats funeràries disponibles, el marge per a noves concessions és de 5,5 anys en el cas dels nínxols, 8,8 anys en el cas dels columbaris i de 88,5 anys en el cas dels panteons i les tombes.

Els anys de marge per nínxols i columbaris augmenten respecte els anys anteriors. Això és degut a que 3 dels municipis han augmentat la seva dotació de nínxols i 2 el nombre de columbaris. Però en tot cas, en tots tres casos, son xifres molt similars a les de l'any 2021.

Anys de marge per a noves concessions:

Nínxols: 5,5

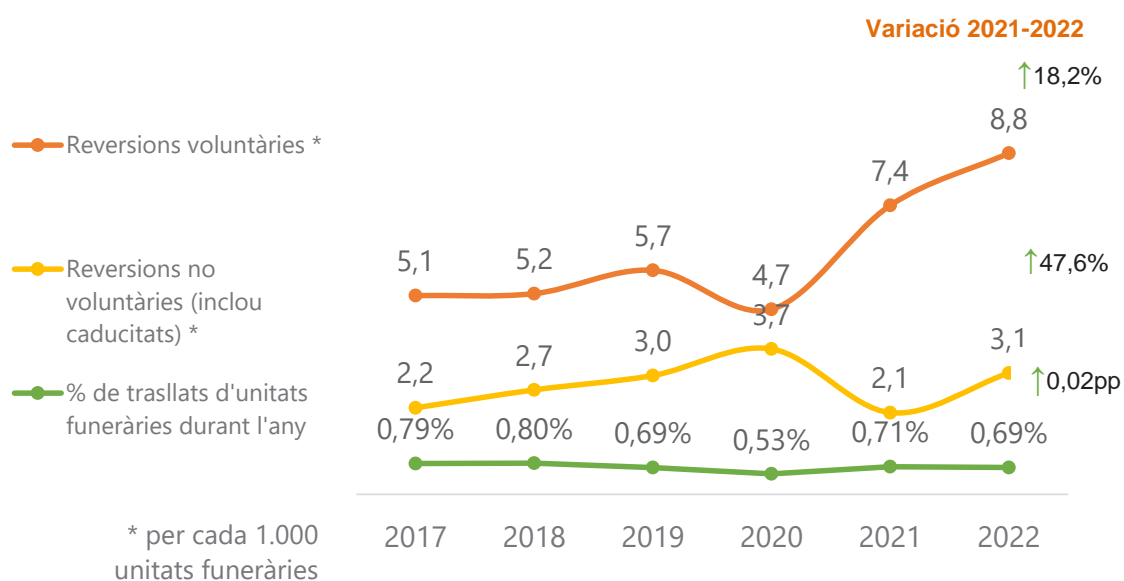
Columbaris: 8,8

Panteons i tombes: 88,5

Si analitzem el període del que disposem de dades, del 2017 al 2022, veiem que, en el cas dels nínxols, els anys de marge per a noves concessions també s'ha anat mantenint bastant estable, entre 4,1 i 5,5 anys al llarg dels anys. Però en canvi, no ha passat el mateix en el cas dels columbaris ni en el cas dels panteons i tombes, en que la variació ha estat important al llarg d'aquest mateix període, en el cas de columbaris amb valors entre 3,1 i 10,9 anys.

Aquestes variacions venen explicades pels canvis que s'hagin pogut produir tant en el nombre d'unitats funeràries disponibles com en el ritme de concessió. També afecten les variacions en el nombre de reversions de drets funeraris de concessió, les quals fan variar el nombre de nínxols, columbaris o tombes de l'any d'estudi. En el cas de les reversions no voluntàries per exemple, molts ajuntaments esperen a fer expedients conjunts de reversions i no sempre es fan dins l'any al qual correspondrien. En tot cas, segons el municipi, les raons les podem trobar en una o varies d'aquestes causes.

Reversions de drets, trasllats i canvis de nom



Gràfic 4. Mitjanes anuals dels indicadors relacionats amb les reversions voluntàries i no voluntàries per cada 1.000 unitats funeràries del cementiri i el % de trasllats sobre el total d'unitats funeràries. Període 2017-2022.

L'any 2022 s'han gestionat de mitjana 11,9 reversions de drets funeraris en concessió per cada 1.000 unitats funeràries dels cementiris municipals, un 25% més que l'any anterior (un 18,2% en el cas de les reversions voluntàries i un 47,6% en el cas de les reversions no voluntàries). Tant en les reversions voluntàries com en les no voluntàries, un any més hi ha molta dispersió entre les dades dels diferents municipis, així com una alta variació dins del mateix municipi respecte el període anterior, que respon principalment a les diferents possibilitats d'incoació dels expedients corresponents. De fet, mentre que tots els municipis van

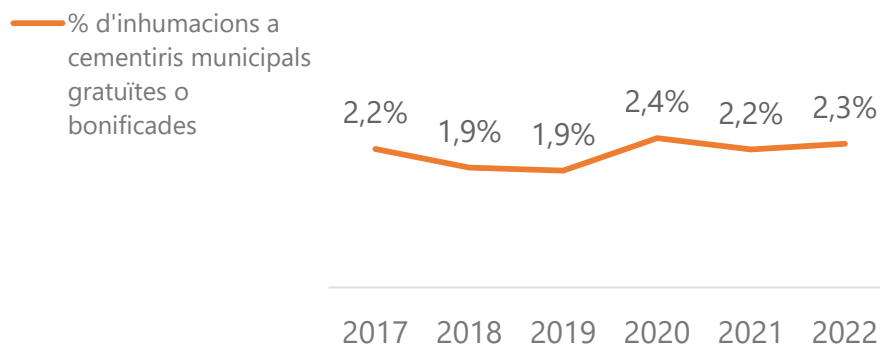
Augmenten tant les reversions voluntàries com les no voluntàries

gestionar reversions voluntàries el 2022, només 4 dels 14 cementiris municipals van registrar reversions no voluntàries, les quals inclouen les reversions per caducitat del dret funerari.

Pel que fa al percentatge de trasllats d'unitats funeràries, es manté estable i no arriba al 1% en cap dels anys de la sèrie.

Es mantenen els trasllats i els canvis de titular del dret funerari

Respecte als canvis de titularitat dels drets funeraris de concessió, malgrat sembla que en els darrers anys aquest indicador té una tendència a disminuir, al 2022 han augmentat un 14% respecte l'any anterior: de mitjana, els canvis de nom van afectar un 1,6% del total d'unitats funeràries amb drets funeraris amb concessió l'any 2022. Malgrat les petites variacions, els valors d'un any a un altre es mantenen estables, oscil·lant entre l'1,4% i el 2,2%.



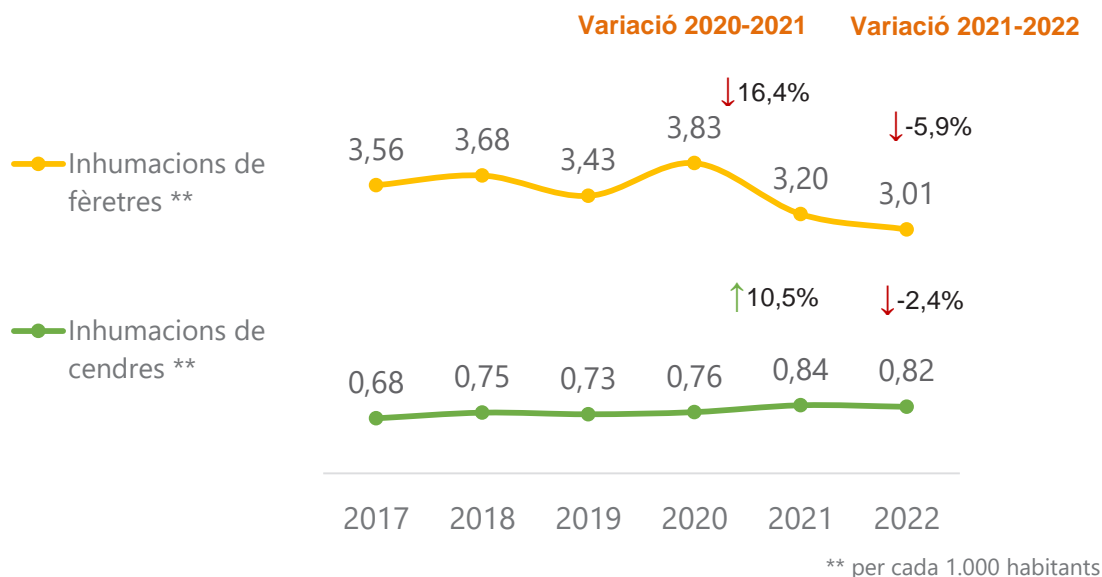
Gràfic 5. % d'inhumacions a cementiris municipals gratuïtes o bonificades. Període 2017-2022.

El nombre d'inhumacions gratuïtes o bonificades realitzades a aquelles persones que ho requereixin per manca de mitjans econòmics propis, o en els casos en què ho acordi l'autoritat judicial, aquest indicador s'ha mantingut estable al llarg de la sèrie, entre l'1,9% i el 2,4%, sent un 2,3% el 2022. Durant aquest darrer any, 12 dels 14 municipis participants han realitzat inhumacions gratuïtes o bonificades. No s'ha vist una correlació entre el nivell de renda per càpita del municipi i el nombre de gratuïtats o bonificacions realitzades, sembla que les diferències entre municipis són, més aviat, fruit de la política del servei o de la diferent demanda.

Dimensió usuari /client

Els indicadors de la **Dimensió Usuari/Client** comptabilitzen els enterraments i caracteritzen l'accessibilitat als cementiris municipals analitzats, els quals estan oberts per a visitants tots els dies de la setmana.

Enterraments



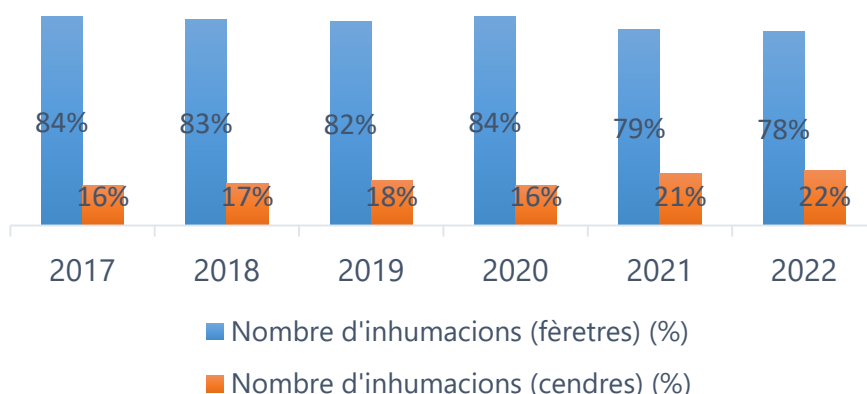
Gràfic 6. Mitjanes anuals del nombre d'inhumacions de fèretres i cendres per cada 1.000 habitants. Període 2017-2022.

El 2022 disminueixen un 5,9% les inhumacions de fèretres i un 2,4% les inhumacions de cendres per cada 1.000 habitants, respecte l'any anterior. Si comparem les dades del 2022 amb els valors anteriors a la pandèmia, un any més, s'intueix una tendència descendent en les inhumacions de fèretres així com un lleuger creixement de les inhumacions de cendres al llarg de la sèrie 2017-2022.

Disminueixen les inhumacions de fèretres en un 5,9 respecte l'any anterior



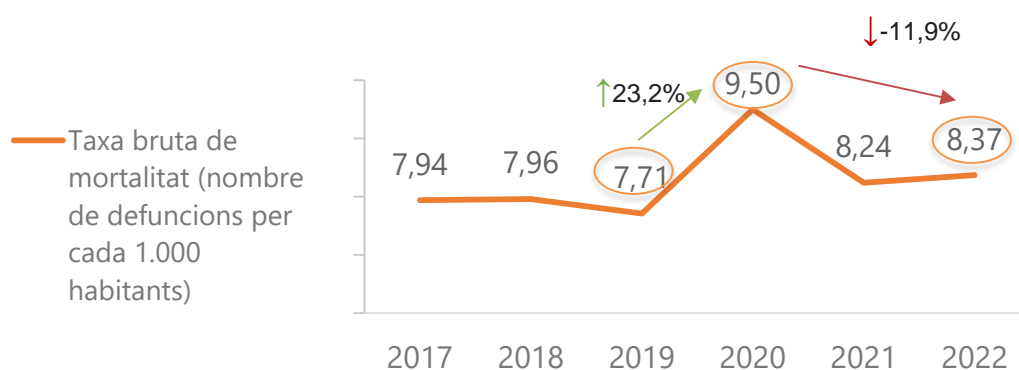
Però tot i la percepció d'un increment de les incineracions als diferents operadors de serveis funeraris de la província de Barcelona, destaca encara el predomini de les inhumacions de fèretres als cementiris municipals, que el 2022 representen el 78% del total de les inhumacions.



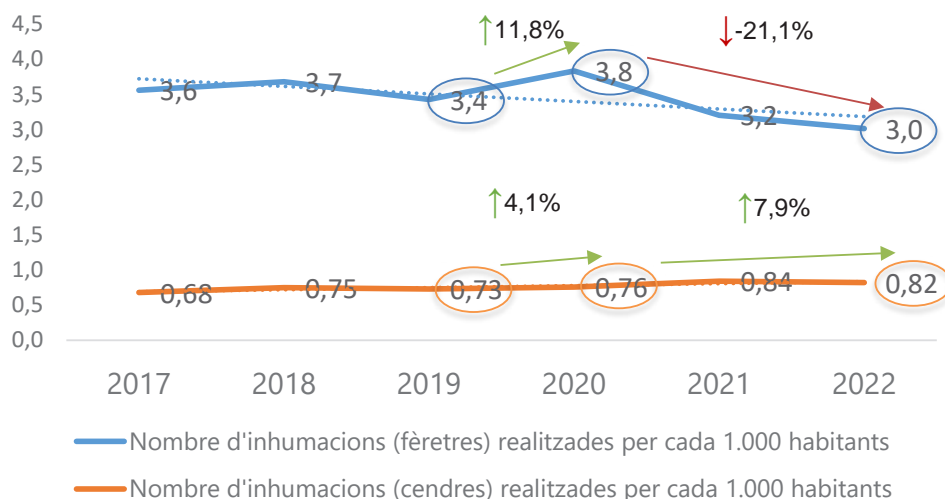
Gràfic 7: % anual del nombre d'inhumacions de fèretres i % anual del nombre d'inhumacions de cendres sobre el nombre total d'inhumacions realitzades als cementiris municipals. Període 2017-2022.

Si analitzem la variació de la taxa de mortalitat durant el període 2017-2020 i 2020-2022, tenint en compte l'augment de la taxa de mortalitat l'any 2020, arrel de la Covid-19, veiem que l'augment o disminució de la mortalitat no comporta el mateix grau de variació en el nombre d'inhumacions. Així, podem apreciar, que durant el període 2017-2020, l'augment de la mortalitat no va comportar el mateix increment en el nombre d'inhumacions. Entre el 2019 i el 2020 la taxa de mortalitat en els municipis participants va patir un augment d'un 23,2%, degut a la Covid-19 (Veure Gràfic 8), però, en canvi, les inhumacions de fèretres i de cendres van augmentar només en un 11,76% i un 4,11% respectivament, en el mateix període (Veure Gràfic 9).

Durant el període 2020-2022, es redueix la taxa de mortalitat en gairebé un 12%, però el nombre d'inhumacions totals han disminuït en major proporció (Veure Gràfic 8 i 9).



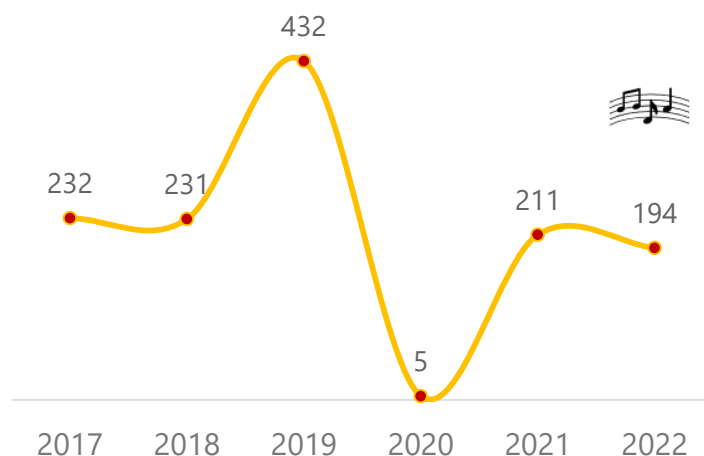
Gràfic 8. Taxa bruta de mortalitat (nombre de defuncions per cada 1.000 habitants). Període 2017-2022.



Gràfic 9. Nombre d'inhumacions (fèretres i cendres) realitzades per cada 1.000 habitants. Període 2017-2022.

Això és degut, en part, a que no sempre es realitza la inhumació al cementiri municipal al qual s'està empadronat. També es continua evidenciant una manca de control normatiu sobre el destí final de les restes des les cremacions, moltes de les quals no acaben dipositades als cementiris.

Activitats complementàries



Gràfic 10. Nombre de participants en activitats culturals i lúdiques per cementiri. Període 2017-2022.

Són activitats obertes a la ciutadania i no estan relacionades amb la missió original del cementiri, ja siguin concerts, visites de grup, activitats educatives, xerrades, etc...Normalment són activitats que s'acostumen a realitzar al voltant del dia de Tots Sants, encara que alguns dels municipis estenen aquestes activitats complementàries durant la resta de l'any.

Malgrat la supressió de les restriccions de mobilitat i de les interaccions socials derivades de la pandèmia, només 4 dels 14 municipis han enregistrat participants en aquest tipus d'activitats, i encara que s'ha mantingut la recuperació de les activitats culturals i lúdiques, aquesta recuperació encara està per sota dels nivells pre-pandèmia.

Es manté la recuperació de les activitats culturals i lúdiques però encara per sota dels nivells pre-pandèmia

Queixes i reclamacions / actes vandàlics

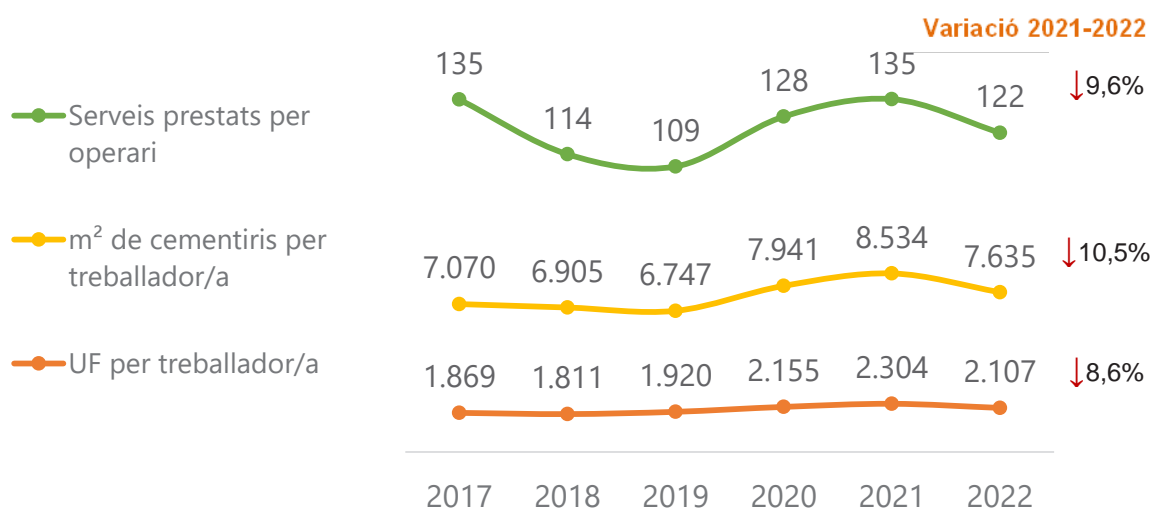
En relació amb el nombre d'actes vandàlics amb danys per cementiri (0,61 de mitjana el 2022) i al nombre de queixes i reclamacions sobre el cementiri rebudes per cada 1.000 unitats funeràries (0,37 de mitjana el 2022), tots dos indicadors es mantenen estables al llarg de la sèrie i per sota del 1%. Només 2 dels municipis van patir algun acte vandàlic durant el 2022 i 3 municipis el 2021. En canvi, la major part dels municipis han rebut alguna queixa o reclamació, encara que el municipi que n'ha rebut més n'ha registrat 16 durant tot l'any.

Només 2 municipis van patir algun acte vandàlic amb danys el 2022

Dimensió valors organitzatius/rh

Els indicadors de la **Dimensió Valors Organitzatius/Recursos Humans** estan relacionats amb el model organitzatiu del servei, és a dir, amb el tipus de gestió, la dotació de recursos humans, el clima laboral i les característiques i capacitació del personal dels cementiris municipals. Així doncs, els objectius estratègics d'aquesta dimensió són: gestionar el servei amb les diverses formes de gestió, disposar d'una dotació de recursos humans adequada, millorar les habilitats de les persones treballadores i reflectir l'estructura de gènere del personal.

Dotació de RH



Gràfic 11. Mitjanes anuals del nombre de serveis prestats per operari i de la superfície de cementiri i unitats funeràries per persona treballadora. Període 2017-2022.



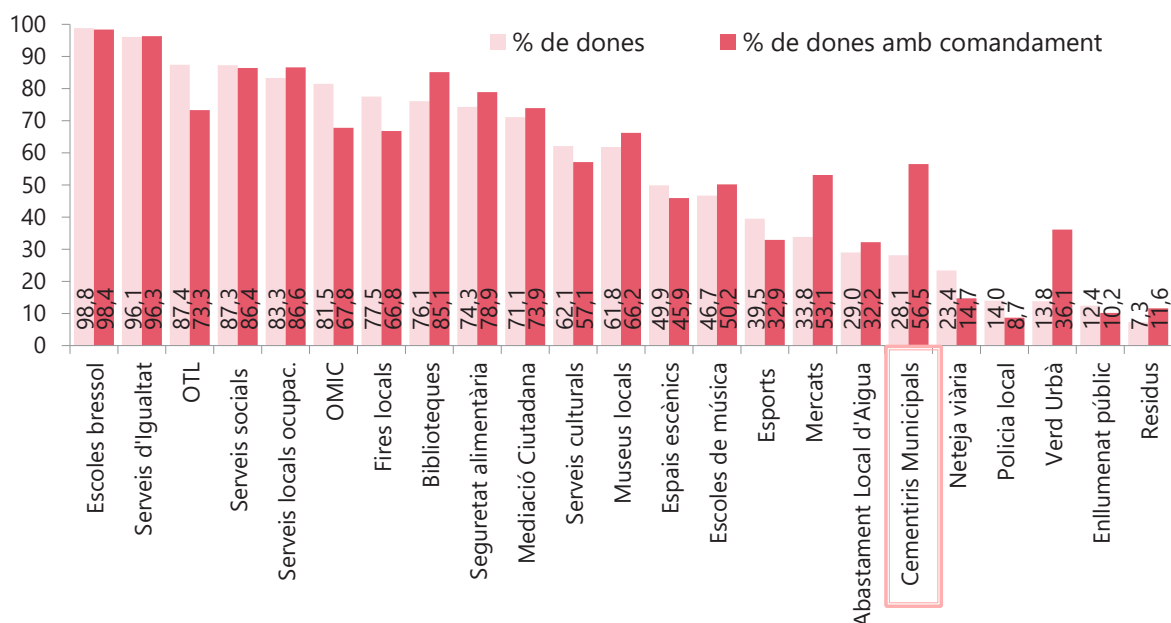
Tot i que els serveis prestats per operari disminueixen gairebé un 10% respecte el 2021, només ho fan un 5% respecte el 2020 i es mantenen per sobre dels valors enregistrats el 2019 (any pre-pandèmia). Però la tendència dels municipis ha estat dispar. Malgrat en la major part dels municipis els serveis prestats per operari han disminuït, en 4 dels municipis hi ha hagut un augment, en tres d'ells menor al 10% però en un d'ells per sobre del 30%.

Disminueix la càrrega de feina de les persones treballadores del servei de cementiri, però encara es manté per sobre dels nivells pre-pandèmia

Els m² per treballador i les unitats funeràries per treballador/a també disminueixen sense arribar als nivells del 2019, això és degut a que la dotació de les plantilles encara no arriba als nivells pre-pandèmia. De fet, el 64% dels municipis han mantingut la mateixa plantilla o l'han incrementat molt lleugerament i 3 municipis han reduït el nombre de treballadors o operaris del cementiri.

En resum, podem dir que disminueix la càrrega de feina dels treballadors dels cementiris, tot i que encara es manté per sobre dels nivells pre-pandèmia.

Perspectiva de gènere



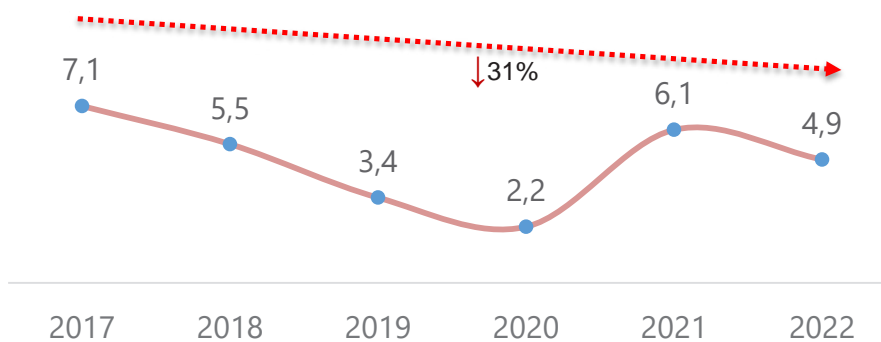
Gràfic 12. Mitjanes anuals del % de dones sobre el total de persones treballadores dels cementiris i del % de dones sobre el total de persones amb càrrec de comandament de cadascun dels serveis analitzats a través dels Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona. Any 2022.



El servei de cementiris és el sisè dels 23 serveis que s'analitzen en els Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona en que menys presència de dones hi ha a la plantilla. Aproximadament un terç de les persones treballadores dels cementiris són dones, i, encara que la xifra no ha variat gaire si tenim en compte el període entre 2017 i 2022, hi ha hagut un petit augment de 1,2 punts percentuals (pp) respecte el 2017.

Tot i així, el percentatge de dones sobre el total de persones amb càrrecs de comandament ha augmentat en els darrers anys i el 2022 ha estat del 56,5% el 2022, enfront al 43,8% de l'any 2021. Aquest percentatge és superior a la seva presència en el servei, que és un 28,1%, la qual cosa és positiva pel que fa a la seva representació en els llocs de comandament.

Formació i capacitació

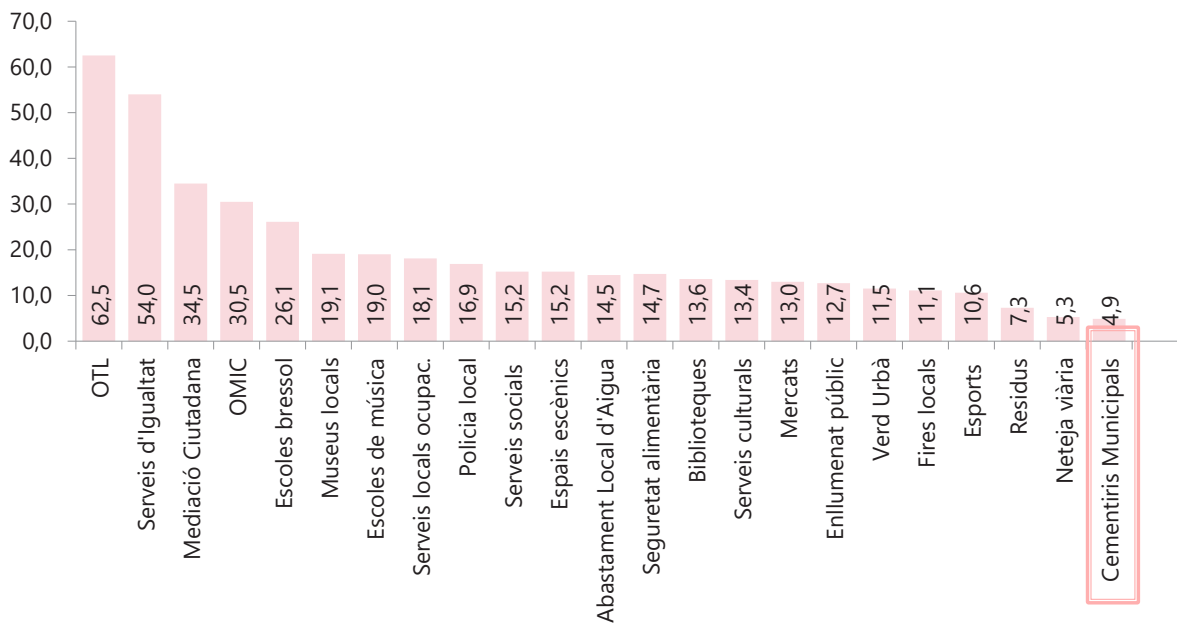


Gràfic 13. Mitjana d'hores de formació per persona treballadora del cementiri. Període 2017-2022.

La mitjana d'hores de formació dels treballadors/res dels cementiris l'any 2022 és de 5 hores setmanals per persona treballadora. Aquesta xifra s'ha anat reduint des del 2017 arribant al seu mínim històric l'any 2020 durant la pandèmia. Durant el 2021 hi va haver una recuperació i es va incrementar un 177% respecte l'any anterior, però aquesta recuperació no s'ha mantingut durant el 2022. De fet, sembla que hi ha una disminució de les hores de formació per treballador des de l'inici de la sèrie, el 2017. Si comparem la dada del 2022 amb la del 2017 la disminució ha estat del 31%.

El 57% dels municipis han fet menys de 5 hores de formació per persona treballadora i un 28% dels participants no han fet cap hora de formació. De fet, excepte un dels municipis, la resta dels participants que han fet formació n'han fet menys de 14 hores anuals per treballador/a. Sembla que la reducció progressiva de les hores de formació en la major part dels participants ve causada per la falta d'oferta i de recursos, però especialment perquè hi ha poca oferta formativa específica del sector.

El personal dels cementiris és el servei que menys formació ha fet dels 23 serveis analitzats en el marc dels Cercles de Comparació Intermunicipal, i està lluny de la mitjana d'hores de formació per treballador/a de tots els serveis, que es situa al voltant de les 19 hores anuals.

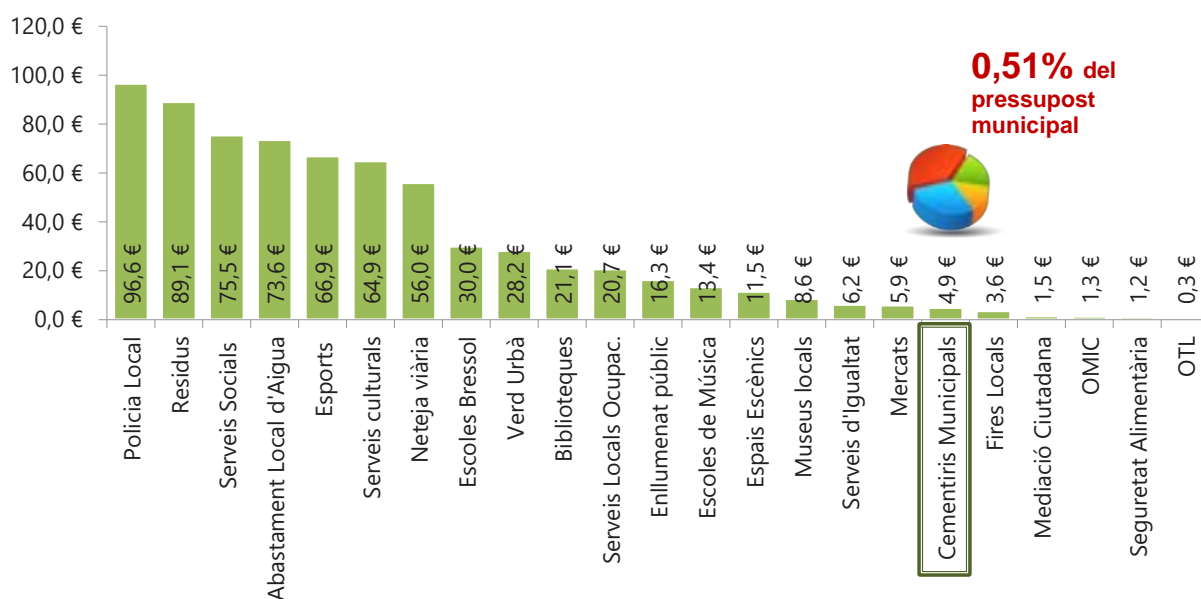


Gràfic 14. Mitjana d'hores de formació per persona treballadora de cadascun dels serveis analitzats a través dels Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona. Any 2022.

Dimensió economia

Els indicadors de la **Dimensió Economia** reflecteixen quins són els recursos necessaris per oferir el servei, així com les despeses que s'hi associen i les seves fonts de finançament. Els sis objectius estratègics de la dimensió són: disposar dels recursos adequats per a la gestió dels cementiris municipals, vetllar per la prestació del servei de cementiris a uns costos unitaris adequats, finançar adequadament el servei de cementiris municipals, impulsar la conservació i millora dels cementiris, gestionar adequadament els recursos dels cementiris municipals i obtenir els ingressos necessaris per a la gestió del cementiri.

Despesa per habitant



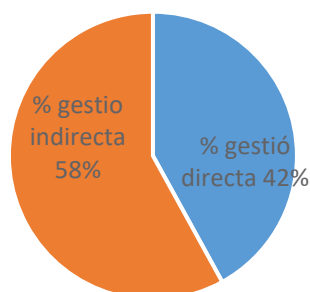
Gràfic 15. Mitjanes anuals de la despesa corrent del servei per habitant de cadascun dels serveis analitzats a través dels Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona. Any 2022.

Els cementiris municipals són el sisè servei amb una menor dotació pressupostària de tots els que s'analitzen als Cercles de Comparació Intermunicipal, amb una despesa corrent de 4,9 € per habitant de mitjana el 2022.

Les despeses dels cementiris representen de mitjana el 0,51% del pressupost corrent municipal

Aquestes despeses associades al cementiri representen el 0,51% del pressupost corrent municipal i és el més baix del període 2017-2022 (Veure Gràfic 17).

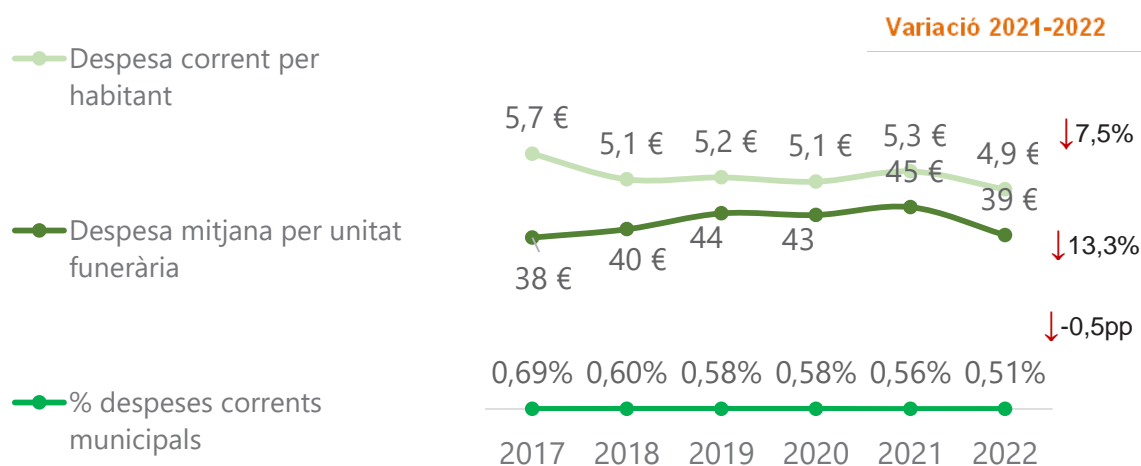
Les despeses corrents municipals es gestionen en un 58% de manera indirecta per empreses concessionàries del servei i en un 42% dels casos la gestió és directa.



De mitjana, el 42% de les despeses corrents dels cementiris són gestionades de manera directa per l'ajuntament

Gràfic 16. Tipus de gestió del servei. Any 2022.

Despeses corrents



Gràfic 17. Mitjanes anuals de la despesa corrent per habitant i per unitat funerària i del % que representen les despeses corrent del cementiri sobre el pressupost corrent municipal. Període 2017-2022.



Tant la despesa corrent per habitant com la despesa mitjana per unitat funerària es mantenen en valors similars als dels anys anteriors (la disminució que es pot apreciar en el gràfic entre els anys 2021 i 2022 és pel canvi en la composició de la mostra dels dos anys).

En el cas del percentatge que representa la despesa corrent dels cementiris sobre el pressupost corrent municipal, aquest ha disminuït perquè en general els pressupostos corrents municipals han augmentat més en proporció (un 4% de mitjana mentre que la despesa corrent de cementiris ha augmentat un 1%).

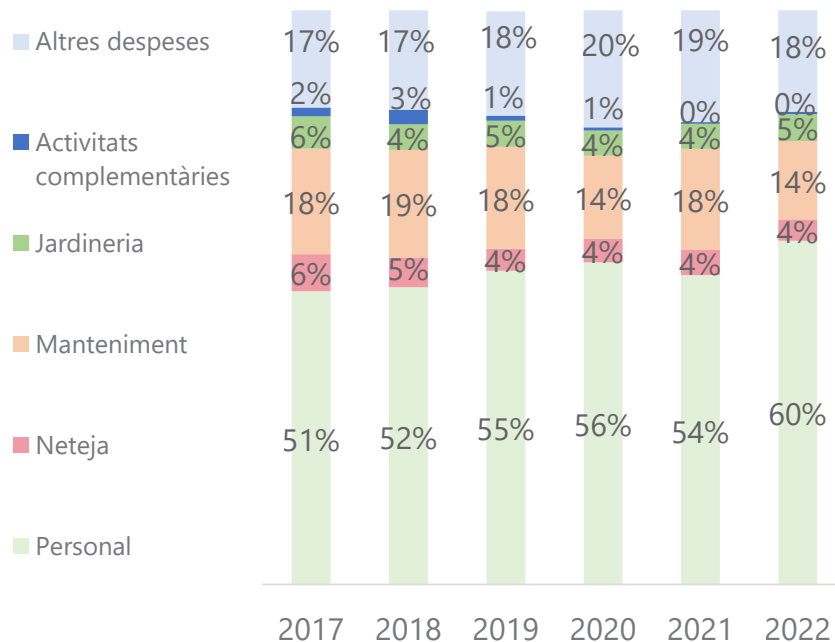
Pel que fa a la conservació i millora dels cementiris, si tenim en compte les Inversions realitzades ens els últims 5 anys per 100 m², aquestes han disminuït durant els anys 2021 i 2022, sent durant el 2022 les més baixes de tota la sèrie històrica, amb una mitjana de 412,9€ per 100 m². Durant el període 2018-2022 la mitjana de les inversions es situava al voltant dels 900,0 € per 100 m².

Durant tota la sèrie històrica analitzada, les partides a les que es destina més despesa és la de personal: 60%, manteniment: 14%, i altres despeses: 18%. El conjunt de la despesa de personal i manteniment representen el 74% del total de les despeses corrents. Durant el 2022, el % de la despesa de personal sobre el total de les despeses corrents ha augmentat en 6 punts percentuals (pp) respecte el 2021. En canvi, la despesa de manteniment, la segona en importància, ha disminuït en 4 punts percentuals (pp) respecte l'any anterior. El pes del conjunt de les dues partides però, s'ha mantingut estable al llarg de la sèrie.

Pel que fa a "Altres despeses", aquestes representen un 18% de les despeses totals i s'inclouen, per exemple, els contractes de serveis dels cementiris que no són ni de manteniment ni de jardineria, i que tampoc estan associats directament a les activitats complementàries que s'hi puguin desenvolupar.

Pel que fa a la resta de partides "Jardineria" o "Neteja", es mantenen molt estables al llarg de la sèrie encara que hi ha molta variabilitat entre els municipis.

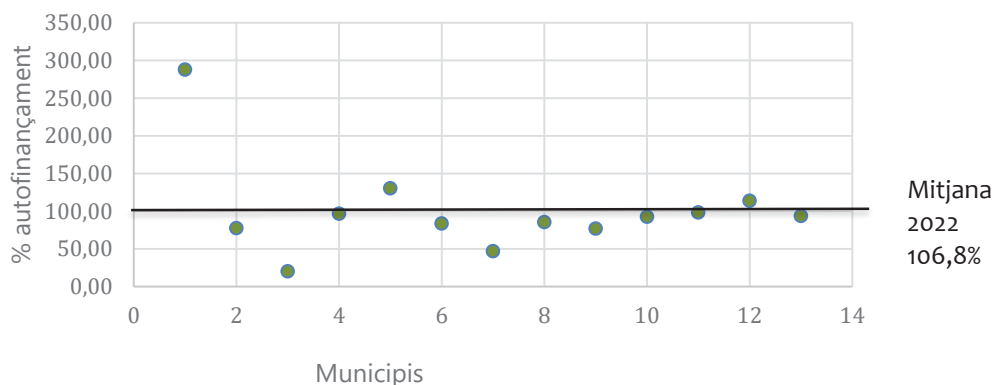
La partida que continua tenint menys importància dins del conjunt de despeses són les despeses per activitats complementàries (concert, turisme, guies, transports especials, etc...), que té una tendència a anar disminuint des del 2017. El nombre de participants en aquestes activitats culturals i lúdiques ha augmentat el 2021 i 2022 respecte el 2020 però no ha arribat a recuperar les xifres pre-pandèmia.



Gràfic 18. Desglossament de les despeses corrents mitjanes del servei de cementiris. Període 2017-2022.

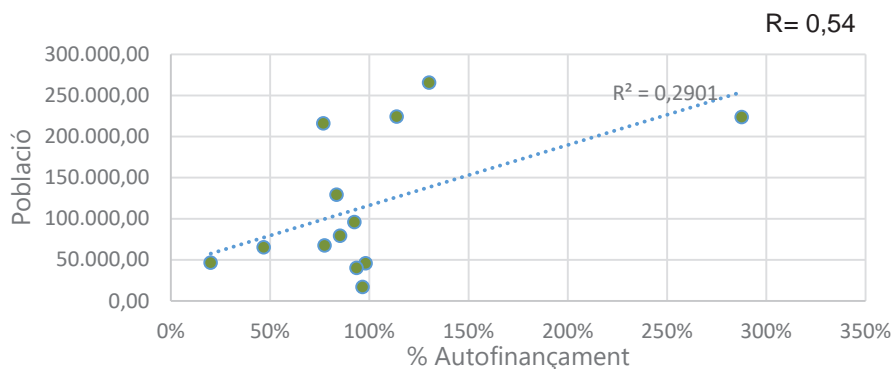
Pel que fa al recursos disponibles per fer front a aquestes despeses corrents, continua havent certa heterogeneïtat en el % d'autofinançament dels cementiris dels diferents municipis, que ve donat pels preus públics que s'hagin establert, l'existència i el nivell de les taxes de manteniment i el ritme de concessió de nous drets funeraris. En conseqüència, l'aportació municipal, també varia significativament entre els municipis participants. Si no tenim en compte els dos valors extrems (20,08% i 287,66%), la mitjana d'autofinançament és de 91,9%.

Els cementiris autofinancen de mitjana un 106,9 % de les seves despeses corrents a través dels ingressos per taxes i preus públics



Gràfic 19. Gràfic de dispersió del % d'autofinançament dels cementiris municipals participants al Cercle de Comparació Intermunicipal. Any 2022.

Un any més, constatem que el grau d'autofinançament dels cementiris dels municipis participants no va relacionat amb el tipus de gestió, directa o indirecta. La dispersió del % d'autofinançament no està estadísticament relacionada, en aquest cas, amb el tipus de gestió directa. En efecte, donada la dimensió de la mostra i el coeficient de Pearson resultant ($r=0,29$), es considera insuficient per identificar algun tipus de correlació positiva entre tots dos indicadors. Tampoc existeix correlació entre el % de gestió indirecta i el % d'autofinançament dels cementiris municipals.

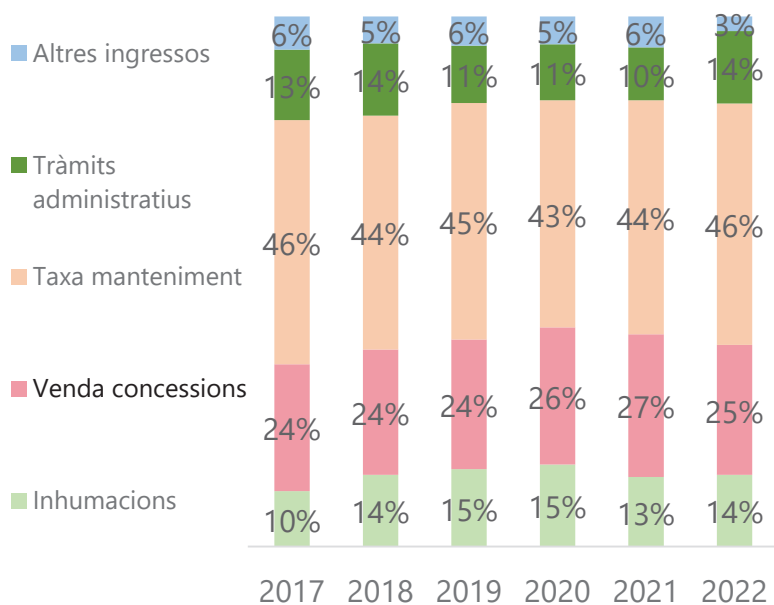


Gràfic 20. Gràfic de correlació entre el % d'autofinançament i la població dels cementiris municipals expressada en milers d'habitants. Any 2022.



On sí podem observar correlació és entre el grau d'autofinançament per taxes i preus públics dels cementiris municipals, i el volum poblacional en termes absoluts dels municipis, sent el coeficient de Pearson $R=0,54$, més alt que el de l'any anterior que era $R=0,46$. Aquells municipis amb una població més gran tenen un nivell d'autofinançament més elevat que els de mida poblacional més reduïda. (Veure Gràfic 20).

Ingressos corrents



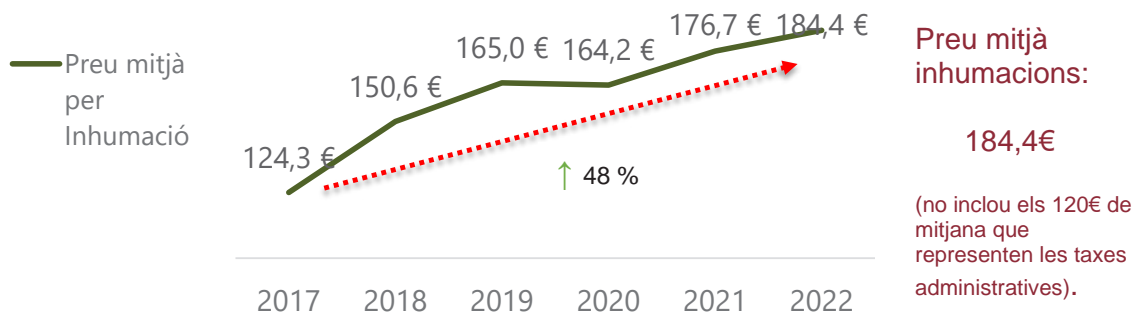
Gràfic 21. Desglossament dels ingressos corrents mitjans del servei de cementiris. Període 2017-2022.

Els ingressos derivats de les taxes de manteniment del cementiri representen un 46% dels ingressos totals, sent la partida més important dels ingressos corrents i havent augmentat en 2 punts percentuals (pp) respecte l'any anterior. De mitjana, l'any 2022, la taxa de manteniment anual per cada nínxol ha estat de 21,3 € i de 11,8 € per columbari, sent les més elevades de tots els anys de la sèrie.

La següent font d'ingressos en importància son la venda de concessions, sent de mitjana, un 25% del total dels ingressos dels cementiris, 2 punts percentuals (pp) inferior respecte l'any 2021. Els ingressos derivats pels tràmits administratius augmenten en 4 punts percentuals (pp) respecte l'any anterior, representant un 14% del total d'ingressos corrents, encara que el seu pes es manté bastant constant al llarg del període 2017-2022.

Taxa per any de concessió:
Nínxols: 63,9 €
Columbaris: 16,2 €

En global, podem dir que les diferents fonts d'ingressos mantenen una proporció sobre el total d'ingressos corrents bastant estable al llarg de la sèrie, amb poques variacions.



Gràfic 22. Desglossament dels ingressos corrents mitjans del servei de cementiris. Període 2017-2022.

El preu mitjà de les inhumacions el 2022 és de 184,4 € (sense incloure els 120,00 € de mitjana que representen les taxes administratives) i augmenta un 4,4% respecte l'any 2021 seguint la tendència ascendent dels anys anteriors a la pandèmia. Si comparem el preu mitjà del 2017 i del 2022, veiem que l'augment és gairebé del 50%.



- ▶ Context: Retorn majoritari a la situació pre-pandèmia.
- ▶ Respecte el 2021, el 2022 disminueix tant la despesa mitjana per unitat funerària (de 45 € a 39 €) com la despesa corrent municipal en cementiris (de 5,3 € per habitant a 4,9 € per habitant).
- ▶ Es mantenen constants els indicadors d'oferta, en termes de superfície i unitats funeràries: els m² de cementiri per cada 1.000 habitants són 451 m² i el nombre de nínxols per cada 100 m² de cementiri és 26,8.
- ▶ Les inhumacions de fèretres han estat de 3,01 per cada 1.000 habitants, situant-se en el valor més baix dels darrers anys i amb una tendència a la baixa des del 2017 (- 15,4% entre 2017 i 2022). En canvi, les inhumacions de cendres es mantenen amb una lleugera tendència a l'alça al llarg de la sèrie, amb el 0,82 per cada 1.000 habitants el 2022, havent augmentat un 20,6% respecte el 2017. Tot i així, el 78% de les inhumacions continuen sent de fèretres.
- ▶ Augmenten tant les reversions voluntàries com les no voluntàries per cada 1.000 UF: Les reversions voluntàries han estat de 8,8 per cada 1.000 unitats funeràries i augmenten un 19% respecte l'any anterior i les reversions no voluntàries han estat de 3,1 per cada 1.000 unitats funeràries, havent augmentat un 48% respecte el 2021.
- ▶ Durant el 2022, el 12,2% de les unitats funeràries estaven disponibles. El percentatge d'unitats funeràries sense concessió té una lleugera tendència ascendent al llarg del període 2017-2022, i ha augmentat en 5 punts percentuals respecte l'any 2021.
- ▶ El nombre de serveis prestats per operari han disminuït un 9,6% respecte l'any anterior, sent 122 el 2022 en front dels 135 de l'any 2021. Es constata que la càrrega de feina de les persones treballadores dels cementiris, que es va veure augmentada durant el període de pandèmia del 2020 i 2021, ha disminuït. Tot i així, encara està per sobre dels valors del 2019.
- ▶ La mitjana d'assistents en activitats culturals i lúdiques ha estat de 194 participants durant el 2022, xifra similar a la de l'any 2021, amb 211 participants, però per sota de les xifres pre-pandèmia. Només el 30% dels cementiris participants han realitzat aquest tipus d'activitat.
- ▶ La mitjana d'hores de formació per persona treballadora ha estat de 5 hores, tot i que un 28% dels participants no ha realitzat cap hora.

Relatoria de la dinàmica “Un problema, una solució”

El dia 29 de setembre de 2023 es va celebrar, de forma presencial, el taller de millora de la 7^a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Cementiris.

Objectiu de la dinàmica:

Generar propostes de millora sobre aspectes concrets de la gestió dels cementiris municipals

Assistents:

En total hi va haver 14 assistents, tècnics/es i directors/es en representació de 12 cementiris municipals i 4 persones de la Diputació de Barcelona.

Els representants dels cementiris municipals procedien dels següents municipis:

| | |
|----------------------|-------------------------|
| Badalona | Sant Feliu de Llobregat |
| Cardedeu | Terrassa |
| Castelldefels | Vilafranca del Penedès |
| El Prat de Llobregat | Abrera |
| Rubí | Barberà del Vallès |
| Sabadell | Castellbisbal |



Metodologia:

Per tal de fer la dinàmica es va organitzar un sol grup de treball. Cada municipi va formalitzar individualment una o dues **preguntes sobre com resoldre algun aspecte determinat que els preocupava sobre la gestió del seu servei**. Per ordre, aquells municipis que hi podien donar resposta oferien la seva visió i experiència, sempre des d'un punt de vista pràctic, de com resoldrien des del seu servei el problema plantejat.

A nivell de relatoria, s'han agrupat les diferents qüestions plantejades en funció de grans temes o preguntes. Les respostes a les qüestions plantejades no identifiquen el municipi.

REVERSIONS NO VOLUNTÀRIES

Comunicació als familiars

A l'hora de realitzar la comunicació corresponent a una reversió no voluntària (per caducitat, per la no renovació, canvis de nom sense tramitar, etc...), els municipis tenen diverses formes d'intentar localitzar als familiars del difunt, però no sempre és senzill i no sempre és possible.

Les diferents fórmules utilitzades pels diferents municipis són les següents:

- ▶ S'intenta localitzar als familiars a través del padró (cercant al declarant: la persona que va tramitar l'enterrament) i se'ls fa arribar la comunicació a través de notificació per escrit. En aquesta notificació es demana que es posin en contacte amb la concessionària. En cas de que el declarant comparegui i renunciï, no fa falta incoar l'expedient de reversió d'ofici, fet que estalvia els tràmits administratius necessaris per tal de tramitar la reversió no voluntària.
- ▶ Es fa un expedient conjunt per caducitat de les sepultures. Es deixa un període de dos anys per tal de tenir resposta per part dels titulars o familiars. En el cas d'aquest municipi, van tenir la resposta va ser de 2 sobre 50 titulars.
- ▶ Aprofitant el dia de Tots Sants o dates assenyalades, es deixa una nota a la façana del nínxol (no a la làpida o al vidre perquè és propietat privada), demanant que el titular o algun familiar es posi en contacte amb l'ajuntament, sense especificar el motiu. El cartell es deixa de forma temporal, només el temps que l'anunci està publicat al BOE.
- ▶ En cas d'utilitzar el sistema de la nota, es fa una fotografia d'aquesta que després s'incorpora a l'expedient de reversió en cas de no obtenir resposta. Aquesta és una tasca de recerca que fa algun municipi, però que per llei no estan obligats a fer. La obligació per part del municipi, en aquests casos, només estableix el següent: enviar una carta certificada i fer una publicació al butlletí municipal. La resta és optatiu.
- ▶ Es fa una relació de tots els nínxols que s'haurien de revertir i es dona el llistat als operaris per tal de que col·loquin un avís en els nínxols. En aquest cas, s'ha demanat un protocol al departament jurídic per evitar possibles demandes. Aquest municipi té previst fer uns nínxols comuns del tipus ossera per reversions no voluntàries, que es puguin utilitzar durant dos anys, per si de cas hi hagués alguna reclamació posterior.
- ▶ Es porten les restes a la ossera, identificant les restes (encara que és preceptiu).

Tramitació massiva d'expedients de reversions no voluntàries

Quan per diverses raons (no s'ha pogut fer el canvi de titularitat, no ha estat possible localitzar als familiars, etc.), s'acumulen varis expedients de reversió no voluntària de persones difuntes, el tràmit es pot fer de forma massiva.

Segons el municipi segueixen procediments diferents:

- ▶ Es tramita un sol expedient amb totes les reversions no voluntàries. En el cas d'aquest municipi, acostumen a ser entre 200 o 300 reversions no voluntàries (per caducitat, impagament, canvi de titularitat sense tramitar, etc...) i només hi ha un 1% o 2% de familiars que ho esmenen. El tràmit es realitza a través d'una relació d'ofici: edicte amb el llistat de totes les reversions (identificació sepultura, ubicació, etc.).



- ▶ Es fan requeriments per persona interessada. Per motiu de compliment amb la legislació de protecció de dades, a la publicació en el BOE no es pot indicar cap dada personal (DNI, nom i cognoms). Referent a aquest darrer aspecte, un dels municipis explica que, en el seu cas, fan un expedient massiu sense noms però permetent als interessats entrar al detall de l'expedient (només ho pot fer l'interessat).

Concessions caducades

Els municipis que tenen concessions caducades per diferents motius, s'aporten diverses solucions:

- ▶ Els interessats han de fer la compra de la concessió del nínxol per poder fer el canvi de titularitat. En cas contrari, no permeten fer la inhumació en un nínxol amb la concessió caducada.
- ▶ Es dona l'oportunitat de poder fer el canvi de nom de la concessió caducada.
- ▶ Resolució i publicació de la concessió caducada i la unitat funerària passa a ser propietat de l'ajuntament (reversió no voluntària).
- ▶ En un dels municipis els expedients de caducitat es tramiten al cap de 4 anys d'impagament. Si durant aquests 4 anys es vol fer un altre enterrament en aquest nínxol el permeten fer.

Un dels municipis es planteja que a vegades es donen aquestes problemàtiques perquè la població desconeix tots aquests tràmits i procediments, moltes vegades per falta d'informació.

REVERSIONS VOLUNTÀRIES



Abonament dels anys que resten de la concessió (taxa de concessió) quan es produeix una renúncia voluntària

Hi ha diverses casuístiques a l'hora d'abonar els anys que resten de la taxa de concessió, segons el municipi. Alguns municipis retornen la totalitat, altres una part i altres no retornen res:

Municipis que abonen la seva totalitat:

- ▶ Quan es produeix una renúncia voluntària s'abona la totalitat de la taxa de concessió dels anys que resten de concessió. El municipi que ho tramita d'aquesta manera, comenta que li suposa un import molt elevat de diners, i això suposa, en el seu cas, un esforç addicional a l'hora de fer front a les despeses de manteniment del cementiri, despeses que representen un pes molt elevat dins el total de despeses corrents del cementiri.

Municipis que abonen una part:

- ▶ S'abona el 50% de la part proporcional dels anys que queden.
- ▶ S'abona la part proporcional que hi ha actualment a la tarifa menys el preu de trasllat i exhumació. Si la diferència és negativa llavors no s'abona res.

Municipis que no abonen cap import:

- ▶ Tres dels municipis participants expliquen que ells no retornen cap import en cas de reversió voluntària. Un d'aquest municipis no abona res en cas de renúncia voluntària però que sí que ho fa en cas de rescat. En aquest cas, s'abona la totalitat de l'import inicial de la concessió ja que la persona ha de fer la gestió de buidar el nínxol.

GESTIÓ ADMINISTRATIVA DE LES UNITATS FUNERÀRIES

Títols de titularitat dels nínxols

El procediment de la tramitació dels títols de concessió d'unitats funeràries és el mateix per tots els municipis, amb la única diferència de que hi ha municipis que els entreguen en paper i d'altres amb format electrònic:

- ▶ Títols en paper signats pel secretari/a i regidor/a. Algun municipi entrega un llibre.
- ▶ Títols digitals amb les signatures electròniques del secretari/a i regidor/a.

El preu que es cobra pels títols no és sempre el mateix, dependrà de cada municipi i en alguns casos de si el títol és en paper o digital.

Canvi de titularitat o renúncia quan hi ha un hereu o més d'un



Es plantegen diverses problemàtiques derivades dels canvis de titularitat o cotitularitat i de renúncia de la concessió quan hi ha un o varis hereus:

- ▶ Canvi de cotitularitat quan hi ha més d'un hereu: Un dels municipis no fa el canvi de titularitat en aquest cas. En alguns municipis, quan hi ha més d'un titular, requereixen que hi hagi un portaveu que faci d'interlocutor.
- ▶ Renúncia per part de l'hereu o hereus un cop hi ha hagut una defunció. Depenent del municipi es gestiona d'una forma o una altra:
 - Es fa el canvi de nom i s'ha de retornar l'import que pertoqui.
 - No es creu necessari fer el tràmit del canvi de titularitat (i per tant, tampoc del cobrament de la taxa corresponent) si hi ha l'acceptació d'herència, sempre que la majoria dels hereus hi vulguin renunciar. En aquest cas es fa signar un full de renúncia.

Concessions de nínxols a persones en vida

En alguns municipis, fins ara, el reglament del cementiri municipal no permetia donar una concessió d'un nínxol a una persona en vida. L'objectiu era evitar que els cementiris es quedessin sense nínxols disponibles. Actualment però, la realitat és que en alguns cementiris sobren nínxols ja que cada vegada més persones opten per la incineració. Davant d'aquesta nova realitat, un dels municipis es planteja adaptar el seu reglament per poder permetre que no només es pugui donar la concessió d'un nínxol quan hi ha un difunt.

Altres cementiris expliquen que tenen també aquesta limitació en el seu reglament.

Gestió dels nínxols de beneficència

Els municipis tenen diferents polítiques de funcionament respecte la gestió dels nínxols de beneficència:

- ▶ Només es pot obrir un nínxol de beneficència si tenen manca de nínxols, sinó s'utilitza un dels nínxols buits. En el cas de tres municipis que tenen el mateix funcionament, l'ús d'un nínxol de beneficència és només per dos anys i després les restes van a l'ossera.
- ▶ Es tramita un lloguer gratuït de dos anys del nínxol de beneficència. Al finalitzar el termini, s'intenta que els familiars paguin el lloguer del nínxol i la taxa de manteniment i en cas de que no sigui possible, les restes van a l'ossera.
- ▶ Es tramiten les concessions dels nínxols de beneficència a nom de l'ajuntament. Quan es tracta de persones sense sostre o persones sense identificar, en general, les concessions van a nom de l'ajuntament.

FORMES DE GESTIÓ DELS CEMENTIRIS MUNICIPALS

Gestió indirecta vs Gestió directa. Avantatges i desavantatges

Els municipis exposen diverses casuístiques sobre la forma de gestió del cementiri municipal:

- ▶ Un dels municipis de més de 50.000 habitants (+50.000 hab.) té un contracte de serveis (d'un import aproximat de 280.000 € i amb una durada de tres anys), l'objecte del qual és la prestació de serveis d'inhumació i connexes. En el seu cas, l'ajuntament es fa càrrec del següent: inversions, manteniment, jardineria, neteja, subministraments.
- ▶ Un dels municipis de + 50.000 hab. té una concessió de serveis amb una empresa funerària que s'encarrega de la gestió del servei. En aquest cas, estan col·laborant ajuntament i concessionària per poder tenir una base de dades única amb l'objectiu de poder facilitar la gestió d'expedients (Audifilm) (<https://www.audifilm.com/inici/>). El programa es manté des del servei informàtic de l'ajuntament. En aquest cas, l'empresa concessionària introdueix les dades i aquestes són compartides amb l'ajuntament. Les resolucions que es fan per part de l'ajuntament es comuniquen a l'empresa concessionària i aquesta fa la comunicació a l'interessat. La resolució entra per registre electrònic i s'emet com a notificació electrònica cap a l'interessat.
- ▶ Un dels municipis, amb una població de - 50.000 hab. té una concessió de serveis a 40 anys amb una empresa funerària. En aquest cas, l'ajuntament fa la gestió administrativa i l'empresa concessionària fa la resta. Aquest municipi també utilitza el programa Audifilm i la base de dades està compartida entre ajuntament i concessionària.
- ▶ Un altre municipi de + 50.000 hab. gestiona el cementiri municipal en forma de **gestió directa**: es presta íntegrament, amb plantilla municipal, tant la funció administrativa-patrimonial, com operativa, consistent en les inhumacions, trasllats i custòdia, com el manteniment d'equipament, la jardineria i les instal·lacions. Informàtica li està fent un programa "a mida" per poder fer totes les gestions (base de dades, decrets, tramitacions, expedients, ...)
- ▶ Un dels municipis de + 50.000 hab. gestiona el cementiri municipal de forma **directa**. En aquest cas també porten la gestió directa dels serveis funeraris. És l'únic municipi participant que porta la gestió dels serveis funeraris.

Amb tot, hi ha varies opcions en quan a la part que es gestiona de forma indirecta ("Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014"):

- ▶ Gestió directa



► **Gestió indirecta:**

• **Contracte de serveis (Article 17 Llei 9/2017):**

"Són contractes de serveis aquells l'objecte dels quals són prestacions de fer consistentes en el desenvolupament d'una activitat o dirigides a l'obtenció d'un resultat diferent d'una obra o subministrament, inclosos aquells en què l'adjudicatari s'obligui a executar el servei de manera successiva i per un preu unitari. No poden ser objecte d'aquests contractes els serveis que impliquin exercici de l'autoritat inherent als poders públics."

• **Contracte de concessió de serveis (Article 15 Llei 9/2017):**

"1. El contracte de concessió de serveis és aquell en virtut del qual un o diversos poders adjudicadors encarreguen a títol oneros a una o diverses persones, naturals o jurídiques, la gestió d'un servei la prestació del qual sigui de la seva titularitat o competència, i la contrapartida del qual estigui constituïda pel dret a explotar els serveis objecte del contracte o per aquest dret acompanyat del de percebre un preu.

2. El dret d'explotació dels serveis implica la transferència al concessionari del risc operacional, en els termes que assenyala l'apartat quart de l'article anterior."

En el cas dels municipis participants en el CCI de Cementiris municipals, només hi ha 3 municipis que gestionin el cementiri d'una forma 100% directa.



Gestió indirecta: Concessió de serveis vs Contracte de serveis. Avantatges i desavantatges

Els municipis es plantegen quines són les avantatges i desavantatges de cada model de gestió: concessió de serveis o contracte de serveis.

Exposem algunes de les fórmules de gestió dels municipis participants:

- Gestió indirecta del cementiri: concessió del servei de cementiri i dels serveis funeraris a 25 anys que finalitza l'any vinent. En aquest cas, de cara a fer la renovació de la concessió, es vol valorar la possibilitat de fer un contracte de serveis en comptes d'una concessió.
- Contracte de serveis per la prestació de serveis d'inhumació i connexes. De cara al futur, s'estan plantejant la forma de concessió de serveis. En aquest cas, l'ajuntament es fa càrrec de les tasques administratives i de gestió del servei i això comporta molta feina pel poc personal administratiu que tenen disponible. Es plantegen que el personal de l'ajuntament gestioni només els tràmits de les resolucions.
- Contracte de concessió de serveis a 40 anys (del cementiri i dels serveis funeraris, però en dos concessions diferents). Han valorat que la forma de concessió els hi és més avantatjosa que la de contracte de serveis ja que, al ser més a llarg termini, suposa menys problemes de gestió, tot i que el contracte de serveis té l'avantatge de tenir una durada més curta (fins a 5 anys, a excepció dels contractes de serveis que requereixin inversions, que en aquest cas pot ser superior segons la LCSP).
- Es planteja l'avantatge de la durada més curta del contracte de serveis respecte la concessió. Un dels municipis comenta que a les pròpies empreses concessionàries del servei a vegades els hi van malament les concessions llargues (establiment de preus públics i tarifes, que poden dependre dels canvis polítics o que no s'actualitzen). Aquest tema també és compartit per altres participants.

En general, els tècnics dels municipis es plantegen quin és el futur dels cementiris municipals: quina haurà de ser la seva estructura de costos. Degut al canvi de mentalitat de les noves generacions, van augmentant els nínxols disponibles ja que ha disminuït la demanda per part de la població. Les polítiques de preus públics i tarifes que estableixi l'ajuntament quan la gestió del cementiri sigui indirecta, influiran en si la concessionària està interessada o no en assumir la gestió. També dependrà de si la forma de contractació està vinculada o no a un pla d'inversions.

QÜESTIONS SOBRE ELS SERVEIS I L'ACTIVITAT

Regulació del destí de les cendres

La falta de regulació del destí de les cendres de les inhumacions planteja problemes als cementiris i es planteja la necessitat de regular-ho per tal de que aquestes quedin dipositades als cementiris.

Alguns municipis expliquen que hi ha poca demanda de columbaris en relació al nombre d'inhumacions de cendres. En canvi, sembla que hi ha noves demandes per part dels usuaris respecte el destí de les cendres. Davant d'aquesta nova demanda, els municipis proposen varies alternatives:

- ▶ Es dona la possibilitat de comprar un arbre (cost de 3.000,00 €), on es poden posar fins a 5 restes de cendres.
- ▶ Un dels municipis disposa d'un espai a la muntanya de Sant Llorenç per poder deixar les cendres.
- ▶ Dipòsit al terra (amb farigola). Al tenir un cost relativament baix i no requerir manteniment es pensa que pot tenir més demanda.



QÜESTIONS SOBRE MANTENIMENT I INVERSIONS

Manteniment de les sepultures per part dels particulars

Els particulars s'han de fer càrrec del manteniment de la làpida i/o vidre de la tomba o del nínxol, és a dir, a la part que no es correspon a l'estructura, ja que el manteniment d'aquesta sí que correspon a l'ajuntament (la primera làpida sanitària de guix es considera estructura).

Els particulars no sempre fan el manteniment. S'exposen possibles solucions:

- ▶ En un dels municipis, quan el particular no fa el manteniment (previ requeriment), el fa l'ajuntament amb caràcter subsidiari. Posteriorment s'envia la liquidació amb el cost a la Diputació de Barcelona per tal de que aquesta gestioni el cobrament a l'interessat. En aquest cas ho tenen estipulat en el reglament del cementiri (la responsabilitat del manteniment de la sepultura recau en el particular).
- ▶ Necessitat de que hi hagi un reglament sobre el manteniment de les sepultures que pertoca als particulars.

Inversions

Alguns municipis expliquen que moltes de les inversions les fan a través de la brigada d'obres de l'ajuntament. Però quan són obres d'una certa envergadura, es tramiten a través d'un procediment de contractació pública des de l'ajuntament (contractes d'obres o de concessió d'obres).

Un municipi explica que en el seu cas, al estar la gestió del cementiri en règim de concessió, en aquest cas les inversions les ha de dur a terme l'empresa concessionària.

Gestió de la formació de les persones treballadores

Donada la poca oferta formativa relacionada amb l'activitat i gestió dels Cementiris municipals, els municipis comparteixen les diferents formacions que coneixen:

- ▶ Formació sobre diferents creences religioses duta a terme per una administració pública.
- ▶ Gestió i normativa de cementiris: Formació impartida per la Federació Catalana de Municipis "El servei local de cementiri i funerari" (2007). La Federació Catalana de Municipis periòdicament fa alguna formació relacionada, concretament el 2017 va realitzar la formació "Anàlisi de la problemàtica jurídica dels cementiris i els serveis funeraris".
- ▶ Programa GesCem (GesCem: Gestió de Cementiris municipals). Aquest programa serveix també per la gestió de la base de dades del cementiri.



INFORME GLOBAL DELS INDICADORS D'

EFICIÈNCIA ENERGÈTICA EN L'ENLLUMENAT PÚBLIC 2022



En el Cercle d'eficiència energètica en enllumenat públic col·labora:



Generalitat de Catalunya
**Departament d'Acció Climàtica,
Alimentació i Agenda Rural**

Informe dels indicadors d'eficiència energètica en l'enllumenat públic 2022

1. Introducció
2. Anàlisi global dels indicadors
3. Descripció del taller
4. Resum de les dades més rellevants



1. Introducció

El Cercle Intermunicipal d'Eficiència Energètica en l'Enllumenat Públic celebra la seva catorzena edició amb la participació de 39 entitats locals (38 municipis i 1 consell comarcal), i amb una població total de 2.373.807 habitants. En relació amb l'any passat, s'ha passat de 40 a 39 participants. Amb les modificacions indicades, la població participant representa el 60,9% dels habitants de la població total de municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona, amb l'excepció de la Ciutat Comtal, i Lleida i El Vendrell, on aquestes dues darreres poblacions, tot i participar en la present edició, no formen part de la província de Barcelona pel que la seva població no s'ha considerat en el 60,9% indicat.

El context del servei d'enllumenat municipal ja ha consolidat un canvi que va començar fa més de 10 anys. Actualment hi ha un model de gestió mixt estès: empreses de manteniment tradicionals, Empreses de Serveis Energètics (ESE) i en algun cas inclús, manteniment amb brigada municipal.

Dins el context de canvi lent però continuat iniciat ja fa uns anys, es confirma la tecnologia LED com a predominant; també un increment de la presència de sistemes de regulació de flux com a sistemes de gestió eficient; i la tecnologia de telegestió com a sistema de gestió de referència. Per altra banda, constatar la maduresa del reglament de contaminació lumínica, segons *Decret 190/2015 de 25 d'agost, de desplegament de la Llei 6/2001, de 31 de maig, d'ordenació ambiental de l'enllumenat per a la protecció del medi nocturn*, donant més cobertura tecnològica i de protecció ambiental, al *Reglamento de Eficiencia Energética de Instalaciones de Alumbrado Exterior* (Real Decret 1890/2008).

Altres preocupacions exposades en el taller són problemàtiques que apareixen en la gestió del dia a dia: incidències i avisos de ciutadans i la seva gestió amb l'empresa mantenedora; la gestió de l'arbrat; oxidació dels suports; garantir rendiments lumínics; etc.

Com en les anteriors edicions, el Cercle d'Eficiència Energètica en l'Enllumenat Públic es basa en el càlcul d'un sistema d'indicadors (vegeu la Guia d'Interpretació del Cercle d'Eficiència Energètica en l'Enllumenat Públic), que en el seu conjunt ha de permetre observar, analitzar i avaluar les característiques del servei d'enllumenat públic dels municipis participants. Tots els municipis han aportat les dades per a la confecció dels indicadors, amb l'explotació i l'anàlisi d'una gran quantitat d'informació. Això ha permès disposar d'un excel·lent estudi de la situació actual i de l'evolució del servei d'enllumenat públic (tant per comparació històrica de cada municipi com per la comparació entre ells) i també detectar els punts forts i les oportunitats de millora de cada municipi participant.

Aquest any no hi ha modificacions al quadre d'indicadors.

A continuació, l'informe presenta un resum dels resultats obtinguts en el Cercle d'anàlisi de les dades de l'any 2022.





| Participant | Població 2022 | Nombre de làmpades 2022 |
|-------------------------------|------------------|-------------------------|
| Argentona | 12.745 | 3.252 |
| Badalona | 223.506 | 27.181 |
| Barberà del Vallès | 33.082 | 4.635 |
| Canet de Mar | 14.845 | 2.768 |
| Canovelles | 16.761 | 2.918 |
| Consell Comarcal d'Osona (**) | 7.471 | 3.001 |
| Esparreguera (*) | 22.365 | 3.427 |
| Franqueses del Vallès (Les) | 20.322 | 5.364 |
| Granollers | 61.983 | 12.065 |
| Hospitalet de Llobregat (L') | 265.444 | 23.360 |
| Igualada | 40.767 | 8.913 |
| Lleida | 140.797 | 25.769 |
| Malgrat de Mar | 19.093 | 4.003 |
| Manresa | 77.452 | 10.502 |
| Mataró | 128.956 | 17.003 |
| Mollet del Vallès | 51.294 | 7.177 |
| Montgat | 12.277 | 2.793 |
| Montmeló | 8.793 | 2.421 |
| Olivella | 4.339 | 2.103 |
| Prat de Llobregat (El) | 65.030 | 11.133 |
| Premià de Mar | 28.518 | 3.553 |
| Pineda de Mar | 28.083 | 4.992 |
| Rubí | 79.007 | 13.474 |
| Sabadell | 215.760 | 29.992 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.371 | 11.187 |
| Sant Cugat del Vallès | 95.725 | 20.222 |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.642 | 5.933 |
| Sant Fruitós de Bages | 9.025 | 3.213 |
| Sant Quirze del Vallès | 20.180 | 5.848 |
| Santa Coloma de Gramenet | 117.981 | 8.745 |
| Teià | 6.635 | 2.469 |
| Terrassa | 224.114 | 30.962 |
| Vacarisses | 7.325 | 3.060 |
| Vendrell (El) (*) | 39.072 | 12.006 |
| Viladecavalls | 7.644 | 2.513 |
| Vilafranca del Penedès | 40.056 | 7.551 |
| Vilanova i la Geltrú | 68.152 | 10.590 |
| Vilassar de Dalt | 9.128 | 2.455 |
| Vilassar de Mar | 21.067 | 3.568 |
| TOTAL | 2.373.807 | 362.121 |

Taula 1 Llistat de municipis participants. Any dades: 2022

Nota1: * Nova incorporació al Cercle respecte a l'any anterior.

Nota2: El Consell Comarcal d'Osona hi participa amb 3 municipis (Gurb, Sant Quirze de Besora i Prats de Lluçanès)

2. Anàlisi global dels indicadors

A continuació s'analitzen els resultats dels indicadors d'eficiència en l'enllumenat públic. Amb la voluntat de facilitar-ne la lectura i per a una millor comprensió de les dades, la informació que s'exposa està estructurada en quatre subapartats, corresponents a **quatre vectors d'anàlisi**. L'objectiu es facilitar una visió més ajustada a la casuística i les singularitats del sector:

- Servei lumínic. Analitza com es presta el servei de les instal·lacions, mitjançant l'observació dels nivells lumínics, el tipus de llum, les avaries, etc.
- Infraestructura i tecnologia. On es té en compte el tipus d'instal·lacions, les fonts de llum, la seva antiguitat, etc.
- Gestió dels recursos econòmics. Amb consideracions sobre l'economia municipal. Tant en els imports segons despeses energètiques, de manteniment o inversions, com en la forma de la gestió d'aquestes despeses.
- Repercussions ambientals. Amb l'anàlisi dels indicadors de contaminació lumínica, despesa energètica, gasos d'efecte hivernacle, etc.

2.1. Servei lumínic

En aquest vector, s'analitza la forma en què es presta el servei al ciutadà: Garantir la visibilitat durant la nit a espais públics, i en condicions segures i confort. És difícil poder avaluar aquest servei, amb uns ratis de caire supramunicipal, doncs la forma més acceptada de poder avaluar-ho es mitjançant:

- ▶ La quantitat de la llum: Nivells lumínics, normalment en lux o cd/m^2 , en funció de les necessitats de cada espai.
- ▶ La qualitat de la llum: El rendiment del color, la tipologia de la llum, la uniformitat de nivells, la visió vertical, etc.
- ▶ El manteniment del servei en el temps: Avaries, temps de resolució, queixes i temps de resolució de les incidències més greus, etc.

És doncs necessària una anàlisi amb més detall de cadascuna de les casuístiques municipals, segons plans directores d'enllumenat, auditories energètiques, projectes executius, etc.



A continuació es mostren una sèrie d'indicadors, que poden indicar tendències i comportaments:

| INDICADORS DE SERVEI LUMÍNIC | Any | Total |
|---|------|---------|
| % de lúmens instal·lats de llum blanca | 2022 | 49,2% |
| | 2021 | 44,2% |
| | 2020 | 36,2% |
| lx mitjos estimats de superfície il·luminada | 2022 | 10,6 lx |
| | 2021 | 10,4 lx |
| | 2020 | 10,4 lx |
| % de làmpades foses respecte al nombre total de làmpades | 2022 | 5,1% |
| | 2021 | 5,2% |
| | 2020 | 6,1% |
| Nombre total d'avaries per cada 1.000 làmpades | 2022 | 97 |
| | 2021 | 108 |
| | 2020 | 119 |
| % d'avisos (que efectuen els ciutadans) per avaria respecte al nombre total d'avaries | 2022 | 21,2% |
| | 2021 | 21,0% |
| | 2020 | 23,2% |
| % d'avaries que es reparen en menys de 24 hores respecte al nombre total d'avaries | 2022 | 71,1% |
| | 2021 | 72,2% |
| | 2020 | 70,3% |

Taula 2 Indicadors de servei lumínic. Anys dades: 2020-2022



Respecte a la quantitat de llum, l'indicador Nivell lumínic mig en servei és un dels indicadors típics de la luminotècnica. Aquest indicador es mesura en lux, a partir del càlcul teòric dels lúmens útils en funció del tipus de làmpada i lluminària amb un factor de manteniment del 0,8 , i la superfície il·luminada.

10,6

lx mitjos per superfície il·luminada

La seva determinació és complexa, degut a la seva pròpia concepció. El nivell de llum mig ens marca la política de nivells lumínics del municipi. A la reglamentació actual vigent (R.D. 1890/2008) es poden fer servir a municipis, nivells de referència de Em normalment entre 4,5-22,5 lux.

En un municipi, la majoria de superfícies haurien de ser de nivells reduïts, i només aquelles de més intensitat d'ús (zones comercials, rondes, avingudes, vies arterials o vertebrals), s'han d'apropar a nivells de 15 lux. El nivell de 10,6 lx de mitja indica que els nivells tendeixen a ser considerats com a mitjos o continguts.

Per veure-ho gràficament i si agafem la classificació dels Plans de Mobilitat Urbana (on es classifiquen els carrers en "vertebrals", "articulats" i "veïnals", en funció del seu ús i intensitat), i relacionats amb una teòrica classe d'enllumenat segons el RD1890/2008, tenim:

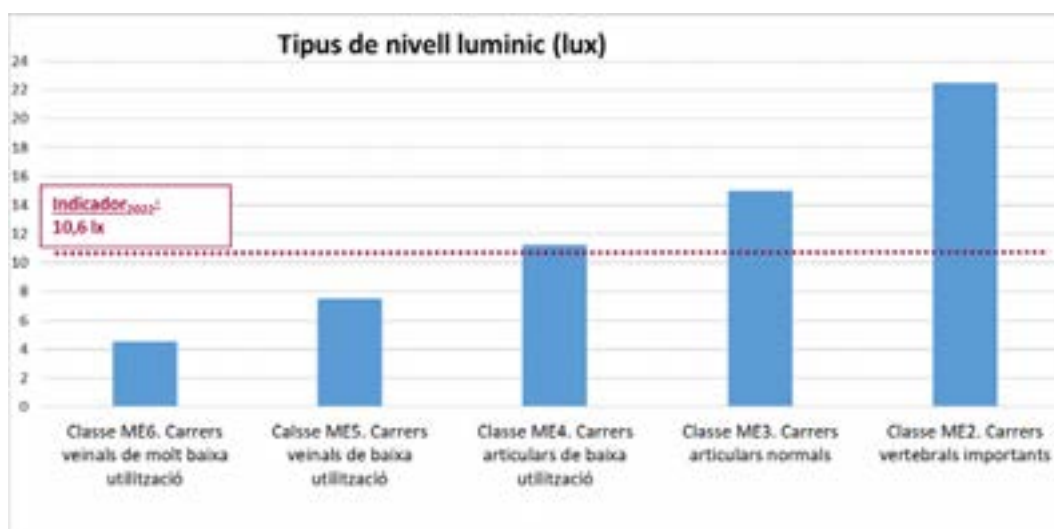


Figura 1 Nivells lumínics de referència i el calculat resultant. Any dades: 2022

En els llocs on existeixi la consideració de nivells lumínics elevats, ocasiona una barrera en les polítiques de reducció de despesa energètica. Si s'està generant més quantitat de llum de la que el servei necessita, molt difícilment es podran reduir els valors de "Potència total instal·lada respecte al nombre de làmpades" a nivells europeus, i optimitzar els valors per municipis petits, doncs la potència instal·lada, el flux lumínic instal·lat i el nivell lumínic, són variables que van directament relacionades amb el fet que les lluminàries tinguin factors d'utilització similars i que les fonts de llum siguin de la mateixa tipologia.



L'indicador de "% lúmens instal·lats de llum blanca" dona idea de la qualitat, referit a una llum d'alt IRC i prestacions. Un 49,2 % dels lúmens instal·lats són de llum blanca, sent majoritària la presència de LED de T<3500 K (un 37,5% del total de làmpades respecte un 11,8% de LED de T>3500 K).

La presència significativa de llum blanca pot satisfer, de mitjana, les necessitats de llum blanca per zones de representació (places importants, parcs, zones comercials, etc.), a la vegada que determinen la constatació de la transició cap a la tecnologia LED. Aquesta s'aconsegueix amb làmpades d'halogenurs metàl·lics, vapor de mercuri (quasi extintes), fluorescents o LED. Es preveu un augment d'aquest valor que, tot i que representi un augment de la qualitat en determinades zones, també anirà en contraprestació a les repercussions ambientals degut a que les làmpades d'espectre energètic en la banda dels blaus (a longituds d'ona inferiors a 500 nm), tenen un impacte ambiental superior en el medi natural nocturn.

El resultat particular de cada municipi indica diferents polítiques de treball: des de municipis que tenen un valor molt baix de lúmens amb llum blanca, a municipis que tenen la totalitat i no depèn especialment de la població del municipi, sinó de la possibilitat de canviar l'enllumenat en un curt termini de temps o tenir una política cap a làmpades de llum blanca implantada. Aquests últims municipis han tingut tradicionalment una política d'enllumenat basada en la implantació de làmpades d'halogenurs metàl·lics.

Com a resultat d'aquesta evolució, s'ha passat dels 25,4% de llums instal·lats de llum blanca al 2018, als actuals 49,2% llums instal·lats de llum blanca al 2022.

| INDICADORS | Any | Total |
|---------------------------------------|------|-------|
| % de llums instal·lats en llum blanca | 2022 | 49,2% |
| | 2021 | 44,2% |
| | 2020 | 36,2% |
| | 2019 | 33,1% |
| | 2018 | 25,4% |

Taula 3 % de llums instal·lats en llum blanca. Anys dades: 2018-2022

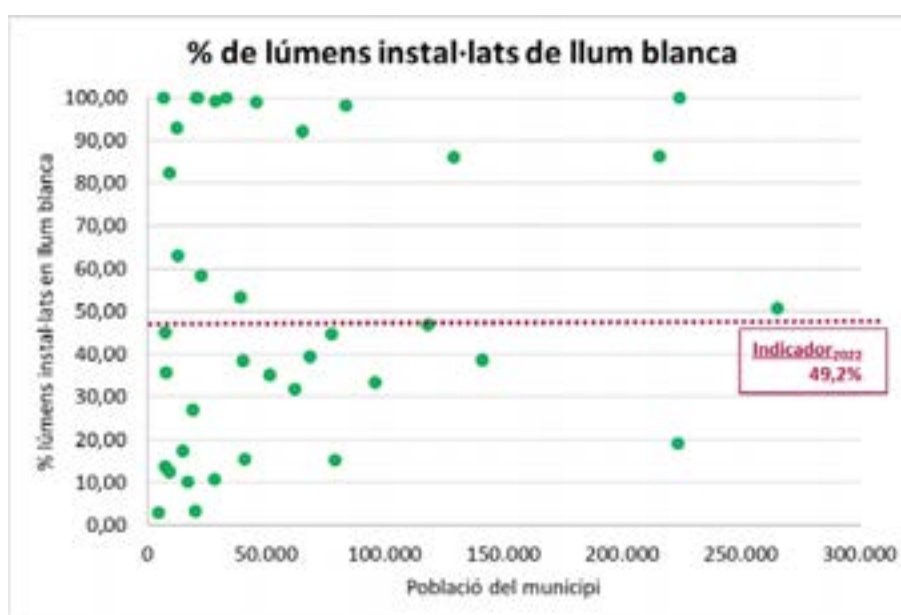


Figura 2 Percentatge de llums amb llum blanca en funció de la mida del municipi. Any dades: 2022

Canviant d'anàlisi, per avaluar la funcionalitat del servei, en primer lloc s'utilitza l'indicador del percentatge de làmpades foses respecte al nombre total de làmpades com a barem de possibles incidències en el funcionament de les instal·lacions. Durant l'any 2022 s'ha obtingut un valor mitjà del 5,1%, lleugerament inferior respecte l'any passat, que en el seu moment també va suposar un descens. Això ens permet concloure que hi ha certa dinàmica establerta de descens, no molt pronunciat però sí estable.

97

Avaries per cada
1.000 làmpades

Un altre indicador important de la gestió del servei de l'enllumenat, són les avaries per cada 1.000 làmpades. El valor és de 97 avaries, presentant una reducció significativa respecte a l'any anterior.

Les poblacions de menys de 60.000 habitants tenen una mitjana de 63 avaries per cada 1.000 làmpades, mentre que les poblacions de més de 60.000 habitants tenen una mitjana de 112 avaries per cada 1.000 làmpades. Per tant, el valor superior es detecta clarament a les grans concentracions urbanes.

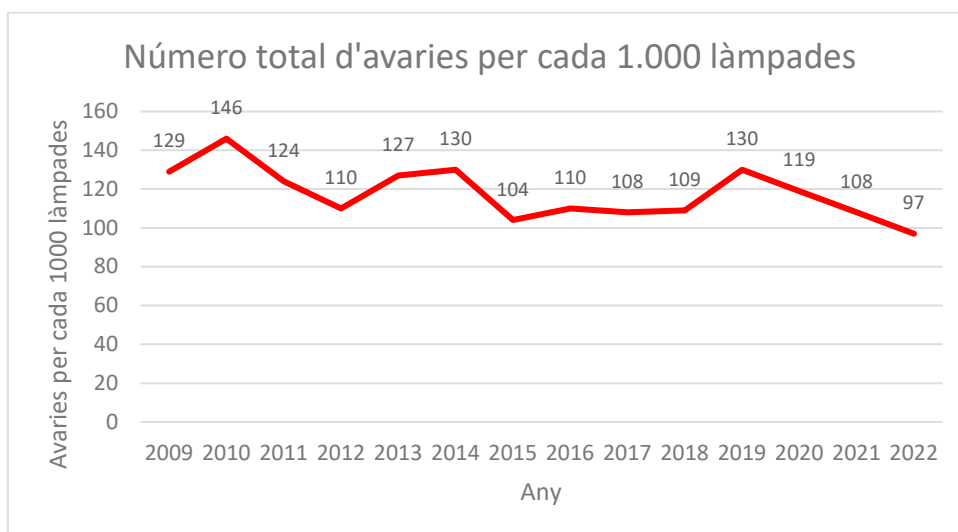


Figura 3 Evolució de les avaries per cada 1000 làmpades els últims anys. Anys dades: 2009-2022

Amb altres indicadors d'avaries, i pel que fa referència a la intervenció o relació directa del ciutadà, tenim:

71,1%

Avaries resoltes en menys de 24 hores

La majoria de les avaries tendeixen a ser resoltes en menys de 24 hores. El valor mitjà és similar al de l'any 2021.

Com a valor de referència, és usual demanar contractualment a les empreses de manteniment, la resolució en menys de 24 hores de les incidències no greus. Pel que aquest indicador podria estar en valors propers al 85% si es respectés aquest criteri: actualment un 35% dels municipis compleixen aquest valor.

21,2%

% avisos que efectuen els ciutadans

De totes les avaries, un 21,2% són avisades pels ciutadans. Per tant, han tingut alguna repercussió o afectació, i han estat detectades i poden haver creat una molèstia, abans de ser reparades de forma predictiva. Aquesta xifra és relativament estable respecte els històrics.

2.2. Infraestructura i tecnologia

En l'apartat d'infraestructura i tecnologia, es treballa en determinar la forma en què es presta el servei. Tant en magnitud, eficiència per ciutadà o unitat relativa, com en tecnologia utilitzada. Els indicadors utilitzats es poden agrupar en:

- ▶ Magnituds energètiques per unitat relativa: Determina la mida tipus dels receptors energètics, com la potència mitja per làmpada.

- ▶ Tecnologia utilitzada: Indica els tipus de làmpades, sistemes de regulació, la presència de sistemes de telegestió, etc.
- ▶ Estat i antiguitat de les instal·lacions actuals: Mostra antiguitat de les infraestructures o estat davant les inspeccions de seguretat industrial.

Primer, si analitzem la densitat de potència elèctrica i lumínica instal·lada:

| INDICADORS | Any | Total |
|--|------|-------|
| Potència total instal·lada (equips + làmpada) respecte al nombre total de làmpades (W/làmpada) | 2022 | 79 |
| | 2021 | 84 |
| | 2020 | 92 |
| Lúmens totals instal·lats respecte la potència instal·lada | 2022 | 97 |
| | 2021 | 94 |
| | 2020 | 92 |

Taula 4 Densitat de potència i eficàcia mitja instal·lada. Anys dades: 2020-2022

79 W

de potència per làmpada

Continua la tendència clara de disminució de la densitat de potència instal·lada, en una dinàmica semblant a la d'altres mesures d'eficiència energètica que es poden veure també en altres indicadors.

97 lm/W

d'eficàcia instal·lada

De forma que es pot proporcionar igual o superior servei lumínic, amb menys requeriments energètics. Un indicador en aquest sentit, és per exemple l'eficàcia de les làmpades, que és de 97 lúmens nominals/W instal·lat, mostrant una tendència en augment en els darrers anys.

Respecte al valor per trams de població, tenim:

| INDICADORS | Tram població | Total |
|--|---------------|-------|
| Potència total instal·lada (equips + làmpada) respecte al nombre total de làmpades (W/làmpada) | +60 mil | 78,4 |
| | -60 mil | 79,4 |
| Lúmens totals instal·lats respecte la potència instal·lada | +60 mil | 97,5 |
| | -60 mil | 97,0 |

Taula 5 Densitat de potència i eficàcia mitja instal·lada segons la mida del municipi. Any dades: 2022

Sobre l'eficàcia mitjana instal·lada, no es tenen valors de referència. Però, tenint en compte que les últimes tendències indiquen que es poden aconseguir valors superiors a 110 lm/W amb LED d'alta eficiència, hi ha una potencial millora.

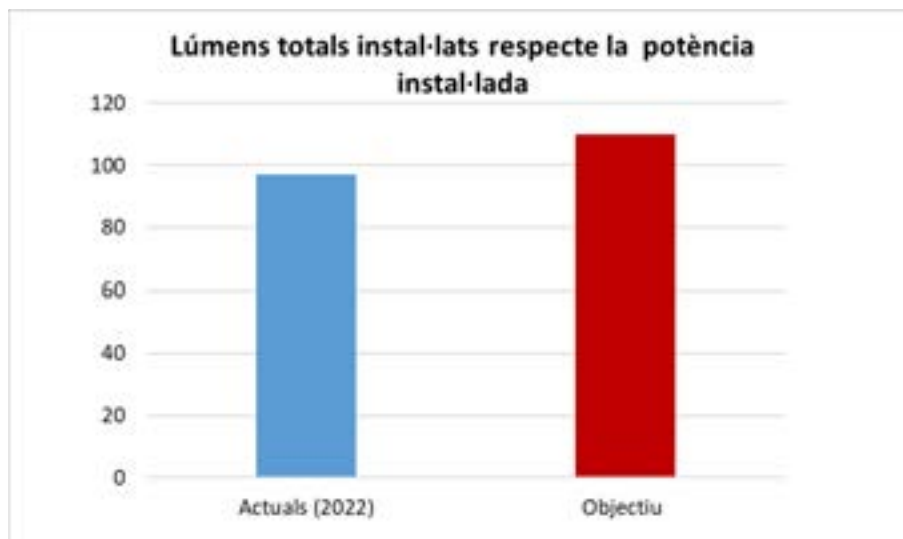


Figura 4 Eficàcia actual comparada amb la màxima teòrica estimada. Any dades: 2022

Respecte a la tecnologia utilitzada, podem veure:



| INDICADOR | Any | Vapor de Mercuri | Halogenurs | Fluor./ baix consum | Vapor de sodi d'alta pressió | LED (T<3500K) | LED (T≥3500K) | Altres làmpades |
|---|------|------------------|------------|---------------------|------------------------------|---------------|---------------|-----------------|
| Percentatge de tipus de làmpades respecte al nombre total de làmpades | 2022 | 1,3% | 8,2% | 3,4% | 36,9% | 37,5% | 11,8% | 1,0% |
| | 2021 | 1,6% | 10,3% | 4,2% | 40,6% | 30,6% | 11,5% | 1,3% |
| | 2020 | 1,8% | 10,0% | 4,2% | 49,0% | 23,7% | 10,8% | 0,6% |

Taula 6 Tipologia de làmpades. Anys dades: 2020-2022

Segons la Llei 6/2001, de 31 de maig, les làmpades de mercuri en enllumenat públic municipal havien d'estar totalment fora de servei el 1 de gener de 2017. Tot i que encara resta instal·lat un 1,3% de làmpades de vapor de mercuri, es considera un valor residual i els municipis les van substituint per tecnologies més eficients a mesura que es van renovant les instal·lacions.

49,3%
de làmpades són LED

Confirmant i accentuant els valors mostrats per primer cop l'any anterior, la majoria de làmpades instal·lades són LED, amb un 49,3%.

El % de làmpades LED ha crescut respecte anys anteriors, i cada cop amb més rapidesa. Es destaca la cada cop més accentuada implantació de làmpades de temperatura de color càlida inferior a 3500K, que suposen el 37,5% del total de làmpades, sent per primer cop la tipologia de làmpada predominant.

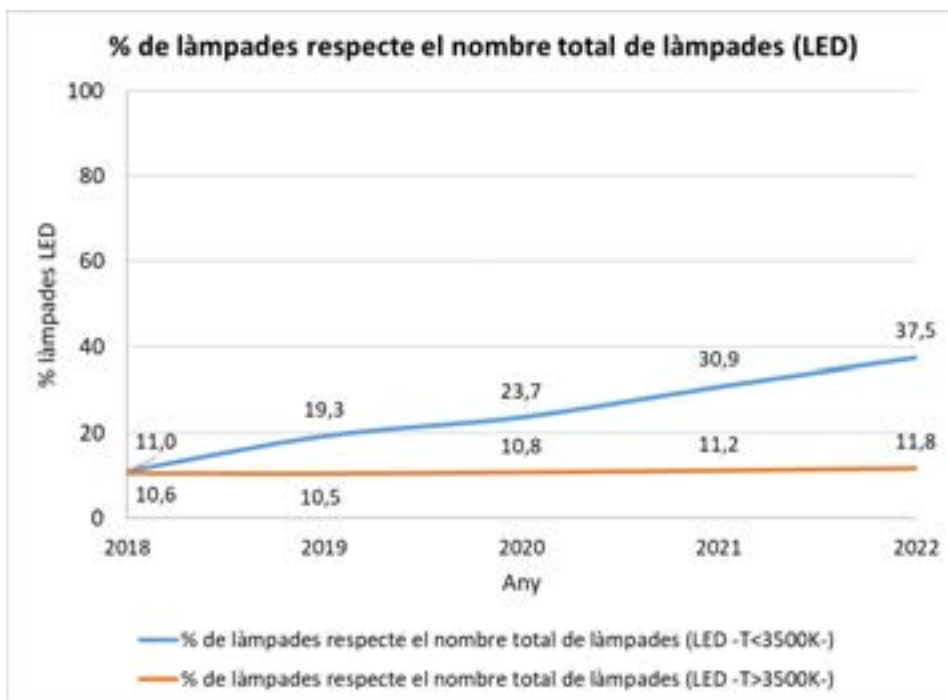


Figura 5 % de làmpades respecte el nombre total de làmpades (LED). Anys dades: 2018-2022



36,9%

de làmpades són vapor sodi a alta pressió

Actualment, les làmpades instal·lades de vapor de sodi d'alta pressió els hi correspon un percentatge del 36,9 %.

Igual que en el cas dels LED, també mostra una tendència molt marcada durant els darrers anys, però en aquest cas a la inversa, de retrocés i de menor presència cada any que passa.

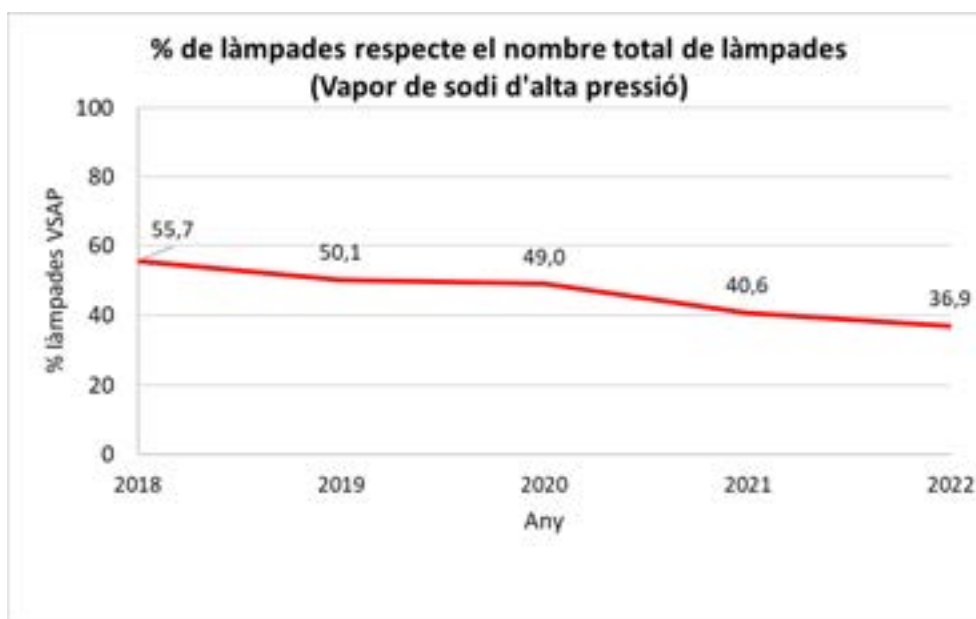


Figura 6 % de làmpades respecte el nombre total de làmpades (VSAP). Anys dades: 2018-2022

La millora de les prestacions de les làmpades que generen llum blanca (LED principalment, però també halogenurs metàl·lics) ha suposat que molts municipis que tenien majoritàriament enllumenat de llum groga (vapor de sodi d'alta pressió) planifiquin l'enllumenat amb polítiques generals de llum blanca, mostrant actualment un rati de lúmens instal·lats de la llum blanca del 49,2%.

El LED PC-Ambre, més sostenible en aspectes ambientals lumínics, però menys eficient, encara no és una solució que s'implanti de forma general, sobretot a municipis com els analitzats.

Analitzant ara una altra tecnologia, com són els sistemes de gestió i reducció, tenim:

| INDICADOR | Any | En capçalera | Punt a punt | Línia de comandament | Equip Autònom Programable | Altres sistemes de regulació | Sense regulació |
|--|------|--------------|-------------|----------------------|---------------------------|------------------------------|-----------------|
| Percentatge de potència instal·lada amb sistema de regulació de flux lluminós respecte a la potència total instal·lada | 2022 | 23,5% | 5,8% | 6,3% | 30,8% | 6,1% | 27,6% |
| | 2021 | 22,4% | 1,6% | 9,1% | 29,7% | 5,5% | 31,8% |
| | 2020 | 27,1% | 1,5% | 9,1% | 20,1% | 10,1% | 32,1% |

Taula 7 Tipologia de sistemes de reducció de nivell. Anys dades: 2020-2022

| INDICADOR (II) | Any | Total |
|--|------|-------|
| Percentatge de potència instal·lada amb sistema de telegestió respecte a la potència total instal·lada | 2022 | 49,8% |
| | 2021 | 43,0% |
| | 2020 | 49,8% |

Taula 8 Gestió de l'encesa i control. Anys dades: 2020-2022

30,8%

de potència regulada amb autònom programable

Continuant amb la tendència cada cop més visible d'eficiència en tecnologia i sistemes de gestió, per primer cop un sistema de regulació obté un percentatge superior al sistema sense regulació, que històricament sempre havia set el que presentava un % superior.

El sistema de regulació amb autònom programable mostra una presència del 30,8% mentre que el sistema sense regulació descendeix amb un 27,6%. La seva obligatorietat reglamentària, i la disminució de Gasos d'Efecte Hivernal, fa que sigui cada cop més present aquest factor.

49,8%

de potència amb telegestió

Els sistemes de telegestió tornen a situar-se prop del gairebé 50%, després de que l'any anterior experimentés un descens. Aquest fet dona validesa al discurs que considera una tecnologia madura, destacant especialment el que fa referència a quadre de maniobra (no per punts de llum). La seva instal·lació i gestió òptima necessita un procés de tractament de dades i interpretació posterior, que genera necessitats de recursos humans addicionals, de formació acadèmica superior.



L'estat de les instal·lacions, s'ha mantingut en una situació similar als darrers anys, tot i que en lluminàries sí que s'observa un canvi més marcat. Es considera que és un aspecte totalment coherent, ja que les instal·lacions tenen una vida d'entre 25 i 35 anys, i els canvis haurien de ser observats a llarg termini:

| INDICADOR | Any | Total |
|--|------|-------|
| Vida mitjana de les instal·lacions (anys) | 2022 | 17,4 |
| | 2021 | 17,2 |
| | 2020 | 17,3 |
| Vida mitjana de les lluminàries (anys) | 2022 | 8,7 |
| | 2021 | 9,5 |
| | 2020 | 10,1 |
| % restant de valor patrimonial de les instal·lacions | 2022 | 51,5% |
| | 2021 | 53,1% |
| | 2020 | 53,0% |
| % Inspeccions periòdiques obligatòries desfavorables respecte al nombre total de quadres | 2022 | 45,0% |
| | 2021 | 43,6% |
| | 2020 | 43,7% |

Taula 9 Indicadors sobre l'actualització i estat de les instal·lacions. Anys dades: 2020-2022



17,4 anys

Vida mitja de les instal·lacions

En una primera interpretació dels resultats poden suposar uns valors raonables, però la visió de totes les dades analitzades, ens duen a conclusions molt diferents. Hi ha municipis que han dut a terme una renovació molt important de les seves instal·lacions en els últims anys, i altres que no ho han fet. Per tant hi ha casos amb instal·lacions molt envellides, i amb un parc de lluminàries molt recent.

8,7 anys

Vida mitja de les lluminàries

En tot cas, l'anàlisi fora de les mitjanes, i unint-lo amb els indicadors d'inversions en Enllumenat Públic, ens pot dur a la conclusió que no existeix una política planificada de renovació d'instal·lacions. Aquesta problemàtica pot veure's agreujada a mig termini, quan les instal·lacions dels anys 1990-2005 mostrin senyals d'envelliment. Hi ha una tendència a canviar les lluminàries, però mantenir les instal·lacions. Tendència que pot significar una necessitat d'inversió molt elevada a mig termini per problemes infraestructurals de les instal·lacions.

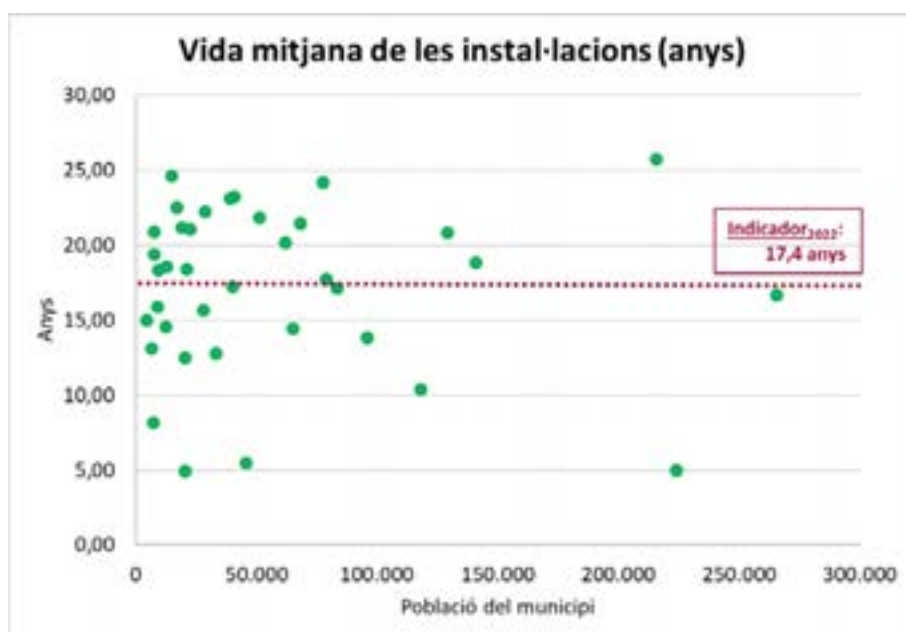


Figura 7 Vida mitjana de les instal·lacions, en anys. Any dades: 2022

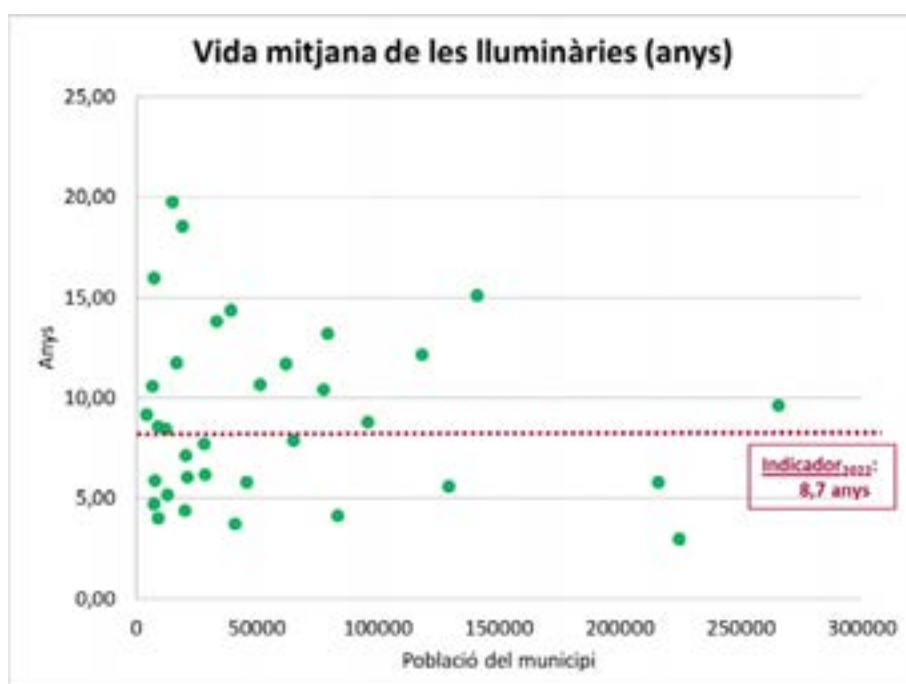


Figura 8 Vida mitjana de les lluminàries, en anys. Any dades: 2022

A les gràfiques es pot observar una concentració de punts en la vida de les instal·lacions principalment entre els 10 i els 25 anys (de mitjana per municipi), mentre que en la vida de les lluminàries la concentració es situaria entre els 5 i els 15 anys (de mitjana per municipi).



Aquest fet mostra una activitat de renovació orientada principalment a les lluminàries, i no a les instal·lacions. El perill d'un envelliment de la infraestructura del servei (quadres de proteccions elèctriques, canalitzacions, suports, etc.) pot ser un factor molt important en 10-15 anys, i s'ha de planificar una política de renovació del parc d'enllumenat. Aquestes accions de renovació acostumen a ser molt costoses, i el fet de que no tinguin una reducció de la despesa energètica associada dificulta el poder aconseguir el finançament necessari. En l'anàlisi de recursos econòmics, i els indicadors "% d'inversions en renovació d'instal·lacions d'EP respecte al total de pressupost d'inversions" i "Despesa en inversions d'EP per làmpada" es posa de manifest aquesta manca de recursos.

El valor patrimonial restant, també és un valor que dona informació en aquest sentit, i es troba per sobre de la meitat (valor patrimonial de 51,5 %).

45%
Inspeccions periòdiques no favorables

Les inspeccions periòdiques desfavorables s'han mantingut per sota del 50%: la seva mitjana està en el 45%. Aquest factor pot ser degut a un envelliment de les instal·lacions.

El compliment reglamentari de seguretat (Reglament Electrotècnic de Baixa Tensió) , suposa un cost molt elevat per al servei d'enllumenat, i es considera de forma molt desigual en funció dels diferents municipis. El seu no compliment pot representar un perill per a la ciutadania.



Si aprofundim en aquest últim factor, veurem que en alguns casos el municipi disposa de totes les inspeccions favorables, i en d'altres ocasions la situació inversa. Sembla que la mida del municipi, no té una especial rellevància en aquest indicador, pel que no va directament relacionat amb els recursos disponibles de forma general o amb la política de compliment normatiu del municipi.

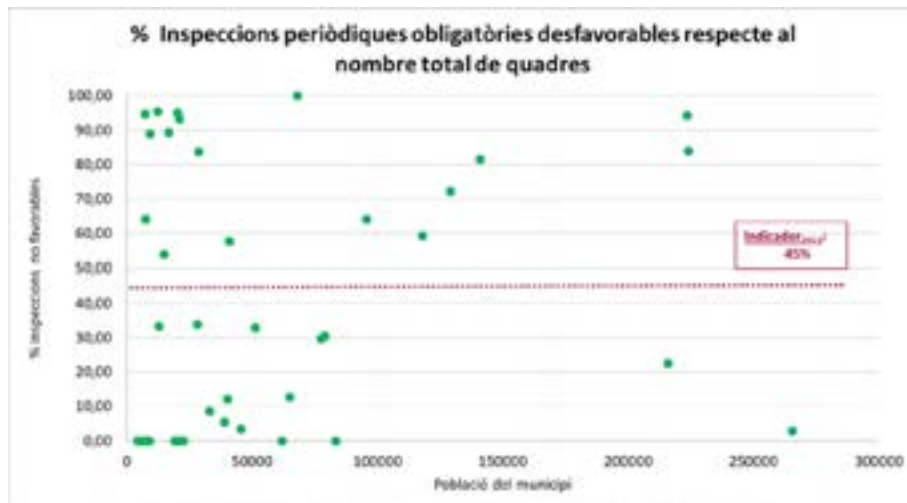


Figura 9 Inspeccions no favorables en funció de la mida del municipi. Any dades: 2022

2.3. Gestió dels recursos econòmics

Aquest vector és el d'anàlisi més complex, per tots els factors que incorpora:

- ▶ Gestió i contractació: Tipologia de gestió del servei (directa o indirecta), preus per unitat d'energia, de terme de potència, tipus de contracte, etc.
- ▶ Distribució dels costos corrents: Energètics, manteniment i els seus ratis unitaris.
- ▶ Pes en el pressupost municipal de les despeses corrents i d'inversió.

En el servei d'enllumenat, la mostra d'anàlisi presenta una gestió indirecte del manteniment de forma general (un 87,3% del total), mentre que el subministrament d'energia elèctrica pràcticament és igual, amb una lleugera presència superior de la gestió directa (un per 54,3% del total).

Al respecte de com es fa la contractació, els ratis es mantenen relativament estables des dels últims anys. Tant en tipologia de contractació, com en ratis d'eficiència:

| INDICADORS | Any | Total |
|---|------|---------|
| Potència total contractada (equip + làmpada) respecte a la potència instal·lada (kWc/kWi) | 2022 | 1,7 |
| | 2021 | 1,6 |
| | 2020 | 1,6 |
| Preu mitjà del subministrament elèctric (€/kWh) | 2022 | 0,23322 |
| | 2021 | 0,15648 |
| | 2020 | 0,15212 |
| Percentatge de quadres amb subministrament elèctric al mercat lliure | 2022 | 96% |
| | 2021 | 94% |
| | 2020 | 94% |

Taula 10 Indicadors de consum energètic i contractació. Anys dades: 2020-2022

En relació a la potència contractada respecte a la potència instal·lada, la mitjana dels municipis és d'1,7, valor pràcticament idèntic al dels darrers anys. Aquest valor es considera per sobre del valor òptim, que es xifra entre 1,2 i 1,3. Un excés de potència de contractació pot ser causat per modificacions en les instal·lacions sense una revisió després de reformes per reduir la potència instal·lada. També pot ser degut a contractacions sobredimensionades en vista de possibles ampliacions, alguns semàfors, bombes, llums de Nadal i elements per a altres usos. Hi ha una important divergència entre diferents polítiques municipals, o inclús algun procés de regularització en tràmit que de forma particular dibuixa resultats molt divergents.

En la forma de gestionar d'adquisició de l'energia, s'observa una tendència a augmentar el percentatge de quadres amb subministrament elèctric al mercat lliure. Actualment, un 95,8% dels municipis del Cercles tenen tots els subministraments elèctrics al mercat lliure i una tendència a l'alça. Aspectes que influeixen en aquest fet són l'adhesió a l'Associació Catalana de Municipis (ACM) per bona part dels municipis, o licitacions obertes per part d'altres municipis.

Analitzant els preus per kWh de l'exercici 2022, s'observa una forta pujada de preus. Aquest fet bé determinat per causes externes, macroeconòmiques, i d'abast mundial: la pujada del preu del gas (iniciat a principis de 2021 i present gairebé fins a finals de 2022, amb mesos amb increments que van arribar al 133% respecte preus anteriors); l'increment del preu de les emissions (iniciat a principis de 2021 i que a dia d'avui es manté, amb increments del 197% respecte a preus d'inici de 2021), i la guerra d'Ucraïna (iniciada a principis de 2022 i encara present), han configurat un escenari ideal per una pujada molt significativa del preu kWh.



Al llarg de l'any, des del Govern Central s'ha anat aplicant diferents mesures, com ara la reducció de l'impost elèctric, abaixada de l'IVA referenciat, o regular el preu màxim del gas perquè no afecti de forma important al preu del pool de l'electricitat (tot i que aquesta regulació es va finançar repercutint-ho a la factura d'energia elèctrica), la realitat ha set una definició de preu €/kWh molt per sobre en referència a anys anteriors.

Es destaca que no tots els municipis han experimentat una pujada en el mateix moment: en el cas dels contractes a mercat regulat, la pujada del preu va ser immediat. En canvi, en contractes a lliure mercat, l'increment del preu s'ha ajornat depenent de la vigència del contracte subscrit amb les diferents comercialitzadores. En el moment de formalitzar la renovació, ha set llavors quan s'ha mostrat l'increment de preu.

0,23322

€/kWh

Preu mitjà de l'energia

El cost mitjà del preu de l'electricitat suposa un increment del 49% respecte el preu mig de 2021 (0,15648 €/kWh).

Aquest fet ha repercutit en una pujada significativa en els aspectes econòmics del servei que estan relacionats amb el cost de l'energia.

Si s'analitzen els costos i les necessitats d'estructura en funció de la mida de la instal·lació, i referint-nos a unitats relatives a les infraestructures (per làmpades):



| INDICADORS | Any | Total |
|--|------|-------|
| Nombre total de làmpades per treballador/a del servei | 2022 | 1.131 |
| | 2021 | 1.156 |
| | 2020 | 1.201 |
| Despesa corrent del manteniment del servei d'enllumenat públic respecte al nombre total de làmpades (€/nre. làmpades) | 2022 | 41 |
| | 2021 | 42 |
| | 2020 | 41 |
| Despesa corrent del subministrament d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte al nombre total de làmpades (€/nre. làmpades) | 2022 | 65 |
| | 2021 | 48 |
| | 2020 | 50 |
| Despesa corrent del servei d'enllumenat públic (subministrament + manteniment) respecte al nombre total de làmpades (€/nre. làmpades) | 2022 | 106 |
| | 2021 | 93 |
| | 2020 | 94 |

Taula 11 Despesa corrent i estructura per làmpades en servei. Any dades: 2020-2022

1.131

Làmpades per treballador

Es pot observar un descens de la càrrega de feina dels treballadors del servei, amb relació respecte a un altre indicador com és les avaries ocorregudes aquest any.

El nombre de làmpades per treballador es situa en 1.131 làmpades per treballador. El seu valor és variable, i s'observa una certa tendència a l'estabilitat en la disponibilitat de recursos humans en funció de la mida de les instal·lacions.

La despesa associada es pot analitzar de la següent forma:

Despesa corrent del
servei d'enllumenat:

106
€/làmpada

Per analitzar els costos unitaris es parteix de tres indicadors: la despesa corrent global, la despesa corrent d'electricitat i la despesa corrent de manteniment per làmpada instal·lada. El darrer any, degut a l'increment del preu de l'electricitat, ha canviat la tendència dels darrers anys, i mostra un increment significatiu.

Aquest increment del cost energètic provoca que els costos unitaris de subministrament elèctric experimentin un major increment respecte els costos de manteniment, sent actualment la mitjana el 39% el cost de manteniment i el 61% el cost de consum d'electricitat.

La despesa corrent del manteniment del servei d'enllumenat públic respecte al nombre total de làmpades és lleugerament superior per a les poblacions de més de 60.000 habitants respecte les de menys de 60.000 habitants: 42,2 €/ i 37,0 €/làmpada respectivament.

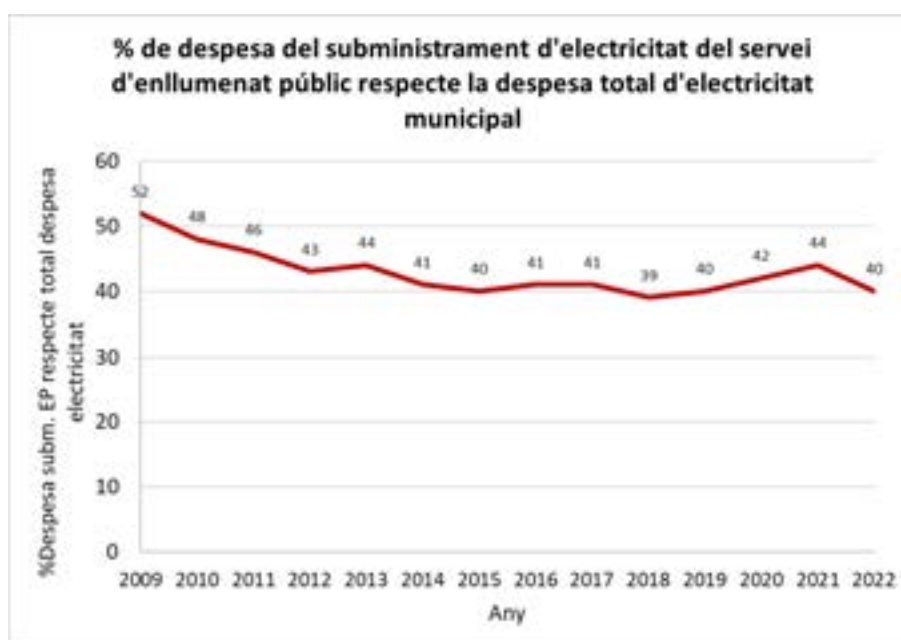


Figura 10 % de despesa del subministrament d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte a la despesa total de l'electricitat municipal, en els últims anys. Anys dades: 2009-2022

Com es pot veure en la figura anterior, en els darrers anys s'apreciava un repunt a l'alça respecte la tendència de reduir la proporció de despesa energètica de l'enllumenat que s'havia instaurat anys anteriors, però en el darrer any ha tornat a canvia aquesta tendència. Si analitzem les dades per grups de població:

| INDICADORS | Població | Valor |
|--|----------|-------------|
| Despesa corrent del manteniment del servei d'enllumenat públic respecte al nombre total de làmpades (€/nº làmpades) | +60.000 | 42,2 |
| | -60.000 | 37,0 |
| Despesa corrent del subministrament d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte al nombre total de làmpades (€/nº làmpades) | +60.000 | 63,5 |
| | -60.000 | 68,8 |
| Despesa corrent del servei d'enllumenat públic (subministrament + manteniment) respecte al nombre total de làmpades (€/nº làmpades) | +60.000 | 106 |
| | -60.000 | 107 |

Taula 12 Costos relatius del servei respecte al número de làmpades. Any dades: 2022

En anys anteriors, es posava de manifest que els municipis grans també tenien una gestió econòmica més eficient del servei. Tot i això, amb la generalització de la tecnologia LED, aquesta tendència s'ha igualat any rere any i actualment tenen uns costos de manteniment i energètics molt equilibrats. Com veurem a continuació (taula 13), aquest factor relatiu a les làmpades, ens dona el següent resultat.

| INDICADORS | Any | Total |
|--|------|-------|
| Despesa corrent del servei d'enllumenat públic per habitant (€/h.) | 2022 | 16,3 |
| | 2021 | 13,8 |
| | 2020 | 14,0 |
| Despesa del subministrament elèctric per habitant (€/h.) | 2022 | 10,0 |
| | 2021 | 7,1 |
| | 2020 | 7,4 |
| Despesa corrent del manteniment per habitant (€/h.) | 2022 | 6,2 |
| | 2021 | 6,3 |
| | 2020 | 6,0 |

Taula 13 Despesa del servei i proporció respecte altres serveis. Anys dades: 2020-2022



Despesa corrent del servei d'enllumenat:

**16,3
€/hab.**

La despesa corrent del servei d'enllumenat públic se situa en 16,3 €/habitant.

Aquesta despesa global es divideix en: 10,0 € per habitant per subministrament energètic i 6,2 € per habitant en manteniment.

Aquests indicadors tenen valors molt diferents en funció de la mida del municipi:

| INDICADORS | Població | Valor |
|--|----------|-------|
| Despesa corrent del servei d'enllumenat públic per habitant (€/h.) | +60.000 | 14,6 |
| | -60.000 | 22,9 |
| Despesa del subministrament elèctric per habitant (€/ h.) | +60.000 | 8,8 |
| | -60.000 | 14,7 |
| Despesa corrent del manteniment per habitant (€/ h.) | +60.000 | 5,8 |
| | -60.000 | 7,7 |

Taula 14 Despesa corrent per habitants del municipi. Any dades: 2022

Les dades són molt representatives, en el fet que els municipis més petits, tenen una despesa econòmica més elevada en els diferents apartats. El cost corrent del servei és un 57% superior en municipis petits que en grans.

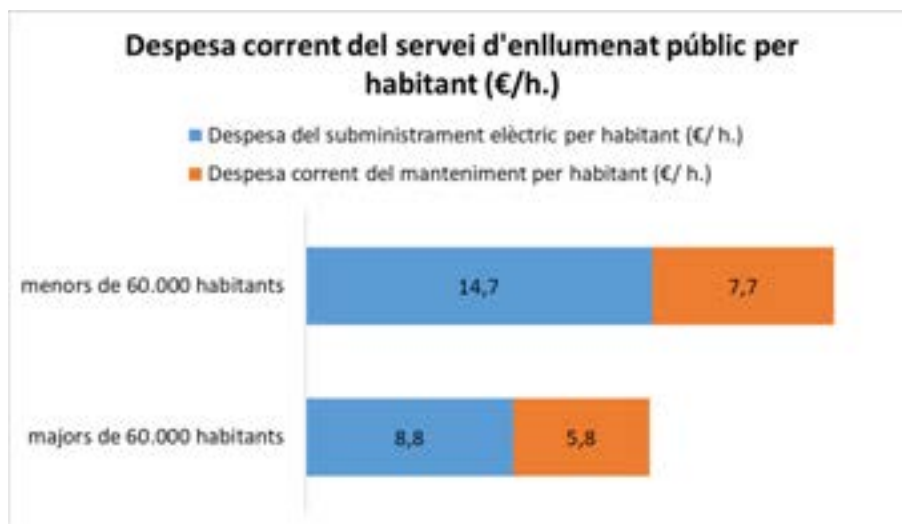


Figura 11 Despesa corrent del servei d'enllumenat públic per habitant (€/h.) en funció de la mida del municipi. Any dades: 2022



Aquest fet es degut a diferents circumstàncies: La possibilitat de gestió tècnica, l'accés a la tecnologia en funció dels recursos econòmics, però sobretot la dispersió urbana dels municipis més petits, en funció de la seva població censada. És a dir, la seva densitat de població, que en el servei de l'enllumenat es pot observar per exemple en l'indicador d'entorn: Nombre total de làmpades per cada 1000 habitants:

| INDICADORS | Població | Valor |
|--|----------|-------|
| Nombre total de làmpades per cada 1.000 habitants. | +60.000 | 137 |
| | -60.000 | 208 |

Taula 15 Distribució d'instal·lacions per habitant. Any dades: 2022

I on es pot visualitzar que els municipis de menys de 60.000 habitants tenen un 52% més de làmpades per cada 1000 habitants, que els municipis de més població.

I per últim, analitzant els valors referits a la despesa global, i a la dependència de les arques municipals tant en despesa corrent com en inversions, tenim:

| INDICADORS | Any | Total |
|---|------|-------|
| % de despesa corrent del servei d'enllumenat públic respecte a la despesa corrent del pressupost municipal | 2022 | 1,6% |
| | 2021 | 1,4% |
| | 2020 | 1,6% |
| % de despesa del subministrament d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte la despesa corrent del servei d'enllumenat públic | 2022 | 61,3% |
| | 2021 | 51,9% |
| | 2020 | 53,6% |
| % de despesa del subministrament d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte la despesa d'electricitat municipal | 2022 | 35,4% |
| | 2021 | 39,5% |
| | 2020 | 41,7% |
| % d'inversions en renovació d'instal·lacions d'EP respecte al total de pressupost d'inversions | 2022 | 4,4% |
| | 2021 | 4,6% |
| | 2020 | 7,0% |
| Despesa en inversions d'EP per làmpada (€/làmp) | 2022 | 32,9 |
| | 2021 | 34,0 |
| | 2020 | 33,3 |

Taula 16 Valors econòmics referents al pressupost municipal. Any dades: 2020-2022

La despesa del subministrament elèctric de l'enllumenat respecte la total de l'ajuntament està en el 35,4%.

Els valors de despesa corrent d'enllumenat respecte al total del pressupost municipal es mantenen amb uns valors mitjos del 1,6%. Aquest indicador té una alta variabilitat, i té forta dependència amb la mida del municipi: hi ha un interval que pot representar des del 0,5% fins a prop del 4,4%.

La dependència del cost energètic de l'enllumenat públic en els costos municipals és un factor a considerar, ja que valors elevats poden representar una barrera a les polítiques de gestió, manteniment i inversió de les instal·lacions. Tot i que els valors són més elevats per municipis de poca població, cal recordar que aquests factors estan relacionats amb la tecnologia utilitzada, la possibilitat de gestió tècnica de les instal·lacions, però les més importants acostumen a ser de caràcter estructural. Aquests factors poden ser per exemple, la dispersió de població, la urbanització no compacta, etc.



Figura 12 Percentatge de despesa corrent del servei d'enllumenat respecte a la despesa corrent total del pressupost municipal. Any dades: 2022

Despesa en inversions d'EP per làmpada:

**32,9
€/làmpada**

La inversió en infraestructures d'enllumenat és de 4,4 % respecte al total de les inversions del pressupost municipal. Aquest valor, implantat sobre el parc d'instal·lacions, suposa 32,9 €/làmpada. Històricament s'observa que és un valor molt inestable any rera any, el que significa que no existeix una planificació clara i no es percep una política de renovació d'instal·lacions.

Si es considera una vida mitja de les instal·lacions de 30-35 anys, aquest valor és insuficient per mantenir el parc d'instal·lacions actualitzat, doncs per renovar les instal·lacions seria interessant tenir uns imports propers als 86 €/làmpada. Si considerem la renovació exclusivament de la lluminària (d'una vida de 25 anys), l'import desitjable hauria d'estar al voltant dels 20 €/làmpada. Però aquesta segona consideració, deixaria de banda l'estat de la infraestructura general, i no és desitjable.

Analitzant els valors per tram de població veiem que, aquest 2022, els municipis grans són els que han dedicat un % de pressupost superior, i això és degut als municipis que han reformat l'enllumenat en l'últim any, molts eren amb població superior a 60.000 habitants. A destacar que aquesta dinàmica era a la inversa l'any anterior, pel que es pot concloure que no obeeix a un patró fixat.

| INDICADORS A L'ANY 2022 | Població | Valor |
|--|----------|-------------|
| % d'inversions en renovació d'instal·lacions d'EP respecte al total de pressupost d'inversions | +60.000 | 4,8% |
| | -60.000 | 3,2% |
| Despesa anual en inversions d'EP per làmpada | +60.000 | 36 |
| | -60.000 | 25 |

Taula 17 Inversions en renovació d'instal·lacions en funció de la mida del municipi. Any dades: 2022



A mode de conclusions de l'anàlisi d'aquest vector, es pot dir que :

- ▶ Els costos corrents per habitant estan optimitzats, però són molt sensibles a la mida del municipi. La dispersió urbanística i manca de recursos operatius per incloure noves tecnologies fa que els municipis considerats com a petits, tinguin una despesa energètica per habitant superior a la dels municipis grans, que dificulta la inclusió de recursos econòmics en altres aspectes del servei.
- ▶ Els costos relatius per làmpada estan també optimitzats, i té influència la mida del municipi, però no amb una importància tan clara com en els costos per habitant.
- ▶ El preu de l'energia té un valor variable en funció del municipi. El preu mig és de 0,23322€/kWh per l'any 2022, superior al de l'any 2021 tal i com s'ha comentat anteriorment.
- ▶ Els recursos econòmics destinats a l'actualització i renovació d'instal·lacions són de forma generalitzada insuficients per mantenir el valor patrimonial de les instal·lacions, i pot generar un envelliment i deteriorament de les instal·lacions i del servei a mig termini. No existeix una política programada suficientment dotada de pressupost, com per aconseguir una renovació progressiva de la infraestructura del servei.

Un altre aspecte interessant de valorar és veure l'impacte econòmic que suposa pel ciutadà si es compara amb els indicadors transversals d'altres serveis municipals:

L'enllumenat públic se situa en el lloc 12é en quan a despesa corrent del servei per habitant, amb un cost de 16,30 €, que suposa el 1,6% de la despesa corrent del pressupost corrent municipal.

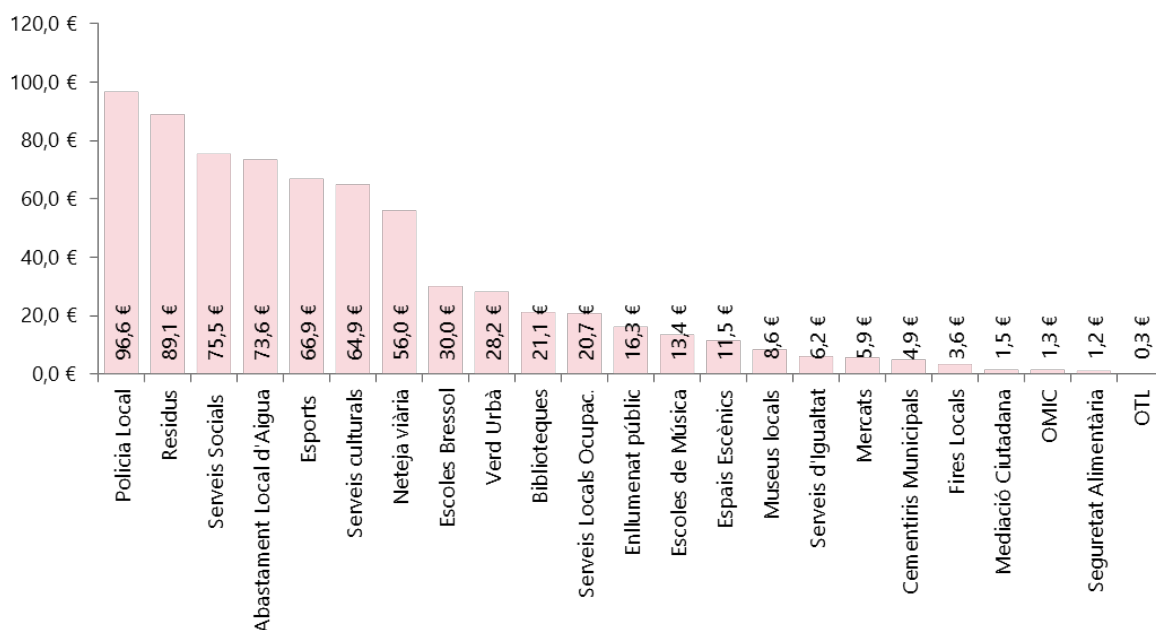


Figura 13 Despesa corrent del servei per habitant, indicadors transversals

Aquest cost situa la despesa de l'enllumenat públic en una franja moderada, per sota dels serveis d'un cost més elevat (que podria considerar-se que són aquells serveis que el seu cost se situa entre els 30€/habitant i 10€/habitant); però per sobre dels serveis que tenen un cost més baix (que podria considerar-se que són aquells serveis que el seu cost se situa per sota dels 10 €/habitant).

En referència a l'origen del finançament per fer front a aquestes despeses municipals, aquest origen pot ser autofinançament per taxes i preus públics; finançament per part d'altres institucions; o finançament per part de l'ajuntament.

Si s'extreu aquests dos percentatges, i es valora exclusivament el % de finançament per part de l'ajuntament, s'observa que hi ha serveis que el finançament recau exclusivament per part de l'ajuntament, sent l'Enllumenat públic un d'aquests. Tenint en compte el cost que suposa pel municipi el finançament exclusiu per part de l'ajuntament, cost de l'enllumenat passa del 12é lloc al 7é en quan a despesa corrent del servei per habitant.

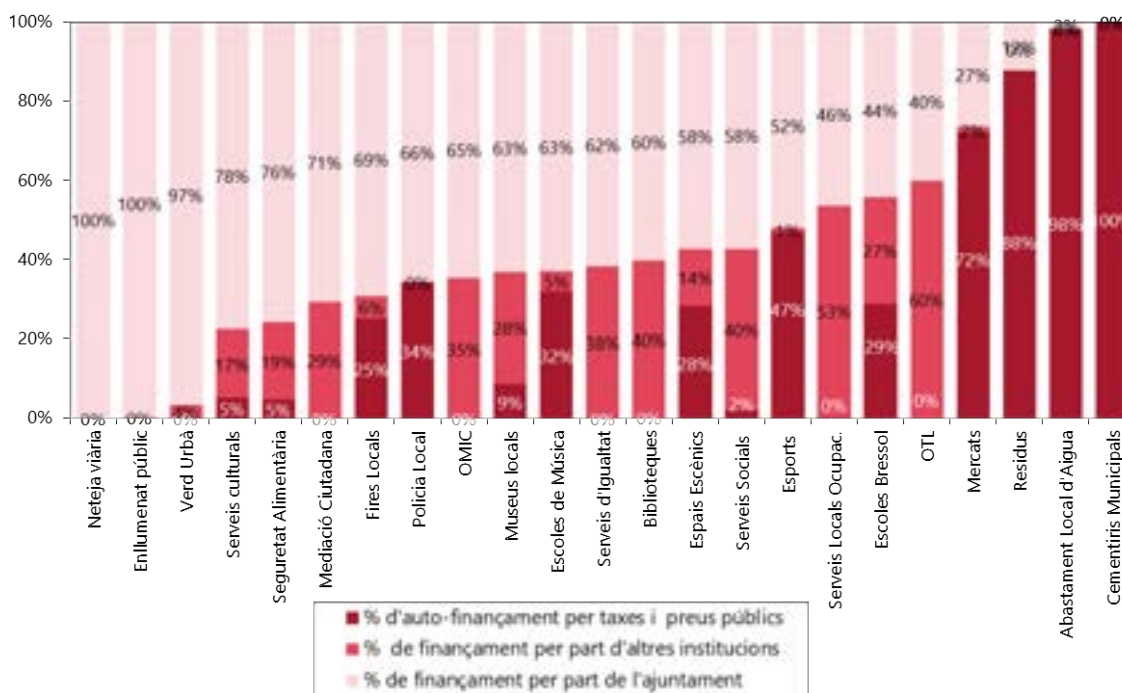


Figura 14 Despesa corrent del servei per habitant, indicadors transversals segons finançament

2.4. Repercussions ambientals

En l'anàlisi de les repercussions ambientals, s'estudiarà:

- ▶ La despesa energètica per habitant.
- ▶ La contaminació lumínica.
- ▶ Els Gasos d'Efecte Hivernacle (GEH).

Analitzant aquestes dades, i amb l'objectiu d'analitzar la seva possible minimització, tenim:

| INDICADORS | Any | Total | MIX energètic (grCO ₂ /kWh) |
|---|------|-------|--|
| Kg de CO ₂ eq emesos respecte el nombre total de làmpades | 2022 | 89 | 273 |
| | 2021 | 99 | 259 |
| | 2020 | 106 | 250 |
| Kg de CO ₂ eq emesos per habitant | 2022 | 14 | |
| | 2021 | 15 | |
| | 2020 | 16 | |
| % de lluminàries fora del reglament de CL respecte al nombre total de lluminàries | 2022 | 9% | |
| | 2021 | 10% | |
| | 2020 | 13% | |
| % de llum contaminant respecte al total. | 2022 | 12% | |
| | 2021 | 11% | |
| | 2020 | 11% | |
| Consum elèctric per habitant (kWh/ h.) | 2022 | 43 | |
| | 2021 | 46 | |
| | 2020 | 50 | |

Taula 18 Repercussions mediambientals de l'enllumenat. Any dades: 2020-2022

El valor de la petjada de CO₂ té una alta sensibilitat al mix energètic de càlcul. En aquest cas es pot veure a la dreta de les dades els factors de càlcul dels anys d'anàlisi. Tot i així, val la pena tenir en compte que:

- ▶ El factor de conversió del mix energètic ha augmentat un 5% al 2022 respecte el del 2021.
- ▶ Els GEH, per altra banda, han disminuït degut a les mesures d'estalvi i eficiència energètica, seguint la tendència dels darrers anys.

Amb caràcter de resum, tenim:

14 kgCO₂eq
d'Efecte Hivernacle per
habitant

Les tendències actuals indiquen la òbvia dependència al factor del mix energètic GEH en factor relatiu per habitant.

8,9 %
Lluminàries fora del
reglament de C.L.

Els altres dos indicadors, fan referència a l'impacte ambiental de les instal·lacions degut a la contaminació lumínica. Això és el residu específic del seu servei: la llum. L'indicador de % de lluminàries fora del reglament, indica una tendència a la baixa. La forma de càlcul es fa a partir d'un inventari de les lluminàries dels municipis, i es selecciona de forma objectiva els que estan per sobre d'un FHSi del 5%. Durant l'any 2015 va entrar en vigor el nou reglament de protecció del medi nocturn a Catalunya (Decret 190/2015), que inclou aspectes més restrictius, on en llindar estava en el 15%, no en el 5%.

11,5%
Llum contaminant
respecte el total

El valor de % de llum contaminant respecte el total representa la llum que va cap al cel, segons l'emissió directa de les lluminàries i la reflectida a l'asfalt, i altres paviments. Hi ha un factor de ponderació on es considera que la llum groga és menys contaminant. En aquest cas, un lumen de llum blanca té un pes d'1, llum blanca càlida de LED un 0,85, i llum tipus vapor sodi a alta pressió o LED PC-AMBRE un pes de 0,66.

Les actuals tendències en l'enllumenat semblen apuntar a un ús de les làmpades de llum blanca més important. Això pot fer créixer el valor del 11,5% de llum contaminant, i consegüentment, el seu impacte ambiental.

Si comparem aquests factors amb uns altres de referència tenim que degut a la presència de lluminàries contaminants, o de FHSi superior al 1%, els valors de contaminació lumínica encara són millorables.

El valor objectiu es calcula tenint en compte que les lluminàries han de ser d'un FHSi molt reduït, i només en una proporció de la població és necessari l'ús de llum blanca per qüestions de representativitat o rendiment cromàtic.

43 kWh
per habitant de consum
elèctric en enllumenat
públic

Aquest indicador presenta en l'any 2022 una disminució respecte a anys anteriors.

Les poblacions de més de 60.000 habitants tenen un consum elèctric del servei d'enllumenat per habitant de 36,5 kWh, molt per sota de les poblacions de menys de 60.000 habitants, que tenen un consum mitjà de 63,4 kWh per habitant.

Aquests valors són extremadament importants, doncs són uns costos força fixos, i poden ser una barrera, pels recursos econòmics del servei a llarg termini. Aquests valors són dependents de la tecnologia, de la gestió que es fa d'aquesta, però també de la densitat de la població, pel que als municipis amb urbanitzacions menys denses, tenen també en l'enllumenat públic, un cost afegit per habitant.

3. Descripció del taller

En la present edició s'ha realitzat el taller de millora i d'exposició i valoració de les dades en format presencial al Pati Manning, el passat 19 d'octubre.

Es destaca el retorn a la normalitat en quan que fos presencial, igual que l'anterior edició i tal i com havia estat sempre històricament, però que en dues edicions, les realitzades al 2020 i 2021 i corresponents als anys 2019 i 2020 respectivament, havien estat en format virtual degut al context social generalitzat de restriccions dins el context de COVID-19.

El taller realitzat va començar amb la presentació dels resultats obtinguts i posteriorment es van realitzar 2 activitats:

En la primera activitat, **"Respon al regidor/a"**, era de tipus individual, i es facilitava a cada municipi assistent una pregunta prèviament preparada i els indicadors del Quadre Resum d'Indicadors (QRI). A partir d'aquests indicadors, calia elaborar una argumentació que permetés donar resposta a la pregunta, establint dos dels indicadors com a claus i bàsics, i un màxim de 6 més com a secundaris o complementaris.

En la segona activitat, **"Un problema, una solució"**, era de tipus grupal, i l'objectiu era generar propostes de millora sobre aspectes concrets a través d'una dinàmica de grup.

Es va proposar unes temàtiques als participants, i que formulessin una pregunta oberta als restants assistents relacionada amb aquestes temàtiques, i d'aquesta manera intercanviar experiències sobre com afrontar les qüestions plantejades.

A continuació s'exposa les diferents aportacions, en forma de pregunta i solucions, realitzades durant l'activitat "Un problema, una solució":

Com gestionar les diferents formes de subvencions que hi ha per aconseguir modernitzar la infraestructura d'EP: cablejat, quadres, instal·lació, suports, telegestió, lluminàries, etc.

- ▶ Hi ha alguna línia d'IDAE que ho contempla, però és tipus préstec a 10 anys.
- ▶ També hi ha subvencions de la Diputació, amb alguna petita part per línies i quadres.
- ▶ Però es conclou que no hi ha una subvenció específica per renovació de quadres, perquè se centren especialment en la reducció de consums, contaminació lumínica, etc, i com que és una infraestructura que no redueix consum, és difícil obtenir subvencions per aquesta línia. S'aporta que és possible contemplar altres línies, com renovació de barris, etc..



Nivell i color de llum: nivells continguts o elevats, situacions, criteris de classificació de vies, seguretat ciutadana, uniformitat, percepció dels ciutadans, conscienciació ciutadana, sistemes de regulació de flux, horaris i percentatges de reducció, possibilitat de reconfiguració d'equips, temperatura de color, etc.

- ▶ Es detecta que sovint hi ha **queixes del ciutadà en quan la lluminositat** és inferior: sensació de foscor tot i que els nivells de lúmens son superiors, però el fet que el LED emeti llum més direccional contribueix a aquest aspecte.
- ▶ **Interferències per l'arbrat.** Aquest fet s'accentua especialment quan hi ha LED, perquè aquesta direccionalitat del LED implica que si hi ha un element pertorbador com l'arbrat, la sensació de foscor augmenta moltíssim.
En aquest sentit, hi ha una disputa significativa i bastant estesa de com tractar-ho. L'experiència determina que la millor mesura és, en projectes nous, cada element (arbrat i enllumenat) tingui el seu espai i estiguin a certa distància per no interferir. Es considera que és necessari l'intervenció dels enginyers municipals en la redacció de disseny urbanístic per a zones noves, i així assegurar distàncies mínimes.
En els casos que ja convisquin en la mateixa via, la solució passa per intentar coordinar podes lumíniques (en alguns casos s'assumeix com a part del pressupost d'enllumenat, en altres casos ho assumeix jardins), i interessa que la poda sigui en les parts inferiors, així l'arbre pugui créixer per sobre la lluminària (que no generarà un problema en un futur) i no per sota (que de forma habitual caldrà actuar-hi per no reduir la lluminositat). Pot arribar a un punt que sigui necessari "abaixar" l'alçada de les lluminàries, però això pot implicar que calgui ampliar els punts de llum, el que es tradueix en un augment de costos, consums, potència instal·lada, etc.
- ▶ En referència al **nivell lumínic**, s'indica que varis municipis fan referència als plans directores elaborats quan han de determinar la classificació de les vies. El problema que es presenta actualment és que aquests plans directores es van redactar anteriorment al nou RD, pel que suposa dubtes sobre quins son els valors lumínics a tenir en compte. En altres casos no es disposa de plànol però està descrit, i en altres casos no es disposa d'una base i es realitza segons projectes de cada moment. En tots els casos, no obstant, es detalla que preocupa els passos de vianants i les rotondes.
S'indica que, com a referència, es té recomanació de 22 lux. Però es destaca que és un valor de referència, cal l'anàlisi concret de cada cas. Es recorda que el **RD marca màxims**, no mínims (*Reial decret 1890/2008, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'eficiència energètica en instal·lacions d'enllumenat exterior i les seves instruccions tècniques complementàries EA-01 a EA-07*).
Un aspecte que també es comenta és que les queixes per problemes lumínics no provenen de vehicles, sinó de vianants.
- ▶ Pel que fa a la **temperatura de color**, en general es coincideix en els 2700K. Les successives normatives han anat abaixant la temperatura de color, i casos de 4000K solen correspondre a instal·lacions més antigues. Els 3000K estan bastant estesos, però si s'ha de realitzar un nou plantejament, ja no busquen els 3000K com fa un poc temps sinó els 2700K.
També es comenta els criteris segons les zones: E1, de protecció màxima, en aquests espais els 2700K no compleixen i s'ha d'anar a 1800K i/o PC-Ambar. Això mostra una llum taronja, i la seva reproducció cromàtica no és molt bona. Té un % d'eficiència menor i això fa que calgui augmentar potència.



- ▶ Un altre problemàtica molt generalitzada és l'**oxidació dels suports**, habitualment degut als orins de gossos.

No hi ha una única resposta, tothom és conscient dels problemes i implicacions que suposa, ja que l'oxidació pot estar-hi present interiorment, tot i que exteriorment sigui mínima. Això pot comportar la caiguda d'una columna amb tots els problemes que pot ocasionar. Alguns municipis comenten que, abans de muntar el suport, se li dona una imprimació extra. En altres casos, en les columnes noves es posa un recobriment de PVC al suport, estanc amb el terra.

S'indica que una possible acció per evitar aquest oxidament és l'elecció del material: les de fibra, com a material de composició, són les que tenen millors garanties, tot i que poden seguir presentant problemes pel suport metàl·lic: en aquest sentit, si s'encasta amb formigó, se soluciona aquesta problemàtica. Una altra alternativa és l'alumini, però és car. També s'indica que hi ha columnes amb plàstic interiors i exteriors, i el metall a dins. Son molt més cares, però garanteixen evitar l'oxidació. En aquest punt sí que es destaca la necessitat de la protecció interior, perquè en cas que no s'elegeixi aquesta acció, es podria donar el cas que l'oxidació fos present interiorment però no es mostrés exteriorment.

Quan es produeix aquesta oxidació, per defecte tothom coincideix que el millor és canviar la columna. De fet, s'observa com a pràctica habitual en alguns municipis destinar partides fixes de forma anual pel canvi de columnes. En casos que l'oxidació es troba en un estat inicial, en alguns casos s'actua posant una imprimació o dotant-la d'una camisa amb un gruix de varis mm, però es destaca que és una mesura concreta, que es fa perquè el cost de la columna és important o no hi ha recanvis en el mercat, i que per defecte l'acció davant d'una oxidació és el canvi de columna.

També es comenta que, apart de l'acció correctiva, molts municipis apliquen accions preventives per a la seva detecció. En aquest sentit, hi ha accions com punxar o rascar per a la seva detecció. Altres casos és detectar gruixos mitjançant ultrasons. Altres, avaluar estadísticament les zones més sensibles (per exemple, els municipis propers a la platja la corrosió marina hi és molt més present). Una fórmula per garantir aquest manteniment preventiu que indica un municipi consisteix en que, si l'oxidació la detecta el mantenidor, el municipi es fa càrrec del cost de la substitució. Si la detecta el municipi, el mantenidor és qui es fa càrrec del cost.

Finalment, s'indica que l'ideal seria tenir la garantia ja en origen, perquè passat x anys és difícil que una empresa doni garantia. A mode d'exemple, es cita el cas de Barcelona, on en els plec ja sol·liciten garantia de 20 anys, pel que és l'empesa que realitza la venda qui assumeix aquest aspecte.

- ▶ Es comenta quin **sistema es considera més idoni per la telegestió, i sobre l'experiència del punt a punt.**

De forma molt general es conclou que la telegestió aporta i facilita el treball, però quan s'entra en el detall del punt a punt és excessiu: el cost de l'instaurar una telegestió punt a punt difícilment s'amortitza, a més que suposa una dedicació important en la gestió. Com a conclusió, és que el punt a punt global no és ni rendible econòmicament, ni raonablement gestionable de forma qualitativa, pel que la conclusió general és que el punt a punt és poc pràctic. No obstant, sí que es destaca com a molt útil quan és una zonificació més amplia, com per exemple per línies de comandament. Varis municipis indiquen que estan d'acord en que globalment no és interessant el punt a punt, però que en certs espais, com ara casc antic o zones on periòdicament es fan activitats, el punt a punt sí que té sentit, no tant pel dia a dia, sinó com a sistema de gestió concret en esdeveniments marcats.



Pel que fa la valoració de com implantar un punt a punt, s'indica que hi ha drivers que permeten instal·lar-se a posteriori, però sempre solen ser tecnologies pròpies, i és difícil encabir diferents marques. L'ídoni és considerar-ho en la compra inicial, per fugir de possibles modificacions futures i trobar-se amb aquesta dificultat.

► **Gestió d'alarmes amb sistemes d'encesa i apagada.**

Majoritàriament no funciona bé el sistema d'alarmes, i el fan servir únicament per l'encesa / apagada (com un rellotge astronòmic). El sistema pot detectar baixades de consum si fallen varies lluminàries, i es poden reparar abans de les queixes dels ciutadans. També serveix quan hi ha causes externes (robament de cable), que permet detectar-ho de forma immediata. Però apart d'aquests casos concrets, es considera que un sistema d'alarmes, el rendiment que se li obté no és elevat.

► **Reducció de temps d'encesa**

Varis municipis indiquen que reduir el temps d'encesa genera queixes veïnals, sobretot quan es fa fosc més aviat, abans del canvi d'hora.

Alguns municipis retarden l'encesa respecte l'astronòmic, orto i ocase.

Un municipi reflexiona que potser no caldria retallar tant els horaris d'encesa i apagada, que és quan hi ha més gent al carrer, i potser seria millor reduir els nivells de forma substancial en horaris de matinada, que pràcticament no hi ha ningú al carrer.

► **Es comenta com es gestiona i com es tracta l'enllumenat de nadal**

En varis casos s'indica que es connecta a l'enllumenat públic. En altres casos, es fan memòries d'instal·lacions per quadres temporals (provisionals). En altres casos es connecten punt a punt, i amb comptador d'hores. També es comenta casos que es treuen a licitació, tot i que cal gestionar-ho amb temps (es parla que es treballen els plecs a febrer i surten a maig). Sigui el sistema que sigui, de forma consensuada s'indica que l'ideal és que sigui el mateix sistema per varis anys, perquè gestionar-ho cada any suposa una dedicació significativa.

Pel que fa a qui ho instal·la, també hi ha diversificació d'opinions: en alguns casos és la brigada perquè no volen la intervenció d'un tercer en l'equipament de l'enllumenat. En altres casos, és una empresa externa però amb una instal·lació separada i aïllada. I en altres casos, els mateixos comerciants són qui ha de contractar l'instal·lador, però tutelat per la brigada.

► **Un altre punt tractat va ser les lluminàries amb panells fotovoltaics.**

S'indica que presenten certs problemes amb la bateria, que al cap de 4 o 5 anys comencen a fallar o baixar el rendiment.

Un municipi comenta que fa ús d'aquestes lluminàries en zones on s'ha robat cable varies vegades. Sobre aquest aspecte de robatori de cable, un municipi diu que en aquests casos ha optat per posar cablejat aeri, ja que a més pot ser d'alumini.

► **Es comenta si es realitzen accions de substitució de làmpades d'HM descatalogades.**

Aquesta acció es posa dins un context que, si es disposa d'una lluminària que fa ús d'una làmpada d'HM descatalogada, hauria d'acabar implicant una substitució total de la lluminària. Però es pot donar el cas que permeti la substitució d'aquesta làmpada per LED amb bulb de rosca.

Quan la potència és baixa, permet la substitució per E27 de 20 i 32 W, i E40 de 47 W. Però per potències superiors, tipus 100 o 150 W és difícil.

S'indica que hi ha marques que també possibiliten aquestes substitucions, però s'indica que, per defecte, el rendiment lumínic disminueix degut a que la lluminària no està dissenyada per acollir un tipus de làmpada diferent a la prevista.



Control d'incidències de l'enllumenat, aplicacions disponibles, models de base de dades, unificació dels diferents sistemes disponibles, retorn al ciutadà del tancament de la incidència, etc.

- ▶ Un dels primers punts que s'indiquen és com es transmet la incidència. Alguns municipis usen una app, oberta als ciutadans, on es reporten les incidències. Altres casos usen una plataforma al ciutadà. Altres tenen habilitats diferents canals de comunicació. Hi ha un consens general que és necessari regular els canals pels quals es rep la informació, perquè quan s'habilita diferents opcions, pot provocar repetició de la mateixa incidència i una gran dificultat per gestionar tota la informació de diferents fonts. En alguns casos, aquesta gestió la realitzen reduint els canals de comunicació i permetre sols certs canals, i en altres casos, on no s'acota la font d'informació, això sol implicar una centralització i posterior gestió. En alguns casos es comenta que el canal de comunicació és el mateix per tothom, ciutadans o els mateixos treballadors del servei, i d'aquesta manera s'unifica la recepció.
- ▶ Hi ha casos que, quan s'emet la incidència, cal aportar informació concreta, per exemple, app on cal ubicació del punt, o foto (i posteriorment a partir de la georeferenciació fotogràfica es pot indicar el punt), en altres casos els equips estan inventariats i es demana la referència; en altres casos s'està experimentant facilitar la informació mitjançant un codi QR; i en altres casos és molt més general i no cal cap concreció. S'exposa que, a vegades, davant una falta de concreció pot quedar en un espai entremig on cap servei es doni per al·ludit, i pugui quedar com una notificació no atesa perquè falta aquesta concreció per determinar de qui és responsabilitat.
- ▶ La gestió de les incidències també hi ha diferents models: hi ha exemples de municipis que rep l'avís tant el municipi com el mantenidor, mentre que en altres casos ho rep el municipi que posteriorment ho deriva al mantenidor. Aquest filtratge en alguns llocs ho realitza persones, mentre que en un altre cas també es comenta que es fa ús d'un aplicatiu tipus IA, que segons les paraules que descriu el ciutadà, la IA analitza les paraules usades en la descripció, i ho vincula a paraules clau dels diferents serveis municipals. A partir d'aquest comptatge ho envia al servei municipal que mostra més quantitat de paraules vinculades.
- ▶ Pel que fa a la resolució d'incidències: en alguns casos el mantenidor reporta al municipi la resolució perquè es considera que cal supervisar la feina. En altres casos, generalment vinculat en l'ús d'un aplicatiu, el mateix mantenidor notifica la resolució de la incidència, i aquesta resolució la rep igualment l'usuari que l'ha reportat com el tècnic municipal. En alguns casos, es reporta juntament amb explicació o mostres fotogràfiques. En altres casos, sols es tanca la incidència, el tècnic municipal té accés a aquest tancament, i no hi ha una notificació a posteriori, a no ser que siguin algunes causes molt concretes i es determini que sí cal notificació expressa.



4. Resum de les dades més rellevants

A continuació s'enumeren les conclusions més importants. En gran mesura, suposen una continuïtat en tendència i forma, respecte a l'any anterior:

Respecte a la mostra d'anàlisi.

- ▶ Han participat 39 entitats locals: 38 municipis (dels quals hi ha 2 municipis de fora de la província de Barcelona, Lleida i El Vendrell) i 1 consell comarcal. La suma de la població d'aquests municipis, excloent Lleida i El Vendrell, representen el 60,9% de la població total de municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona (sense comptar Barcelona ciutat).

Respecte als paràmetres de qualitat de servei de les instal·lacions.

- ▶ Les làmpades instal·lades amb llum blanca són suficients per donar servei lumínic de qualitat a les zones més importants. Corresponen a un 49,2 % de la totalitat de lúmens instal·lats, en ràpid augment respecte els anys anteriors.
- ▶ Els nivells lumínics resultants es consideren entre reduïts i mitjos (de 10,6 lux de mitjana). Uns valors que si efectivament són els que es planifiquen per projectes luminotècnics, tenen un potencial elevat d'estalvi energètic.
- ▶ Hi ha una tendència a la baixa de les instal·lacions que no han passat de forma favorable la inspecció de seguretat elèctrica. El valor es manté molt semblants als darrers anys, situat en 45%.



Respecte a la tipologia i antiguitat de la tecnologia utilitzada.

- ▶ La majoria de làmpades són tipus LED, amb un 49,3% del total, i d'aquestes, el 37,5% són de la tipologia LED T<3500K. Les làmpades de VASP, que era la tecnologia predominant fins fa molt pocs anys, es troben en un segon terme, amb un 36,9%. L'eficàcia instal·lada ha augmentat i és de 97 lm/W, tot i que quan es canviï tot a LED, es podria arribar a valors superiors a 100 lm/W.
- ▶ En referència als sistemes de regulació, per primer any una tecnologia concreta mostra un percentatge per sobre del sistema sense regulació: la tecnologia amb sistema de regulació de flux mitjançant equip autònom programable és present en el 30,8%, mentre que sense regulació passa al 27,6%. Pel que fa a la potència telegestionada, es situa pràcticament a la meitat, a 49,8%.
- ▶ L'anàlisi de l'antiguitat de les instal·lacions ens mostra unes instal·lacions d'antiguitat per sobre de la meitat de la seva vida útil (8,7 anys les lluminàries i 17,4 anys les instal·lacions), que pot representar un problema a llarg termini si no es destinen recursos a reformar el parc d'instal·lacions antigues. Els resultats són similars als de l'edició anterior, i serà molt interessant observar les seves tendències a llarg termini.

Respecte als valors energètics.

- ▶ Hi ha una optimització en els factors de potència i eficàcia de les làmpades. Amb valors de 79 Winst/làmpada, valor que suposa un 54% menys que la mitja estatal de l'any 2017.

Respecte a les repercussions ambientals.

- ▶ Continua un lleuger però continuat descens en els Gasos d'Efecte Hivernacle fins als 14 kg CO₂eq/hab, valors inferiors als de l'any passat, tot i que mix energètic espanyol ha augmentat un 5%.
- ▶ El valor de referència de la contaminació lumínica es troba també amb valors correctes: un 8,9% de lluminàries altament contaminants (un descens continuat en els darrers anys i que aquest any presenta el valor més baix) i un 11,5% de llum contaminant. Tot i això, l'ús de llum blanca podria significar un increment a les repercussions ambientals.

Respecte als servei de manteniment.

- ▶ Els indicadors d'averies resoltes en menys de 24 hores (71%) i averies (97 averies per cada mil làmpades), amb possibilitat de millora.
- ▶ El servei de manteniment es continua gestionant de forma majoritàriament externa.
- ▶ Els treballadors tenen la càrrega de treball menor dels darrers anys, amb 1.131 làmpades per treballador i 109 averies per cada 1000 làmpades.

Respecte als valors econòmics del servei.

- ▶ Els costos corrents són sensibles a la mida del municipi. La dispersió del cost i manca de recursos operatius per incloure noves tecnologies fa que els municipis petits amb població inferior a 60.000 habitants, tinguin una despesa energètica per habitant un 57% superior a la dels municipis grans, que dificulta la inclusió de recursos econòmics en altres aspectes del servei. Aquest aspecte és degut a diferents factors, però sobretot a aspectes estructurals. Municipis amb baixa densitat de població, tenen una relació de punts de llum per habitants més alta, així que un menor nombre d'habitants han de mantenir un nombre més elevat d'instal·lacions.
- ▶ El preu de l'energia ha experimentat un increment molt important degut a que han coincidit varis aspectes negatius, de caire macroeconòmic i geopolític (augment del preu del gas, augment del preu de les emissions, i la guerra d'Ucraïna). El preu mig s'ha disparat fins a una mitja de 0,23322 €/kWh, un 49% superior a l'any 2021.
- ▶ Els recursos econòmics destinats a l'actualització i renovació d'instal·lacions s'han incrementat respecte l'any anterior (32,9 €/làmpada) amb l'objectiu de mantenir el valor patrimonial de les instal·lacions, i amb la finalitat de reduir l'envelliment i deteriorament de les instal·lacions i del servei a mig termini.



INFORME GLOBAL DELS INDICADORS D'

ESCOLES BRESSOL 2022



Les imatges del present document compten amb llicència **Creative Commons CC0** i són lliures de drets i de reconeixement d'autoria. Totes estan extretes dels bancs d'imatges Pixabay i Flickr.

Informe dels indicadors d'escoles bressol 2022

1. Introducció
2. El CCI d'escoles bressol en xifres
3. Els indicadors de les escoles bressol
4. Els resultats de l'any 2022
5. Els indicadors del CCI d'escoles bressol
6. Conclusions
7. Els tallers de millora



1. Introducció

La 18^a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal d'Escoles Bressol correspon al curs 2021-2022. Aquest curs és el primer que es va desenvolupar amb normalitat després de l'aplicació de dos cursos afectats per les mesures per combatre la pandèmia. Així doncs, els resultats obtinguts en l'actual informe comencen a ser comparables amb els anys anteriors a l'esclat de la crisi sanitària.

Les escoles bressol també s'enfronten a un altre repte que afecta directament a la demanda del servei que és la baixada de la natalitat. Especialment, els serveis d'escola bressol dels municipis de menor població van haver d'afrontar durant el curs posterior a la pandèmia les conseqüències de l'augment de les places vacants.

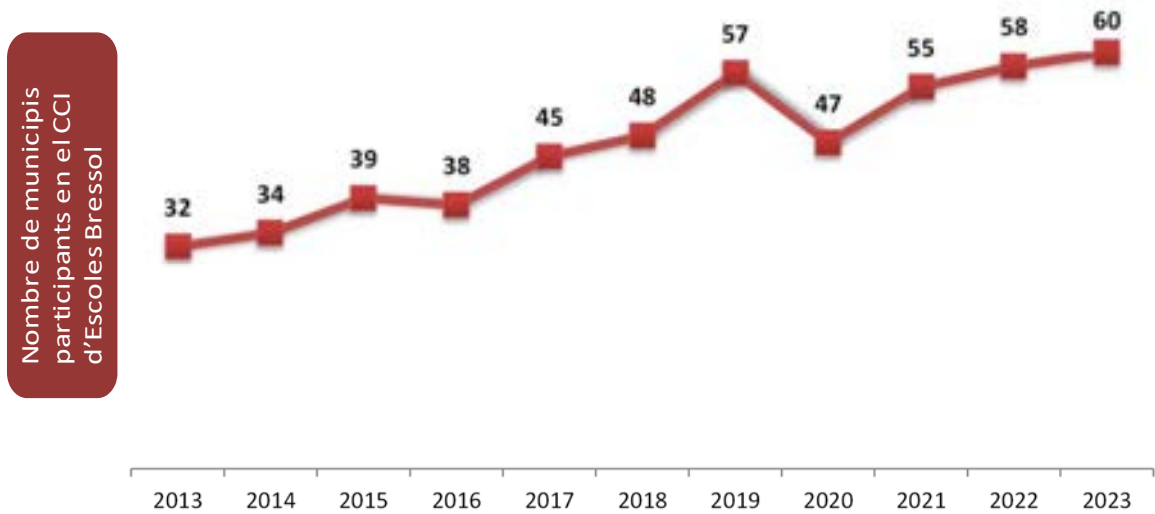
L'aprovació a l'abril del 2022 del nou marc de finançament de les escoles bressol que suposa la gratuïtat del servei per les famílies amb infants escolaritzats en I2, ha capgirat aquesta situació. Aquesta decisió es va adoptar en mig del curs que ara analitzem i, per tant, les seves conseqüències no es reflecteixen en els resultats d'aquesta edició del Cercle. Tot i això, tenint en compte la importància d'aquesta mesura, ja s'han recollit dades de l'impacte d'aquesta decisió en els cursos en els quals ja ha estat vigent. Aquesta mesura s'ha traduït en un gran augment de la demanda en l'I2, que també s'estén a l'I1 i a l'I0. L'augment de la demanda ha reduït les places vacants en alguns municipis però en altres, especialment als més grans, ha deixat a moltes famílies sense plaça per als seus infants, el que ha generat un descontent que s'ha de gestionar des de la proximitat.

En aquest marc, les escoles bressol es consoliden com un servei públic de qualitat, accessible i divers. De qualitat per la professionalitat de les persones que hi treballen, de la seguretat de les escoles, així com de la excel·lent valoració del servei per part de les famílies usuàries. La marca de servei públic es demostra per les polítiques d'accés al servei que s'impulsen des dels ajuntaments, on l'augment dels municipis que apliquen tarifació social i els ajuts a les famílies en són una mostra. I divers perquè cada vegada es detecten i s'acompanyen als infants amb necessitats educatives socials i especials i a les seves famílies, amb el compromís ferm dels responsables locals i de les professionals que hi treballen.

Seguidament es presenta l'informe de conclusions per a la present edició amb els indicadors obtinguts dels 60 municipis participants d'enguany, tenint en compte que per aquest any també han participat 4 municipis de fora de la província de Barcelona.



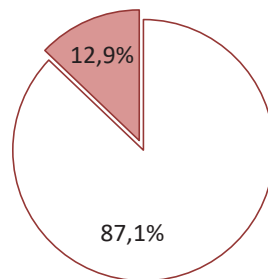
2. El CCI d'Escoles Bressol en xifres



El nombre de participants ha augmentat en les darreres 3 edicions després de la davallada de participació que va suposar la COVID. En l'edició d'enguany s'ha assolit la xifra màxima amb 60 municipis que han format part dels Cercles de Comparació Intermunicipal d'Escoles Bressol.

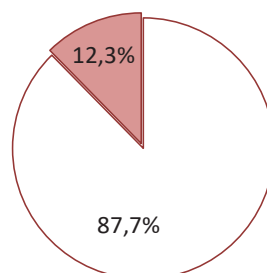


% població de municipis + 10mil habitants de la província de Barcelona participants (exclosa Barcelona ciutat)



□ Població dels municipis participants en els cercles
 ■ Població dels municipis no participants

% població de 0 a 3 anys de municipis +10mil habitants de la província de Barcelona participants (exclosa Barcelona ciutat)



□ Població de 0-3 anys dels municipis participants en els cercles
 ■ Població de 0-3 dels municipis no participants

Municipis de menys de 40.000 habitants

| | | | | | |
|--------------------------|--------|----------------------------|--------|--------------------------|--------|
| Vilafranca del Penedès | 39.969 | Vilassar de Mar | 20.936 | Llinars del Vallès | 10.116 |
| Ripollet | 39.139 | Manlleu | 20.804 | Tiana | 9.009 |
| Olot | 36.299 | Franqueses del Vallès, Les | 20.351 | Polinyà | 8.494 |
| Barberà del Vallès | 33.016 | Sant Quirze del Vallès | 20.156 | Cabrils | 7.567 |
| Sitges | 28.969 | Cardedeu | 18.609 | Santa Eulàlia de Ronçana | 7.192 |
| Martorell | 28.667 | Canovelles | 16.872 | Lliçà de Vall | 6.580 |
| Premià de Mar | 28.523 | Montornès del Vallès | 16.804 | Sant Antoni de Vilamajor | 6.095 |
| Pineda de Mar | 27.974 | Piera | 16.411 | Navàs | 5.973 |
| Sant Vicenç dels Horts | 27.901 | Canet de Mar | 14.810 | Capellades | 5.314 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 26.033 | Torelló | 14.553 | Collbató | 4.655 |
| Castellar del Vallès | 24.659 | Abrera | 12.620 | Sant Cebrià de Vallalta | 3.570 |
| Masnou, El | 23.848 | Sant Andreu de Llavaneres | 11.150 | Prats de Lluçanès | 2.634 |
| Esparreguera | 22.358 | Premià de Dalt | 10.419 | | |

Municipis de més de 40.000 habitants

| | | | | | |
|-----------------------------|---------|-----------------------|---------|------------------------|--------|
| Hospitalet de Llobregat, L' | 264.657 | Girona | 100.266 | Prat de Llobregat, El | 65.532 |
| Terrassa | 223.011 | Sant Cugat del Vallès | 94.012 | Granollers | 62.475 |
| Badalona | 223.006 | Sant Boi de Llobregat | 83.755 | Cerdanyola del Vallès | 57.217 |
| Sabadell | 216.204 | Rubí | 78.549 | Mollet del Vallès | 51.151 |
| Tarragona | 135.436 | Manresa | 78.192 | Vic | 47.319 |
| Mataró | 129.120 | Vilanova i la Geltrú | 67.458 | Esplugues de Llobregat | 46.777 |
| Santa Coloma de Gramenet | 119.289 | Castelldefels | 67.226 | | |
| Reus | 106.084 | Viladecans | 66.707 | | |

Els municipis marcats en color vermell són aquells que s'han incorporat de nou al Cercle aquesta edició (5) o bé s'han reincorporat després de no haver participat en l'edició anterior. Alhora, cal destacar la participació de municipis de fora de la província de Barcelona com en l'anterior edició: Tarragona, Girona, Reus i Olot.



3. Els indicadors de les escoles bressol

A continuació, es presenten les diferents dimensions en què s'organitzen els indicadors que formen el Cercle d'Escoles Bressol. Per a aquesta edició s'han incorporat 7 indicadors nous de les dimensions d'usuari client i la d'economia. El QRI (Quadre Resum d'Indicadors) conté un total de 77 indicadors classificats en les següents 5 dimensions:

| | | |
|--|---|--------------------------|
| DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC | Dimensió que mesura l'impacte de les EB en el municipi i/o territori on es presta el servei i la seva relació amb l'entorn. | 12 indicadors |
| DIMENSIÓ USUARI CLIENT | Dimensió que mesura el servei que ofereix l'EB des del vessant de l'usuari i el grau de satisfacció. | 15 indicadors |
| DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS /RRHH | Dimensió que mesura el tipus d'organització i gestió, així com els recursos humans. | 20 indicadors |
| DIMENSIÓ ECONOMIA | Dimensió que mesura la gestió econòmica del servei. | 18 indicadors |
| DADES ENTORN | Indicadors que aporten informació sobre el context i ajuden a interpretar els resultats del Quadre resum d'indicadors. | 12 indicadors |

Tot seguit es presenten els resultats obtinguts en el Cercle d'Escoles Bressol per a l'edició de 2023 en la que s'analitzen les dades del curs 21/22. Aquests s'han organitzat en 4 blocs temàtics que permeten realitzar una anàlisi de les dades des de diferents punts de vista, de manera que s'obté una visió global de la situació actual del servei d'escoles bressol municipals.

4. Els resultats de l'any 2022

4.1. Els factors clau

Els resultats del curs 2021/2022



Aquest bloc mostra l'evolució i retorn de valors de la demanda del servei anteriors a la pandèmia, tenint en compte els factors clau que determinen aquest canvi i el context actual.



4.1.A. Context d'anàlisi

En primer lloc, es volen emmarcar els resultats dins de del context dels últims anys, sent la pandèmia generada per la COVID-19, un element que va influir clarament en l'evolució de la demanda del servei. Així doncs, cal tenir en compte, que el curs analitzat (2021-2022) és el primer que s'analitza sense que el factor de la pandèmia hagi tingut una influència directa.

A continuació es mostra l'evolució del context amb els trets més rellevants de cada curs:

Figura 1. Evolució cursos des de 2019-2020 a 2022-2023



Curs 19/20: va ser un curs marcat pel tancament de les escoles al març del 2020. Això va tenir un impacte directe en el servei i va suposar no poder prestar atenció presencial durant alguns mesos. En la majoria de casos, es van deixar d'ingressar les quotes de les famílies el que va suposar una disminució d'ingressos.

Curs 20/21: la disminució de la natalitat i els efectes de la COVID-19 van fer que la demanda de les escoles disminuís, el que va fer augmentar les places vacants a les escoles.

Curs 21/22: és el curs que s'analitza en el present informe. Es recuperen les dades d'ocupació de places, malgrat la disminució de la natalitat la disminució de l'atur permet mantenir l'ocupació.

Curs 22/23: arran de l'aprovació del nou marc de finançament de les escoles bressol a l'abril del 2022 que fa gratuïta per a les famílies el curs I2, es percep un gran augment de les sol·licituds d'accés a les escoles.

4.1.B. Factors que influeixen

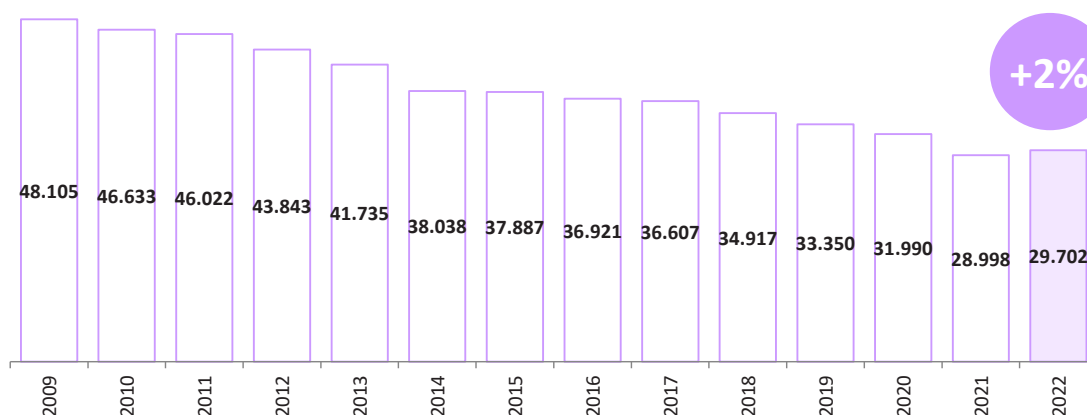
Com s'ha avançat, són diferents els factors que influeixen sobre la demanda del servei d'escoles bressol municipals. El factor que té un efecte més immediat sobre la demanda és la demografia, però també té gran importància el del context econòmic i el fi de la pandèmia després de la COVID-19.



Pel que fa a la demografia, tot i que estem en xifres de naixement i de població 0-3 històricament mínimes, s'observa un canvi de tendència o, com a mínim, que s'ha arribat a un topall en relació a la xifra de naixements. Per primera vegada des de 2009, hi ha més naixements que l'any anterior. La disminució del nombre de naixements s'allargava per un període de més de 10 anys i per fi, es trenca aquesta tendència.

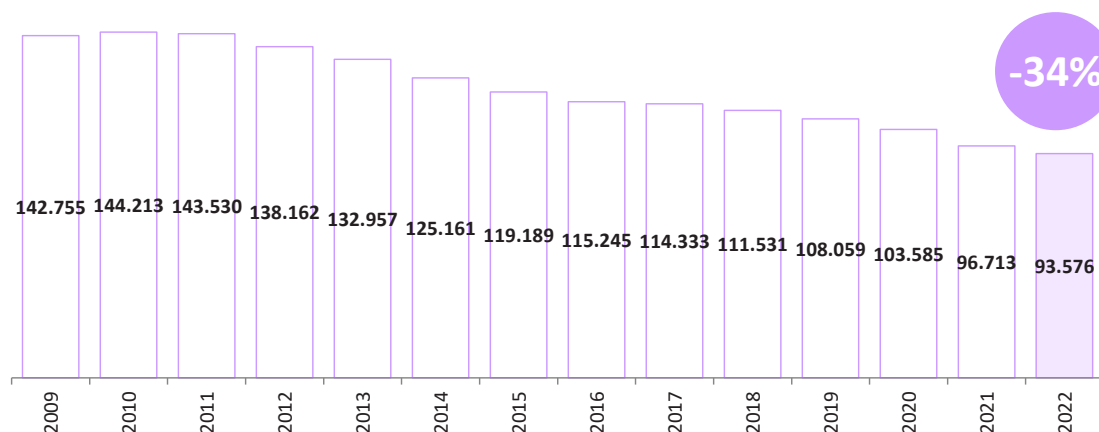
Per primera vegada des del 2009 s'incrementa el nombre de naixements respecte l'any anterior

Figura 2. Evolució població de 0 anys a la província de Barcelona, excloent BCN ciutat (2009-2022)



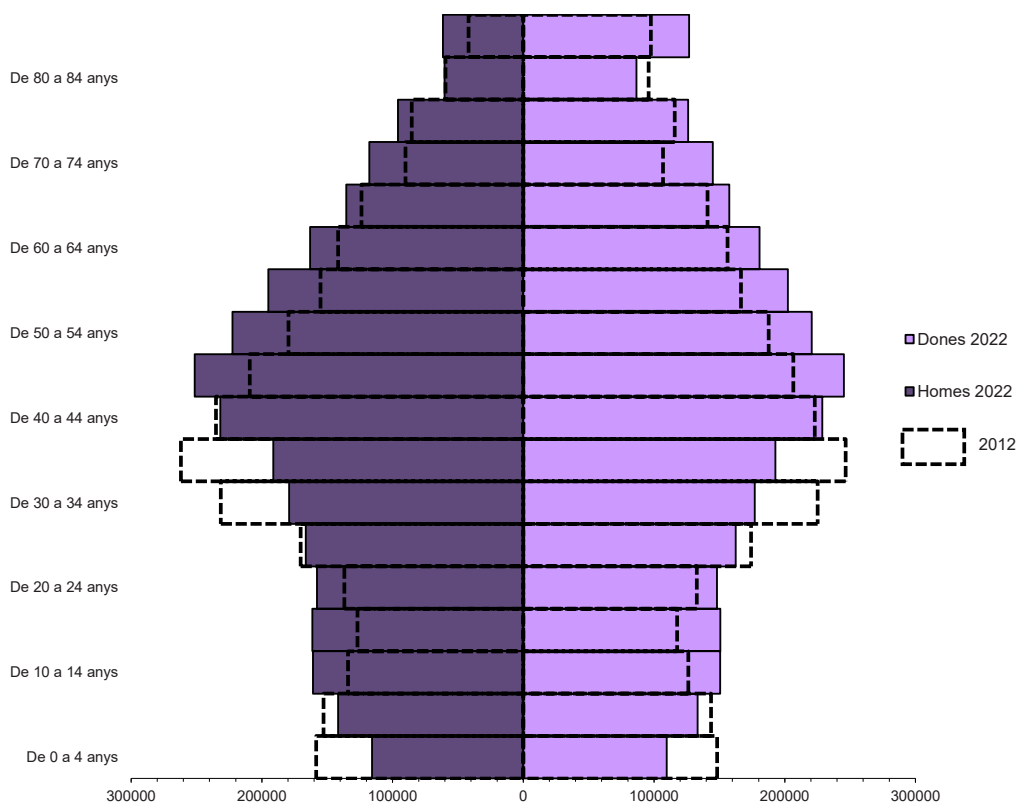
Tot i la bona notícia en relació al canvi de tendència pel que fa als naixements d'infants, la població 0-3 continua disminuint, tal i com mostra la figura següent, un 34% des de 2009. Alhora, aquesta davallada de la població 0-3 no es dona de la mateixa manera en tots els municipis tenint en compte la seva grandària poblacional.

Figura 3. Evolució població 0-3 anys a la província de Barcelona, excloent BCN ciutat (2009-2022)



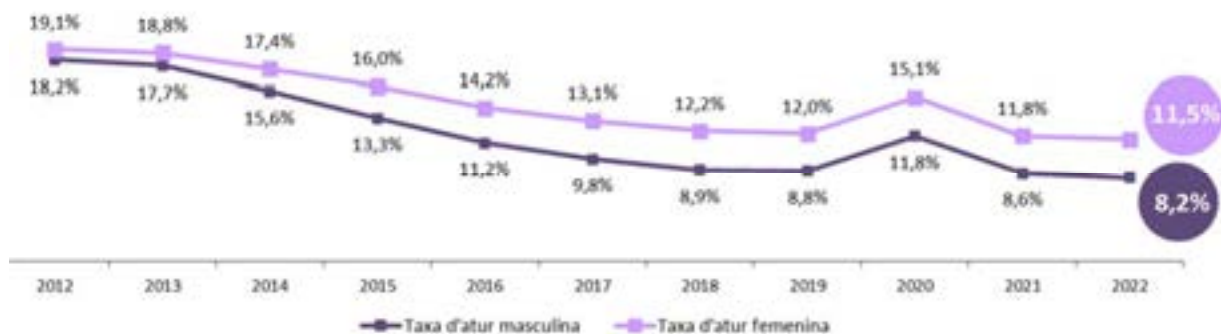
La piràmide de població que es presenta seguidament mostra la situació demogràfica de manera clara i senzilla, gràcies a la comparació de dades entre 2012 i 2022. D'aquesta manera es pot observar l'envelliment de la població en els darrers 10 anys que fa que, actualment, les franges amb més volum de població és la corresponent a persones d'entre 45 i 49 anys, mentre que l'any 2012 la franja majoritària era la de 35 a 39 anys.

Figura 4. Piràmide de població de la província de Barcelona (2012-2022)



Continuant amb els factors que afecten al servei, a part de la situació demogràfica, l'evolució de l'economia també juga un factor molt important. Per tal de realitzar aquesta anàlisi, s'ha fet servir l'indicador de la taxa d'atur, el qual després de l'augment experimentat per l'impacte de la COVID-19 al 2020, ha disminuït fins a xifres històricament mínimes.

Figura 5. Evolució de la taxa d'atur segons gènere (2012-2022)¹



Cal recordar que l'escola bressol municipal és un servei de copagament, per tant, la capacitat econòmica de les famílies afecta a la demanda del servei. En termes generals es pot afirmar que la davallada de la taxa d'atur augmenta les necessitats de conciliació alhora que eleva la capacitat econòmica de les famílies per fer front al copagament del servei.

Un nou factor que s'ha de tenir en compte, però del qual encara no s'han pogut recollir dades ja que s'ha aplicat per al curs 2022-2023, és el nou marc de finançament de l'I2. Fins la propera edició no es podrà quantificar de manera exacta la incidència real que aquesta mesura suposarà per a la demanda de l'escola bressol municipal però amb les dades inicialment recollides a través d'un formulari específic s'ha detectat un augment de prop del 30% del total de les sol·licituds al curs 22/23 respecte al curs 21/22 en la suma de totes les etapes.

¹ Informació estadística local: Hermes, Diputació de Barcelona. Dades província de Barcelona.

4.2. El servei d'Escola Bressol municipal

Els resultats de 2022



Les escoles bressol municipals són un servei clau pel desenvolupament i aprenentatge de l'infant en l'etapa de la primera infància, i té una influència positiva en la trajectòria educativa de l'infant i promou un espai integral que considera totes les necessitats educatives específiques i individualitzades per a cada cas.

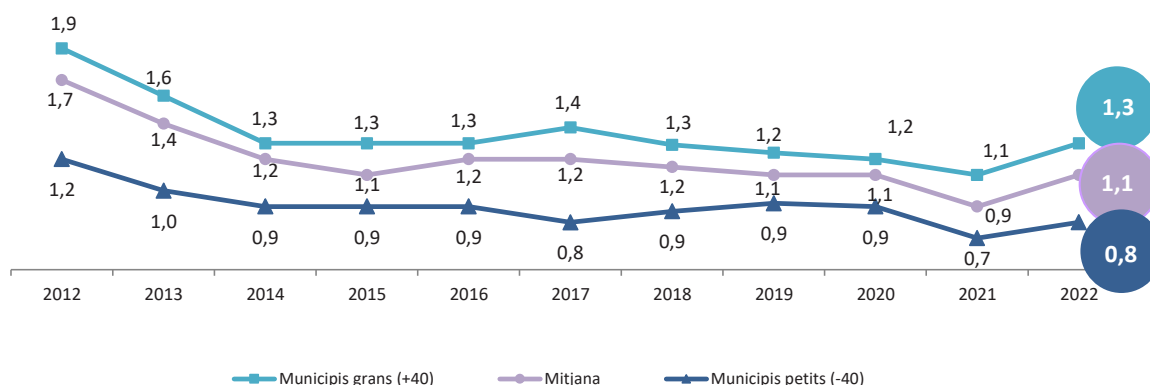


4.2.A. La demanda del servei

Una vegada revisats els diferents factors que influeixen sobre la demanda, a continuació s'analitza el seu efecte en els principals indicadors. Dins d'aquest context, cal tenir en compte que el curs analitzat mostra uns resultats dins d'un context de total normalitat després de la tornada progressiva dels infants a les aules i de la recuperació del context social en relació a la crisi sanitària provocada per la COVID-19.

Com es pot observar en la següent figura, per al curs 2021-2022 hi ha hagut 1,1 sol·licitud (preinscripcions) per plaça vacant, sent superior a la mitjana assolida l'any anterior en el qual no s'hi arribà a 1 sol·licitud per plaça vacant (0,9). Si se segmenta aquest indicador segons grandària poblacional, es pot veure com els municipis de major població la demanda és bastant superior a la dels municipis petits (1,3 vs 0,8) majors.

Figura 6. Evolució sol·licituds per plaça vacant segons la població dels municipis (2012-2022)

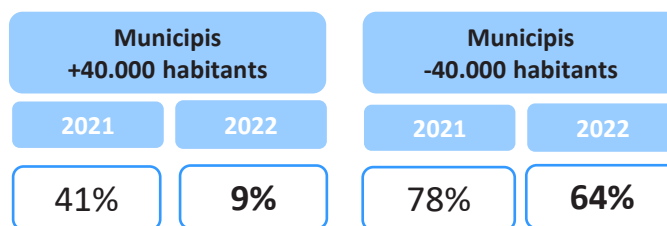


Val a dir que aquesta situació suposa que, tenint en compte la mitjana general i de manera agregada, per l'any en anàlisi hi ha hagut més sol·licituds que places disponibles.

Es recupera la demanda del servei a nivells anteriors a la pandèmia a causa de la tornada a la normalitat

Si prenem el valor d'1 sol·licitud per plaça vacant com a referència i analitzem quants municipis estan per sota d'aquest valor, s'observa que prop de la meitat (41%) dels municipis grans al 2021 no arribaven a aquesta xifra i per tant tenien places vacants. En aquesta edició aquesta xifra ha baixat fins al 9%, tal i com s'observa a la figura 7. Per la seva banda, la majoria de municipis petit no assoleixen aquesta xifra d'equilibri d'una sol·licitud per plaça oferta i, per tant, continuen tenint places vacants.

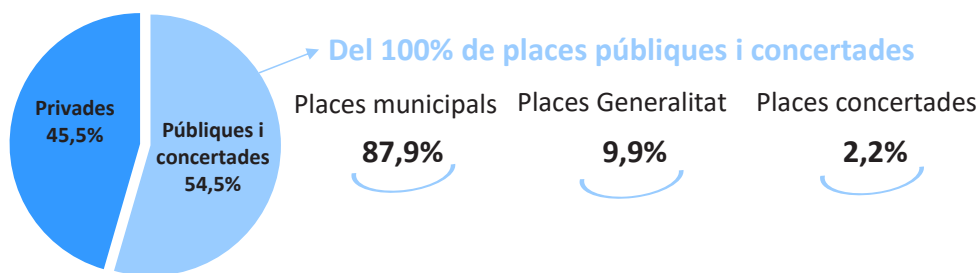
Figura 7. Percentatge de municipis amb -1 sol·licitud per plaça vacant segons població



Seguint amb aquesta anàlisi, augmenten les sol·licituds de places a l'escola bressol sobre el total de la població de 0-3, actualment un 22,7% dels infants sol·liciten el seu accés a l'escola bressol, després de la davallada de l'edició anterior situant-se en el 20,3%. Segons grandària poblacional, aquest indicador se situa en un 30,3% en els municipis més petits i un 20,9% en els més grans.

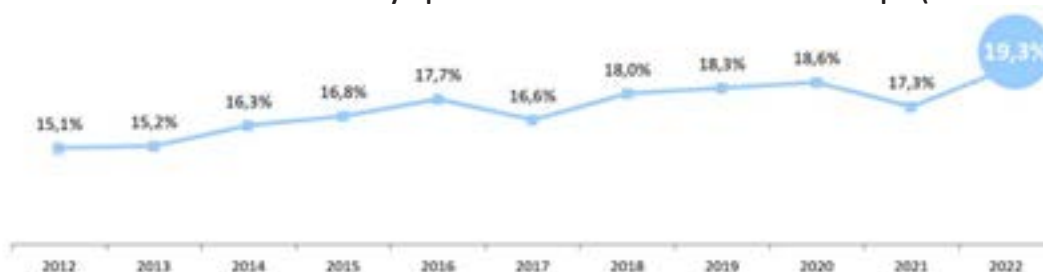
En relació a la distribució de l'oferta de places segons la seva titularitat, aquesta es manté estable. Tal i com es pot observar en la següent figura, un 54,5% de les places disponibles són a places públiques i concertades, mantenint valors similars respecte l'any anterior. Alhora, el 45,5% són places d'oferta privada. De les places públiques, el 87,9% és de titularitat municipal, un 9,9% són places de centres de la Generalitat i el 2,2% restant són places concertades. Es pot posar en èmfasi també que l'oferta pública té un pes substancialment inferior als municipis més grans (42,6%) que en els petits (65,9%).

Figura 8. Distribució de l'oferta de places d'escoles bressol segons titularitat 2022



L'indicador % d'infants de 0 a 3 anys que són alumnes d'una escola bressol municipal ha augmentat fins al 19,3% i arriba a la xifra més alta de tota la sèrie. Això és degut a, per una banda, la disminució de la natalitat i, per una altra, que el nombre de places ocupades es manté estable gràcies a que més proporció de famílies fan ús del servei.

Figura 9. Evolució % d'infants de 0 a 3 anys que són alumnes en escola bressol municipal (2012-2022)



Si s'analitza aquest indicador segons la grandària poblacional dels municipis participants en el Cercle, als municipis de menys de 40.000 habitants el percentatge d'infants que són alumnes de l'escola bressol municipal és més elevat (28,2%). En canvi, en els municipis de més de 40.000 habitants aquest percentatge se situa en el 17,0%.

Si es comptabilitza en conjunt l'oferta pública i privada, el percentatge d'infants de 0 a 3 anys que són alumnes en escola bressol se situa en el 34,8%, una percentatge major al de l'edició anterior que va ser de 31,6%, i es situa a valors molts similars als d'abans de la COVID-19.

Augmenta el nivell d'escolaritat a les escoles bressol (pública i privada) situant-se en un 34,8%

Dins d'aquest nivell d'escolarització, cal destacar que més de la meitat de l'alumnat d'escoles bressol municipals es componen per infants del grup de 2 a 3 anys.

A part d'això, cal destacar també l'indicador que mesura la cobertura de places. En aquesta edició, el percentatge de places ocupades ha estat d'un 90,3%, un augment significatiu respecte l'any anterior. Aquesta dada és molt positiva, s'ha de tenir en compte que les places vacants suposen no aprofitar els recursos públics que es posen a l'abast de la ciutadania i comprometen en molts casos la sostenibilitat dels servei. Segons grandària poblacional, cal destacar la diferència en aquest indicador entre els municipis de més i

Es redueixen les places vacants, sent menys d'un 10% (de mitjana) els municipis en disposen

menys de 40.000 habitants, on clarament es pot apreciar que són els municipis més petits els que tenen més dificultats per aconseguir la plena ocupació de places i on per tant, pateixen amb més intensitat les conseqüències de tenir places vacants. La següent figura en mostra els resultats:

Figura 10. % Cobertura de places d'escola bressol municipal segons tram de població



Com ha mostrat la figura anterior, en els municipis majors de 40.000 habitants, la cobertura mitjana de places ha augmentat en 6,6 punts percentuals passant del 88,0% de l'any anterior al 94,6% d'enguany. En la mateixa línia, el % de cobertura de places en els municipis amb menys de 40.000 habitants també ha incrementat, situant-se enguany al 81,3% i per tant, representant un augment de 6,4 punts percentuals en comparació a l'edició anterior. S'ha de dir que un lleuger augment de la demanda significa disminuir molt les places vacants, a tall d'exemple, en aquesta edició l'augment de la demanda ha fet reduir en més d'un terç les places vacants.

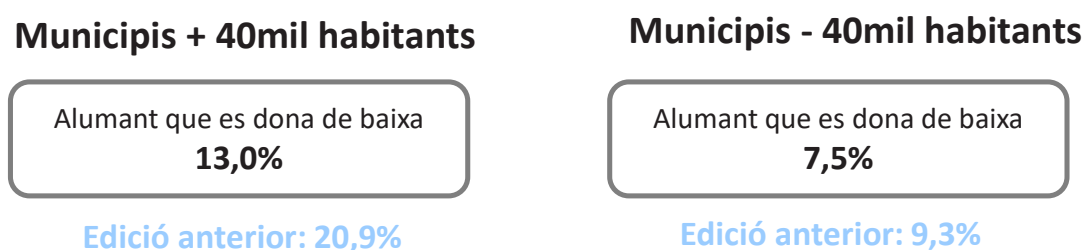
L'augment de la demanda fa reduir més d'un terç les places vacants



En darrer lloc, es presenten els resultats obtinguts de l'indicador '*% de baixes d'alumnes sobre el total d'alumnes en escola bressol municipal*' en el seu segon any d'anàlisi. Aquest indicador mesura el percentatge d'infants que no finalitzen el curs en estudi per voluntat expressa de les famílies i es va crear amb la finalitat de donar resposta a la pregunta de si hi va haver molts infants que es van donar de baixa per la pandèmia. Aquest indicador també serveix per mesurar de manera indirecta la qualitat del servei perquè pot tenir certa correlació amb la satisfacció general de les famílies o situacions d'inconformitat puntuals. Per la present edició, aquest indicador s'ha situat en l'11,4% el que suposa una disminució respecte a l'edició anterior.

Si s'entra en detall, segmentant el resultat d'aquest indicador segons municipis de més i menys de 40.000 habitants, cal destacar que en els municipis de més població el percentatge de baixes és superior al dels municipis petits. A continuació es mostren els percentatges d'alumnat donat de baixa per grandària poblacional, tenint en compte també les dades de l'any anterior:

Figura 11. % Alumnat donat de baixa



4.2.B. L'impacte

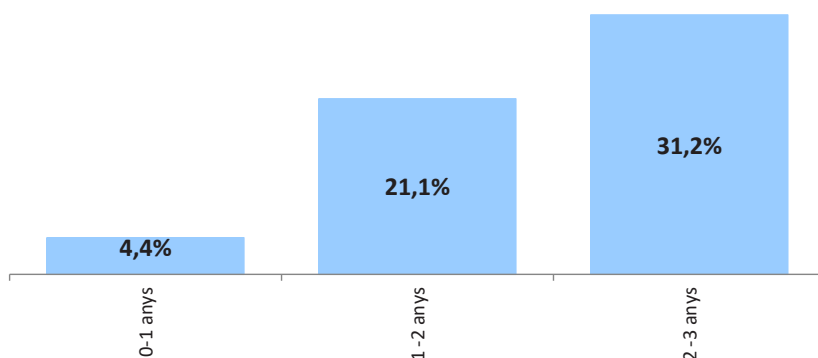
En aquest apartat es mesura a quin percentatge de la població 0-3 està fent ús del servei d'escola bressol. Enguany el % d'infants que són alumnes d'una escola bressol municipal és més elevat que mai i se situa en un 19,3%. Aquest augment s'explica principalment per la disminució de la població 0-3, no per un augment dels infants escolaritzats en termes absoluts.

El % d'infants alumnes d'una escola bressol municipal és més elevat que mai (19,3%)

Enguany i, en un context on el nou marc de finançament fa un tractament diferent de l'I2, s'ha cregut necessari demanar les dades desagregades segons les edats dels infants. Disposar d'aquestes dades ha permès realitzar un anàlisi diferenciat segons tram d'edat.

Així els nivells d'escolarització van augmentant segons l'edat dels infants tal i com es mostra en la següent figura:

Figura 12. Taxa d'escolarització per edat (públic i privada)²



4.2.C. Fortaleses del servei

Serveis complementaris i d'atenció a la petita infància

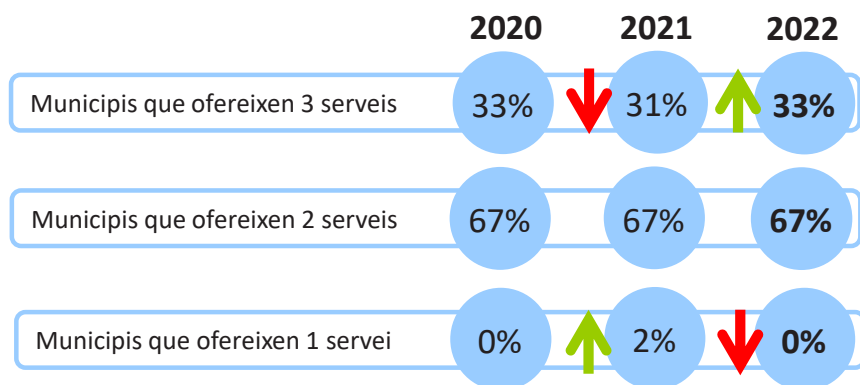
A les escoles bressol, a banda de l'escolarització, s'ofereixen altres serveis, els anomenats serveis complementaris. Aquests concretament són 3: el servei de menjador, l'acollida i el casal d'estiu.



Seguidament s'analitza l'evolució de l'oferta de serveis complementaris, mostrant si la pandèmia ha tingut algun efecte sobre aquests:

² Dades analitzades a partir del panel d'escoles Bressol del curs 17-18 i Idescat.

Figura 13. Evolució oferta serveis complementaris 2020-2021-2022

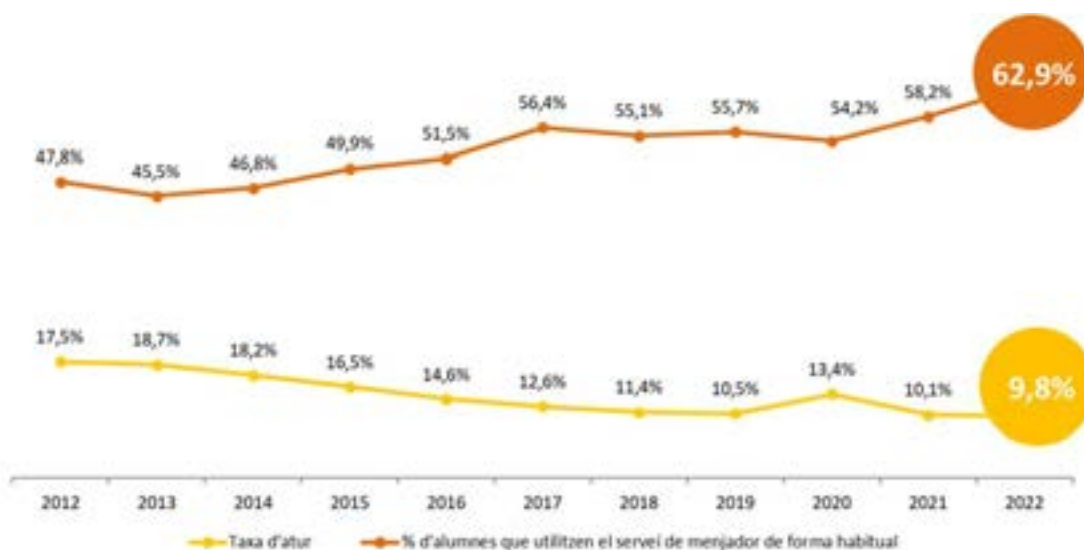


Tal i com s'ha vist en la figura anterior, s'identifica un lleuger increment en el % de municipis que ofereixen els 3 serveis. Durant la pandèmia molts centres van deixar d'oferir-los però després s'han anat reobrint paulatinament.

Entre els serveis complementaris oferts hi ha el servei de menjador. Tal i com es pot observar en la figura següent, el percentatge d'infants que utilitzen aquest servei és el més elevat de tota la sèrie temporal analitzada. Existeix una correlació inversa entre la taxa d'atur i la dels infants que fan ús del servei de menjador: quan disminueix la taxa d'atur, augmenta el % d'infants que utilitzen el menjador de manera habitual.

Així doncs, es pot afirmar que el percentatge d'infants que utilitzen el servei de menjador es correlaciona directament amb la necessitat de conciliació de les famílies, fent evident la importància d'aquest servei per a les famílies.

Figura 14. Alumnes que utilitzen el servei de menjador de forma habitual i taxa d'atur (2011-2022)

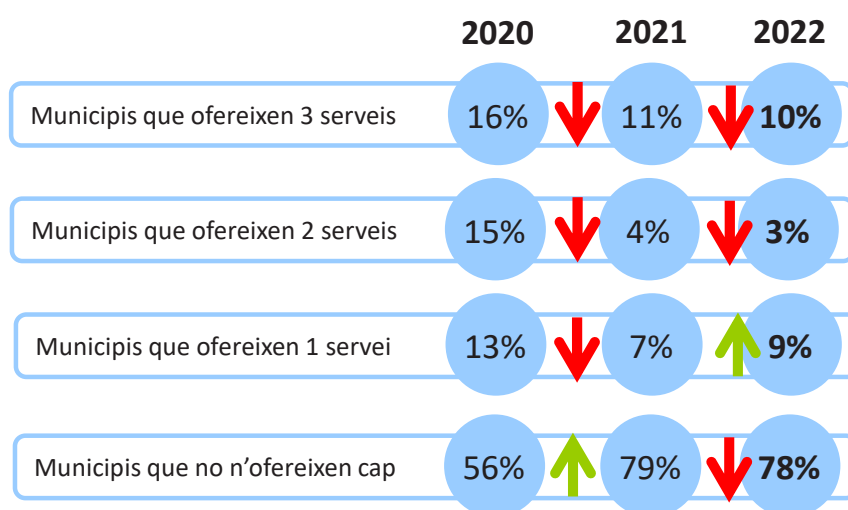


Els serveis d'atenció a la petita infància i les seves famílies ofereixen l'oportunitat d'accedir a participar en activitats als centres de manera conjunta amb els infants així com establir relacions amb altres famílies amb l'acompanyament de professionals experts. Es tracta de l'espai nadó, l'espai familiar i l'espai de joc o ludoteca.



A diferència dels serveis complementaris, els serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies no recuperen el nivell d'activitat d'abans de la pandèmia tal i com es pot veure en la figura següent. Durant el curs analitzat(2021-2022) doncs, disminueixen els municipis que ofereixen els tres serveis, els que n'ofereixen dos. Cal destacar que el 78% dels municipis participants no n'ofereixen cap.

Figura 15. Evolució oferta serveis d'atenció a la petita infància i les seves famílies 2020-2021-2022



Enguany només el 10% dels municipis participants d'aquesta edició han ofert l'espai nadó, l'espai familiar i l'espai de joc/ludoteca.

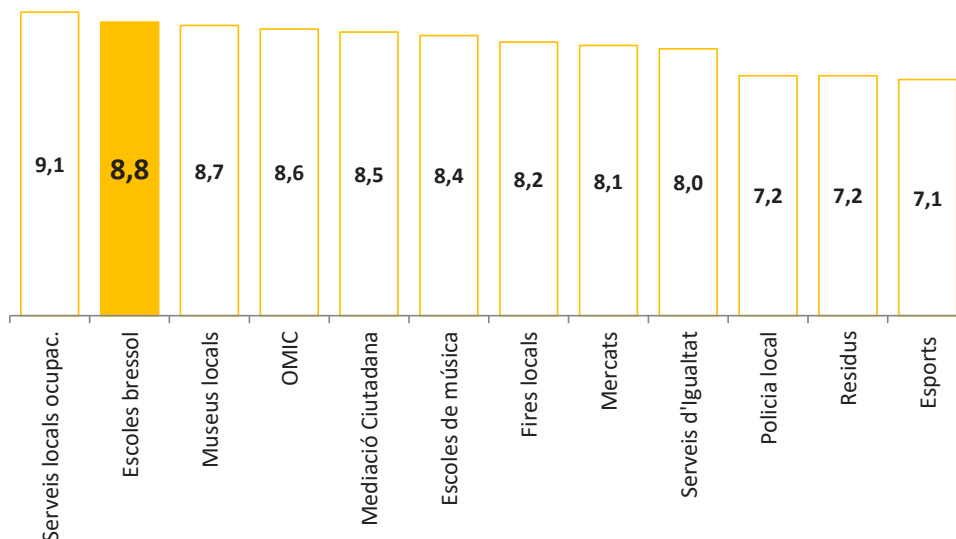
Qualitat del servei

La qualitat del servei esdevé un aspecte clau per les escoles bressol municipals. En aquest sentit, és un dels principals factors interns a valorar. El grau de satisfacció de les famílies es continua mantenint en una valoració molt elevada. Tal i com es va assolir en l'anterior edició, per a la present edició les escoles bressol municipals han obtingut una puntuació de 8,8 punts sobre 10.

El grau de satisfacció de les famílies vers el servei es consolida en els 8,8 punts sobre 10,0

El servei d'escoles bressol és un dels millors valorats dins dels Cercles de Comparació Intermunicipals de la Diputació de Barcelona, en la figura 16 es mostra la comparació del servei envers altres analitzats. Així doncs, es pot observar com el Servei d'Escoles Bressol se situa en segona posició, amb una puntuació del 8,8. En la present edició, només els Serveis Locals d'Ocupació supera la valoració del grau de satisfacció de les Escoles Bressol.

Figura 16. Grau de satisfacció dels usuaris



Polítiques d'accés al servei

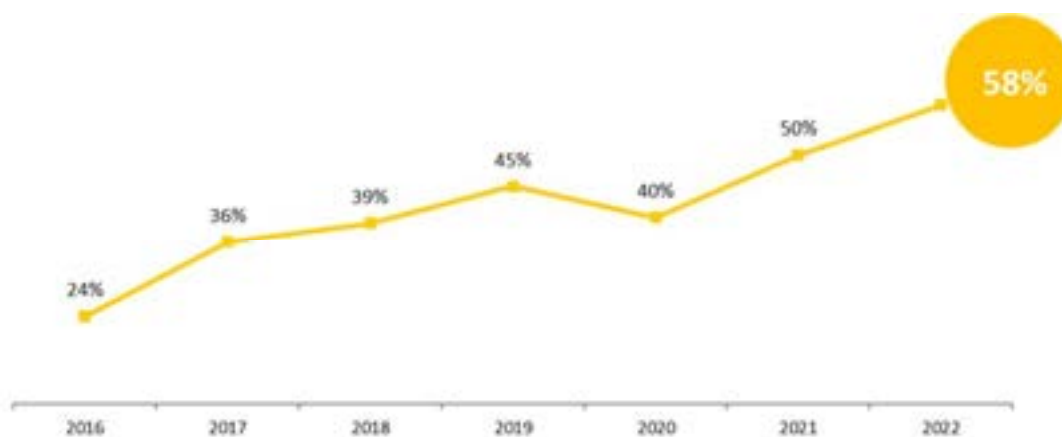
Un altre element que ha esdevingut una de les forteses del servei són les mesures d'accés al servei. Les polítiques implementades des dels centres educatius tenen com a objectiu garantir

El 58% dels municipis apliquen tarifació social durant l'any analitzat

una accessibilitat per a tots els col·lectius així com fomentar la igualtat d'oportunitats per a totes les persones i famílies considerant totes les situacions econòmiques i socials. En aquest àmbit, cal destacar l'augment en els darrers anys de municipis participants en el Cercle que apliquen polítiques de tarifació

social. Actualment ja són 1 de cada 2 els municipis que n'apliquen, mentre que fa cinc anys era 1 de cada 4.

Figura 17. Evolució municipis que apliquen polítiques de tarifació social



Per la present edició, s'ha recollit un nou indicador relacionat amb la tarifació social. Es tracta de l'indicador 'diferència ingressos totals sense-amb tarifació social'. Aquest indicador compara la despesa teòrica de la tarifació social sobre el total de les despeses corrents del servei. Aquest indicador aproxima l'esforç dels ajuntaments pel que fa al recursos econòmics destinats a la tarifació social. La xifra per al primer any de recollida d'aquest indicador ha resultat ser del 10,7%. Aquesta xifra suposa que si aproximadament una escola té una despesa total del servei de 100 €, la mitjana que destina a polítiques de tarifació social és 10€.

La quantitat que s'ha deixat d'ingressar per l'aplicació de la tarifació social s'ha calculat a través de comparar l'aportació teòrica que haurien d'abonar les famílies (fixada com la quota màxima) amb l'aportació real que realitzen. Val a dir que el resultat d'aquest sistema és en tot cas una aproximació i que:

- ▶ La tarifació social afecta a l'ocupació de places: tot i això, el sistema de càlcul ha tingut en compte que si no s'apliquessin les polítiques de tarifació social l'ocupació de places es mantindria estable i que les famílies pagarien la quota íntegra (tot i que no seria generalment així).
- ▶ Si no existís la tarifació social, no es pot saber quina quota estàndard fixaria l'ajuntament. La norma quan es dissenya el sistema de tarifació social és que les famílies que paguen la quota no bonificada no es vegin perjudicades per la seva aplicació, és a dir, s'intenta mantenir la quota que abans era estàndard com a quota màxima. La metodologia de càlcul recull aquesta tendència però és cert que la quota màxima que paguen les famílies pot no correspondre a la que fixaria el municipi en el supòsit que no aplicués la política de tarifació social.

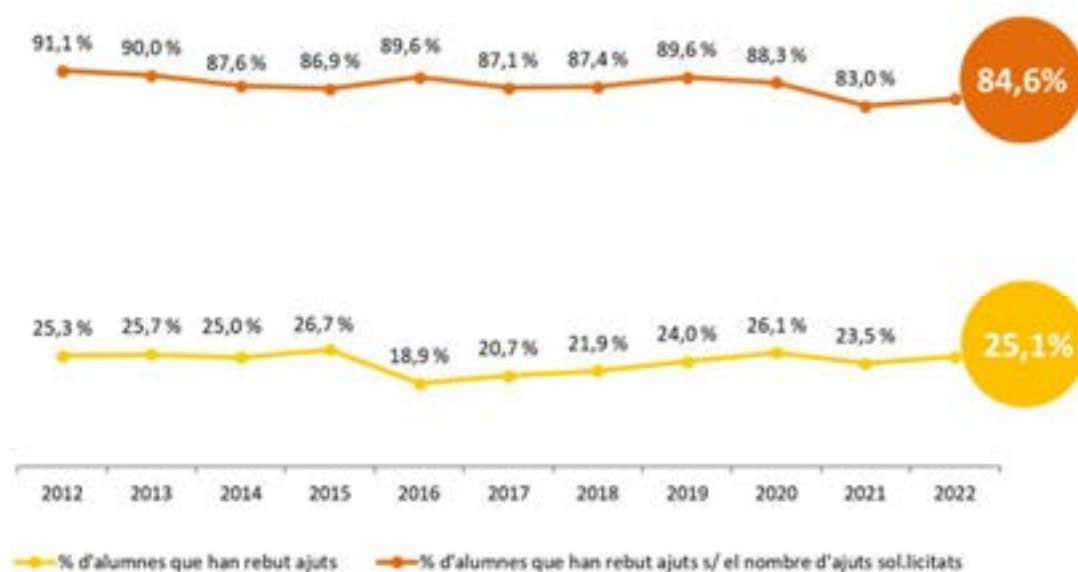
Dins de les polítiques d'accés al servei, per aquells municipis que no apliquen tarifació social, hi ha la possibilitat d'establir unes quotes assequibles de manera universal que no impedeixen l'accessibilitat dels infants a l'escola bressol. En aquest sentit i malgrat l'augment de preus en general, cal destacar la lleugera disminució progressiva de les quotes. D'aquesta forma, cal tenir en compte que en l'actual edició, la quota mitjana mensual del servei d'escola bressol se situa en els 162,6€, per uns 164,8€ en l'anterior edició. Per altra banda, La quota mitjana del servei de menjador, s'ha situat en els 124,5€, en comparació als 127,4€ de l'anterior edició.

Les quotes del servei disminueixen

Per últim, es presenten els resultats referents als ajuts i bonificacions, mitjançant els quals i en funció de diferents criteris determinats es bonifica total o parcialment el pagament de les quotes de les famílies. En l'edició en estudi, cal destacar que més del 25% dels infants han rebut alguna mena d'ajut. Si es té en compte l'evolució, tal i com es pot observar en la següent figura, es pot dir que aquest % es manté estable en el temps. Com s'ha vist anteriorment, l'increment de municipis que apliquen tarifació social és significatiu i per tant, cal tenir en compte que en aquests municipis es redueix el fet d'atorgar ajuts només per aquells casos als quals la tarifació social no dona resposta. Recordar que per aquest tipus d'ajuts es poden atorgar com a beques, exempcions i bonificacions.



Figura 18. Trams per quota d'escolaritat



Orientació al servei públic



L'escola bressol municipal és una peça cabdal del sistema educatiu que es connecta i influeix de manera positiva en la trajectòria educativa de l'infant. Dins de tots els serveis que s'ofereixen, cal tenir en compte que cada un d'ells esdevé un espai de suport, seguiment i acompanyament per tractar, a part de la pròpia activitat educativa, les situacions personals i de caràcter socioeducatiu que caracteritzen a cada infant. Així doncs, es pot parlar d'un servei divers i per tant, adaptat a la situació específica que cada infant requereix, fent evident sobretot aquelles relacionades amb les necessitats educatives especials i socials. Aquest context engloba infants amb discapacitat física, psíquica o sensorial, així com trastorns de personalitat i conductuals.

No para d'incrementar la detecció de casos d'infants amb NEE i NES

Tal i com es pot comprovar en la següent figura, es detecta un augment del % d'aquestes situacions al llarg dels anys. Aquest fet s'explica també atès que cada vegada les escoles bressol detecten i atenen més que mai situacions de complexitat.

Figura 19. % Alumnes amb necessitats educatives especials i socials 2018 a 2022

| | | | | | |
|-----|------|------|------|------|-------------|
| NEE | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| | 2,2% | 2,8% | 2,7% | 3,0% | 3,5% |
| NES | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| | 4,6% | 6,2% | 5,0% | 6,3% | 8,1% |

Com es pot observar i s'ha avançat, l'increment tant dels infants amb necessitats educatives especials així com socials, augmenta de manera progressiva al llarg dels últims anys, denotant un increment constant i una tendència a l'alça d'aquesta tipologia de casos.

Aquest fet fa evident que, tot que ens molts casos s'ha de millorar la coordinació amb altres serveis municipals (Serveis Socials, l'EAP, el CDIAP, el CAP, i l'EAIA), s'ha avançat en la detecció de les necessitats dels infants que es troben en una situació de desavantatge socioeducatiu dins d'aquesta etapa.

4.2.D. Les famílies

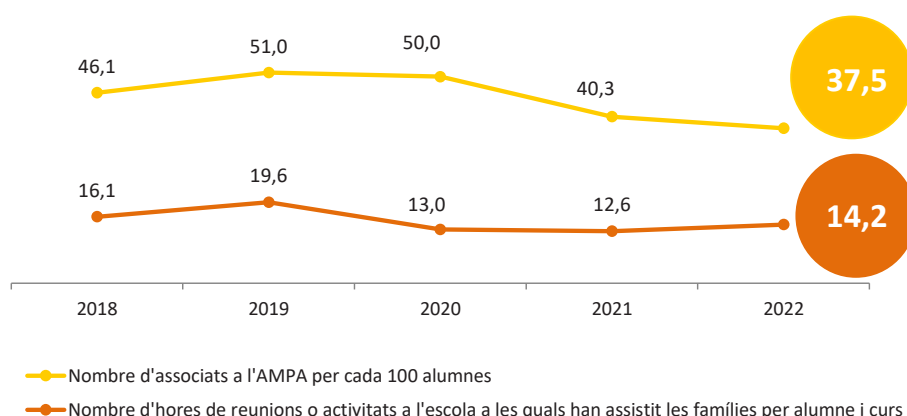
El QRI del Cercle permet analitzar un element fonamental com és la participació de les famílies dins de l'activitat del servei. Així doncs, en el present apartat es té en compte la relació entre el nombre d'associats a l'AFA per cada 100 alumnes i el nombre d'hores de reunions o activitats a l'escola a les quals han assistit les famílies per alumne i curs, indicadors que permeten recollir aquesta informació.

Com es pot observar en la següent figura, el nombre de reunions o activitats a l'escola a les quals han assistit les famílies per alumne i curs ha augmentat fins arribar a un 14,2, tenint en compte el 12,6 de l'any anterior. No obstant, l'indicador que ha patit un descens des de l'etapa caracteritzada per la pandèmia sense mostrar signes de recuperació és el nombre d'associats a l'AMPA, on per cada 100 alumnes s'ha passat del 40,3 de 2021 al 37,5 de 2022.

Tot i que s'observen algunes xifres que evidencien la progressiva tornada a valors anteriors a la COVID-19, es creu interessant per futures edicions veure l'evolució d'aquesta relació presentada, podent observar la tendència dels dos indicadors i per tant, fent constar si la progressiva tornada a la normalitat i a la presencialitat de les activitats, té una relació directa amb la recuperació de la participació de les famílies en aquestes o no i hi ha altres factors que hi afecten.



Figura 20. Evolució indicadors de participació de les famílies



4.3. L'organització i el personal del servei

Els resultats de 2022



En el present apartat s'analitzen les dades organitzatives, identificant els factors clau que fomenten la qualitat del servei i treballen per garantir la qualitat educativa en l'etapa 0-3 anys.



4.3.A. Organització i gestió interna

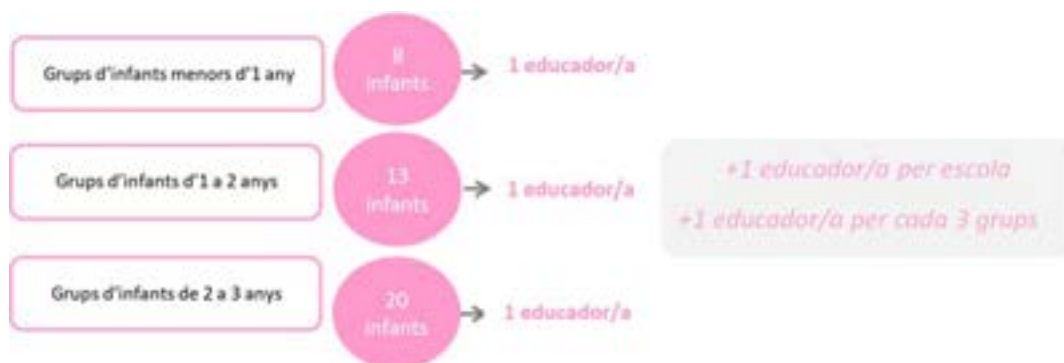
A nivell d'organització interna, en primera instància, cal posar sobre la taula la recuperació total dels dies d'obertura anual dels centres. Així doncs, pel que fa al curs analitzat, es pot parlar d'una tornada a la normalitat completa, reprenent xifres pràcticament iguals a les registrades durant l'any pre-pandèmia.

Figura 21. Evolució mitjana de dies d'obertura anual per centre



Pel que fa a les ràtios de personal, per a la present edició la ràtio infants/educadora ha augmentat lleugerament respecte l'any anterior, situant-se en un 12,6 en comparació al 11,8 de l'any anterior. Una de les conseqüències positives de la disminució de la cobertura de places, va ser la disminució conjuntural de les ratios que ara tornen a les xifres anteriors a la pandèmia. La normativa³ actual estableix que durant l'etapa educativa que inclou l'activitat de les escoles bressol (0-3 anys), cal que el nombre mínim de professionals en presència simultània ha de ser igual al nombre de grups en funcionament simultani més un, incrementat en un de més per cada 3 grups:

Figura 22. Nombre màxim d'infants per grup segons Decret 282/2006, de 4 de juliol, pel qual es regulen el primer cicle de l'educació infantil i els requisits dels centres



La neteja, el manteniment i les mesures de protecció i prevenció en relació a la desinfecció de les estances és un element clau per les escoles. Aquest factor ha tingut especial rellevància des de la situació provocada per la COVID-19. Per això es va decidir quantificar quin eren els recursos que es destinaven a la neteja de les aules. En els tres anys en els quals s'ha mesurat aquest indicador s'ha destinat a neteja entre un 6,2% i un 6,6% respecte al total de la despesa, tal i com es mostra a la següent figura:

Figura 23. % despesa en neteja sobre el total de despeses corrents del servei



Aquesta xifra que és prou elevada fa evident la importància d'un control i seguiment minuciós per garantir la seguretat i qualitat de les instal·lacions, espais i material que s'utilitzen pel desenvolupament dels serveis que s'ofereixen des de les escoles bressol municipals.

³ Decret 282/2006, de 4 de juliol, pel qual es regulen el primer cicle de l'educació infantil i els requisits dels centres (article 12.1)

4.3.B. El personal educador

L'activitat desenvolupada durant el dia a dia a les escoles bressol, així com els serveis complementaris detallats al llarg del document es realitzen pel personal educador, així com els diferents professionals requerits i especialitzats, fent evident la importància d'aquests perfils professionals, convertint-se en els principals actius del servei. A continuació es presenten els principals resultats que fan referència al personal educador/a. En primer lloc, es té en compte l'antiguitat a partir dels següents indicadors:

Figura 24. L'antiguitat del personal docent de les escoles bressol municipals

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| % de personal educador tutor i educador de suport en els últims 10 anys de carrera | 11,4% | 13,8% | 13,8% | 13,4% | 11,2% |
| Antiguitat Mitjana dels docents | 11,3 | 12,3 | 12,9 | 12,9 | 13,1 |

S'observa que l'antiguitat mitjana dels docents es manté estable en relació a les dades registrades dels anys anteriors. No obstant, disminueix % de personal educador tutor i educador de suport en els últims 10 anys de carrera.



Seguint amb l'anàlisi de l'equip docent, a continuació es dona pas a les dades referents a la formació que aquestes professionals han realitzat durant el curs en estudi. En aquesta edició, les hores de formació anuals rebudes per cada educador/a tutor/a i educador/a de suport ha augmentat en comparació l'any anterior, passant dels 20,4 punts percentuals de l'edició anterior als 26,1 actuals.

Figura 25. Evolució hores de formació anuals rebudes per educador/a tutor/a i de suport



Amb aquest resultat, per 2022 cal remarcar que l'arribada de la pandèmia al març de 2020 i la seva continuïtat durant el curs 21-22 va afectar clarament en els plans formatius del personal docent de les escoles bressol, realitzant-se menys hores.

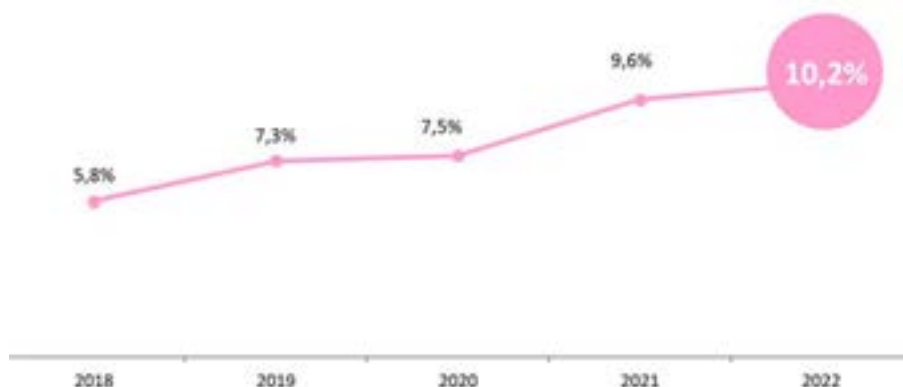
Dins d'aquest context organitzatiu, les hores de baixa del personal educador esdevé un indicador a destacar també. La pandèmia generada per la COVID-19 va ser un punt d'inflexió per aquest indicador, fent evident l'impacte i les incidències que va suposar en termes de salut. En aquest sentit, es veu clarament en la següent figura com durant l'edició anterior,

En els darrers anys, el % de baixes de les educadores s'ha duplicat

marcada encara pels efectes de la pandèmia, el % d'hores de baixa de les educadores va augmentar del 7,5% de l'any pre-pandèmia al 9,6% de 2021. Aquesta tendència segueix a l'alça on per a l'edició analitzada d'enguany, aquest valor arriba fins a un 10,2%.

D'aquesta manera i atenent a les xifres obtingudes, es pot afirmar que els darrers anys, el % de baixes del personal educador s'ha duplicat prenent de referència l'any 2018. Aquest augment suposa haver d'activar mecanismes organitzatius per poder cobrir aquestes baixes amb les dificultats que això suposa. Per altra banda, aquestes dades han de convidar a les escoles a una reflexió sobre les causes d'aquest augment. Com a contrapunt, si comparem aquestes xifres amb les dades de baixes d'altres serveis, podem veure que no són xifres elevades en termes absoluts.

Figura 26. % d'hores de baixa de les educadores



4.3.C. Els models de gestió

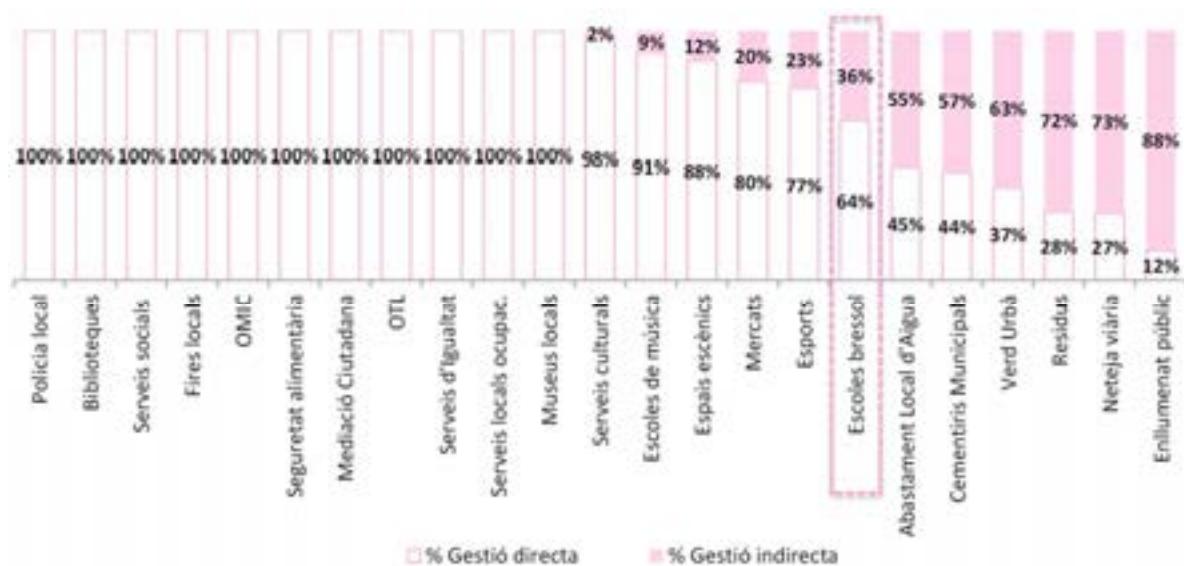
A nivell de gestió del servei, en les escoles bressol participants en el Cercle, de mitjana, un 63,8% de la despesa correspon a un model de gestió directa, i el 36,2% a un de gestió indirecta, havent disminuït aquest darrer del 40,9% de l'edició anterior. S'ha de tenir a cada municipi se li classifica com a gestió directa o indirecta segons si destina més del 50% del seu pressupost a gestió directa o indirecta.

Figura 27. % de despesa en gestió directa i indirecta 2022



Per tancar aquest bloc, seguidament es presenta una comparativa dels models de gestió predominants en els altres serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal. Així doncs, tal i com es pot observar en la figura següent, el servei d'Escoles Bressol és el sisè servei municipal analitzat amb un percentatge més elevat de gestió indirecta.

Figura 28. % de despesa en gestió directa i indirecta 2022



4.4. Economia

Els resultats de 2022



Aquest últim bloc de continguts fa referència a l'anàlisi des d'una perspectiva econòmica a partir dels indicadors recollits per aquesta dimensió. Aquest bloc es divideix entre els costos de les escoles i el finançament.

Han estat diferents els factors que han influït en els indicadors de costos, des de la inflació, la demanda i cobertura de places. En aquest apartat analitzarem la seva influència en els indicadors.



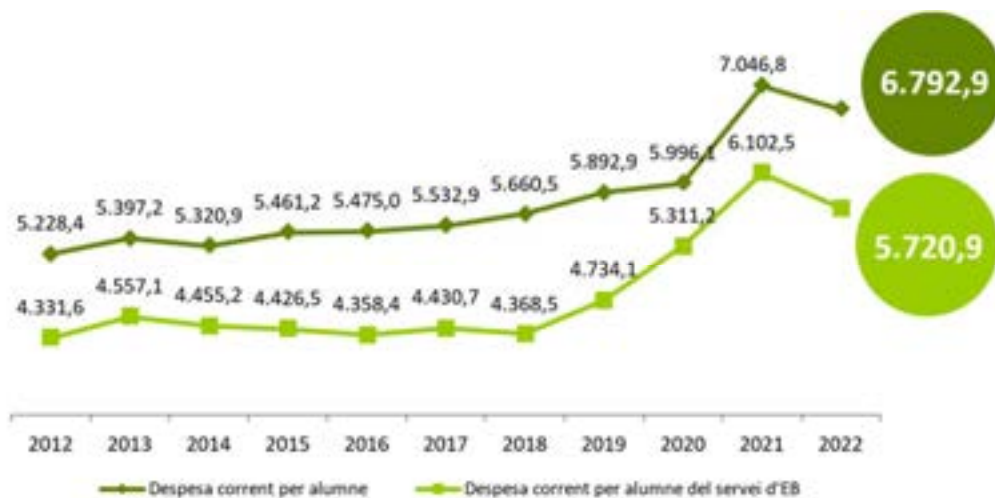
4.4.A. Els costos de les escoles

Seguidament es realitza una anàlisi dels indicadors més rellevants a nivell econòmic per a l'edició en estudi. En primer lloc, es posa el focus en la despesa corrent tant per alumne com pel servei d'escola bressol. Així doncs, com es pot observar en la següent figura, la despesa corrent per alumne disminueix considerablement respecte a l'edició anterior, de la mateixa manera també com ho fa la despesa corrent del servei. Així doncs, tot i l'augment de costos provocat per un entorn inflacionari, l'indicador que mesura el cost unitari per alumne

La despesa corrent del servei augmenta un 3,8%

disminueix a conseqüència de l'increment d'infants matriculats. Cal recordar, que en aquesta despesa corrent per alumne del servei d'escola bressol, s'exclouen els serveis d'atenció a la petita infància i els serveis complementaris. Com mostra la figura següent, després del repunt experimentat en l'edició anterior provocat per la disminució dels infants matriculats l'augment de la cobertura de places atura la tendència a l'alça dels costos unitaris.

Figura 29. Evolució dels costos unitaris del servei (2012-2022)

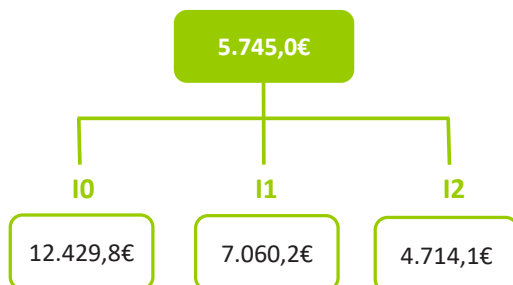


Abans de donar pas a l'anàlisi de la despesa corrent per habitant, es volen introduir 3 indicadors nous recollits per primera vegada per aquesta edició. Es tracta del desglossament del cost unitari del servei segons etapa: I0, I1 i I2. Així doncs, les primeres xifres recollides pel que fa a aquest element són les següents:



Figura 30. Comparativa costos unitaris del servei segons etapes

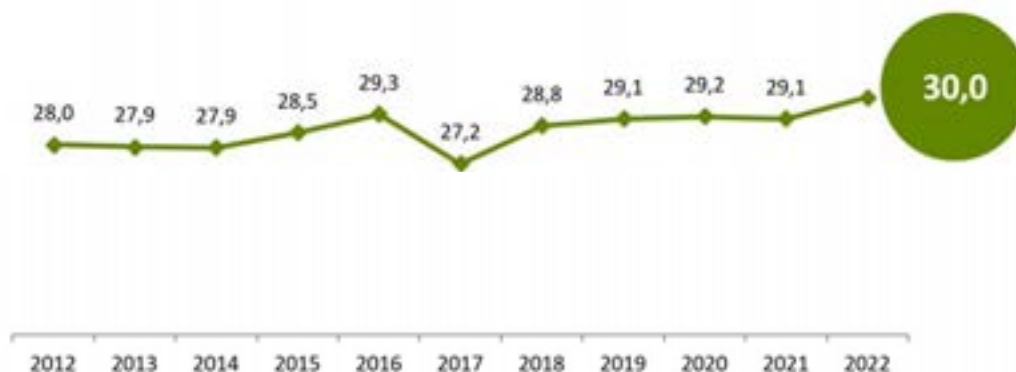
Despesa corrent mitjana del servei I0-I1-I2



Les ràtios d'infants per aula és el factor que determina aquesta diferència de costos entre la prestació del servei en els diferents cursos. S'ha de tenir en compte que si bé els costos d'una aula d'I0 i I2 són similars, el ràtio d'I0 és de 8 infants per aula i, en canvi, a l'I2 aquest ràtio és de més del doble: 20 infants. Val a dir que l'escola bressol ofereix un servei integral per a totes les etapes i que l'anàlisi de costos s'ha d'interpretar d'una manera holística.

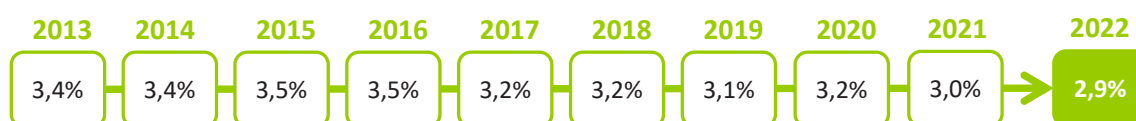
La despesa corrent per habitant, es troba en la línia de les edicions anteriors, en prop de 10 anys aquest indicador ha oscil·lat entre un rang molt estret de 28 i 30 € per habitant, tenint en compte que el nombre d'habitants no ha variat significativament.

Figura 31. Evolució de la despesa corrent per habitant (2012-2022)



Tot i aquest augment però, si es compara ara la despesa corrent en escola bressol amb el pressupost corrent municipal, aquesta no augmenta sinó que disminueix (2,9). Aquesta dada demostra que el cost en termes relatius respecte al total de despesa municipal que suposen les escoles bressol no ha augmentat malgrat l'augment dels costos unitaris, perquè els pressupostos municipals sí que han augmentat en un 6%.

Figura 32. Evolució de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (2013-2022)

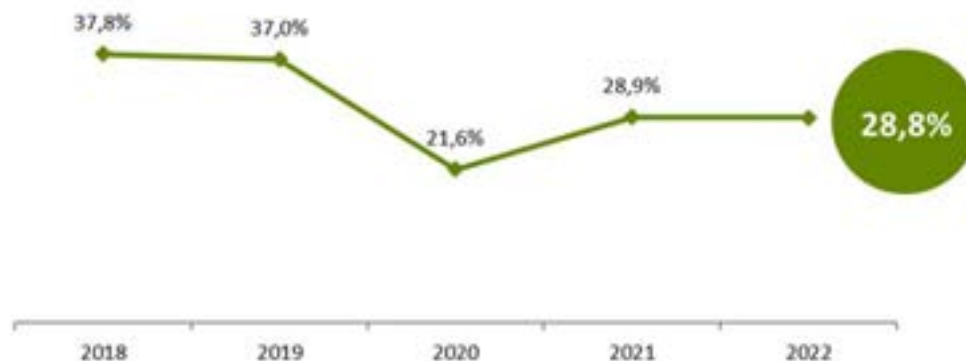


4.4.B. El finançament

Els diferents factors de context de les darreres edicions com són la suspensió de quotes per a les famílies en moment de pandèmia, la davallada de la demanda així com de matriculacions i es podria dir també l'augment de municipis aplicant tarifació social, han estat les causes que han influït en el finançament de les escoles bressol hagi estat inestable, especialment en els darrers dos anys.

El finançament de les famílies encara no recupera els nivells anteriors a l'impacte de la pandèmia, tal i com mostra la següent figura. En aquest sentit, tot i l'augment de costos del servei, aquest no s'ha vist repercutit en les quotes.

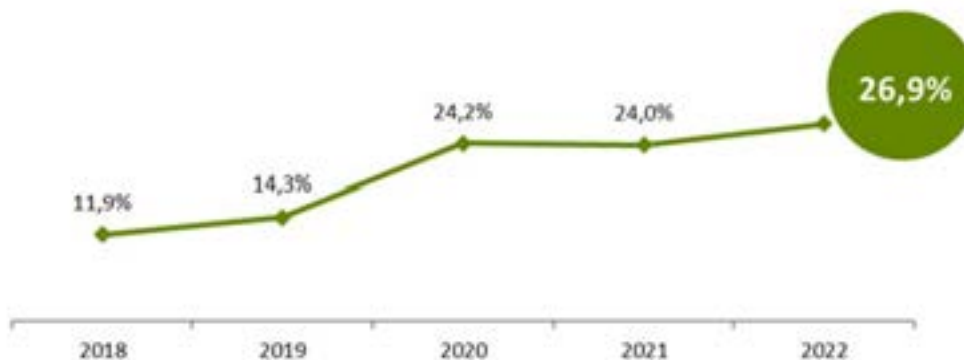
Figura 33. Evolució % finançament de les famílies (2018-2022)



Això es degut principalment a que no s'ha repercutit l'augment de costos en les quotes que paguen les famílies. També té a veure en que cada vegada són més els municipis que apliquen polítiques de tarifació social i, normalment, això suposa una disminució d'ingressos. Aquestes xifres posen en valor l'esforç que es realitza des dels municipis per fer un servei accessible a tothom independentment de la seva capacitat econòmica.

El finançament d'altres institucions prové actualment de la Generalitat de Catalunya va començat a finançar de nou les escoles bressol amb un finançament que pel curs 2019-2020 va ser de 1.300€ per plaça més 200€ en conceptes d'endarreriments. En el curs de l'informe, l'aportació va augmentar fins als 1.600€ per plaça més 200€ d'endarreriments, incrementant així el % de finançament per aportacions d'altres institucions fins al 26,9%.

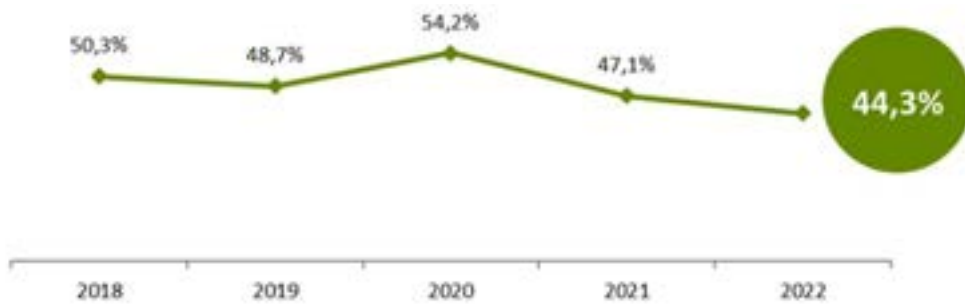
Figura 34. Evolució % de finançament per aportacions d'altres institucions (2018-2022)



El nou marc de finançament preveu a partir del curs 22/23 una aportació de 1.600 € per infant matriculat a l'I2 que ha de compensar els ingressos que es deixaran de percebre per les famílies en aquesta etapa.

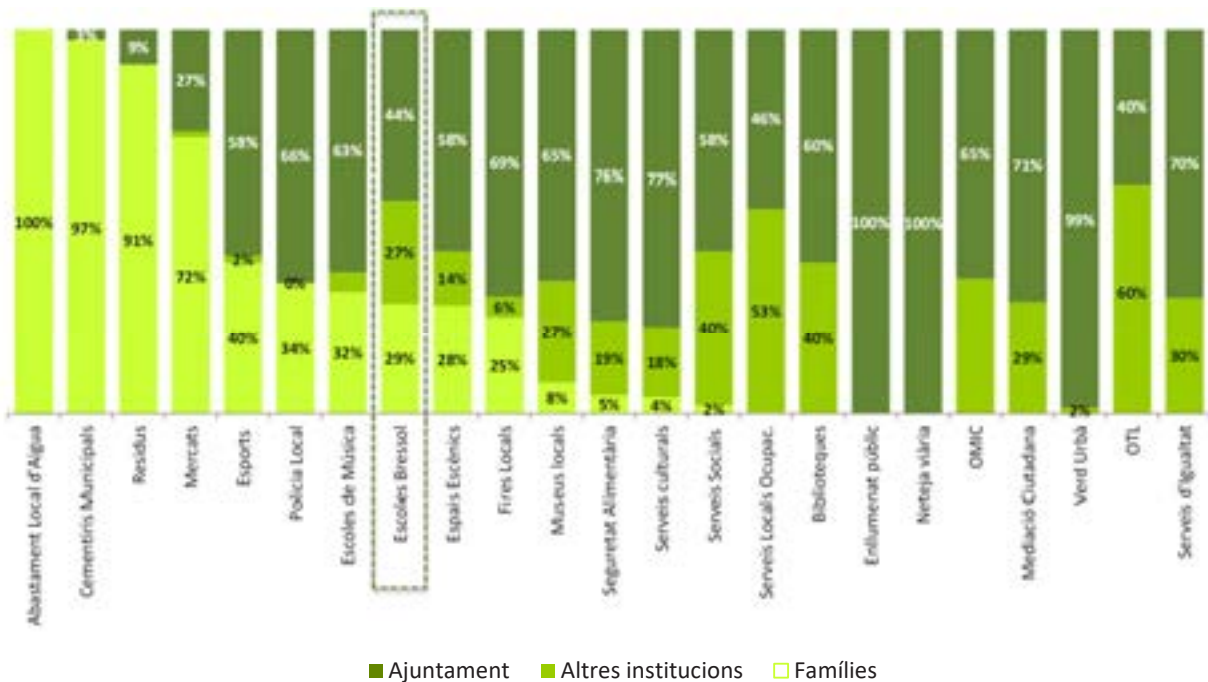
En darrer lloc, s'analitza l'evolució del % de finançament per part de l'ajuntament que depèn directament del finançament de famílies i d'altres institucions. Aquesta aportació s'obté restant al cost del servei, les aportacions que fan les famílies i les aportacions rebudes per part d'altres institucions. En aquest cas, el descens del finançament per part de les famílies s'ha vist compensat per l'augment de les aportacions d'altres institucions ja que hi ha més places ocupades. En conjunt llavors, disminueix el % de finançament per part de l'ajuntament, tal i com es veu en la següent figura:

Figura 35. Evolució % de finançament per part de l'ajuntament (2018-2022)



Si comparem l'estructura de finançament del servei d'escoles bressol amb altres serveis municipals analitzats als Cercles de Comparació Intermunicipal, es pot observar com el servei d'escoles bressol, tot i l'afectació dels diferents factors comentats anteriorment, continua sent un dels 8 serveis amb més finançament per part de les persones usuàries, en aquest cas de les famílies.

Figura 36. Fonts de finançament dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal



5. Els indicadors del CCI d'Escoles Bressol

Seguidament, es mostra el resum dels resultats de tots els indicadors del Cercle d'Escoles Bressol per a la present edició, comparats amb les tres edicions anteriors.

DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC

| Adequar el servei a la demanda ciutadana (I) | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|------|
| Nombre de sol·licituds per plaça vacant | 1,1 | 1,1 | 1,0 | 1,1 |
| Demanda de places d'escola bressol municipal (% sobre població 0-3 anys) | 21,4 | 22,1 | 20,3 | 22,7 |
| % Cobertura de places (grau d'ocupació escoles bressol) | 92,4 | 90,2 | 83,4 | 90,3 |

Augment de la demanda de places en escola bressol municipal i disminueixen les places vacants

| Adequar el servei a la demanda ciutadana (II) | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|
| % d'oferta de serveis complementaris | 82,3 | 77,6 | 76,8 | 77,8 |
| % d'oferta d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies | 37,6 | 30,3 | 14,4 | 15,5 |
| % d'hores de serveis complementaris sobre el total d'hores d'obertura anuals | 43,6 | 42,3 | 40,2 | 39,4 |
| % d'hores d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies sobre el total d'hores d'obertura anuals | 3,5 | 2,9 | 0,5 | 1,5 |

Augment de l'oferta dels serveis complementaris i serveis d'atenció a la petita infància tot i que sense recuperar valors previs a la pandèmia.

| Potenciar la igualtat d'oportunitats | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|------|
| % d'infants de 0 a 3 anys que són alumnes en escola bressol municipal | 18,3 | 18,6 | 17,3 | 19,3 |
| % d'infants de 0 a 3 anys de nacionalitat estrangera que són alumnes en EEBB municipal | 11,3 | 11,2 | 10,9 | 13,2 |

El percentatge d'infants de 0 a 3 anys que són alumnes en escola bressol municipal assoleix la seva xifra més elevada.

| Planificar adequadament l'oferta escolar | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|
| % de places municipals sobre el total de places al municipi | 45,0 | 47,4 | 46,2 | 47,8 |
| % de places públiques sobre el total de places al municipi | 50,2 | 53,3 | 52,3 | 54,5 |
| % de places concertades i/o subvencionades per l'Ajuntament sobre el total de places del municipi | 1,4 | 1,3 | 1,2 | 1,2 |

Més de la meitat de les places d'escola bressol ofertes són de titularitat pública.



DIMENSIÓ USUARI/CLIENT

| Oferir un servei de qualitat als usuaris | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|------|
| Grau de satisfacció dels usuaris | 8,9 | 8,8 | 8,8 | 8,8 |
| % de baixes d'alumnes sobre el total d'alumnes en escola bressol municipal | - | 10,1 | 17,8 | 11,4 |

El grau de satisfacció es manté en nivells molt elevats

| Oferir un servei accessible als usuaris | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|
| Mitjana d'hores d'obertura diària per centre | 9,3 | 9,3 | 9,2 | 9,2 |
| Mitjana de dies d'obertura anual per centre | 204 | 143 | 196 | 203 |
| % de dies d'obertura en horari escolar sobre el total de dies d'obertura anual del centre | 96,1 | 96,4 | 97,5 | 97,0 |

La mitjana de dies d'obertura anual per centre torna a recuperar valors de normalitat pre-pandèmia.

| Garantir l'accés a tots els usuaris | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|
| % d'alumnes que han rebut ajuts | 24,0 | 26,1 | 23,5 | 24,9 |
| % d'alumnes que han rebut ajuts s/ el nombre d'ajuts sol·licitats | 89,6 | 88,3 | 83,0 | 84,4 |
| % municipis que apliquen polítiques de tarifació social | 44,7 | 40,0 | 49,2 | 58,3 |
| % d'alumnes amb necessitats educatives especials | 2,8 | 2,7 | 3,0 | 3,5 |
| % d'alumnes amb necessitats educatives socials | 6,2 | 5,0 | 6,3 | 8,1 |

Actualment més de la meitat dels participants apliquen tarifació social, aquesta xifra s'ha doblat en els darrers anys.

Es detecta un augment els infants amb necessitats educatives especials i socials.

| Conèixer el perfil de l'estudiant | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-----------------------------------|------|------|------|------|
| % d'alumnes de 0 a 1 anys | - | - | - | 7 |
| % d'alumnes de 1 a 2 anys | - | - | - | 36 |
| % d'alumnes de 2 a 3 anys | - | - | - | 57 |

Més de la meitat de l'alumnat d'escoles bressol municipals es componen per infants del grup de 2 a 3 anys.

| Facilitar la participació | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|------|
| Nombre d'associats a l'AMPA per cada 100 alumnes | 51 | 50 | 40 | 38 |
| Nombre d'hores de reunions o activitats a l'escola a les quals han assistit les famílies per alumne i curs | 20 | 13 | 13 | 14 |

Els indicadors de participació encara no han recuperat els nivells previs a la pandèmia.



VALORS ORGANITZATIUS/RRHH

| Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|
| Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA) | 65,9 | 62,1 | 59,1 | 63,9 |
| Gestió indirecta (%) (Concessió) | 34,1 | 37,9 | 40,9 | 36,1 |

Augment de la gestió directa del servei de les escoles bressol dels municipis participants.

| Oferir un servei de qualitat (model de gestió) | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|
| Alumnes per educador/a tutor/a | 13,7 | 13,9 | 11,8 | 12,6 |
| Nombre de personal educador de suport per educador/a tutor/a | 0,5 | 0,5 | 0,6 | 0,6 |
| % d'hores de direcció dedicades a la gestió del centre sobre el total d'hores de direcció | 65,8 | 70,5 | 67,2 | 65,3 |
| % d'hores no lectives dels/de les educadors/es tutors/es sobre total de treballades | 16,2 | 22,3 | 13,5 | 12,9 |
| % d'hores no lectives dels/de les educadors/es de suport sobre total de treballades | 10,4 | 18,5 | 10,1 | 9,2 |
| % d'alumnes que utilitzen el servei de menjador de forma habitual | 55,7 | 54,2 | 58,2 | 62,9 |
| Alumnes de menjador per professional de menjador | 5,2 | 4,9 | 4,6 | 5,1 |
| % de monitors/es sobre el total de professionals de menjador | 11,1 | 11,5 | 11,2 | 12,0 |

Augment de les ràtios per la disminució de les places vacants.

El % d'infants que fan ús del servei de menjador és més elevat que mai aquesta dada es correlaciona amb l'evolució positiva de l'atur.



| Promoure un clima laboral positiu per al personal | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------|--------|--------|--------|
| % de personal educador tutor i educador de suport fix | 77,8 | 79,3 | 77,6 | 77,7 |
| % d'hores de baixa sobre total d'hores treballades pel personal educador tutor i educador de suport | 7,3 | 7,5 | 9,6 | 10,2 |
| Salari brut d'un/a educador/a tutor/a | 23.100 | 23.357 | 23.276 | 23.329 |
| Salari brut d'un/a educador/a de suport | 20.698 | 20.728 | 20.694 | 20.599 |
| Salari brut d'un/a director/a d'escola bressol | 29.607 | 29.249 | 29.520 | 29.418 |
| % de personal educador tutor i educador de suport en els 10 últims anys de carrera | 13,8 | 13,8 | 13,4 | 11,3 |
| Antiguitat mitjana dels docents | 12,3 | 12,9 | 12,9 | 13,1 |

Els salaris de les educadores tutores, les educadores de suport i les directores es mantenen estables.

L'antiguitat mitjana dels docents i el percentatge de personal en els 10 últims anys de carrera es manté, sense mostrar signes de canvis rellevants.

| Millorar les habilitats dels treballadors | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|
| Hores de formació anuals rebudes per cada educador/a tutor/a i educador/a de suport | 30,0 | 28,0 | 20,4 | 26,1 |

Lleuger augment de les hores de formació rebudes pel personal.

| Reflectir l'estructura de gènere entre els professionals | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|
| % de dones sobre el total de personal educador tutor i educador de suport | 98,0 | 98,0 | 98,3 | 98,8 |
| % de dones amb comandament sobre el total de comandaments | 99,0 | 99,0 | 99,2 | 98,4 |

El servei d'escola bressol continua sent el més feminitzat de tots els que s'analitzen als Cercles de Comparació Intermunicipal.

ECONOMIA

| Disposar dels recursos adequats | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|-------------|
| Despesa corrent per habitant | 29,1 | 29,2 | 29,1 | 30,0 |
| % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal | 3,1 | 3,2 | 3,0 | 2,9 |

La despesa corrent respecte el pressupost corrent municipal segueix disminuint.

| Finançar adequadament el servei | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|-------------|
| % d'autofinançament per aportacions de les famílies | 37,0 | 21,6 | 28,9 | 28,8 |
| % de finançament per aportacions d'altres institucions | 14,3 | 24,2 | 24,0 | 26,9 |
| % de finançament per part de l'ajuntament | 48,7 | 54,2 | 47,1 | 44,3 |

L'augment de l'aportació d'altres institucions compensa la disminució de les aportacions de les famílies en els darrers anys.

| Gestionar adequadament els recursos | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|-------------|
| % despesa en personal sobre el total de despeses corrents | 76,4 | 76,3 | 72,2 | 74,6 |
| % de la despesa en neteja sobre el total de despeses corrents | - | 6,2 | 6,5 | 6,6 |
| % despesa corrent dels serveis complementaris sobre la despesa corrent del servei | 17,9 | 12,0 | 14,1 | 15,1 |
| % despesa corrent dels altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies sobre la despesa corrent del servei | 1,6 | 1,6 | 0,9 | 0,7 |
| % en tarifació social sobre el total de despeses corrents | - | - | - | 10,7 |

El gruix de la despesa d'escoles bressol continua destinant-se a personal.



| Oferir el servei a uns costos unitaris adequats | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------|-------|-------|---------------|
| Despesa corrent per alumne | 5.893 | 5.996 | 7.047 | 6.793 |
| Despesa corrent per alumne del servei d'escola bressol | 4.734 | 5.311 | 6.102 | 5.721 |
| Despesa corrent per alumne del servei d'escola bressol de 0 a 1 anys | - | - | - | 12.430 |
| Despesa corrent per alumne del servei d'escola bressol d'1 a 2 anys | - | - | - | 1.060 |
| Despesa corrent per alumne del servei d'escola bressol de 2 a 3 anys | - | - | - | 4.714 |
| Despesa corrent per hora d'obertura anual | 244 | 368 | 262 | 261 |
| Quota mitjana mensual del servei d'escola bressol | 164 | 166 | 165 | 163 |
| Quota mitjana mensual del servei de menjador | 131 | 132 | 127 | 125 |

L'augment de la cobertura de places fa disminuir la despesa corrent per alumne, tot i l'augment dels costos.

Els diferents ràtios dels cursos I0, I1 i I2 determinen els costos de cada una d'aquestes etapes.

Estabilitat en les quotes del servei, tant la d'escolaritat com la del servei de menjador.

6. Conclusions

A continuació es presenten les principals conclusions del Cercle de Comparació Intermunicipal d'Escoles Bressol per a l'any 2023 (dades 2022), organitzades segons les quatre grans àrees temàtiques establertes en el present informe.



ELS FACTORS CLAU DEL SERVEI

Els resultats de 2022

Per primera vegada des del 2009 s'incrementa el nombre de naixements respecte l'any anterior

La taxa d'atur està en xifres històricament mínimes, això augmenta la necessitat de conciliació de les famílies i millora la seva capacitat econòmica per fer front al pagament de les quotes del servei





EL SERVEI D'ESCOLA BRESSOL MUNICIPAL

Els resultats de 2022

Augmenta el nivell d'escolaritat a les escoles bressol
(pública i privada) situant-se en un 34,8%

Augmenta el nombre d'infants amb NEE i NES

El grau de satisfacció continua sent molt elevat i se
situa en un 8,8

Més de la meitat dels municipis participants al cercle
(58%) apliquen polítiques de tarifació social





L'ORGANITZACIÓ I EL PERSONAL DEL SERVEI

Els resultats de 2022



Augmenta lleugerament la ràtio infant/educadora
per la disminució de places vacants

Augmenta el % de baixes de les educadores



ECONOMIA

Els resultats de 2022

L'augment de la cobertura de places ha fet disminuir els costos unitaris del servei

L'augment de costos no s'ha repercutit a les quotes

La disminució del finançament de les famílies s'ha compensat per l'augment de les aportacions d'altres institucions



7. Els tallers de millora

Tallers de millora de la 18ª edició dels Cercles de Comparació Intermunicipals d'Escoles Bressol

29 i 30 de juny de 2023

METODOLOGIA INTERCANVI EXPERIÈNCIES: UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓ

TEMA 1 GESTIÓ I ORGANITZACIÓ DEL PERSONAL

Pregunta 1: En gestió directa, com es gestiona la contractació d'educadores quan els contractes laborals temporals tenen una duració de 6 mesos? Enguany aquest municipi de menys de 40.000 habitants ha tingut una taxa de reposició molt baixa i ha coincidit amb jubilacions, un augment en el ràtio d'infants i un número alt d'infants amb NEE. Han hagut de crear 2 borses laborals per poder cobrir la plantilla.

Respostes:

- ▶ Un municipi aconsegueix personal de reforç a cada nivell (I0, I1 i I2) a través de plans d'ocupació, subvencions o garantia juvenil.
- ▶ El següent municipi comenta que quan tenen infants amb NEE diagnosticats, disminueix la ràtio i es contracta una vetlladora. Però que en la contractació depèn de si es tracta de gestió directa o indirecta. Aquesta última és més fàcil la gestió de personal.
- ▶ Un altre municipi aporta que és important treballar regularment amb CDIAP, ja que tenen prioritat d'aconseguir la plaça a EBM degut a tractar-se com a casos especials. L'alta demanda fa que fins i tot a vegades es quedin fora. La psicòloga municipal fa d'enllaç amb el CDIAP. Segons NEE o NES s'ha de contractar una educadora de suport (vetlladora) - (gestió indirecta).
- ▶ No obstant, es comenta que les reduccions de rati a I3 no ajuden ja que hi ha un infant menys respecte I2. A l'escola I3 el rati és 19 en canvi EBM l'I2 és 20. La complexitat augmenta quan els infants tenen NEE sense informe i és l'edat quan es detecten més necessitats.
- ▶ Enguany la demanda d'I1 s'ha disparat ja que així les famílies s'asseguren la continuïtat a I2. Aquest fet ha comportat un augment de famílies en llista d'espera. S'haurien d'ampliar les places i per tant, el personal laboral.
- ▶ Es posa en rellevància l'estudi de la demanda de places municipals que es va realitzar el 2004, és ideal tornar a valorar la demanda ara que s'ha imposat la gratuïtat d'I2. En aquest cas, no hi ha hagut justificació per adoptar aquesta mesura. Ha estat un avenç polític però sense un diagnòstic. No s'ha valorat les conseqüències d'aquest fet, actualment ha costat molt adaptar-se d'acord a la demanda d'I1.
- ▶ També es comenta com es pot concertar el servei per adaptar-se a la demanda i com es pot aplicar la tarifació social d'igual forma en pública que en la concertada / privada. El major cost de la privada es negocia amb l'ajuntament perquè subvenciona a la família per a que pugui accedir i tenir plaça en una escola bressol en igual de condicions o segons necessitats econòmiques.

- ▶ Tot i això, cal tenir present que la EB concertada / privada ha tingut sempre la subvenció de 800€ per infant.
- ▶ Un dels municipis amb més de 40.000 habitants amb gestió directa comparteix que tot el personal té una reducció de la seva jornada del 33,0%, comportant una complexitat afegida en l'oferta de jornada per la resta de les seves educadores.

Pregunta 2: Un municipi de més de 40.000 habitants demana com gestionen les baixes laborals i les seves reposicions.

Respostes:

- ▶ La primera persona en intervenir explica que la directora substitueix a les educadores que estan de baixa de curta durada. En el cas de baixes de més llarga durada tenen la possibilitat d'augmentar el contracte de les educadores ja contractades.
- ▶ El següent municipi a intervenir, de més de 40.000 habitants, comparteix que en el seu cas disposen d'una educadora extra que fa rotació per les 3 EBM que tenen i així cobreix les necessitats que hi hagi segons temporada. Addicionalment, hi ha una borsa laboral per incidències o baixes de llarga durada.
- ▶ S'explica també que hi ha una EBM gestionada per una cooperativa, que ha contractat educadores i que a nivell pedagògic ha suposat un salt qualitatiu.
- ▶ A continuació, un municipi de menys de 40.000 habitants afegeix que a vegades es troben problemes amb la gestió administrativa que la borsa de treball genera.
- ▶ En el cas d'un altre municipi, incorpora la idea del personal que es troba al final de la seva carrera. No tenen serveis complementaris i per tant, els hi és difícil derivar a aquestes persones a altres serveis.
- ▶ Una persona d'una altra localitat afegeix que RRHH va autoritzar a les persones que es troben al final de la seva carrera per poder tenir-les com a educadores de suport en comptes de derivar-les a altres serveis.



TEMA 2 GESTIÓ DE L'ALUMNAT I LA DIVERSITAT

Pregunta 1: Gestió dels ratis a través d'aules mixtes. Aquest municipi del grup de menys de 40.000 habitants ha realitzat enguany una aula mixta però les famílies inicialment es queixen perquè no els sembla bé que es barregin edats. Així doncs, es demana com els altres municipis gestionen aquests casos.

Respostes:

- ▶ Sempre i quan l'aula mixta estigui validada per la inspectora (planificació educativa) i la documentació d'organització de centre, les aules mixtes són molt adequades per cobrir el rati.
- ▶ Un municipi aporta que cal comunicar els beneficis que aporta l'aula mixta: atenció directa, menys infants a l'aula, millora objectiva psicopedagògica dels infants que són més petits ja que evolucionen més perquè els grans tiren d'ells.
- ▶ Una altra persona, comenta que si el personal inspector atorga autonomia de centre, és una bona justificació davant de les famílies.

Pregunta 2: Gestió dels ratis de l'alumnat davant de l'augment d'infants amb NEE. Una EBM d'un municipi de més de 40.000 habitants posa en rellevància la dificultat que els ratis siguin elevats davant les necessitats de l'alumnat.

Respostes:

- ▶ La gestió de personal davant infants amb NEE és complicada, cal treballar conjuntament amb el CDIAP tant per poder contractar una vetlladora o educadora de suport com per disposar del diagnòstic que els garanteixi la reserva de plaça.
- ▶ El següent municipi de més de 40.000 habitants en intervenir explica que tenen una comissió que s'encarrega de gestionar els informes del CDIAP. Si hi ha més demanda d'infants amb NEE que el previst, és un risc que assumeixen. Es prioritza que els infants amb NEE disposin de places municipals però en cas que no sigui possible es deriven a les privades. Els casos més difícils es deriven a centres especialitzats o a personal sanitari. Hi ha ocasions com per exemple d'infants amb botons gàstrics, que és necessària una infermera o pediatra.
- ▶ Un altre municipi afegeix que tenen una referent de Salut comunitària que demanen assessorament i suport en els casos més complexos.
- ▶ Una altra persona d'un municipi de més de 40.000 habitants explica que intenten tenir una previsió dels alumnes amb NEE que tindran per elaborar grups equilibrats, repartint-se segons nombre i tipologia de necessitat.



Pregunta 3: Gestió dels infants amb NEE. Un municipi de més de 40.000 habitants demana als altres municipis amb quines institucions es recolzen per incorporar a les EBM infants amb necessitats especials.

Respostes:

- ▶ En el cas d'un municipi de més de 40.000 habitants traspassen els casos a serveis socials i es coordinen amb el CDIAP. El procediment que segueixen és, els serveis socials fa un quadre amb una proposta, es reuneixen els equips directius dels 3 centres amb cap de secció serveis socials i prioritzen.
- ▶ El següent municipi de més de 40.000 habitants que intervé, explica que els infants amb NESE que no tenen suficients punts per entrar però que tenen dictamen de l'EAP, els prioritzen respecte els infants que no tenen necessitats especials. Comenten que cal diferenciar entre l'accés i les bonificacions.
- ▶ En un altre municipi disposen de la figura de vetlladora de 9.00 a 12.00 hores gràcies a que han ampliat el contracte de serveis (gestió indirecta) i en aquest entra personal especial de suport. Tenen intenció d'ampliar l'horari per a que es puguin quedar a l'hora de menjador també.
- ▶ La persona del municipi de 40.000 habitants comparteix que la psicòloga del CDIAP ha realitzat hores com a vetlladora a les EBM i que estan contentes de com ha funcionat. L'any vinent sol·licitaran aquesta col·laboració des d'inici de curs.

Pregunta 4: Matrícula viva. De quina forma es gestiona quan l'alumnat que comença a mig curs?

Respostes:

- ▶ El municipi de menys de 40.000 habitants comenta que en el seu cas quan un infant d'10 entra a mig curs, el curs següent ha de tornar a cursar l'0.

Pregunta 5: Llistes d'espera. Quins procediments es segueixen per gestionar la demanda de les EBM? Aquest municipi de menys de 40.000 habitants comparteix que disposen de varies escoles bressol, algunes sempre tenen llista d'espera i d'altres no. Els agradaria repartir les sol·licituds per a que tots els infants poguessin disposar de plaça.

Respostes:

- ▶ Una persona explica que en la seva localitat ofereixen una oferta singular en les dues llars municipals, és a dir, l'oferta és conjunta a partir d'un sistema d'entrada de llista única. Exposat en el reglament, escullen l'opció 1 i 2, realitzant-se a posteriori un sorteig. Aquest procediment permet que hi hagi la mateixa probabilitat d'entrar a la llar segons puntuació. S'han trobat que en algunes ocasions les famílies que els hi toca la segona opció renuncien.
- ▶ La següent comenta que tenen una zona única i no es plantegen fer zonificació. Per tant, les sol·licituds van dirigides a tot el municipi de forma general.
- ▶ Un altre municipi explica que abans tenien zonificació però que van decidir modificar-ho a una zona única per poder equilibrar la demanda a l'oferta existent.
- ▶ Els tres municipis successius de més de 40.000 habitants tots tenen una zona única però un d'ells afegeix que s'han dividit les perifèries ja que no hi ha cap EBM al centre.
- ▶ Per altre banda, un altre municipi de més de 40.000 habitants comparteix que les EBM es troben repartides pel municipi i per tant que hi ha zones que es queden sense demanda respecte les del centre.
- ▶ Una altra persona d'un municipi de més de 40.000 habitants afirma que la zonificació es relaciona amb les competències de la Generalitat. En el seu cas, es va fer un anàlisi de la natalitat per poder fer una delimitació per zones.
- ▶ A continuació, un municipi de més de 40.000 habitants comparteix que tot i els criteris fixats per la Generalitat, cal tenir en compte els criteris d'admissió específics de cada escola. Per exemple, en el cas de les famílies amb renda garantida tenen més opcions de reserva de plaça. Al que un altre municipi afegeix que s'ha posat com a requisit per a tenir prioritat en la reserva de plaça que els dos progenitors estiguin treballant.
- ▶ Finalment, es comenta el procediment que es segueix per fer el sorteig de les places. En tots els casos comentats es fa per sorteig, diferint entre el sorteig per nom i cognom a sorteig per edats.



TEMA 3 GRATUÏTAT DE L'ESCOLA BRESSOL MUNICIPAL

Pregunta 1: Regulació de l'absentisme a l'aula. Aquest municipi de menys de 40.000 habitants comenta que la gratuïtat d'12 ha generat més absentisme a les aules. Aquest fet crea una sensació de preocupació degut a que hi ha molts infants que es troben en la llista d'espera per aconseguir plaça. Demana a la resta de municipis quins criteris apliquen per evitar que els infants no assisteixin a l'escola bressol.

Respostes:

- ▶ Un municipi comenta que altres anys si la família no abonava l'import de la quota de l'escola bressol durant 2 mesos, tenien la justificació per donar-los de baixa. Aquest any se'ls està fent difícil de poder establir uns criteris per justificar-ho.
- ▶ La tècnica d'educació d'un altre municipi comenta que en el seu cas, si l'infant fa igual o més de 15 dies que no assisteix a classe i els familiars no han justificat la seva absència, tenen en les normes d'organització que l'Alcalde pot decidir si retira la plaça a aquella família.
- ▶ Una altra persona comenta que donat que l'escolarització és de 5 hores obligatòries segons el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, en cas que la família es comprometi a utilitzar el servei han de complir aquest compromís. Per tant, recomanen que aquest fet estigui detallat en les normes d'organització de l'EBM com a compromís educatiu de cada família. Així doncs, l'absentisme estarà regulat i si fes falta podrien intervenir serveis socials.

Pregunta 2: Organització del mes de juliol. Un municipi de menys de 40.000 habitants demana a la resta de companyes com gestionen les quotes de les famílies un cop finalitza el curs escolar, ja que el centre està obert durant el mes de juliol però la gratuïtat d'I2 només cobreix de setembre a juny.

Respostes:



- ▶ El primer municipi en compartir el seu cas comenta que les famílies que volen continuar amb el servei d'EBM paguen la quota del juliol, mensualitat detallada en l'ordenança.
- ▶ El següent a intervenir explica que l'ajuntament paga la quota del més de juliol per a tots els infants que han rebut la subvenció d'I2 i volen continuar amb el servei al juliol, tot i que la subvenció de la Generalitat no cobreixi aquesta mensualitat (només de setembre a juny).
- ▶ La següent persona en participar afegeix que l'escolarització és de setembre a juny tot i que cal detallar-ho als contractes de gestió o estar en consonància amb els contractes laborals que se'n deriven. En el seu cas, a l'inici de curs es realitza una enquesta a les famílies per preveure si utilitzaran el servei de juliol. Durant el mes de juliol doncs, i degut a que s'ofereix el servei d'EBM en format 'casalet', les famílies paguen la quota per setmanes.
- ▶ En últim cas, una municipi descriu que el que realitzen és prorratejar la quota de juliol durant tot el curs escolar d'acord amb l'ajuntament que els recolza en que l'escolarització sigui de setembre a juliol. D'aquesta forma les famílies perceben que el servei no té gratuïtat complerta i el valoren més.

Pregunta 3: Un municipi de més de 40.000 habitants comparteix l'augment de demanda d'I1 després del nou marc de finançament de I2. Molts alumnes s'han quedat fora ja que les places subvencionades només van significar el 50% de les sol·licituds així que tenen intenció de convertir una llar privada en pública.

Respostes:

- ▶ En primer lloc, un municipi de més de 40.000 habitants comparteix que en el seu cas també tenen una llista d'espera amb molts infants que no han pogut accedir al servei. S'han plantejat ampliar l'oferta pública amb la construcció d'una EBM nova però no és viable que estigui el procés iniciat pel curs vinent. Per aquest estan analitzant i valorant el model educatiu italià en la petita infància, en el que les llars privades no existeixen, només públiques o concertades.

Pregunta 1: Servei de menjador. Com es gestionen els contractes del personal laboral del menjador?

Respostes:

- ▶ El primer municipi en participar explica que tenen contractada una empresa de càtering que comparteixen amb les escoles / instituts de la localitat.
- ▶ El següent municipi en participar, de menys de 40.000 habitants, explica que en l'EBM disposen de cuina pròpia i que en el contracte de serveis es detalla que corre a càrrec de l'empresa concessionària cuinar els menús diaris de l'alumnat.
- ▶ Finalment una tècnica d'educació comenta que al igual que l'anterior municipi, en la seva localitat tenen detallat en la licitació el paquet dels serveis d'EBM i menjador.

Pregunta 2: Els ratis en serveis complementaris. El nombre d'infants no està regulat pel Departament d'Educació quan es tracta dels serveis de menjador o durant l'horari de dormitori. Com es poden gestionar els grups en aquests casos?

Respostes:

- ▶ El primer municipi de menys de 40.000 habitants en participar apunta que en el seu cas han establert extraoficialment un rati igualment pels serveis complementaris. Si l'alumnat sobrepasa el nombre establert no els poden oferir el servei.
- ▶ La segona persona comenta que cal augmentar l'aportació per contractar més personal quan es tracta de serveis complementaris sempre i quan no es pugui cobrir amb personal propi.



Pregunta 1: Un municipi de més de 40.000 habitants explica que la seva EBM és de gestió directa i tenen dificultats amb les compres de material o petites compres. Demana com la resta gestionen aquest fet.

Respostes:

- ▶ Un municipi de menys de 40.000 habitants comparteix que des d'intervenció s'accepta una caixa de fons fix (efectiu) d'entre 100 i 200€. El 31 de juny i el 31 de desembre es fa el pagament per part de l'ens local un cop presentats els justificants.
- ▶ Un altre persona explica que li han autoritzat una targeta de crèdit, pot anar fent els pagaments que necessita i ha de justificar-los.
- ▶ En un altre cas, hi ha 3 comerços al poble que tenen contracte amb l'ajuntament. L'EBM va a comprar directament a aquests establiments i aquests directament ho gestionen amb la institució mitjançant factura electrònica.

Pregunta 1: Un ajuntament de més de 40.0000 habitants posa en comú el seu model de gestió que depèn d'una fundació, en el que els caps són els patrons de l'Ajuntament i la gestió del personal la realitza la direcció del centre a través d'una borsa de treball. Així doncs, no depenen de recursos humans directament. De moment no els acaba de convèncer el model i es replantegen quines avantatges podria tenir un altre model de gestió, ja que no tenen progressió laboral tot i que es tracta de capital públic.

Respostes:

- ▶ Un altre municipi de més de 40.0000 habitants comparteix que en el seu cas són organismes autònoms i que també tenen remuneracions menors respecte als i les treballadores públiques.

Pregunta 1: Es reflexiona sobre l'evolució del sistema educatiu d'acord a establir criteris de continuïtat del currículum educatiu des de les Escoles Bressol als centres educatius.

Respostes:



- ▶ Es comenta que la natalitat s'ha recuperat lleugerament però que els anys anteriors s'ha tocat fons en quant a nombre de naixements. Cal que les EBM estiguin preparades per assolir els nous paradigmes actuals, amb menys infants però cada vegada amb més NESE detectades.
- ▶ S'afegeix que els espais familiars poden ser una peça clau ja que, en alguns casos, cada vegada tenen més demanda (tot i que aquesta sensació no es reflecteix a les dades del Cercle). Creuen en la importància d'establir contacte regular amb associacions que ajudin a evolucionar el model actual d'escola bressol, tenint en compte que hi ha molts models de famílies i diferents jornades laborals respecte fa 50 anys.
- ▶ Es posa en rellevància l'augment de sensibilització per pantalles i els infants amb autisme.

Pregunta 2: La climatització de les aules. Com es gestiona la temperatura si els ventiladors no són permesos?

Respostes:

- ▶ El primer municipi en intervenir, de més de 40.000 habitants, comenta que en el seu cas presenten informes a preparació de riscos. És el departament el que els dona les directrius per gestionar la climatització a les EBM.
- ▶ Un altre municipi explica que el control de la temperatura està centralitzat en un aparell que automàticament genera informes de seguiment i control per evitar situacions desfavorables. La temperatura oscil·la entre 27 i 25 graus.
- ▶ El següent, explica que van fer una consulta a especialistes i els van recomanar que pels infants millor utilitzar ventilacions creuades.

Pregunta 3: Alimentació i festivitats. Un municipi de més de 40.000 habitants comparteix que cada vegada les famílies estan més conscienciades amb l'alimentació dels seus fills i filles, i requereixen que no mengin sucres. Com es gestionen les festivitats com Sant Joan (per la coca) o Nadal (pels torrons)?

Respostes:

- ▶ En el primer cas, el municipi de 40.0000 habitants explica que no realitzen les festivitats amb menjar. En un altre cas, també van dir que no celebrarien les festivitats amb menjar i per evitar queixes i tenir coherència davant de les famílies ho van incorporar posar a les normes d'organització i funcionament del centre(NOFC).
- ▶ La resta de municipis estan d'acord ja que alguns van realitzar una formació d'educació alimentària que van recomanar evitar-ho. Altres treballen amb la tècnica de salut per millorar els hàbits alimentaris.

Pregunta 4: Enquestes de satisfacció. Quines són les tècniques que s'utilitzen per augmentar la participació de les famílies?

Respostes:

- ▶ En el cas del primer municipi de menys de 40.0000 habitants comenten que tenen un 40% de respostes.
- ▶ En canvi, un municipi de més de 40.000 explica que realitzen l'enquesta en línia , i que els hi va molt bé, pensen que és un recurs molt entenedor que facilita a les famílies la resposta.



INFORME GLOBALS DELS INDICADORS D'

ESCOLES MUNICIPALS DE MÚSICA 2022



Informe dels indicadors d'escoles municipals de música 2022

1. Introducció
2. Situació general de les escoles de música participans
3. Xifres de participació en el CCI d'escoles de música 2022
4. Anàlisi del QRI (quadre resum d'indicadors)
5. Els factors claus de context
6. Demanda i alumnat
7. El servei d'escola municipal de música.
8. Organització i gestió interna
9. Costos i finançament
10. Visió general dels indicadors del cercle d'escoles de música
11. Conclusions
12. Annex: els tallers de millora



Les imatges del present document compten amb llicència **Creative Commons CC0** i són lliures de drets i de reconeixement d'autoria. Totes estan extretes dels bancs d'imatges Pixabay i Flickr.

1. Introducció

La pràctica artística és un dret de creació i expressió per a tota la ciutadania i, com a tal, les Escoles Municipals de Música són serveis públics que van adreçats a TOTA LA CIUTADANIA sense excepcions, fomentant l'educació i la cultura local i territorial. Són serveis que acompanyen en el creixement individual i col·lectiu dels pobles, ciutats i territoris (comarques i altres territoris més petits). Els governs locals, com a titulars d'aquests serveis públics, aposten cada vegada més per disposar d'Escoles Municipals de Música que contribueixen al creixement de les persones, de forma integral, així com el fet d'apostar per serveis inclusius, per a TOTHOM (totes les necessitats educatives i culturals, totes les economies, totes les disponibilitats, totes les franges d'edat,...). És per aquest motiu que els governs locals volen donar resposta a les necessitats canviants dels municipis i territoris.

Per entendre l'impacte de les escoles de música en el territori s'han de tenir en compte certs aspectes. D'una banda, les escoles municipals de música són serveis que s'han anat transformant per potenciar difondre i democratitzar la pràctica musical. D'altra, són equipaments públics amb una dimensió comunitària que creen espais de pràctica de les arts per a diversos col·lectius del territori fomentant així la participació activa d'un públic potencial immens. Finalment, les escoles municipals de música es converteixen sovint en institucions d'identitat emblemàtiques dels seus municipis gràcies al seu arrelament i impacte en el territori. En aquest sentit, en un nombre elevat de municipis, les escoles municipals de música constitueixen un dels pilars fonamentals de les polítiques d'educació artística dels ajuntaments, desenvolupant un paper importantíssim i sovint essencial en la tasca de la sensibilització envers la cultura musical al territori.

Les escoles de música tenen un paper rellevant en el desenvolupament de la persona fomentant la seva creativitat, les seves capacitats intel·lectuals i la seva sociabilitat. L'activitat musical ajuda a desenvolupar capacitats que són útils en altres contextos de la vida quotidiana com la concentració, la coordinació i la creativitat. Totes aquestes habilitats que s'adquireixen, influeixen de manera determinant en l'èxit escolar i en el desenvolupament cognitiu de l'alumnat.



L'escola de música...

Estimula les capacitats intel·lectuals

Afavoreix la socialització dels infants

Potencia l'autoestima

Millora la disposició a aprendre

Estimula la creativitat i imaginació

Desenvolupa el pensament abstracte

'Els éssers humans som criatures musicals de manera innata', com apunta *Stefan Koelsch* de la Universitat de Bergen, doctor en neurociència, músic i psicòleg. **'Aprendre música pot variar profundament el cervell alhora que ens uneix a la resta del món d'una manera molt especial: la música és un llenguatge universal'**.

Una de les estratègies per poder arribar a més persones del municipi o territori i potenciar la democratització a la pràctica musical, ha estat el fet d'oferir, des de ja fa aproximadament 10 anys, projectes comunitaris a les Escoles Bressol, a les Escoles d'Infantil i Primària, als Centres de Secundària, als casals de la gent gran,... Aquest fet ha comportat crear més xarxa entre els diferents agents del municipi/territori i seguir treballant perquè totes les persones puguin fer pràctica musical a partir de conjunts de corda vent, o percussió.

En els darrers anys, les escoles municipals de música han profunditzat en diferents estratègies per democratitzar la pràctica musical com els ja esmentats projectes de música comunitària, els tallers de curta durada i les classes de grup. D'una

La pràctica musical afavoreix el desenvolupament integral de totes les facultats de l'ésser humà

banda, la música comunitària contribueix a fer accessible la pràctica musical a tothom afavorint la igualtat d'oportunitats i la inclusió social. Per altra banda, les classes col·lectives d'instruments contribueixen a crear coneixement compartit gràcies a la interacció entre l'alumnat fomentant l'aprenentatge entre iguals, a banda que amb els mateixos recursos es genera més impacte. Per últim, amb l'oferta educativa de curta durada es vol fer arribar l'ensenyament musical a tothom, arribant a tota la població amb perfils, motivacions i interessos diferents.

En l'aprenentatge de les escoles de música es converteix l'ensenyament en una experiència vital

Com a servei públic, les escoles de música apropen la música al conjunt de la població a través de la pràctica musical, que converteix aquests ensenyaments en una experiència vivencial. Les escoles de música són una eina transversal que

permet enriquir la vida del municipi i estableix relacions amb altres agents, afavorint la participació i la cohesió social.

Aquest informe pretén posar dades sòlides per explicar aquesta realitat. El curs analitzat és el 2021-2022, primer curs íntegre amb normalitat, després de 2 anys on tota l'activitat de les escoles s'ha hagut de desenvolupar amb restriccions de diferent intensitat: del cessament total de l'activitat presencial a les limitacions de seguretat establertes. En aquest sentit, es pot veure que la majoria d'indicadors recuperen nivells anteriors a la pandèmia, tot i que alguns encara no han recuperat les dades d'anys anteriors. Seguidament es presenta l'informe de conclusions de la present edició amb els indicadors de gestió de les escoles municipals de música obtinguts dels 43 municipis participants d'enguany.



2. Situació general de les escoles de música participants

Són 101 els municipis de la província de Barcelona que compten amb Escoles Municipals de Música (EMM), amb un total de 107 centres. Entre aquestes escoles, 98 estan autoritzades pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya (en endavant DEGC), a l'empara del Decret 354/2021, de 14 de setembre, pel qual es regulen els ensenyaments no reglats de música i dansa.

Principalment aquestes escoles ofereixen servei a la ciutadania del seu municipi, però hi ha escoles que són intermunicipals (comarques, comarques naturals o entre dos municipis); també hi ha serveis que estan descentralitzats en el propi municipi oferint major proximitat a la ciutadania.

| | Població | | | | | TOTAL |
|-----------------------------------|-------------|---------------|---------------|----------------|-----------|------------|
| | Fins 10 mil | + 10 a 20 mil | + 20 a 50 mil | + 50 a 100 mil | + 100 mil | |
| Municipis | 227 | 37 | 28 | 12 | 7 | 311 |
| Municipis amb EMM | 37 | 24 | 22 | 11 | 7 | 101 |
| Nombre EMM | 37 | 24 | 23 | 12 | 11 | 107 |
| Nombre EMM autoritzades | 33 | 21 | 22 | 11 | 11 | 98 |
| Nombre EMM NO autoritzades | 4 | 3 | 1 | 1 | 0 | 9 |
| Municipis al CCI | 12 | 5 | 15 | 6 | 5 | 43 |
| Municipis d'impacte EMM* | 80 | 27 | 20 | 11 | 7 | 145 |

*A més dels municipis d'impacte que es comptabilitzen a la taula, l'escola municipal de música de Vic té seu a altres 3 municipis de la província de Girona.

**Cada municipi disposa d'una escola de música municipal, excepte Barcelona que en té 5 i Sant Cugat del Vallès que en té 2 (una de les quals a Valldoreix). Vilafranca del Penedès té escola municipal de música pròpia i també és on té la seva seu administrativa l'escola intermunicipal de música de l'Alt Penedès, titularitat del Consell Comarcal de l'Alt Penedès.

*** Els participants al Cercle són 43:

- 39 ajuntaments són els titulars de les EMM
- 1 Consell Comarcal, el de l'Alt Penedès
- 1 Consorci, el del Lluçanès
- 1 Mancomunitat, la Mancomunitat de la Vall del Tenes
- 1 Escola intermunicipal als municipis de Roda de Ter i l'Esquirol.

Entre els 43 participants al Cercle, es disposa de 4 Escoles Intermunicipals de Música (L'Escola Intermunicipal de Música de l'Alt Penedès, L'Escola de Música i Arts del Lluçanès, l'Escola intermunicipal de Música de la Vall del Tenes i L'Escola el Faristol de Roda de Ter i L'Esquirol) i l'Escola Municipal de Música de Vic que disposa d'altres seus a la comarca i territori veí.



Els darrers 6 anys, el nombre de municipis que compten amb EMM autoritzades pel DEGC s'ha mantingut força estable.

| Any | Nombre de Municipis amb EMM | Nombre EMM | Nombre EMM Autoritzades | Nombre EMM No autoritzades |
|------|-----------------------------|------------|-------------------------|----------------------------|
| 2017 | 98 | 103 | 94 | 9 |
| 2018 | 98 | 104 | 95 | 10 |
| 2019 | 98 | 104 | 95 | 10 |
| 2020 | 101 | 107 | 98 | 9 |
| 2021 | 101 | 107 | 98 | 9 |
| 2022 | 101 | 107 | 98 | 9 |



L'any 2008 es va signar un Conveni Marc entre el DEGC, la Federació de Municipis de Catalunya i l'Associació Catalana de Municipis i comarques, per al sosteniment de les escoles de música i dansa de titularitat de l'administració local de Catalunya. En aquest conveni es va acordar atorgar una subvenció a les escoles de música de 600€ per cada alumne/a d'entre 4 i 18 anys d'edat i de 400€ per cada alumne/a de les escoles de dansa.

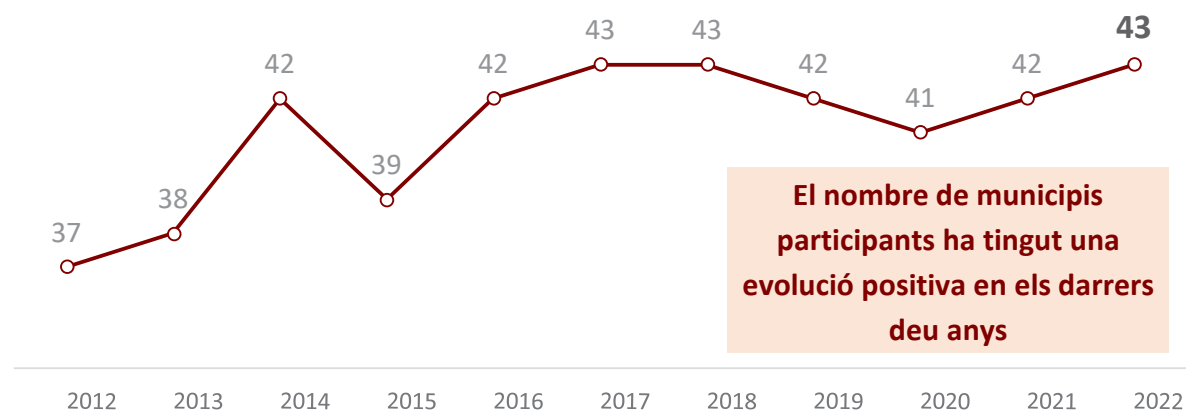
A partir del curs 2010-2011, però, la subvenció es va anar reduint cada curs fins arribar a desaparèixer en els cursos 2012-2013 i 2013-2014. A partir del curs 2014-2015 es va reactivar el finançament de les escoles de música per part del DEGC atenent a uns criteris concrets de subvenció.

El mes de setembre de l'any 2021, es va publicar el DECRET 354/2021, de 14 de setembre, de les escoles que imparteixen ensenyaments no reglats de música i dansa.¹

¹ <https://dogc.gencat.cat/ca/document-del-dogc/?documentId=910200>
<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/8503/1870479.pdf>
<http://www.acem.cat/10961/publicat-el-nou-decret-de-les-escoles-de-musica-i-dansa/>

3. Xifres de participació en el CCI d'escoles de música 2022

Ens locals participants



Municipis participants agrupats per franges poblacionals

Participants 18a edició

Ens locals fins a 10.000 habitants

| | |
|-----------------------------|-------|
| El Papiol | 4.274 |
| Artés | 5.902 |
| Súria | 5.921 |
| Navàs | 6.018 |
| Sallent | 6.805 |
| Consorti del Lluçanès | 7.056 |
| Vacarisses | 7.325 |
| Cabrils | 7.729 |
| Roda de Ter i l'Esquirol | 8.800 |
| Tiana | 9.110 |
| Palafolls | 9.661 |
| Santa Maria de Palautordera | 9.777 |

Ens locals de + 10.000 a 25.000 habitants

| | |
|--------------------------|--------|
| Sant Andreu de Llavanes | 11.593 |
| Castellbisbal | 12.735 |
| Sant Sadurn d'Anoia | 12.863 |
| Palau-solità i Plegamans | 14.911 |
| Montornès del Vallès | 16.707 |
| Esparreguera | 22.365 |
| El Masnou | 23.829 |
| Olesa de Montserrat | 24.272 |
| Castellar del Vallès | 24.933 |

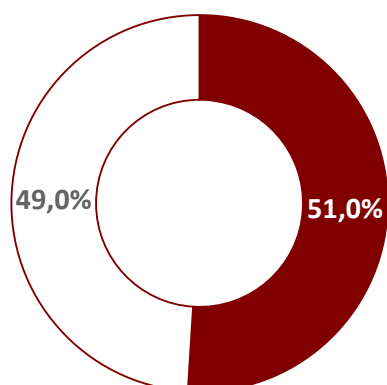
Ens locals de + 25.000 a 50.000 habitants

| | |
|--------------------------------|--------|
| Sant Andreu de la Barca | 26.965 |
| Premià de Mar | 28.518 |
| Sitges | 31.222 |
| CC Alt Penedès | 35.758 |
| Sant Adrià de Besòs | 36.918 |
| Mancomunitat La Vall del Tenes | 40.059 |
| Vilafranca del Penedès | 40.056 |
| Igualada | 40.767 |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.642 |
| Esplugues de Llobregat | 46.414 |
| Vic | 47.545 |

Ens locals de + 50.000 habitants

| | |
|---------------------------|---------|
| Cerdanyola del Vallès | 57.291 |
| Granollers | 61.983 |
| El Prat de Llobregat | 65.030 |
| Rubí | 79.007 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.371 |
| Sant Cugat del Vallès | 95.725 |
| Santa Coloma de Gramenet | 117.981 |
| Mataró | 128.956 |
| Sabadell | 215.760 |
| Terrassa | 224.114 |
| L'Hospitalet de Llobregat | 265.444 |

% de població dels municipis participants al Cercle respecte el total de població de municipis amb EMM



Els municipis participants representen una població del 51% sobre el total de la població de la província de BCN

- Població dels municipis amb EMM participants en el Cercle
- Població dels municipis amb EMM no participants en el Cercle

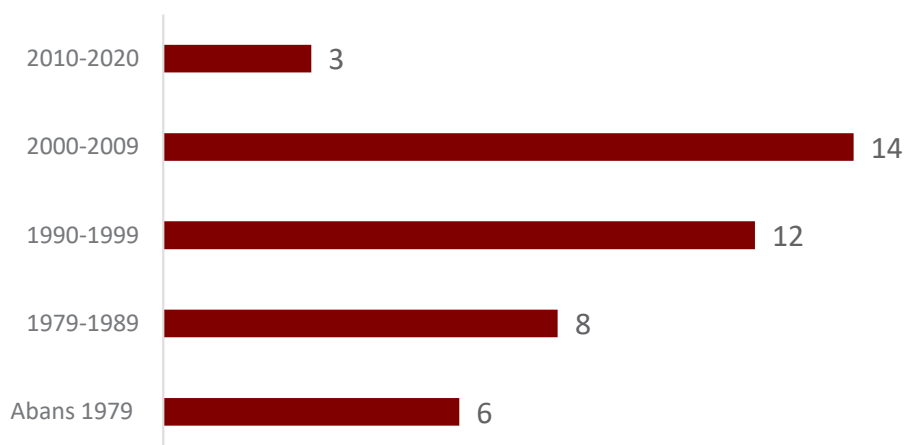
Aquesta població correspon als 43 municipis que han participat al Cercle de Comparació Inter-municipal d'Escoles de Música i a 3 ens locals de caràcter supramunicipal.



Els 3 ens locals supramunicipals inclouen:

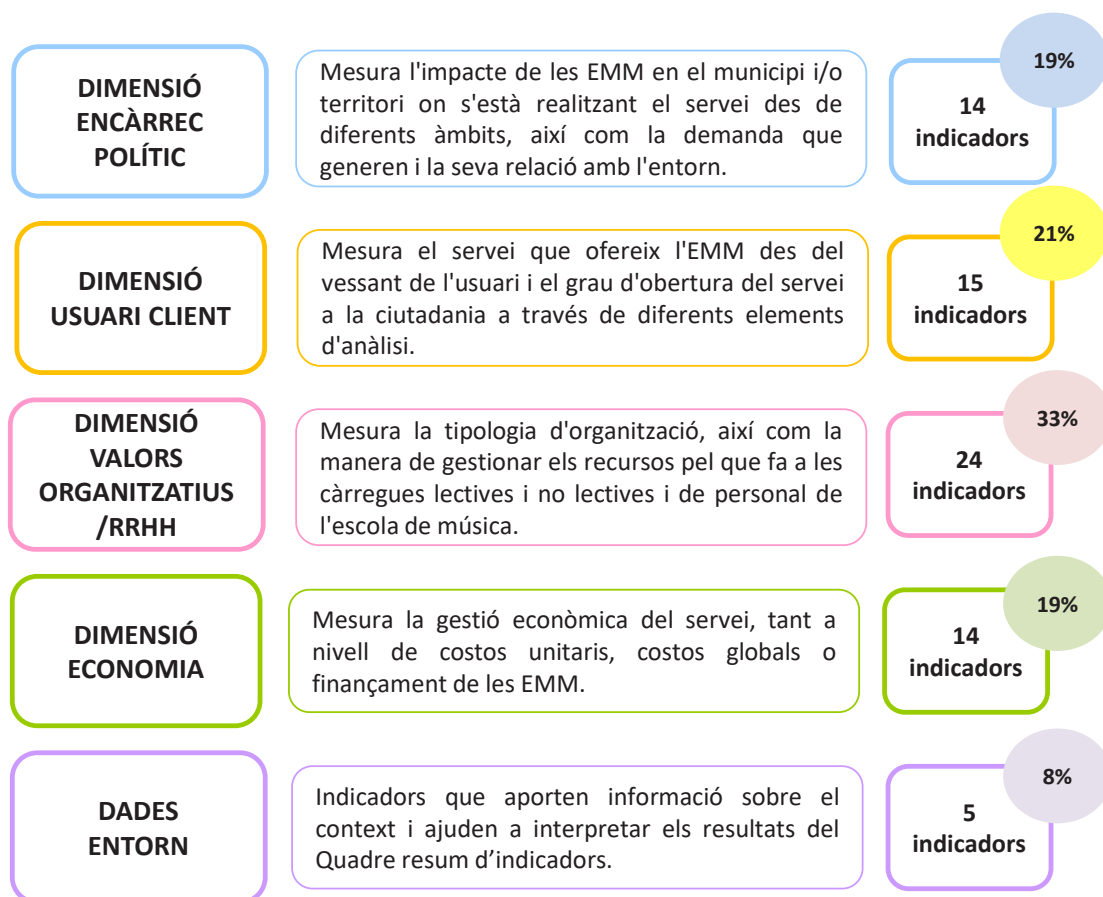
- ▶ 17 municipis del Consell comarcal de l'Alt Penedès
- ▶ 4 municipis de la Mancomunitat de la Vall del Tenes
- ▶ 12 municipis del Consorci del Lluçanès

Nombre de municipis participants segons any de creació de la seva EMM



4. Anàlisi del QRI (Quadre Resum d'Indicadors)

El Quadre Resum d'Indicadors (QRI) del Cercle d'Escoles de Música està organitzat a partir de 4 dimensions d'estudi, més les dades d'entorn. A continuació es descriuen els objectius principals per a cadascuna d'aquestes, així com el seu pes dins del QRI.



La dimensió Valors organitzatius / Recursos humans és la que conté un major nombre d'indicadors, fet que denota el detall amb el qual s'analitzen els recursos dels quals es disposa per dur a terme la gestió educativa i cultural de l'escola. Aquests recursos haurien de servir per desenvolupar el projecte educatiu de cada centre. Durant l'actual edició no s'ha introduït cap modificació al quadre d'indicadors, pel que es manté igual que l'any anterior.

A continuació es presenta l'anàlisi global dels resultats obtinguts a la present edició, on s'organitzen els indicadors a partir de grans blocs temàtics. Primerament, però, s'incorpora un apartat de context per posar en situació els resultats obtinguts.

Tenint en compte que els resultats dels indicadors estan classificats per any natural, però les escoles de música funcionen per curs acadèmic, per tal de facilitar la comprensió i interpretació de les dades, s'estableix la següent correspondència en els gràfics:

- ▶ Any 2018: dades referents al curs 2017-2018
- ▶ Any 2019: dades referents al curs 2018-2019
- ▶ Any 2020: dades referents al curs 2019-2020
- ▶ Any 2021: dades referents al curs 2020-2021
- ▶ Any 2022: dades referents al curs 2021-2022

5. Els factors claus de context



5.1. Context d'anàlisi

El curs 2021-2022 es va caracteritzar per la consolidació de la normalitat a les aules després del curs 2020-2021 on l'activitat a les escoles es va realitzar amb diferents limitacions i del curs 2019-2020 en el qual es va aturar presencialment l'activitat arran de la pandèmia generada per la Covid-19. Així doncs, la situació actual mostra una recuperació positiva en aspectes rellevants del servei de les escoles de música, com són l'increment de les activitats obertes a la ciutadania, l'augment del volum d'alumnat de les escoles de música, i la recuperació de la majoria dels projectes comunitaris oferts des dels centres. La tornada a la normalitat explica la desaparició gairebé total de l'oferta virtual.

5.2. Entorn socioeconòmic

L'entorn socioeconòmic general té una influència decisiva en les dades d'evolució de les escoles de música, especialment pel que fa a la demanda. Per aproximar aquesta influència, existeixen tres indicadors clau que permeten analitzar l'entorn que afecta a la demanda de les escoles de música: població objectiu segons el segment d'edat, taxa d'atur i renda per càpita. Aquests indicadors ajuden a tenir una visió global sobre el marc socioeconòmic que afecta a les escoles de música.

Les escoles de música, en la seva condició de servei públic, s'adrecen a tota la població, independentment de l'edat. Tot i això, una de les franges majoritàries continua sent l'edat compresa entre els 4 i 18 anys, que aplega més del 80%² de l'alumnat total. Des de fa molts anys, però, les escoles de música arriben a un ventall més ampli de públic, com ara a través dels projectes comunitaris (molts d'aquests amb infants d'escoles bressol), de l'alumnat d'edat adulta que s'hi inscriu o bé de les activitats de curta durada.

² Dades del Panel d'Escoles Municipals de Música de la província de Barcelona, de la Diputació de Barcelona.

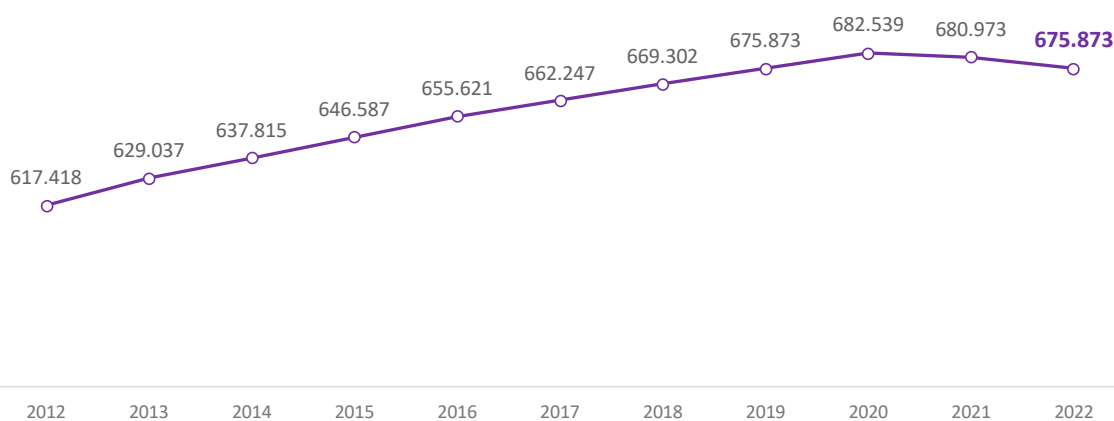
L'evolució del nombre de persones de 4 a 18 anys a la província (excloent el municipi de Barcelona), ha anat clarament a l'alça els últims 12 anys. Tanmateix, s'observa com durant l'any 2022 es

Tendència de decreixement en relació a l'evolució poblacional durant els dos últims anys en franges joves

manté la tendència de decreixement en concepte poblacional iniciada l'any anterior. Previsiblement, la població de 4 a 18 continuarà disminuint en els propers anys donat que el descens de la natalitat que encara continua, es va iniciar al voltant dels

anys 2009-2010. Tot i això, el marge de creixement dels alumnes de les escoles de música, tenint en compte el volum de públic potencial, és immens.

Figura 1. Evolució població de 4 a 18 anys excloent Barcelona ciutat 2012-2022



Donat que les escoles de música són un servei amb copagament, a banda del context demogràfic, la demanda d'escola de música també es relaciona amb la situació econòmica de les famílies

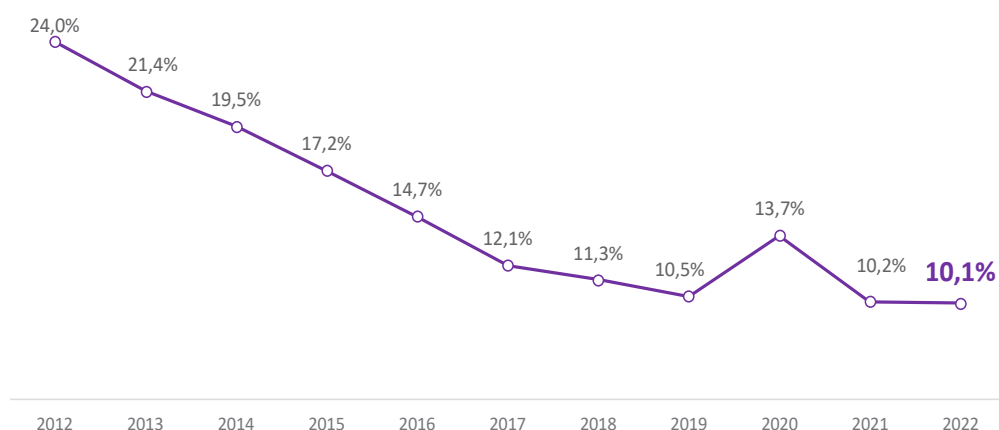
La taxa d'atur es manté respecte l'any 2022 en unes xifres similars

i la possibilitat d'assumir o no el cost del servei. Un indicador que proporciona informació en aquest sentit és la taxa d'atur, que té una relació directa amb la capacitat econòmica de les famílies. Així la dada d'atur es manté

respecte la de l'any anterior en uns nivells històricament baixos.

Així doncs, cal destacar que l'augment de la població ocupada és un factor positiu donat que més persones tenen una certa capacitat econòmica per assumir el cost que suposa el pagament de les quotes de les escoles.

Figura 2. Evolució taxa d'atur 2012-2022³



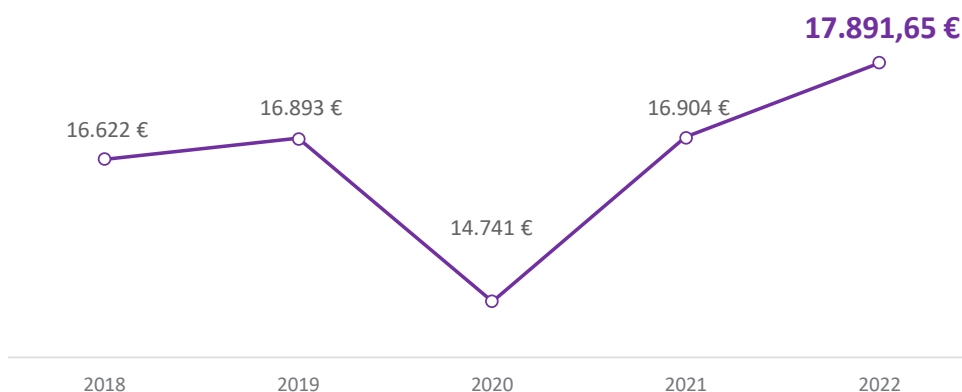
El valor de la renda bruta per càpita supera els valors previs a la Covid 19

En darrer lloc, també cal tenir present els ingressos de les famílies de la província, que es poden aproximar mitjançant l'indicador de renda bruta familiar disponible⁴. El darrer any, la renda bruta familiar ha recuperat els valors previs a la pandèmia, després de la important davallada de l'any 2020.

La recuperació ha estat molt positiva en aquest concepte, inclús s'han superat els valors previs a la pandèmia. Així doncs, aquest increment de la renda es converteix en un factor important juntament amb la davallada de la taxa d'atur, ja que un major poder adquisitiu de les famílies influeix positivament en la demanda del servei d'escoles de música.



Figura 3. Evolució renda bruta familiar disponible excloent Barcelona ciutat 2018-2022⁵



Tot fa indicar, doncs, que el context socioeconòmic ha estat favorable per, com a mínim, mantenir la demanda del servei d'escola municipal de música a un nivell similar al que es donava abans de l'esclat de la pandèmia.

³ Enquesta de població activa, quart trimestre. Província de Barcelona.

⁴ Macromagnitud que mesura els ingressos de què disposen els residents d'un territori per destinar-los al consum o a l'estalvi. Aquesta renda no solament depèn dels ingressos de les famílies directament vinculades a la retribució per la seva aportació a l'activitat productiva (remuneració d'assalariats i excedent brut d'explotació), sinó que també és influïda per l'activitat de l'Administració pública mitjançant els impostos i les prestacions socials. Es calcula com a saldo del compte de renda de les famílies, és a dir, és la diferència entre el conjunt dels seus recursos i usos. El caràcter que té és el de renda bruta, atès que no es dedueix cap consum del capital fix.

⁵ Informació estadística local: Hermes, Diputació de Barcelona. Dades demarcació de Barcelona. Mitjana ponderada excloent BCN ciutat.

6. Demanda i alumnat

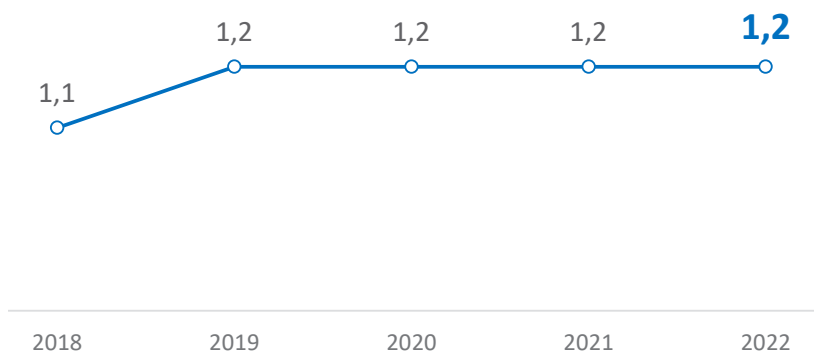


6.1. Demanda del servei

L'indicador 'Sol·licituds per cada plaça vacant', es manté estable des de l'any 2019 amb 1,2 sol·licituds per cada plaça vacant. En termes generals s'observa que la pandèmia no ha tingut un efecte sobre la demanda d'escola de música. Així, la demanda es correlaciona amb la dimensió poblacional dels municipis, de manera que en els municipis més petits (inferiors a 10.000 habitants), la demanda es situa en 0,8 sol·licituds per plaça vacant. En canvi, en els més grans (superiors a 50.000 habitants) hi ha 1,3 sol·licituds per cada plaça vacant. En els municipis mitjans (10.000 a 25.000 mil habitants), la demanda està equilibrada, amb una 1,0 sol·licitud per cada plaça vacant.

Estabilitat en el nombre de sol·licituds per cada plaça vacant d'escola de música

Figura 4. Evolució sol·licituds per cada plaça vacant



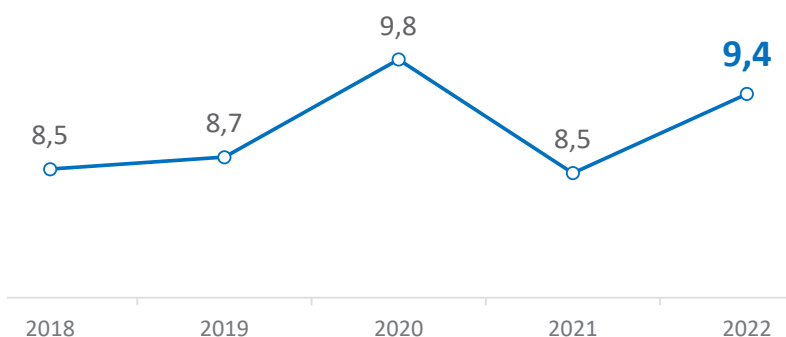
6.2. L'alumnat de l'escola municipal de música

Una de les formes més acurades de mesurar l'impacte de les escoles de música és a través del nombre d'alumnes per cada 1.000 habitants. Al Cercle es diferencien dues tipologies d'alumnes: alumnes de llarga durada (alumnes amb un itinerari formatiu superior a un curs, amb sentit de continuïtat) i alumnes de curta durada (alumnes que realitzen activitats amb un recorregut igual o inferior a un curs i sense sentit de continuïtat).

El nombre d'alumnes de l/d es recupera i assoleix nivells propers als màxims

En el curs 21-22 augmenta el volum d'alumnat de llarga durada, arribant a prop de les xifres màximes prèvies a la pandèmia, amb 9,4 alumnes de llarga durada per cada 1.000 habitants.

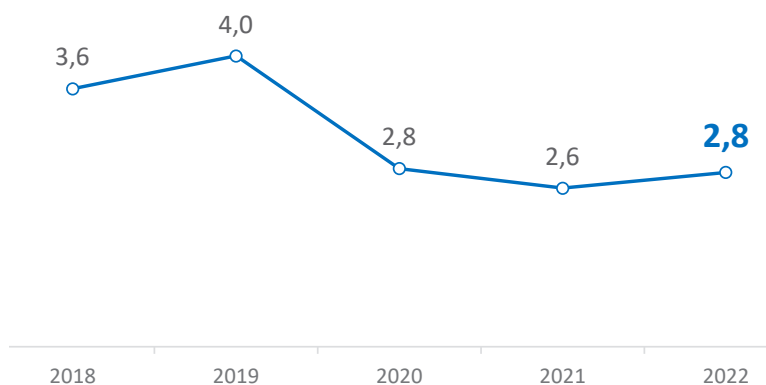
Figura 5. Alumnes exclusivament de llarga durada per cada 1.000 habitants



Des de l'esclat de la COVID-19, el nombre d'alumnes de curta durada per cada 1.000 habitants ha anat disminuint sent diversos els factors que han provocat aquesta situació. Alguns són la supressió d'algunes activitats que no s'han tornat a reactivar, la reducció dels aforaments que no han permès recuperar el nivell d'alumnes d'anys previs a la pandèmia o l'aposta per una altra oferta formativa.

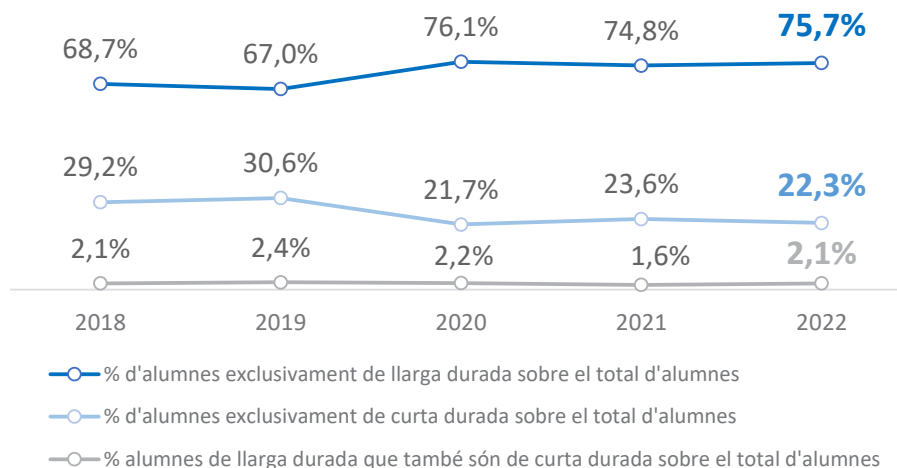
El nombre d'alumnat de c/d es mou entre els 2,6 i 4,0 alumnes

Figura 6. Alumnes exclusivament de curta durada per cada 1.000 habitants



En la següent figura, s'observa com el pes de cada tipologia d'alumnes respecte al total es manté estable, tot i que amb un augment gradual del percentatge dels alumnes exclusivament de llarga durada sobre el total d'alumnes. Cal tenir en compte que l'alumnat de projectes comunitaris estan inclosos i es comptabilitzen en aquests indicadors, ja siguin alumnes de curta o llarga durada segons quina sigui la durada del projecte.

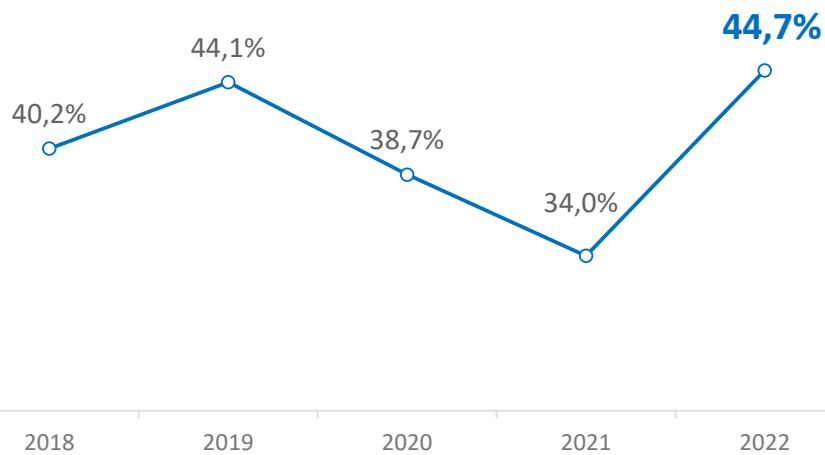
Figura 7. % d'alumnes per tipologia sobre el total d'alumnes




Els projectes comunitaris són aquells que s'adrecen a un col·lectiu específic preexistent que inicialment no és el de la pròpia escola, amb l'objectiu d'impulsar processos que afavoreixen el seu desenvolupament educatiu, cultural i/o social mitjançant la pràctica musico-artística ("fer música"). Les escoles de música han estat molt implicades en promoure l'accés al servei i fomentar l'oferta educativa i cultural per tal que tota la ciutadania pugui fer pràctica artística, així com fer arribar la pràctica musical a tots els col·lectius. Però, a banda que l'estat de la pandèmia va suposar una disminució en la participació en projectes comunitaris, en el curs 21-22, els valors han tornat a augmentar considerablement amb un 44,7% d'alumnes de projectes comunitaris sobre el total d'alumnes. A més, cal posar en valor que un 79% de les escoles participants han realitzat projectes comunitaris.

La proporció d'alumnat de projectes comunitaris és més elevada que mai

Figura 8. % d'alumnes de projectes comunitaris sobre el total d'alumnes

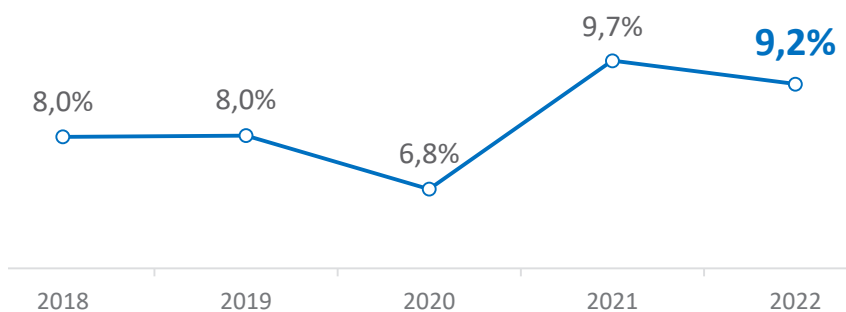


Un altre factor que permet mesurar la demanda de les escoles de música i les seves fluctuacions, són les baixes dels alumnes de llarga durada que han disminuït respecte al curs anterior. Tot i això, s'ha de tenir en compte que aquest valor ha augmentat en 1,2 punts respecte al curs 18-19 perquè hi ha un nivell de rotació més elevat de l'alumnat a les escoles de música. No obstant això, si s'analitzen globalment les xifres dels dos darrers cursos, s'observa que al curs 19-20, el curs on s'inicia la pandèmia, la xifra de baixes va ser anormalment inferior a la d'anys anteriors perquè en molts casos es van deixar de cobrar les quotes del servei.



La mitjana del % de baixes continua en nivells elevats, però amb una disminució de les baixes d'alumnat respecte al curs anterior

Figura 9. % de baixes d'alumnes de l/d sobre el nombre d'alumnes de l/d



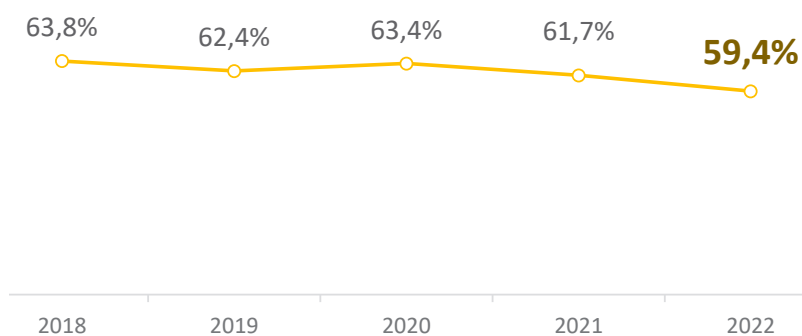
7. El servei d'escola municipal de música



7.1. El servei d'escola municipal de música

La part central sobre la qual pivota l'organització i el funcionament d'una escola de música és la participació en conjunts instrumentals i vocals, sent aquests el vehicle que permet que la música esdevingui una eina de socialització; fer música en grup, interpretar, crear, aprendre entre iguals, compartir i créixer com a grup artístic. Així, el primer pas per avaluar el servei de l'escola de música és analitzar la massa de persones que toquen un instrument. Les dades mostren que el percentatge d'alumnat de llarga durada d'instrument es manté estable, tot i que s'hi detecta una lleugera davallada.

Figura 10. % d'alumnes de l/d d'instrument

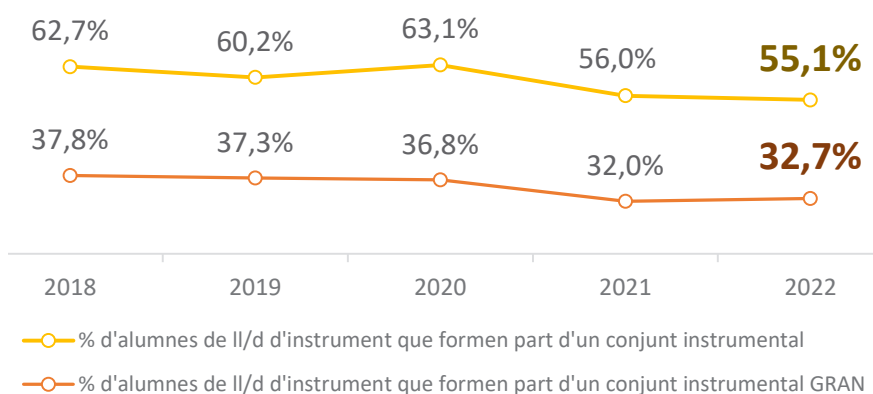


Així, existeix una connexió directa entre la creació de conjunts amb altres elements com la planificació de l'oferta instrumental, el personal docent, l'oferta de places o el banc d'instruments. A més, els grups instrumentals ajuden al creixement del projecte d'escola des de la vessant pedagògica, creativa, formativa i artística de l'alumnat. Els conjunts promouen la cultura i la participació de la ciutadania en el municipi i en el territori.

Les restriccions per la pandèmia van produir una davallada de l'alumnat que forma part d'un conjunt instrumental i, amb més intensitat, de l'alumnat que forma part d'un conjunt instrumental gran a conseqüència de les restriccions. En aquest curs no es recuperen els nivells de participació anteriors a la pandèmia, sigui pel fet que alguns dels grups que es van reduir o deixar de tenir, no s'han tornat a formar.

Reducció del % d'alumnes que formen part d'un conjunt instrumental

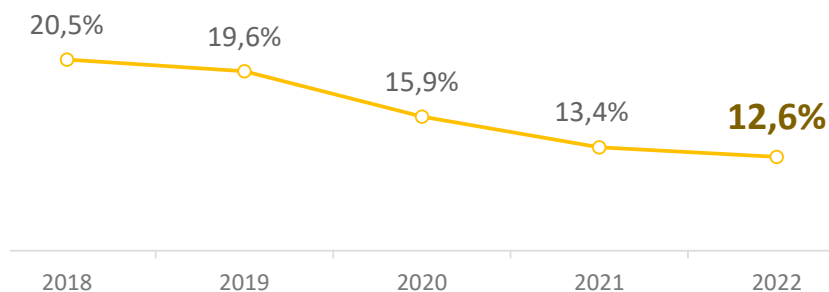
Figura 11. % alumnes d'instrument que formen part de conjunt instrumental i conjunt gran



Es detecta una davallada en la participació en conjunts vocals en els darrers 5 cursos

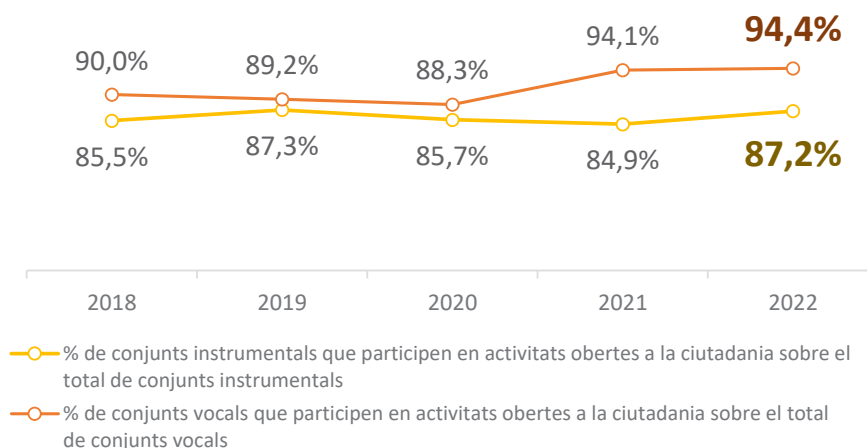
A banda dels conjunts instrumentals, l'altra tipologia de conjunts que es poden trobar a l'escola de música són els conjunts vocals. En el marc del Cercle, s'entén per conjunt vocal un grup d'alumnes de veu que treballen junts i de manera contínua i sistemàtica amb objectius específics que fan referència al tipus de formació vocal i tenen una voluntat de projecció pública. En el curs 21-22 continua el descens del percentatge l'alumnat que forma part d'aquests conjunts.

Figura 12. % d'alumnes que formen part de conjunts vocals respecte al total d'alumnes de l/d



La participació d'aquests conjunts en la vida del municipi a partir de les activitats obertes a la ciutadania fomenta la cultura, la cohesió i participació social i és una peça clau per aconseguir obrir les escoles de música a tota la ciutadania. La implicació de l'alumnat de conjunts instrumentals i vocals en fer arribar a la població l'activitat musical està augmentat lleugerament respecte als darrers cinc cursos.

Figura 13. % alumnes de conjunts instrumentals i vocals que participen en activitats obertes a la ciutadania



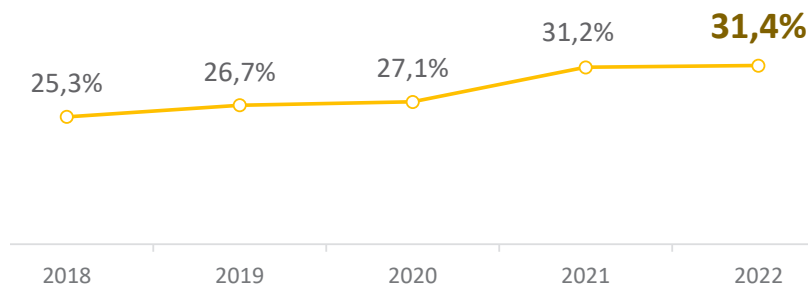
A nivell d'accessibilitat, el banc d'instruments també és un element primordial en el servei de l'escola de música perquè facilita l'accés per a aquelles persones que no poden afrontar la despesa inicial que suposa la inversió en la compra d'un instrument. El fet de disposar d'un banc

Continuat l'augment del nombre d'instruments al banc d'instruments fins a arribar al màxim històric

d'instruments ampli i variat és una manera de garantir un accés a la pràctica de determinats instruments, promovent un servei equitatiu. El nombre d'instruments que formen el banc d'instruments ha anat augmentat progressivament els darrers anys, fins a arribar al valor màxim el curs 21-22 amb un 31,4% d'instruments sobre el nombre d'alumnes d'instrument.

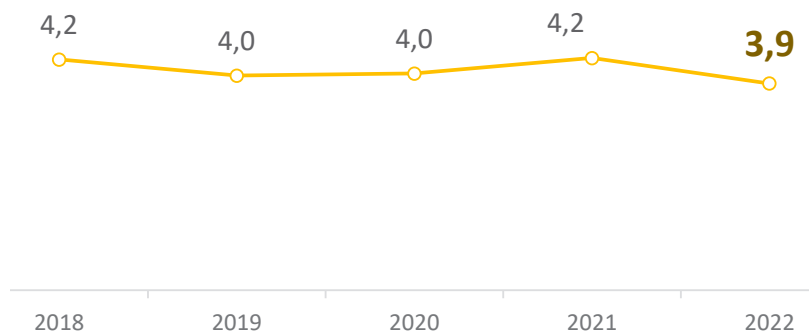
Aquest increment és natural donat que les adquisicions d'instruments per al banc, en la majoria dels casos, superen el nombre d'instruments que s'han de donar de baixa per obsolescència, mal estat o trencament. S'ha de posar en valor aquest fet ja que les escoles de música no disposen en les subvencions que reben dotació per a la compra d'instruments; sinó pel funcionament del servei. Aquest fet comporta que des dels Ajuntaments, AFA's,.. hagin de fer les aportacions per a la compra d'instruments.

Figura 14. % instruments en el banc s/ nombre alumnes l/d d'instrument



Un altre indicador, en aquest cas que permet quantificar la fidelitat de l'alumnat, és la mitjana d'anys de permanència de l'alumnat de llarga durada a l'escola de música. En aquest sentit per a la present edició, la mitjana d'anys de permanència ha estat de 3,9 anys, una xifra que ha disminuït en 0,3 punts respecte al curs anterior, tornant a l'estabilitat dels darrers anys.

Figura 15. Mitjana d'anys de permanència dels alumnes de l/d

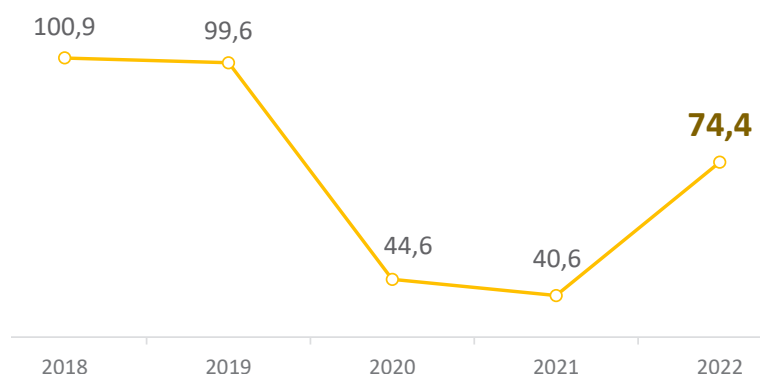


Un altre element essencial en el servei d'escola municipal de música és el promoure la cultura, la participació i cohesió social mitjançant l'organització d'activitats obertes a la ciutadania i treball en xarxa amb altres agents del municipi que promoguin la creació d'activitats artístiques i creatives amb l'objectiu de fer arribar la música a tothom. Aquestes propostes afavoreixen que la ciutadania pugui accedir, ser espectadora i participar en concerts o activitats musicals que desenvolupa l'alumnat, el qual és present a la vida cultural del municipi.

Les activitats obertes a la ciutadania del curs 21-22 augmenten significativament respecte a l'edició anterior

La pandèmia ha causat un fort impacte en aquest tipus d'activitats, com ja es va poder veure en els resultats de l'anterior edició, però durant el curs 21-22, les activitats obertes a la ciutadania s'han tornat a desenvolupar amb una normalitat gairebé plena.

Figura 16. Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania



Durant els cursos de pandèmia, les activitats obertes a la ciutadania presencials es van haver de cancel·lar a partir de la segona quinzena de març de 2020 amb la declaració d'estat d'alarma, però algunes de les activitats no es van cancel·lar i es van adaptar a un format virtual. Amb l'objectiu de mesurar aquesta nova manera de fer activitats obertes a la ciutadania, en l'anterior edició es van incorporar un seguit d'indicadors que aporten informació sobre aquest àmbit, i que en aquesta edició han tingut un impacte molt residual en el servei d'escola municipal de música.

El curs 21-22 es considera que ha estat de tornada a la normalitat i això s'extreu a través de l'anàlisi dels indicadors referents a les activitats obertes a la ciutadania en línia que han disminuït en gran mesura respecte als cursos anteriors. Tot seguit, es presenta l'evolució des del curs 19-20 fins a l'actual pel que fa a les hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania en línia en directe, el nombre de visualitzacions d'AOC en línia en directe per cada activitat, i el nombre d'activitats obertes en línia publicades a les xarxes socials.



Figura 17. Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania en línia en directe

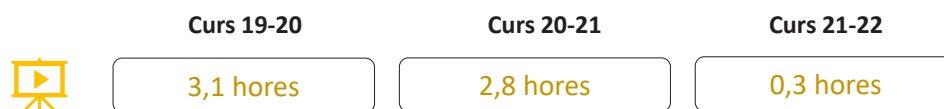


Figura 18. Nombre de visualitzacions d'AOC en línia en directe per cada activitat



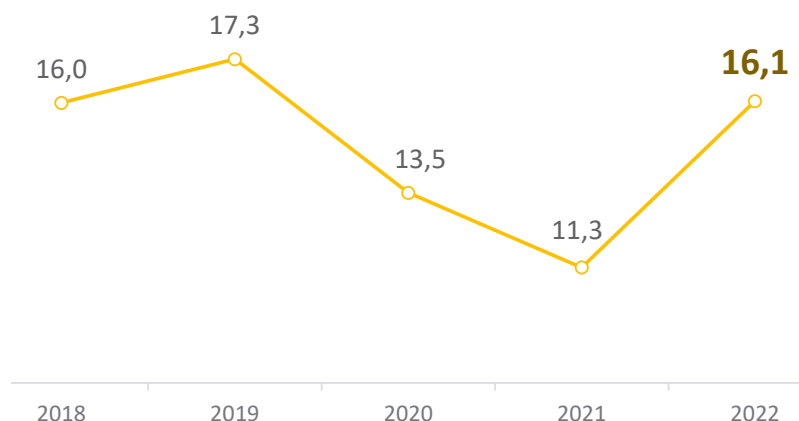
Figura 19. Nombre d'activitats obertes a la ciutadania en línia publicades a les xarxes socials



Aquests indicadors que es van incorporar arran de l'inici de la pandèmia, està previst que es revisin de cara a la propera edició per tal d'adaptar-se a la realitat actual. Cal deixar clar que aquests indicadors mesuren visualitzacions en directe de les activitats, però no recullen les visualitzacions que es realitzen posteriorment en suports com Youtube, Instagram, Spotify o Twitch, entre altres.

L'obertura a l'entorn i la interacció amb el municipi, la col·laboració de les escoles de música amb altres agents del territori vinculats amb l'àmbit educatiu, cultural i social es mesura amb l'indicador "Nombre d'agents culturals, socials i educatius que col·laboren amb l'escola de música per cada 1.000 habitants". Tal com s'observa en la següent figura, la pandèmia va reduir el nombre d'interaccions amb aquests agents, però en el curs 21-22, les col·laboracions amb els agents han augmentat considerablement, i amb una tendència a l'alça mostrant que el treball en xarxa cada cop es considera un eix primordial en les escoles de música, en els municipis i territoris i es va recuperant després dels efectes de la pandèmia.

Figura 20. Nombre d'agents que col·laboren amb l'escola de música



7.2. Mecanismes d'accés

Les escoles de música, com a servei públic, han d'aspirar a que a l'escola hi vagi TOTHOM, que tota la ciutadania tingui l'oportunitat de fer música i que l'escola sigui un mirall del municipi o territori.

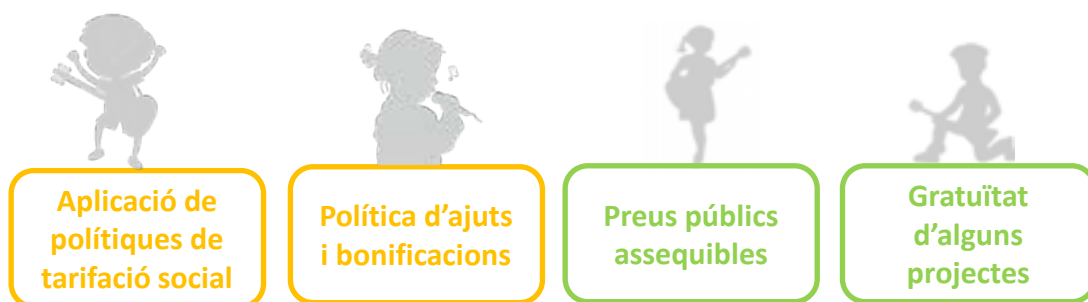
Per aconseguir-ho, les polítiques que s'impulsen des de cada municipi han de facilitar un servei accessible a tothom perquè la capacitat econòmica no condicioni l'accés al servei. En aquest sentit, els municipis disposen de diferents estratègies per aconseguir aquest objectiu: implantar la tarifació social aplicant un preu adaptat en funció del nivell adquisitiu, implementar una política d'ajuts i bonificacions adequada i adaptada a les necessitats dels col·lectius més vulnerables econòmicament, l'establiment d'un preu públic del servei que sigui assequible així com també la gratuïtat dels projectes comunitaris. Aquestes estratègies serveixen per poder derivar les diferents barreres econòmiques, culturals, socials, físiques, etc., que limiten l'accés d'una part de la ciutadania a les escoles de música.

Les escoles de música duen a terme projectes comunitaris adreçats a l'alumnat de les escoles de règim general (escoles d'infantil i primària, centres de secundària i centres d'alta complexitat).

En molts casos aquests projectes són gratuïts per l'alumnat que hi participa, el que facilita apropar l'educació musical a tots els infants i joves, adults i gent gran.



Figura 21. Estratègies per garantir econòmicament l'accés al servei



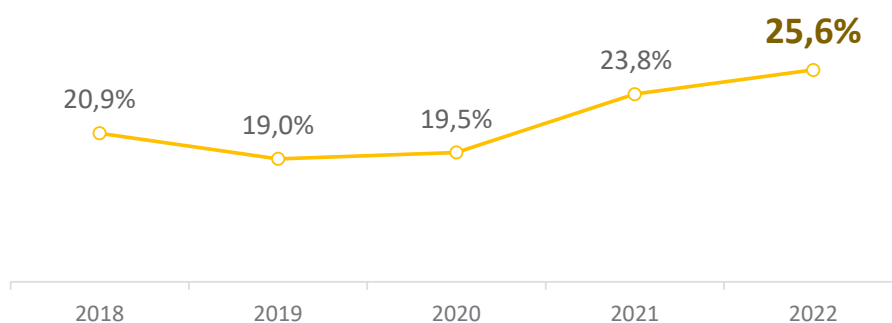
La tarifació social consisteix en l'establiment d'unes quotes diferenciades en funció del nivell de renda de les famílies i altres criteris de l'alumnat o família, facilitant així l'accés a l'escola a persones amb diferents nivells adquisitius. Així doncs, es tracta de modular el preu públic del servei segons el nivell de renda i del nombre de membres de la unitat familiar, per tal de promoure l'accés a aquelles persones que d'una altra manera no podrien accedir als serveis per factors econòmics.

Entre els municipis participants al Cercle, val a dir que un 25,6% de municipis apliquen polítiques de tarifació social a les escoles de música, observant-se un increment respecte als cursos anteriors. Les dades ens mostren que cada cop més consistoris apliquen aquesta política de fixació de preus diferenciada. A tall d'exemple, el 2021, van ser 2 els municipis que van començar a aplicar tarifació social i enguany ho fa 1 municipi més.

Actualment, 1 de cada 4 dels municipis participants en el Cercle apliquen polítiques de tarifació social

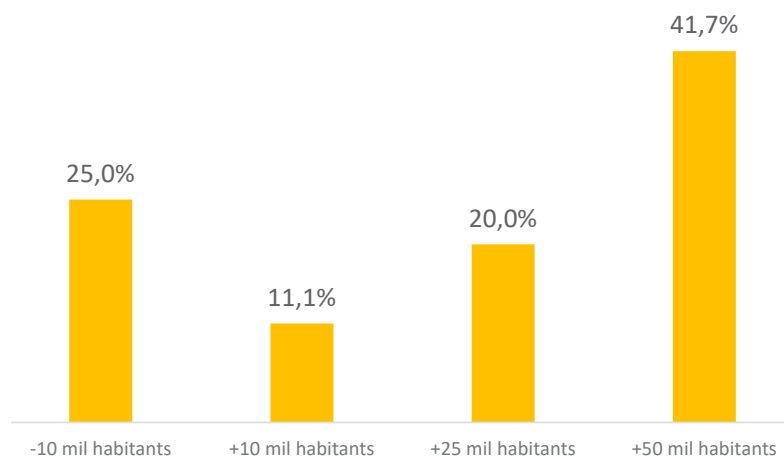


Figura 22. % Municipis que apliquen polítiques de tarifació social



En funció de la grandària dels municipis, són els de major població els que apliquen polítiques de tarifació social en més proporció que els municipis petits, veient-se una gran diferència entre el tram de més de 50 mil habitants i la resta de trams, tal com mostra la figura següent:

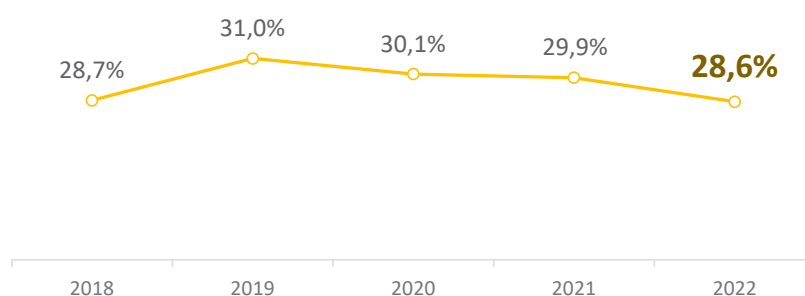
Figura 23. % Municipis que apliquen polítiques de tarifació social per trams de població



Una altra manera de facilitar l'accés a l'escola de música és a través dels ajuts i/o bonificacions. Els resultats de la següent figura mostren que el 28,6% de l'alumnat rep algun tipus d'ajut o bonificació. El valor de l'indicador es manté estable en els darrers 3 anys, amb una lleugera disminució des del curs 18-19, que pot ser causada per l'increment dels municipis que apliquen tarifació social. Tanmateix, el disseny de la política d'ajuts és un procés que requereix una anàlisi prèvia d'identificació dels col·lectius als quals es vol facilitar l'accés, un seguiment i control dels mateixos i una avaluació de si s'estan assolint els objectius desitjats.



Figura 24. % d'alumnes de I/d que han rebut ajuts



D'altra banda, la fixació d'un preu públic assequible, sense distinció per renda o circumstàncies específiques també facilita l'accés a les persones a l'escola de música, especialment per als ciutadans i ciutadanes per als quals el pagament de la quota representa una part important dels seus ingressos. L'indicador que permet fer una aproximació a les quotes abonades pels usuaris és el preu mitjà ingressat per alumne de llarga durada. En el curs 21-22, l'ingrés mitjà per aquest concepte està en valors similars previs a la pandèmia.

El preu mitjà ingressat per alumne es manté en valors similars als d'abans de la pandèmia

Figura 25. Preu mitjà ingressat per alumne de l/d

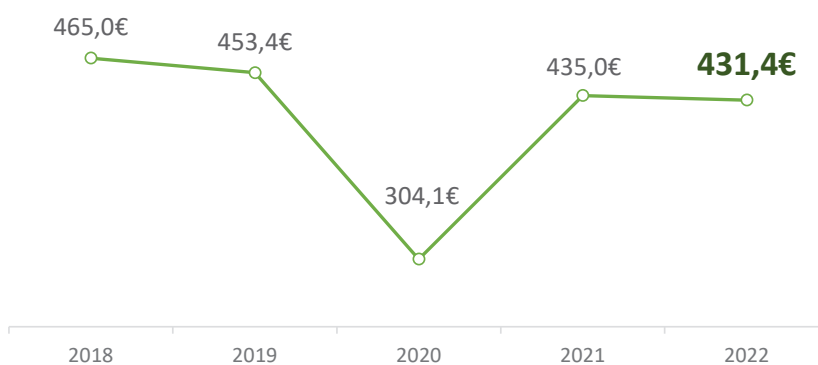
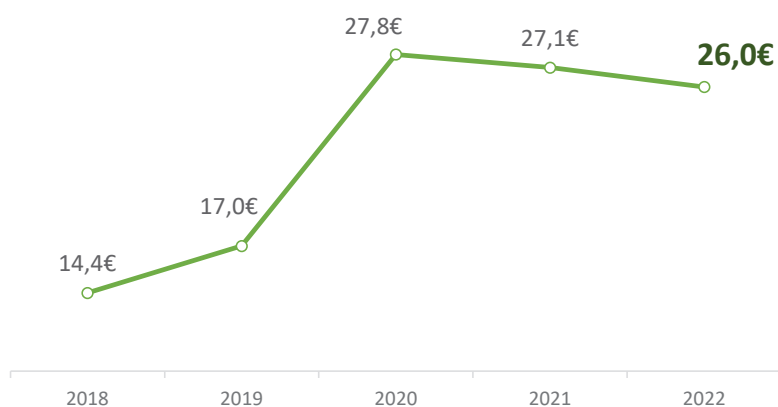


Figura 26. Preu mitjà ingressat per alumne de c/d



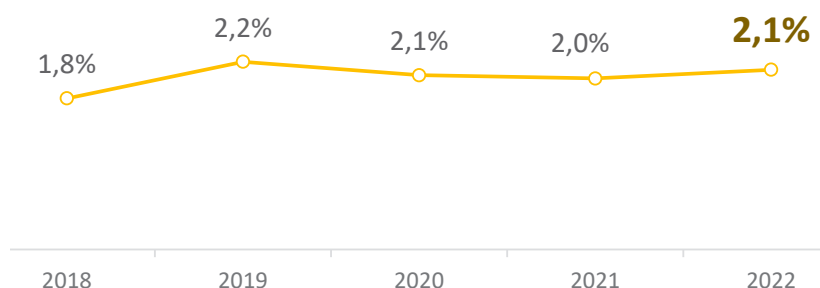
L'evolució d'aquest indicador mostra la mateixa tendència de manteniment des de 2020 amb valors entre els 26 i 27€ per alumne de curta durada. Així doncs, l'increment considerable dels preus dels tallers de curta durada a causa de la COVID-19, en el curs 21-22, sembla que encara arrossega l'impacte del mateix amb un preu que encara no retorna a valors als previs de la pandèmia, tot i que denota un primer indici de recuperació amb unes xifres a la baixa tot i que de manera molt progressiva els darrers 2 anys.

Les escoles de música municipals com a centres educatius oberts a tots els públics, acullen a un alumnat molt divers amb necessitats educatives específiques. Aquest tipus d'alumnat necessita una atenció especial o un suport específic per poder desenvolupar i compartir les activitats a l'aula amb la resta de companys i companyes. En el marc del Cercle, es considera alumnat amb necessitats educatives especials a aquell que presenta una discapacitat física, psíquica o sensorial i/o trastorns de personalitat o conductuals. Les escoles de música, com a servei públic, ajuden al desenvolupament de les habilitats personals i és per això que es converteixen en un espai d'atenció a la diversitat.

L'indicador % d'alumnes de l/d amb necessitats educatives especials es manté estable amb una xifra molt propera al 2%. Cal puntualitzar que per a aquest indicador, només es comptabilitzen com a alumnes amb necessitats educatives especials aquells que tenen un informe diagnòstic del Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CEDIAP).

Estabilitat en el % d'alumnes amb necessitats educatives especials

Figura 27. % d'alumnes de l/d amb necessitats educatives especials



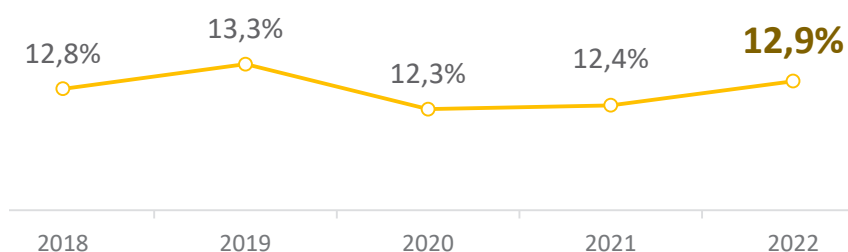
Pel que fa al % d'alumnat amb necessitats educatives especials que participa en activitats de l'escola, aquest % ha anat en augment en els darrers 5 cursos, fins a arribar al valor màxim de la sèrie analitzada el curs 21-22 amb un 94,9% d'alumnes que participen activament en les activitats del centre. Tot i mantenir-se estable, la participació d'aquests en les activitats habituals de l'escola com la resta d'alumnes, augmenta.



D'altra banda, l'etapa adulta es considera un bon moment per iniciar-se en el camí de la música o per reprendre uns estudis musicals que es van abandonar anteriorment. Si s'analitza l'evolució del % d'adults sobre el total d'alumnes de l/d, es pot parlar d'estabilitat en els darrers 5 cursos amb una possible tendència de creixement en els pròxims anys. A més, les escoles de música, per tal de fer front a la baixada de natalitat, aposten cada cop més per dirigir-se al col·lectiu de la gent adulta a partir de diferents accions de promoció.

El volum d'alumnat adult es manté força estable els darrers 5 cursos amb una tendència de creixement

Figura 28. % d'adults (18 anys o més) sobre el total d'alumnes de l/d



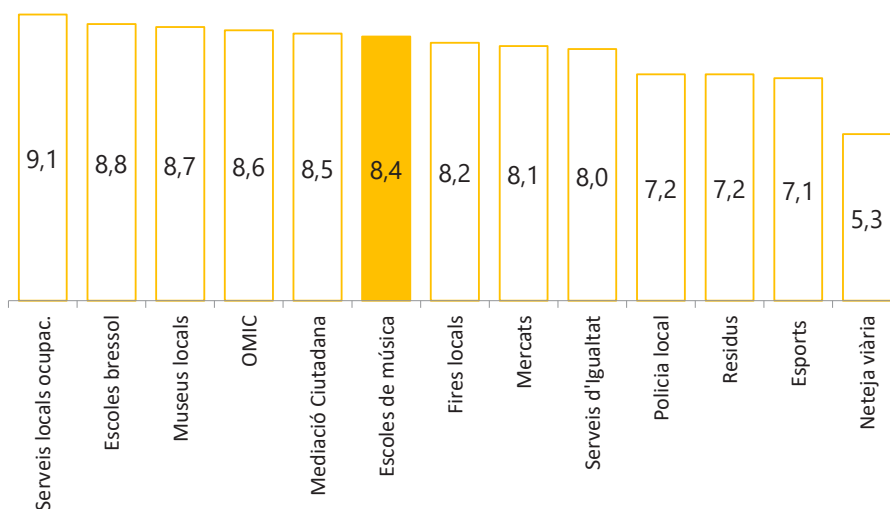
7.3. Qualitat i satisfacció del servei

La qualitat d'un servei requereix ser mesurada mitjançant l'aplicació d'instruments que permetin avaluar la situació actual per posteriorment, identificar possibles àrees de millora. Un d'aquests recursos, potser el més determinant, es relaciona amb la percepció que tenen les persones usuàries del servei. Així, és bàsic, conèixer i escoltar als usuaris per detectar les seves necessitats i expectatives, dissenyar estratègies per satisfer-les i, en darrer lloc, avaluar-les per orientar cap a l'excel·lència el servei.

En el marc del Cercle, es mesura la percepció de qualitat del servei d'escola municipal de música per part dels usuaris mitjançant una enquesta de satisfacció. La puntuació mitjana obtinguda per al curs 21-22 és de 8,4, valor que es manté estable respecte els anys anteriors. Per tant, es pot dir, que la qualitat percebuda pels usuaris del servei és molt alta.

Els indicadors transversals dels Cercles de Comparació Intermunicipals són aquells que són comuns a tots els serveis municipals que hi participen. Tot i que el grau de satisfacció no es recull a tots els serveis, si es compara amb la resta de puntuacions, les escoles de música obtenen una valoració molt elevada comparativament.

Figura 29. Grau de satisfacció del servei. Comparativa dels serveis analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal



8. Organització i gestió interna



8.1. El personal de l'escola municipal de música

A continuació es dona pas a analitzar l'estructura organitzativa de les escoles municipals de música. Aquest anàlisi es realitza des d'una perspectiva àmplia, posant el focus des de la composició de l'equip docent a nivell de paritat, fins l'antiguitat dels mateixos o les hores de baixa per a la present edició, entre altres.

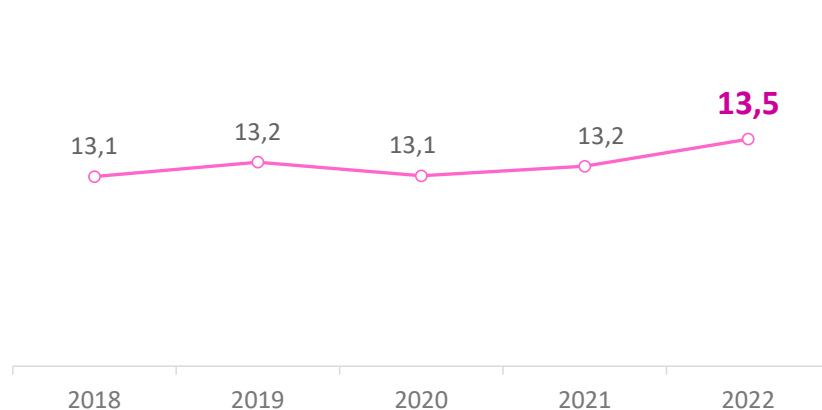
Pel que fa a l'estructura de gènere, s'observa una gran paritat entre dones i homes amb un % de dones sobre el total de docents que es troba en el 46,7% per aquesta edició. A nivell de dones amb comandament sobre el total de comandaments, aquestes suposen la meitat, donant-se així una paritat total en aquest aspecte.

Figura 30. Evolució estructura de gènere personal docent

| Reflectir l'estructura de gènere entre els professionals | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------|-------|-------|--------------|
| % de dones sobre el total de docents | 44,2% | 44,0% | 44,9% | 46,7% |
| % de dones amb comandament sobre el total de comandaments | 50,7% | 49,3% | 49,8% | 50,2% |

Una altra característica a analitzar per tal de tenir una fotografia de l'equip docent de les escoles municipals de música és l'antiguitat mitjana. En aquest sentit, tal i com es pot veure en la figura següent, l'antiguitat es manté estable en els 13 anys de mitjana per a les darreres 5 edicions analitzades, amb un petit increment per a la present arribant als 13,5. Cal recordar que l'indicador referent a l'antiguitat mitjana dels docents es calcula només per a aquells centres que tenen una antiguitat mínima de 6 anys.

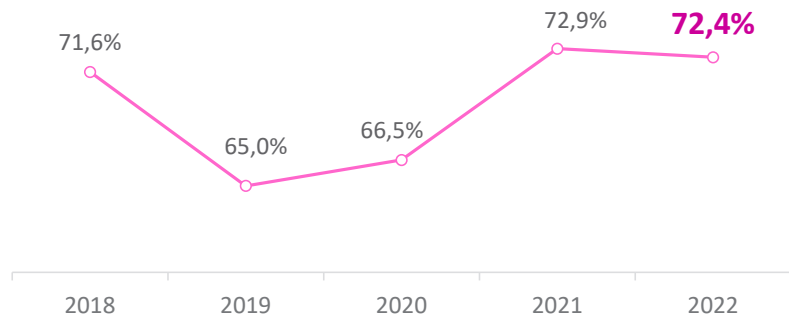
Figura 31. Antiguitat mitjana dels docents



La rotació dels equips de treball és un dels factors determinants que poden condicionar tant el clima laboral, la consecució d'objectius així com la satisfacció dels docents vers la seva activitat laboral. Aquest element es pot analitzar a partir de l'indicador del % de personal docent fix. Per aquesta edició, es manté en el 72% el personal docent fix sobre el total, consolidant la recuperació iniciada l'any 2020 després de la davallada soferta el curs 18-19.

Augment consolidat del % de personal docent fix des de 2021

Figura 32. % de personal docent fix

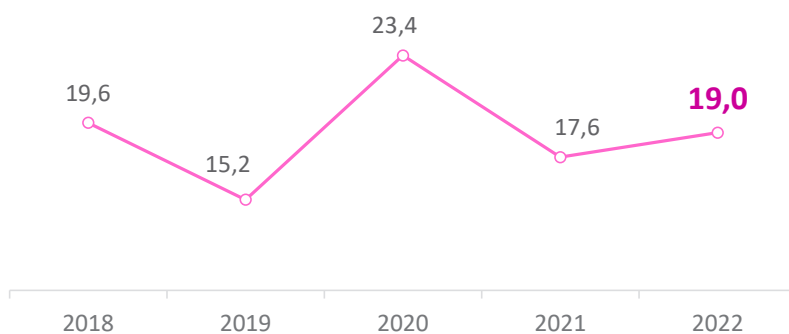


A continuació s'analitza la formació rebuda per part de l'equip docent de les escoles municipals de música. La formació és un dels elements clau per fomentar l'adquisició de més coneixement i potenciar les habilitats dels treballadors i treballadores de les escoles, el que permet unes plantilles capacitades, motivades i en formació continuada. Així doncs, tal i com es veu en la següent figura, després del repunt ocasionat l'edició 2020 per fer front a la necessitat d'ampliar coneixements i adquirir noves eines, sobretot relacionades amb les tecnologies de la comunicació, per poder continuar oferint el servei durant la pandèmia; les hores de formació s'estabilitzen amb valors similars però encara lleugerament superiors al curs anterior a la pandèmia. Recordar que, per aquest indicador no s'inclou tot el ventall de coneixement compartit que es genera a les escoles de música a través de la seva organització interna, sinó que únicament es comptabilitzen els cursos organitzats validats per l'ajuntament.

Les hores de formació es consoliden amb valors superiors als obtinguts en cursos anteriors a la pandèmia

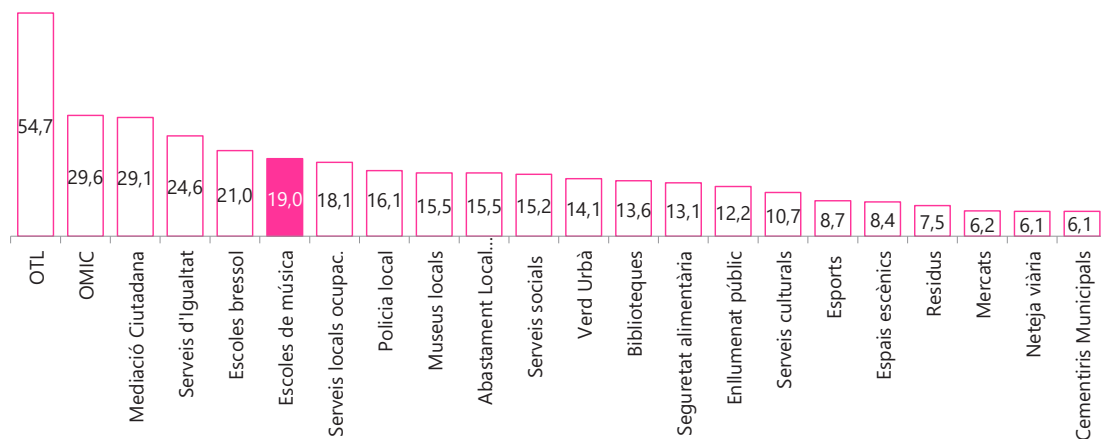


Figura 33. Hores de formació anuals rebudes per docent (a temps complet)



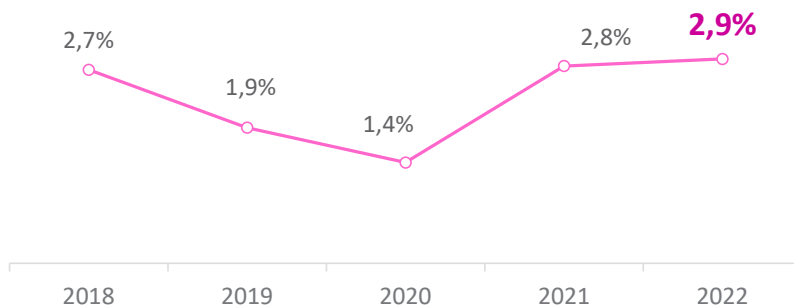
Si es compara els resultats de les escoles de música en aquest indicador amb els resultats obtinguts per altres serveis que formen part dels Cercles de Comparació, el servei se situa entre els 6 cercles que realitzen més formació per treballador amb 19,0h.

Figura 34. Hores de formació per treballador. Comparativa dels serveis analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal



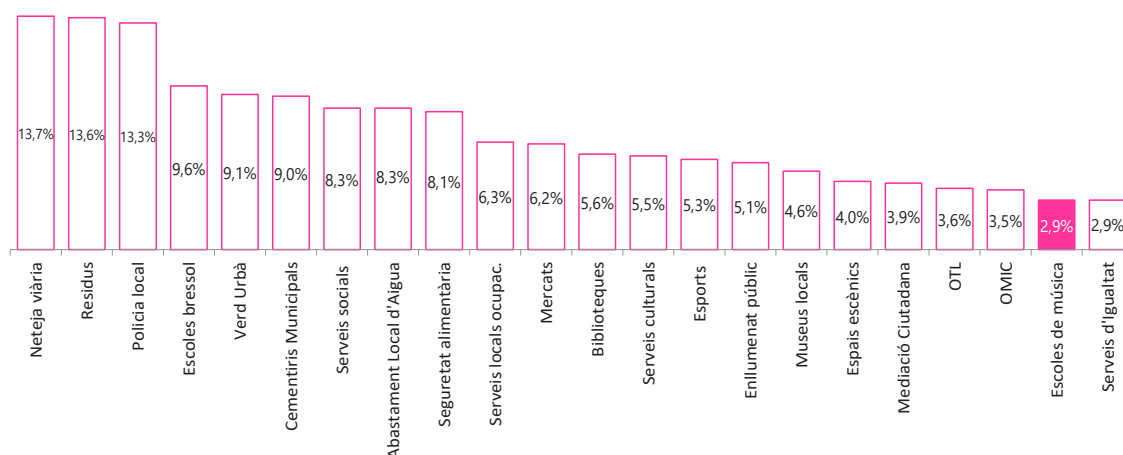
Seguint amb el personal de l'escola municipal de música, s'analitza ara el % d'hores de baixa sobre el total d'hores treballades pel personal docent. Tal i com es pot observar en la següent figura, les baixes es mantenen en uns nivells similars als de l'any anterior. Tot i que el curs analitzat és el primer curs desenvolupat dins d'una normalitat gairebé plena, sembla que hi ha efectes que encara són presents. Caldrà veure si en els propers cursos aquest valor es manté o retorna a valors anteriors.

Figura 35. % d'hores de baixa sobre total d'hores treballades pel personal docent



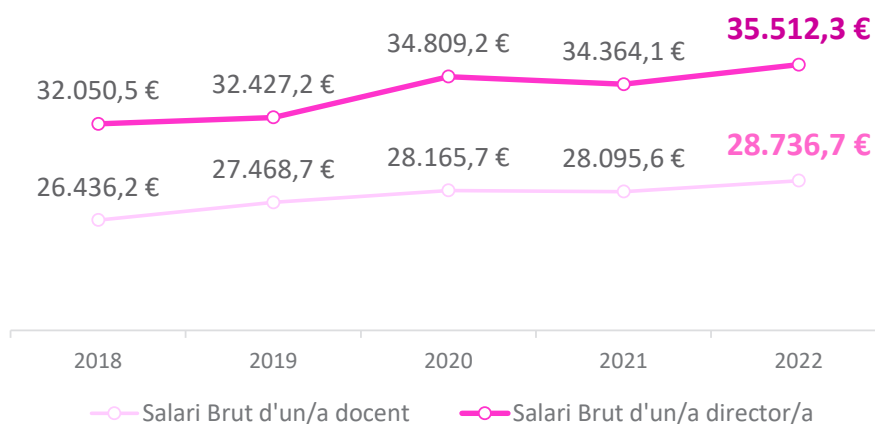
Tot i aquestes dades, el % d'hores de baixa per les escoles de música continuen sent dels més baixos dels serveis analitzats als Cercles de Comparació, tal i com es pot comprovar a la següent figura; segon per la cua, per davant de Serveis d'Igualtat.

Figura 36. % d'hores de baixa sobre total d'hores treballades pel personal docent. Comparativa dels serveis analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal



També s'analitza l'evolució dels salaris de l'equip docent i directiu. En aquest cas, tal i com es pot veure en la següent figura, els salaris bruts, tant d'un/a docent com d'un/a director/a experimenten un augment progressiu en la sèrie temporal analitzada, arribant al seu màxim en l'edició actual.

Figura 37. Evolució salari brut docent i director/a



8.2. Organització i gestió del servei

Per al curs 21-22, els indicadors obtinguts mostren com les hores lectives de llarga durada són les que suposen la major part de les hores treballades de les escoles amb un 44,7% sobre el total, com ja passava en l'edició anterior amb un 45,4%. Així doncs es pot parlar d'estabilitat, de la mateixa manera que ocorre amb les hores lectives de curta durada. Per últim, les hores de preparació de l'activitat docent han suposat el 18,3% i les programables un 17,1%. Les hores d'administració i consergeria són el 10,2% del total d'hores i la gestió directiva s'hi dedica el 8,6%.

La distribució horària a la jornada laboral de l'equip docent es manté estable

A continuació es mostra la distribució de totes les hores treballades del personal:

Figura 38. Distribució de les hores treballades del personal de l'escola de música. Comparativa cursos.

| | | | |
|---|---|--|---|
| % Hores lectives de llarga durada Curs 21-22: 44,7% Curs 20-21: 45,4% | Hores anuals lectives dels docents Curs 21-22: 45,8% Curs 20-21: 46,4% | % Hores treballades pels docents Curs 21-22: 81,2% Curs 20-21: 81,5% | % Hores treballades per tot el personal Curs 21-22: 100,0% Curs 20-21: 100,0% |
| % Hores lectives de curta durada Curs 21-22: 1,1% Curs 20-21: 1,0% | | | |
| % Hores de preparació Curs 21-22: 18,3% Curs 20-21: 17,9% | Hores anuals NO lectives dels docents Curs 21-22: 35,4% Curs 20-21: 35,1% | | |
| % Hores programables Curs 21-22: 17,1% Curs 20-21: 17,2% | | | |
| % Hores de gestió directiva Curs 21-22: 8,6% Curs 20-21: 8,5% | | | |
| % Hores d'administració i consergeria Curs 21-22: 10,2% Curs 20-21: 10,1% | | | |

Com s'ha pogut comprovar, les variacions en aquests indicadors respecte l'anterior edició són petites, el que denota una estabilitat i consolidació en la distribució d'hores.

Tenint en compte una jornada laboral teòrica d'un docent de 37,5 hores setmanals, s'ha transformat els percentatges en nombre d'hores amb l'objectiu d'oferir una visió més clara de la distribució d'hores, tal i com es pot veure en la següent pàgina.

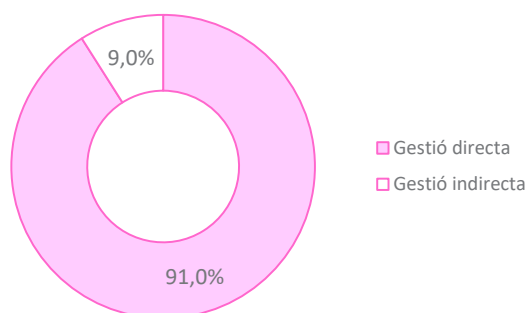
Figura 39. Jornada mitjana teòrica del personal docent

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------|
| Hores lectives de llarga durada sobre el total de la jornada teòrica | 21h 14min | 20h 58min | 20h 17min | 20h 52min | 20h 37min |
| Hores lectives de curta durada sobre el total de la jornada teòrica | 34min | 38min | 29min | 30min | 31min |
| Hores de preparació sobre el total de la jornada teòrica | 7h 50min | 7h 57min | 8h 17min | 8h 13min | 8h 26min |
| Hores programables sobre el total de la jornada teòrica | 7h 50 min | 7h 55min | 8h 26min | 7h 53min | 7h 54 min |

A nivell de gestió del propi servei, en les escoles municipals de música participants en el Cercle, de mitjana, un 91,0% de la despesa correspon a un model de gestió directa, i el 9,0% restant a un de gestió indirecta. Cal recordar que aquesta xifra significa que en 30 dels municipis participants que han aportat les dades referents a aquest indicador (81,1%) predomina un model de gestió directa mentre que als 7 municipis restants (18,9%) ho fa la indirecta.



Figura 40. % de despesa en gestió directa i indirecta 2022



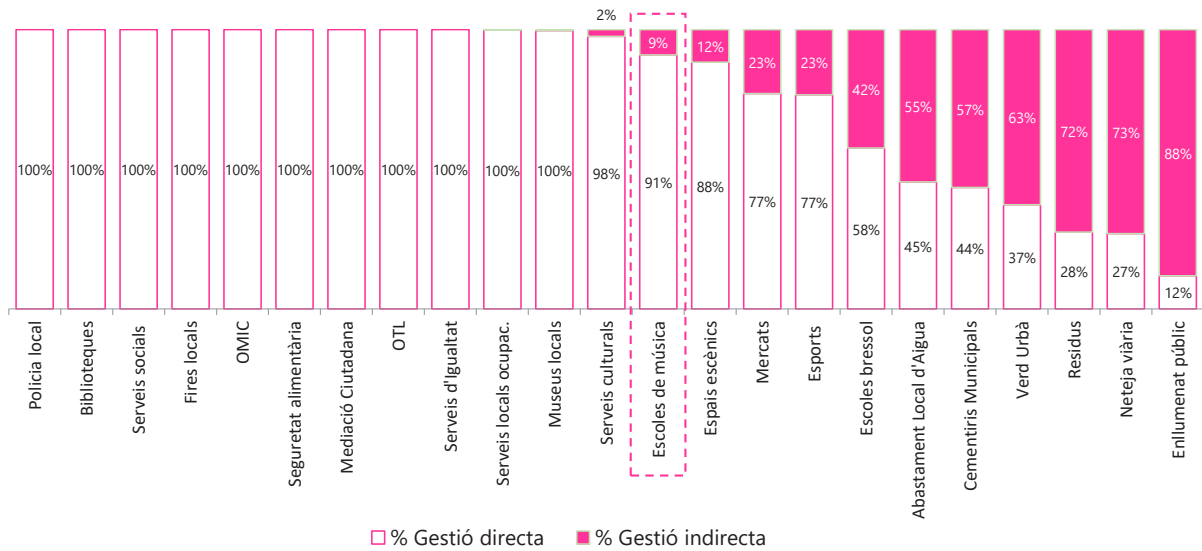
En la següent figura es mostra l'evolució d'aquest indicador:

Figura 41. Evolució % de despesa en gestió directa i indirecta 2022

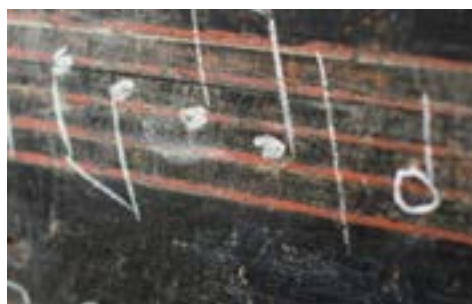
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-----------------------|------|------|------|------|-------------|
| % de Gestió directa | 91,4 | 91,2 | 81,9 | 79,6 | 91,0 |
| % de Gestió indirecta | 8,6 | 8,8 | 18,1 | 20,4 | 9,0 |

Per finalitzar aquest bloc, es presenta una comparativa dels models de gestió predominants en altres dels serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal:

Figura 42. % de despesa en gestió directa i indirecta. Comparativa dels serveis analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal



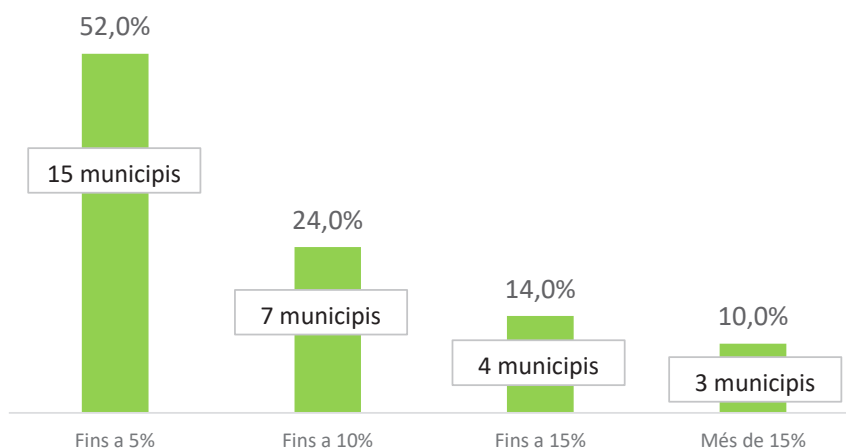
9. Costos i finançament



9.1. Els costos de les escoles

Entrant en matèria econòmica, en primer lloc es vol fer referència a la despesa global del servei. En aquest cas, la despesa ha augmentat en relació a l'any anterior, havent pogut realitzar la comparativa entre els municipis participants i que van aportar la dada en totes dues edicions: un 78% dels municipis han augmentat la seva despesa, mentre que un 22% l'ha disminuït. Aprofundint en els municipis que l'han augmentat, a continuació es presenta una figura que mostra el percentatge de variació d'augment d'aquests segons diferents trams. Tal i com es pot veure, la majoria d'aquests, ho han fet fins al 5% comparant-ho amb les seves dades de l'any passat. Pel que fa als municipis que han disminuït la seva despesa global del servei (un 22%), val a dir que aquesta no ha estat superior al 5% en tots els casos.

Figura 43. Variació augment despesa global del servei comparat any anterior



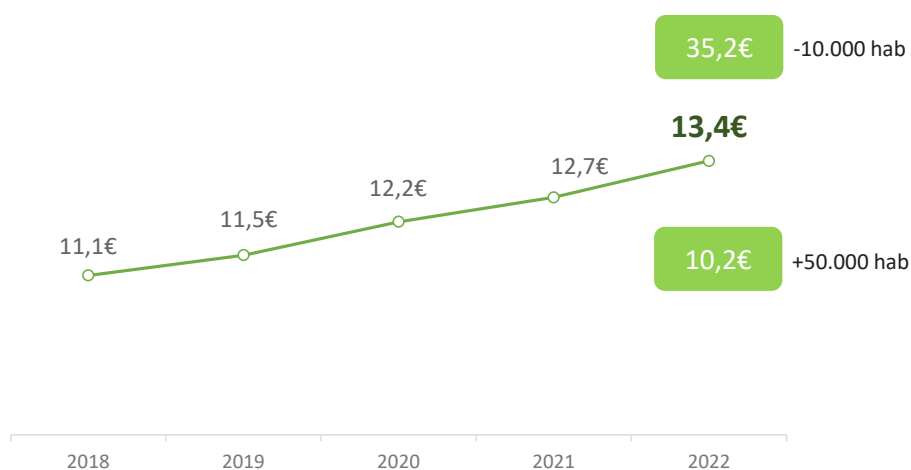
Una vegada feta aquesta anàlisi, seguidament es presenten un seguit d'indicadors els quals es relacionen amb aquesta dada global de la despesa del servei.



Nombre d'habitants

En aquest cas, la despesa corrent per habitant compara la despesa en escoles de música en relació amb el nombre d'habitants, el que permet obtenir una visió general vers aquest indicador clau. Així doncs, per a la present edició la despesa ha estat de 13,4€ per habitant, essent superior que en l'anterior, el que marca una tendència de creixement positiu progressiu. Com s'ha afegit en la següent figura, per trams de població, s'identifica que els municipis més petits, inferiors a 10.000 habitants, són els que més recursos econòmics destinen per habitant (35,2€), i els municipis més grans, superiors a 50.000 habitants, presenten valors més baixos (10,2€). Cal tenir en compte, com a informació complementària que del total de municipis participants, un 27% han disminuït la seva despesa corrent per habitant en relació a l'edició anterior (10 municipis) i el 73% restant, l'han augmentat (27 municipis).

Figura 44. Despesa corrent per habitant

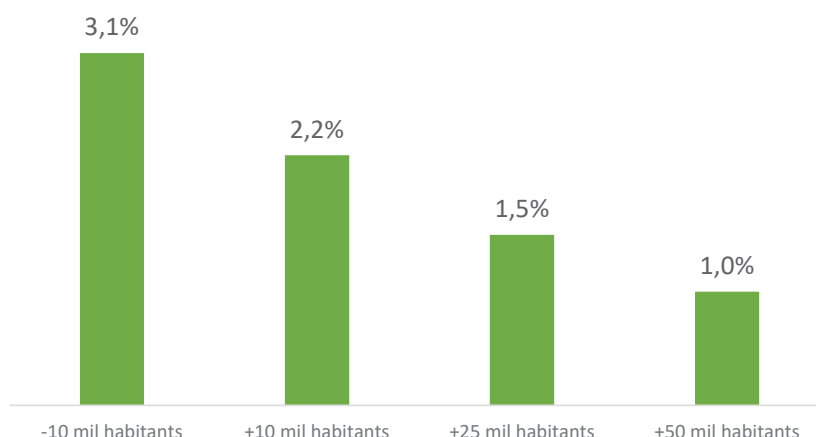


Pressupost municipal

El % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal, es situa en un 1,3%, un percentatge igual al valor de les darreres 5 edicions del Cercle. Això significa que, si bé els costos del servei han augmentat, també han augmentat en la mateixa mesura els pressupostos municipals. Tot i això però, si es realitza una anàlisi per trams de població, es pot observar en la següent figura com els municipis de menys de 10.000 habitants són els que disposen d'un % de despesa en el servei d'escoles de música més elevat en relació amb el pressupost municipal. Per contra, els municipis amb una població major, de més de 50.000 habitants, presenten un % molt més inferior que els petits. Tal i com mostra la següent figura, es tracta d'un 3,1% per un 1,0% respectivament.

En els darrers 6 anys la despesa per habitant en escoles de música ha augmentat un 18% tot i que la despesa respecte al pressupost s'ha mantingut en l'1,3%.

Figura 45. % despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal per trams de població

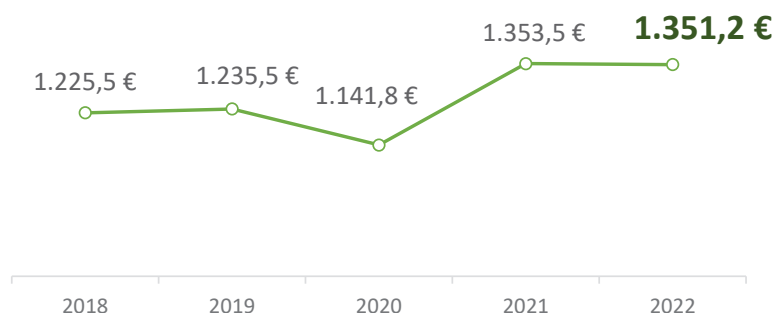


Nombre d'alumnat de llarga durada

Donant pas ara als costos unitaris del servei⁶, és interessant veure com evoluciona la despesa corrent per alumne de llarga durada en els darrers anys. Com ja es va poder veure, per l'any passat aquesta experimentà un increment significatiu fins els 1.353,5€, el més elevat de la sèrie temporal analitzada. Aquest fet troba l'explicació en la lleugera reducció del nombre d'alumnes de llarga durada i, per altra, el lleuger augment de la despesa provocat possiblement per factors com l'augment del cost de la vida o les despeses extraordinàries que suposaren les mesures per al control de la COVID-19 als centres. En la present edició, aquest valor torna a situar-se en xifres similars a l'any anterior pel que encara no mostra signes clars de recuperació, tot i ser el primer curs sense impacte directe de la pandèmia.



Figura 46. Despesa corrent de l/d per alumne de l/d

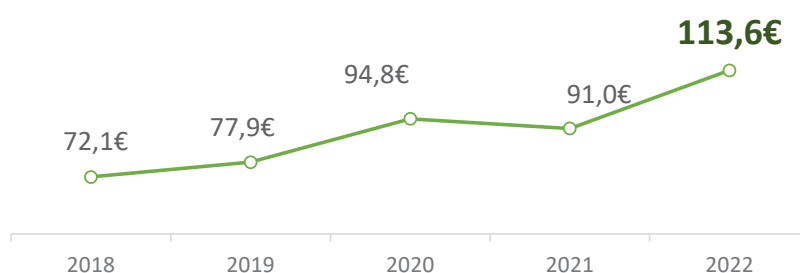


⁶ Els indicadors que permeten obtenir dades dels costos unitaris, són el resultat de ponderar la despesa corrent del servei pel % d'hores de docència que es dediquen a cada segment (llarga durada, curta durada i projectes comunitaris).

Nombre d'alumnat de c/d

En quant a l'oferta de curta durada, la despesa corrent per cada alumne va ser de 113,6€ durant el curs 2021-2022. Això es pot observar en la següent gràfica, on es veu una evolució regular amb un repunt per la present edició analitzada. Cal tenir en compte que els costos en general han augmentat, no es disposa de tant d'alumnat en programes de curta durada, i, per tant, no s'arriba encara als nivell anteriors a la pandèmia. Alhora, s'han dedicat més hores en la realització d'aquest tipus de projectes, d'aquí la xifra resultant de la despesa corrent de curta durada per alumne de curta durada de la pàgina següent. Amb un menor nombre de persones, es dedica una quantitat similar o superior de recursos humans i econòmics.

Figura 47. Despesa corrent de c/d per alumne de c/d

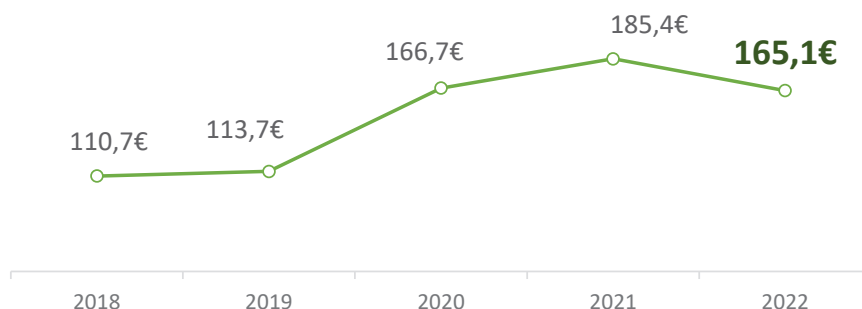


Cal destacar que el QRI del Cercle inclou un indicador relatiu a la despesa per alumne en projectes comunitaris, el que permet obtenir informació valuosa sobre aquest aspecte. Durant el curs en qüestió, segons es pot apreciar a la figura adjunta, la despesa per alumne en projectes comunitaris ha estat de 165,1€, una xifra inferior a la de l'edició anterior.

La despesa per alumne de projectes comunitaris comença a disminuir després de 2 anys amb valors elevats

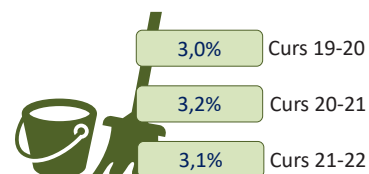
Després del repunt d'aquest indicador, ocasionat per les restriccions en les ràtios de grups i classes, però també pel manteniment de les hores lectives destinades a aquests projectes durant la pandèmia, la despesa en aquesta àrea ha començat a disminuir després de dos anys de creixement constant.

Figura 48. Despesa corrent de projectes comunitaris per alumnes de projectes comunitaris



Despesa en neteja

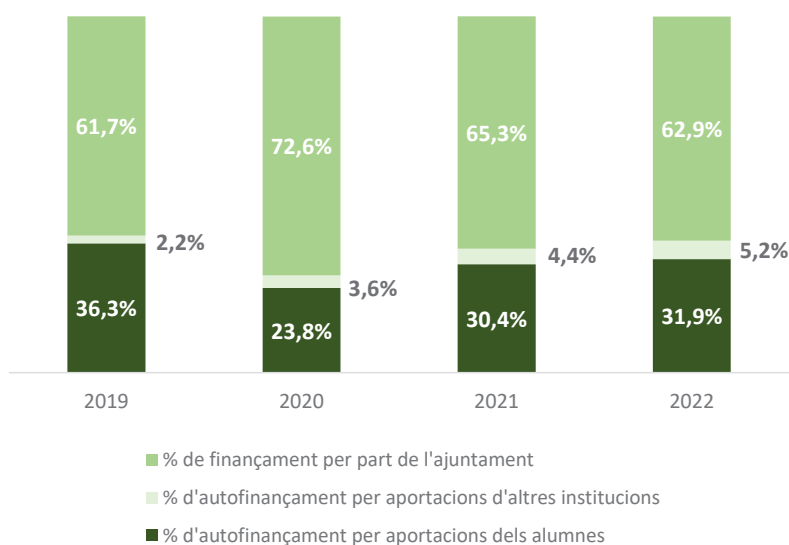
Per últim, es fa referència a un dels indicadors més recents introduït al Cercle arran de la pandèmia de 2020. Es tracta d'un indicador que mesura el % de despesa que es destina a la neteja. Com mostra la figura de la dreta, aquest % s'ha situat per la present edició en el 3,1%; per tant, lleugerament per sota dels valors de l'edició anterior. Caldrà veure en les properes edicions si aquest % tendeix a augmentar o es manté.



9.2. El finançament del servei

La pandèmia va suposar que en molts casos es van deixar d'ingressar les quotes provinents dels usuaris. Això va suposar que l'ajuntament hagués d'assumir aquesta part, augmentant el seu % de finançament. En el curs analitzat les aportacions dels usuaris no han recuperat els nivells del 2019, en part per l'augment dels costos i el manteniment de les quotes. El percentatge de finançament que actualment assumeix l'ajuntament no ha augmentat, en part perquè aquesta reducció d'ingressos provinents de les famílies ha quedat compensada pels ingressos d'altres institucions.

Figura 49. Estructura del finançament. Comparativa 2019-2020-2021-2022

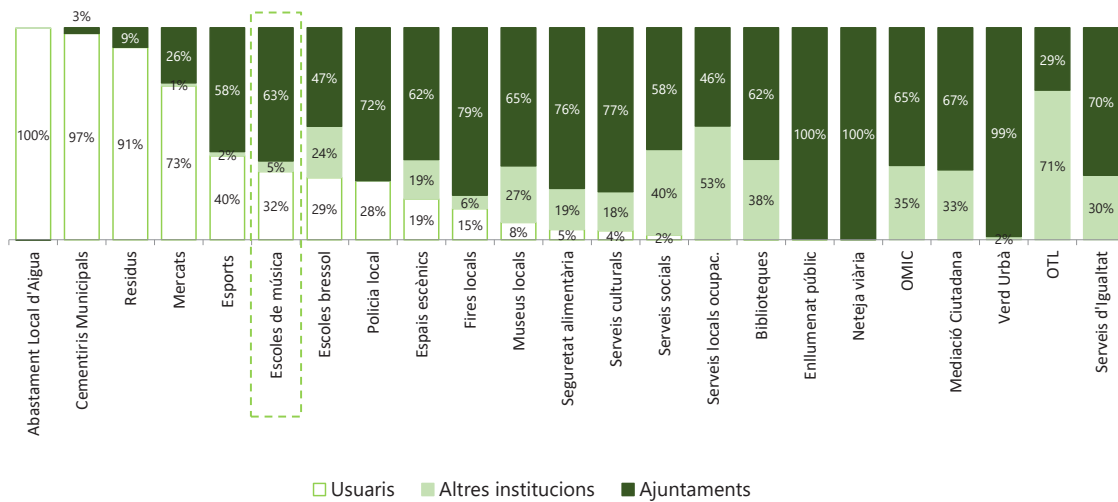


En aquest sentit, els ingressos per aportacions de l'alumnat passa del 23,8% al 31,9%, un increment substancial en 2 anys però que encara no es recuperen els nivells anteriors a la pandèmia. Cal tenir en compte, que del total de municipis participants, en un 16,2% s'han disminuït els ingressos per aportacions de l'alumnat en relació a l'edició anterior (6 municipis) i el 83,8% restant, l'han augmentat (31 municipis).



Si es compara ara l'estructura de finançament de les escoles municipals de música amb la d'altres serveis que s'analitzen en els Cercles de Comparació Intermunicipal, s'observa que es troba entre els 10 serveis més finançats per part dels usuaris en aquest amb un % gairebé del 30%.

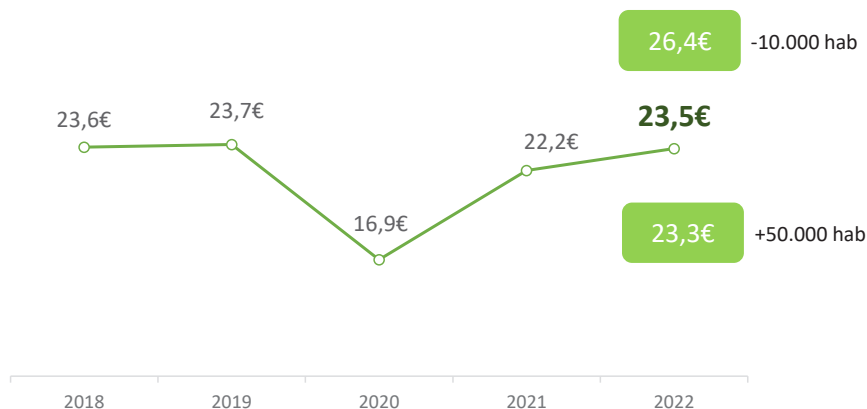
Figura 50. Fonts de finançament dels serveis municipals. Comparativa dels serveis analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal



Per hora lectiva

Per finalitzar, es vol posar el focus en l'indicador "Ingrés per hora lectiva" el qual permet mostrar la quantitat ingressada pels alumnes per cada hora lectiva realitzada a l'escola de música. En la línia de les aportacions dels alumnes al finançament de l'escola, l'ingrés per hora lectiva es comença a recuperar tal i com mostrava el valor del curs 20-21 després de la davallada del 19-20, assolint els nivells similars als previs a la pandèmia. Per trams de població, és als municipis de menys de 10.000 habitants on els alumnes paguen un preu més elevat per cada hora lectiva realitzada i els de més de 50.000 habitants on paguen un preu menor.

Figura 51. Ingrés per hora lectiva



10. Visió general dels indicadors del cercle d'escoles de música

A continuació es presenta un resum dels resultats i de l'evolució dels indicadors que configuren el QRI Cercle de Comparació Intermunicipal d'Escoles de música, tot destacant aquells aspectes més rellevants per a cada dimensió.

DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC

| Adequar el servei a la demanda ciutadana (I) | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|-------------|
| Sol·licituds (pre-inscripcions) per cada plaça vacant | 1,2 | 1,2 | 1,2 | 1,2 |
| Alumnes exclusivament de llarga durada per cada 1.000 habitants | 8,7 | 9,8 | 8,5 | 9,4 |
| Alumnes exclusivament de curta durada per cada 1.000 habitants | 4,0 | 2,8 | 2,6 | 2,8 |
| Alumnes ll/d que també són alumnes de c/d per cada 1.000 habitants | 0,3 | 0,3 | 0,2 | 0,3 |
| % d'alumnes de ll/d empadronats al municipi sobre el total d'alumnes de ll/d | 85,1 | 85,4 | 86,6 | 88,3 |

- Estabilitat en el nombre de sol·licituds per cada plaça vacant.
- El volum d'alumnat de llarga durada incrementa considerablement respecte l'any anterior i el de curta durada torna a nivells previs a la pandèmia.

| Adequar el servei a la demanda ciutadana (II) | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------|-------|-------|--------------|
| % d'alumnes exclusivament de ll/d sobre el total d'alumnes | 67,0% | 76,1% | 74,8% | 75,7% |
| % d'alumnes exclusivament de c/d sobre el total d'alumnes | 30,6% | 21,7% | 23,6% | 22,3% |
| % alumnes ll/d que també són de c/d sobre el total d'alumnes | 2,4% | 2,2% | 1,6% | 2,1% |

- Estabilitat en l'estructura de l'alumnat.

| Adequar el servei a la demanda ciutadana (III) | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------|-------|-------|--------------|
| % d'alumnes de projectes comunitaris sobre el total d'alumnes | 44,1% | 38,7% | 34,0% | 44,7% |

- Increment significatiu dels projectes comunitaris, assumint valors previs a la pandèmia.

| Obrir el servei a la ciutadania | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|-------|-------|--------------|
| Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania | 99,6 | 44,6 | 40,6 | 74,4 |
| Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania on-line en directe | - | 3,1 | 2,8 | 0,3 |
| Nombre de visualitzacions de les activitats obertes a la ciutadania on-line en directe per cada activitat | - | 315,7 | 310,6 | 175,1 |
| Nombre d'activitats obertes a la ciutadania on-line en directe publicades a les xarxes socials | - | 3,5 | 3,7 | 0,3 |
| Nombre d'agents culturals, socials i educatius que col·laboren amb l'escola de música per cada 1.000 hab. | 17,3 | 13,5 | 11,3 | 16,1 |

- Les hores d'activitats obertes a la ciutadania es recuperen progressivament.
- Augment de les col·laboracions amb agents educatius i socials.



DIMENSIÓ USUARI/CLIENT

| Oferir un servei de qualitat als usuaris | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|-------------|
| Grau de satisfacció dels alumnes de ll/d | 8,4 | 8,5 | 8,5 | 8,4 |
| Mitjana d'anys de permanència dels alumnes de ll/d a l'escola de música | 4,0 | 4,0 | 4,2 | 3,9 |
| % de baixes d'alumnes de ll/d sobre el nombre d'alumnes de ll/d | 8,0% | 6,8% | 9,7% | 9,2% |

- El grau de satisfacció dels usuaris es manté molt elevat.
- Les baixes dels alumnes de llarga durada es mantenen altes.

| Garantir l'accés a tots els usuaris | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------|-------|-------|--------------|
| % d'alumnes de ll/d que han rebut ajuts | 31,0% | 30,1% | 29,9% | 28,6% |
| % municipis que apliquen polítiques de tarifació social | 19,0% | 19,5% | 23,8% | 25,6% |
| % d'alumnes de ll/d amb necessitats educatives especials | 2,2% | 2,1% | 2,0% | 2,1% |
| % d'alumnes de ll/d amb necessitats educatives especials que participen en les activitats de l'escola | 88,6% | 90,8% | 93,2% | 94,9% |
| % d'adults (18 anys o més) sobre el nombre d'alumnes de ll/d | 13,3% | 12,3% | 12,4% | 12,9% |
| % d'instruments en el banc d'instruments sobre el nombre d'alumnes d'instrument | 26,7% | 27,1% | 31,2% | 31,4% |

- Lleuger augment de la proporció de municipis que apliquen tarifació social.
- El % d'alumnat adult es manté estable.



| Facilitar la participació en conjunts instrumentals i vocals | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------|-------|-------|--------------|
| % d'alumnes de ll/d d'instrument | 62,4% | 63,4% | 61,7% | 59,4% |
| % d'alumnes de ll/d d'instrument que formen part d'un conjunt instrumental | 60,2% | 63,1% | 56,0% | 55,1% |
| % d'alumnes d'instrument que formen part d'un conjunt instrumental gran | 37,3% | 36,8% | 32,0% | 32,7% |
| % d'alumnes que formen part de conjunts vocals | 19,6% | 15,9% | 13,4% | 12,6% |

- Disminueix lleugerament l'alumnat d'instrument i el de conjunts instrumentals.
- Reducció de l'alumnat que forma part de conjunts vocals.

| Promoure la participació dels conjunts en la vida cultural i social del municipi | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------|-------|-------|--------------|
| % de conjunts instrumentals que participen en activitats obertes a la ciutadania | 87,3% | 85,7% | 84,9% | 87,2% |
| % de conjunts vocals que participen en activitats obertes a la ciutadania | 89,2% | 88,3% | 94,1% | 94,4% |

- Augment dels conjunts instrumentals que participen a les activitats obertes a la ciutadania i manteniment dels conjunts vocals que hi formen part.

VALORS ORGANITZATIUS/RRHH

| Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------|-------|-------|--------------|
| Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA) | 91,2% | 81,9% | 79,6% | 91,0% |
| Gestió indirecta (%) (Concessió) | 8,8% | 18,1% | 20,4% | 9,0% |

- El curs 21-22, la gestió directa continua sent la forma més habitual de gestió, augmentant inclús la proporció respecte el curs 20-21.

| Organitzar adequadament els recursos | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------|-------|-------|--------------|
| Oferta instrumental formativa a l'escola de música (nombre d'instruments) | 17,1 | 17,7 | 17,9 | 18,0 |
| Hores setmanals lectives dedicades a l'oferta de ll/d per alumne de ll/d | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| % hores lectives de ll/d dedicades a instrument sobre total hores lectives de ll/d | 61,7% | 58,9% | 58,3% | 57,8% |
| % hores lectives de ll/d dedicades a conjunts instrumentals sobre total hores lectives de ll/d | 10,8% | 11,1% | 10,9% | 12,7% |
| % hores lectives de ll/d dedicades a conjunts vocals sobre total hores lectives de ll/d | 2,6% | 2,2% | 2,2% | 2,2% |
| % hores lectives dedicades a projectes comunitaris sobre el total d'hores lectives de ll/d i c/d | 4,8% | 5,9% | 5,6% | 6,5% |

- Lleugera reducció en les hores lectives dedicades a instrument.
- Les hores lectives dedicades a conjunts instrumentals augmenten i les de conjunts vocals es mantenen.
- Creixement respecte el curs 20-21 en les hores lectives dedicades a projectes comunitaris.

| Organitzar adequadament la jornada laboral del personal | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------|-------|-------|--------------|
| % d'hores lectives de ll/d sobre el total d'hores treballades | 46,0% | 44,4% | 45,4% | 44,7% |
| % d'hores lectives de c/d sobre el total d'hores treballades | 1,4% | 1,1% | 1,0% | 1,1% |
| % d'hores de preparació sobre el total d'hores treballades | 17,5% | 18,1% | 17,9% | 18,3% |
| % d'hores programables sobre el total d'hores treballades | 17,4% | 18,5% | 17,2% | 17,1% |
| % d'hores de gestió directiva sobre el total d'hores treballades | 8,2% | 8,6% | 8,5% | 8,6% |
| % d'hores treballades del personal d'administració i consergeria sobre el total d'hores treballades | 9,6% | 9,4% | 10,1% | 10,2% |

- La distribució d'hores en els diferents àmbits de l'escola es manté estable, amb un lleuger augment del pes de les hores de preparació respecte l'any anterior.



| Reflectir l'estructura de gènere entre els professionals | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------|-------|-------|--------------|
| % de dones sobre el total de docents | 44,2% | 44,0% | 44,9% | 46,7% |
| % de dones amb comandament sobre el total de comandaments | 50,7% | 49,3% | 49,8% | 50,2% |

- Paritat en els càrrecs de comandament.

| Millorar les habilitats dels treballadors | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|-------------|
| Hores de formació anuals rebudes per docent (a temps complet) | 15,2 | 23,4 | 17,6 | 19,0 |

- Augment considerable de les hores de formació anuals rebudes pels docents.

| Promoure un clima laboral positiu per als treballadors | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------------|------------|------------|-------------------|
| % de personal docent fix | 65,0% | 66,5% | 72,9% | 72,4% |
| Antiguitat mitjana dels docents | 13,2 | 13,1 | 13,2 | 13,5 |
| % d'hores de baixa sobre total d'hores treballades pel personal docent | 1,9% | 1,4% | 2,8% | 2,9% |
| Salari brut d'un/a docent | 27.468,7 € | 28.165,7 € | 28.095,6 € | 28.736,7 € |
| Salari brut d'un/a director/a | 32.427,2 € | 34.809,2 € | 34.364,1 € | 35.512,3 € |

- Estabilitat del personal fix i dels anys de permanència dels docents.
- Es mantenen els valors en relació al % d'hores de baixa laboral.



ECONOMIA

| Disposar dels recursos adequats | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------|-------|-------|--------------|
| Despesa corrent per habitant | 11,5€ | 12,2€ | 12,7€ | 13,4€ |
| % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal | 1,3% | 1,3% | 1,3% | 1,3% |

- Lleuger augment de la despesa corrent per habitant.
- La despesa corrent en relació amb el pressupost es manté.

| Finançar adequadament el servei | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------|-------|-------|--------------|
| % d'autofinançament per aportacions dels alumnes | 36,3% | 23,8% | 30,4% | 31,9% |
| % d'autofinançament per aportacions d'altres institucions | 2,2% | 3,6% | 4,4% | 5,2% |
| % d'autofinançament per part de l'ajuntament | 61,7% | 72,6% | 65,3% | 62,9% |

- Lleuger augment del % de finançament per part dels alumnes.

| Gestionar adequadament els recursos | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------|--------|--------|---------------|
| % despesa en personal sobre el total de despeses corrents | 91,5% | 91,4% | 91,7% | 90,8% |
| % despesa en neteja sobre el total de despeses corrents | - | 3,0% | 3,2% | 3,1% |
| Preu mitjà ingressat per alumne de ll/d | 453,4€ | 304,1€ | 435,0€ | 431,4€ |
| Preu mitjà ingressat per alumne de c/d | 17,0€ | 27,8€ | 27,1€ | 26,0€ |
| Ingrés per hora lectiva (aportacions dels alumnes) | 23,7€ | 16,9€ | 22,2€ | 23,5€ |

- Estabilitat en la despesa de personal.
- El preu mitjà ingressat per alumne de c/d es redueix lleugerament respecte l'any anterior.

| Oferir el servei a uns costos unitaris adequats | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---------|---------|---------|----------------|
| Despesa corrent de ll/d per alumne de ll/d | 1235,5€ | 1141,8€ | 1353,5€ | 1351,2€ |
| Despesa corrent de c/d per alumne de c/d | 77,9€ | 94,8€ | 91,0€ | 113,6€ |
| Despesa corrent de projectes comunitaris per alumnes de projectes comunitaris | 113,7€ | 166,7€ | 185,4€ | 165,1€ |
| Despesa corrent per hora treballada | 31,0€ | 31,8€ | 33,5€ | 33,8€ |

- La despesa per alumne de ll/d disminueix.
- També es redueix la despesa corrent en projectes comunitaris



11. Conclusions

A continuació es presenten les principals conclusions del Cercle de Comparació Intermunicipal d'Escoles de música per a l'any 2023 (dades 2022), organitzades segons les grans àrees temàtiques establertes en el present informe.



Els factors clau de context



El resultat corresponen al curs 21-22, el primer curs desenvolupat amb 'normalitat' sense un impacte directe de la pandèmia

Els principals factors socioeconòmics que influeixen en el servei són els següents: augment de la inflació, disminució de l'atur, increment de la renda disponible i millora de la situació sanitària.



Demanda i alumnat

Estabilitat en el nombre de sol·licituds per plaça vacant

Les escoles de música mantenen el seu volum d'alumnat de II/d a nivells pre-pandèmia

La proporció d'alumnat de projectes comunitaris és més elevada que mai amb un 44,7%

La mitjana del % de baixes continua en nivells elevats, però amb una disminució de les baixes d'alumnat respecte al curs anterior





El servei d'escola municipal de música

Actualment, el 25% dels municipis participants en el Cercle apliquen polítiques de tarifació social

L'oferta en línia gairebé desapareix i només es fa servir com a recurs en casos que ho requereixin

El grau de satisfacció dels usuaris amb el servei és molt elevat i se situa en 8,4 punts





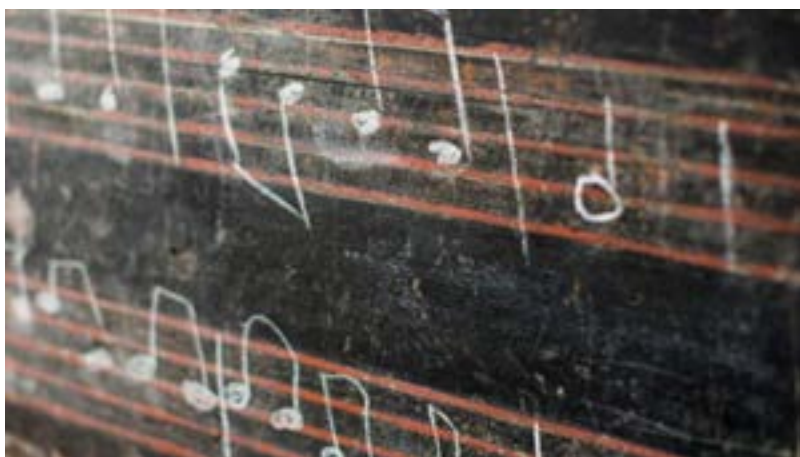
Organització i gestió interna

El personal de les escoles augmenta les hores de formació respecte al 2021

Tot i l'augment arran de la pandèmia, el nivell de baixes del servei és molt baix si el comparem amb altres serveis

Es manté la distribució horària referent a la jornada laboral de l'equip docent on de mitjana 21 hores es destinen a activitat lectiva, 8h a activitats programables i 8h i 30 minuts a preparació.





Costos i finançament

El cost per alumne de llarga durada s'ha mantingut estable



En els darrers 6 anys la despesa per habitant en escoles de música ha augmentat un 18% tot i que la despesa respecte al pressupost s'ha mantingut estable en l'1,3%

El % finançament dels usuaris no es recupera a nivells pre-pandèmia per l'augment de costos i el manteniment de les quotes

12. Annex: els tallers de millora

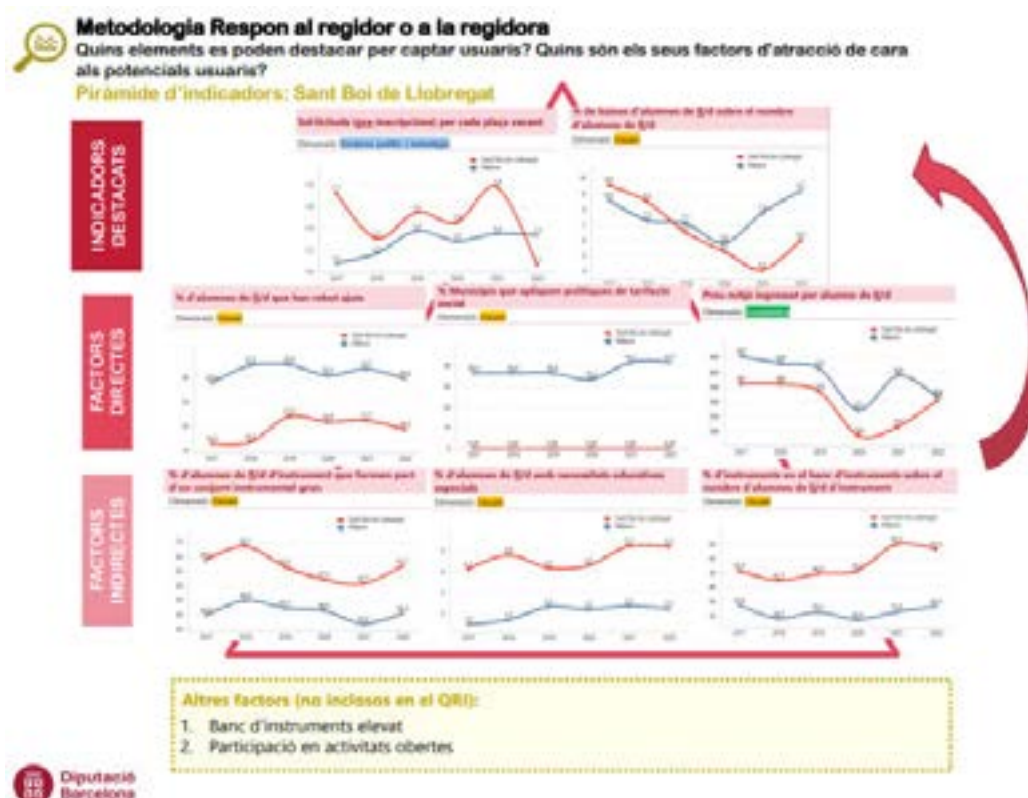
Per als tallers de l'actual edició s'han dut a terme en dues dinàmiques diferenciades. D'una banda, un treball individual per municipis considerant un cas real on s'han exposat diferents situacions extremes mitjançant la recollida de dades, i de l'altra, la metodologia d'intercanvi d'experiències.

Metodologia de treball: Respon al regidor/a

L'objectiu d'aquesta primera part ha estat posar als directors/es de les escoles municipals, personal tècnic d'educació o persones responsables de cada municipi, davant d'una situació hipotèticament real en la qual s'han de presentar les dades rellevants del servei de l'escola de música al regidor/a. Així doncs, atenent que l'any 2020 se celebraran les eleccions municipals, mitjançant aquesta metodologia s'ha cercat posar en valor la utilitat dels indicadors per comunicar la realitat del servei a altres persones.

A nivell metodològic, cada municipi ha disposat d'una pregunta concreta, on l'objectiu ha estat respondre a través dels indicadors que tenen vinculació amb la mateixa. D'aquesta manera, el municipi ha diferenciat entre aquells indicadors que responen directament a la pregunta (indicadors destacats), així com identificant aquells factors directes i indirectes que també tenien incidència en la pregunta. En tot moment, els municipis han tingut la referència dels valors dels seus indicadors respecte a la mitjana de tots els municipis per tal d'escollir els indicadors que més s'adequaven a les qüestions plantejades.

A continuació es presenta un exemple de la metodologia:



Les preguntes de la primera metodologia han estat les següents:

1. En el nostre municipi/territori com fem visible la nostra escola, promocionem la cultura i la participació social?
2. Quin és l'impacte de l'escola? És a dir quanta gent fa pràctica musical gràcies a la nostra escola?
3. L'escola està vetllant per garantir l'accés a tots els usuaris?
4. Penses que l'escola és un servei car pel nostre municipi?
5. Quins elements es poden destacar per captar usuaris? Quins són els seus factors d'atracció de cara als potencials usuaris?

Metodologia d'intercanvi d'experiències: Un problema, una solució

L'objectiu d'aquesta segona part ha estat generar propostes de millora sobre aspectes concrets mitjançant el llançament de preguntes concretes i l'aportació d'experiències entre companys i companyes.

Cada participant ha fet primerament una reflexió individual sobre problemàtiques molt concretes que afecten el dia a dia de la gestió de la seva escola de música i, posteriorment, s'han exposat aquestes preguntes a la resta de membres del grup de treball.

A continuació es mostra el recull de preguntes i respostes treballades durant la sessió, classificades en quatre grans temes.



TEMA 1 PROJECTES COMUNITARIS

Pregunta 1: En referència als projectes comunitaris quin model s'ha triat? Un projecte comunitari de continuïtat amb el mateix alumnat o un trimestre? El municipi que ho pregunta realitza 2 anys amb el mateix alumnat.

Respostes:

- ▶ El primer municipi en donar resposta, comenta que ells els fan d'una durada d'1 curs. A una escola bressol municipal així com a l'institut agafen 1 grup determinat que cada any és diferent. Per exemple, a l'institut tenen 1 grup d'alumnes amb dificultats d'aprenentatge i les entitats dels municipis els hi ofereixen activitats com música i dansa. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ Un altre participant comenta que en fan a 1r i 4t de primària i també a l'institut però només d'octubre a maig, i el mateix grup instrumental. Estan els 2 anys amb el mateix professorat. Consideren que és interessant fer un canvi d'instrument ja que a 4t costa més, ja no els atrau tant; passa a moltes escoles. Així doncs fan 1r de percussió i 4t d'ukelele, per exemple. O també hi ha la possibilitat de fer 2 projectes de curta durada. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ Actualment aquest municipi només fa projectes comunitaris a 3r. La percussió, diuen, donen a canviar d'instrument. Ells van formar una 'batucada' el que permetia a l'alumnat canviar i progressar. El projecte va tenir continuïtat a l'escola amb el seu professorat ja que els instruments eren de la pròpia escola. (Municipi <50.000 habitants).

- ▶ El darrer participant que intervé comenta que ells estan actualment a totes les escoles públiques del municipi fent projectes comunitaris. (Municipi <50.000 habitants).

Pregunta 2: Com s'engega un projecte comunitari des de zero a escala de funcionament intern, distribució de recursos i dedicació horària del professorat?

Respostes:

- ▶ El primer municipi centra la seva resposta en la dedicació horària i que les hores del projecte comunitari serveixen perquè el professorat que no arriba a jornada sencera, pugui acumular hores i així acabar abans del curs escolar. A més, la majoria de projectes comunitaris es fan en horari de matí perquè no coincideixin amb les classes de l'escola. (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ El segon municipi comenta que els projectes comunitaris formen part de l'horari lectiu del professorat, i que un/a professor/a no pot fer més de 8 hores seguides i més de 6 hores lectives, assignació horària que està per conveni i es pacta amb el personal treballador a l'inici de curs. Des de la direcció de l'escola s'intenten respectar les demandes del professorat i es compacta l'horari per tenir algun dia lliure a la setmana. El municipi comenta que és la Regidoria d'Educació la que tria a quins centres educatius es desenvoluparan els projectes comunitaris per tal de potenciar les arts. (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ Un altre municipi afirma que intenta que els projectes comunitaris siguin en horari proper a primera hora de la tarda, així després el professorat pot anar directe a l'escola de música. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ Aquest municipi disposa d'un projecte comunitari amb les sis escoles de primària del municipi i consisteix en formar al professorat de les escoles i a més formació instrumental per als infants. La direcció de l'escola crea un paquet d'hores que sigui atractiu perquè el professorat li surti a compte anar a l'escola de primària al matí o al migdia, i després a l'escola de música. (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ El darrer municipi realitza un programa de llenguatge musical per adults on cada 15 dies van a una residència de la tercera edat per fer musicoteràpia. (Municipi <50.000 habitants).



Pregunta 3: Com es poden articular projectes comunitaris atractius per als ciutadans i ciutadanes? Com detectar quines necessitats existeixen a cada municipi?

Respostes:

- ▶ La primera persona en participar comenta que regularment es realitzen tallers dirigits a infants de diversos centres educatius de primària durant l'horari lectiu. Com a tancament del curs s'organitza una cantata conjunta amb tots els centres els quals han participat en els tallers. Addicionalment, han volgut fomentar la diversitat funcional afegint una persona que tradueix en llengua de signes. A part de la cantata de tancament del curs, s'organitza una trobada en el dia de la pau i un 'combo' amb professorat de l'escola de música municipal. Referent a les escoles bressol, es realitzen dos tallers que permeten que les famílies visitin l'EMM ja que això ajuda a promocionar el servei. En el col·lectiu de gent gran tenen una activitat de llarga durada en la que aprenen a tocar l'ukelele. (Municipi <50.000 habitants).

- ▶ El municipi següent comenta que els projectes comunitaris s'han d'adequar a les necessitats de la ciutadania, realitzant un estudi previ de les activitats que ja funcionen o s'ofereixen en centres educatius o centres cívics. Per tant, els tallers depenen de les característiques de cada col·lectiu, pràctica pedagògica i noves necessitats. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ La darrera persona en participar explica que en el seu municipi disposen de banda, classes de violí, de música i dansa com a projectes comunitaris. A més, es realitza una cantata en la que participa tot l'alumnat de 1r de primària de tots els centres educatius del municipi, aproximadament 200 infants. (Municipi <50.000 habitants).

TEMA 2 FORMACIÓ PROFESSORAT

Pregunta 1: Com s'està planificant la formació del professorat? Bossa d'hores obligatòries? M'agradaria conèixer altres experiències. Amb la pandèmia hi va haver un augment de la formació en línia. En recuperar la normalitat hi ha hagut una baixada molt gran del professorat que es vol formar de manera voluntària.

Respostes:

- ▶ Un dels municipis comenta que en el seu cas es fan activitats durant el juliol, de les hores programables. Des de l'escola es donen diferents opcions i facilitats al professorat per tal que puguin realitzar aquestes activitats formatives. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ En segon lloc, es comenta que es realitzen 2 formacions a l'any per a tot el claustre. Hi ha una partida per ajudar al professorat a formar-se en aquell àmbit que esculli. S'acaba decidint entre l'equip directiu i el professorat quina part es finança. Les dos formacions a l'any les fa tothom i porten un professional extern a l'escola. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ Un altre participant comenta la importància de diferenciar el que són formacions més didàctiques i més enfocades a recursos a l'aula del que és la construcció i consolidació de la filosofia de l'escola i la metodologia d'ensenyament per tal de cohesionar el claustre. En el seu cas comenten que històricament han fet 2 formacions anuals. Ajuden molt al claustre, sobretot les referents a l'àmbit pedagògic, didàctiques de grup... És molt interessant fer dinàmiques d'aquest tipus per introduir valors, anar més enllà del propi ensenyament de la música. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ Un altre municipi comenta que fan servir el juliol, només 1 formació o 2; fins i tot havent-se plantejat una partida per a formació lliure del professorat. Tot i això però la dificultat es troba en poder portar un seguiment de qui en fa molta i qui poca. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ El darrer municipi reflexiona sobre el fet que en el seu cas, al estar a diferents municipis és més complex l'estandardització de la formació. Tot i això realitzen auto formacions entre el mateix professorat i els hi funciona molt bé. Aquest format els permet conèixer noves coses i també potenciar els punts forts de les persones ja que una persona està fent una cosa determinada i t'ajuda a millorar. Hi ha professorat que no té interès en formacions i han intentat plantejar formacions per aquest perfil. El que fan també és per escollir el tema de formació, no s'imposa sinó que es pregunta qui vol explicar alguna cosa de manera voluntària i així ha anat sortint cada dia una persona. (Municipi <50.000 habitants).



Pregunta 1: Noves estratègies per canviar dinàmiques del propi claustre, potenciant una major participació en el projecte de l'escola. Si el propi claustre és capaç de treballar en grup, com organitzes o gestiones les dinàmiques i relacions?

Respostes:

- ▶ Un primer municipi afirma que cal buscar la implicació de les persones a través de la cessió de responsabilitats, fer-los partícips i que vegin que les iniciatives surten d'ells mateixos. Això suposa sentir-se part d'allò i que ells estan creant-ho. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ A nivell d'estratègies, un municipi explica que des de la seva experiència, quan feies una activitat abans assignaven a 1 professor/a. Ara ho plantegen diferent, és a dir, ho assignen a 2 o 3 professors/es per tal que hagin de treballar en grup, es complementin i estableixin una relació. Entre idees compartides et poden fer una proposta completa i que també es creguin ja que surt d'ells/es. També defugir del 's'ha de fer un concert' i potenciar el 'quines idees teniu sobre...?'. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ En el cas de disposar d'un claustre en el que sí hi ha implicació però no en la direcció de l'equip directiu atès dinàmiques rígides històriques, es comenta la possibilitat de realitzar sessions de treball internes per determinar els valors i objectius de l'escola; és la base per unificar i consolidar posicions. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ La ronda d'aquesta pregunta es tanca amb l'aportació d'un municipi referent a que tot i l'edat més o menys avançada del professorat del claustre, tothom pot aportar i tothom ha de saber que pot fer-ho i que és igual d'important que la resta de professors/es. És clau trobar l'equilibri entre persones de diferents edats i també perfils diversos (Municipi <50.000 habitants).



Pregunta 2: Com es realitza la comunicació al professorat en relació a la seva jornada laboral, les hores que no són lectives? A part de les coordinacions entre professorat i hores dedicades a les activitats. Com es comunica i gestiona aquest tema?

Respostes:

- ▶ La primera persona en intervenir comenta que el professorat ja sap que tenen un volum determinat d'hores programables i hi ha unes activitats que no tothom les fa. Disposen d'un arxiu Excel i es van apuntant totes aquestes hores. El professorat ja sap que es van restant d'aquí i també serà des d'on s'aprofitaran les hores per als tallers de juliol. Hi ha persones que ja les han fet i volen també fer estiu i els hi has de pagar i altres que no (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ Un altre municipi diu que ells disposen d'un arxiu Excel també amb totes les activitats, projecció d'hores anuals, lectives a disposició i juliol; que aquestes darreres no es treballen excepte l'equip directiu. Si no has pogut anar a un claustre, doncs s'agafen d'aquí. Tot i això, cal destacar que sempre hi ha un marge d'hores per donar resposta a tothom a un bossa. Aquest marge però, pot suposar un problema ja que és molt gran i hi ha gent que li sobra i altra que no. (Municipi <50.000 habitants).

- ▶ A l'inici de cada curs, cadascú disposa de la seva graella i, a part de les hores lectives, hi ha les internes de reunions, redacció d'informes i unes altres hores destinades a que si no es gasten, és per decisió pròpia així com les hores d'activitat. De vegades ocorre que una persona les fa divendres, l'altra dissabte i no computa el mateix sinó el doble. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ Apareix una pregunta en aquesta roda referent als fitxatges. En aquest cas el municipi que respon diu que sí, que tenen un arxiu Excel fet a principi de curs intentant equilibrar les activitats del cap de setmana segons la jornada. En el cas de fer preparació a casa també fitxes des del domicili. El recompte de tot plegat ho fa l'aplicatiu. (Municipi <50.000 habitants).

Pregunta 3: Com es tracten i gestionen internament les baixes de personal quan les contractacions tarden entre 10 a 15 dies?

Respostes:

- ▶ La primera persona en intervenir comenta que al tenir una borsa de docents poden tenir la baixa en dos dies hàbils si ho informa amb temps, perquè el que més tarda és el tràmit de la Seguretat Social. (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ El segon municipi descriu que té un sistema de substitucions internes. És a dir, tenen un perfil que és professora de suport en llenguatge musical i és la que cobreix substitucions de personal quan no són del seu perfil. Quan no hi ha baixes, aquesta persona desdobra els grups classe. Tot i això, el grau d'eficiència pedagògic és només d'una setmana, després per les especialitats es complica seguir amb la baixa. Per les baixes de llarga durada, els hi costa 1 mes poder contractar, però a vegades el que fan es contractar a una persona per capítol 2 i durant aquell temps desenvolupa sessions extraordinàries en format 'masterclass', fins que arriba el professorat contractat. (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ El darrer municipi comenta que amb la borsa de docents si el procediment va ràpid tarden com a molt 1 mes. Durant aquest temps, intenten buscar a algú que pugui cobrir les hores i sinó les anul·len. Al final, si no es poden fer totes les hores que tenien planejades, retornen els diners a les famílies. (Municipi >50.000 habitants).

Pregunta 4: Com adaptar el conveni d'hores del professorat municipal en activitats puntuals o projectes comunitaris en cap de setmana? Es tracta d'una escola de música de gestió indirecta en la qual en el contracte del professorat no s'inclou en el lloc de treball el requeriment extraordinari de la realització d'hores en horari de cap de setmana.

Respostes:

- ▶ El municipi que formula la pregunta, explica que no tenen regulat el contracte del professorat referent a les hores durant el cap de setmana ja que no hi ha cobertura jurídica per poder realitzar les hores en horari de cap de setmana. El contracte actual es troba dins del conveni i en l'annexat consten part de les hores de juliol que es compensen per les hores extres realitzades durant el curs. Ha de quedar per escrit en l'annex les hores lectives i les hores en cap de setmana. A més, quan es fa la selecció de personal s'hauria de demanar perfils que estiguin disposats a realitzar extraordinàriament activitats fora del seu horari regular. (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ Un municipi respon dient que lògicament no es pot obligar al professorat a realitzar hores en horari de cap de setmana, però que en el seu cas al setembre es comunica al professorat les hores que es preveuen fora de la setmana laboral ja que varia en funció del curs.



Es lliura un document tancat el qual es fa signar, en concepte de compromís, conforme el professor/a aprova la visió global del curs. (Municipi >50.000 habitants).

- ▶ Un altre municipi explica que les activitats extres que realitzen estan dins del conveni sempre i quan es garanteixi al professorat que les hores fora de la setmana laboral no seran de forma regular. En el seu cas, les hores computen de diferent forma si són durant els dies de la setmana o durant el cap de setmana. Així doncs, calcular el grau d'implicació segons jornada amb el percentatge d'implicació de les hores realitzades. Afegeixen que cal fer pedagogia del servei públic, a nivell polític i dels docents a través de recursos humans, que els/les companys/es sàpiguen què vol dir treballar en un servei públic. (Municipi >50.000 habitants).

TEMA 4 TARIFES I PREUS SERVEIS

Pregunta 1: Curta durada, cursos i tallers. Plantejament de l'oferta per a persones que no estan a l'escola? Com funciona? El municipi que fa la pregunta ho planteja atès que porten 3 anys que no els surten i no saben el motiu.

Respostes:

- ▶ Un municipi comenta que en el seu cas tenen preus molt populars ja que no esperen cobrir el cost de l'activitat, simplement els interessa que hi hagi molta participació. Hi ha activitats que hi ha llistes d'espera i d'altres que costen d'omplir o només hi participa gent de la pròpia escola. Els funcionen els cursos de 5-6 sessions, exprés. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ Un altre participant en el debat comenta que històricament ells fan per nadons 4 sessions a 36 euros i durant el curs en va fent algun de 3 mesos, sobre unes 8-12 sessions; uns 20 euros aproximadament. De mitjana els participants intenten no fer poques sessions sinó 2-3 mesos... és el que paga també la gent de l'escola quan venen a fer un grup. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ Un municipi presenta una iniciativa nova que els hi funciona molt bé. S'anomena 'jo volia tocar' i se'ls hi ha apuntat força gent, gràcies també a la difusió realitzada per xarxes i per la ràdio local. Tallers de curta durada. (Municipi <50.000 habitants).



TEMA 5 EQUILIBRI INSTRUMENTAL DE L'ESCOLA

Pregunta 1: Com es dirigeix l'equilibri instrumental a l'escola? Com es gestiona? Segons l'escola costa més o menys fer instrument en grup.

Respostes:

- ▶ Un dels municipis explica als participants que abans estaven equilibrats i tenien una oferta instrumental compensada. El que passa és que durant anys a nivell d'escola s'ha sigut més permissiva i hi havia famílies molt rígides i exigents amb la voluntat de només tocar un instrument determinat. El fet de ser més permissius provoca que els conjunts es vagin desdibuixant ja que complica poder crear-los. (Municipi <50.000 habitants).

- ▶ Un altre municipi explica que des de la seva escola la tria d'instruments és la que es presenta a la reunió inicial amb les famílies. També es comenta que portar a un professional de fora de l'escola per tal que expliqui la importància i el valor de la decisió, que no és tan important la tria de l'instrument, etc., és clau per garantir un equilibri instrumental a l'escola. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ Es comenta també que en una de les escoles, es va fer roda d'instruments i també molta pedagogia amb les famílies i va funcionar. L'alumnat passa tot el curs per tots els instruments excepte bateria i piano. I les 3 o 4 últimes sessions toquen tots junts i realitzen un concert per a les famílies. A les famílies els hi agrada molt veure als seus fills i filles tocar instruments diferents però el pas previ de fer la reunió amb ells és clau. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ Un participant també exposa que en el seu cas van realitzar un dissabte de portes obertes i tot el professorat va participar fent cartells i tríptics amb informació de l'escola així com de cada instrument. Aquest espai va permetre que famílies, alumnat i professorat poguessin parlar, resoldre dubtes, etc. Va funcionar molt bé. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ Altres fan 1 sessió un matí sencer de dissabte on poden provar i conèixer instruments determinats però és un dia que fan reunió amb les famílies i se'ls explica tot amb l'objectiu de conscienciar sobretot el que es fa i la seva importància. (Municipi <50.000 habitants).

Pregunta 2: Com es poden establir criteris en la tria d'instruments quan no quadren amb les sol·licituds inicials? S'estableix un nombre de places i es fa un sorteig?



Respostes:

- ▶ El primer municipi a intervenir explica que si algun/a alumne/a té molt clar l'instrument que vol escollir és quan hi ha un problema. Si no és aquest cas, generalment l'alumnat s'adapta a l'instrument que li toqui. Realment, el que és important és iniciar-se en un i que durant el camí de l'aprenentatge segueixi tenint una bona experiència. És rellevant comunicar-se amb les famílies i deixar clar que en el cas que no li vagi bé amb l'instrument que s'ha iniciat hi ha la possibilitat de canviar. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ La següent persona a intervenir comenta que cal fer pedagogia dins de les classes de roda d'instruments als infants i les famílies, i també durant el treball amb els infants previ a la tria d'instruments. A les famílies se les informa que pel curs vinent es preveuen un nombre concret de places per cada instrument i que els infants anotin el que realment vulguin però que ja es veurà segons els criteris si poden o no realitzar el instrument que han triat. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ En l'última intervenció, es parla que en el cas del municipi està establert en les instruccions que en funció de l'oferta i demanda, l'equip directiu escollirà l'instrument que li toqui a l'infant. (Municipi <50.000 habitants).

Pregunta 1: Com es detecta l'alumnat amb necessitats educatives especials en el moment de la inscripció?**Respostes:**

- ▶ El primer municipi comenta que l'alumnat amb necessitats educatives especials prové d'una derivació de logopèdia o pedagògica o de la mateixa família que ho informa. Es fa un procés de detecció interna a partir de les necessitats de l'infant i també amb la participació de l'escola de primària. Un cop a l'escola, s'adapta el programa a nivell individual o a partir del taller de musicoteràpia. En aquesta tipologia de tallers, es comenta que també hi ha la possibilitat que hi participin les famílies. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ Aquest municipi explica que la digitalització en el procés de matriculació ha dificultat la detecció inicial. En el formulari d'inscripció apareix una casella perquè la família indiqui si l'alumnat requereix una necessitat educativa de suport. Després tenen un protocol on la direcció o coordinació fa un seguiment amb les famílies i el professorat per identificar necessitats i oportunitats d'actuació. L'escola disposa d'un recurs amb una vetlladora durant 6 hores que fan classes de sensibilització. Han aconseguit que l'escola d'educació especial del municipi faci formació a l'escola de música. (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ Un altre municipi comenta que en el moment de preinscripció hi ha una casella per marcar alumnat amb necessitats educatives especials. Si marca aquesta casella, la família ha de lliurar el dictamen mèdic i durant les primeres setmanes el professorat coneix a l'alumne i fa la diagnosi. L'equip pedagògic és el que decideix si l'alumnat segueix les classes ordinàries o, en canvi, es dirigeix al programa específic adaptat que inclou instrument, llenguatge i coral. (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ El municipi explica que el Servei d'Educació és l'encarregat d'orientar el com enfocar les classes i fan orientació i formació al professorat de música a partir de la figura d'una psicòloga. (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ També es comenta que un municipi disposa d'un programa bàsic adaptat, on contempen les disciplines d'instrument, llenguatge i coral. Durant les primeres setmanes de setembre es coneix a l'alumnat i es fa un primer diagnòstic. En cas de valorar que l'alumnat necessiti canviar de programa, es realitza automàticament. El municipi destaca que els cursos de llenguatge no s'organitzen per edat, sinó per necessitats (es comenta que hi ha uns 6-7 alumnes per curs). (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ El darrer municipi comenta que tenen una professora que és musicoterapeuta i a banda de fer les seves classes personalitzades, també té un contacte directe amb el professorat i fa sessions de formació interna per orientar a nivell pedagògic les classes. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ A nivell general, es valora positivament la presència d'una persona amb formació en musicoteràpia a l'equip docent.



Pregunta 1: Com es desenvolupen accions concretes per contrarestar la disminució de la natalitat? Quines iniciatives es porten a terme?

Respostes:

- ▶ El primer municipi comenta que estan oferint tallers de curta durada adreçats al públic de la tercera edat i sènior a partir de classes de conjunts instrumentals. (Municipi <50.000 habitants).
- ▶ Un altre municipi afirma que estan baixant les ràtios dels grups de 15 alumnes a 10 o 12 alumnes i així millorar la qualitat pedagògica, sent una oportunitat. També, creu que en el futur caldrà més professorat per realitzar classes individuals d'instrument i així aprofitar per augmentar la càrrega lectiva. (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ El municipi creu que encara hi ha una massa enorme de població que no coneix l'escola. En aquest curs s'ha iniciat un projecte on l'escola de música assisteix a centres d'alta complexitat i els hi facilita un pla d'estudis adaptat perquè tinguin una introducció a l'escola de música. Amb aquest projecte han aconseguit col·lectius que prèviament no assistien a l'escola. (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ Aquest municipi ha començat a oferir programes i activitats de curta durada de tastets d'instrument de 2 mesos a un preu reduït. Quan s'acaben aquests dos mesos de curs, molta part de l'alumnat s'ha interessat i passa a formar part de les escoles. Aquest programa està obert a totes les edats i ho ofereixen després de Nadal. (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ El darrer municipi explica que disposa d'un projecte comunitari anomenat AULOS Ciutat on cada departament de l'escola de música es dirigeix a les escoles bressol, primària i secundària de la ciutat. El projecte consisteix en que es fan tastets d'un instrument i un percentatge de l'alumnat s'interessa i després s'apunta a l'escola, així que indirectament aquest programa augmenta la demanda de l'escola de música. (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ Es comenta com a reflexió general, que fins ara les escoles de música es trobaven que l'alumnat venia als seus serveis (sobretot infants i joves). No obstant, actualment es detecta la necessitat d'anar a buscar-los, i a més, s'identifica la necessitat urgent de dirigir-se a d'altres tipologies de públic, especialment a franges adultes.

Pregunta 2: Quins recursos s'utilitzen per generar una major implicació educativa de les famílies de l'alumnat? En el cas del municipi no es disposa d'associació de famílies i amics relacionada amb l'EMM.

Respostes:

- ▶ El primer municipi que intervé explica que s'utilitza la participació de l'AFA dels centres educatius. Cal parlar de comunitat quan hi ha autogestió dels usuaris i generar la necessitat a les famílies a participar ja que generalment estan saturades perquè participen a l'escola. (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ El següent municipi comenta que es donen opcions al Consell Escolar per a participar amb EMM però sense obligar a ningú. Normalment, les famílies creuen que ja estan pagant per un servei i per tant no volen implicar-se. Tot i això caldria buscar l'horari que la família pugui traspasar la seva opinió a l'EMM i alhora compartir amb el representant de l'AFA algunes qüestions. (Municipi >50.000 habitants).



- ▶ Un altre municipi explica que ja tenen un grup molt actiu de famílies que li demanen a la EMM de fer activitats. No obstant, són conscients que cal vigilar per a no dependre d'aquest instrument per quan ja no hi siguin i que l'engranatge segueixi girant. (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ El darrer municipi afegeix que en cas que no es tingui contacte amb AFA és necessari posar pes en les tutories amb les famílies i reflexionar sobre el per què es necessita aquesta participació. El més important és posar en valor la persona de contacte amb el fill/a i l'escola per ajudar a sentir el vincle amb l'EMM. Per exemple, en el seu cas es va realitzar un concurs de pastissos per final de curs i les famílies es van organitzar, generant-se espais de convivència i trobada. (Municipi >50.000 habitants).

TEMA 8 INNOVACIÓ, NOVES PROPOSTES I FIDELITZACIÓ

Pregunta 1: Quines propostes s'estan realitzant per adaptar l'Escola de Música Municipal a la realitat social i musical? Quines noves tendències musicals s'han afegit recentment i com s'han integrat dins de l'oferta formativa actual.

Respostes:

- ▶ El municipi parla de la introducció de música electrònica, DJ, tractament de so, producció musical i intel·ligència artificial per donar valor a les aules per actualitzar les EMM a les tendències actuals i l'evolució tecnològica. S'han d'intentar aprofitar les noves tecnologies. (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ La primera persona a intervenir afegeix que les proves d'accés al conservatori no han canviat des de fa molts anys i que s'està desconnectant l'oïda de la música... Per a que això no passi, en el seu cas han creat un Departament de Tecnologia de la música que es cuida de l'adquisició de nous materials: tauletes, programes com el garatge band, aula virtual de música, pissarra interactiva, etc. (Municipi >50.000 habitants).

Pregunta 2: Com augmentar la mitjana de fidelització de l'alumnat? El municipi sol·licitant té 3 anys de mitjana de fidelització i demana consell a altres municipis que disposen de 12 anys de mitjana de fidelització.

Respostes:

- ▶ Es comenta que la flexibilitat i l'oferta acadèmica és clau per tal que les persones s'interessin per les activitats que es realitzen a l'EMM. Cal que aquestes s'adaptin a les necessitats de la comunitat i al curs acadèmic. Per exemple, en alumnat de secundària o persones universitàries és adequat permetre l'adaptació de l'horari o les assignatures. (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ Un altre municipi comenta que en el seu cas disposen d'una oferta formativa específica depenent de la franja d'edat: banda, instruments, formació referent, per a persones universitàries. (Municipi >50.000 habitants).
- ▶ El darrer municipi a intervenir recomana no centrar-se únicament en la gestió diària –unitats didàctiques– ja que les activitats que l'alumnat més recorda són les extraordinàries, per exemple trobades intermunicipals, pujar a un escenari i compartir l'experiència amb altres, formar comunitat, etc. Són aquestes activitats puntuals les que fan que les persones s'enganxin i es fidelitzin a l'EMM. (Municipi >50.000 habitants).



INFORME GLOBAL DELS INDICADORS D'

ESPAIS ESCÈNICS 2022



Informe dels indicadors d'espais escènics 2022

1. Presentació
2. El Cercle de Comparació Intermunicipal d'espais escènics
3. Anàlisi dels resultats del Cercle d'espais escènics
4. Visió general dels indicadors d'espais escènics
5. Conclusions
6. Relatòria de la dinàmica "un problema una solució"



1. Presentació

El Cercle de Comparació Intermunicipal d'Espais Escènics aplega 16 anys de trajectòria de recollida de dades sobre l'oferta, la demanda, l'organització i l'economia dels espais escènics municipals. Aquest recorregut en la comparativa d'indicadors de gestió dels municipis permet veure l'evolució de les polítiques locals i les tendències del sector. Com en informes anteriors, l'anàlisi es focalitza a revisar els resultats obtinguts el 2022 respecte als anys anteriors, fins al 2017. Aquesta sèrie permet una anàlisi de l'impacte de la covid-19 i de l'inici de la recuperació que es va apreciar als resultats del 2021 i que podem constatar amb els indicadors del 2022.

El 2022 ha estat el primer any sense cap tipus de restricció després de la crisi sanitària de la covid-19, i s'ha posat de manifest l'aposta dels ens locals per recuperar plenament l'activitat en els espais escènics municipals.

Per una banda, s'evidencia un creixement positiu dels indicadors de l'oferta i els recursos destinats als espais escènics que l'any 2022 han assolit uns resultats millors que els obtinguts el 2021, tot i que sense arribar encara als valors aconseguits els anys precedents a la pandèmia. Així mateix, podem observar que es recuperen els indicadors de la demanda i l'autofinançament del servei, tot i que ho fan per sota de l'important impuls de l'oferta que han dut a terme els ens locals. Aquesta anàlisi, juntament amb les aportacions dels diferents tècnics participants en els tallers de millora, permet identificar els reptes actuals i de futur dels espais escènics municipals.

L'informe s'estructura en diverses parts. A la primera, es descriuen els municipis i les característiques dels espais escènics participants. A la segona, s'analitzen els resultats dels indicadors més rellevants per copsar una visió global de la situació actual dels espais escènics municipals i, sobretot, del grau de recuperació després de la crisi sanitària causada per la covid-19. A la tercera part hi trobareu un resum en què es comparen els resultats de tots els indicadors del Cercle d'Espais Escènics d'aquesta edició amb les cinc edicions anteriors.

Finalment, es dedica un apartat als tallers de millora, en els quals els participants han pogut, d'una banda, treballar els seus indicadors de resultats per explicar les dades del servei i, d'altra banda, compartir amb la resta de participants un espai de debat per recollir problemàtiques i possibles solucions en diferents vessants de la gestió dels espais escènics municipals.

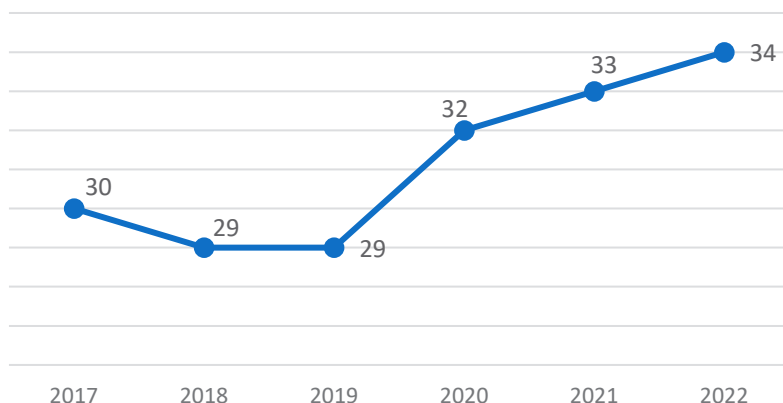


2. El Cercle de Comparació Intermunicipal d'Espais Escènics

2.1. Municipis participants

En l'edició del 2022 hi han participat **34 municipis**, un més que el 2021, i de nou s'ha superat la xifra màxima de participació des de l'inici dels Cercles d'Espais Escènics.

Gràfic 1: Municipis participants als Cercles d'Espais Escènics. 2017-2022



Municipis participants

34 municipis

↑ 1 vs. 2021

2.271.693 habitants

55,5% de la població de la prov. de Barcelona¹

Els municipis participants sumen el 55,5% de la població de la província (sense comptar Barcelona ciutat). Aquesta alta representativitat, un any més, ve marcada per una presència majoritària dels municipis de més de 60.000 habitants (14 dels 16 municipis formarien part d'aquest grup). De totes maneres, **en conjunt, entre els participants hi ha una gran diversitat pel que fa a població, ja que també hi ha una nombrosa representació de municipis amb menys volum de població**. El rang poblacional va des dels 6.805 habitants de Sallent als 265.444 de l'Hospitalet de Llobregat.

Pel que fa a la distribució geogràfica dels municipis participants, **destaca la presència de 15 municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i de 19 de la resta de la província**.

El 2022 s'assoleix la representativitat més gran dels Cercles d'Espais Escènics, amb 34 municipis participants. D'aquests, 15 pertanyen a l'Àrea Metropolitana de Barcelona i 19 a la resta de la província.

¹ Sense la població de Barcelona (ciutat).

Mapa de la província amb els municipis participants ressaltats



Elaboració: Servei de Programació de la Direcció de Serveis de Planificació Econòmica (Diputació de Barcelona).

Taula 1: Municipis participants

| > 60.000 habitants | | | |
|------------------------------|------------------|------------------------------|------------------|
| AMB | | Resta de la província | |
| Municipi | Habitants | Municipi | Habitants |
| Hospitalet de Llobregat (l') | 265.444 | Terrassa | 224.114 |
| Badalona | 223.506 | Sabadell | 215.760 |
| Sant Cugat del Vallès | 95.725 | Mataró | 128.956 |
| Cornellà de Llobregat | 89.039 | Manresa | 77.452 |
| Rubí | 79.007 | Vilanova i la Geltrú | 68.152 |
| Castelldefels | 67.307 | Granollers | 61.983 |
| Viladecans | 66.720 | | |
| Prat de Llobregat (el) | 65.030 | | |
| < 60.000 habitants | | | |
| AMB | | Resta de la província | |
| Municipi | Habitants | Municipi | Habitants |
| Gavà | 46.974 | Vic | 47.545 |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.642 | Igualada | 40.767 |
| Ripollet | 39.031 | Vilafranca del Penedès | 40.056 |
| Montcada i Reixac | 36.666 | Premià de Mar | 28.518 |
| Sant Joan Despí | 34.039 | Cardedeu | 18.785 |
| Barberà del Vallès | 33.082 | Garriga (la) | 16.788 |
| Castellar del Vallès | 24.933 | Canovelles | 16.761 |
| | | Montornès del Vallès | 16.707 |
| | | Arenys de Mar | 16.155 |
| | | Palau-solità i Plegamans | 14.911 |
| | | Llinars del Vallès | 10.205 |
| | | Vilassar de Dalt | 9.128 |
| | | Sallent | 6.805 |



2.2. Característiques dels espais escènics participants

Els municipis que participen en el Cercle d'Espais Escènics compleixen com a mínim amb els requisits següents:

- ▶ Disposen d'un o de diversos **equipaments escènics de titularitat pública** (tot i que poden tenir diferents tipus de gestió).
- ▶ Disposen d'una **programació estable professional** (un mínim de 8 funcions d'espectacles professionals d'arts en viu repartides al llarg de l'any i durant els tres darrers anys) i tenen un cert grau d'especialització en activitat escènica.
- ▶ Disposen dels **recursos suficients, tan econòmics com humans**. Compten amb, com a mínim, una persona específicament dedicada a la programació d'arts en viu, i contracten espectacles professionals (amb despesa de caixet, ja sigui econòmica o en espècie).

2.3. Resum dels indicadors del Cercle d'Espais Escènics

Els Cercles d'Espais Escènics comparen 79 indicadors calculats a partir de 70 variables i permeten analitzar el context dels espais escènics i els municipis des de múltiples perspectives. El conjunt d'indicadors s'agrupen en **quatre àmbits en els quals s'analitza l'evolució de les mitjanes globals en una sèrie temporal que va del 2017 fins al 2022**.

Els indicadors s'agrupen en els àmbits següents:



Encàrrec polític

- Mesura en quin grau s'assoleixen els objectius dels espais escènics en termes d'oferta i la seva diversitat.

Usuari-client

- Mesura en quin grau la ciutadania respon a l'oferta, quin impacte quantitatiu n'obtenen les programacions.

Valors organitzatius - recursos humans

- Mesura el tipus d'organització i de gestió, així com els recursos humans.

Economia-entorn

- Mesura la gestió econòmica del servei, tant pel que fa a les despeses com al finançament.

El resultat de tots els indicadors dels diferents àmbits es pot consultar al capítol 3. *Visió general dels indicadors d'espais escènics*.

3. Anàlisi dels resultats del Cercle d'Espais Escènics

Tot seguit es presenta l'anàlisi dels resultats dels aspectes clau que s'han considerat més interessants per copsar una visió global de la situació actual dels espais escènics municipals i, sobretot, del grau de recuperació després de la crisi sanitària causada per la covid-19. En el següent capítol es pot consultar el resum del resultat de tots els indicadors del Cercle d'Espais Escènics de l'edició actual, comparat amb les cinc edicions anteriors.

3.1. L'oferta dels espais escènics

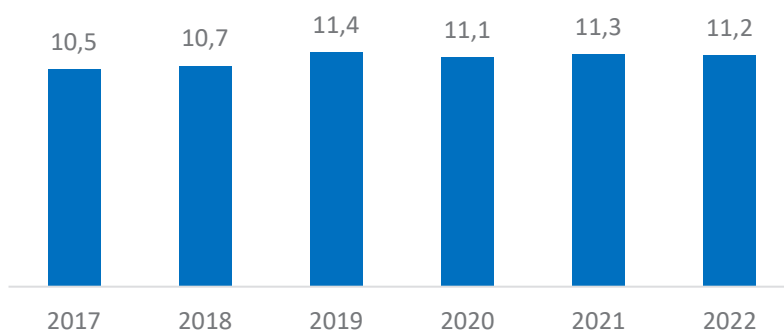
El 2022 ha estat el primer any plenament normalitzat, sense cap tipus de restricció o limitacions d'aforament com van tenir l'any 2020 i, en menor mesura, el 2021, per la pandèmia de la covid-19. **Pel que fa a l'oferta**, els espais escènics dels Cercles evidencien la seva recuperació i es recuperen xifres properes als anys precedents a la pandèmia.

3.1.1. Anàlisi quantitativa de l'oferta

L'indicador de butaques per cada 1.000 habitants ens dona una idea del conjunt de la infraestructura, de les dimensions i de la capacitat d'aforament dels espais escènics participants. **El 2022 la mitjana ha estat d'11,2 butaques per cada 1.000 habitants.** Cal tenir en compte que aquesta xifra comprèn una àmplia diversitat de capacitats entre els municipis participants, que va de les 3,4 a les 98,5 butaques per cada 1.000 habitants, i que els canvis de tendència es produeixen, sobretot, a partir de la incorporació de nous espais i d'ampliacions i/o de variacions dels aforaments dels espais participants en l'estudi.



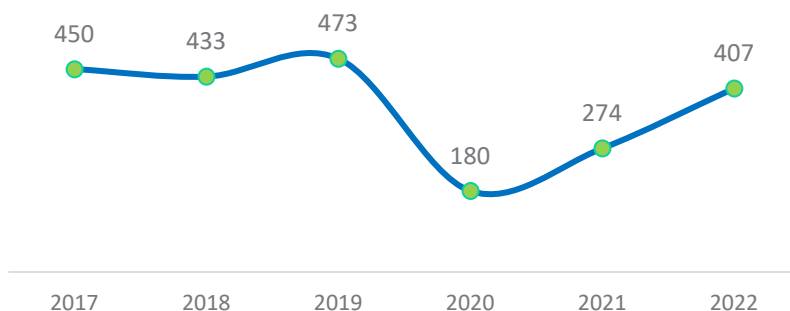
Gràfic 2: Butaques per cada 1.000 habitants.
2017-2022



El 2022 la tendència de recuperació iniciada el 2021 es consolida i l'oferta recupera xifres similars als anys precedents a la pandèmia.

Més enllà de la infraestructura, l'indicador clau per analitzar l'activitat són les places ofertes per cada 1.000 habitants (l'aforament dels espais escènics pel nombre de funcions que s'hi han ofert durant un any per cada 1.000 habitants). **El 2021, l'oferta es va recuperar lleugerament, fins a una mitjana de 274 places ofertes per cada 1.000 habitants, i el 2022 s'ha incrementat fins a les 407,4.** Tot i el creixement del 48,6% respecte del 2021, l'oferta continua un 13,9% per sota del 2019.

Gràfic 3: Places ofertes (per 1.000 habitants)

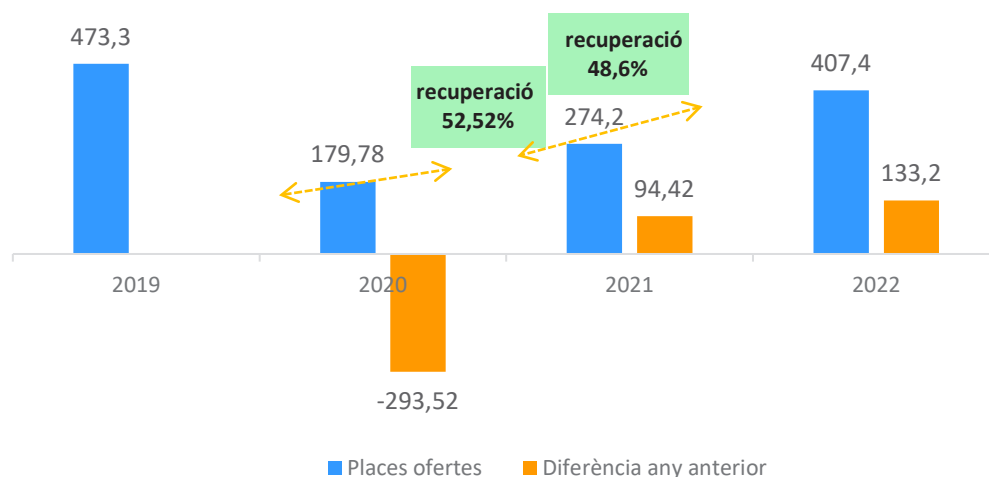


Per poder valorar la recuperació de l'oferta representem gràficament els resultats respecte del darrer any normalitzat (el 2019); d'aquesta manera es copsa visualment l'abast de la recuperació.



Com es pot observar, el 2021 es van recuperar una de cada tres places perdudes el 2020. **Aquesta recuperació s'accentua el 2022 amb la recuperació del 48,57% de les places ofertes el 2021, que tan sols són un 13,9% inferiors a les ofertes l'any 2019.**

Gràfic 4: Recuperació places ofertes per 1.000 hab.



Places ofertes

407 mitjana de places ofertes per cada 1.000 hab.

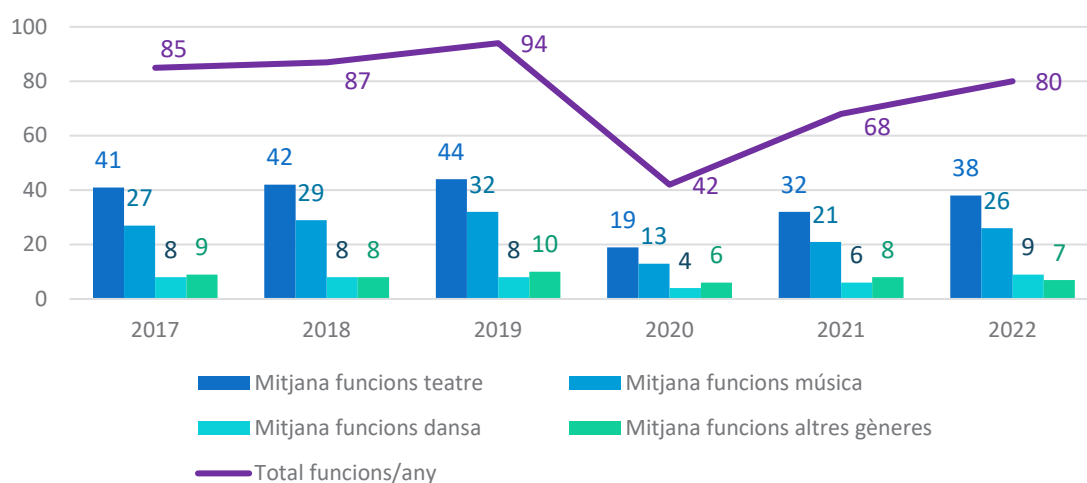
↑ **48,6%** vs. 2021 || ↓ **-13,9%** vs. 2019

73,3 mínim **2.275,8** màxim

3.1.2. Anàlisi de la diversitat de l'oferta

Els espais escènics han programat una mitjana de 80 funcions l'any 2022, amb un creixement del 17,64% respecte del 2021 (68 funcions). Per gèneres, els municipis han programat de mitjana 38 funcions de teatre, 26 de música, 9 de dansa i 7 d'altres gèneres. El gènere amb una evolució més positiva és la dansa, que ha incrementat un 31% les funcions respecte del 2021 i aconsegueix millorar els valors de l'any 2019. Les funcions d'altres gèneres són les úniques amb una evolució negativa respecte del 2021, ja que disminueixen un 7,8% respecte de l'any anterior i un 28,8% respecte de les programades el 2019.

Gràfic 5: Mitjana de funcions segons el gènere. 2017-2022



A la taula següent s'expressa la mitjana de funcions del 2022 i el percentatge de recuperació respecte del 2021 i el 2019:

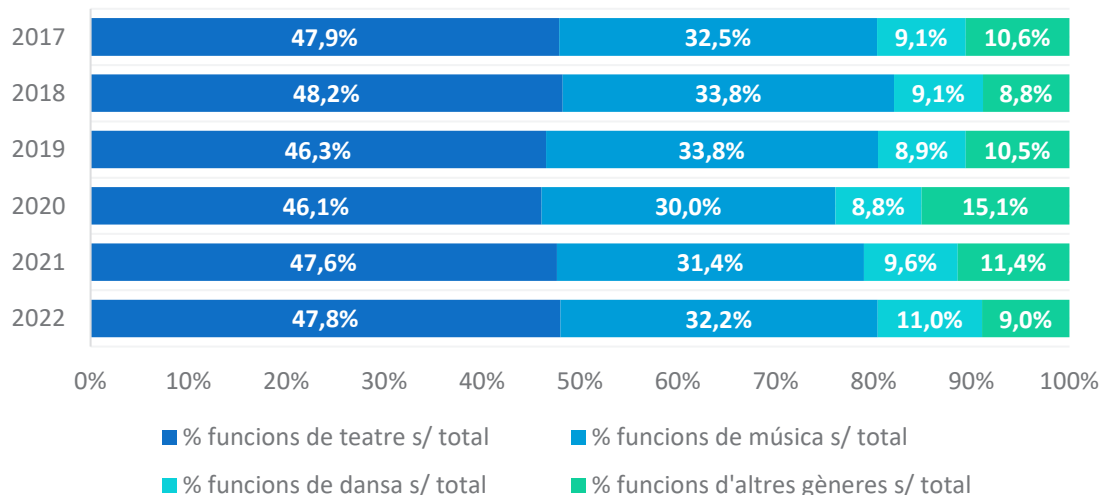
| Taula 2: Mitjana de funcions segons el gènere 2022 | | vs. 2021 | vs. 2019 |
|--|-----------|---------------|----------------|
| Teatre | 38 | 18,7 % | -12,9 % |
| Música | 26 | 21,7 % | -18,7 % |
| Dansa | 9 | 31,0 % | 0,2 % |
| Altres gèneres escènics | 7 | -7,8 % | -28,8 % |

Nota: la variació de les mitjanes s'ha calculat tenint en compte els valors decimals, que han estat arrodonits en el gràfic "Mitjana de funcions segons el gènere. 2017-2022".

El 2022 augmenta considerablement la mitjana de funcions programades. Tots els gèneres recuperen funcions excepte els altres gèneres artístics, que disminueixen. La dansa té una recuperació més pronunciada i és l'únic gènere que millora els resultats respecte del 2019.

En la distribució de les funcions en funció del gènere no hi ha canvis substancials i **es manté el predomini del teatre i la música** en el conjunt de la programació.

Gràfic 6: Percentatge de funcions segons el gènere artístic



Diversitat de l'oferta per gènere



47,8% funcions de teatre

↑ 0,2 p. vs. 2021 || ↑ 1,5 p. vs. 2019

32,2% funcions de música

↑ 0,8 p. vs. 2021 || ↓ -1,5 p. vs. 2019

9,0% funcions d'altres gèneres

↓ -2,4 p. vs. 2021 || ↓ -1,5 p. vs. 2019

11,0% funcions de dansa

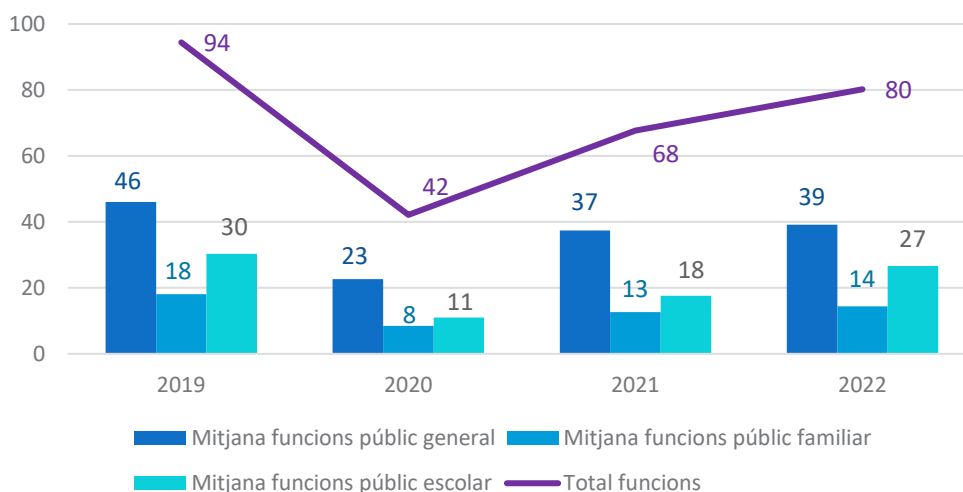
↑ 1,4 p. vs. 2021 || ↑ 2,1 p. vs. 2019

A continuació s'analitza l'oferta des del punt de vista del **tipus de públic**. Els Cercles recullen dades en funció de si es tracta d'una oferta destinada al **públic escolar**, d'una programació per al **públic general** o d'una de destinada a **públic familiar**.

Cal tenir en compte que hi ha una **diversitat important** entre els diferents espais escènics participants als Cercles pel que fa a la programació segons el tipus de públic. Hi ha equipaments que gairebé no tenen programació escolar i, en canvi, d'altres en què és la programació majoritària. Passa el mateix amb les programacions general i familiar: els municipis presenten realitats diverses.

El 2022 continuen augmentant les funcions en tots els tipus de públics. La programació destinada al públic escolar és la que més ha augmentat aquest any, i queda només un 12,3% per sota dels valors del 2019. En canvi, la programació familiar, tot i la recuperació del 2021 i del 2022, és la que més s'allunya dels registres del 2019. Al gràfic següent podem veure la progressiva recuperació de les funcions segons el tipus de públic al qual s'adrecen:

Gràfic 7: Mitjana del nombre de funcions segons el tipus de públic. 2019-2022



De nou, si fem una mitjana de la variable del nombre de funcions de tots els municipis **s'observa una recuperació del 2022 respecte del 2021, però en tots els casos es continua per sota dels valors del 2019.**

| Taula 3: Mitjana de funcions per municipi 2022 | | vs. 2021 | vs. 2019 |
|--|-----------|---------------|----------------|
| Públic general | 39 | 4,6 % | -15,0 % |
| Públic escolar | 27 | 50,9 % | -12,3 % |
| Públic familiar | 14 | 13,9 % | -20,2 % |

Nota: la variació de les mitjanes s'ha calculat tenint en compte els valors decimals que han estat arrodonits en el gràfic "Mitjana del nombre de funcions segons el tipus de públic, 2019-2022".

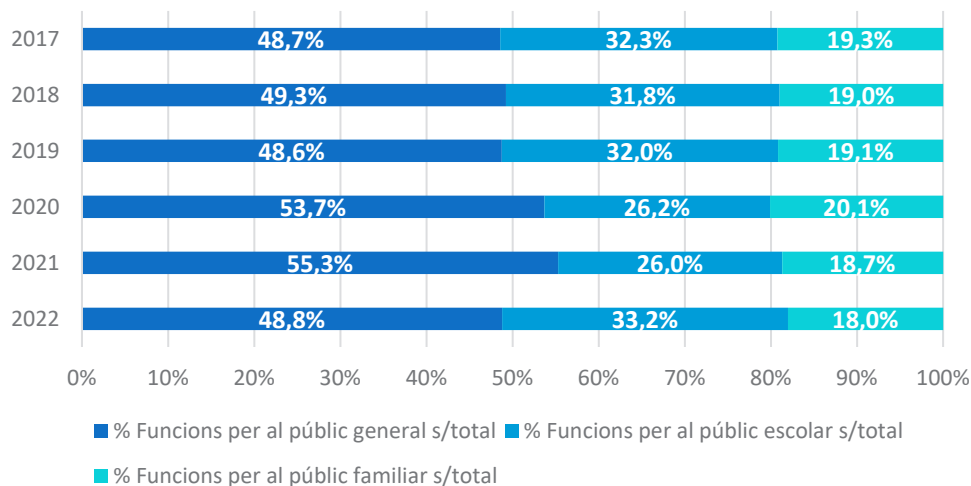
Es recupera la mitjana de funcions en tots els tipus de públic respecte del 2021. El 2022 la programació escolar és la que ha experimentat un creixement més gran. Les funcions familiars són les que tenen uns valors més allunyats respecte dels indicadors del 2019.

El 2022 augmenta el pes de la programació escolar i s'aconsegueix el millor resultat (33,2%) de la sèrie analitzada. Amb la recuperació de les funcions escolars, la distribució de les funcions segons el tipus de públic és molt similar a la que es donava els anys precedents a la pandèmia.



D'altra banda, **el pes de la programació destinada al públic familiar baixa fins al 18,0%, de manera que es converteix en el valor més baix de la sèrie analitzada.** Caldrà seguir aquests indicadors en el futur immediat per veure si la recuperació de les programacions escolars es manté i si la pèrdua de la programació de les funcions familiars continua o es recuperen els seus percentatges de programació.

Gràfic 8: Percentatge de funcions segons el tipus de públic



Diversitat de l'oferta segons el tipus de públic a qui s'adreça

48,8% funcions per a públic general

↓ -6,5 p. vs. 2021 || ↑ 0,2 p. vs. 2019

33,2% funcions escolars

↑ 7,2 p. vs. 2021 || ↑ 1,2 p. vs. 2019

18,0% funcions per a públic familiar

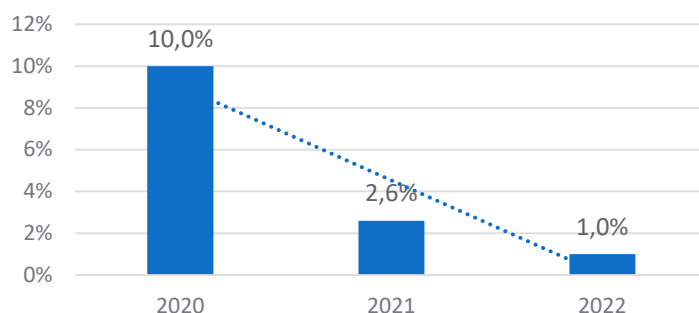
↓ -0,7 p. vs. 2021 || ↓ -1,1 p. vs. 2019

L'oferta no presencial

El 2020 els Cercles d'Espais Escènics van incloure com a novetat un conjunt d'indicadors que permetien **mesurar l'activitat escènica no presencial**. Aquests indicadors van sorgir com a resposta a la important oferta en línia que van oferir alguns espais escènics durant el confinament i, posteriorment, durant els mesos en què encara hi havia moltes restriccions per a un accés normalitzat a l'oferta presencial.

Així, si el 2020 aquest tipus d'oferta va tenir un pes destacat, **el 2021 les dades van mostrar una davallada, ja que les funcions no presencials van representar només un 2,6% sobre el total de l'oferta, i el 2022 van baixar encara més: van representar només l'1% del total.** El 2022 únicament un municipi ha continuat oferint aquest tipus de funcions amb una presència molt residual.

Gràfic 9: Percentatge de funcions no presencials



Funcions no presencials

1% de funcions no presencials sobre el total de funcions professionals

↓ -1,6 p. vs. 2021

1 municipi participant amb oferta no presencial

↓ -80% vs. 2021



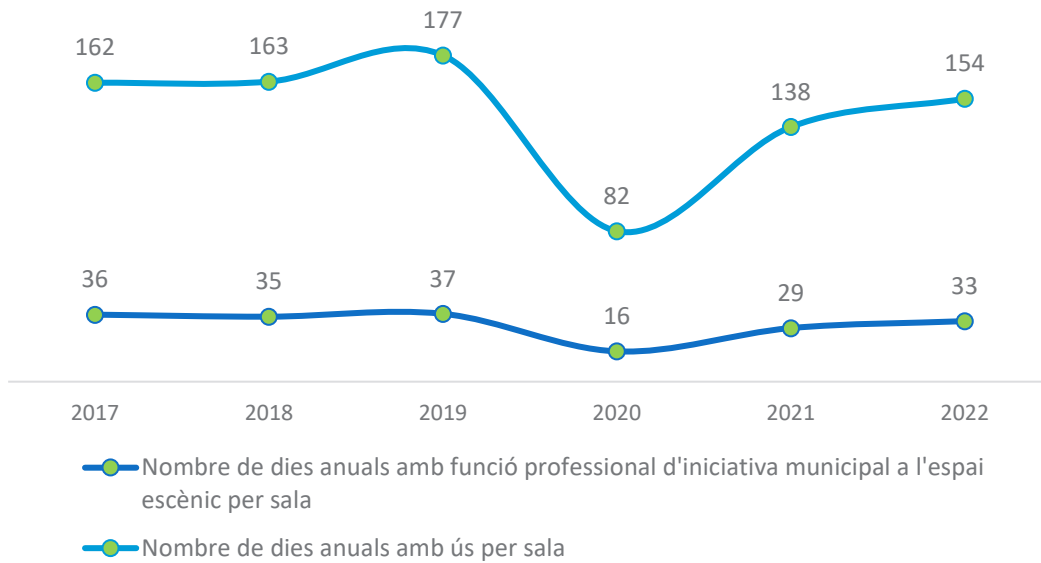
L'oferta no presencial esdevé residual, ja que el 2022 només un municipi ha ofert funcions no presencials, cosa que representa només un 1% sobre el total de funcions.

3.1.3. L'ús dels espais escènics

Per tal de poder analitzar tota l'activitat que es duu a terme als espais escènics, més enllà de la programació professional, es comptabilitzen el **total de dies d'ús de la sala** per a diferents activitats, així com el **nombre d'actes** que s'hi representen.

El 2022 l'ús dels equipaments escènics ha millorat els registres del 2021, però encara **continuen per sota de les dades del 2019 i els anys precedents**, tant pel que fa a la programació professional com per la resta d'activitats. Tot i així, s'observa com la **programació professional i les cessions han tingut una recuperació més ràpida**. El nombre de dies d'ús dels equipaments s'ha recuperat en un 87% respecte del 2020 i el nombre de dies amb funció professional en un 100,6%.

Gràfic 10: Dies d'ús dels espais i dies amb funció professional



Dies anuals amb ús de sala



154 dies d'ús per sala

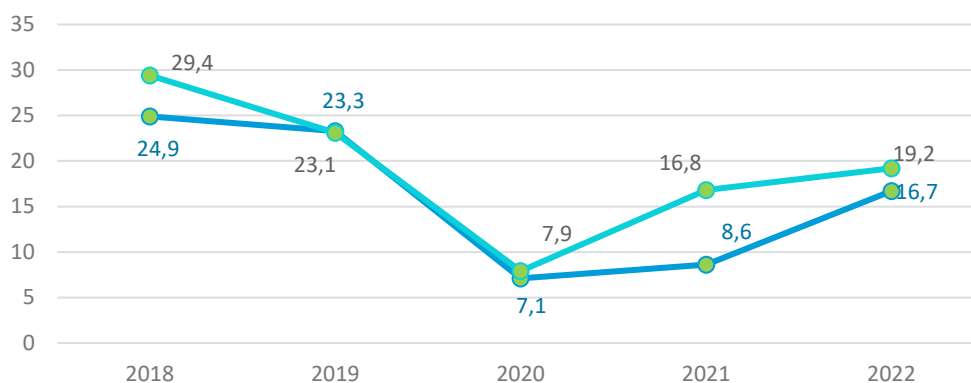
↑ **11,1%** vs. 2021 || ↓ **-13,3%** vs. 2019

33 dies de funció professional

↑ **13,1%** vs. 2021 || ↓ **-10,6%** vs. 2019

El gràfic següent mostra l'evolució del nombre d'actes de lloguer i els de cessió gratuïta. Com es pot observar, **la recuperació dels actes amb cessió gratuïta va ser més ràpida** que la dels actes de lloguer. En el cas dels lloguers les dades ens indiquen que han trigat més a remuntar; el 2021 es van incrementar un 21% respecte del 2020 i no ha estat fins al 2022 que han experimentat un creixement molt més pronunciat (94%), és a dir, **els actes de lloguer gairebé s'han doblat d'un any a l'altre**.

Gràfic 11: Nombre d'actes mitjançant lloguer i cessió gratuïta



Actes anuals duts a terme mitjançant lloguer i cessió gratuïta de sala

16,7 actes mitjançant lloguer de sala

↑ **94,2%** vs. 2021 || ↓ **-28,3%** vs. 2019

19,2 actes mitjançant cessió gratuïta

↑ **14,3%** vs. 2021 || ↓ **-16,9%** vs. 2019



El 2022 segueixen augmentant els dies d'ús dels espais escènics, tot i que les xifres encara són inferiors als anys precedents a la pandèmia. Els actes mitjançant lloguer han experimentat el creixement més pronunciat (94,2%).

3.1.4. La comunicació digital

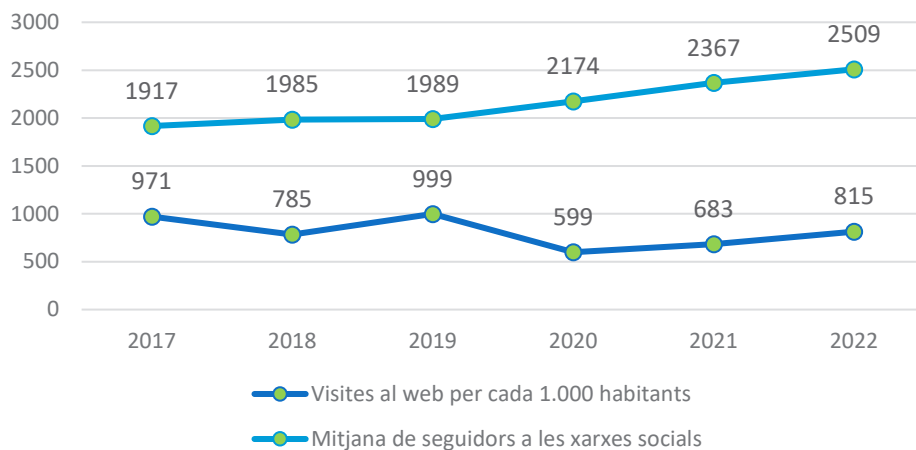
Els indicadors relacionats amb l'abast de la comunicació digital permeten estimar el grau d'impacte dels continguts digitals dels equipaments, el nombre de seguidors i el nombre de visites a les pàgines web per habitant de mitjana. Per aquests indicadors, cal tenir en compte que la sèrie històrica no compta amb dades de tots els participants, ja que alguns municipis no disposen d'aquestes dades, o simplement no disposen de web o perfils de xarxes socials propis de l'equipament. **El 2022 han reportat dades del seu trànsit web 23 municipis, i 29 n'han reportat per xarxes socials.**

El nombre de seguidors a les xarxes socials continua amb una tendència de creixement i ho ha fet amb més força els darrers tres anys. L'ús de les xarxes socials, les publicacions i l'*engagement* amb les comunitats digitals han pres més rellevància d'ençà de la pandèmia.

Les visites al web s'han incrementat notablement el 2022, però encara no s'ha arribat als registres del 2019, tot i que milloren els resultats del 2018. Malgrat que hi ha menys oferta

(no s'ha recuperat al 100%) i menys demanda (hàbits), la compra d'entrades en línia s'ha consolidat com la modalitat més habitual d'adquisició d'entrades,² fet que podria explicar la ràpida recuperació de les visites al web.

Gràfic 12: Mitjana de seguidors a les xarxes socials i visites al web per cada 1.000 habitants



Web i xarxes socials

2.509 mitjana de seguidors a les xarxes socials

↑ **6,0%** vs. 2021 || ↑ **26,1%** vs. 2019

815 visites al web per 1.000 hab.

↑ **19,4%** vs. 2021 || ↓ **-18,4%** vs. 2019

Es consolida el creixement de seguidors a les xarxes socials. Les visites als llocs web augmenten per segon any consecutiu, però sense recuperar encara els registres del 2019.

² Vegeu el punt 3.2.2. Les modalitats de compra.

3.2. Anàlisi de la demanda

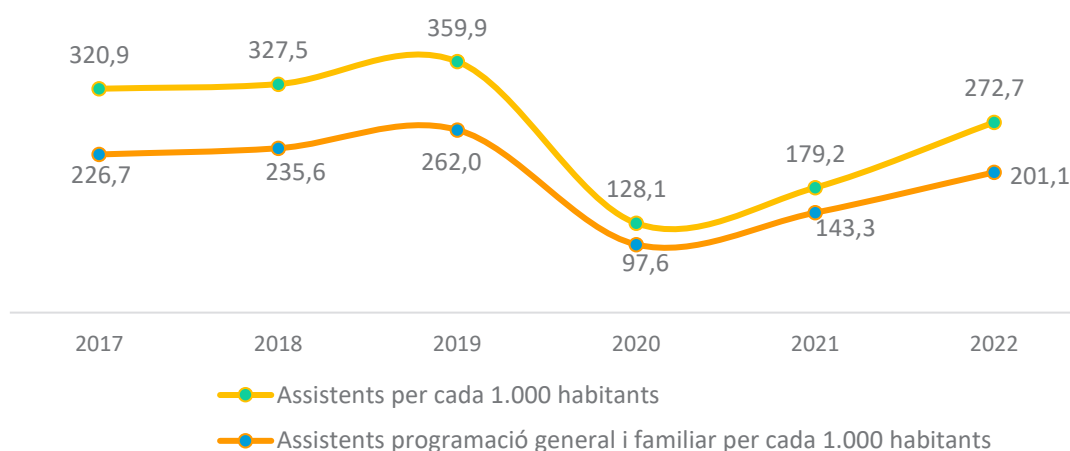
En l'anàlisi de **la demanda** avaluem l'evolució de les **assistències** i del **nombre d'entrades** en el període 2017-2022 per conèixer **l'impacte de les programacions escèniques municipals en la ciutadania**.

Tal com ha succeït amb l'oferta, **l'evolució de la demanda ve marcada per la irrupció de la pandèmia**. El creixement sostingut de l'assistència va assolir els millors resultats dels indicadors el 2019. El 2020 es va produir una forta caiguda dels indicadors que s'ha recuperat els dos darrers anys (2021 i 2022), tot i que encara sense assolir els resultats dels anys precedents a la pandèmia i **amb una progressió de recuperació més lenta que l'oferta**.

3.2.1. Assistència i ocupació dels espais escènics

El 2022, les 272,7 assistències per cada 1.000 habitants **suposen un creixement d'un 40% respecte del 2020**, però encara queden lluny dels registres del 2019 i anys precedents. Si focalitzem l'anàlisi de l'assistència de la programació professional general i familiar, la fotografia és calcada i, malgrat la recuperació respecte del 2020 (97,6 assistències per cada 1.000 habitants), la xifra també queda lluny de les 262 del 2019.

Gràfic 13: Assistents totals i assistents a la programació general i familiar (per cada 1.000 habitants)



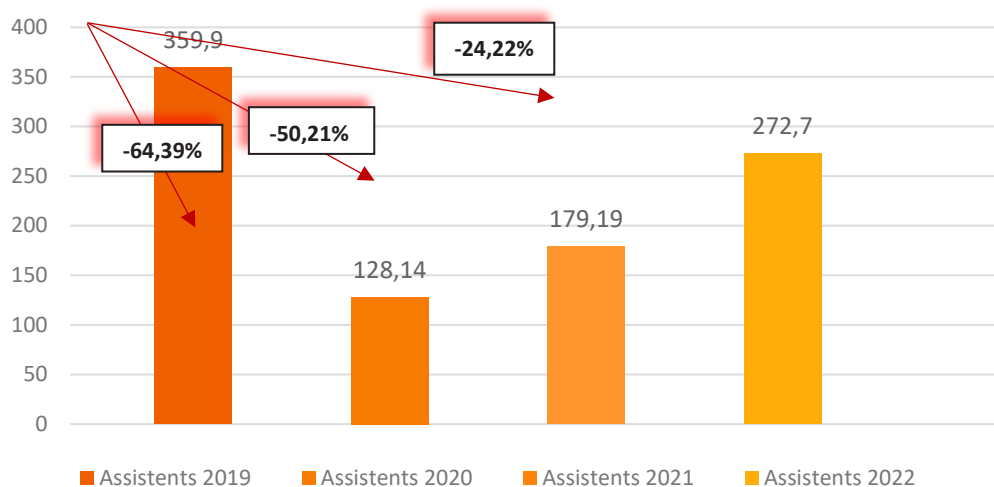
Assistència

272,7 assistents per 1.000 hab.
↑ 52,2% vs. 2021 || ↓ -24,2% vs. 2019

201,1 assistents per 1.000 hab. a la programació general i familiar
↑ 40,3% vs. 2021 || ↓ -23,2% vs. 2019

La recuperació de l'assistència després de l'impacte de la covid-19 és més baixa que la recuperació de l'oferta. Si en el cas de les places ofertes per 1.000 habitants les dades del 2022 estan un -13,9% per sota de les del 2019, **en el cas de l'assistència encara ens situem en un -24,2%.** Aquesta lenta recuperació de la demanda respon, malgrat tot, a patrons esperables, ja que els hàbits i el consum cultural acostumen a tenir una recuperació més lenta. Per exemple, en l'anàlisi de la recuperació del consum escènic i cultural després de l'impacte de la crisi econòmica i la recessió que es va produir entre el 2008 i el 2012, així com en altres anàlisis anteriors, s'aprecia com la demanda es va recuperar més lentament³ que l'oferta. Caldrà veure si l'impacte i la recuperació de la covid-19 en la demanda escènica reproduceix uns patrons similars als de la crisi financera o es recupera més ràpidament.

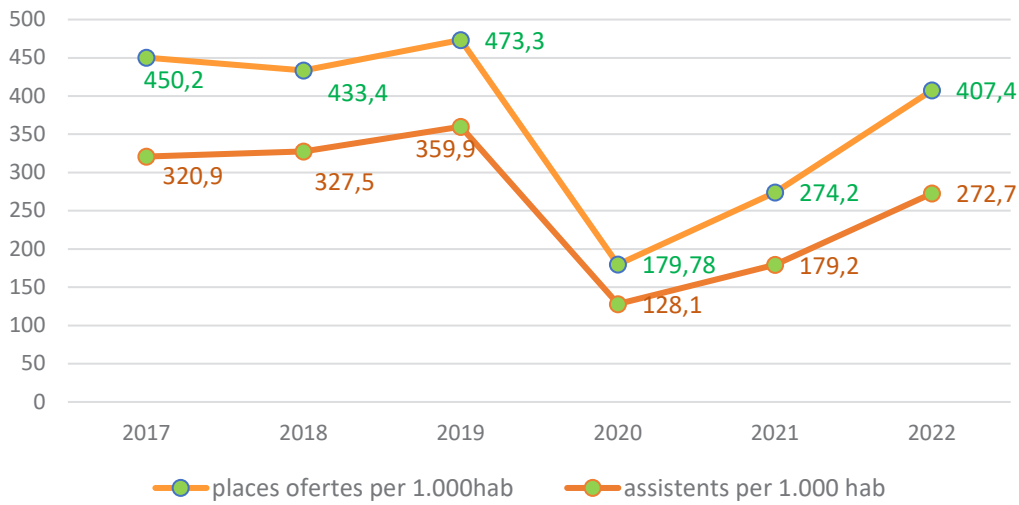
Gràfic 14: Evolució dels assistents per 1.000 habitants. 2019-2022



Tot seguit representem en un gràfic l'evolució de l'oferta (places ofertes per cada 1.000 hab.) i la resposta de l'assistència (assistents per cada 1.000 hab.). Com es pot observar, el creixement de l'oferta és molt més pronunciat que el de la demanda en tot el període estudiat, i el 2022 es produeix la diferència més gran entre aquests indicadors.

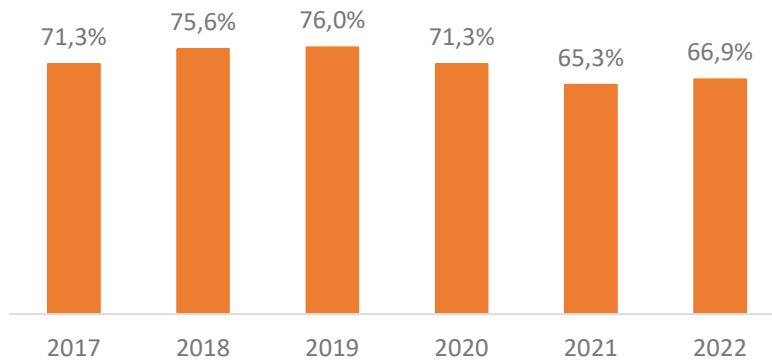
³ En l'informe del 2019 dels Cercles de Comparació Intermunicipal d'Espais Escènics, i en els d'anys precedents, s'analitza de forma específica aquesta lenta recuperació després de la Gran Recessió. D'altra banda, també es pot consultar aquesta recuperació del consum escènic a tot l'Estat espanyol, tant pel que fa a la crisi financera com a la covid-19, en l'estudi publicat conjuntament per La Red de Teatros i FAETEDA <https://www.faedeta.org/es/estudio-impacto-covid-19/>.

Gràfic 15: Places ofertes i assistents per 1.000 hab. 2017-2022



D'altra banda, **l'ocupació⁴ (percentatge d'assistents sobre l'aforament) augmenta i registra un valor mitjà del 66,9%**. Aquestes dades posen de manifest que la demanda es recupera, però ho fa per sota de l'important impuls de l'oferta que han experimentat els espais escènics municipals.

Gràfic 16: Percentatge d'ocupació (assistents sobre aforament)



Ocupació

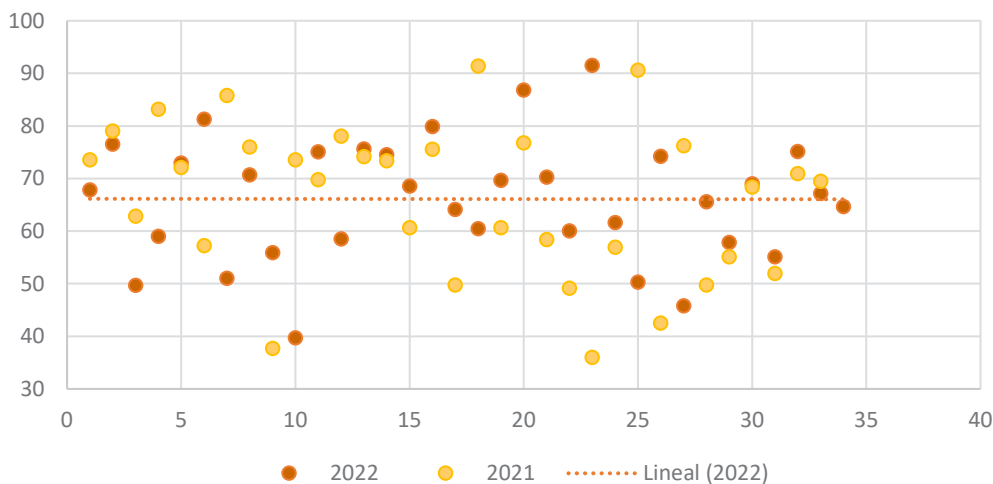
66,9% ocupació mitjana

↑ 1,6 p. vs. 2021 || ↓ -9,1 p. vs. 2019

⁴ El 2022 ha estat una temporada plenament normalitzada, sense limitacions d'aforaments.

El gràfic següent ens mostra el percentatge d'ocupació en els diferents municipis participants. Tal com es pot observar, hi ha una gran dispersió de les dades segons el municipi, que van des de valors del 46% fins al 91% d'ocupació. El 2021 la concentració de municipis en les franges inferiors (6 municipis per sota del 50%) va ser superior a la del 2022 (2 municipis), fet que ha suposat una certa recuperació de la mitjana de l'ocupació. Cal destacar, també, que el 2022 hi ha 13 municipis del Cercle (el 38,23% dels municipis participants) que registren una ocupació per sobre del 70%.

Gràfic 17: Percentatge d'ocupació (segons/municipi)



La demanda es recupera lentament, però ho fa per sota de l'important impuls de l'oferta que han dut a terme els espais escènics municipals.

3.2.2. Les modalitats de compra

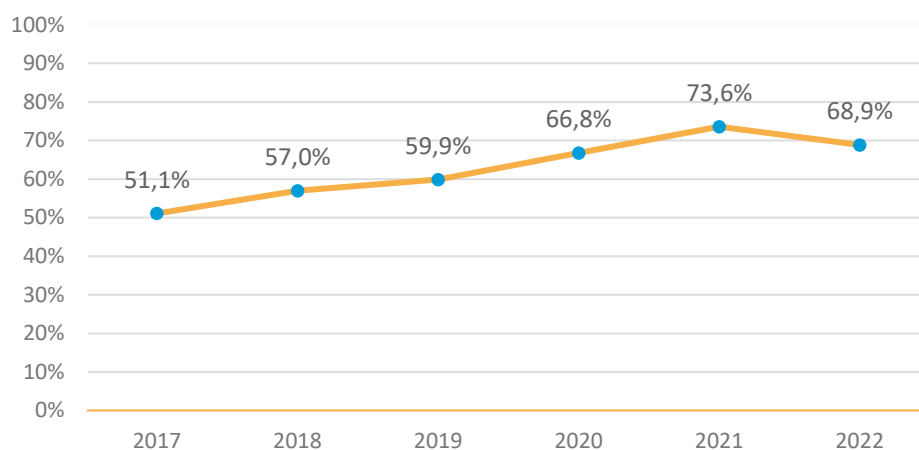
Pel que fa a la **venda en línia, tot i que el 2022 es registra un descens respecte a l'any anterior, podem concloure que esdevé la modalitat més habitual** d'adquisició d'entrades en els espais escènics.

El 2022 ha estat un any plenament normalitzat, sense cap tipus de restricció i, per tant, és probable que un determinat tipus de públic hagi tornat a comprar a taquilla. A això caldria afegir-hi, també, que s'han tornat a posar en marxa abonaments adreçats al públic més fidel, més habituat a visitar els teatres.

No obstant això, malgrat que el resultat del 2022 és més baix que el registrat el 2021, podem veure com la tendència de la venda d'entrades amb servei no presencial manté uns registres elevats, i són fins i tot millors que els de l'any 2020, any en què es va restringir l'activitat presencial als equipaments. A més, l'anàlisi amb el gràfic lineal ens permet copsar com aquesta tendència positiva en la venda per internet s'està produint en tots els municipis de forma molt homogènia. El 2022 el municipi que obté un valor més baix d'aquest indicador se situa en un 51,7% de venda per internet, mentre que el 2021 el valor més baix va ser del 44,3%.

Es pot concloure, doncs, que la covid-19 ha accelerat un canvi d'hàbits i s'ha consolidat l'ús de les tecnologies per adquirir entrades a partir de l'any 2020. El 2022 ha estat el **quart any consecutiu en què tots els municipis que participen en el Cercle de Comparació Intermunicipal d'Espais Escènics han ofert el servei en línia de venda d'entrades.**

Gràfic 18: Percentatge d'entrades venudes amb servei no presencial



Modalitat de compra

68,9% entrades venudes amb servei no presencial

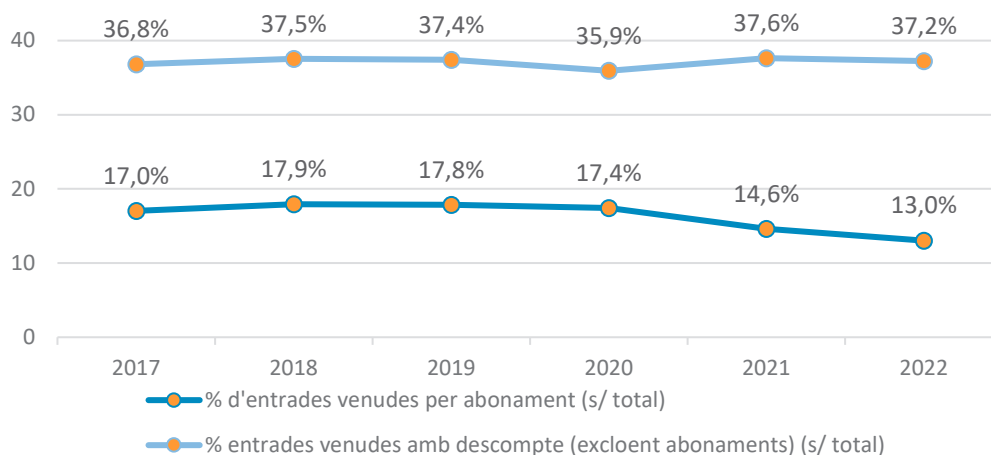
↓ -4,7 p. vs. 2021 || ↑ 9,0 p. vs. 2019

Pel que fa al tipus d'entrades, **el 2022 les entrades venudes amb abonament obtenen el registre més baix dels Cercles** (13%) des de l'inici de recollida de dades d'aquest servei. Cal tenir en compte que alguns municipis no ofereixen aquesta modalitat d'entrada, tot i que els factors que podrien explicar aquesta davallada són múltiples.

L'indicador que mostra una evolució més estable és el percentatge d'entrades venudes amb descompte. Els resultats de la sèrie mostren com la variació ha estat mínima. Contràriament als abonaments, els descomptes estan més estesos i consolidats en tots els equipaments, amb els quals s'han explorat noves fórmules amb més flexibilitat per mantenir i recuperar més assistència del públic fidelitzat i captar nous públics.



Gràfic 19: Percentatge de venda d'entrades amb descompte i percentatge de venda amb abonament



Formes de compra i polítiques de preus

13,0% venda amb abonament

↓ -1,6 p. vs. 2021 || ↓ -4,8 p. vs. 2019

37,2% venda amb descompte

↓ -0,4 p. vs. 2021 || ↓ -0,2 p. vs. 2019

Si analitzem la variable de venda d'entrades i fem la mitjana entre tots els municipis, podem fer-nos una idea del **volum d'entrades per abonament que es van perdre el 2020 i s'han recuperat el 2021 i 2022**. El 2022 s'han venut més abonaments, i **el volum total d'abonaments s'ha recuperat un 45% respecte del 2020**, tot i que aquest resultat queda gairebé un 47% per sota del volum d'abonaments venuts el 2019.

| Taula 4: Mitjana d'entrades venudes per municipi | 2022 | Vs. 2021 | Vs. 2020 | Vs. 2019 |
|--|-------|----------|----------|----------|
| Entrades amb descompte (excloent abonaments) | 4.455 | 38,5 % | 111,1 % | -26,0 % |
| Entrades amb abonament | 1.535 | 22,9 % | 45,4 % | -46,9 % |

Nota: la variació de les mitjanes s'ha calculat tenint en compte els valors decimals, que han estat arrodonits en el gràfic "Percentatge de venda d'entrades amb descompte i percentatge de venda amb abonament. 2017-2022".

La compra per internet es consolida i esdevé la modalitat més habitual d'adquisició d'entrades tot i la baixada del 2022. La venda d'entrades amb descompte es manté, mentre que els abonaments representen un percentatge baix sobre el conjunt d'entrades.

3.2.3. Anàlisi de l'ocupació per gènere i tipologia de públic

El 2022 hi ha hagut una recuperació de l'assistència en tots els gèneres escènics que s'observa de manera més pronunciada en el cas de la dansa i de la música.

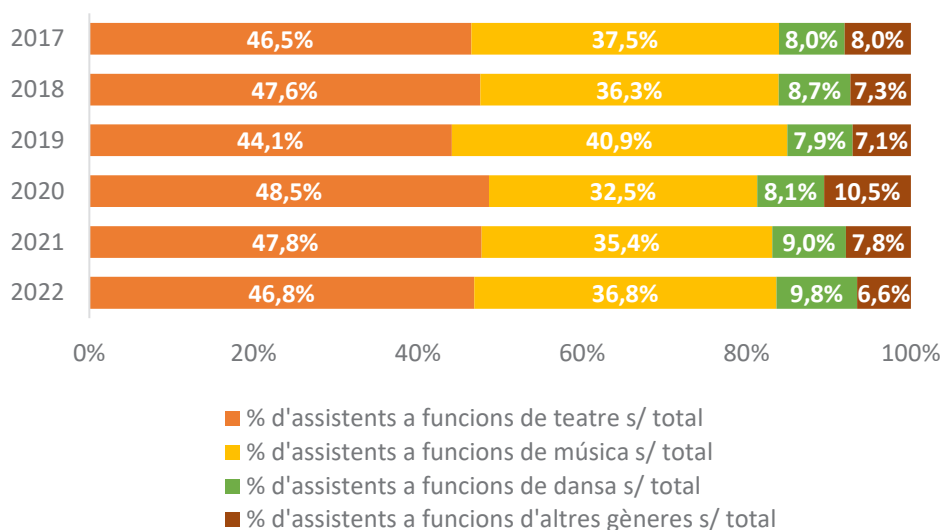
| Taula 5: Mitjana d'assistents segons el gènere 2022 | | Vs. 2021 | Vs. 2020 | Vs. 2019 |
|---|-------|----------|----------|----------|
| Teatre | 8.532 | 45,9 % | 95,6 % | -25,0 % |
| Música | 6.705 | 54,9 % | 129,0 % | -36,4 % |
| Dansa | 1.792 | 62,6 % | 146,4 % | -12,5 % |
| Altres gèneres escènics | 1.189 | 22,9 % | 25,4 % | -35,1 % |

L'estructura de l'assistència per gènere té una forta correlació amb l'oferta. El teatre acumula gairebé el 46,8% d'assistència del total dels municipis participants en el Cercle. La música (36,8%) recupera pes i se situa 4,3 punts per sobre del 2020, de manera que queda només 4,1 punts per sota del 2019, any en què va registrar el percentatge més alt de la sèrie (40,9%). La dansa (9,8%) és el gènere que té una evolució més positiva, tant respecte al 2021 com en el període 2019-2022. Els altres gèneres escènics (6,5%) són minoritaris i també tenen una evolució més negativa.



Els darrers anys no hi ha variacions destacables en el pes de l'assistència per tipologia de gènere.

Gràfic 20: Percentatge d'assistències segons el gènere artístic. 2017-2022



Assistència segons el gènere de la programació



El gràfic següent ens mostra **l'equilibri entre l'oferta i la demanda** en les programacions⁵ de manera que es pot observar quina és la tensió de la demanda⁶ per a cada gènere.



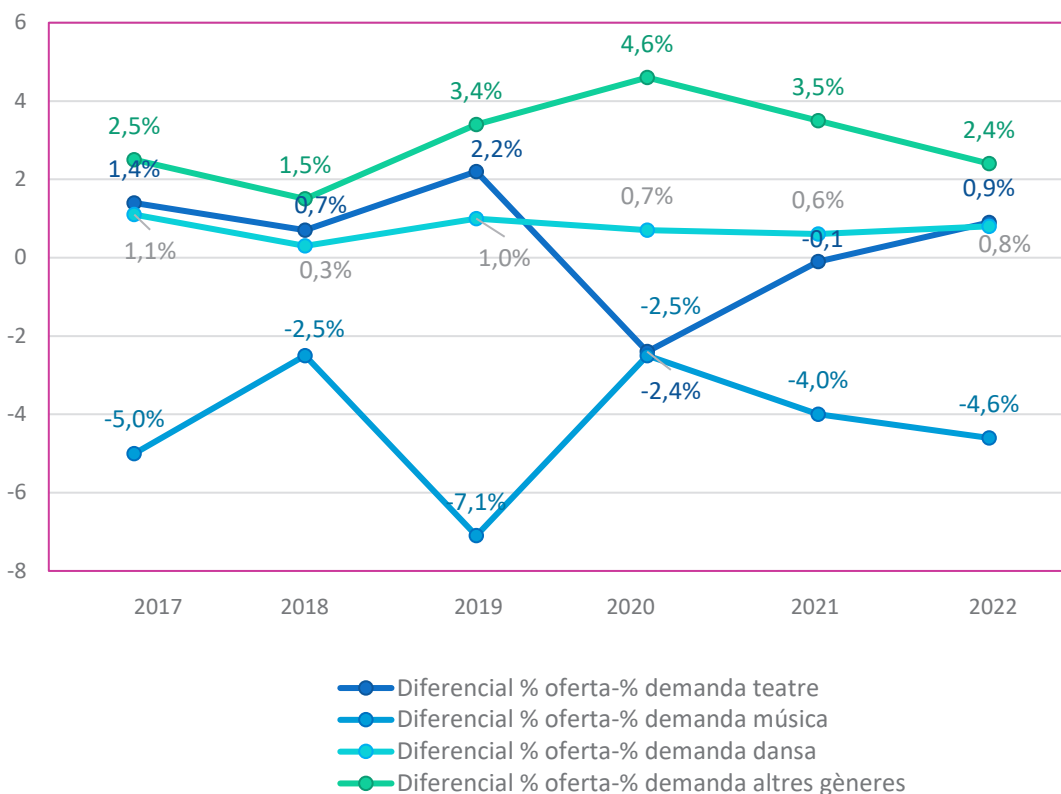
En **els anys precedents a la pandèmia l'oferta se situava lleugerament per sobre de la tensió de la demanda** (el percentatge d'assistència és més baix que el de les funcions ofertes) **en el cas del teatre, de la dansa i dels altres gèneres artístics**. En canvi, **la música** acumulava diferències negatives, la qual cosa indica que **tenia una tensió de demanda superior** a la resta dels gèneres, atès que concentra un percentatge d'assistència superior al percentatge de funcions ofertes.

El 2020, amb la pandèmia, el teatre es va situar, conjuntament amb la música, en el nivell de més tensió de demanda. El 2021 i el 2022 el comportament de les assistències ha tornat als nivells anteriors a la pandèmia, i la música és l'únic gènere que registra una tensió més alta, és a dir, un percentatge d'assistències superior a l'oferta.

⁵ Calculem la diferència restant del percentatge de funcions el percentatge d'assistents. Hem de tenir en compte que avaluem l'oferta pel percentatge de funcions, i no de butaques. Assumim, per tant, que el nombre de butaques per funció entre els diferents gèneres és similar, i que les restriccions del 2020 les podem aplicar en la mateixa proporció a tots els gèneres.

⁶ Aquí s'entén per tensió de la demanda a partir del concepte d'elasticitat com la sensibilitat de la quantitat demanada davant d'una variació en l'oferta dels gèneres.

Gràfic 21: Diferencial entre el percentatge d'oferta i el percentatge de demanda per gènere. 2017-2022



Hi ha una certa recuperació de la demanda dels diferents gèneres respecte del 2020 i el 2021. La dansa i la música són els gèneres que el 2022 han registrat una recuperació més gran del volum d'assistència.

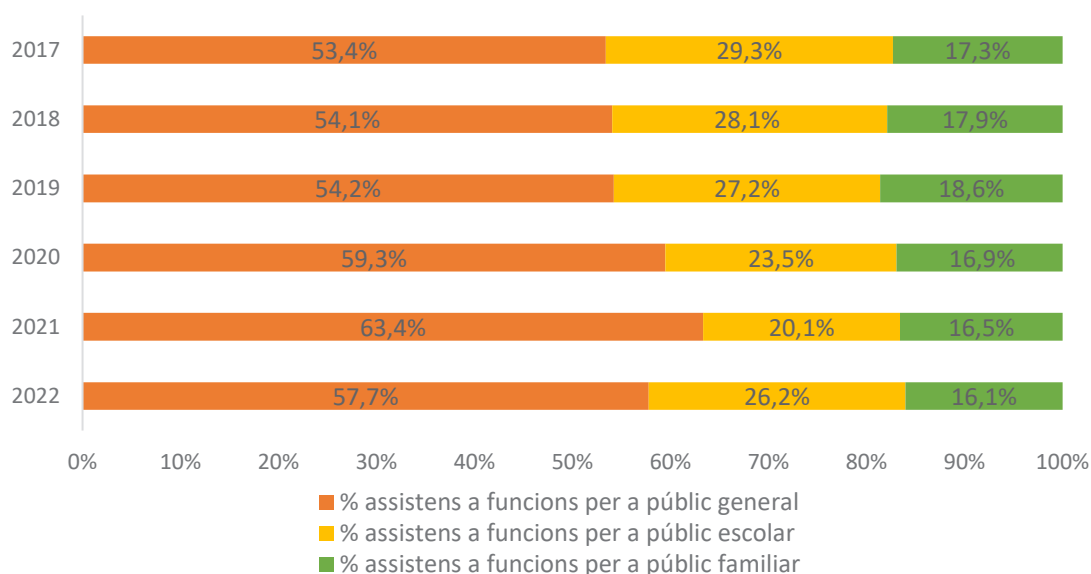
En l'anàlisi de la mitjana de la variable d'assistència segons el tipus de públic, s'observa que **el 2022 ha augmentat la mitjana d'assistents en totes les tipologies de públic. La recuperació més gran es produeix en la programació escolar**, tot i que se situa encara per sota del 2019 (també va ser el tipus de programació que més va disminuir en la pandèmia). Per contra, **l'assistència a les funcions de públic general és la que ha tingut un augment menys pronunciat. La programació de públic familiar, tot i l'evolució positiva dels dos darrers anys, ha estat la que ha obtingut un registre més allunyat de la mitjana d'assistència respecte dels resultats del 2019.**

Taula 6: Mitjana d'assistents segons el tipus de públic

| | 2022 | Vs. 2021 | Vs. 2020 | Vs. 2019 |
|-----------------|--------|----------|----------|----------|
| Públic general | 10.523 | 35,6 % | 97,4 % | -24,7 % |
| Públic escolar | 4.783 | 94,8 % | 126,0 % | -31,9 % |
| Públic familiar | 2.912 | 43,43 % | 91,6 % | -39,4 % |

Pel que fa a l'estructura de l'assistència per tipologia de públic s'aprecia que **l'assistència a la programació per al públic general té un pes més gran** al llarg dels anys i que arran de la pandèmia aquest percentatge encara es veu més reforçat (un 63,4% de l'assistència sobre el total el 2021). **El pes dels assistents de la programació familiar continua baixant i obté el percentatge més baix de la sèrie:** ha perdut 0,6 punts respecte del 2021 i 2,6 punts respecte del 2019. **Per contra, l'assistència a la programació escolar augmenta de manera notable el 2022.**

Gràfic 22: Percentatge d'assistències segons el tipus de públic. 2017-2022



Assistència per tipus de públic a qui s'adreça la programació

57,7% assistència de públic general

↓ 5,7 p. vs. 2021 || ↑ 3,5 p. vs. 2019

26,2% assistència de públic escolar

↑ 6,1 p. vs. 2021 || ↓ -1,0 p. vs. 2019

16,1% assistència de públic familiar

↓ -0,4 p. vs. 2021 || ↓ -2,5 p. vs. 2019

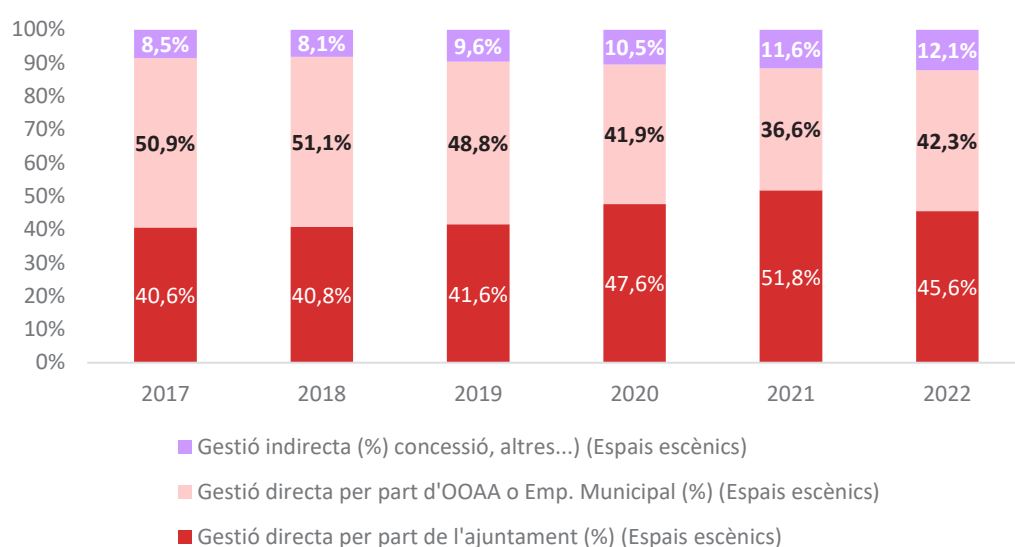
L'assistència a la programació general és majoritària. L'assistència a les funcions escolars gairebé dobla els resultats del 2021, si tenim en compte les xifres absolutes d'assistència. El públic familiar, tot i guanyar assistents, és el que registra uns valors més llunyans dels resultats del 2019.

3.3. Organització i gestió dels espais escènics

3.3.1. Models de gestió del servei

En els 34 municipis participants predomina un model de gestió directa (87,9%). Els percentatges que fan referència als models de gestió es calculen en funció de com són gestionades les despeses corrents de l'espai escènic. El 2022 un 42,3% de la despesa dels equipaments correspon a un model de gestió directa mitjançant organismes autònoms (OA) o empreses municipals i un 45,5% és directament gestionada per l'ajuntament. El 12,1% restant de les despeses es gestionen de forma indirecta. Cal destacar que **tot i que la gestió directa és la més habitual, la proporció de gestió indirecta ha anat augmentat lleugerament de manera continuada els darrers anys.**

Gràfic 23: Distribució segons el model de gestió (%). 2017-2019



Model de gestió

45,6% gestió directa de l'ajuntament

↓ -6,2 p. vs. 2021 || ↑ 4,0 p. vs. 2019

42,3% gestió directa amb OA o emp. municipal

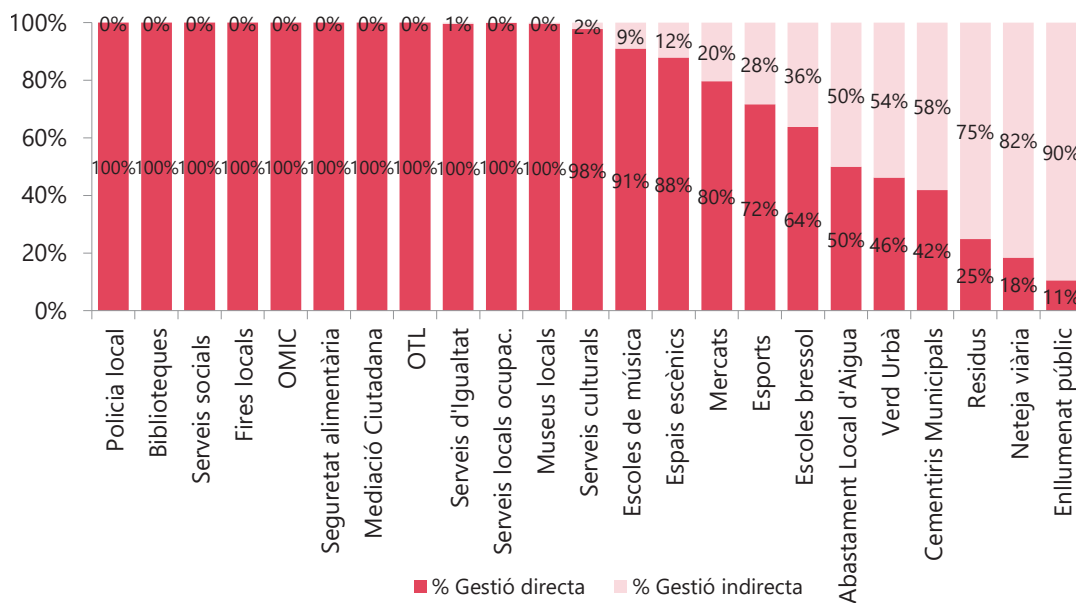
↑ 5,7 p. vs. 2021 || ↓ -6,5 p. vs. 2019

12,1% gestió indirecta (concessió, altres...)

↑ 0,5 p. vs. 2021 || ↑ 2,5 p. vs. 2019

El gràfic següent ens mostra la comparació dels models de gestió més predominants en altres serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal.

Gràfic 24: Percentatge de gestió directa i indirecta



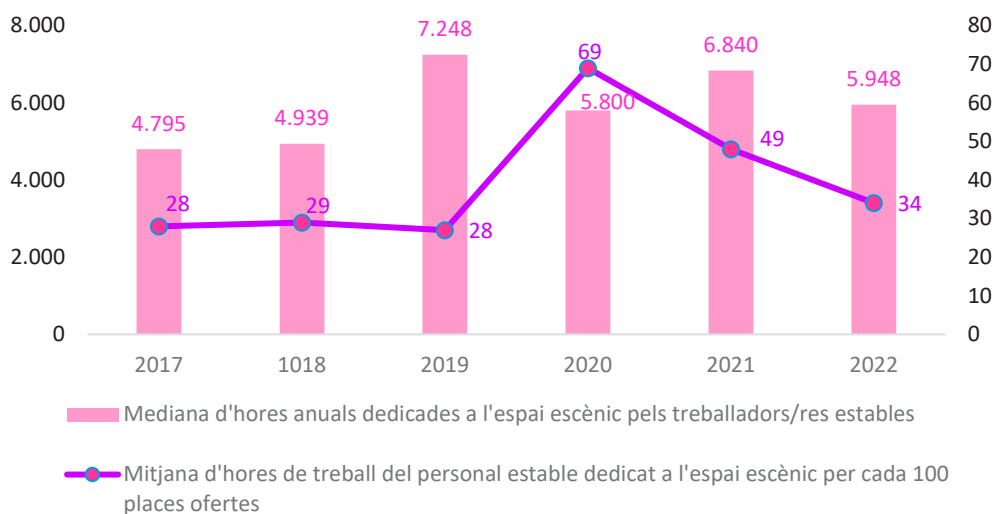
3.3.2. La gestió dels recursos humans

Per a l'anàlisi de la **dedicació de recursos humans als espais escènics**, es compara l'indicador de la mitjana d'hores de treball del personal estable per cada 100 places ofertes amb la mediana de la variable d'hores anuals dedicades a l'espai escènic. Metodològicament es procedeix d'aquesta manera perquè l'indicador de mitjana d'hores respecte de places ofertes està calculat en funció del volum d'activitat i, per tant, si l'activitat baixa dràsticament, com va passar el 2020, aquest indicador es veu afectat i és difícilment comparable amb els valors d'anys anteriors. En canvi, amb la mediana de la variable d'hores de l'espai escènic es pot analitzar una evolució en la dedicació d'hores pel conjunt dels espais escènics participants al llarg dels anys.

La mediana del volum d'hores dedicades a l'espai escènic té menys variació que la mitjana d'hores, indicador que havia augmentat molt arran de la covid-19.

Es pot concloure que la mediana del volum d'hores dedicades als espais escènics té poca variació en els darrers tres anys. En canvi, la mitjana de les hores de treball per cada 100 places ofertes disminueix per segon any consecutiu i se situa en uns valors similars als anys precedents a la pandèmia.

Gràfic 25: Mediana d'hores dedicades a l'espai escènic vs. mitjana d'hores per cada 100 places ofertes

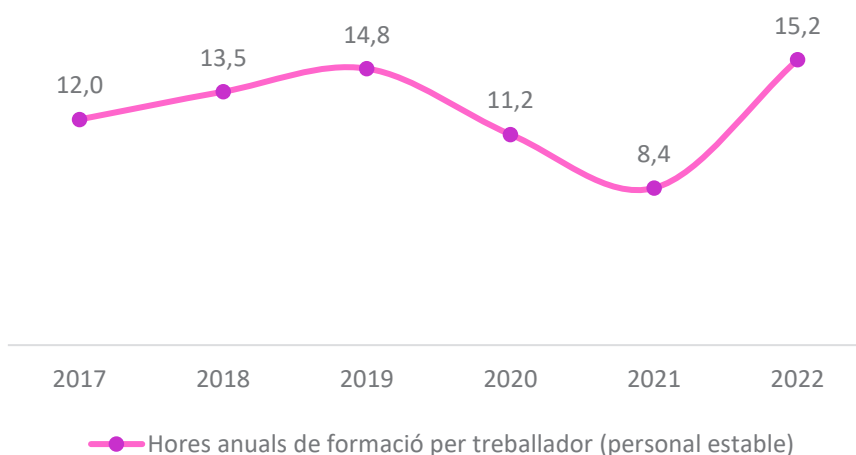


A mesura que s'ha anat recuperant l'oferta de les programacions, la mitjana d'hores de treball del personal estable per cada 100 places ofertes ha anat recuperant els valors anteriors al 2020.



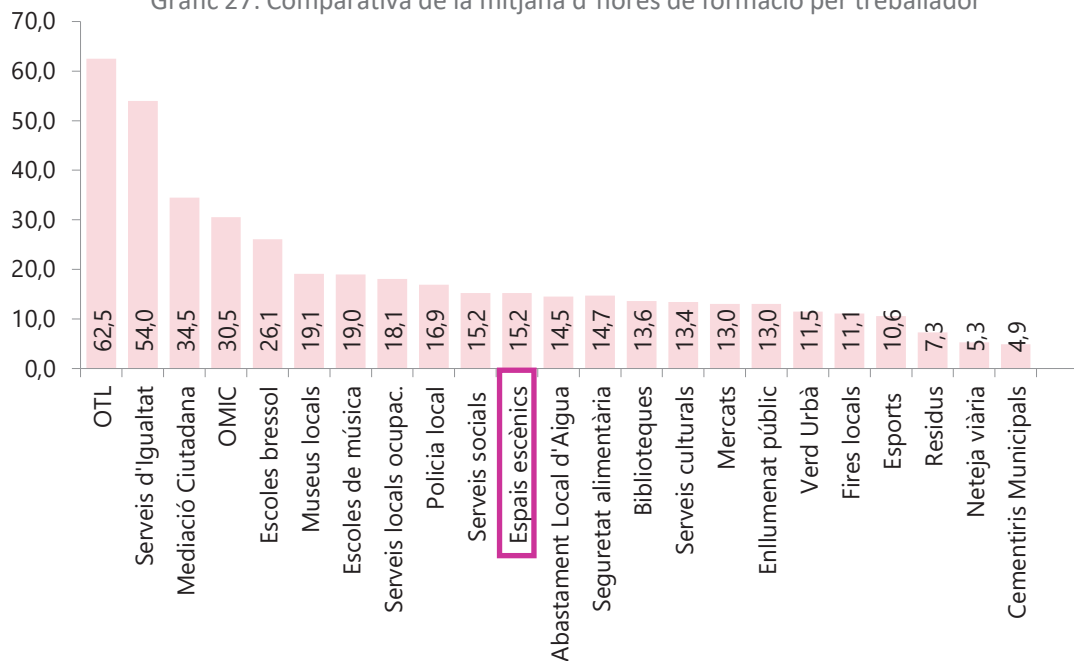
El 2022 les **hores dedicades a la formació del personal s'han recuperat i continuen la sèrie ascendent dels anys precedents a la pandèmia**, de manera que se situen en el valor màxim de la sèrie, amb 15,2 hores de formació per treballador.

Gràfic 26: Hores de formació per treballador



Comparat amb altres serveis municipals analitzats als Cercles de Comparació Intermunicipal, els espais escènics se situen en una posició intermèdia pel que fa a la formació dels treballadors.

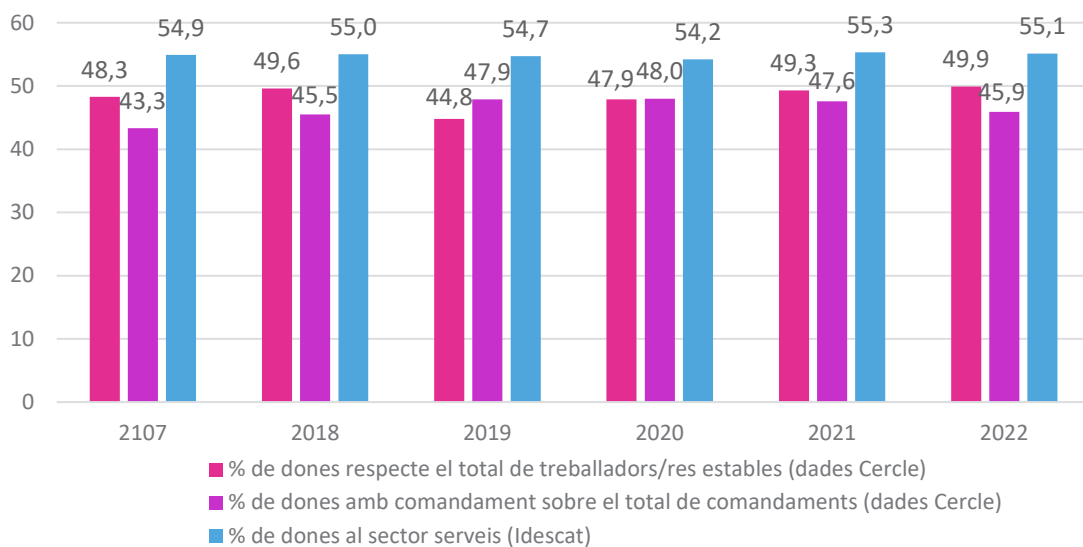
Gràfic 27: Comparativa de la mitjana d'hores de formació per treballador



Les hores de formació per treballador han experimentat un augment significatiu i se n'obté el registre més alt de la sèrie analitzada.

El 2022 el **percentatge de dones empleades en els espais escènics es manté prop del 50%, mentre que el percentatge de dones amb càrrecs de comandament disminueix lleugerament respecte de l'any anterior i se situa en un 45,9%**. La presència de dones treballadores en els espais escènics que participen als Cercles encara es continua situant per sota de l'indicador del percentatge de dones ocupades al sector de serveis a Catalunya.⁷

Gràfic 28: Percentatge de dones respecte del total de treballadors



⁷ <https://www.idescat.cat/indicadors/?id=anuals&n=10387>.

Equitat de gènere

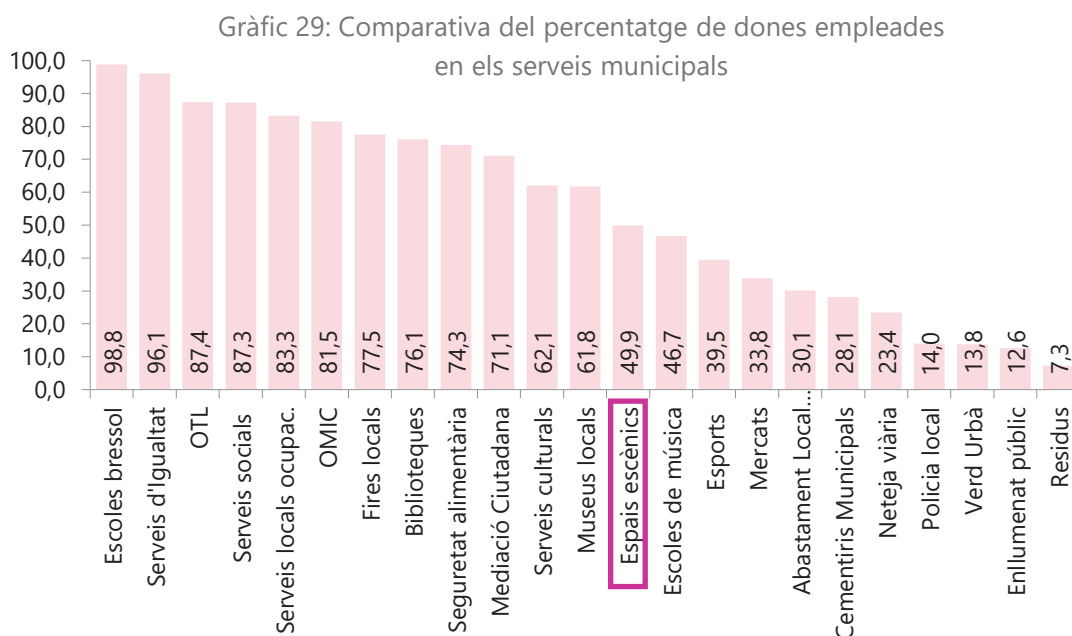
49,9% dones treballadores als espais escènics

↑ **0,6 p.** vs. 2021 || ↑ **5,1 p.** vs. 2019

45,9% dones amb càrrecs de comandament

↓ **-1,7 p.** vs. 2021 || ↓ **-2 p.** vs. 2019

La presència de dones treballadores en els espais escènics, comparada amb altres serveis municipals analitzats en els Cercles del 2022, se situa en una franja intermèdia.

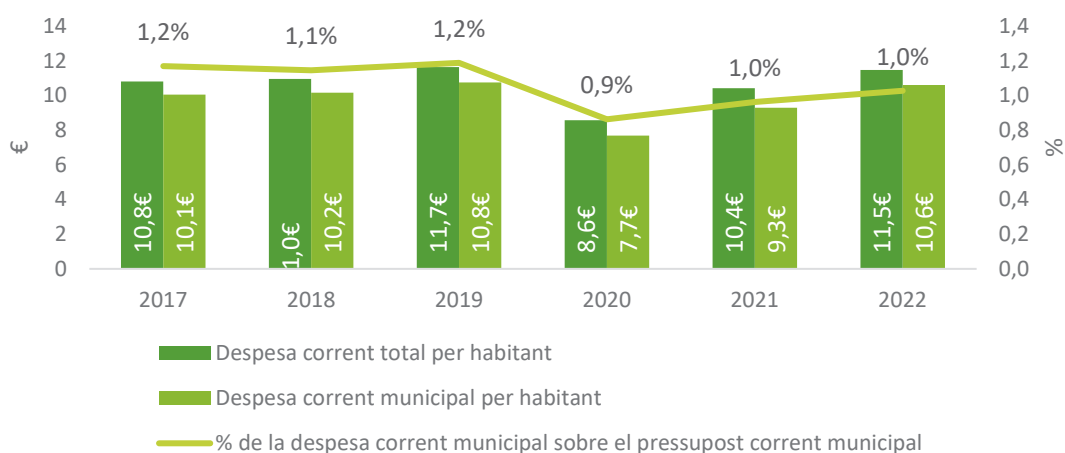


3.4. Els costos i el finançament dels espais escènics

3.4.1. Anàlisi de la despesa

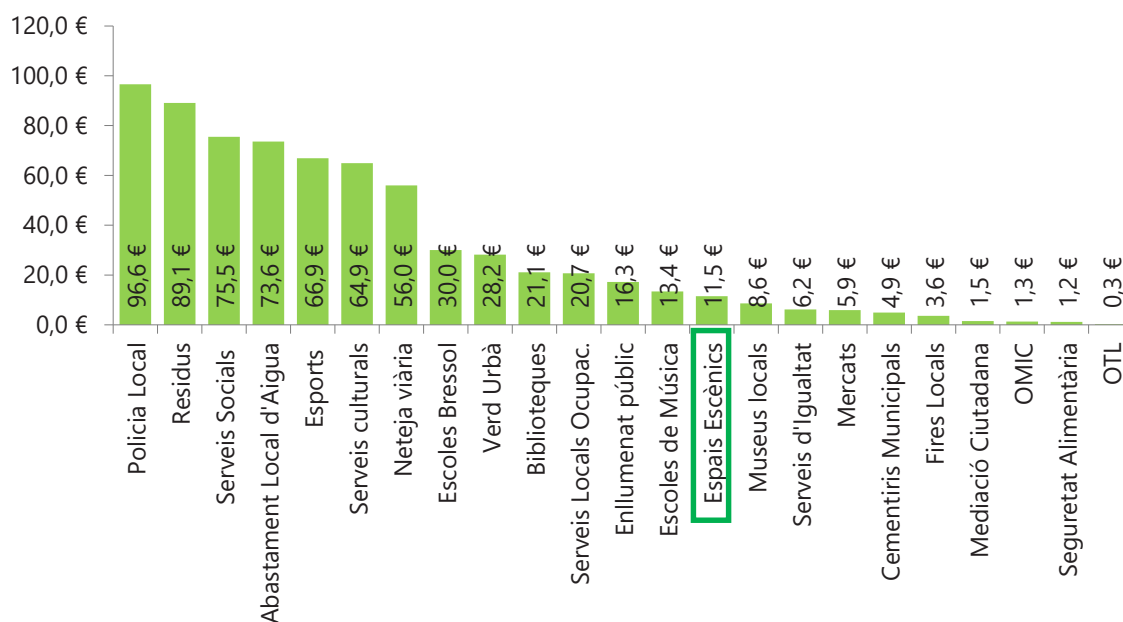
El 2022 la mitjana de despesa corrent dels espais escènics es recupera fins als 11,5 € per habitant i, de manera proporcional, també augmenta la despesa corrent municipal destinada als espais escènics fins a 10,6 € per habitant. Així, en els indicadors econòmics es percep una **primera recuperació que concorda amb l'increment de l'oferta: els resultats són netament superiors respecte del 2020 i del 2021, i se situen molt a prop de les xifres de despesa del 2019**. El percentatge de despesa corrent en espais escènics sobre el pressupost municipal es manté en un 1% igual que l'any 2021, però inferior a l'1,2% del 2019. Per tant, el pes relatiu dels espais escènics sobre el total de recursos municipals s'ha reduït lleugerament respecte de les xifres del 2019 i anys anteriors.

Gràfic 30: Despesa total i despesa municipal (per habitant)
en espais escènics
(absoluta i en percentatge sobre el pressupost municipal)



El gràfic següent ens mostra la comparativa d'aquesta dada amb la resta de serveis municipals analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal.

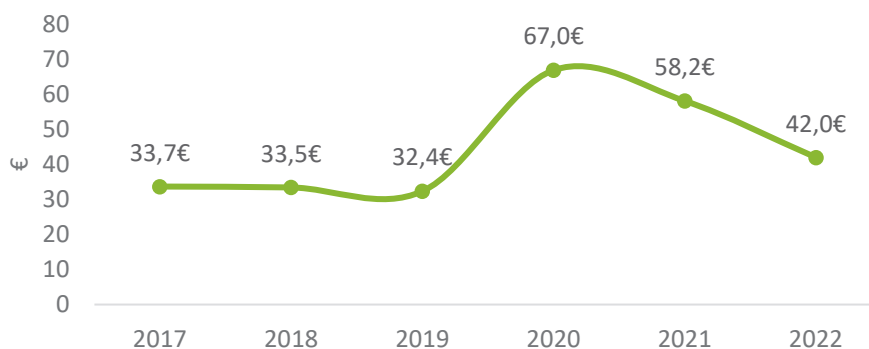
Gràfic 31: Despesa corrent del servei per habitant



Pel que fa a **la despesa mitjana per assistent, disminueix per segon any consecutiu i se situa en els 42,0 €**. Com es pot observar en el gràfic següent, el 2020, amb la irrupció de la pandèmia, els costos per assistent es van duplicar respecte dels anys anteriors. A mesura que la situació s'ha anat normalitzant, **el cost per assistent ha anat baixant, tot i que continua suposant un esforç de despesa superior si es compara amb els anys anteriors a la pandèmia**.



Gràfic 32: Despesa corrent total per assistent



Despesa corrent

11,5 € despesa corrent total per habitant

↑ 10,6% vs. 2021 || ↓ -1,7% vs. 2019

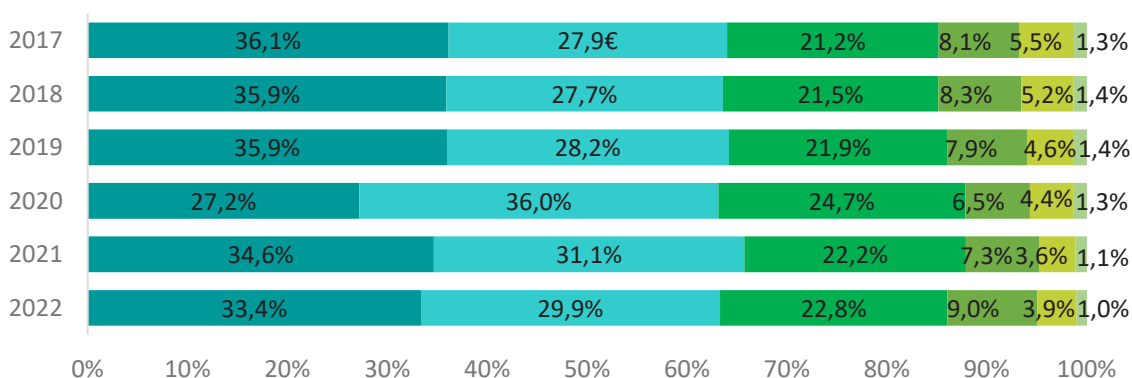
42 € despesa corrent total per assistent

↓ -27,8% vs. 2021 || ↑ 29,6% vs. 2019

Augmenta la despesa corrent total per habitant destinada als espais escènics. A mesura que la situació s'ha anat normalitzant, la despesa per assistent ha continuat disminuint, tot i que l'esforç de despesa per assistent encara és més gran que els anys precedents a la pandèmia.

L'anàlisi de la distribució de la despesa ens mostra la rellevància de la **contractació artística**, el cost del **personal** i **les despeses corrents**, que constitueixen les **tres partides majoritàries**. Aquests valors són força estables al llarg del temps, tot i que es pot apreciar com el 2020 el pes de les despeses estructurals (personal i despeses corrents) va augmentar en detriment de les despeses vinculades a l'activitat (caixets, comunicació i despeses vinculades a la funció). En canvi, el 2021 i 2022 la distribució de percentatges és similar a la dels anys precedents a la pandèmia.

Gràfic 33: Distribució de la despesa (%) sobre la despesa corrent total



- % de la despesa en total caixets s/ despesa corrent total (teatre general i familiar)
- % de la despesa en personal estable s/ despesa corrent total
- % d'altres despeses corrents (manteniment, neteja i consums) s/ despesa corrent total
- % despeses vinculades a la funció s/ despesa corrent total
- % despeses en comunicació i publicitat s/ despesa corrent total
- % de transferències corrents s/ despesa corrent total

Distribució de la despesa

46,3% despesa de l'activitat
(caixets, despeses vinculades a la funció, comunicació)

↑ **0,8 p.** vs. 2021 || ↓ **-2,1 p.** vs. 2019

53,7% despesa estructural
(personal, altres despeses corrents)

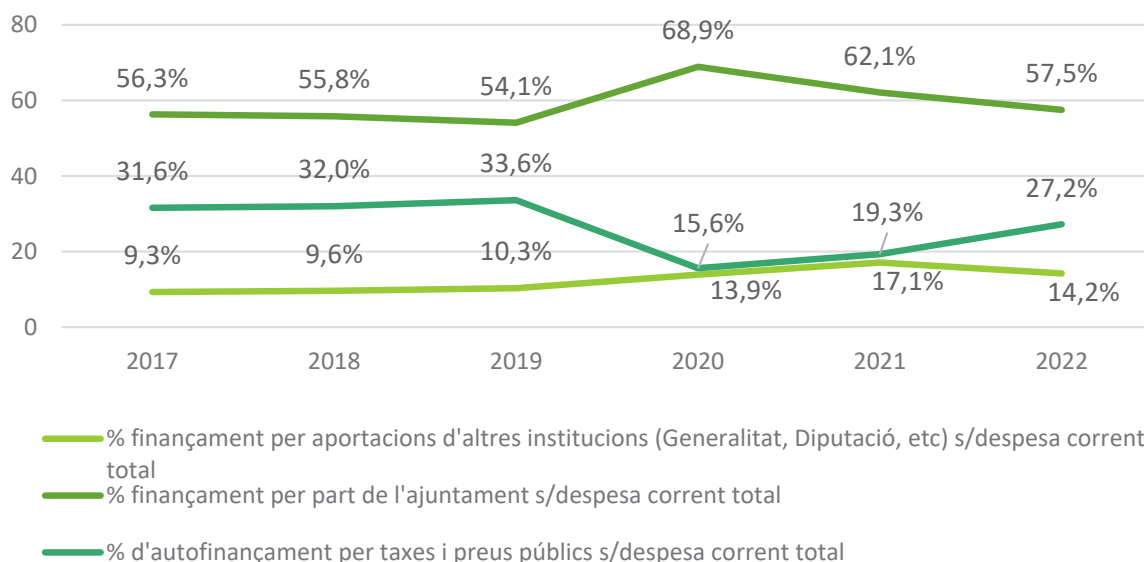
↓ **-0,7 p.** vs. 2021 || ↑ **2,2 p.** vs. 2019

3.4.2. Anàlisi del finançament

El gràfic següent mostra l'evolució de l'estructura de finançament dels espais escènics. L'anàlisi de la distribució dels ingressos dels espais escènics posa de manifest el creixement notable, el 2022, del percentatge d'autofinançament obtingut per taxes i preus públics (com el taquillaatge o el lloguer dels espais). Concretament, aquest percentatge ha estat del 27,2% el 2022, enfront del 19,3% del 2021 i del 15,6% del 2020, tot i que no s'ha arribat al valor del 2019, que va ser del 33,6%. Per contra, disminueix el percentatge de finançament concedit per l'ajuntament (57,5%) i altres administracions (14,2%), **de manera que es va recuperant una estructura més semblant als anys precedents a la pandèmia.**



Gràfic 34: % fonts de finançament dels espais escènics. 2017-2022



Pel que fa a les **aportacions d'altres administracions, tot i que han disminuït respecte del 2021, encara mantenen un percentatge de finançament superior al d'abans de la pandèmia.** Els anys 2020 i 2021, tant la Generalitat de Catalunya com la Diputació de Barcelona van donar més suport a les programacions escèniques amb subvencions extraordinàries per mantenir les programacions i així compensar la disminució d'ingressos a taquilla per la reducció de

l'aforament establert amb els diferents protocols de la covid-19. El 2022, amb la recuperació a una situació de normalitat, tot i no dedicar-hi subvencions extraordinàries, les dues institucions han incrementat el seu suport a les programacions professionals estables municipals (mitjançant el Programa.cat així com les subvencions dels equipaments E3).

D'altra banda, pel que fa al **percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics, hi ha múltiples factors que expliquen aquest important creixement, amb un patró correlacionat amb el de la demanda i els usos**. Tal com hem pogut observar en l'apartat dels usos de l'espai, els actes duts a terme mitjançant lloguer de sala han augmentat gairebé fins al doble. Cal assenyalar que el preu màxim de lloguer de sala s'ha mantingut estable els tres darrers anys, i se situa encara per sota dels valors dels anys anteriors a la pandèmia. D'altra banda, han augmentat les assistències i el percentatge d'ocupació de les sales, i aquesta ocupació més alta ha anat acompanyada també d'un increment del preu mitjà per entrada venuda, que ha passat dels 12,5 € el 2021 als 13,2 € el 2022. Cal remarcar que el 2022 s'assoleix el preu mitjà d'entrada més alt de la sèrie de dades estudiades, després que durant tot el període anterior s'havia mantingut sense canvis substancials.

El resultat més negatiu es dona en les fonts d'autofinançament per patrocini, que s'ha anat reduint i el 2022 ha assolit el valor més baix de la sèrie estudiada a l'informe (1,1%).

Finançament dels espais escènics



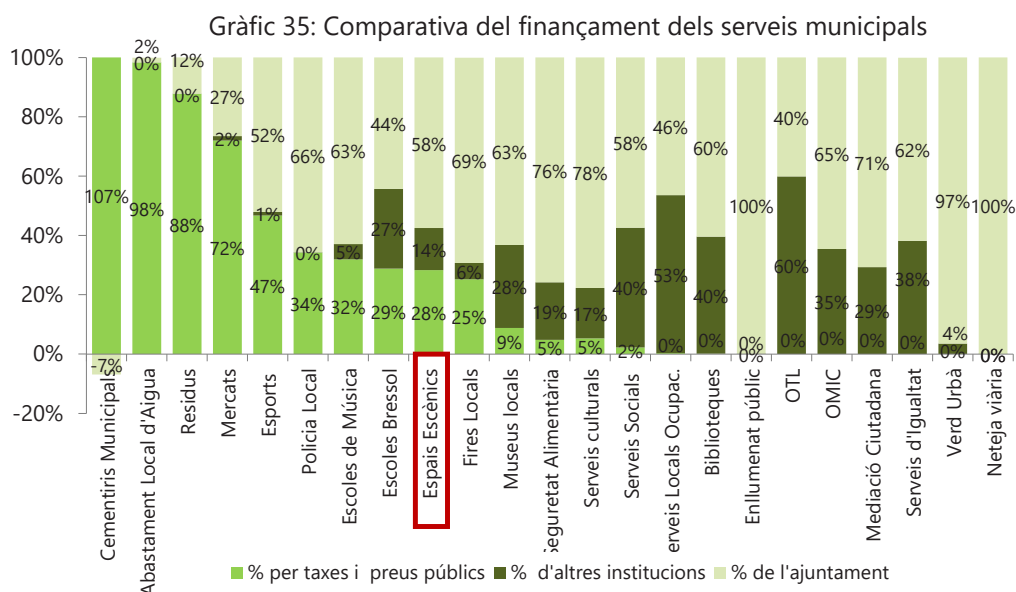
57,5% finançament rebut dels ajuntaments sobre la despesa corrent
↓ -4,6 p. vs. 2021 || ↑ 3,4 p. vs. 2019

27,2% autofinançament preus públics sobre la despesa
↑ 7,9 p. vs. 2021 || ↓ -6,4 p. vs. 2019

14,2% finançament d'altres institucions sobre la despesa
↓ -2,9 p. vs. 2021 || ↑ 3,9 p. vs. 2019

El 2022 el percentatge d'autofinançament, obtingut per la venda d'entrades i els ingressos de la mateixa activitat, ha augmentat considerablement. Les aportacions d'altres administracions segueixen representant un percentatge de suport superior al que hi dedicaven abans de la pandèmia.

Comparant l'estructura de finançament amb els altres serveis municipals analitzats al Cercle de Comparació Intermunicipal, els espais escènics ocupen la novena posició pel que fa a l'autofinançament provinent de taxes i preus públics.

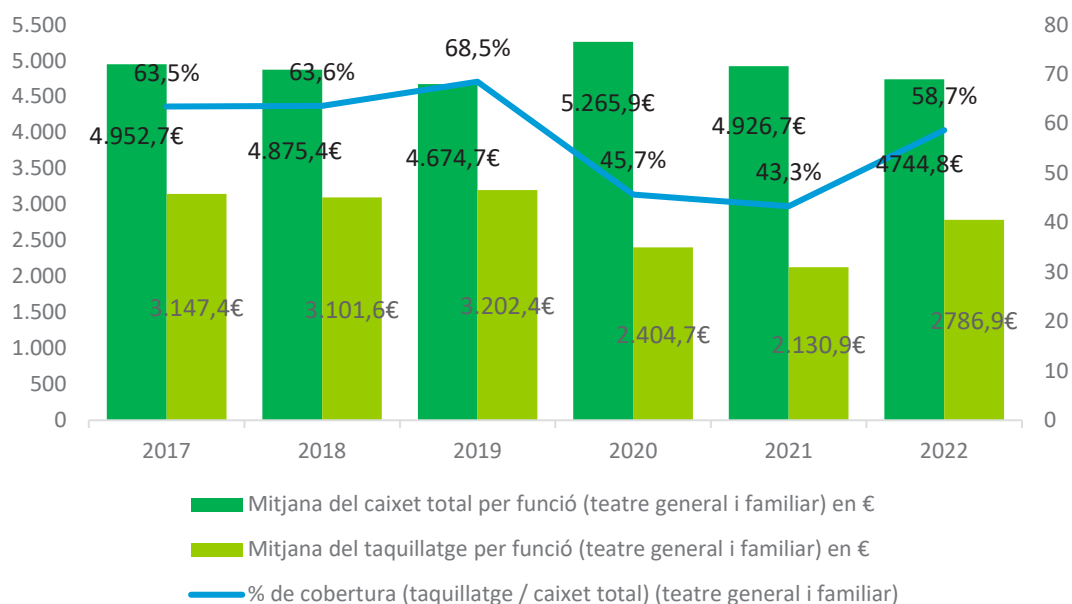


3.4.3. Percentatge de cobertura dels caixets amb els ingressos de taquilla

Tal com mostra el gràfic següent, el 2022 **el grau de cobertura del caixet amb els ingressos de taquilla va augmentar considerablement després de dos anys seguits de davallada**: amb els ingressos de taquilla es va cobrir una mitjana del 58,7% dels costos dels caixets.



Gràfic 36: Percentatge de cobertura. Cost mitjà del caixet i ingrés mitjà de taquillatge per funció



Com es pot observar, els ingressos de taquilla van caure el 2020 arran de la irrupció de la covid-19, l'aturada de l'activitat i sobretot la limitació dels aforaments. Malgrat la recuperació de gran part de l'activitat el 2021, els ingressos per taquillatge van continuar disminuint i no va ser fins al 2022 que han mostrat un increment important.

D'altra banda, pel que fa al cost mitjà del caixet per funció, va disminuir per segon any consecutiu i va recuperar valors similars a altres anys previs a la pandèmia (4.745 €).

Els ingressos per taquillatge es recuperen i juntament amb la lleugera disminució del caixet s'aconsegueix incrementar el percentatge de cobertura del cost del caixet amb els ingressos de taquilla, de manera que es trenca la tendència decreixent dels dos darrers anys estudiats.



4. Visió general dels indicadors d'espais escènics

A continuació es presenta el resum dels resultats de tots els indicadors del Cercle d'Espais Escènics d'aquesta edició, comparat amb les cinc edicions anteriors.

| Encàrrec polític | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Proporcionar una bona oferta d'equipaments | | | | | | |
| Butaques per cada 1.000 habitants | 10,5 | 10,7 | 11,4 | 11,1 | 11,3 | 11,2 |
| Places ofertes (aforament anual per nombre de funcions) per cada 1.000 habitants | 450,2 | 433,4 | 473,3 | 179,8 | 274,2 | 407,4 |
| Oferir una intensa programació municipal d'arts en viu | | | | | | |
| Funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic per cada 10.000 habitants | 11,6 | 11,8 | 13,2 | 6,0 | 9,9 | 12 |
| Funcions professionals de programació general i familiar d'iniciativa municipal per cada 10.000 habitants | 7,9 | 8,1 | 9,0 | 4,4 | 7,3 | 8,0 |
| Funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic per espectacle | 1,3 | 1,4 | 1,4 | 1,3 | 1,2 | 1,3 |
| Percentatge de funcions professionals anuals produïdes amb participació de l'espai sobre el total de funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic | 15,3 % | 14,6 % | 13,1 % | 12,6 % | 12,7 % | 15,8 % |
| Oferir una programació municipal d'arts en viu diversa | | | | | | |
| Percentatge de funcions de teatre | 47,9 % | 48,2 % | 46,3 % | 46,1 % | 47,6 % | 47,7 % |
| Percentatge de funcions de música | 32,5 % | 33,8 % | 33,8 % | 30,0 % | 31,4 % | 32,2 % |
| Percentatge de funcions de dansa | 9,1 % | 9,1 % | 8,9 % | 8,8 % | 9,6 % | 10,6 % |
| Percentatge de funcions d'altres gèneres | 10,6 % | 8,8 % | 10,5 % | 15,1 % | 11,4 % | 8,9 % |
| Oferir una programació municipal d'arts en viu per a tots els públics | | | | | | |
| Percentatge de funcions per al públic general | 48,7 % | 49,3 % | 48,6 % | 53,7 % | 55,3 % | 48,8 % |
| Percentatge de funcions per al públic familiar | 19,3 % | 19,0 % | 19,1 % | 20,1 % | 18,7 % | 18,0 % |
| Percentatge de funcions per al públic escolar | 32,3 % | 31,8 % | 32,0 % | 26,2 % | 26,0 % | 33,2 % |



Usuari / Client

2017 2018 2019 2020 2021 2022

Fomentar l'assistència als espais escènics municipals

| | | | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Assistents per cada 1.000 habitants | 320,9 | 327,5 | 359,9 | 128,1 | 179,2 | 272,7 |
| Assistents a la programació general i familiar per cada 1.000 habitants | 226,7 | 235,6 | 262,0 | 97,6 | 143,3 | 201,1 |
| Percentatge d'assistents sobre l'aforament | 71,3 % | 75,6 % | 76,0 % | 71,3 % | 65,3 % | 66,9 % |
| Percentatge d'entrades venudes sobre els assistents (teatre general i familiar) | 87,0 % | 85,8 % | 85,7 % | 88,0 % | 87,5 % | 87,4 % |

Fomentar l'accés i la participació dels usuaris

| | | | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Percentatge d'entrades venudes amb servei no presencial de venda d'entrades | 51,1 % | 57,0 % | 59,4 % | 66,8 % | 73,6 % | 68,9 % |
| Percentatge d'entrades venudes amb descompte (excloent abonaments) | 36,8 % | 37,5 % | 37,4 % | 35,9 % | 37,6 % | 37,2 % |
| Percentatge d'entrades venudes per abonament | 17,0 % | 17,9 % | 17,8 % | 17,4 % | 14,6 % | 13,0 % |

Fomentar l'assistència a tot tipus d'espectacle

| | | | | | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Percentatge d'assistents a funcions de teatre | 46,5 % | 47,6 % | 44,1 % | 48,5 % | 47,8 % | 46,8 % |
| Percentatge d'assistents a funcions de música | 37,5 % | 36,3 % | 40,9 % | 32,5 % | 35,4 % | 36,8 % |
| Percentatge d'assistents a funcions de dansa | 8,0 % | 8,7 % | 7,9 % | 8,1 % | 9,0 % | 9,8 % |
| Percentatge d'assistents a funcions d'altres gèneres | 8,0 % | 7,3 % | 7,1 % | 10,5 % | 7,9 % | 6,5 % |

Fomentar l'assistència de tot tipus de públic

| | | | | | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Percentatge d'assistents a funcions per al públic general | 53,4 % | 54,1 % | 54,2 % | 59,3 % | 63,4 % | 57,7 % |
| Percentatge d'assistents a funcions per al públic familiar | 17,3 % | 17,9 % | 18,6 % | 16,9 % | 16,6 % | 16,0 % |
| Percentatge d'assistents a funcions per al públic escolar | 29,3 % | 28,1 % | 27,2 % | 23,5 % | 20,1 % | 26,2 % |

Fomentar l'accés a la programació no presencial dels espais escènics

| | | | | | | |
|--|--|--|--|-------|-------|------|
| Mitjana de visualitzacions de les funcions no presencials de l'espai escènic | | | | 452,9 | 193,3 | 68,7 |
|--|--|--|--|-------|-------|------|



Valors organitzatius 2017 2018 2019 2020 2021 2022

| Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió | | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Gestió directa (ajuntament, OA, emp. municipal) (%) (Espais Escènics) | 91,5 % | 91,9 % | 90,4 % | 89,6 % | 88,4 % | 87,9 % |
| Gestió directa de l'ajuntament (%) (Espais Escènics) | 40,6 % | 40,8 % | 41,6 % | 47,6 % | 51,8 % | 45,5 % |
| Gestió directa per part d'OA i emp. municipals (%) (Espais Escènics) | 50,9 % | 51,0 % | 48,8 % | 41,9 % | 36,6 % | 42,3 % |
| Gestió indirecta (concessió, altres...) (%) (Espais Escènics) | 8,5 % | 8,1 % | 9,6 % | 10,4 % | 11,6 % | 12,1 % |
| Disposar d'una dotació adequada de RH | | | | | | |
| Mitjana d'hores de treball del personal estable dedicat a l'espai escènic per dia d'ús | 29,6 | 28,4 | 25,4 | 51,4 | 32,4 | 29,4 |
| Mitjana d'hores de treball del personal estable dedicat a l'espai escènic per cada 100 places ofertes d'aforament | 28,3 | 29,2 | 27,9 | 68,6 | 49,2 | 34,2 |
| Promoure un clima laboral positiu pels treballadors | | | | | | |
| Percentatge d'hores de baixa sobre hores anuals totals del personal estable | 2,2 % | 2,8 % | 3,8 % | 3,6 % | 4,0 % | 4,1 % |
| Antiguitat mitjana dels treballadors estables | 10,2 | 10,9 | 10,3 | 11,1 | 12,5 | 11,7 |
| Sou brut d'un tècnic de cultura | 31.683,0 | 30.737,6 | 30.737,6 | 31.466,7 | 36.567,9 | 35.524,6 |
| Sou brut d'un cap tècnic d'equipament de l'espai escènic | 33.684,8 | 34.299,3 | 34.573,9 | 34.541,8 | 34.667,5 | 33.921,7 |
| Millorar les habilitats dels treballadors | | | | | | |
| Hores anuals de formació per treballador (personal estable) | 12,0 | 13,5 | 14,8 | 11,2 | 8,4 | 15,2 |
| Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes | | | | | | |
| Percentatge de dones respecte del total de treballadors estables | 48,7 % | 49,6 % | 44,8 % | 47,9 % | 49,3 % | 49,9 % |
| Percentatge de dones amb càrrecs de comandament sobre el total de càrrecs de comandament | 43,3 % | 45,5 % | 47,9 % | 48,0 % | 47,6 % | 45,9 % |



Economia

2017 2018 2019 2020 2021 2022

Disposar dels recursos adequats

| | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Despesa corrent total per habitant (€) | 10,8 | 11,0 | 11,7 | 8,6 | 10,4 | 11,5 |
| Despesa corrent municipal per habitant (€) | 10,1 | 10,2 | 10,8 | 7,7 | 9,3 | 10,6 |
| Percentatge de la despesa corrent municipal sobre el pressupost corrent municipal | 1,2 % | 1,1 % | 1,2 % | 0,9 % | 1,0 % | 1,0 % |

Finançar adequadament el servei

| | | | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics sobre la despesa corrent total | 31,7 % | 32,0 % | 33,6 % | 15,6 % | 19,3 % | 27,2 % |
| Percentatge de finançament per aportacions d'altres institucions (Generalitat, etc.) sobre la despesa corrent total | 9,3 % | 9,6 % | 10,3 % | 13,9 % | 17,1 % | 14,2 % |
| Percentatge d'autofinançament per patrocini sobre la despesa corrent total | 2,7 % | 2,7 % | 2,0 % | 1,7 % | 1,5 % | 1,1 % |
| Percentatge de finançament per part de l'ajuntament sobre la despesa corrent total | 56,4 % | 55,8 % | 54,1 % | 68,9 % | 62,1 % | 57,5 % |

Gestionar adequadament els recursos

| | | | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Percentatge de la despesa en personal estable sobre la despesa corrent total | 27,9 % | 27,7 % | 28,2 % | 36,0 % | 31,1 % | 29,9 % |
| Percentatge de la despesa en total caixets sobre la despesa corrent total (teatre general i familiar) | 36,1 % | 35,9 % | 35,9 % | 27,2 % | 34,6 % | 33,4 % |
| Percentatge de despeses vinculades a la funció sobre la despesa corrent total | 8,1 % | 8,3 % | 7,9 % | 6,5 % | 7,3 % | 9,0 % |
| Percentatge de despeses en comunicació i publicitat sobre la despesa corrent total | 5,5 % | 5,2 % | 4,6 % | 4,4 % | 3,6 % | 3,9 % |
| Percentatge d'altres despeses corrents (manteniment, neteja i consums) sobre la despesa corrent total | 21,2 % | 21,5 % | 21,9 % | 24,7 % | 22,2 % | 22,8 % |
| Percentatge de transferències corrents sobre la despesa corrent total | 1,3 % | 1,4 % | 1,4 % | 1,3 % | 1,1 % | 1,0 % |



Economia

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Mitjana del taquillatge per funció (teatre general i familiar) | 3.147,4 | 3.101,6 | 3.202,4 | 2.404,7 | 2.130,9 | 2.786,9 |
| Mitjana del caixet total per funció (teatre general i familiar) | 4.952,7 | 4.875,4 | 4.674,7 | 5.265,9 | 4.926,7 | 4.744,8 |
| Percentatge de cobertura (taquillatge / caixet total) (teatre general i familiar) | 63,5 % | 63,6% | 68,5 % | 45,7 % | 43,3 % | 58,7 % |
| Preu mitjà per entrada venuda (teatre general i familiar) (€) | 12,6 | 12,4 | 12,8 | 12,4 | 12,5 | 13,2 |
| Preu màxim del lloguer de sala per butaca (€) | 5,1 | 4,9 | 4,8 | 4,7 | 4,7 | 4,7 |
| Oferir el servei a uns costos unitaris adequats | | | | | | |
| Despesa corrent total per assistent (€) | 33,7 | 33,5 | 32,4 | 67,0 | 58,2 | 42,0 |



5. Conclusions

A continuació es presenten les conclusions dels resultats obtinguts al Cercle d'Espais Escènics d'aquesta edició:

Els ens locals reforcen l'oferta de l'activitat

El 2022 la retirada de totes les restriccions i limitacions d'aforament després de la crisi sanitària ha consolidat l'impuls de l'oferta dels espais escènics. Ha crescut el nombre mitjà de funcions programades i el nombre de places ofertes, les quals han augmentat un 49% respecte del 2021. Així mateix, milloren els registres d'ús de l'equipament: els actes de lloguer tenen un creixement molt accentuat (94%), mentre que el nombre d'actes d'iniciativa municipal i de cessió gratuïta creix de forma moderada després de la ràpida recuperació d'aquest tipus d'actes l'any 2021.

Per contra, els registres de l'oferta no presencial cauen per segon any consecutiu, i el 2022 tenen un paper molt residual.

La distribució de la programació segons el gènere i la tipologia de públic no experimenta canvis substancials

El teatre i la música continuen essent els gèneres amb un pes més gran en les programacions professionals dels espais escènics. S'incrementa la mitjana de funcions programades de dansa en un 31% i en menor mesura de música (21,7%) i teatre (19%), gèneres que van experimentar un creixement més gran el 2021. Les funcions d'altres gèneres són les úniques amb una evolució negativa respecte del 2021 (-7,9%).

Augmenta la mitjana de funcions en totes les tipologies de públic. La programació escolar és la que experimenta un creixement més gran (51%), i en menor proporció augmenten les funcions per a públic general i familiar, en aquest darrer cas amb uns valors que són els que més s'allunyen dels resultats obtinguts els anys precedents a la pandèmia.

Augmenta l'assistència, però amb una progressió més lenta que l'impuls de l'oferta

La recuperació de l'assistència és progressiva, però és més moderada que el pronunciat creixement de l'oferta, de manera que el 2022 es produeix la diferència més gran entre places ofertes i assistents per cada 1.000 habitants.

El percentatge d'ocupació de les sales augmenta molt lleugerament, però cal destacar que hi ha un nombre més gran de municipis que registren una alta ocupació (13 municipis de Cercles registren una ocupació per sobre del 70%) i pocs municipis amb ocupació baixa (2 municipis tenen menys d'un 50% d'ocupació).

La venda d'entrades per internet es consolida com la manera de comprar-les més habitual

La venda d'entrades amb servei no presencial manté uns registres elevats (69% de venda en línia). Tot i que disminueix lleugerament respecte del 2021, està molt per sobre dels registres obtinguts els anys anteriors a la pandèmia. Podem concloure que la pandèmia ha accelerat un canvi d'hàbits i s'ha consolidat l'ús de les tecnologies en l'adquisició d'entrades en els espais escènics.



Cauen els abonaments vers les entrades amb descompte, que mostren una evolució molt més estable

El percentatge de les entrades venudes amb abonament (sobre el total d'assistents) obté el registre més baix des de l'inici dels Cercles. Per contra, les entrades venudes amb descompte s'han consolidat en tots els equipaments i mostren una tendència de manteniment, amb què s'han explorat noves fórmules amb més flexibilitat per mantenir i recuperar més assistència del públic fidelitzat i captar nous públics.

Augmenta la despesa corrent en espais escènics així com el percentatge d'autofinançament

En els indicadors de despesa, es percep la recuperació en la mateixa proporció que s'ha observat amb els indicadors de l'oferta, i els resultats se situen ja molt propers als registres assolits els anys precedents a la pandèmia.

El percentatge d'autofinançament, generat per la venda d'entrades i els ingressos generats per l'activitat pròpia, augmenta considerablement (7,9 p.). D'una banda han augmentat els ingressos generats per la mateixa activitat, ja que s'han doblat els actes duts a terme mitjançant lloguer de sala; d'altra banda, s'ha produït un increment en la recaptació de la taquilla, degut a l'augment de les assistències i l'increment del preu mitjà de les entrades. En aquest context, el 2022 el grau de cobertura del caixet amb els ingressos de taquilla augmenta considerablement, després de dos anys seguits de davallada.



6. Relatoria de la dinàmica “un problema, una solució”

Taller de millora dels Cercles de Comparació Intermunicipal dels Espais Escènics de la Diputació de Barcelona - 5 de juliol del 2023 al Pati Manning (CERC), Barcelona

Objectiu de la dinàmica:

Fer propostes de millora sobre aspectes concrets de la gestió i programació dels espais escènics municipals

Assistents:

En total hi van participar **42 assistents**, 31 tècnics municipals i 11 persones de l'organització (9 tècnics de la Diputació de Barcelona i 2 consultors de l'empresa Teknecultura)

Els espais escènics i municipals representats procedien dels municipis següents:

- Arenys de Mar
- Barberà del Vallès
- Canovelles
- Castelldefels
- Cornellà de Llobregat
- Granollers
- l'Hospitalet de Llobregat
- Igualada
- Manresa
- Mataró
- Montornès del Vallès
- El Prat de Llobregat
- Premià de Mar
- Sabadell
- Sallent
- Sant Cugat del Vallès
- Sant Feliu de Llobregat
- Terrassa
- Vic
- Viladecans
- Vilafranca del Penedès
- Vilanova i la Geltrú
- Vilassar de Dalt



Metodologia:

Cada representant o representants dels municipis va formalitzar individualment una o dues preguntes sobre com resoldre algun aspecte determinat que els preocupa del seu servei. Per ordre, aquells municipis que podien donar resposta, oferien la seva visió i experiència, sempre des d'un punt de vista pràctic, de com havien resolt en el seu equipament el problema plantejat.

Pel que fa a la relatoria, s'han agrupat les diferents qüestions plantejades pels tres grups del taller classificant-les segons els grans temes o preguntes que tracten. No es fa cap distinció en funció del grup en el qual es va plantejar la pregunta. Les preguntes i respostes a les qüestions que van sorgir no identifiquen el municipi, a menys que sigui un cas molt paradigmàtic o es vulgui aportar l'enllaç d'algun document publicat amb informació complementària.

QÜESTIONS SOBRE GESTIÓ ADMINISTRATIVA I CONTRACTACIÓ

Dificultats per trobar personal tècnic escènic qualificat. Quins són els diferents models que apliquen els espais? Quines alternatives hi ha en la contractació en els casos d'externalització parcial o total del servei?

S'exposa el cas d'un municipi que va treure a concurs l'externalització d'una part dels serveis tècnics i com, tot i ser molt correcte pel que fa al pressupost, va quedar desert. S'apunta que les empreses de serveis escènics tenen dificultats a l'hora de contractar personal arran de la nova reforma laboral i també perquè cada cop escassegen més els tècnics de l'espectacle.

Quant als models que apliquen els espais escènics, hi ha diversitat en funció dels diferents nivells d'externalització: total, parcial o sense externalització. Alguns municipis expressen que és clau disposar d'un cap tècnic que sigui personal propi i que s'ocupi d'una bona planificació dels recursos a l'inici de la temporada.

També s'exposa com a solució la que han adoptat el Teatre Lliure i el TNC, que han optat pels contractes fixos discontinus a través de l'obertura de borses de treball per a personal tècnic eventual.⁸

No hi ha cap conclusió definitiva: alguns municipis han d'engegar procediments, similars al cas exposat, per a l'externalització dels serveis i estaran amatents a la situació i a les possibles alternatives.

Pel que fa als tràmits administratius, com gestioneu la programació a taquilla?

Algun municipi expressa que té dificultats administratives per poder obrir la programació a taquilla, ja que l'empresa promotora o la companyia hauria de pagar el cost de l'espai i/o la taxa de preu públic de l'espai.

Alguns municipis estableixen acords de col·laboració directament amb les empreses. A més, com que el *ticketing* que fan servir és propi, se cedeix directament el sistema de venda d'entrades a l'empresa que porta l'espectacle i aquesta ven les entrades i es queda amb els ingressos de la taquilla.

⁸ Vegeu: https://www.teatrelliure.com/sites/default/files/imce/documents/temp2324/Convocatoria_Regidoria_2023_FD.pdf



Altres municipis expliquen que disposen de models i ens de gestió descentralitzats i autònoms administrativament, com consorcis o empreses municipals, fet que facilita la gestió del taquillaatge i els acords amb tercers.

Un altre exemple és el d'alguns municipis que ho articulen via contracte menor. Es fa un càlcul del màxim que es podria ingressar i si el resultat és inferior es fa una liquidació de la diferència posteriorment.

En altres casos s'ha optat per habilitar una passarel·la de pagament a través del *ticketing*, que pot gestionar directament l'artista o l'empresa promotora. Es procura fer quelcom similar amb les entitats per simplificar els tràmits administratius. En aquest cas, les entitats disposen de la cessió de l'espai i han d'assumir directament els costos tècnics. La gestió de la venda d'entrades també es fa per compte de les entitats.

Experiències d'èxit en la gestió de la programació cinematogràfica

A Sant Feliu de Llobregat expliquen el cas d'èxit de CineBaix,⁹ un projecte en què l'Ajuntament gestiona la part estructural de l'equipament i una entitat de la ciutat gestiona la programació i el projecte. Aquesta entitat té socis que ajuden a implicar la ciutadania en el projecte. A Igualada disposen d'un projecte similar amb l'Ateneu Igualadí que també es valora molt positivament.



En altres municipis es programa el Cicle Gaudí,¹⁰ un projecte impulsat per l'Acadèmia del Cinema Català, que compta amb el suport de la Generalitat de Catalunya i les diputacions. Projecten una pel·lícula al mes en un centenar de poblacions on la ciutadania no té un accés fàcil al cinema, ja sigui per manca de sala o per absència de programació catalana.

QÜESTIONS SOBRE GESTIÓ D'ÚS DELS ESPAIS I MODELS DE GESTIÓ

Com s'articula un programa de residències a l'espai escènic?

Són artístiques o tècniques?

Quin tipus de retorn s'estableix?

Alguns municipis opten per models de residències amb convenis o contractes seguint una regulació marc. En el cas que hagin de pagar els preus públics, el cost es regula de manera més específica al conveni, juntament amb les contraprestacions acordades.

A Mataró, per exemple, disposen del centre de residències Can Gassol,¹¹ tenen unes bases publicades i es duu a terme una convocatòria durant els mesos d'abril i maig (Fet a Mataró¹²). Un jurat s'ocupa de la selecció de propostes. Durant la residència es dona total autonomia de l'espai. Pel que fa a la durada de les residències, és variable. Generalment, hi ha el compromís de l'artista o companyia de fer un assaig obert o estrena. Es tracta només de residències per a arts escèniques i les companyies i artistes poden comptar també amb suport tècnic, i en algun cas també d'una beca.

⁹ Vegeu: <http://www.cinebaix.com/> i <https://ateneucinema.cat/>.

¹⁰ Vegeu: <https://www.ciclegaudi.cat/el-projecte-cicle-gaudi/>.

¹¹ Vegeu: <https://www.culturamataro.cat/can-gassol-centre-darts-esqueniques>.

¹² Vegeu: <https://www.culturamataro.cat/ajuts-a-la-creacio-fet-a-mataro>.

Sabadell també explica l'experiència d'anys a l'Estruch,¹³ fàbrica de creació de les arts en viu, on es fan residències de tot tipus: música, dansa, circ i arts visuals. En aquest cas, es tracta de convocatòries obertes en què es presenten els projectes, que són valorats per un jurat format per personal municipal i persones externes. La concessió de la residència representa la gratuïtat de l'espai. A més a més, alguns dels tipus de residència que ofereixen inclouen habitatge durant el període. Es pacten els horaris de personal tècnic i consergeria, però en aquest cas no hi ha autonomia de l'espai. El retorn són assajos oberts o preestrenes.

Altres municipis fan residències (pacten horaris, serveis, utilitzacions, retorns, etc.), però tenen pendent regular-les.

Què es prioritza en l'ús de l'espai: la programació pròpia o les cessions?

Aquesta qüestió va sorgir en tots els grups de debat del taller com una preocupació. Es reporta que cal trobar l'equilibri per encabir la programació professional estable i les activitats municipals amb la demanda d'entitats locals, d'escoles o de tercers que també volen fer ús de l'equipament.

Alguns municipis exposen que es prioritza l'ús de l'espai escènic per a la programació estable professional municipal i, a partir d'aquí, com que es treballa amb molta antelació, la resta de dies lliures al calendari s'ofereixen per a cessions i lloguers.

Tot i això, l'opinió general és que és necessari disposar d'un pla estratègic o pla director de l'equipament que en defineixi clarament la missió i els usos. D'aquesta manera es podrien regular i gestionar millor les demandes d'ús de l'espai. En aquest punt, es fa referència al "Model de reglament de cessió d'ús dels espais i els equipaments culturals de gestió municipal"¹⁴ elaborat per la Diputació de Barcelona, que es pot adaptar a cada municipi en funció de les seves necessitats.

Algun municipi disposa d'un reglament d'ús que en preveu els objectius i en recull les prioritats.

Pel que fa al preu reglat de cessions i lloguers, molts municipis han regulat clarament les condicions d'ús, els preus i els descomptes aprovant un reglament municipal. En altres casos, s'explica que es disposa públicament dels costos de l'obertura de l'espai, costos directes i indirectes, com a indicador per prendre decisions sobre els preus, les taxes, les cessions, etc. Algun municipi explica que tenen calculats els costos dels serveis de cessió i a l'hora de concedir el permís n'informen als interessats.

De la mateixa manera, molts dels municipis gestionen aquestes cessions a través de sol·licituds electròniques. El calendari administratiu per rebre demandes de reserva de l'espai s'obre anualment, i es prioritza sempre la programació professional d'iniciativa municipal; es confirma la reserva a partir del pagament de la corresponent taxa o preu públic. En alguns casos, les cessions són gratuïtes i les entitats només cobreixen el cost tècnic. En d'altres, estableixen una taxa encara que sigui mínima.

Pel que fa als lloguers, es regulen mitjançant taxes i/o preus públics en la majoria de casos. Sovint l'import de la taxa varia en funció de si es tracta d'entitats sense ànim de lucre o d'empreses. A banda de la taxa, qui lloga l'espai s'ha de fer càrrec dels serveis externalitzats (personal de

¹³ Vegeu: <http://www.mediaestruch.cat/category/convocatories/>.

¹⁴ <https://www.diba.cat/documents/326398/304055299/Model+de+reglament+de+cessi%C3%B3+d%27%C3%BAs+dels+espais+i+els+equipaments+culturals+de+gesti%C3%B3+municipal.pdf/50fc2da2-f1a7-4a90-8d22-ee67a3ecc5af>.



sala i serveis tècnics) i l'ajuntament n'assumeix la neteja. Hi ha espais que inclouen en la taxa de lloguer el pagament del conjunt de serveis complementaris, com els serveis tècnics i la neteja. Normalment, els preus de lloguer s'estableixen per hores i en alguns casos es tracta d'un preu únic per jornada.

En els municipis que disposen de més d'una sala s'estableix un preu de lloguer diferent en funció de la sala i del seu aforament.

Com optimitzeu la gestió en equipaments petits en què el personal ha d'assumir funcions i tasques molt variades –des de la programació fins a la consergeria– i també els processos administratius?

Sovint, fins i tot en alguns equipaments grans, manquen recursos de personal per poder dur a terme una execució òptima del conjunt de funcions que s'encomanen a l'espai escènic.

En alguns casos, s'explica com es posen límits a certes demandes si no van acompanyades d'una dotació necessària de recursos. L'argument és que val més no dur a terme una activitat si no es pot fer amb uns mínims de qualitat i professionalitat.

En algun municipi expliquen com els ajuda fer servir un programa de gestió de projectes per poder preveure els volums de feina i poder-se planificar tan bé com sigui possible amb els recursos de què es disposa.



Altres municipis comenten que els recursos humans destinats a cultura han disminuït en les dues darreres dècades sense que s'hagi revertit la situació. Es demana si, des de la Diputació de Barcelona, es podria promoure algun tipus de jornades destinades als regidors per tal de conscienciar-los de la importància de l'especialització tècnica dels equipaments escènics i dels recursos necessaris per gestionar-los de manera òptima.

Com s'inclou la sostenibilitat en la gestió de l'espai i la programació?

Alguns dels espais han tirat endavant auditories per introduir millores d'eficiència energètica i reduir la petjada de CO₂. Es comenta com s'ha prioritzat treballar amb proveïdors locals i millorar els productes i serveis amb una consciència ambiental i d'economia circular. Molt especialment, alguns dels fons Next Generation¹⁵ estan enfocats a establir millores en la sostenibilitat ambiental de les infraestructures d'arts escèniques.

¹⁵ Vegeu: <https://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Subvencions-per-a-la-modernitzacio-i-la-gestio-sostenible-de-les-infraestructures-darts-esceniques-i-musicals-amb-carrec-als-Fons-Next-Generation-UE?moda=1>.

Experiències en projectes de públic ambaixador per apropar l'experiència escènica a "no públics". Disposeu d'experiència de projectes amb públic jove i experiències de participació ciutadana en la programació?

Es parla, per exemple, del programa "Escenari Secret"¹⁶ de la Diputació de Barcelona, com a proposta que s'adreça als públics fidelitzats. A més, es pot aprofitar aquesta activitat, com ja ha fet algun municipi, per tal que un abonat convidi persones no usuàries de l'equipament i així s'aproximi i conegui l'oferta artística.

Tothom coincideix en el fet que els projectes per captar nous públics s'han de dissenyar amb accions a llarg termini, per exemple, cercant col·laboracions amb entitats que ja treballen amb els col·lectius específics que volem apropar als equipaments. Cal dissenyar un pla d'accions que va des de les primeres visites en grup al teatre fins a propostes específiques treballades amb cada col·lectiu, per tal d'oferir a les persones que en formen part avantatges i programes que les vinculin a l'espai escènic.

Pel que fa al públic jove, es comenta que cal segmentar-lo adequadament: d'una banda, el públic adolescent per sota dels divuit o vint anys, i de l'altra, el públic jove que va de la vintena fins als trenta anys. Aquests dos segments han de tenir una aproximació molt diferent i estratègies diferenciades.

Granollers explica, per exemple, que en el cas del col·lectiu de joves,¹⁷ han establert una taula que fa la programació de la temporada, s'han definit horaris i preus especials per al col·lectiu i s'han fet projectes i iniciatives molt específiques per a aquest tipus de públic, com el "Secret jove".

Al Kursaal de Manresa ja fa molts anys que disposen del programa "Platea Jove",¹⁸ destinat als joves de la ciutat. Compten amb la figura de l'ambaixador als IES de la ciutat per atreure nou públic dels instituts. Aquests ambaixadors fan difusió de la programació que va dirigida als joves, informant sobre horaris, descomptes i programació especial, entre d'altres. En alguns casos, es fan rodes de premsa amb les companyies artístiques als mateixos centres.

També hi ha el cas de Barberà del Vallès, membre de Teatres en Xarxa (un grup de teatres de proximitat amb objectius de treball cooperatiu, que treballen plegats de manera regular des del 2014) on fan programacions específiques dirigides a joves, com el Festival Zero.¹⁹

Pel que fa a les taules de programació obertes a les entitats o a la ciutadania, es comenta que és clau disposar d'una línia artística molt clara per tal que aquestes taules treballin conjuntament amb la direcció artística i hi hagi complementaritats. Alguns municipis han pogut derivar part de la programació a entitats o associacions d'espectadors; d'altres han creat cicles específics o programes paral·lels per diferenciar-los de la professional i estable i donar cabuda, d'aquesta manera, a les propostes que arriben.

¹⁶ Per a més referències podeu consultar: <https://www.diba.cat/oda/escenari-secret>.

¹⁷ Per a més referències podeu consultar: <https://www.teatreauditoridegranollers.cat/ca/joves.html>.

¹⁸ Per a més referències podeu consultar: https://ejoventut.gencat.cat/ca/detalls/articles-butlleti/58_article_Manresa_platea_jove.

¹⁹ Vegeu: <http://www.teatresenxarxa.cat/festivalzero>.



Com i amb quina freqüència es plantegen les polítiques de preus relatives a les entrades i els abonaments per als espectacles? Com es regulen les invitacions?

En els espais escènics que tenen més aforament i més oferta, la política de preus s'estudia en cada espectacle i segons la tensió de demanda que tingui. En altres espais, el preu de les entrades està fixat en funció de la sala o el gènere de l'espectacle, de manera que els espectacles amb més tensió de demanda ajuden a finançar els que en tenen menys. La idea és que els espectacles i concerts amb més capacitat d'atracció de públic permetin cobrir al màxim les despeses a través dels ingressos de les entrades.

Pel que fa la política d'abonaments, la majoria de recintes han passat a abonaments oberts, que donen la màxima llibertat i possibilitat de tria d'espectacles al públic (sempre amb excepcions i algunes reserves). Quant als descomptes dels abonaments i d'altres, es recomana aplicar-los en percentatge i no en imports fixos, així com no acumular diferents descomptes i fer ús del descompte més avantatjós.

En alguns dels espais, es comenta que sovint es fa difícil la gestió de les invitacions al conjunt de càrrecs de l'ajuntament. D'altres espais comenten que han comptat amb la complicitat política perquè qualsevol càrrec que vulgui assistir a l'espai hagi de pagar l'entrada. Es comenta que seria positiu que la Diputació de Barcelona i l'Oficina de Difusió Artística promoguessin un codi de bones pràctiques pel que fa a la gestió de les invitacions i la gratuïtat als espais escènics.



Quant a la gestió dels descomptes, més enllà dels abonaments que s'apliquen als preus, també hi ha molta variabilitat entre municipis. Els descomptes que s'ofereixen en línia (amb el carnet de la biblioteca, el de jubilat, etc.) s'han de validar a la taquilla abans d'accedir al recinte, sempre que es pugui fer una correcta gestió de la cua i dels accessos (en algun municipi hi ha dues cues, la dels descomptes i la de les entrades generals). Altres municipis no demanen validació. En general, la percepció és que la ciutadania fa un ús honest dels descomptes i s'han trobat pocs casos de frau.

Quina és la gestió dels abonats o mecenes? Quina experiència teniu en patrocini?

S'explica l'experiència d'un espai escènic que té una gran capacitat i oferta en què la gestió dels abonats de tota la vida i mecenes els comporta cada temporada una dedicació de temps important amb relació al nombre de públics beneficiaris que aquests representen. Es tracta d'abonats amb butaques nominals o mecenes i petites empreses que disposen d'entrades i preferències durant la temporada.

Es comenta que en la majoria d'espais, pel que fa a la política d'abonats, cada temporada es comença de zero i que no hi ha assignació de butaques. El públic més fidel simplement procura anticipar-se al màxim a la compra de les entrades dels espectacles per assegurar-se les millors butaques. La majoria d'espais, doncs, tracten aquests casos més com a patrocinis i mecenatge, en què s'estipulen unes contrapartides molt clares i també uns límits.

Alguns espais disposen de dossiers de patrocini i es procura ser proactiu amb aquest tema, tot i que requereix molt de temps i esforç i s'ha de ser molt proactiu. En alguns casos, les gestions polítiques i de relacions públiques també ajuden a la recepció de certs patrocinis.

En alguns espais tenen problemes amb l'entrada de públic als espectacles familiars. Com es gestiona l'entrada una vegada l'espectacle ha començat?

Hi ha varietat entre les solucions aportades. En alguns casos, es tanquen les portes i si hi ha gent que arriba tard, no pot entrar. En altres casos, si es deixa entrar les famílies que arriben tard, han d'ocupar butaques en espais que no afectin al desenvolupament de l'espectacle.

En algun municipi s'ha canviat la gestió de la campanya escolar i ha passat a dependre de cultura. Com es gestionen aquestes campanyes? I si s'obren a altres municipis propers?

Hi ha diferents respostes per part dels municipis participants. Alguns fan un tractament contractual igual que la resta de programació de la temporada: contractació a caixet i acord amb una entitat que fa d'intermediària entre l'equipament i l'escola. Aquestes entitats o empreses fan el contacte i l'acompanyament, es regula un preu d'entrada i un cop feta la funció es procedeix a una autoliquidació comptable per tal que l'escola faci l'ingrés pel preu de l'entrada. En la majoria dels casos, l'entitat cobra uns preus per les gestions realitzades. En aquest cas, la direcció artística i, per tant, la programació, és responsabilitat del tècnic municipal.

Un municipi explica que gestiona directament aquestes campanyes, tenen un projecte a 4 anys vista i és un circuit amb un itinerari (laboratoris a l'aula, obres per anar a veure als teatres, etc...). L'assistència per part de l'alumnat és totalment gratuïta i tenen un conveni amb les escoles d'altres municipis. Pel que fa a la contractació de les companyies, es segueix el mateix procediment que amb la programació professional estable i la direcció artística, s'assumeix des de l'equipament escènic.

Per últim, altres municipis comenten que estan adherits a la campanya "Anem al teatre" de la Diputació de Barcelona, en funcionament en diferents comarques de la demarcació.



INFORME GLOBAL DELS INDICADORS D'

ESPORTS 2022



Informe dels indicadors d'esports 2022

1. Introducció
2. Aspectes metodològics del CCI d'esports
3. Interpretació de resultats
4. Visió general dels indicadors del cercle d'esports
5. Els tallers de millora
6. Conclusions



1. Introducció

Enguany, es celebren 20 anys del Cercle de Comparació Intermunicipal d'Esports (endavant CCI Esports), 20 anys de recopilació, anàlisi i treball de millora d'indicadors sobre els sistemes esportius municipals de més de 50 municipis majors de 10.000 habitants de la província de Barcelona. Aquest esforç que any rere any els tècnics i tècniques municipals realitzen en la recollida de dades i el posterior treball, ha estat i continua sent un instrument de gran valor per a cada municipi de forma individual com en el seu conjunt global per a tots els agents implicats.

Aquest llarg recorregut d'obtenció d'informació mitjançant una metodologia pròpia de la Diputació de Barcelona i la qual està consolidada en diferents serveis municipal, permet, a banda de veure l'evolució de les pròpies polítiques esportives locals i tendències del sector, observar quina és l'afectació del context econòmic, social i de l'entorn en els indicadors en cada moment. Així mateix, l'augment del volum de municipis participants en el CCI Esports des dels seus inicis, ha permès comptar amb un ampli ventall de dades de municipis de diferents característiques poblacionals, geogràfiques i socioeconòmiques, i veure'n la seva evolució al llarg del temps. Per tant el CCI d'Esports, a banda de ser una eina de coneixement i presa de decisions pels municipis participants, també han permès disposar de dades fidedignes i objectives facilitant que l'Àrea d'Esports i Activitat Física pugui adaptar els seus programes de suport als municipis segons les necessitats reals d'aquests.

El present informe recull l'anàlisi d'aquelles dimensions i indicadors de les dades 2022 obtingudes en la present edició. Aquestes es presenten des de diferents perspectives ja siguin de forma global, per mida poblacional, per evolució històrica o amb comparativa amb d'altres sectors. Les dades d'enguany permeten veure quins elements han retornat als valors previs a l'impacte de la crisi sanitària viscuda l'any 2020 i quins s'han transformat a causa dels canvis socials derivats.

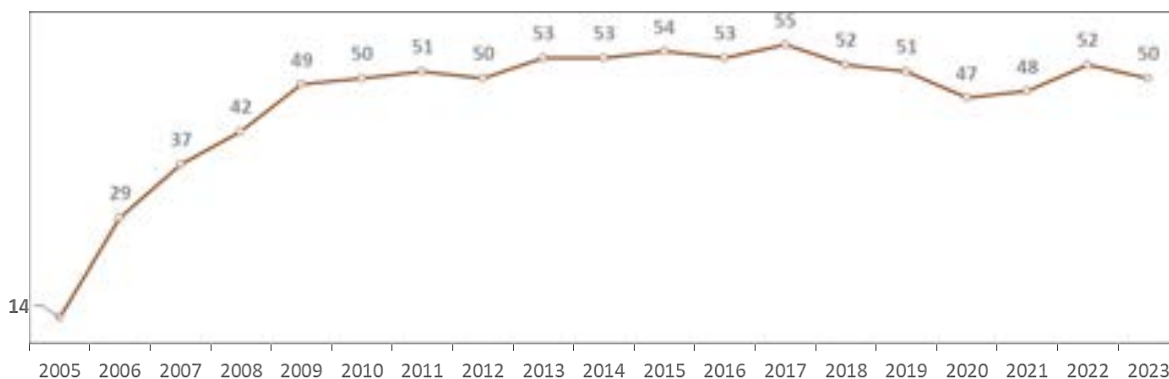
Així mateix, també s'inclou en el present informe el resum dels tallers de millora celebrats al mes d'octubre resumint les aportacions realitzades pels diferents tècnics i tècniques d'esports municipals i organitzades en diferents temàtiques. Aquest finalitza amb les conclusions globals tant dels resultats obtinguts com dels elements de valor recollits en els tallers de participació, identificant quins són els reptes de futur per a l'esport municipal a la província de Barcelona.



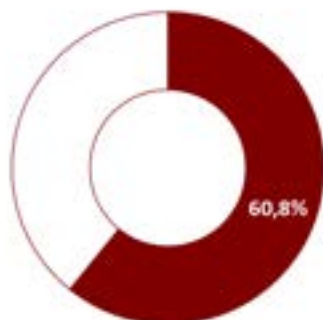
2. Aspectes metodològics del CCI d'Esports

2.1. El Cercle de comparació Intermunicipal d'Esports en xifres

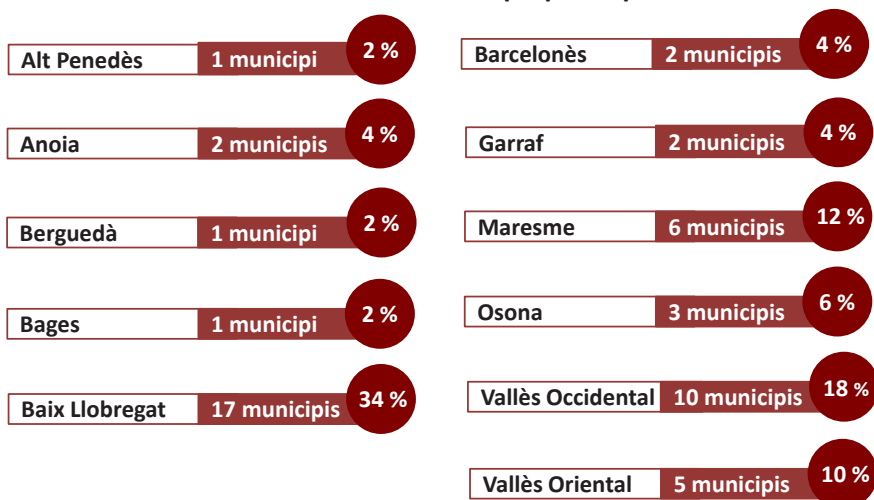
Evolució dels municipis participants al Cercle (CCI)



% Població dels municipis > 10 mil habitants de la província de Barcelona participants al Cercle (exclosa Barcelona ciutat)



Distribució territorial dels municipis participants al Cercle



Població i classificació dels ens locals participants

Municipis de menys de 30.000 habitants

| | | | | | |
|--------------------------|--------|----------------------------|--------|--------------------------|--------|
| Martorell | 28.684 | Manlleu | 20.883 | Palau-solità i Plegamans | 14.911 |
| Premià de Mar | 28.528 | Franqueses del Vallès, Les | 20.322 | Torelló | 14.726 |
| Pineda de Mar | 28.083 | Sant Quirze del Vallès | 20.180 | Sant Sadurní d'Anoia | 12.863 |
| Sant Vicenç dels Horts | 28.079 | Sant Just Desvern | 19.806 | Vilanova del Camí | 12.699 |
| Sant Andreu de la Barca | 26.965 | Calella | 19.363 | Abrera | 12.697 |
| Molins de Rei | 26.242 | Parets del Vallès | 18.889 | Castellbisbal | 12.735 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 25.930 | Cardedeu | 18.785 | Sant Esteve Sesrovires | 7.889 |
| Castellar del Vallès | 24.933 | Berga | 16.762 | | |
| Esparreguera | 22.365 | Arenys de Mar | 16.155 | | |
| Vilassar de Mar | 21.067 | Vallirana | 15.658 | | |

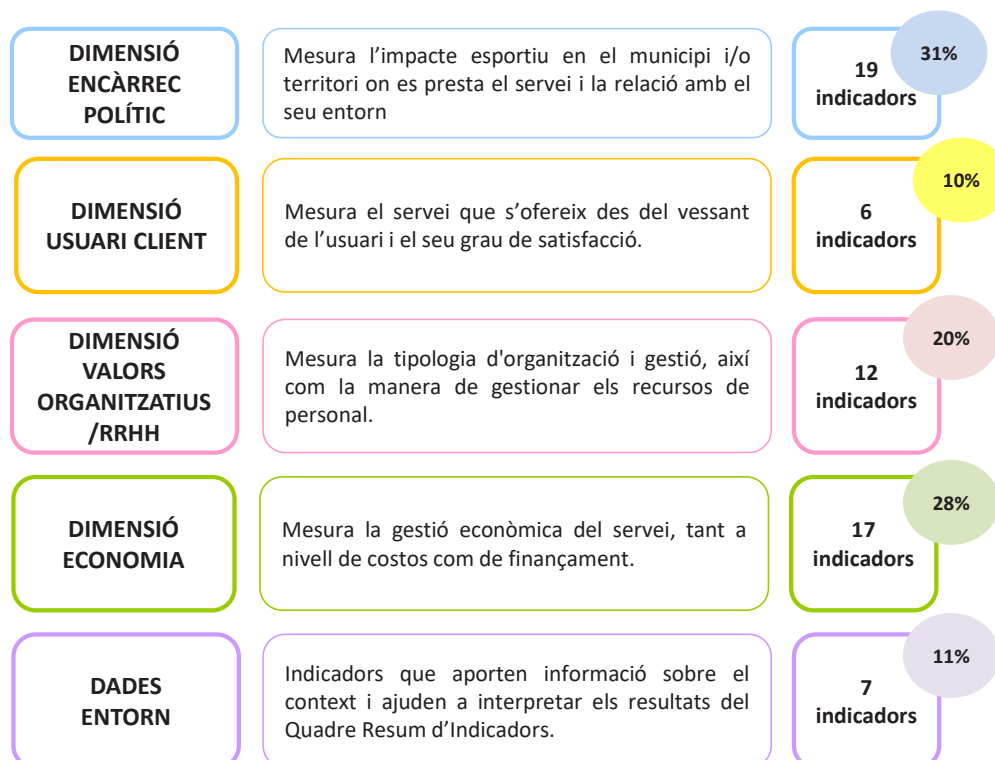
Municipis de més de 30.000 habitants

| | | | | | |
|-----------------------------|---------|-----------------------|--------|-------------------------|--------|
| Hospitalet de Llobregat, L' | 265.444 | Vilanova i la Geltrú | 68.152 | Esplugues de Llobregat | 46.414 |
| Terrassa | 224.114 | Castelldefels | 67.307 | Sant Feliu de Llobregat | 45.642 |
| Sabadell | 215.760 | Viladecans | 66.720 | Igualada | 40.767 |
| Mataró | 128.956 | Prat de Llobregat, El | 65.030 | Ripollet | 39.031 |
| Sant Cugat del Vallès | 95.725 | Granollers | 61.983 | Sant Adrià de Besòs | 36.918 |
| Cornellà de Llobregat | 89.039 | Cerdanyola del Vallès | 57.291 | Barberà del Vallès | 33.082 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.371 | Mollet del Vallès | 51.294 | Sitges | 31.222 |
| Manresa | 77.452 | Vic | 47.545 | | |



2.2. El Quadre Resum d'Indicadors

El Quadre Resum d'Indicadors (QRI) del Cercle d'Esports està organitzat a partir de 4 dimensions d'estudi, més les dades d'entorn. En la present edició que recull les dades de l'exercici 2022 no s'han realitzat modificacions en el quadre, mantenint i consolidant els 61 indicadors que conformen el QRI d'Esports. A continuació es descriuen els objectius principals per a cadascuna d'aquestes, així com el seu percentatge de representació dins del QRI.



3. Interpretació de resultats

El present apartat té com a finalitat la presentació de l'anàlisi dels indicadors observant la seva evolució en els darrers anys, així com les diferències que poden existir per mida poblacional. Les dades d'enguany permeten veure quina ha estat la recuperació dels principals indicadors del sistema esportiu municipal en el que es pot considerar el primer any de normalitat després de la crisi sanitària de la Covid-19 amb rellevant incidència en el sector esportiu.

3.1. Encàrrec polític - Recuperant la pràctica esportiva municipal presencial

Tendència creixent al suport per a la pràctica esportiva

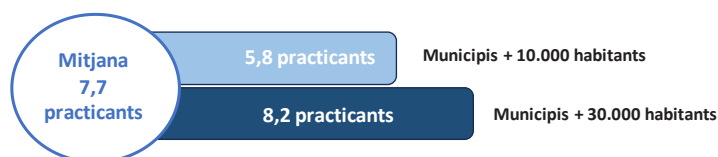
El 2022 s'observa com l'augment de practicants que reben ajuts públics per a cada 1.000 habitants és significatiu des del 2019. Aquest ha continuat creixent tot i la general recuperació de la pràctica esportiva facilitant que les persones en risc d'exclusió social, tinguin accés a aquesta.

Practicants que reben ajuts públics per a cada 1.000 habitants



Analitzant aquesta dada segons el volum de població dels municipis, es pot veure com en els municipis de més de 30.000 habitants, el nombre de practicants que reben ajuts públics per cada 1.000 habitants és més elevat que en el grup de municipis de 10.000 habitants.

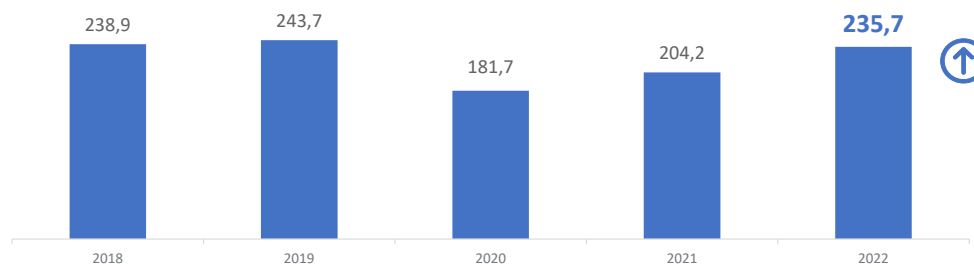
Practicants que reben ajuts públics per a cada 1.000 habitants per grups de població



Recuperació total de l'activitat física continuada

Seguint la tendència de l'anterior edició, hi ha hagut un increment del nombre de places disponibles d'activitats continuades arribant gairebé als valors de 2018. Es pot observar però, diferències significatives amb el volum total de places existents d'activitats continuades entre els grups de municipis de més de 10.000 habitants amb el grup de més 30.000 habitants.

Places disponibles activitats continuades municipals i d'entitats per cada 1000 habitants

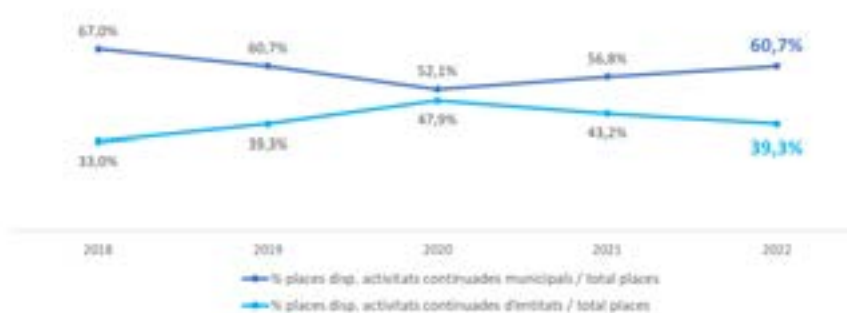


Places disponibles d'activitats continuades municipals i d'entitats per cada 1000 hab. per grups de població



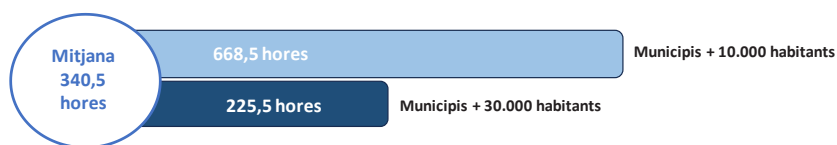
Vinculat a aquest augment de l'oferta municipal, s'ha retornat a la distribució de les places ofertes d'activitats continuades entre municipals i entats esportives anteriors a la pandèmia.

Distribució de les places disponibles d'activitats continuades municipals i d'entitats per cada 1000 habitants



Pel que es refereix al volum d'hores d'activitats continuades per cada 1.000 habitants, aquest es manté estable amb 340,5 hores en relació a l'any anterior amb 339,1 hores. En l'anàlisi del nombre d'hores per mida poblacional, en aquest cas també hi ha una diferència significativa tal i com es pot veure seguidament.

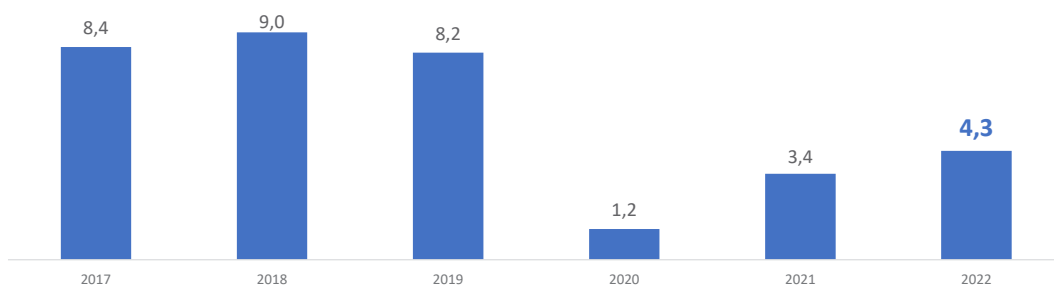
Número d'hores d'activitats continuades per cada 1000 habitants per grups de població



Recuperació moderada en les activitats puntuals

Tant el nombre d'esdeveniments esportius com les hores d'activitat puntual per cada 1.000 habitants, han crescut considerablement en relació amb les dades 2021. Tot i així, aquests valors encara es troben distants dels valors dels anys 2018 i 2019.

Número d'hores d'activitats puntuals per cada 1000 habitants



Nombre d'esdeveniments esportius puntuals



El debat generat al voltant d'aquesta dada en els tallers de millora, posa en relleu diferents elements a tenir en compte en l'organització d'esdeveniments esportius. Des de l'impacte sobre la ciutadania que tenen els esdeveniments continuats i els puntuals, a la valoració dels impactes positius i la necessitat de neutralitzar els impactes negatius que poden tenir els esdeveniments puntuals en el territori en el que es desenvolupen, així com l'elevat cost que suposen aquests esdeveniments tal i com es veurà en la dimensió econòmica.

Desaparició de l'activitat física virtual

L'activitat física virtual va permetre continuar podent oferir activitat física durant les restriccions de la crisi sanitària. Aquesta es va implementar tant en l'oferta d'activitats continuades com puntuals, sent però una pràctica que ja es duia a terme en algunes instal·lacions com a complement de valor a l'oferta esportiva presencial. L'evolució però d'aquesta virtualitat ha disminuït progressivament en aquests dos darrers anys quedant-se amb valors residuals. Aquest fet, consolida la

importància de l'element social i la interacció que comporta l'activitat física en grup, tenint un impacte positiu des de la vessant psíquica i mental.

Activitat Virtual o no presencial

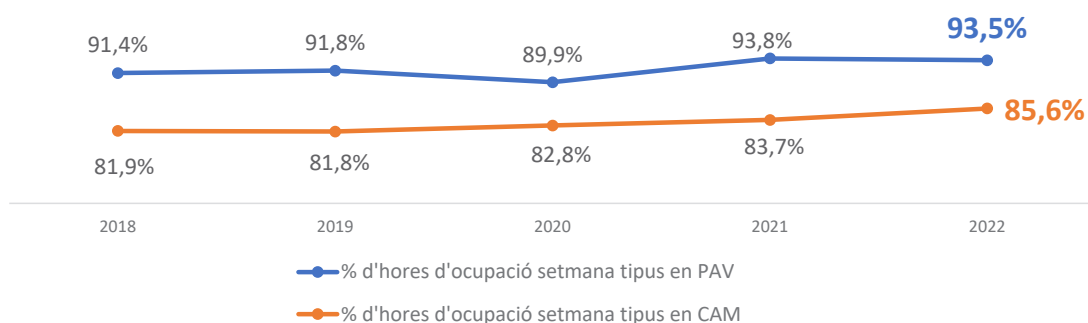
| | 2020 | 2021 | 2022 | |
|---|------|------|------|---|
| Nombre d'esdeveniments esportius puntuals | 1,9 | 1,2 | 0,0 | ↓ |
| Nombre d'hores d'activitat continuades per cada 1.000 habitants | 4,8 | 2,4 | 1,7 | ↓ |
| Nombre d'hores d'activitats puntuals | 0,6 | 0,1 | 0,1 | ↓ |

Elevada intensitat d'ús dels espais esportius municipals

Des de la perspectiva de l'ús dels espais esportius municipals per a la pràctica esportiva, s'observa que tot i la desaparició total de les restriccions d'aforament, tant els pavellons com els camps de futbol continuen presentant els valors d'ocupació més elevats dels darrers anys. En el cas dels pavellons, el valor es manté en relació l'any anterior sent difícil obtenir una major ocupació que l'actual. En el cas dels camps, el volum d'hores s'ha incrementat, podent ser l'augment del futbol femení una de les causes, així com l'augment de pràctica d'esports a l'aire lliure derivat per la pandèmia.

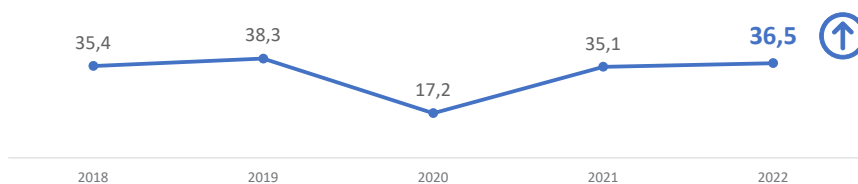


Percentatge d'hores d'ocupació setmana tipus en PAVs i CAMs



Referent a l'ús dels centres escolars, es dona un lleuger augment respecte la dada de l'any anterior, valor que ja indicava la recuperació del volum de practicants en centres escolars públics per cada 1.000 habitants després de la pandèmia. Aquestes instal·lacions permeten ampliar els espais per a entrenaments de les entitats esportives i per a la promoció de programes esportius municipals formatius i de salut i lleure en horari de tarda.

Practicants en els centres escolars públics per cada 1000 habitants



D'altra banda, els metres quadrats d'espai esportiu per cada 1000 habitants és un indicador que fa anys és manté estable, sent enguany de 1.098,7 m². Tot i que el volum de població es manté, l'augment de la pràctica esportiva deriva a aquest elevat ús dels espais esportius i la necessitat d'utilitzar els espais esportius escolars.

3.2. Dimensió usuari/client - Disminució de la satisfacció en la recuperació de l'activitat als CEMS

Recuperació progressiva de les persones usuàries dels Complexos Esportius Municipals

Tal i com es produeix en la recuperació de les activitats, aquesta també es pot identificar amb el volum de persones inscrites i/o abonades a complexos esportius municipals amb piscina coberta (endavant CEM). Aquestes són les instal·lacions esportives de referència per a la pràctica d'activitat física i de salut i natació formativa que engloba totes les franges d'edat. S'observa un augment significatiu de la població abonada i/o inscrita a serveis esportius municipals retornant a xifres similars anteriors a 2020. Pel que fa a la població abonada a un CEM, es continua amb una tendència ascendent però encara a 1 punt per sota del valor de 2019. Per tant es pot parlar d'una recuperació favorable a la que encara li resta un lleuger recorregut per a créixer.

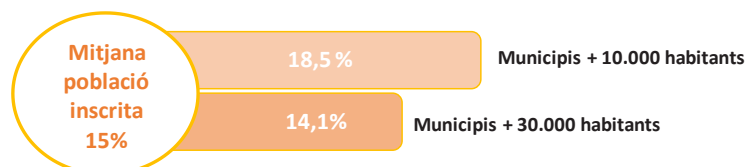


Percentatge de població inscrita i/o abonada a serveis esportius continuats municipals sobre el total d'habitants

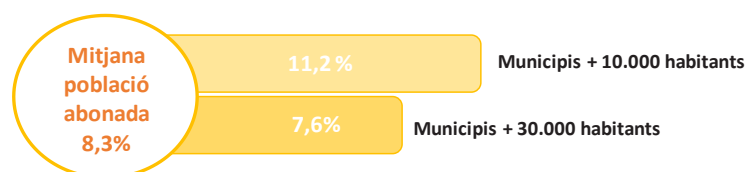


Analitzant aquesta dada per grups poblacionals, s'observa que en municipis de +10.000 habitants, l'increment del percentatge de persones inscrites i/o abonades a serveis esportius municipals és superior augmentat del 15,1% el 2021 al 18,5% enguany, i en el cas del percentatge de persones abonades a un complex esportiu municipal d'un 9,5% a un 11,2% respectivament. En els municipis de +30.000 habitants, aquest augment ha estat d'10,5% a un 14,1% de població inscrita i/o abonada a serveis esportius municipals i d'un 6,7% a un 7,6% de la població abonada a un complex esportiu municipal.

Percentatge de població inscrita i/o abonada a per grups de població



Percentatge de població abonada a un CEM per grups de població



Augment de la rotació de persones usuàries en els complexos esportius

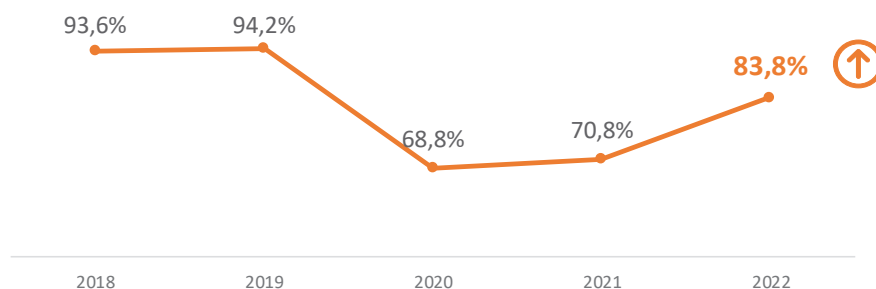
Tot i aquest augment de persones adonades a CEMs, el volum de persones que s'ha donat de baixa durant el curs ha augmentat en relació a l'any anterior, especialment en els municipis de +30.000 habitants. Aquest elevat volum de rotació pot derivar-se per motius diversos necessaris a analitzar per tal de trobar estratègies de fidelització dels usuaris. Un dels motius pot ser la tornada a la presencialitat en el món laboral i la necessitat de reorganització horària i logística individual i familiar. Una altra és un augment de l'exigència de qualitat i confort després de les limitacions d'aforament del Covid davant l'actual intensitat d'ús dels espais esportius, així com la presència especialment en municipis grans d'oferta privada alternativa, ja sigui low cost, Premium o d'activitats esportives específiques.

Percentatge d'abonats que s'han donat de baixa durant l'any en curs



El preu de l'abonament al 2022 es va mantenir estable en relació a l'any anterior. Serà important però, veure com evoluciona aquest ja que moltes instal·lacions han hagut d'incrementar les quotes d'abonament degut a l'elevat impacte de l'IPC i del cost energètic a finals del 2022 o inicis de 2023, sent un element d'elevada sensibilitat per a les persones usuàries. Tot i així, i malgrat l'elevada rotació, al 2022 s'ha arribat al 83,8% del volum màxim d'abonaments assolits en els darrers anys, restant encara 11 punts per arribar als valors del 2019.

Percentatge abonaments CEM sobre volum màxim d'abonaments assolit



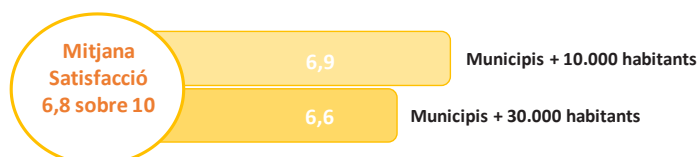
Disminució en la satisfacció de les persones usuàries en els complexos esportius

Finalment, la satisfacció general de les persones usuàries en els complexos esportius, es situa en un 6,8 sobre 10, disminuint respecte l'anterior edició i sent la dada més baixa en els darrers 5 anys. En els municipis majors de 30.000 abonats la nota mitja es situa en un 6,6 mentre que en els de 10.000 habitants es situa en un 6,9.

Satisfacció general de les persones usuàries en els complexos Esportius

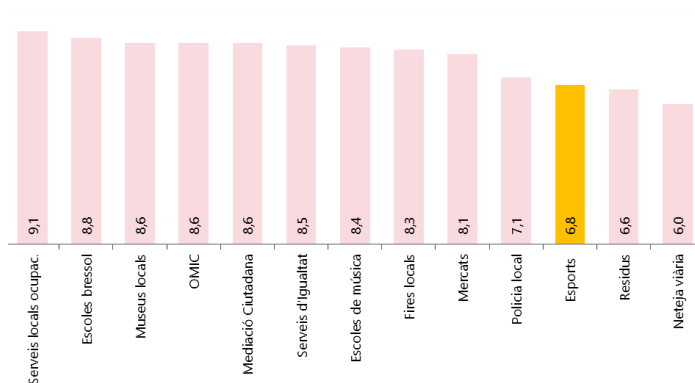


Satisfacció general de les persones usuàries en els complexos Esportius per grup de població



De la resta de serveis municipals que participen en els Cercles de comparació intermunicipal i realitzen una enquesta de satisfacció a les persones usuàries del servei, Esports es situa en les darreres posicions per sobre dels serveis de residus i neteja viària. Destacar però, que l'enquesta d'Esports valora exclusivament els complexos esportius municipals, que tot i ser l'equipament esportiu de salut, lleure i formació de referència, no representa tot el servei esportiu existent.

Satisfacció general de les persones usuàries en els complexos esportius



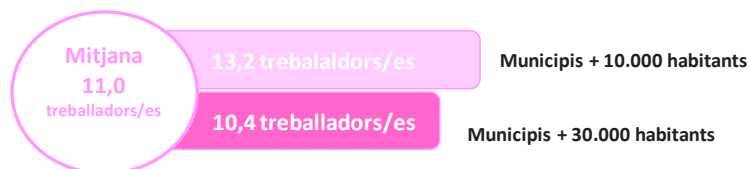
3.3. Valors Organitzatius – Estabilitat en el nombre de recursos humans

Estabilitat en la dotació dels Recursos Humans

Referent a la gestió dels recursos humans disponibles, s'observa una estabilitat en el nombre total de treballadors municipals, de contractes de serveis i concessions per cada 10.000 habitants amb un total de 11 treballadors a temps complert. El nombre de personal destinat a esports per cada 10.000 habitants, és superior en els municipis de més de 10.000 habitants.



Nombre de treballadors municipals, de contractes de serveis i concessions per grups de població



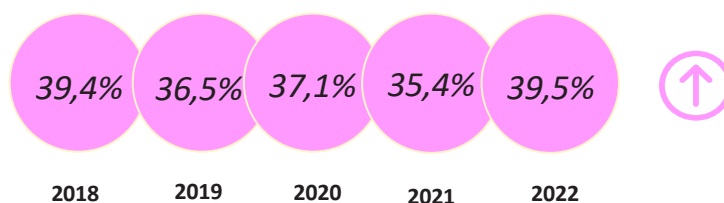
S'observa també una estabilitat en la distribució dels i les treballadores entre les empreses de serveis i les concessions. Pel que es refereix a l'estructura del personal municipal, aquesta es manté variant només d'un 3,3 a un 3,4 de persones treballadores municipals del servei d'esports per cada 10.000 habitants.

Comparativa de nombre de treballadors/res a temps complert de contractes de serveis i contractes de concessions



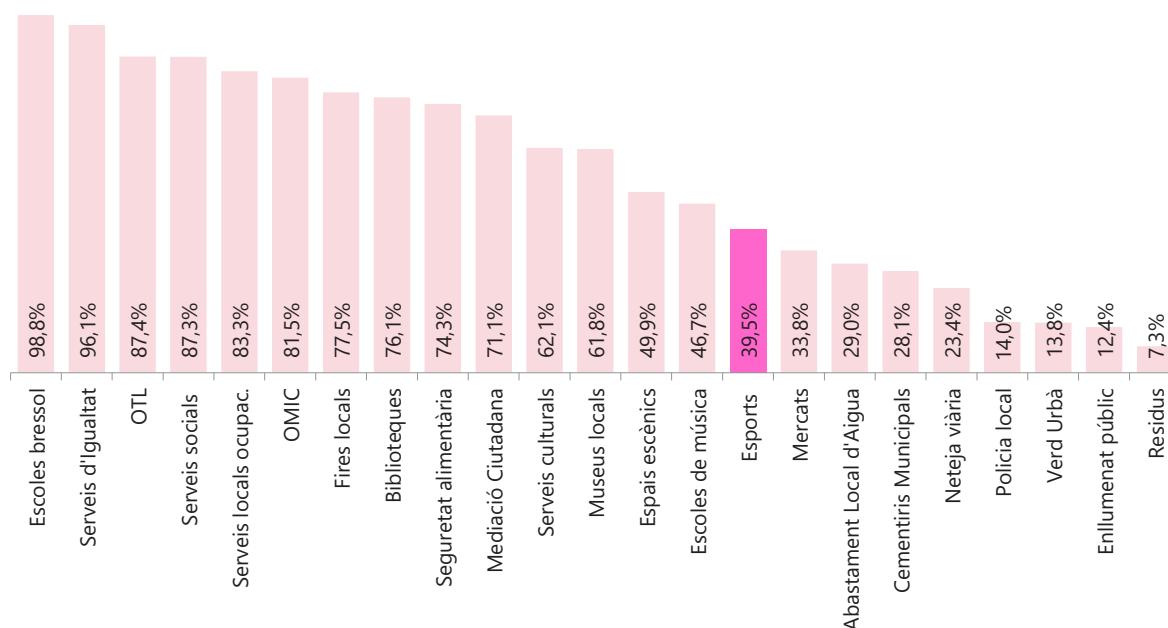
D'altra banda i trencant la tendència de l'any anterior hi ha un augment en 4,1 punts del percentatge de dones treballadores sobre el total de personal municipal. Aquest fet s'explica en la recuperació dels càrrecs de menor especialització tècnica, tals com neteja o consergeria, que s'havien reduït a causa de la pandèmia. Les dones amb càrrec de comandament disminueixen del 33,6% a un 32,2%.

% de dones empleades respecte el total de treballadors/res municipals



En comparativa amb el conjunt de serveis municipals que participen en els Cercles de Comparació Intermunicipal, esports és el servei situat en el número 15 en volum de representativitat femenina en el conjunt de personal.

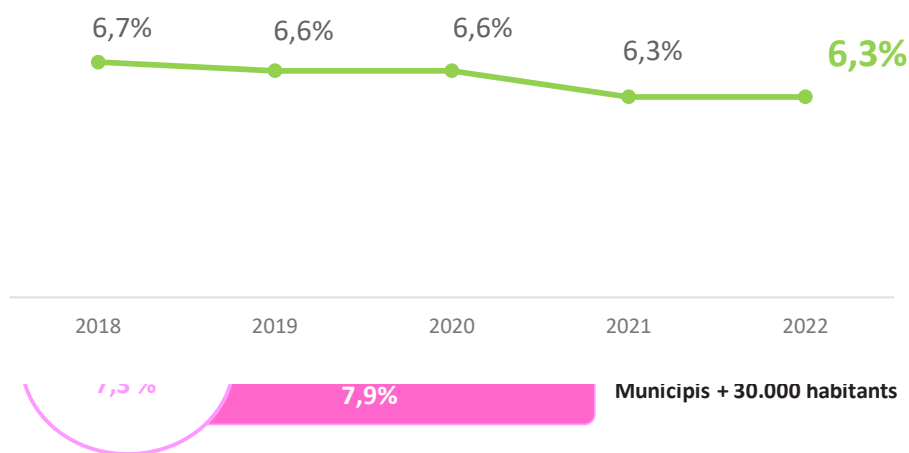
Comparativa amb altres serveis municipals del % de dones empleades respecte el total de treballadors/res municipals



Augment de l'absentisme laboral del personal municipal

Analitzant l'evolució dels dies de baixa laboral sobre el total de treballadors/es municipals, s'observa un important increment arribant al valor més elevat en els darrers 5 anys. Aquesta es produeix tant en els municipis de més de 10.000 habitants com en els municipis de més de 30.000 habitants, sent però en aquests últims el que tenen un increment més destacat.

% Desp. corrent en esports (incloses les concessions) sobre total despeses corrents municipals



Contràriament, enguany s'arriba el valor més baix de % de personal assistent a cursos sobre el total de treballadors/es municipals, situant-se per sota del 50% per primera vegada en els darrers 5 anys. El volum d'hores anuals de formació per treballador ha augmentat de 8,7 a 10,6 hores.

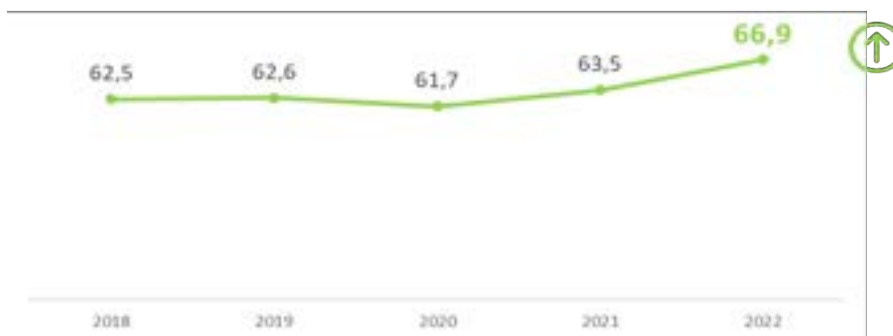


3.4. Dimensió econòmica – l'esforç en disposar de suficients recursos econòmics

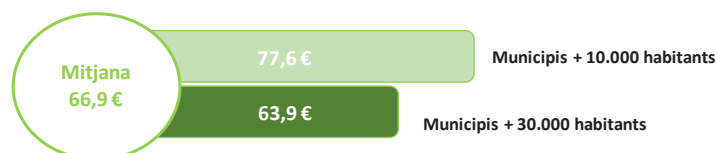
Major despesa per habitant per a la pràctica esportiva

Després d'un augment de la despesa en esports per habitant l'any 2021, s'observa com enguany aquesta tendència continua de manera significativa assolint els 66,9€ per habitant. Cal destacar que la despesa corrent en esports per habitant ha estat la més elevada en els darrers 5 anys d'anàlisi. Analitzant aquest indicador per grups de població, destaca que els municipis de més de 10.000 habitants tenen una despesa corrent per habitant de 77,6€ mentre que per als municipis de més de 30.000 habitants aquesta és de 63,9€. Tot i la diferència de 13,7€ per habitant entre els municipis més grans i el més petits, aquesta diferència s'ha reduït en relació l'any anterior la qual era de 20,4€.

Despesa corrent en esports (incloses les concessions) per habitant



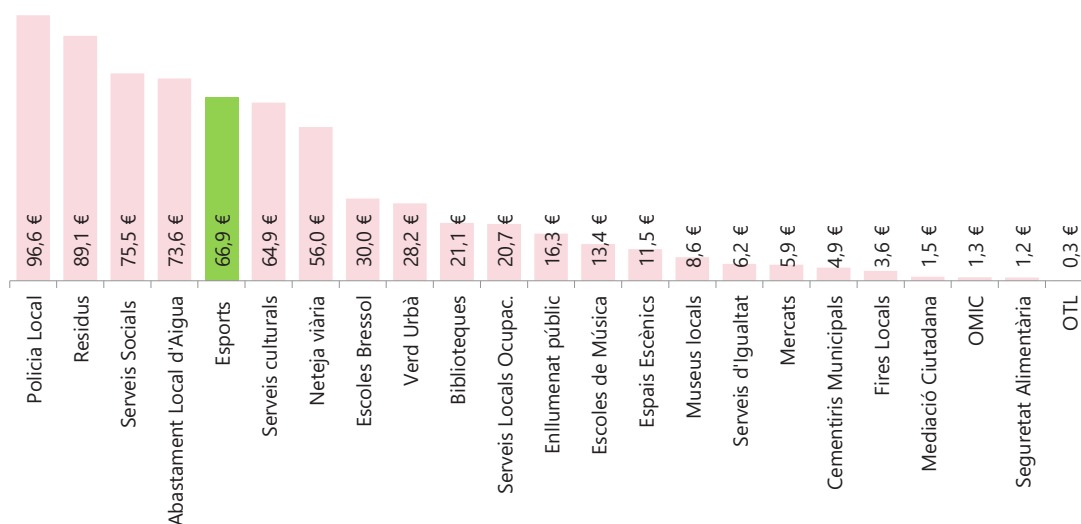
Despesa corrent en esports (incloses les concessions) per habitant per grup de població



La comparativa d'aquesta dada amb la resta de serveis municipals analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipals de la Diputació de Barcelona, situa el Servei d'Esports en el cinquè lloc com a servei amb una major volum de despesa per habitant, mantenint la mateixa posició que en l'edició anterior.

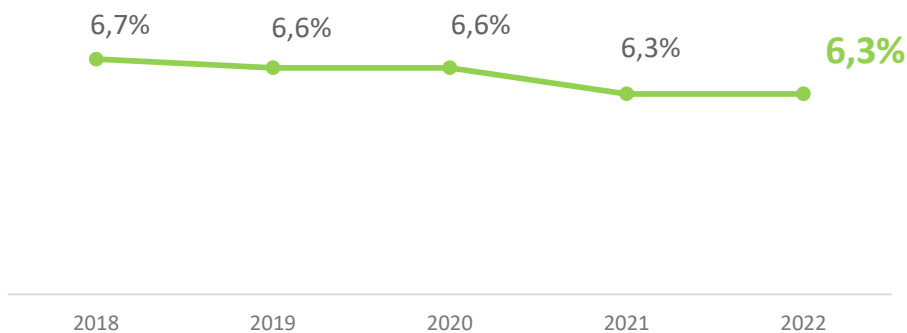


Comparativa de la despesa corrent per habitant dels serveis municipals



El pressupost d'Esports incloent les concessions, suposa un 6,3% del pressupost municipal. Aquest es manté en relació l'any anterior, però segueix una tendència decreixent des del 2018 que seguirà interessant seguir en el futur per veure quin pes té l'Activitat Física i l'Esport en les polítiques municipals.

% Desp. corrent en esports (incloses les concessions) sobre total despeses corrents municipals



Destacar però, que en molts municipis existeixen iniciatives de promoció de pràctica esportiva i hàbits saludables des d'altres àrees municipals com per exemple activitat física per a gent gran des de l'àrea de benestar o activitats esportives per a dones des de l'àrea d'igualtat.

Recuperació progressiva dels nivells d'autofinançament propi



Analitzant el nivell d'autofinançament per taxes i preus públics del Servei d'Esports, aquest encara es troba a més de 10 punts dels valors de 2018, tot i l'elevat augment en relació a l'any anterior. La dada d'enguany és de 46,7% d'autofinançament per taxes i preus públics. El volum d'autofinançament per aportacions de tercers s'ha reduït un 0,8% respecte el 2021, ja que s'han otorgat menys ajudes per a la reactivació del sector esportiu.

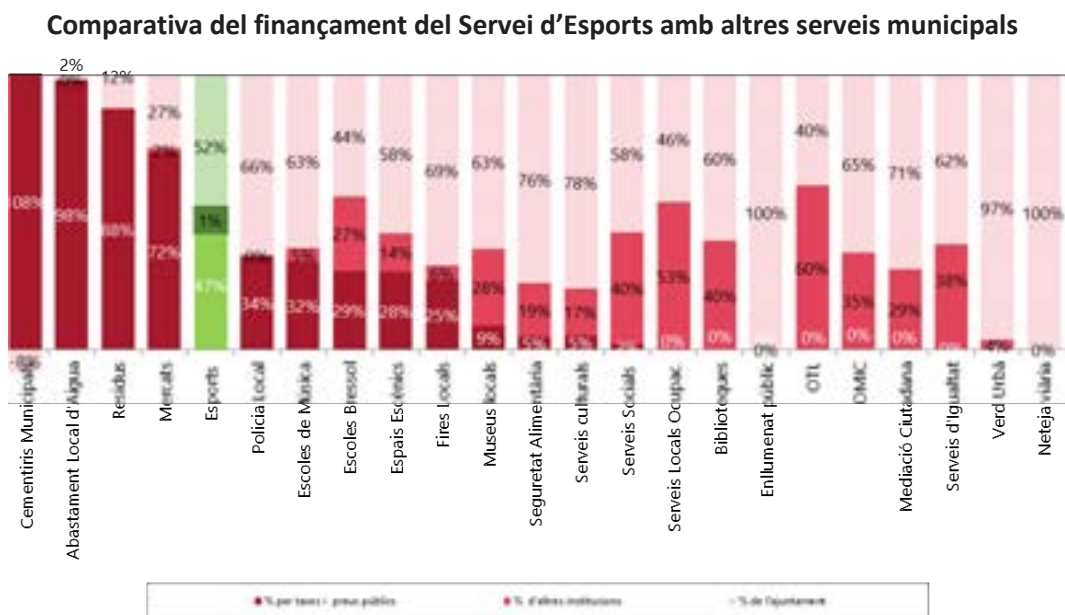
Finançament del Servei d'Esports



L'augment de l'autofinançament després de l'afectació de la crisi sanitària, ha evolucionat favorablement amb el retorn a l'activitat. Aquest però, no augmenta en la mateixa proporció, ja que per una banda, el retorn de les persones abonades a les instal·lacions esportives està sent progressiu i per altra, es produeix un gran impacte en quant l'augment de la despesa en subministraments l'any 2022, tal i com es veurà més endavant. La realitat d'un autofinançament per sota del previst en complexos esportius gestionats mitjançant contractes de concessió durant més de 3 exercicis econòmics, està derivat a dificultats econòmiques i de recursos per a la prestació del servei esportiu mantenint els estàndards de qualitat en molts municipis. A aquest fet, se li afegirà el pro-

per any l'actualització de les taules salarials del conveni d'aplicació amb un augment considerable de la partida de recursos humans.

El Servei d'Esports, ocupa la cinquena posició a nivell d'autofinançament per taxes i preus públics dels diferents serveis municipals.



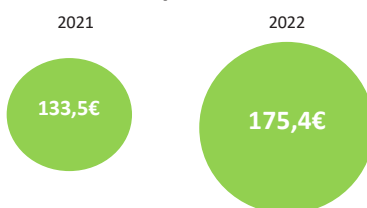
Augmenta el cost hora per cada hora activitat

Pel que es refereix a la despesa corrent d'activitats per habitant, aquesta augmenta en un punt passant de 10,7€ a 11,7€, així com també augmenta la despesa per hora d'activitat passant de 32,8€ a 34,5€. En les activitats continuades, l'augment és també en 2 punts passant de 30,8€ a 32,8€. En canvi, en les activitats puntuals aquest augment és significatiu passant dels 133,5€ a 175,4€, sent un cost econòmic molt elevat i que contribueix a un menor nombre d'esdeveniments esportius realitzats.

Despesa corrent en activitats per cada hora d'activitat continuada



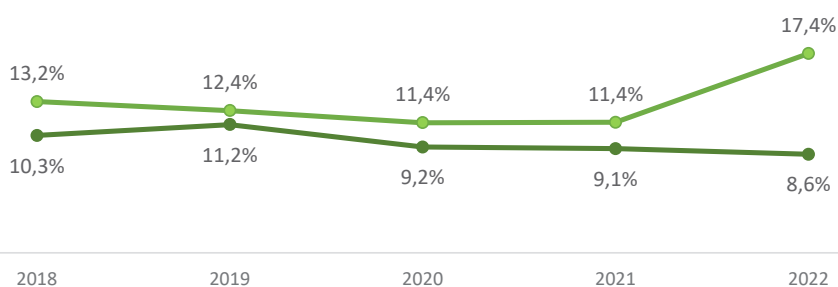
Despesa corrent en activitats per cada hora d'activitat puntual



L'augment del cost dels subministraments com a impacte més rellevant en la despesa corrent

A l'anterior edició, una de les inquietuds més preocupants pels Serveis d'Esports en els tallers de millora, era el gran increment dels preus en subministraments general que s'estava produint. Aquest té un gran impacte en les instal·lacions esportives degut a les seves grans dimensions així com a la intensitat d'ús d'aquestes. El percentatge de despesa corrent en subministraments (incloses les concessions), s'ha incrementat considerablement en 6 punts, passant d'un 11,4% a un 17,4%. El subministrament d'electricitat ha estat el que més ha augmentat seguit dels combustibles mentre que l'augment de l'aigua ha estat poc significatiu. La partida de despesa corrent en reparació i manteniment s'ha vist directament afectada amb una disminució del 9,1% al 8,6% i seguint una tendència decreixent des del 2019. Aquest fet és rellevant, tenint en compte l'antiguitat del parc d'instal·lacions en la major part del territori i la conseqüència negativa d'una menor eficiència energètica. No s'identifiquen diferències significatives entre els municipis de més de 10.000 habitants i el de més de 30.000 habitants.

Percentatge de despesa en reparació i manteniment i en subministraments sobre el total de despesa corrent en esports



● % desp. corrent en reparació i manteniment (incloses les concessions) s/ total despesa corrent en esports
 ● % desp. corrent en subministraments (incloses les concessions) s/ total de despesa corrent en esports

Evolució de la despesa en subministraments per tipologia

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|------|------|
| % despesa corrent / total de despesa corrent esports | 13,2 | 12,4 | 11,4 | 11,4 | 17,4 |
| % Desp. en Subministraments: Aigua | 2,3 | 2,1 | 1,7 | 1,7 | 1,8 |
| % Desp. en Subministraments: Electricitat | 7,1 | 6,8 | 6,3 | 6,5 | 10,8 |
| | 3,8 | 3,6 | 3,3 | 3,2 | 4,8 |

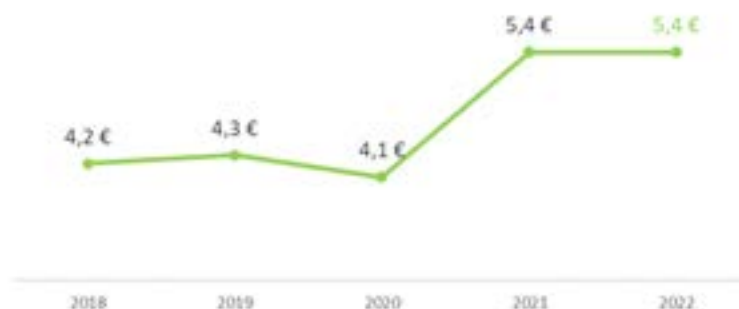
El suport a les entitats esportives es manté estable

Les entitats esportives van tenir un paper rellevant en el treball per a la continuïtat de la pràctica esportiva de la ciutadania al llarg de les restriccions aplicades en el sector esportiu per a la contenció de la pandèmia. En les dades 2021 aquest fet es va veure reflectit amb un rellevant augment de la despesa per habitant en transferències corrents a entitats, així com el percentatge d'aquestes sobre el pressupost d'Esports. Els valors del 2022 es mantenen en relació l'anterior edició, mostrant la consolidació de l'activitat realitzada per part de les entitats esportives derivant a l'elevada intensitat d'ús de pavellons, camps i centres escolars tal i com s'ha vist anteriorment.

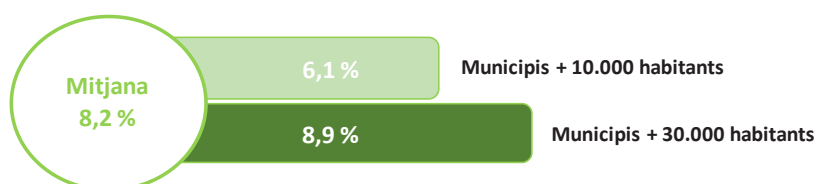
% transferències corrents a entitats s/ despesa corrent esports (incl. concessions)



Despesa en transferències corrents a entitats esportives per habitant



Per mida poblacional, s'observa com el percentatge de transferències corrents a entitats sobre el total de despesa corrent en esport és més elevat en el conjunt de municipis grans. En aquests, les entitats esportives permeten arribar a un major volum de població complementant l'oferta esportiva que es realitza de forma directa a través dels programes municipals.



4. Visió general dels indicadors del cercle d'esports

A continuació es presenta un resum dels resultats i de l'evolució dels indicadors que configuren el QRI Cercle de Comparació Intermunicipal d'Esports, tot destacant aquells aspectes més rellevants per a cada dimensió.

DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC

| Impulsar la pràctica esportiva al municipi | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|------|------|
| % de persones que fan activitat física esportiva sobre el total d'habitants de 16 anys o més | 48,6 | 48,5 | 51,8 | 52,4 | 52,8 |
| % de practicants menors de 16 anys en espais esportius municipals | - | - | 72,8 | 72,8 | 72,8 |

- Manteniment dels indicadors de pràctica esportiva

| Impulsar el teixit associatiu esportiu | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|------|
| % de massa social de les entitats esportives sobre total de la població | 21,0 | 23,2 | 19,4 | 19,6 | 19,9 |
| % de practicants d'entitats esportives sobre el total de la població | 11,9 | 12,8 | 10,7 | 10,9 | 10,9 |

- Es mantenen tant el % de població practicant com el de massa social de les entitats del darrer any.

| Promoure la cohesió social | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|------|
| Practicants que reben ajuts públics per cada 1000 habitants | 3,8 | 3,1 | 3,8 | 5,6 | 7,7 |

- Tendència creixent en els ajuts per a la pràctica esportiva.

| Facilitar l'accés de la població a la pràctica esportiva | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| Places dispon. activitats continuades municipals i d'entitats per cada 1000 hab. | 238,9 | 243,7 | 181,7 | 204,2 | 235,7 |
| % places disp. activitats continuades municipals / total places | 67,0 | 60,7 | 52,1 | 56,8 | 60,7 |
| % places disp. activitats continuades d'entitats / total places | 33,0 | 39,3 | 47,9 | 43,2 | 39,3 |

- Recuperació de valors 2018-2019 en l'oferta de places d'activitats continuades municipals i entitats.

| Facilitar l'accés dels ciutadans a les activitats | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| Nombre d'esdeveniments esportius puntuals | 55,2 | 52,6 | 10,6 | 22,6 | 38,7 |
| Número d'hores d'activitats continuades per cada 1000 habitants | 419,0 | 358,2 | 153,5 | 339,1 | 340,5 |
| Número d'hores d'activitats puntuals per cada 1000 habitants | 9,0 | 8,2 | 1,2 | 3,4 | 4,3 |

- Es mantenen les hores d'activitats continuades.
- Augment moderat d'hores d'activitats puntuals i d'esdeveniments realitzats.



| Facilitar l'accés dels ciutadans a les activitats II | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|------------|
| Nombre d'esdeveniments esportius puntuals (Virtuals o no presencials) | - | - | 1,9 | 1,2 | 0,0 |
| Número d'hores d'activitats continuades (Virtuals o no presencials) per cada 1000 habitants | - | - | 4,8 | 2,4 | 1,7 |
| Número d'hores d'activitats puntuals (Virtuals o no presencials) per cada 1000 habitants | - | - | 0,6 | 0,1 | 0,1 |

- Desapareixen els esdeveniments esportius puntuals virtuals i disminueix la virtualitat en les activitats continuades.

| Impulsar l'ús dels espais esportius | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---------|---------|--------|--------|----------------|
| % persones usuàries en equipaments esportius sobre el total dels habitants de 16 anys i més | 34,5 | 34,6 | 34,8 | 34,5 | 34,4 |
| Practicants en els centres escolars públics per cada 1000 habitants | 35,4 | 38,3 | 17,2 | 35,1 | 36,5 |
| Metres quadrats d'espai esportiu per cada 1000 habitants | 1.136,5 | 1.107,3 | 1087,8 | 1100,2 | 1.098,7 |
| % d'hores d'ocupació setmana tipus en PAV | 91,4 | 91,8 | 89,9 | 93,8 | 93,5 |
| % d'hores d'ocupació setmana tipus en CAM | 81,9 | 81,8 | 82,8 | 83,7 | 85,6 |

- Es manté l'ús d'equipaments esportius municipals i escolars i no s'augmenta el volum en m².
- Elevada intensitat d'ús de PAV i de CAM.

DIMENSIÓ USUARI/CLIENT

| Fomentar l'ús dels serveis esportius municipals | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|-------------|
| % de població inscrita i/o abonada a serveis esportius continuats mpals. sobre el total d'habitants | 16,6 | 15,7 | 11,6 | 11,4 | 15,0 |
| % de població abonada a un complex esportiu municipal sobre el total d'habitants | 9,3 | 9,3 | 6,7 | 7,2 | 8,3 |
| % abonaments CEM sobre volum màxim d'abonaments assolit | 93,6 | 94,2 | 68,8 | 70,8 | 83,9 |
| % d'Abonats que s'han donat de baixa durant l'any en curs | - | - | 46,2 | 47,0 | 52,5 |

- Gairebé es recupera el nivell d'inscrits a programes municipals mentre que la població abonada es recupera progressivament.
- Elevada rotació de persones abonades en CEMs.

| Oferir un servei de qualitat als ciutadans | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2021 |
|---|------|------|------|------|-------------|
| Preu de l'abonament individual mensual en un complex esportiu | 37,9 | 37,7 | 37,6 | 37,5 | 37,6 |
| Satisfacció general dels usuaris en els complexos esportius | 6,9 | 7,0 | 6,9 | 7,1 | 6,8 |

- Estabilitat en el preu de l'abonament mensual.
- Disminució del grau de satisfacció dels usuaris dels CEM.



DIMENSÍO VALORS ORGANITZATIUS/RRHH

VALORS ORGANITZATIUS/RRHH

| Reflectir la dotació de recursos humans | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|------|
| Treballadors municipals, de contractes de serveis i concessions per cada 10000 hab. | 11,2 | 10,8 | 10,6 | 11,0 | 11,0 |
| Nº de treballadors municipals de l'esport a temps complet per cada 10.000 habitants | 3,7 | 3,3 | 3,6 | 3,3 | 3,4 |
| Nº de treballadors a temps complet d'empreses de serveis per cada 10.000 habitants | 4,0 | 3,9 | 3,6 | 4,2 | 4,1 |
| Nº de treballadors a temps complet de concessions per cada 10.000 habitants | 3,8 | 3,7 | 4,0 | 3,5 | 3,4 |

- Es manté el volum i distribució de les persones treballadores municipals, de contractes de serveis i concessions.

| Promoure un clima laboral positiu pels treballadors municipals | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|----------|----------|---------|---------|----------|
| Sou brut base monitor/a d'esports municipal | 21.643,7 | 21.427,3 | 21338,4 | 21291,0 | 23.576,2 |
| % de dies de baixa laboral sobre el total dels treballadors/res municipals | 5,3 | 4,2 | 6,5 | 5,3 | 7,3 |

- Rellevant augment de les hores de baixa del personal municipal.

| Millorar les habilitats dels treballadors municipals | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|------|
| % de personal assistent a cursos sobre el total de treballadors/es municipals | 53,5 | 52,8 | 57,5 | 50,6 | 48,9 |
| Hores anuals de formació per treballador/a municipal | 9,9 | 12,1 | 11,0 | 8,7 | 10,6 |

- Disminució del personal assistent a cursos realitzant però més hores de formació.

| Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|------|------|
| % despesa corrent en gestió directa | 70,1 | 70,6 | 72,7 | 76,9 | 71,6 |
| % treballadors municipals i de contractes de serveis s/ total treballadors | 66,3 | 67,0 | 61,4 | 67,1 | 68,8 |

- Es redueix la despesa en gestió directa del servei d'esports.

| Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|------|
| % dones empleades respecte el total de treballadors/res municipals | 39,4 | 36,5 | 37,1 | 35,4 | 39,5 |
| % de dones amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments | 26,7 | 28,8 | 28,8 | 33,6 | 32,2 |

- Augment del volum de dones empleades en el sector, amb lleugera disminució dels càrrecs de comandament.



DIMENSÍO ECONOMIA

| Disposar dels recursos adequats pel servei d'esports | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|------|------|
| Despesa corrent en esports (incloses les concessions) per habitant | 62,5 | 62,6 | 61,7 | 63,5 | 66,9 |
| % Desp. corrent en esports (incloses les concessions) sobre total despeses corrents municipals | 6,7 | 6,6 | 6,6 | 6,3 | 6,3 |

- Augment de la despesa corrent en esports per habitant i respecte al total de despeses municipals.

| Finançar adequadament el servei | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|------|
| % d'autofinançament per taxes i preus públics (Esports) | 60,6 | 56,0 | 32,7 | 39,3 | 46,7 |
| % d'autofinançament per aportacions d'altres institucions (Esports) | 1,1 | 0,7 | 0,8 | 2,0 | 1,2 |
| % de finançament per part de l'ajuntament (Esports) | 38,3 | 43,3 | 66,6 | 58,5 | 52,1 |

- Recuperació progressiva de l'autofinançament per taxes i preus públics, i disminució de l'autofinançament per part d'altres institucions.

| Disposar dels recursos adequats per a activitats | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| Despesa corrent en activitats per habitant | 10,6 | 9,3 | 7,3 | 10,7 | 11,7 |
| Despesa corrent en activitats per cada hora d'activitat continuada | 24,1 | 24,8 | 58,9 | 30,8 | 32,8 |
| Desp. corrent en activitats per cada hora d'activitat puntual | 123,8 | 113,1 | 180,4 | 133,5 | 175,4 |
| Despesa corrent en activitats per cada hora d'activitat | 26,2 | 26,7 | 60,1 | 32,8 | 34,5 |

- Increment de la despesa en activitats per habitant i per hora d'activitat, especialment en les activitats puntuals.

| Donar suport a la promoció esportiva de les entitats | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|------|
| Despesa en transferències corrents a entitats esportives per habitant | 4,2 | 4,3 | 4,1 | 5,4 | 5,4 |
| % transferències corrents a entitats s/ despesa corrent esports (incl. concessions) | 6,7 | 7,2 | 6,7 | 8,0 | 8,2 |

- Es mantenen els recursos econòmics destinats al suport del teixit associatiu.

| Disposar dels recursos adequats en instal·lacions esportives | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|------|
| % d'inversió en esports (incloses les concessions) sobre el total d'inversió municipal (darrers 5 anys) | 10,1 | 8,7 | 10,9 | 10,7 | 10,1 |
| % desp. corrent en reparació i manteniment (incloses les concessions) s/ total despesa corrent en esports | 10,3 | 11,2 | 9,2 | 9,1 | 8,6 |
| % desp. corrent en subministraments (incloses les concessions) s/ total de despesa corrent en esports | 13,2 | 12,4 | 11,4 | 11,4 | 17,4 |
| % Desp. en Subministraments: Aigua s/ total Desp. Corrent | 2,3 | 2,1 | 1,7 | 1,7 | 1,8 |
| % Desp. en Subministraments: Electricitat s/ total Desp. Corrent | 7,1 | 6,8 | 6,3 | 6,5 | 10,8 |
| % Desp. en Subministraments: Combustibles s/ total Desp. Corrent | 3,8 | 3,6 | 3,3 | 3,2 | 4,8 |

- Disminueix lleugerament la inversió en equipaments.
- Baixada de la despesa en reparació i manteniment el darrer any.
- Elevat increment de la despesa en subministraments, especialment en electricitat i combustibles.



ENTORN

| ENTORN | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|----------|----------|----------|----------|-----------------|
| Població (<i>habitants</i>) | 45.878,3 | 49.359,5 | 49.264,5 | 47.804,5 | 49.480,0 |
| Densitat de població (<i>habitants</i>) | 2.184,0 | 2.327,8 | 2.363,3 | 2.378,6 | 2.583,5 |
| Renda per càpita (€) | 16.594,4 | 16.858,3 | 14.245,3 | 16.066,4 | 17.778,2 |
| Nº de persones ocupades en el sector esportiu per cada 100 hab. | 0,8 | 0,8 | 0,8 | 0,7 | 0,7 |
| Nombre d'instal·lacions Esportives (sense Altres) | 31,4 | 33,6 | 33,0 | 32,4 | 34,0 |
| Nombre d'entitats esportives del municipi | 54,1 | 52,7 | 52,5 | 52,1 | 52,6 |

- Es manté el nombre de persones ocupades en el sector esportiu.
- El parc d'instal·lacions esportives es manté estable.
- El nombre d'entitats es consolida al voltant de 52.



5. Els tallers de millora

La jornada es va celebrar els dies 3 i 5 d'octubre de 2023, de forma presencial a la Sala d'actes de l'edifici Migjorn, al recinte de Les Llars Mundet, amb l'objectiu de crear un espai de debat entre els diferents municipis que permeti compartir experiències, identificar problemàtiques i el plantejament d'estratègies i propostes de millora, fomentant la creació de sinèrgies entre el personal responsable en matèria esportiva. A continuació es presenten els municipis que han assistit de forma presencial a aquests tallers de millora de La 20a edició dels Cercles de Comparació Inter-municipal d'Esports de 2023:

| 3 d'octubre | 5 d'octubre |
|---------------------------|---------------------------|
| Vilanova del Camí | L'Hospitalet de Llobregat |
| Sant Quirze del Vallès | Manresa |
| Les Franqueses del Vallès | Granollers |
| Vilassar de Mar | Viladecans |
| Santa Perpètua de Mogoda | Sant Boi de Llobregat |
| Pineda de Mar | Terrassa |
| Sant Andreu de la Barca | Sitges |
| Arenys de Mar | Sant Cugat del Vallès |
| Canovelles | Sant Adrià de Besòs |
| Abrera | Molins de Rei |
| Esparreguera | Igualada |
| Barberà del Vallès | Vic |
| Berga | Barberà del Vallès |
| Cardedeu | Sabadell |
| | Vilanova i la Geltrú |
| | Mataró |
| | Sant Joan Despí |
| | El Prat de Llobregat |
| | Castelldefels |
| | Esplugues de Llobregat |
| | Cornellà de Llobregat |

A la jornada, a banda de les presentacions de resultats de la fase d'avaluació, es va aplicar una metodologia de treball amb indicadors en primer lloc i a continuació una metodologia d'intercanvi d'experiències entre les persones participants de la sessió. Seguidament es presenten les dues metodologies realitzades, així com un resum de la segona part del taller amb tots els temes que generen dubtes de gestió entre el personal tècnic municipal i les aportacions sorgides.

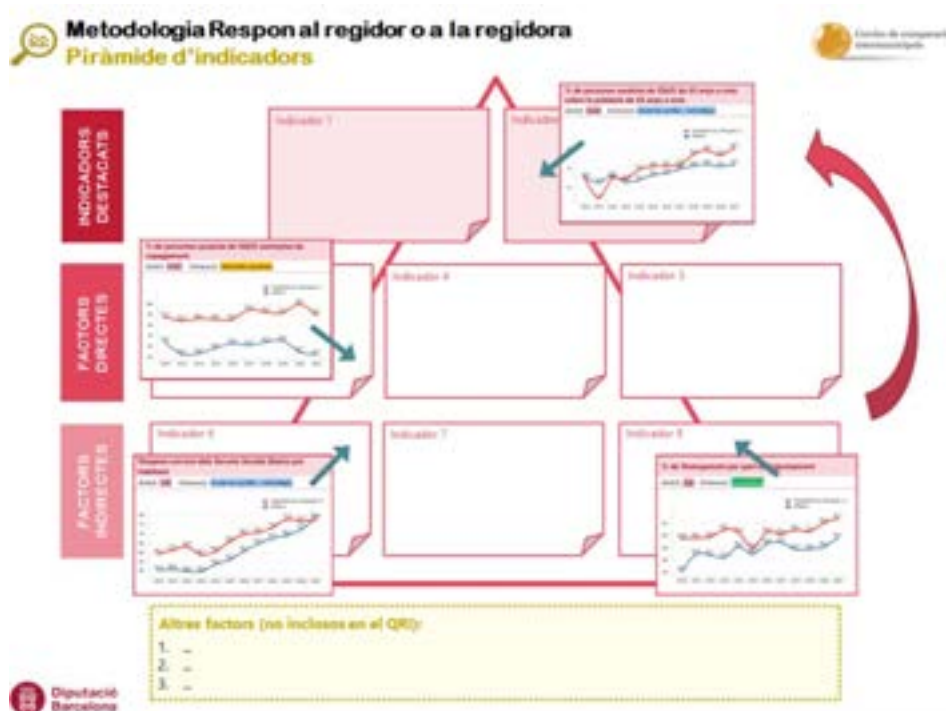
Metodologia de treball: respon al regidor/a

L'objectiu d'aquesta primera part ha estat posar al personal tècnic d'esports o persones responsables de cada municipi, davant d'una situació hipotèticament real en la qual s'han de presentar les dades rellevants del servei d'esports al regidor/a. Així doncs, mitjançant aquesta metodologia s'ha cercat posar en valor la utilitat dels indicadors per a comunicar la realitat del servei a altres persones.



A nivell metodològic, cada municipi ha disposat d'una pregunta concreta, on l'objectiu ha estat respondre a través dels indicadors que tenen vinculació amb la mateixa. D'aquesta manera, el municipi ha diferenciat entre aquells indicadors que responen directament a la pregunta (indicadors destacats), així com identificant aquells factors directes i indirectes que també tenien incidència en la pregunta. En tot moment, els municipis han tingut la referència dels valors dels seus indicadors respecte a la mitjana de tots els municipis per tal d'escollir els indicadors que més s'adequaven a les qüestions plantejades:

A continuació es presenta un exemple de la metodologia.



Les preguntes de la primera metodologia han estat les següents:

1. En quin punt del cicle inversor es troba el municipi en referència al parc d'equipaments del municipi?
2. Hauríem de donar més suport i recolzament a les entitats esportives del municipi?
3. S'ha recuperat el nivell d'ús dels serveis esportius municipals després de la pandèmia?
4. Continua sent el nivell de saturació dels pavellons i camps una problemàtica per al desenvolupament de la pràctica d'activitat física i esport al municipi?
5. Com presentaries el teu Servei d'Esports al regidor?

Metodologia intercanvi d'experiències: un problema, una solució

La finalitat dels tallers de millora esdevé la de crear un espai de debat, compartir experiències, així com també identificar problemàtiques amb les quals es troba el personal tècnic dels Ajuntaments en l'àmbit d'Esports, proporcionant eines i iniciatives que s'apliquen als diversos municipis per tal d'inspirar, plantejar i oferir diferents solucions a la resta d'ens locals. Així, la segona metodologia emprada en el taller de millora de la present edició s'anomena "Un problema, una solució", donant lloc a que cada Ajuntament plantegi una reflexió, pregunta o casuística concreta en la que es troba i es creïn sinèrgies entre els i les diferents participants que portin a la reflexió i a la consolidació d'eines que puguin aplicar-se davant la situació plantejada.

En el present informe, aquestes reflexions s'han agrupat tenint en compte la naturalesa de la temàtica en qüestió, classificant-les de la següent manera:

- ▶ Tema 1: Manteniment de les instal·lacions
- ▶ Tema 2: Beques i ajuts econòmics a esportistes
- ▶ Tema 3: Vigilància, control i seguretat de les instal·lacions
- ▶ Tema 4: Consergeria de les instal·lacions esportives i altres contractes de serveis
- ▶ Tema 5: Entitats i vincle amb altres agents del sistema esportiu
- ▶ Tema 6: Distribució d'espais a les instal·lacions esportives
- ▶ Tema 7: Programes i activitats esportives
- ▶ Tema 8: Accessibilitat a les instal·lacions esportives i mètodes de control
- ▶ Tema 9: Protocols a les instal·lacions: violència sexual, igualtat, LGTBI
- ▶ Tema 10: Mobilitat

Així doncs, a continuació es presenta el detall de les preguntes, tenint en compte les diferents intervencions i aportacions per a cada una d'elles per part dels diferents municipis:



Pregunta 1: Com a municipi petit, des de fa pocs anys l'Ajuntament s'encarrega de fer el manteniment de les instal·lacions amb grans contractes que gestionen directament des de l'àrea d'obres i serveis, i no des del servei d'esports com antigament. Com a conseqüència, els ha desaparegut una partida molt important de diners al servei. La percepció d'aquest canvi és negativa, ja que els resultats no són els esperats i a més no poden saber el que gasten. Com ho feu els altres ajuntaments? Quines experiències teniu?

- ▶ El primer municipi en donar resposta comenta que també tenen el mateix sistema i que, en global, han sortit perdent amb aquests grans contractes, ja que tot penja de serveis territorials i han de derivar totes les compres relacionades amb el manteniment a aquest departament i és molt més lent i difícil (Municipi < 10.000 habitants).
- ▶ Un altre municipi afirma que l'origen del problema és el preu/hora de l'operari/a quan externalitzes la gestió, ja que els preus del conveni són molt baixos i els operaris/ries estan poc retribuïts/des. Aquest fet deriva en que els treballadors i treballadores no són competitius i la implicació amb la feina és molt baixa. Per tant, una possible solució seria posar en els plecs alguna clàusula en referència al sou de les persones treballadores, tot i que és complicat ja que estan establerts per conveni (Municipi < 10.000 habitants).

Pregunta 2: S'està utilitzant algun programa, aplicació o APP per tasques que requereixen un seguiment del manteniment?



- ▶ Cap municipi afirma fer ús d'aquests aplicatius actualment. Si que es posa de manifest, però, que aplicacions com Trello o similars requereixen que tot les persones que en faci ús sigui molt conscient d'anar actualitzant contínuament tot el que es fa o no acaba funcionant amb la finalitat inicial, i s'acaba recorrent als Whatsapp o telèfon igualment.

Pregunta 3: Davant la situació de sequera que s'està vivint els darrers temps, com s'estan regant les zones de gespa de piscines i altres espais?

- ▶ Un dels tècnics participants aporta un sistema que s'està utilitzant al seu municipi que consisteix en reutilitzar l'aigua dels filtres de la piscina d'estiu per regar la gespa (Municipi < 10.000 habitants).
- ▶ Un altre municipi comenta que han optat directament per posar gespa artificial, que no necessita reg (Municipi < 10.000 habitants).
- ▶ També s'exposa una solució que s'està aplicant a alguns municipis, que és fer ús de dipòsits d'aigua municipals (Municipi < 10.000 habitants).

Pregunta 1: La gestió de les beques de les escoles esportives és molt laboriosa, ja que hi participen més de 400 esportistes i han d'anar valorant un a un des del servei d'esports, fent col·lapsar el servei. Com s'està fent en altres municipis?

- ▶ La primera resposta fa referència a la tarifació social, així s'eviten donar diners directament, fent un descompte a les quotes en funció de la renda de les famílies dels esportistes. En aquest sentit, però, s'apunta que els barems són molt baixos, pel que s'exclou a molta gent a la que realment els hi aniria molt bé l'ajuda (Municipi < 10.000 habitants).

- ▶ Un dels municipis afirma que totes les ajudes per fer activitats extraescolars (siguin esportives o no) es gestionen des de les àrees de serveis socials i intervenció econòmica, pel que el servei d'esports no es responsabilitza i no tenen aquesta càrrega de feina (*Municipi < 10.000 habitants*).

Pregunta 2: Com s'estan gestionant els ajuts econòmics a les entitats quan tenen casos d'esportistes que no poden pagar les quotes per motius econòmics?

- ▶ La primera resposta va en la línia de fer més pedagogia amb les entitats en el sentit de que no totes les ajudes poden ser econòmiques i es poden oferir contraprestacions com major cessió d'espais, formacions, etc. (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ Un dels tècnics participants proposa incloure barems i puntuacions en el moment d'atorgar subvencions, fent que aquelles entitats que comptin amb esportistes que tenen situacions de famílies necessitades, se'n puguin beneficiar (*Municipi < 10.000 habitants*).

Pregunta 3: Quin departament del vostre municipi gestiona les beques esportives per a les persones en risc d'exclusió social? El municipi comenta que des del Servei d'Esports tenen problemes per cobrir totes les places i beques disponibles, ja que no s'efectua un seguiment adequat.

- ▶ Un dels municipis comenta que el Servei d'Esports no intervé ni s'implica ja que es porta des de Benestar Social amb especialistes (*Municipi > 30.000 habitants*).
- ▶ Altres municipis mencionen que inicialment ho portaven des d'esports però per les dificultats que suposava en tema de personal i seguiment, es va traspasar al departament de Serveis Socials (*Municipi > 30.000 habitants*).
- ▶ Un dels tècnics participants comenta que és necessari comptar amb personal per donar suport a les persones a l'hora d'emplenar la documentació de les beques, ja que la majoria de persones que se'ls atorga una beca no disposa de coneixements ni possibilitats per emplenar aquesta documentació. En aquest cas, es donaria un salt qualitatiu amb les hores de suport i es podria atorgar el servei amb qualitat (*Municipi > 30.000 habitants*).



Tema 3: Vigilància, control i seguretat de les instal·lacions

Pregunta 1: Les sales de fitness no compten amb personal tècnic o tenen vigilància totes les franges horàries. Què s'ha de fer si hi ha algun accident o incidència en aquests intervals? És legal posar càmeres de seguretat en aquests espais?

- ▶ Un participant exposa que es poden posar càmeres de seguretat sense cap problema, ja que l'únic lloc on no es poden posar és als vestidors. Tot i així, s'ha d'avisar amb rètols que l'espai és vídeo-vigilat (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ Un altre tècnic comenta que al seu municipi les càmeres de seguretat de les instal·lacions esportives les gestiona una empresa externa, i que en cas que passi alguna cosa ells s'encarreguen d'avisar a qui calgui (*Municipi < 10.000 habitants*).

Pregunta 2: Com s'està fent per evitar i/o controlar els actes vandàlics a les instal·lacions esportives?

- ▶ Un dels participants indica que van fer el canvi de gespa a un camp de futbol, i per evitar aquest tipus de situacions, van pagar un vigilant durant tot el mes d'agost, l'únic mes on no

hi ha activitat (*Municipi < 10.000 habitants*).

- ▶ La segona resposta va en la línia de reforçar l'estructura de seguretat, posant un tancament fort amb barres de ferro, tot i que apunta que té un cost molt elevat i que és difícil aconseguir-ho (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ En darrer lloc, un dels municipis exposa que eviten que les instal·lacions estiguin inactives posant dinamitzadors quan no hi ha activitat, que serveixen alhora de vigilants ja que fan una activitat dirigida i controlada (*Municipi < 10.000 habitants*).

Pregunta 3: En diferents instal·lacions esportives municipals hi ha queixes i disputes amb veïns, especialment a les darreres hores d'obertura dels equipaments. Al municipi acaben d'inaugurar un programa de convivència en l'esport per intentar pal·liar aquest programa. Hi ha altres municipis amb aquestes problemàtiques? Com ho esteu gestionant?

- ▶ Un municipi comenta que va haver de demanar mediació per solucionar un problema similar. Recomana el suport de la persona medidora, va ser de molta utilitat (*Municipi >30.000 habitants*).
- ▶ Altres municipis comenten que el conflicte és entre veïns i s'ha de tractar com a tal, mitjançant com a Consells de Districte i agrupacions per solucionar-ho, dinàmiques amb entitats per conscienciar-les i sobretot comptar amb voluntat política i suport de la regidoria (*Municipi >30.000 habitants*).
- ▶ Un altre municipi respon que si els veïns porten el cas a la fiscalia, es pot tancar l'equipament esportiu com ha succeït en determinats casos (*Municipi >30.000 habitants*).
- ▶ D'altra banda, diversos municipis mencionen que mitjançant mesures d'eficiència energètica es pot minimitzar l'impacte acústic i lumínic de l'equipament amb aerotèrmia, climatització, reforçant la circulació de l'aire, temporitzadors per apagar les llums a l'hora, etc (*Municipi >30.000 habitants*).



Tema 4: Consergeria de les instal·lacions esportives i altres contractes de serveis

Pregunta 1: Actualment no es disposa de personal de consergeria en diverses instal·lacions esportives (pavelló, pistes, camps) a falta de licitar el nou contracte de prestació de serveis. Com s'està portant en altres ajuntaments la gestió de les consergeries? Com es podria solucionar aquest impàs?

- ▶ El primer municipi en fer una aportació, indica que al seu ajuntament, si no hi ha conserge, les instal·lacions no es poden obrir ni utilitzar (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ La següent aportació fa referència a que al seu municipi tampoc tenen coberts els caps de setmana, i es genera el dubte de fins a quin punt es pot obrir una instal·lació si no hi ha conserge, i es creu que hi ha un buit legal en aquest sentit. Si és la entitat qui es responsabilitza, haurà d'aportar tot el tema de riscos laborals per a la persona que s'encarregui d'obrir i tancar (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ Un dels tècnics comenta que al seu municipi, els centres cívics fan un document de cessió de claus a l'entitat, per si pot servir d'exemple per a les instal·lacions esportives (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ Un altre municipi comenta que ells tenen un conveni amb totes les entitats que fan aquestes tasques a les instal·lacions, i que al mateix temps tenen un retén de la brigada que dona atenció a qualsevol incident que pugui passar (*Municipi < 10.000 habitants*).

- ▶ Davant d'aquest context, un municipi comenta que estan realitzant un decret conforme les instal·lacions estan obertes sense consergeria, per tal de tenir un document acreditatiu que pugui justificar-ho mínimament (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ Es comenta l'opció de licitacions de caràcter reservat de persones amb discapacitat, sent també una opció pel foment de la inserció laboral d'aquest col·lectiu en concepte de consergeria en les instal·lacions municipals (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ També, es presenten municipis que utilitzen altres alternatives com el fet que el propi regidor sigui l'encarregat de controlar l'autogestió de les entitats i fer el seguiment de les claus (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ En darrer lloc, un municipi afirma que disposa d'una empresa específica per controlar el tema de la consergeria (*Municipi < 10.000 habitants*).

Pregunta 2: Pel que fa a les consergeries, costa molt gestionar els dies de baixa del personal, i es veuen abocats a externalitzar aquest servei. Com es fa a altres municipis? Com es soluciona?

- ▶ Un dels municipis comenta que tenen un contracte amb una empresa de seguretat que els envia auxiliars de consergeria. El contracte és flexible, i posen hores de més per assegurar-se cobrir les baixes que sorgeixen a última hora. Un aspecte important és que sempre enviïn la mateixa persona, així ja es coneix les funcions i la instal·lació. Quan es redacti el plec de control d'accessos, és important que un cop adjudicat el contracte es parli amb l'empresa i es fixi la comunicació que s'ha de tenir, el seguiment i, en general, ajudar-se mútuament per tal que el servei es compleixi correctament (*Municipi < 30.000 habitants*).
- ▶ Un altre municipi indica que al seu servei, estan negociant amb els sindicats que el personal de consergeria tingui un cap de setmana lliure i l'altre no, d'aquesta manera s'evita que tothom demani el trasllat a les escoles i tinguin una major flexibilitat (*Municipi < 30.000 habitants*).
- ▶ En aquesta línia, un altre municipi indica que el seu personal té el calendari rotatiu, i treballen un cap de setmana cada tres i la resta es cobreix amb un control d'accessos mitjançant una empresa externa (*Municipi < 30.000 habitants*).
- ▶ La següent aportació, indica que al seu municipi hi ha una barreja de situacions segons quina sigui la instal·lació. Així, hi ha instal·lacions que estan recolzades amb empreses de serveis, altres amb entitats i altres totalment amb personal propi (*Municipi < 30.000 habitants*).
- ▶ Un altre municipi indica que en el seu cas, en instal·lacions on només hi ha una entitat usuària (camps de futbol) les entitats tenen llicència d'ocupació i obren i tanquen, però no fan manteniment (*Municipi < 30.000 habitants*).
- ▶ En darrer lloc, un municipi comenta que s'ha d'anar molt en compte legalment, ja que van tenir una denúncia per cessió il·legal de treballadors (*Municipi < 30.000 habitants*).

Pregunta 3: S'està tramitant la renovació del contracte de prestació de serveis de les piscines d'estiu, el qual inclou consergeria, servei de socorrisme i monitoratge. Quines empreses estan funcionant bé realitzant aquestes funcions?

- ▶ Es mencionen algunes empreses amb les quals es té bona experiència (*Municipi < 30.000 habitants*).
- ▶ Una altra resposta, exposa que s'ha de fer un bon plec per no trobar-se sorpreses negatives, ja que en aquest es pot limitar el que vulguis. Per altra banda, un cop en funcionament, s'ha de ser valent i tenir el suport de secretaria, per si es veu que durant els primers 15 dies no funciona, poder canviar d'empresa (*Municipi < 30.000 habitants*).



Pregunta 4: Davant el nou conveni del sector de les instal·lacions esportives aprovat el mes de juny, hi ha empreses de serveis esportius que reclamen una revisió de preus dels contractes actuals, ja que les licitacions estan molt ajustades i les empreses no poden assumir-ho. Què es pot fer?

- ▶ Un municipi comenta que cal acollir-se a la Llei de Contractes i extingir el contracte en cas que sigui necessari (*Municipi >30.000 habitants*).
- ▶ En canvi, altres municipis opten per la via d'incrementar l'import del contracte, fins aproximadament un 6%, fent una mitja ponderada dels preus dels propers 4 anys (*Municipi >30.000 habitants*).
- ▶ Per altra banda, es comenta que als municipis els agradaria que l'augment es pogués repercutir al personal, tot i que observen la dificultat d'aquest fet, ja que les empreses es queden el marge obtingut en els contractes (*Municipi >30.000 habitants*).
- ▶ Segons altres municipis, és important que els plecs de clàusules estiguin fets amb l'objectiu que es persegueix. Per exemple, evitar la rotació del monitoratge i posar incompliments al respecte (*Municipi >30.000 habitants*).

Tema 5: Entitats i vincle amb altres agents del sistema esportiu

Pregunta 1: S'està valorant un model de gestió conjunta entre Ajuntament-entitats de les instal·lacions esportives. Hi ha alguna experiència al respecte?



- ▶ Un dels municipis aporta una experiència en la modalitat esportiva de petanca. Afirmar que és una experiència un tant complicada, ja que s'ho fan tot entre elles amb l'afegit que disposen d'un bar a les instal·lacions i van bastant per lliure (*Municipi <10.000 habitants*).
- ▶ Un altre municipi indica que estan tenint converses per implantar l'APP ReservaPlay i així cada entitat pot fer les seves reserves d'espais. Tot i que encara no ho han implantat, els consta que funciona força bé (*Municipi <10.000 habitants*).

Pregunta 2: La federació d'una disciplina esportiva concreta ha exigit a l'entitat esportiva la gravació de partits acord a la seva posició competitiva elevada. Es pregunta si algun altre ens local s'ha trobat en aquesta situació i qui assumeix la responsabilitat i el cost de l'actuació.

- ▶ Un municipi comenta que s'ha trobat davant d'aquesta casuística i comenta que el cost és assumit per l'Ajuntament, però en aquest cas, no s'imputa dins del Departament d'Esports (*Municipi <10.000 habitants*).
- ▶ En aquest sentit, també es comparteix en termes generals l'exigència federativa en algunes decisions que s'imposen a les entitats, tenint en compte que majoritàriament les instal·lacions són municipals i per tant, el cost i actuacions recauen sobre l'Ajuntament (*Municipi <10.000 habitants*).

Pregunta 3: En relació a la distribució de subvencions a les entitats esportives, es planteja en termes generals quina opció és més òptima: concurrència competitiva o nominativa?

- ▶ En termes generals, es manifesta que s'aplica la subvenció en termes nominatius, destacant les principals avantatges com que l'entitat ja sap econòmicament quan rebrà, així com també que a nivell logístic és molt més àgil i reben la subvenció abans. Dins d'aquesta opció, els municipis coincideixen que existeix una reserva en cas de creació d'una nova entitat (*Municipi <10.000 habitants*).

- ▶ En el cas d'un municipi, s'exposa que realitzen concurrència competitiva ja que tenen comptes auditors a nivell periòdic (*Municipi < 10.000 habitants*).

Pregunta 4: Tot i haver una taxa a les ordenances fiscals del municipi, les entitats no paguen per fer ús de les instal·lacions. Com s'està fent a la resta de municipis?

- ▶ La primera aportació fa referència a que s'aplica una bonificació del 100% per a les entitats esportives a l'ordenança municipal de preus públics (*Municipi < 30.000 habitants*).
- ▶ El següent municipi a participar, indica que tot i que les entitats no paguen, des de l'Ajuntament s'especifica el que costaria realment l'ús que fan, per a conscienciar-les (*Municipi < 30.000 habitants*).
- ▶ Per altra banda, es fa referència a un cas en que les entitats de futbol tenen bonificació del 100% per fer entrenaments, però no per les lligues socials que organitzen, on sí que se'ls fa pagar per fer ús dels camps (*Municipi < 30.000 habitants*).

Pregunta 5: El municipi compta amb un Consell Municipal de l'Esport que agrupa les entitats del municipi. Recentment han tingut la petició per formar-ne part d'una entitat que té una secció que està al municipi. Aquesta entitat s'hauria de tenir en compte per subvencions, etc.?

- ▶ Un dels municipis participants indica que si l'entitat té algun registre a l'Ajuntament, sí que s'ha de considerar a tots els efectes (*Municipi < 30.000 habitants*).
- ▶ Un altre participant, comenta que dependrà de com tingui l'Ajuntament el registre de participació ciutadana (*Municipi < 30.000 habitants*).
- ▶ En darrer lloc, s'exposa que els pressupostos i qualsevol afectació únicament seria per a la secció que està al municipi (*Municipi < 30.000 habitants*).



Pregunta 6: Incertesa i preocupació davant la gestió de les gratuïtats, ja que és un tema que va lligat al moviment econòmic que tenen les entitats, i moltes d'aquestes són com empreses i se'ls atorga subvenció. S'han tingut problemes amb juristes, ja que consideren que els criteris són subjectius. Es tenen solucions en aquest sentit?

- ▶ Un municipi participant afirma que en quant a cessió d'instal·lacions, el que s'ha de tenir és una llicència d'ús privatiu, i que després són les ordenances les que posen la gratuïtat (*Municipi < 30.000 habitants*).
- ▶ Una segona aportació va en la línia d'aprofitar les subvencions per fer les auditories de l'estat de comptes dels clubs (*Municipi < 30.000 habitants*).
- ▶ Un altre municipi comenta que els criteris de pública concurrència poden servir per atorgar els espais. De la mateixa manera que les subvencions, es poden posar uns criteris per distribuir. Igualment, després s'haurà de fer reunió amb les entitats per acabar de negociar, però es poden fer servir els criteris com a justificació (*Municipi < 30.000 habitants*).
- ▶ Finalment, Diputació informa que es disposa d'un recurs que consisteix en realitzar estudis de les entitats que poden servir per a la presa de decisions municipal.

Pregunta 7: Les entitats d'handbol del municipi han demanat a l'Ajuntament unes modificacions a les pistes de joc, ja que la federació ha canviat la normativa i necessita més espai de pista. Qui ha d'assumir la despesa de la reforma?

- ▶ Un comentari general, és que els clubs són els que haurien d'assumir la despesa o, com a mínim, part d'aquesta, ja que els canvis són constants. Els clubs no es queixen a les federa-

cions, sinó als Ajuntaments (*Municipi <30.000 habitants*).

- ▶ Un municipi posa l'exemple de que tenen un camp de rugby que no poden pintar de futbol 7 perquè si no, la Federació de Rugby no l'homologa per competir (*Municipi <30.000 habitants*).

Pregunta 8: Fa uns anys es van separar les dues entitats de gimnàstica d'un municipi i una d'elles va anar a practicar la seva activitat a una instal·lació privada. Després d'uns anys, i amb un deute de 120.000€, l'entitat vol retornar a utilitzar espais esportius municipals. Què ha de fer l'ens local? Salvar l'entitat? S'ha de tractar igual que l'altra entitat de gimnàstica que no té deute? A més, la relació entre les dues entitats és negativa.

- ▶ Un municipi pregunta que quin és l'encàrrec polític, ja que en funció d'aquest, caldrà actuar. És important fer una auditoria i no assumir les responsabilitats de l'entitat (*Municipi >30.000 habitants*).
- ▶ Un altre municipi comenta que no es poden subvencionar deutes i en el cas que s'opti per cedir un espai municipal, es tractaria d'una subvenció en espècies (*Municipi >30.000 habitants*).
- ▶ D'altra banda, es debat la necessitat o no que hi hagi 2 entitats de gimnàstica en un mateix municipi. Cal treballar-ho políticament (*Municipi >30.000 habitants*).
- ▶ Un municipi menciona que cal ajudar a l'entitat amb un pla de viabilitat per netejar el deute, mitjançant una auditoria inicial (*Municipi >30.000 habitants*).



Pregunta 9: En els últims anys diverses empreses privades organitzen campus esportius a través de les entitats, aprofitant-se dels beneficis que té l'entitat al municipi. Com es pot tractar aquest tema?

- ▶ Un municipi comenta que succeeix de forma reiterada amb el futbol, que la petició la fa el club però hi ha una empresa darrera (*Municipi >30.000 habitants*).
- ▶ Segons un tècnic participant, aquest recomana fer una convocatòria d'ús per casals, fixant bases i un reglament per regularitzar-ho (*Municipi >30.000 habitants*).
- ▶ Un altre municipi participant comenta que davant d'aquests casos, no s'hauria de signar el conveni i que l'entitat faci un pagament de taxes (*Municipi >30.000 habitants*).
- ▶ En la mateixa línia, es menciona que a l'hora de redactar les bases de subvenció, es pot posar un topall d'externalització (*Municipi >30.000 habitants*).

Pregunta 10: Un municipi detecta que diferents entitats relloguen els equipaments esportius a altres entitats o a empreses. Us ho heu trobat? Com ho heu regulat?

- ▶ La visió general dels municipis participants és la d'executar i fer complir el reglament d'ús de les instal·lacions esportives (*Municipi >30.000 habitants*).
- ▶ Amb la mateixa visió, altres municipis comenten que cal gaudir el suport polític i que el Regidor assumeixi la responsabilitat, ja que és qui signa el reglament d'ús (*Municipi >30.000 habitants*).
- ▶ Un altre municipi menciona que el tècnic/a ha de redactar un informe i documentar-ho, per curar-se amb salut. (*Municipi >30.000 habitants*).

Pregunta 1: Com es realitza el repartiment i distribució d'espais dins del municipi?

- ▶ Un municipi comenta que el tema del reglament i establir els criteris de distribució és bàsic per la bona pràctica esportiva a les instal·lacions esportives (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ El propi municipi destaca la importància de la vessant política dins d'aquestes decisions tècniques, fent evident la importància que aquesta aprovi el plantejament de criteris d'espais (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ Es manifesta a la taula les diferències entre disciplines i necessitats per a cada una d'elles. Concretament, un municipi planteja la situació concreta amb el patinatge, fent evident que per a la pràctica d'aquesta disciplina tenen un alt nivell d'ocupació per poques esportives (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ Per altra banda, un altre municipi comenta la manca d'espais esportius coberts, on a través de la redacció de criteris de distribució d'espais, van fer evident la necessitat d'utilitzar espais exteriors per part de les entitats si aquestes volen créixer (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ En termes generals, s'identifica com a prioritari per aquells municipis que disposen d'una distribució de criteris d'espais, realitzar un seguiment periòdic sobre la utilització real i objectiva dels criteris fixats (*Municipi < 10.000 habitants*).

Pregunta 2: Pel que fa al repartiment d'espais en pavellons poliesportius, ara es basa en els usos reals de la temporada anterior, calculant un percentatge d'aprofitament dels espais. Quins sistemes s'estan utilitzant que siguin justos i objectius?

- ▶ El primer municipi creu que s'ha d'apostar per derivar entitats als espais escolars quan no sigui possible encabir-les al pavelló (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ El següent municipi en fer una aportació, indica que ells han fet un nou pavelló petit per encabir més equips, però segueixen tenint els mateixos problemes perquè les entitats segueixen creixent. Per tant, no sempre tenir més espai és la solució (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ Un altre municipi va en la línia de fer molta pedagogia amb les entitats i que vegin que l'espai és el que és, i que no poden créixer sense tenir-ho en compte (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ Es comenta també la possibilitat de crear llistes d'espera per a l'ús dels diferents espais del pavelló (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ Un municipi indica que en el seu cas només tenen en compte els esportistes del municipi i reparteixen horaris en funció de franges d'edat (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ En darrer lloc, es fa referència a establir uns criteris que també tinguin en compte el que aporten les entitats, és a dir, que les entitats obtinguin més puntuació per tenir espais en funció de la qualitat del seu projecte esportiu (*ITIK*).

Pregunta 3: Existeix algun tipus de programa o aplicació on les entitats puguin introduir els seus horaris i que generi quadrants i detecti coincidències automàticament? O alguna aplicació que faci coses similars en quant a la gestió d'espais?

- ▶ Un municipi indica que han posat en marxa una aplicació anomenada TANKUAM que té diverses funcions: informació d'instal·lacions, entitats, abonats, reserves...Aquesta permet que les entitats posin els seus partits, els seus entrenaments, etc. I si no s'acaba formalitzant la reserva, una altra entitat pot agafar el buit que deixa. En un futur, la idea és definir



unes franges horàries a l'entitat i que elles puguin gestionar-se des d'allà (*Municipi <30.000 habitants*).

- ▶ Un altre municipi indica que de programes i d'aplicacions de pagament n'hi ha força oferta, i que cal valorar quan es pot destinar a aquest servei pel resultat que dona (*Municipi <30.000 habitants*).

Pregunta 4: La distribució d'espais a les instal·lacions per entrenaments, es fa a partir d'uns criteris que atorguen uns punts. Un dels criteris fa referència al nombre d'equips per categoria (més equips, més punts), però aquest estava pensat per quan antigament hi havia dos equips per categoria. Les entitats han crescut molt en equips, però no hi ha més espai a repartir. Si es continuen donant més punts a qui té més equips, perjudica a qui ha fet un esforç per no créixer. Com es podria solucionar?

- ▶ Un municipi comenta que s'hauria de fer l'activitat al carrer/aire lliure fins que no es faci un nou pavelló o es trobi un espai per encabir tots els equips (*Municipi <30.000 habitants*).
- ▶ Es comenta que està passant el mateix amb el futbol femení, que serà un problema cada cop més freqüent poder encabir tots els equips als camps de futbol. Arribarà un moment que s'haurà de limitar el creixement de les entitats (menys equips) perquè el futbol femení s'ha de poder encabir (*Municipi <30.000 habitants*).
- ▶ En darrer lloc, es fa referència a l'ús dels espais escolars com a possible solució al creixement d'equips, ja que actualment se'n fa poc ús majoritàriament (*Municipi <30.000 habitants*).



Pregunta 5: En un municipi en els darrers anys hi ha hagut un augment de casos d'entitats que es creen per la segregació d'entitats. Resulta un problema ja que hi ha un nombre elevat d'entitats esportives de la mateixa disciplina. Actualment no es cobra taxes per l'ús dels espais esportius. Què poden fer per evitar la creació de noves entitats? Unifiquen entitats? Cobren taxes?

- ▶ Un municipi participant comenta que al reglament d'ús de les instal·lacions es pot afegir un paràgraf mencionant que no es donarà espais esportius municipals a una nova entitat que sorgeixi de les discrepàncies d'una altra (*Municipi <30.000 habitants*).
- ▶ Tanmateix, un altre municipi proposa que es realitzi una convocatòria anual per sol·licitar els espais esportius, amb criteris objectivables per evitar aquests problemes (*Municipi <30.000 habitants*).
- ▶ Un altre participant afirma que cal comptar amb el recolzament polític a l'hora d'afrontar aquests temes, ser valents i proposar solucions que afavoreixin al sistema esportiu local (*Municipi <30.000 habitants*).
- ▶ En aquest sentit, diferents municipis comenten que les entitats esportives del propi municipi paguen taxes a preus reduïts, tot i que cal tenir en compte una sentència que ha sortit en els darrers mesos, on es decreta que no es pot cobrar més a les entitats de fora que les del municipi (*Municipi <30.000 habitants*).

Tema 7: Programes i activitats esportives

Pregunta 1: Un municipi comenta que tenen un programa especial per a la joventut però que no s'hi ha associat la figura de dinamitzador/a. Com realitzen els programes adreçats al públic jove els municipis?

- ▶ Un municipi comenta que té un programa adreçat a la joventut en risc d'exclusió social

durant els mesos d'estiu. Es realitzen activitats dirigides dos dies a la setmana, amb la participació de les entitats esportives i altres externes.

Les activitats es realitzen a través d'un/a monitor/a transversal que acompanya, possibilitant la continuïtat del públic jove associat al programa cap a la inserció laboral, mitjançant un sistema de beques per formar part en una de les entitats participants al programa. Les persones usuàries del programa, en la majoria dels casos, venen derivades del departament de Serveis Socials de l'Ajuntament.

Les activitats es fan als equipaments esportius del municipi i és totalment gratuït. El Consell comarcal subvenciona els autocars en cas de desplaçament i fa 10 anys que el programa s'està desenvolupant (*Municipi < 10.000 habitants*).

- ▶ Un altre municipi de la taula comenta que té un programa de dos activitats setmanals, més activitats puntuals com sortides a l'aire lliure, acampades, etc... Es sol·licita tenir autonomia pròpia per tal d'entrar al programa i normalment tenen un aforament de 21-24 participants. El programa es basa en la proposta d'activitats físiques obertes, realitzant-se les tardes i durant el cap de setmana, amb l'objectiu d'obrir les instal·lacions esportives amb un seguiment i control a través d'una persona dinamitzadora que gestiona aquests programes. La iniciativa va sorgir arrel del mal ús que es feia de les instal·lacions quan aquestes no estaven obertes (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ Es comenta també la iniciativa d'un municipi adreçada al col·lectiu juvenil, mitjançant la ubicació de màquines d'entrenament funcional i calistènia que no va funcionar. El propi municipi comenta que ha estat rellevant l'increment del públic jove als complexos esportius municipals després de la Covid-19. Dins d'aquests, tenen cursos de natació adreçats les persones joves amb discapacitat i atenent a cada cas individualitzat, realitzant el seguiment de cada persona (*Municipi < 10.000 habitants*).

Pregunta 2: Un municipi comenta que té un programa gratuït per Gent Gran, de dilluns a dijous durant les franges horàries de 9.30h a 10.30h i 11.00h a 12.00h. Existeix una gran relació social entre les persones usuàries i realitza una excursió cada dues setmanes. Es pregunta sobre experiències com gestionen els programes adreçats a gent gran i si el realitzen amb recursos humans propis o subcontractat, així com si són d'ús gratuït o suposen un cost per les persones usuàries.

- ▶ Un municipi comenta que té un programa adreçat a gent gran dos dies per setmana i amb personal propi (concretament 3 monitors/res contractats/des de l'Ajuntament). Complementen les activitats d'aquests dies amb activitats socials en dies específics (Nadal, Setmana Santa, etc...). Realitzen també activitats puntuals com caminades a l'entorn natural i marxa nòrdica (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ Un altre municipi aporta la seva experiència i comenta que disposen de programes de ioga per gent gran. Un tema a tenir en compte, és la manca d'espais a mesura que es creen programes per col·lectius específics, on el municipi exposa la complicació de reubicar aquestes activitats en espais del municipi (actualment es realitza aquesta activitat a l'escola de música). En aquest cas, el monitoratge és externalitzat i en aquest sentit, es destaca en aquesta col·lectiu específic, la importància del vincle del monitoratge amb les persones usuàries, establint-se com a rellevant mantenir aquests perfils professionals. Aquest grup també es el que participa a les caminades de DIBA (12€/mes) (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ Es destaca en la realització de les activitats adreçades a gent gran, el tema de les assegurances-. Un municipi comenta que hi ha assegurances que no cobreixen els danys a és de 80 anys, esdevenint un concepte rellevant a considerar en la implementació d'aquests pro-



grames a les instal·lacions esportives (*Municipi < 10.000 habitants*).

- ▶ Es posen en comú recursos i programes per tal de que els municipis tinguin alternatives per millorar i optimitzar els programes adreçats al col·lectiu de gent gran (*Municipis < 10.000 habitants*):
 - **PAFS**¹ (Programació d'Activitats Físiques Saludable): els municipis participants a la taula formen part d'aquest programa però es destaca que no se'n fa un ús continuu.
 - Un municipi comparteix el **Programa Actiu Salut**², on el municipi pot compartir els seus programes esportius amb es fitxes i les hores d'activitats- Aquest programa té un vincle directe amb els serveis sanitaris i en el moment que el CAP vol prescriure activitat física a alguna persona, pot entrar a aquesta plataforma i consultar les activitats esportives municipals.

Pregunta 3: Les escoles esportives municipals que es fan a les escoles públiques no acaben de funcionar, i s'està plantejant innovar d'alguna manera i fer-les més atractives, per no acabar sent la típica escola esportiva d'entrenaments sense nivell tècnic. Com es porta aquest tema a la resta de municipis?

- ▶ Un dels municipis participants aporta que en aquelles escoles on l'AMPA hi està d'acord, es posen monitoratge a extraescolars, psicomotricitat i iniciació esportiva. Tenen el problema, però, que les entitats cada vegada agafen més joves els/les esportistes, i als 8 anys ja solen marxar tots i totes a club, fent que costi aguantar molt els grups (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ En general, es comenta que el problema és que els clubs s'emporten els i les esportistes i està desapareixent l'esport escolar. Les escoles esportives ja són residuals.
- ▶ Un altre participant exposa que les AFA's fan les activitats amb el Consell Esportiu. Per solucionar el tema del traspàs a les entitats i la competició federada, alhora d'atorgar subvencions, puntuen més els equips escolars que els federats, i d'aquesta manera promocionen l'esport escolar (*Municipi < 30.000 habitants*).
- ▶ En aquest sentit, un altre participant comenta que amb una major subvenció pels equips escolars, les entitats ho solucionen posant molts més equips i sent algun d'aquests escolars, pel que no els hi acaba de funcionar (*Municipi < 30.000 habitants*).
- ▶ El darrer municipi en fer una aportació al respecte, indica que al seu municipi només tenen una escola esportiva en una escola d'alta complexitat, perquè és l'única manera que facin esport (*Municipi < 30.000 habitants*).

Pregunta 4: En els darrers anys hi ha hagut un augment en la rotació de persones abonades. El tècnic d'un municipi comenta que aquest fet es deu a un augment de la feminització (raons socials per inscriure's) i la programació (qualitat i especialitat no acaba d'encaixar amb el relleu generacional de les persones usuàries). Us trobeu en el mateix cas? També esteu en un moment de transició i canvi generacional?

- ▶ Un municipi menciona que hi ha un envelliment del monitoratge i que estan optant per introduir paquets d'activitats de Les Mills, que són sessions ja fetes per facilitar les tasques al personal. (*Municipi > 30.000 habitants*).
- ▶ Un altre tècnic comenta que les persones menors de 40 anys no utilitzen la piscina i no es

¹ Promoció d'activitat física saludable. Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPCAT) (gencat.cat)

² Promoció d'activitat física saludable. Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPCAT) (gencat.cat)

duixen. Segons ell, no cal que hi hagi tants vestidors i s'ha de potenciar els abonaments familiars. (*Municipi >30.000 habitants*).

- ▶ En la mateixa línia, un altre municipi comenta que les piscines cobertes estan obsoletes i provoquen una despesa molt elevada. (*Municipi >30.000 habitants*).
- ▶ D'altra banda, es menciona que el perfil de persones majors de 60 anys ha variat molt respecte generacions anteriors, amb un nivell d'activitat física i de forma major. (*Municipi >30.000 habitants*).

Tema 8: Accessibilitat a les instal·lacions esportives i mètodes de control

Pregunta 1: En relació a la gestió de piscines d'estiu, s'exposa el cas d'un municipi amb la següent situació: l'accés a la piscina és molt econòmic (3€ matí /tarda). Tenen un contracte de serveis que liciten cada estiu (manteniment, socorrisme, recepció, etc.). No disposen de datàfon, pel que tot el pagament és en efectiu amb les complicacions que comporta a nivell de gestió. Tot i aquest context, es troben amb col·lectius que no paguen, salten el torn o realitzen venda ambulat davant a la instal·lació.

- ▶ Un municipi comenta que en el seu cas, el personal de recepció és propi. La recopilació de diners la fan per personal, per tal de optimitzar-ne la gestió (cada tècnic recull lo seu, en total són 3 tècnics). Diferencien entre l'abonament i l'entrada puntual (*Municipi <10.000 habitants*).
- ▶ Cal tenir en compte dins d'aquesta casuística, que legalment no és poden realitzar distincions entre les persones usuàries residents al municipi i aquelles que viuen fora (*Municipi <10.000 habitants*).
- ▶ En aquest sentit, un municipi comenta que tenen preu públic i que en el seu cas, diferencien entre empadronat si no empadronats (*Municipi <10.000 habitants*).

Pregunta 2: Després de la tornada a la normalitat de certs elements després de la situació pandèmica, s'exposa com es tracta actualment la cita prèvia dins les instal·lacions esportives municipal.

- ▶ La majoria dels municipis participants (*<10.000 habitants*) comenten que s'ha mantingut la cita prèvia (entesa com a reserva de la plaça), ja que la gent està satisfeta perquè d'aquesta manera arriba a la instal·lació esportiva i disposa d'espai per realitzar l'activitat del seu interès. No es manifesten queixes a nivell general i han augmentat els aforaments. Les franques horàries d'activitats són d'una hora.
- ▶ Un municipi en concret, comenta que des dels Serveis generals de l'Ajuntament, s'estan eliminant les cites prèvies de tots els serveis (*Municipi <10.000 habitants*).

Pregunta 3: S'exposa la gestió interna i les aplicacions utilitzades per controlar aspectes relacionats amb la gestió de persones usuàries, accessos, incidències, etc... Porten molts anys amb aquesta empresa i el servei no és favorable. Volen treure una licitació i es pregunta sobre programes de gestió amb nivells de satisfacció elevada.

- ▶ S'exposa en un cas particular, que s'utilitza el GSport 365. S'utilitza per facturacions, estadístiques de persones usuàries i altres elements molt útils per part del municipi dins la seva gestió interna. Comenten que ho tenen dins del contracte de prestació de serveis i els dos contractes són completament compatibles. Es valora el servei de manera molt positiva per part del municipi, on es comenta que existeix la capacitat per part de l'empresa de donar



solucions molt ràpides (*Municipi < 10.000 habitants*).

Pregunta 4: Pel que fa a les quotes dels complexos esportius, tenint en compte que la població cada vegada està més envellida i la gent gran és qui actualment té les quotes més reduïdes, com s'ha previst afrontar aquesta probable davallada d'ingressos?

- ▶ Un municipi participant proposa treballar amb les franges d'edat, movent els rangs. En el seu cas, s'observa que les persones més joves són les que estan fent servir més els equipaments, fan un ús superior al que feien abans, i han adaptat les franges d'edat a la situació. Així, les persones menors abans eren fins els 18 anys, i ara seran "adults/es" a partir de 16 anys, passant a pagar la quota estàndard (*Municipi < 30.000 habitants*).
- ▶ En un altre cas, s'utilitzen uns barems per veure qui té dret a reduccions. Aquest, però, no és a nivell del servei d'esports, sinó a nivell global de tot l'ajuntament. No entrarien en aquest cas les concessions, que van a part (*Municipi < 30.000 habitants*).
- ▶ La següent aportació comenta que depèn molt de l'equipament, ja que hi haurà que tenen llista d'espera i altres estan molt lluny d'estar plens. Potser el que s'ha de fer és adaptar el servei, de manera que no sigui només dins la instal·lació i veure què es pot oferir a un preu inferior (*Municipi < 30.000 habitants*).

Pregunta 5: Recentment han sortit sentències estatals referents a la discriminació dels empadronaments referent en les taxes i preus públics, així com una llei de protecció d'animals. Referent a aquesta darrera llei, quan entri en vigor, en un equipament públic podrà entrar qualsevol animal amb una persona. Com ho veuen la resta de municipis? Afectarà?



- ▶ Al tractar-se d'una llei estatal caldrà complir-la i per tant, generar un reglament propi per aplicar la llei, segons comenta un municipi (*Municipi > 30.000 habitants*).
- ▶ Un altre municipi comenta que es requerirà una formació per part de tot el personal (*Municipi > 30.000 habitants*).

Tema 9: Protocols a les instal·lacions: violència sexual, igualtat, LGTBI

Pregunta 1: Un municipi pregunta si algun altre té implantat un protocol de violència sexual a les instal·lacions esportives, ja que tenen la intenció d'elaborar-lo en els propers mesos.

- ▶ Un municipi comenta que ho està implementant i, per fer-ho, ha contractat una professional d'un grup científic de l'INEFC de Barcelona. Aquest grup organitza tallers amb les entitats esportives i amb el personal del Servei d'Esports per treballar conjuntament amb el protocol. N'estan molt satisfets. (*Municipi > 30.000 habitants*).
- ▶ Un altre municipi afirma que també està treballant amb el grup científic i van guiar-se amb el protocol que utilitza la ciutat de Barcelona. Comenten que inclouran el protocol dins del reglament d'ús de les instal·lacions i quan acabin faran reunions amb entitats per formar-les (amb el suport del grup científic). (*Municipi > 30.000 habitants*).
- ▶ En canvi, un municipi comenta que ha creat el protocol d'acord al Pla General de l'Ajuntament i que aquest any estan iniciant les formacions d'igualtat amb l'objectiu clar de treball amb les entitats de capacitar les directives i el personal tècnic. (*Municipi > 30.000 habitants*).
- ▶ El protocol es pot treballar en les bases de les subvencions, segons afirma un municipi. (*Municipi > 30.000 habitants*).
- ▶ D'altra banda, diversos ens locals mencionen que cal una coordinació interdepartamental per poder elaborar un protocol equilibrat i potent. (*Municipi > 30.000 habitants*).

Pregunta 2: S'estan implementant protocols de prevenció d'assetjament i de temes d'igualtat? Temes LGTBI? Com s'estan gestionant aquests temes?

- ▶ El primer participant a respondre, comenta que en la línia LGTBI, mentre no hi hagi una normativa clara, tenen a un esportista que de moment segueix jugant amb l'equip femení fins que no acabi totalment el seu procés i es faci el canvi de sexe al seu DNI (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ Un municipi comenta que tenen espais habilitats per esportistes que no se sentin còmodes en cap vestuari, i puguin tenir la intimitat que busquen (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ Una altra resposta indica que un equip d'handbol del municipi va treure un manual de bones pràctiques en temes de seguretat i igualtat, però encara no existeix una normativa clara al respecte, pel que no deixen de ser recomanacions (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ Un dels tècnics participants exposa que en el seu municipi es facilita formació a les entitats per assetjament, però l'assistència no és la desitjada, i només acaben assistint aquelles entitats que han tingut algun cas proper (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ Finalment, es comenta que en un dels municipis les entitats estan obligades per conveni a tenir un responsable en temes d'igualtat (*Municipi < 10.000 habitants*).

Tema 10: Mobilitat

Pregunta 1: En relació als practicants que s'apropen a les instal·lacions esportives en patinet, hi ha problemes en determinar on s'ha de deixar, ja que hi ha usuaris que no el volen deixar fora de la instal·lació. Com s'està fent a la resta de municipis?



- ▶ Es comenta que és un tema que genera bastants problemes en general. Un municipi, té alguna zona d'aparcament, però tot i així hi ha usuaris que no volen aparcar fora de la instal·lació (*Municipi < 10.000 habitants*).
- ▶ Un altre municipi indica que una bona solució seria posar un box a cadascuna de les instal·lacions o a les més freqüentades, però es tracta d'una gran inversió (*Municipi < 10.000 habitants*).

RESUM I PRINCIPALS APORTACIONS DELS TALLERS DE MILLORA

El sector esportiu esdevé un àmbit en constant transformació, fent evident l'evolució de les noves tendències i la necessitat d'adaptació al context social. En aquest sentit, els ens locals tenen un paper clau en la promoció de l'esport i el foment d'hàbits de vida saludables atenent les qüestions socials, polítiques i econòmiques que determinen la realitat de la societat actual. Un cop finalitzades les restriccions i limitacions que es van donar durant la situació de pandèmia de la Covid-19, els ajuntaments estan tornant a la normalitat i les preocupacions entorn la gestió diària del servei d'esports han deixat de banda la incertesa d'aquella situació anòmla.

Els temes sorgits de les preguntes del personal tècnic dels municipis participants abasten diferents àmbits, i el que ha generat més inquietuds segons les preguntes plantejades, és el relacionat amb les entitats esportives, tant pel que fa a les subvencions que se'ls hi atorguen, com temes de cessió d'espais o de requeriments de les federacions que afecten a les instal·lacions esportives municipals, a més de diferents aspectes del tracte amb aquestes.

Vinculat amb l'anterior, el següent aspecte que ha generat més neguit entre les tècniques i els tècnics participants, és el de la distribució dels espais de les instal·lacions esportives. Trobar fórmules justes i objectives per dur-la a terme és una de les majors preocupacions, cosa que normalment no té fàcil solució. En aquest sentit, es demana per aplicacions o programes informàtics que ajudin en la gestió d'espais per facilitar aquesta tasca. En darrer lloc, el creixement tant en nombre d'equips com en creació de noves entitats, està complicant encara més una distribució equitativa dels espais d'entrenament, i es plantegen opcions limitatives com possibles solucions.

Un altre àmbit que ha tingut especial rellevància, és el de l'accessibilitat a les instal·lacions esportives des de diferents vessants i mètodes de control. Pel que fa a preus públics, han sorgit aspectes com l'adaptació dels preus dels complexos esportius municipals a l'envelliment de la població, la prohibició per llei de discriminar no empadronats respecte empadronats, o d'altres com possibles solucions per evitar que es coli gent sense entrada a la piscina tot i tenir uns preus molt reduïts. Per altra banda, es pregunta per aplicacions o programes que ajudin amb la gestió de persones usuàries, accessos o incidències. El manteniment de la cita prèvia un cop superada la pandèmia ha estat el darrer tema abordat en aquest bloc.

La gestió de les consergeries és un altre aspecte destacat de les sessions realitzades. En aquest sentit, genera preocupació la gestió dels dies de baixa del personal propi i com cobrir les situacions d'impàs entre contractes. En quant a altres contractacions de serveis, el personal tècnic participant vol conèixer empreses que funcionin bé per tenir-ho en compte a futures licitacions. En darrer lloc el nou conveni d'instal·lacions esportives, ha ocasionat que diverses empreses demanin una revisió dels preus, ja que els preus de la licitació eren massa ajustats per assumir ara l'increment de sous.



Un altre bloc sorgit de les preguntes de les persones participants és el de programes i activitats esportives. Pel que fa a col·lectius específics, sorgeix el dubte de com gestionar els programes per a la joventut sense tenir la figura de dinamitzador/a, com s'està duent a terme la gestió de programes de gent gran (recursos, gratuïtat, etc.) o com innovar per oferir escoles esportives municipals atractives, tenint en compte que les entitats cada vegada agafen esportistes més joves. En quant a complexos esportius, es planteja el tema del canvi generacional que s'està vivint, on les i els joves no es senten identificats amb l'oferta actual i potser cal un canvi de plantejament (piscines cobertes no utilitzades, activitats dirigides que no encaixen, etc.).

Pel que fa a les instal·lacions esportives, sorgeixen dubtes pel que fa al manteniment d'aquestes, sobre el funcionament després de que ja no sigui el propi servei d'esports qui el gestiona i tots els inconvenients que implica (no saber el que es gasta, més intermediaris, etc.). També es pregunta per programes o aplicacions que realitzin un seguiment de les tasques de manteniment, ja que el sistema actual (trucades, correus electrònics, Whatsapp) no acaba de funcionar. Per altra banda, tenint en compte el context de sequera actual, es pregunta per sistemes de reg de gespa que permetin tenir en compte les restriccions. Preocupen també aspectes vinculats amb la vigilància i la seguretat tant pel que fa a actes vandàlics i queixes de veïns, com pel que fa a la vigilància de sales de fitness quan no hi ha personal tècnic que supervisi.

En relació als ajuts i beques a esportistes, en els casos que es gestionen des del propi servei d'esports, es manifesten problemàtiques com la dificultat en la gestió d'aquestes o a l'hora de fer-ne el seguiment. Per altra banda, també sorgeixen dubtes quan són esportistes d'entitats que no poden pagar quotes, qui ha de gestionar aquestes ajudes.

En darrer lloc, altres temes sorgits en menor mesura són aspectes relacionats amb protocols a les instal·lacions esportives en quant a violència sexual, temes d'igualtat i LGTBI. I en quant a mobi-

litat, què fer amb els patinets elèctrics quan les i els practicants els porten a les instal·lacions i no els volen deixar fora.

L'intercanvi de vivències i realitats del sector esportiu en els tallers de millora, ha posat en relleu els grans reptes a assumir per endavant en diferents àmbits que permetin facilitar la gestió del servei així com la implementació de polítiques esportives que garanteixin la millor qualitat per a la ciutadania.

6. Conclusions

Les dades d'anàlisi de la present edició del Cercle de Comparació Intermunicipal d'Esports corresponen a l'any 2022, sent el primer any sense restriccions ni afectació derivades de la Covid-19. El seu impacte s'ha vist reflectit en les dades del cercle de les dues anteriors edicions amb una gran afectació tant a l'oferta com a la demanda esportiva, patint una reducció significativa així com la necessitat de reorganitzar els diferents tipus de recursos per a fer-ne front. En el 2021 es van poder identificar les primeres tendències de recuperació, i és en aquesta edició on es pot veure el rumb que prenen els diferents indicadors del sistema esportiu local.

Partint de les 4 dimensions en les que s'estructura el Quadre Resum d'Indicadors (QRI) d'Esports i les dades presentades al llarg del document es presenten les següents conclusions:

► **Encàrrec polític: Recuperant la pràctica esportiva municipal presencial**

- Tendència creixent al suport per a la pràctica esportiva amb un augment dels practicants que reben ajuts públics.
- Recuperació total de l'activitat física continuada amb valors de places similars als del 2019 així com també la seva distribució entre l'oferta municipal i la realitzada per les entitats esportives.
- Recuperació moderada en les activitats puntuals amb marge de creixement per arribar els valors anteriors.
- Desaparició de l'activitat física virtual en esdeveniments puntuals i valors residuals en l'oferta d'activitats continuades.
- Elevada intensitat d'ús dels espais esportius municipals mantenint un rellevant ús dels espais escolars i de l'ocupació del pavelló i amb un increment de l'ocupació dels camps de futbol.

► **Dimensió usuari/client- Disminució de la satisfacció en la recuperació de l'activitat als CEMS**

- Recuperació progressiva de les persones usuàries dels Complexos Esportius Municipals amb un volum les persones inscrites a activitats esportives amb valors pre-Covid mentre que el volum de persones abonades té camí per recórrer.
- Augment de la rotació de persones usuàries en els complexos esportius amb un increment de les persones que es donen de baixa.
- Disminució en la satisfacció de les persones usuàries en els complexos esportius.



► **Valors Organitzatius – Estabilitat en el nombre de recursos humans**

- Estabilitat en la dotació dels Recursos Humans tant en el nombre com en la distribució d'aquests entre personal municipal, de contractes de serveis i de contractes de concessions.
- Augment de l'absentisme laboral del personal municipal amb un augment del nombre de dies de baixa així com un menor volum de personal que assisteix a formacions.
- Les dones representen un 39,5% del total de les persones treballadores al servei d'esports incloses les concessions. Suposant un increment del 4,1% en relació a les dades de 2021. Les dones amb càrrec de comandament disminueixen del 33,6% a un 32,2%.

► **Dimensió econòmica – l'esforç en disposar de suficients recursos econòmics**

- Major despesa per habitant per a la pràctica esportiva amb un increment rellevant i assolint el valor més elevat en els darrers 5 anys.
- Recuperació progressiva dels nivells d'autofinançament propi amb marge de creixement per recuperar els valors de 2018.
- Augmenta el cost hora per cada hora activitat especilament en les activitats de caràcter puntual.
- L'augment del cost dels subministraments com a impacte més rellevant en la despesa corrent amb un increment significatiu en l'electricitat i el combustible i amb una reducció de la despesa dedicada al manteniment i reparació en instal·lacions esportiva.
- El suport a les entitas esportives es manté estable després de l'augment al llarg de la crisi sanitària.



Molts d'aquests elements van ser motiu de discussió i treball en els tallers de millora. Els tècnics i les tècniques municipals van compartir les inquietuds i dificultats que han de resoldre en l'actualitat com en un futur proper. Aquests reptes treballats van des dels protocols necessaris a les instal·lacions (violència sexual, igualtat, LGTBI), l'atorgament de beques i ajuts econòmics a esportistes, la vigilància, control i seguretat de les instal·lacions, la consergeria de la instal·lacions esportives, garantir l'accessibilitat a les instal·lacions esportives i mètodes de control, programes i activitats esportives, la distribució d'espais a les instal·lacions esportives i el suport i relació amb les entitats entre d'altres.

Aquesta varietat de temàtiques treballades mostren la complexitat del sistema esportiu local el qual és obert, transversal altres àmbits municipals, així com dinàmic de forma permanent. En aquest sentit, els Cercles de Comparació Intermunicipal d'Esports, compten amb un elevada valoració per part dels i les tècniques municipals participants, ja que són una eina que els ajuda en l'anàlisi i coneixement del propi municipi i de la província en general així com un espai de debat, interacció i companyerisme per a la millora individual i global de l'esport i l'activitat física i salut per a la ciutadania.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

FIRES LOCALS 2022



Informe dels indicadors del fires locals 2022

1. Presentació
2. Perspectiva d'anàlisi global
3. Nombre d'habitants dels municipis del cercle de fires
4. Presentació dels resultats
5. Lectura de les dades i simbologia
6. Resultats dels principals indicadors
7. Taller de millora
8. Infografies
9. Consideracions finals



Presentació

El Servei de Fires Locals forma part dels cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona des de l'any 2009. L'edició de l'any 2023 és la quinzena i es presenta amb les dades de l'any 2022. La sèrie històrica de les dades obtingudes durant aquests quinze anys permet presentar no només els resultats de l'edició en curs, sinó que possibilita observar patrons i línies de tendència, tant de canvi com de continuïtat o estabilitat, que han determinat l'evolució del Servei de Fires Locals durant tots aquests anys.

Aquest document presenta els resultats obtinguts en la quinzena edició, que corresponen a l'any 2022, amb un total de 39 participants, igualant la xifra màxima obtinguda l'any 2016. Les dades obtingudes permeten observar, d'una banda, les particularitats de les edicions dels anys 2020 i 2021 sobretot, però també de 2022 ja que encara s'arrossegaven condicions excepcionals o diferents derivades de la Covid. I, d'altra banda, permet comparar l'edició d'enguany amb els anys 2018 i 2019 principalment, que es prenen com a referents preCovid. D'aquesta manera, amb l'anàlisi dels indicadors i les variables obtingudes és possible copsar com evolucionen les fires locals, si es produeixen noves tendències, si la pandèmia ha comportat canvis substancials en l'organització i celebració dels esdeveniments firals, o bé si després d'aquest salt temporal hi ha un retorn als indicadors anteriors. És per això, que és de gran importància disposar de dades.

En l'edició que ens ocupa del Cercle de Fires Locals es treballen les dades de 39 municipis: 36 de la demarcació de Barcelona, 2 de la demarcació de Lleida i 1 de la demarcació de Tarragona.

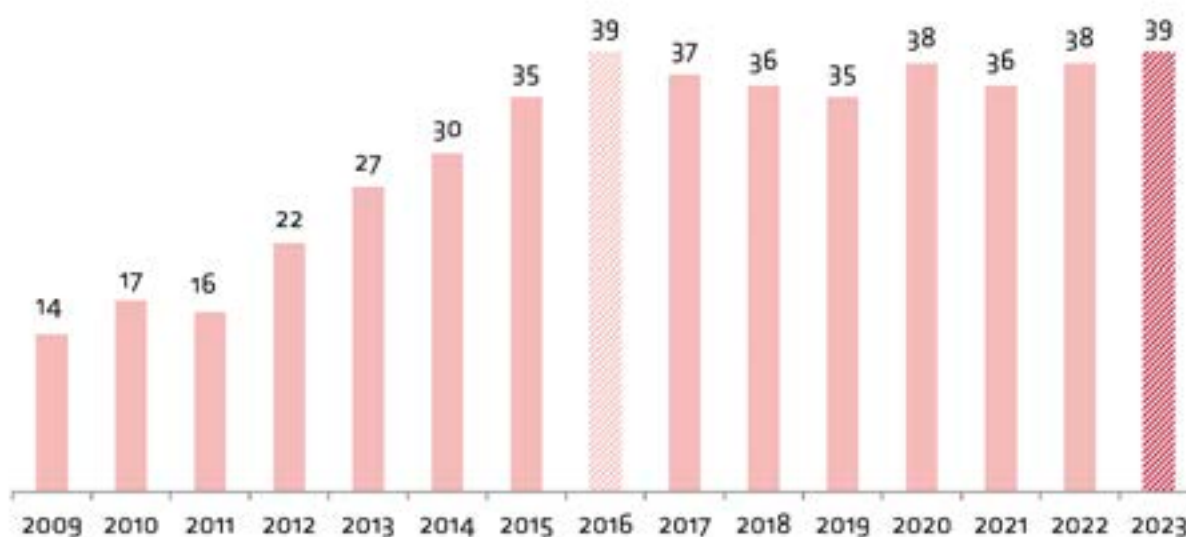


Figura 1. Municipis participants al Cercle de comparació intermunicipal de Fires Locals, per anys.



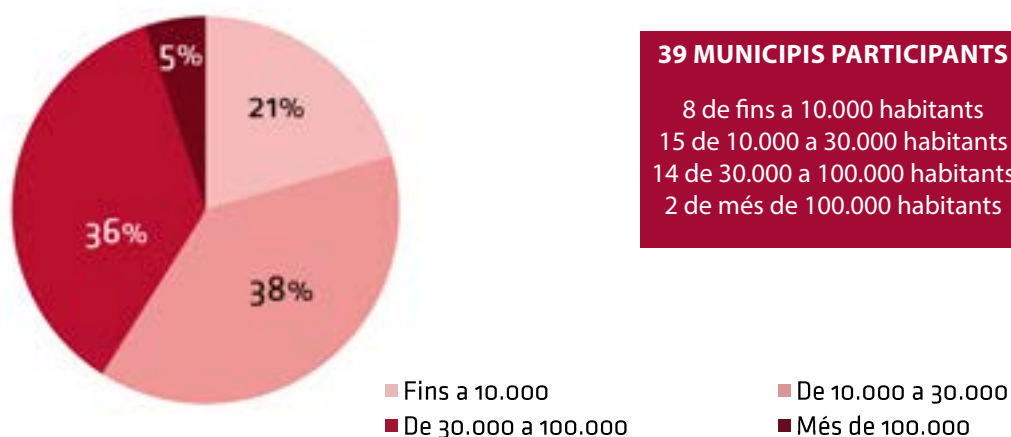


Figura 2. Municipis participants al Cercle de comparació intermunicipal de Fires Locals 2022, per nombre d'habitants.

Perspectiva d'anàlisi global

Seguint amb l'estructura de les anteriors edicions del cercle de comparació intermunicipal de Fires Locals, els indicadors s'agrupen en les quatre dimensions bàsiques per a desenvolupar i entendre els resultats. Aquestes són:



- ▶ **Dimensió d'encàrrec polític / estratègic**, corresponent a aquells indicadors relacionats amb la consecució dels objectius finals i amb la qualitat del servei.
- ▶ **Dimensió d'usuari / client**, corresponent a aquells indicadors relacionats amb l'ús i la satisfacció del servei que en fan les persones usuàries o clients.
- ▶ **Dimensió de valors organitzatius / recursos humans**, corresponent a aquells indicadors relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com dels recursos humans (retribucions, formació...)
- ▶ **Dimensió econòmica**, corresponent a aquells indicadors relacionats amb l'ús dels recursos necessaris per a donar el servei, així com als costos i les fonts de finançament.

A aquestes quatre dimensions cal afegir-hi, també, l'entorn, que fa referència a les característiques de la població, com ara: habitants, densitat de població o renda per càpita, entre d'altres.

Nombre d'habitants dels municipis del Cercle de Fires

Com és habitual, els municipis que participen en el Cercle de Fires Locals es divideixen, a raó del seu nombre d'habitants, en dos grans grups:

- El primer grup està format per aquells municipis que tenen més de 30.000 habitants.
- El segon grup està format per aquells municipis que tenen menys de 30.000 habitants.

La raó principal d'aquesta distribució és poder analitzar les mitjanes obtingudes dels diferents indicadors de la manera més exacta, efectiva i realista possible, responnent a les particularitats i necessitats dels diferents municipis participants.

El primer grup està format per 16 municipis, que representen el 41% dels municipis participants, mentre que el segon grup està format per 23 municipis, el 59% restant.

La presentació dels resultats que s'han obtingut en aquesta edició se centra en mostrar, d'una banda, la mitjana global de la totalitat dels municipis participants (39) i, d'altra banda, en assenyalar algunes dades segmentades per grups; és a dir, s'emfatitza aquesta distribució de dos grups per a copsar i entendre millor algunes variables i/o indicadors que estan directament relacionats amb la mida de la població i que, de no fer-ho així, els resultats es podrien interpretar de manera generalista i poc adaptada a la realitat dels municipis que prenen part al Cercle.

MÉS DE 100.000 HABITANTS

| | |
|----------|---------|
| Terrassa | 224.114 |
| Mataró | 128.956 |

DE 30.000 A 100.000 HABITANTS

| | |
|-------------------------|--------|
| Sant Boi de Llobregat | 83.371 |
| Manresa | 79.007 |
| Vilanova i la Geltrú | 68.152 |
| Viladecans | 66.707 |
| El Prat de Llobregat | 65.030 |
| Granollers | 61.983 |
| Mollet del Vallès | 51.294 |
| Vic | 47.545 |
| Gavà | 46.974 |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.642 |
| Igualada | 40.767 |
| Vilafranca del Penedès | 40.056 |
| Montcada i Reixac | 36.666 |
| Cambrils | 35.675 |

DE 10.000 A 30.000 HABITANTS

| | |
|---------------------------|--------|
| Martorell | 28.684 |
| El Masnou | 23.829 |
| Manlleu | 20.883 |
| Calella | 19.363 |
| Cardedeu | 18.785 |
| Tordera | 18.022 |
| Caldes de Montbui | 17.932 |
| La Garriga | 16.788 |
| Cubelles | 16.386 |
| Palau-solità i Plegamans | 14.911 |
| Canet de Mar | 14.845 |
| Sant Sadurní d'Anoia | 12.863 |
| La Seu d'Urgell | 12.261 |
| Sant Andreu de Llavaneres | 11.593 |
| Sant Joan de Vilatorrada | 10.820 |

Fins a 10.000 habitants

| | |
|------------------------------|-------|
| Santa Eulàlia de Ronçana | 7.740 |
| Centelles | 7.641 |
| Santa Margarida i els Monjos | 7.624 |
| Teià | 6.635 |
| Les Borges Blanques | 6.248 |
| Navàs | 6.018 |
| Collbató | 4.726 |
| Cardona | 4.575 |

Figura 3. Distribució per trams de població dels municipis participants.



Presentació dels resultats

L'informe de conclusions de la quinzena edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Fires Locals manté l'estructura basada en les quatre dimensions esmentades i, per a cadascuna d'elles, es presenten els indicadors i les variables que tenen una major representativitat i significació i que ens permeten entendre el sentit i l'evolució del servei de Fires Locals durant l'any 2022.

Els indicadors són l'element clau de l'anàlisi i de la presentació dels resultats obtinguts.

Quadre-resum de dimensions i indicadors del CCI de Fires Locals, any 2022

| | Ingestes Fires Locals | Procedura Política Local | Indicador de qualitat i sostenibilitat a les Fires i l'accessibilitat a la Fire | Ús dels Recurs |
|-----------------------------|---|---|---|---|
| ENCARREC POLITIC | Nombre de víctimes per nombre total d'expansions | % d'expansions locals sobre el total d'expansions | % de zones de recollida selectiva respecte al total de zones de recollida i a la Fire | MP de recollida i servei cada 1.000 habitants |
| | % de víctimes ferides respecte al nombre total de víctimes | % de m ² d'expansions locals sobre el total de m ² d'expansions | Capacitat disponible dels contenidors de recollida selectiva per dia de Fire | % de m ² d'expansions en atenció sobre el total d'expansions |
| | Nombre de víctimes per cada 1.000 habitants | Ingestes Fires Local | Nombre de places d'aparcament al voltant de la Fire a un radi de 100 metres de la Fire per cada 100 m ² de recerca Fire | % d'expansions en atenció i vigilància respecte al total d'expansions en atenció de la Fire |
| | Nombre de víctimes per nombre de dies de Fire | % de dies amb víctimes al total de dies locals | Nombre de zones de transport d'ús públic que tenen paral·lel al costat de la Fire a un radi de 100 metres de la Fire per nombre de dies | Nombre d'expansions per cada 1.000 habitants |
| | % d'expansions amb víctimes sobre el total d'expansions | | | |
| | Nombre de víctimes amb víctimes per cada 1.000 habitants | | | |
| | Nombre de víctimes amb víctimes per expansió amb víctimes | | | |
| | Procedura aplicable a la Fire | Procedura de qualitat a la Fire | Indicador de qualitat i sostenibilitat a les Fires i l'accessibilitat a la Fire | Ús dels Recurs |
| USUARI CLIENT | Nombre d'activitats complementàries per cada 10.000 habitants | % de serveis dedicats als usuaris amb Fire local | Alçada de les zones de recollida i de recollida de les zones de recollida | Ús de les zones de recollida i de recollida |
| | | % de serveis dedicats als usuaris amb Fire local | Nombre d'expansions per 100 m ² de recerca Fire | Ús de les zones de recollida i de recollida |
| | Indicador de qualitat i sostenibilitat a les Fires i l'accessibilitat a la Fire | Procedura de qualitat i sostenibilitat a les Fires i l'accessibilitat a la Fire | Indicador de qualitat i sostenibilitat a les Fires i l'accessibilitat a la Fire | Ús dels Recurs |
| VALORS ORGANITZATIUS | Costos directes (% Ajuntament, CGR, Empreses Municipals) Fires Locals | Salari total d'activitat responsable de Fire (municipal) | Nombre d'horas de treball de cada 100 m ² de recerca Fire per dia de Fire | Nombre d'horas de treball i costos organitzatius per nombre de treballadors municipals de l'equip de Fire |
| | Costos indirectes (% Ajuntament, altres Fires Locals) | % d'horas de treball sobre el total d'horas anuals dels treballadors de l'equip de Fire | Nombre d'horas de treball i costos organitzatius per 100 m ² d'expansions en atenció | % de treballadors municipals de l'equip de Fire en atenció a la Fire |
| | | | Nombre d'horas de vigilància i recollida per 100 m ² de recerca Fire per dia de Fire | Indicador de qualitat i sostenibilitat a les Fires i l'accessibilitat a la Fire |
| | | | Nombre d'horas anuals treballades dels treballadors municipals de l'equip de Fire per dia de Fire | % de dies treballadors municipals de l'equip de Fire |
| | | | % de dies treballadors municipals de l'equip de Fire | % de dies treballadors municipals de l'equip de Fire |
| | | | | % de dies treballadors municipals de l'equip de Fire |
| ECONOMIA | Despesa dels recursos adequats | Finançament adequat als recursos | Ús dels recursos i dels recursos adequats | Indicador de qualitat i sostenibilitat a les Fires i l'accessibilitat a la Fire |
| | Despesa corrent del servei de recerca i recollida per habitant | % d'habilitatament per zones, zones públiques i zones privades | Despesa corrent del servei per MP de recerca Fire | % que representa la despesa en campanyes de comunicació, ús dels recursos i dels recursos adequats |
| | % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (Fires Locals) | % de finançament per part d'altres institucions | Despesa corrent del servei per nombre d'expansions | Preu hora dels recursos humans (salari i altres costos) comunicació |
| | | % de finançament per part de l'Ajuntament | Preu per habitant local de cada Fire a recollida i recollida (per dia) | Preu hora dels recursos humans (salari i altres costos) comunicació |
| | | | | |
| | | | | |
| ENTORN | Polítics | Nombre de polítics (total i MP municipal) | Nombre per capita | Nombre de Fires Locals municipals |

Figura 4. Quadre-resum de les dimensions i els indicadors del Cercle de Comparació de Fires Locals 2022.

Lectura de les dades i simbologia

Per a l'anàlisi dels resultats se segueix la línia interpretativa de les anteriors edicions. És a dir, es prenen com a base els valors dels indicadors obtinguts de les Fires Locals 2022 i es comparen amb els de l'històric de dades, per tal de copsar canvis significatius o tendències.

La iconografia amb què es treballa per a facilitar la lectura de les dades té en compte diversos aspectes, com ara:

1. La variació dels indicadors de l'any 2022 respecte l'any 2019, de la següent manera:



El valor de l'indicador augmenta.

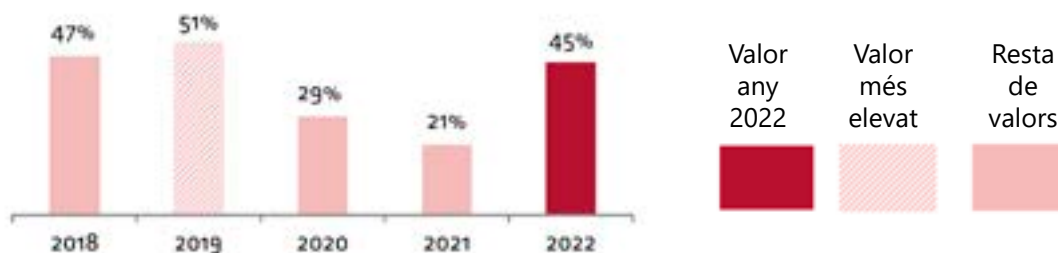


El valor de l'indicador disminueix.



El valor de l'indicador es manté constant i/o amb una variació poc significativa.

2. La posició dels indicadors de l'any en curs dins la sèrie històrica del quinquenni 2018 – 2022, de la següent manera:



3. Destacat de valors absoluts i/o percentatges segons agrupació dels municipis: menys de 30.000 habitants (+10) i més de 30.000 habitants (+30), amb la finalitat de posar de relleu algunes dades significatives per raó de la mida dels municipis, de la següent manera:

4. En aquells casos en què interressi destacar alguna dada referent a l'any en curs (2022) per algun motiu: bé sigui perquè és un valor màxim o mínim històric; bé sigui perquè l'origen de les dades presenta alguna característica particular i/o a tenir en compte, es farà utilitzant la icona d'una estrella i se n'explicarà el detall.

5. En el cas de les dades de l'any 2022, la comparació d'indicadors es farà prenent com a referència les dades de l'any 2019 enlloc de les de l'any 2021 ja que durant els anys 2020 i 2021 el nombre de fires celebrades va ser molt baix i, per tant, poc representatiu. Però no només això, sinó que a l'hora de visualitzar tendències o canvis evolutius – provocats o no per la Covid – és més interessant i rellevant aquesta comparativa.



Municipis +10

50%



Municipis +30

25%



Detall de la informació que es destaca

RESULTATS PRINCIPALS DELS INDICADORS



Figura 5. Població.

Entorn



En aquest punt es descriu breument el context de les Fires Locals a partir dels indicadors que s'emmarquen dins l'Entorn. Tot i que es tracta de factors externs, que no són directament imputables als responsables del servei, sí que és rellevant observar tant els factors sociodemogràfics com el context social ja que, d'una manera o altra exerceixen influència en el funcionament i en el desenvolupament dels serveis locals.

El 2022, els municipis que participen al CCI de Fires Locals tenen una població mitjana de 36.695 habitants, lleugerament inferior a l'any 2019.

Quant a la densitat de població, els 39 municipis tenen una mitjana de 1.448 habitants/km², xifra que també permet observar una tendència a la baixa en comparació amb 2019.

Pel que fa la renda per càpita, un dels indicadors socioeconòmics per excel·lència a l'hora d'analitzar la conjuntura econòmica, s'observa un increment respecte l'any 2019.

En aquest epígraf d'entorn també s'analitza el nombre de fires locals municipals amb què participen els municipis del cercle. Si bé és cert que en algun cas s'estudien dues fires municipals, en gairebé la majoria dels municipis només se'n treballa una, la que s'ajusta als criteris de selecció del Cercle. És per això que la mitjana es manté igual que els últims anys, situant-se en 1,1 fires.

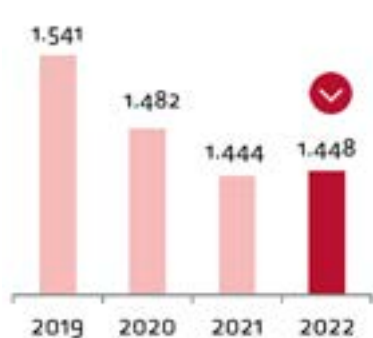


Figura 6. Densitat de població.



Figura 7. Renda per càpita.

¹Fires incloses:

- D'àmbit local i comarcal, anuals amb periodicitat determinada i amb voluntat de continuïtat.
- Fires singulars que són aquelles on la seva temàtica està especialitzada en un producte i que està relacionada amb les activitats econòmiques del municipi.
- Activitats fires que tinguin incidència en l'activitat econòmica i la seva capacitat d'atracció.

Encàrrec polític



En aquest punt es mostren els resultats de la dimensió d'encàrrec polític, que estan relacionats amb l'assoliment dels objectius que s'han plantejat a nivell estratègic.

Els quatre grans blocs d'indicadors que conformen aquesta dimensió són els següents:

Impulsar l'ús firal

- Nombre de visites per nombre total d'expositors
- % de visites foranes respecte el nombre total de visites
- Nombre de visites per cada 1.000 habitants
- Nombre de visites per nombre de dies de fira

Impulsar l'ús firal II

- % de fires virtuals sobre el total de fires locals
- % d'expositors virtuals sobre el total d'expositors
- Nombre de visites virtuals per cada 1.000 habitants
- Nombre de visites virtuals per expositor virtual

Promoure l'oferta local

- % d'expositors locals sobre el total d'expositors
- % de m² d'expositors locals sobre el total de m² d'expositors

Fomentar els valors socials i mediambientals i promoure l'accessibilitat a la fira

- % de tones de recollida selectiva respecte el total de tones de brossa recollida
- Capacitat disponible dels contenidors de recollida selectiva per dia de fira
- Nombre de places d'aparcament al voltant de la fira per cada 100m² de recinte firal
- Nombre de línies de transport d'ús públic que tenen parada al voltant de la fira

Oferta firal

- M² de recinte firal per cada 1.000 habitants
- % de m² d'expositors en estand sobre el total de m² d'expositors
- % d'expositors en estands singulars respecte el total d'expositors en estand de la fira
- Nombre d'expositors per cada 1.000 habitants



Figura 8. Quadre-resum dels indicadors d'Encàrrec polític del CCI de Fires Locals.

Impulsar l'ús firal

Els indicadors que conformen l'impuls firal habitualment estan associats amb el nombre de visites que reben les fires. Aquestes visites, doncs, es mesuren en relació amb: el nombre d'expositors, els habitants o per dies de fira.

En primer lloc, el nombre de visites per nombre d'expositors torna al valor obtingut l'any 2018 i, que és lleugerament superior al valor de referència comparativa (2019). Per tant, l'escenari que ens presentaven les dades de 2020 (lleugera davallada) i, sobretot, de 2021 (xifra rècord de visites per expositor) es podrien considerar com a excepcionals en l'evolució d'aquest indicador.

En segon lloc, el nombre de visites per cada 1.000 habitants també sembla recuperar-se del sotrac patit els anys 2020 i 2021, tot i que obté un valor lleugerament inferior que els anys 2018 i 2019. Caldrà veure, doncs, com evoluciona aquest indicador per confirmar o no la incidència de la pandèmia en el comportament dels visitants respecte a la participació en esdeveniments de gran format. Tot i que, paral·lelament, cal tenir en compte la coincidència d'oferta firal així com l'existència de factors externs, com la climatologia, que incideixen de manera directa en l'afluència de visitants a les fires.



Figura 9. Nombre de visites per nombre total d'expositors.

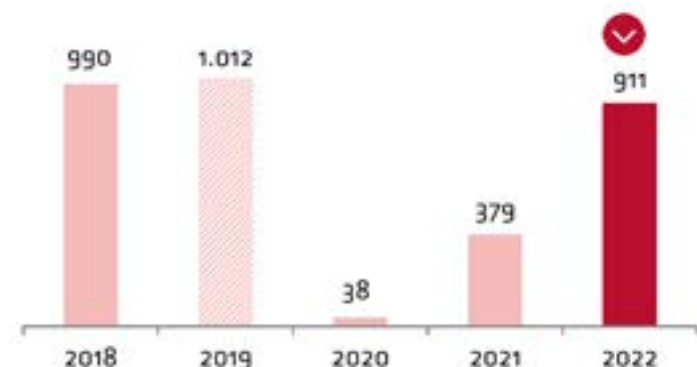


Figura 10. Nombre de visites per cada 1.000 habitants.



Municipis + 10

165 visites expositor



Municipis + 30

349 visites expositor

Els municipis més petits obtenen menys de la meitat de visites per expositor que els municipis més grans. En canvi, quant a visites per 1.000 habitants, els municipis més petits reben més visites que els grans.



Municipis + 10

974 visites 1.000 hab



Municipis + 30

893 visites 1.000 hab

Pel que fa el perfil dels visitants d'una fira local, s'analitza quin percentatge d'aquests és forà; és a dir, quants visitants hi ha que no són de procedència local, de la pròpia localitat de celebració de l'esdeveniment.

L'any 2022 proporciona una xifra rècord, amb més de 4 de cada 10 visitants foranis, superant el percentatge obtingut l'any 2019 en gairebé en 5 punts percentuals. Aquest és un indicador que cal seguir amb atenció per saber si és una tendència que ve a consolidar-se o bé és un valor únic resultat d'una confluència de factors.

Si bé cada esdeveniment firal té les seves particularitats, en termes generals, les fires dels municipis amb menys de 30.000 habitants presenten un percentatge de visites foranes considerablement més elevat que les fires dels municipis més grans, on el visitant local esdevé el perfil majoritari.

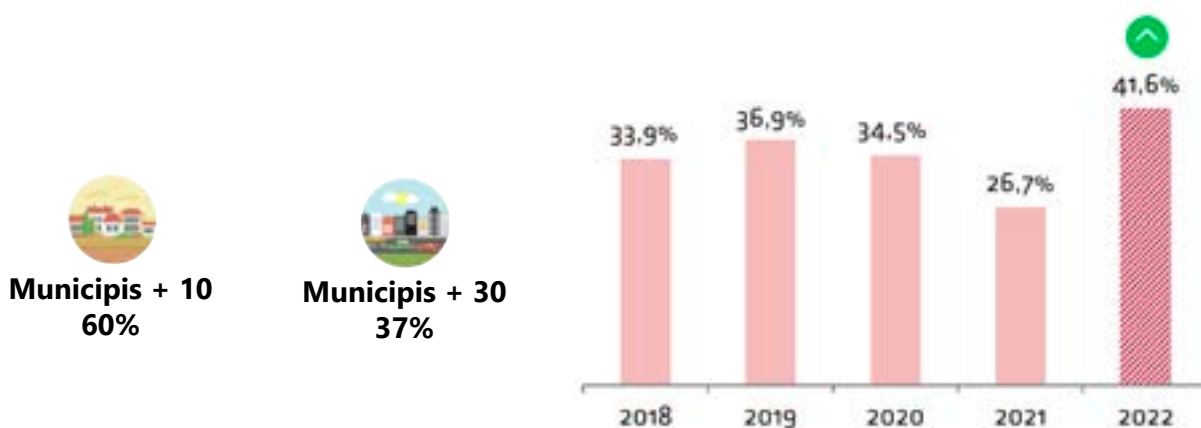


Figura 11. % de visites foranes respecte el nombre total de visites.

Quant al nombre de visites per dia de fira, la mitjana de l'any 2022 se situa en 12.254 visites i, tot i ser inferior al nombre de visites de l'any 2019, s'aprecia un retorn a l'estabilitat dels anys previs a la pandèmia.



Figura 12. Nombre de visites per nombre de dies de fira.

Promoure l'oferta local

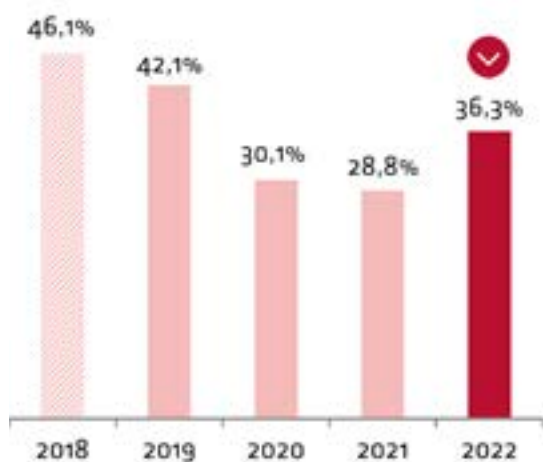


Figura 13. % d'expositors locals sobre el total d'expositors.

La promoció de l'oferta local està relacionada amb els expositors locals. Primerament, es mostra el percentatge d'expositors locals sobre el total d'expositors i, en segon lloc, la representació en superfície (m²) que ocupen aquests expositors locals en relació amb la superfície total de l'espai firal.

L'any 2022, el percentatge d'expositors locals sobre el total d'expositors se situa en un 36,3%. Tot i que significa una recuperació important davant les dades dels anys 2020 i 2021, està encara força per sota dels percentatges tradicionals previs a la pandèmia (entre un 40% i un 50%).

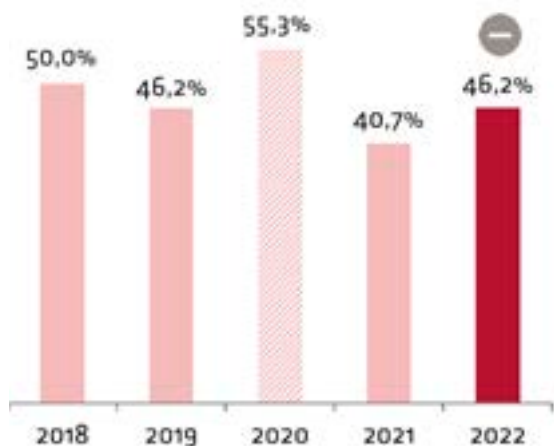


Figura 14. % de m² d'expositors locals sobre total de m² d'expositors.

Pel que fa el percentatge de m² d'expositors locals sobre el total de m² d'expositors, l'any 2022 presenta el mateix percentatge que l'any de referència, el 2019, amb un 46,2%. Aquest és un altre dels indicadors que cal veure cap a on evolucionen ja que la tendència no és clara.

Expositors locals: nombre i m²

S'observen lleugeres diferències quant a nombre d'expositors locals participants, tant pel que fa en nombre com en m², en funció de la mida dels municipis.

En ambdós casos, els municipis de més de 30.000 habitants presenten percentatges més elevats. Així doncs, hi ha més expositors locals i la superfície que ocupen aquests en relació amb el total de m² d'expositors també és major.



Municipis + 10

35,3% exp. locals

40,0% m² d'exp. locals



Municipis + 30

36,9% exp. locals

49,6% m² d'exp. locals

Fomentar els valors socials i mediambientals a les fires i l'accessibilitat a la fira

Els indicadors del bloc de foment dels valors socials i mediambientals a les fires i l'accessibilitat a la fira estan dividits en dos àmbits. En primer lloc, aquells que fan referència al transport al voltant de la fira, per tal de mesurar l'accessibilitat d'aquestes en relació amb el transport públic i en relació amb el vehicle privat. I, en segon lloc, aquells indicadors més relacionats amb el medi ambient i els valors socials, com la recollida selectiva.

Pel que fa l'àmbit del transport i l'accessibilitat, l'any 2022 el nombre de línies de transport públic que tenen parada al voltant de les fires (a un màxim de 200 metres) experimenta una davallada i se situa, per primera vegada en l'eix històric, per sota de la ràtio de les 4 línies de transport públic. Si bé en les dades aportades pels municipis participants no es reflecteix, alguns municipis han dut a terme canvis d'ubicació dels espais firals arran de la pandèmia, optant per espais més amplis i, tal vegada, més allunyats del centre, per la qual cosa, les línies de la xarxa de transport públic es podrien haver vist afectades.

Les places d'aparcament que hi ha al voltant de les fires (a un màxim de 500 metres) capgiren la tendència a l'alça dels últims dos anys i se situen en el valor més baix de la sèrie històrica, amb 5,6 places per cada 100m² de recinte firal.

Aquest indicador, juntament amb l'anterior, constata un possible canvi de tendència consistent en repensar l'entorn firal, que haurà de donar resposta a les qüestions i reptes de mobilitat que plantegen els visitants, però també a la consecució dels objectius mediambientals que plantegen assolir les administracions públiques.

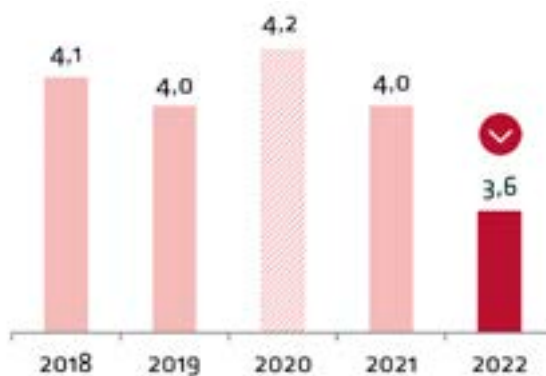


Figura 15. Nombre de línies de transport d'ús públic que tenen parada al voltant de la fira.

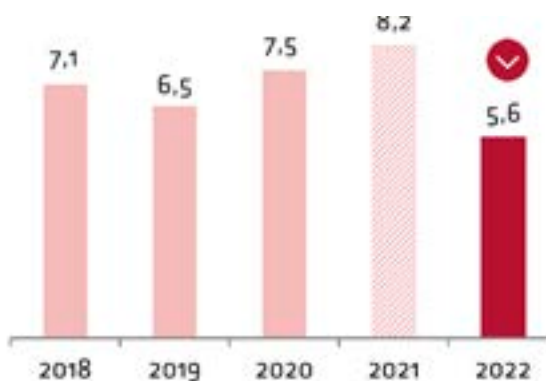


Figura 16. Nombre places d'aparcament al voltant de la fira per cada 100m² de recinte firal.



L'any 2022, amb un 54% de tones de recollida selectiva respecte el total de tones de brossa recollides a la fira, esdevé el valor més baix de la sèrie històrica.

Si bé, cada municipi té la seva política de recollida selectiva, en termes generals en les fires dels municipis amb menys de 30.000 habitants, el percentatge d'aquesta és molt inferior al valor mitjà dels municipis més grans.

Dels catorze municipis que faciliten la dada de recollida selectiva, la diferència entre els municipis de menys i de més de 30.000 habitants és notable. Mentre en els municipis més petits la mitjana de recollida selectiva se situa en un 32%, en els més grans el percentatge mitjà de recollida selectiva és del 74%.

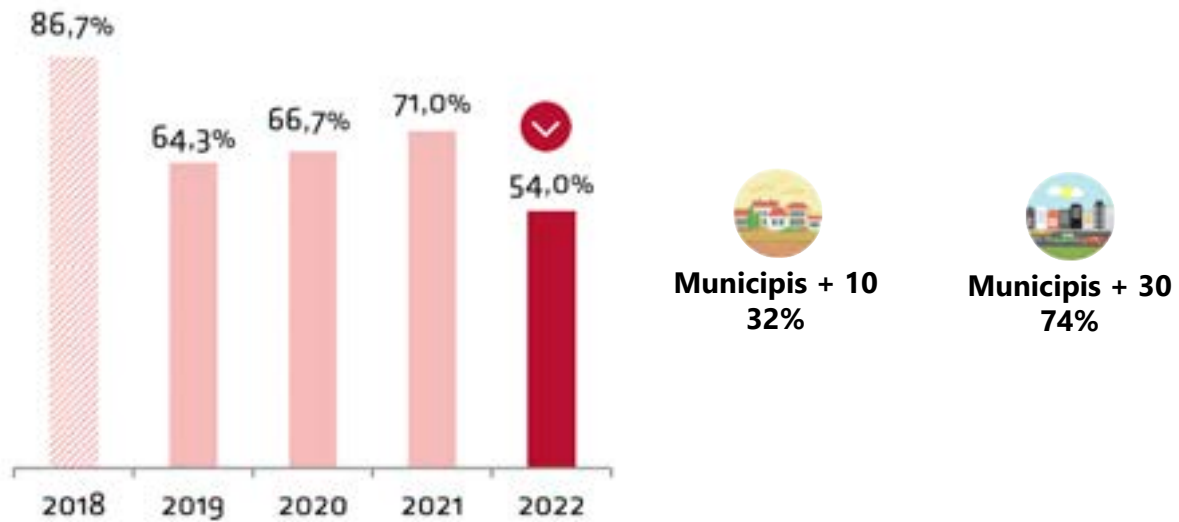


Figura 17. % de tones de recollida selectiva respecte el total de tones de brossa recollides a la fira.

Quant a la capacitat disponible de contenidors de recollida selectiva per dia de fira, l'any 2022 el valor se situa en 11.199 tones, el valor màxim de la sèrie històrica.



Figura 18. Capacitat disponible de contenidors de recollida selectiva per dia de fira.



Les dades de percentatge de tones de recollida selectiva respecte el total de tones de brossa recollides a la fira fan referència a 14 municipis participants.

Les dades de capacitat disponible dels contenidors de recollida selectiva fan referència a 22 municipis participants.

Oferta firal

Els indicadors que conformen l'oferta firal fan referència a aspectes com: la superfície en m² de recinte firal, al nombre d'expositors per cada 1.000 habitants o al percentatge d'expositors en estands singulars.

Les dades obtingudes l'any 2022 assenyalen:

Una recuperació de l'indicador del nombre d'expositors per cada 1.000 habitants, que se situa en un 2,8 tot i que encara està per sota del valor màxim de l'any 2019, un 3,5.

Una recuperació del percentatge d'expositors en estand sobre el total de m², que se situa en un 31%, també lluny encara del màxim del 40% obtingut l'any 2019.

Una recuperació – i obtenció del màxim de la sèrie històrica – del total de m² de recinte firal per cada 1.000 habitants, que se situa en 404 m² superant els 401 de l'any 2019.

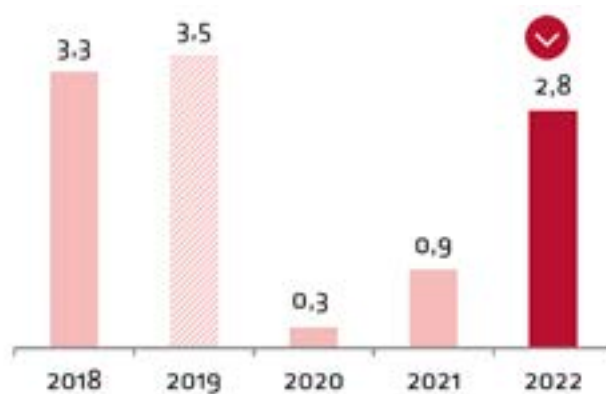


Figura 19. Nombre d'expositors per cada 1000 habitants.

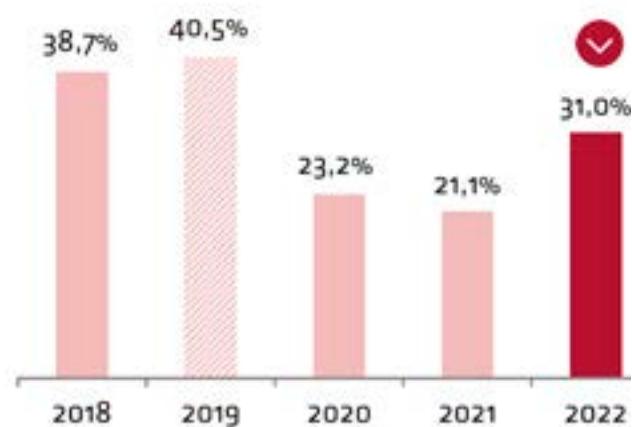


Figura 20. %m² d'expositors en estand sobre el total de m² d'expositors.


Municipis + 10
5,30

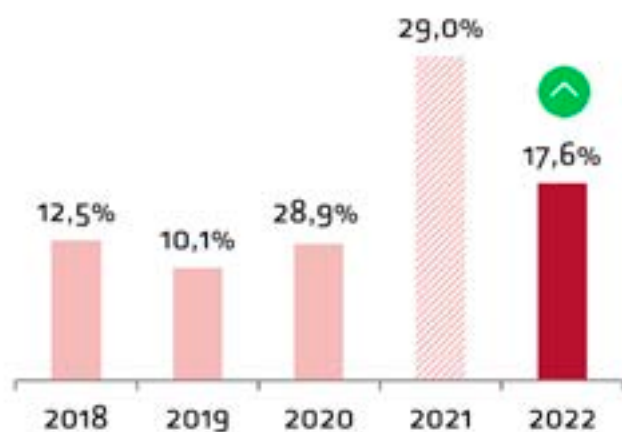

Municipis + 30
2,16



Figura 21. M² de recinte firal per cada 1000 hab.

Oferta firal

Pel que fa els estands singulars - l'estructura dels quals és diferent als estands modulars de melanina amb moqueta o fusta tradicional utilitzats o a les carpes desmuntables; per exemple: estructures modulars de fusta o ferro, sostre de vímet exterior, tela de sac, etc. facilitades per l'Ajuntament que estiguin destinats a la venda o exposició de productes i serveis – presenten una evolució irregular des de l'any 2019, tot i que el percentatge de l'any 2022 és del 17,6%, més de 7 punts superior a l'any 2019, que era del 10%.



En el cas d'aquest indicador en particular, cal veure si els municipis inclouen nous materials en els estands de les fires i aquestes es van transformant en espais firals amb una personalitat pròpia o més sostenible o que tingui un caràcter diferencial. O bé, si continuen amb la configuració tradicional dels estands.



Figura 22. % d'expositors en estand singular respecte el total d'expositors en estand de la fira.

Usuari/ Client



En aquest punt es mostren els resultats de la dimensió d'usuari/client, que estan relacionats amb l'ús que fan les persones usuàries dels serveis i la seva satisfacció amb aquests.

Els quatre grans blocs d'indicadors que conformen aquesta dimensió són els següents:

Promoure activitats a les fires

Nombre d'activitats complementàries per cada 10.000 habitants

Promoure els serveis a la clientela

% de serveis destinats als i les visitants per fira local

% de serveis destinats als i les expositors/es per fira local

Millorar l'ús de l'espai a les fires per oferir un millor servei

Mitjana de superfície (en m²) d'expositors per nombre d'expositors

Nombre d'expositors per 100 m² de recinte firal

Oferir un servei de qualitat a les fires

Grau de satisfacció deis i les visitants

Grau de satisfacció deis i les expositors/ es



Figura 23. Quadre-resum dels indicadors d'Usuari/ Client del CCI de Fires Locals.

Promoure les activitats i els serveis a la fira

Els indicadors que conformen la promoció de les activitats i els serveis a les fires estan relacionats amb les activitats complementàries que es desenvolupen arran de les fires locals i amb el conjunt de serveis que es presten a la clientela des de l'organització de la fira local. Per clientela s'entenen tant els visitants com els expositors de la fira.



Figura 24. Nombre d'activitats complementàries per cada 10.000 habitants.



L'any 2022 s'observa una recuperació de les activitats complementàries de les fires locals respecte els dos anys afectats per la Covid (2020 i 2021). No obstant això, tot i situar-se en 12,8 activitats complementàries de mitjana per cada 10.000 habitants, el nombre està encara per sota de les més de 14 activitats de l'any 2019.

En relació amb la mida dels municipis, en els més petits l'oferta d'activitats és més elevada que en els més grans.

L'oferta complementària que ofereixen les fires locals és un element bàsic que actua com a generador d'atracció que impacta en l'organització dels esdeveniments firals convertint-los en experiències que resulten interessants per als visitants, més enllà de la pròpia oferta comercial de la fira.

Els serveis que es destinen a visitants i expositors de les fires locals es mantenen força constants en tota la sèrie històrica, sent els serveis destinats als expositors més elevats.



L'any 2022 constata una recuperació general, tant pel que fa als serveis destinats a visitants com als serveis destinats a expositors, dels valors obtinguts durant els dos anys amb afectació de la Covid.

En el cas dels serveis als visitants, el valor de 2022 se situa en un 54,8%, encara per sota del valor màxim de la sèrie històrica obtingut l'any 2019, amb un 56,7%. I en el cas dels expositors, el valor de 2022 se situa en un 63,0%, també per sota del valor màxim de la sèrie històrica, obtingut l'any 2019, amb un 66,0%.

Serveis

S'observen diferències significatives quant a nombre de serveis prestats tant a visitants com a expositors segons grandària del municipi.

Els municipis més grans, de més de 30.000 habitants, ofereixen un major percentatge tant de serveis als visitants com als expositors que els municipis més petits.

| | | |
|--|---|---|
| |  |  |
| | Municipis + 10 | Municipis + 30 |

| | | |
|----------------------|-----|-----|
| Serveis a visitants | 52% | 59% |
| Serveis a expositors | 59% | 70% |

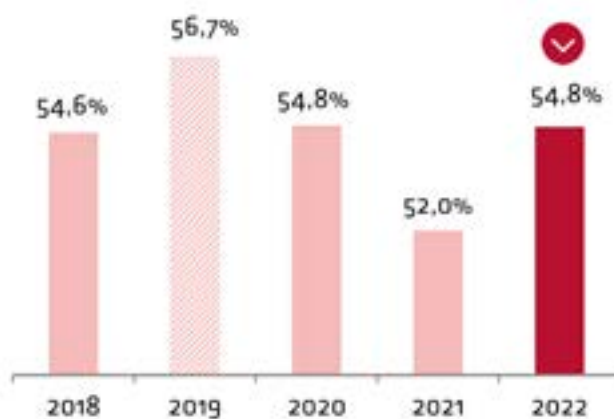


Figura 25. % de serveis destinats als i les visitants per fira local.

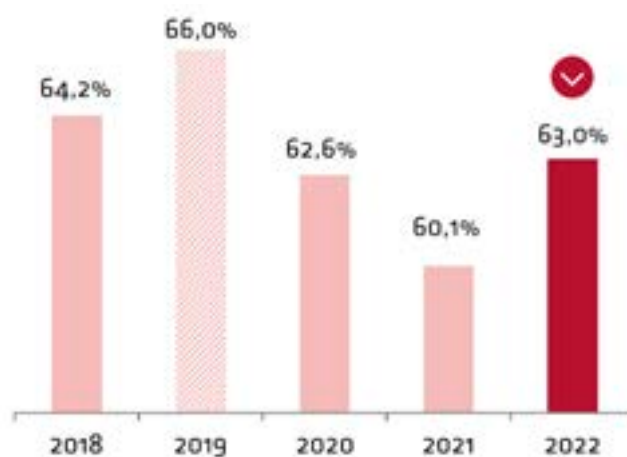


Figura 26. % de serveis destinats als i les expositors/es per fira local.

Millorar l'ús de l'espai a les fires per oferir un millor servei

Els indicadors que fan referència a la millora de l'ús de l'espai de les fires tenen per objectiu l'oferta d'uns serveis de qualitat. És per això que es mesura la mitjana de superfície en m² d'expositors i el nombre d'expositors per cada 100m² de recinte firal.

Pel que fa la mitjana de superfície (en m²) d'expositors per nombre d'expositors, l'any 2022, amb 20,3m², supera la mitjana de l'any de referència, el 2019 (17,7m²). Caldrà observar què passa els propers anys per a poder constatar un canvi de tendència iniciat els anys de pandèmia.

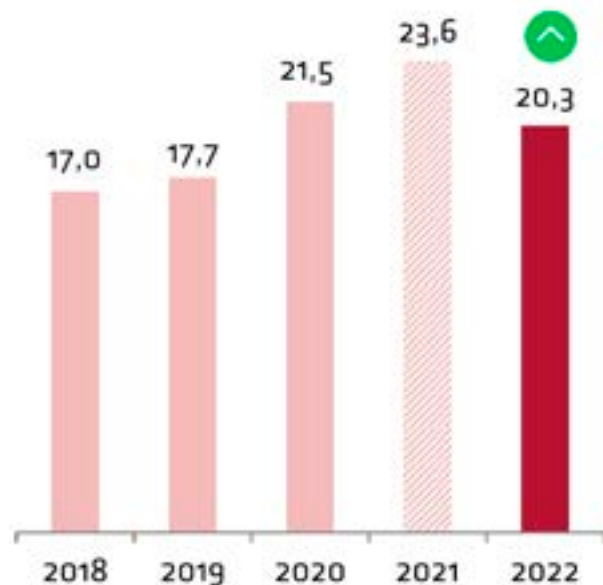


Figura 27. Mitjana de superfície (en m²) d'expositors per nombre d'expositors.

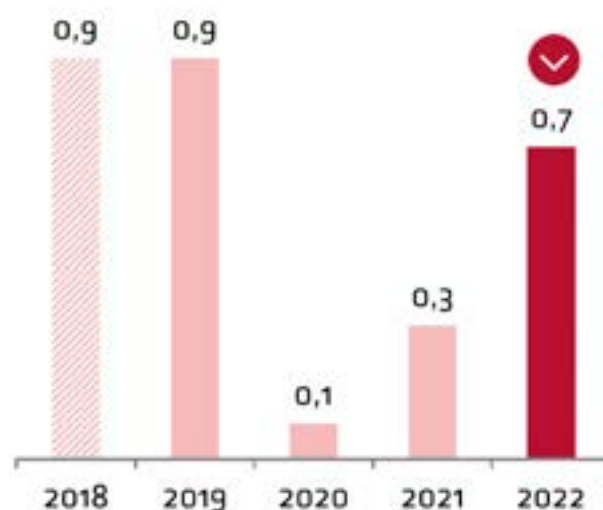


Figura 28. Nombre d'expositors per 100 m² de recinte firal.

S'aprecien lleugeres diferències pel que fa l'ocupació mitjana dels expositors segons la mida dels municipis, essent els municipis més grans de 30.000 habitants els que tenen una ràtio més elevada, de gairebé vint-i-dos m².



Municipis + 10
18,3



Municipis + 30
21,6

L'indicador del nombre d'expositors per cada 100m² de recinte firal tradicionalment s'havia mantingut estable, amb valors oscil·lant entre 0,7 i 1 fins l'any 2019 i l'any 2022 s'aprecia un retorn a aquesta estabilitat.

L'evolució d'aquests dos indicadors permet constatar que tots els municipis que participen al Cercle de Fires, des dels més petits als més grans, dediquen esforços a la consolidació del seu propi l'espai firal, que es manté en una estabilitat notable al llarg de tota la sèrie històrica, amb l'excepcionalitat dels anys 2020 i 2021. Ara caldrà veure si arran de la Covid s'edevonen alguns canvis relacionats amb l'ocupació.

Oferir un servei de qualitat a les fires

Un dels objectius a aconseguir està relacionat amb l'oferta d'un servei de qualitat a les fires. És per això que aquest indicador està íntimament relacionat amb el grau de satisfacció tant dels visitants com dels expositors que participen en els diferents esdeveniments firals.

Pel que fa el grau de satisfacció dels visitants, l'any 2022 és el valor més alt de la sèrie històrica, amb una valoració de 8,3. I, pel que fa el grau de satisfacció dels expositors, l'any 2022, amb un 7,9 supera el valor referència de l'any 2019, que era de 7,8, tot i que no esdevé el valor més elevat de la sèrie, que l'ostenta l'any 2021 amb un 8,1.

En ambdós casos, satisfacció de visitants i d'expositors, s'observen diferències significatives entre municipis, a raó de població.

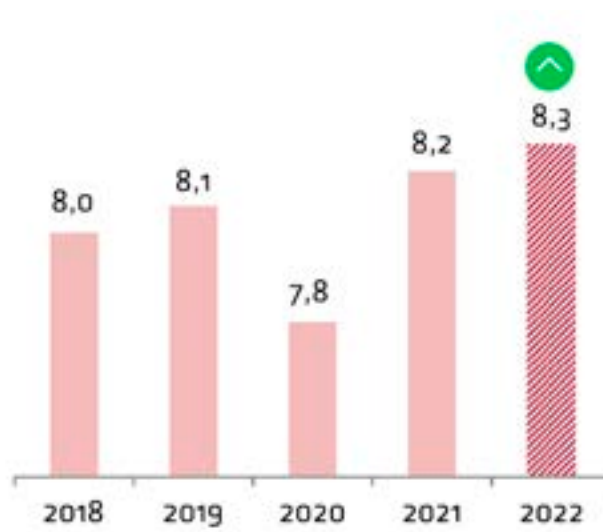




Figura 29. Grau de satisfacció dels i les visitants.

Satisfacció de visitants i expositors

S'observen algunes diferències en relació amb el grau de satisfacció tant de visitants com d'expositors segons la mida del municipi.

Tant pel que fa a visitants com a professionals (expositors), les valoracions són més elevades en el cas dels municipis de més de 30.000 habitants.

| |  Municipis + 10 |  Municipis + 30 |
|--------------------------|--|--|
| Satisfacció a visitants | 8,1 | 8,4 |
| Satisfacció a expositors | 7,9 | 8,0 |

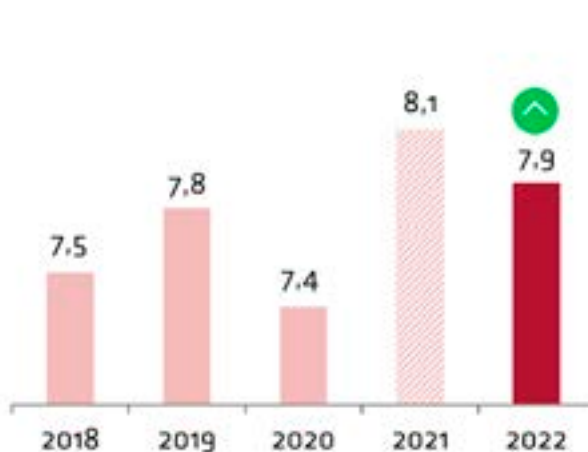


Figura 30. Grau de satisfacció dels i les expositors/es.



Valors Organitzatius



En aquest punt es mostren els resultats de la dimensió de valors organitzatius i recursos humans, que estan relacionats amb el model de gestió i amb els aspectes que giren entorn als recursos humans, com ara retribucions, càrrega laboral o formació.

Els cinc grans blocs d'indicadors que conformen aquesta dimensió són els següents:

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

Gestió directa (%) (Ajuntament, OOAA, Empreses Municipals) (Fires Locals)

Gestió indirecta (%) (concessió, altres) (Fires Locals)

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors/es

Salari brut d'un/a tècnic responsable de fira (municipal)

% d'hores de baixa sobre el total d'hores anuals laborals (segons conveni) dels i les treballadors/es de l'equip de fires

Disposar d'una dotació adequada de recursos humans

Nombre d'hores de neteja per cada 100 m² de recinte firal per dia de fira

Nombre d'hores de muntatge i desmuntatge per 100 m² d'expositors en estands

Nombre d'hores de seguretat i vigilància per 100m² de recinte firal per dia de fira

Nombre d'hores anuals treballades dels i les treballadors/es municipals de l'equip de fires per dies de fira

Millorar les habilitats dels treballadors/es

Nombre d'hores de formació (cursos especialitzats) per nombre de treballadors/es municipals de l'equip de fires

% de treballadors/es municipals de l'equip assistents a cursos

Reflectir l'estructura de gènere del Personal

% de dones treballadores municipals de l'equip de fires

% de dones comandament respecte el total de comandaments de l'equip de fires

Figura 31. Quadre-resum dels indicadors de Valors organitzatius del CCI de Fires Locals.

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors/es

Els indicadors relacionats amb el clima laboral positiu per als treballadors/es dels equips de fires locals tenen en compte aspectes com la retribució o el salari que perceben els tècnics municipals responsables de fira, les hores anuals treballades o les hores de baixa.

Any rere any, el salari brut dels tècnics responsables de fira a nivell municipal incrementa de manera més o menys progressiva, però cal tenir en compte que aquesta dada requereix d'un anàlisi més profund ja que està relacionada directament amb magnituds macroeconòmiques i socials.

Pel que fa el percentatge d'hores de baixa respecte les hores laborals anuals, l'any 2022 presenta una lleugera davallada respecte l'any 2019 i situa el percentatge de baixa anual per sota de l'1%.

L'indicador d'hores anuals treballades dels treballadors i les treballadores municipals de l'equip de fires per dies de fira de l'any 2022 se situa en 249,6h. Tot i que està per sota de l'any de referència, el 2019, amb 279,2h, el valor d'aquesta edició s'aproxima més als anys 2019 i 2018 que no pas a les dades dels dos anys immediatament anteriors, els anys 2020 i 2021, considerats excepcionals pels canvis laborals que van comportar, ja que no hi ha haver fires locals, pràcticament.

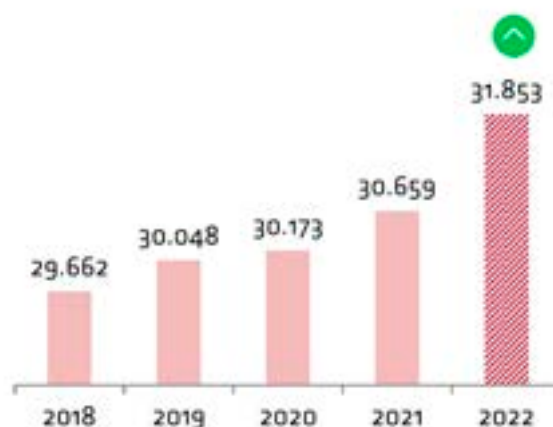


Figura 32. Salari brut d'un/a tècnic responsable de fira (municipal).



Figura 33. % d'hores de baixa sobre el total d'hores anuals laborals (segons conveni) dels i les treballadors/es de l'equip de fires.

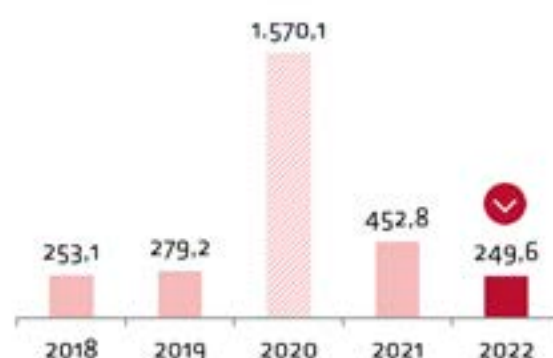


Figura 34. Nombre d'hores anuals treballades dels i les treballadors municipals de l'equip de fires per dies de fira.



Disposar d'una dotació adequada de recursos humans

Quan es parla de disposar d'una dotació adequada de recursos humans, es fa referència a les hores dedicades a la neteja, al muntatge i desmuntatge i a la vigilància i seguretat de les fires.

Les hores de neteja presenten un patró força estable al llarg de l'eix històric.

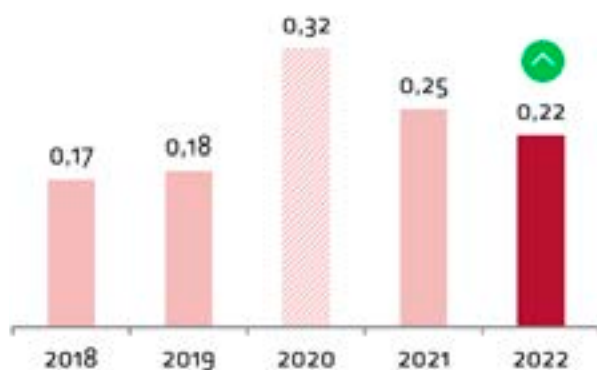


Figura 35. Nombre d'hores de neteja per cada 100m² de recinte firal per dia de fira.

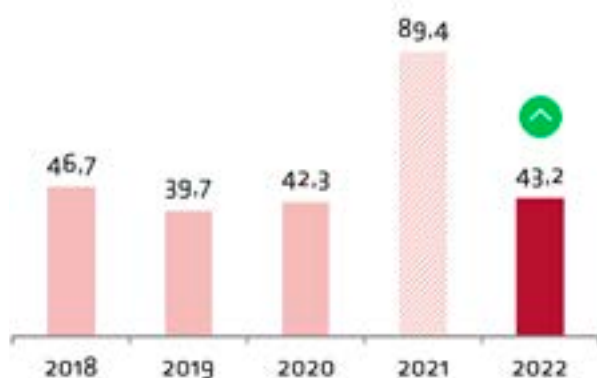


Figura 36. Nombre d'hores de muntatge i desmuntatge per 100m² d'expositors en estands.

L'any 2022, se situen en 0,22 hores per cada 100m² de recinte firal i dia de fira, suposant un lleuger increment respecte les 0,18 hores de l'any 2019.

Caldrà seguir-ne l'evolució i veure si les exigències sanitàries derivades dels dos anys de Covid es mantenen o bé hi ha una tendència a la baixa i les hores retornen a percentatges de prepanedèmia.

Quant a les hores de muntatge i desmuntatge per cada 100m² d'expositors en estands, la mitjana de l'any 2022 se situa en 43,2h, lleugerament per sobre de la mitjana de 39,7h de l'any 2019 i deixant el valor record de l'any 2021 en un pic excepcional.

Caldrà veure com evoluciona aquest indicador en els propers anys, abans de definir cap tendència que, avui dia, no està clara i, per tant, no és possible adjudicar-ho a la tipologia d'estands, a la complexitat de les feines de muntatge i desmuntatge, al sistema de préstec de carpes, muntatge i desmuntatge de la Diputació, o a si els municipis disposen de menys recursos humans per a la realització d'aquestes tasques.

Es constata l'existència de diferències significatives quant a les hores de muntatge i desmuntatge dels municipis, en funció de la mida.



Municipis + 10
14,7 h



Municipis + 30
76,8 h

En relació amb el nombre d'hores de seguretat i vigilància per cada 100m² de recinte firal i dia de fira, l'edició del Cercle de Fires, el valor de l'any 2022 esdevé el mínim de la sèrie històrica, amb 0,84h de mitjana. Sembla, doncs, que hi hauria un retorn als valors dels anys 2018 i 2019 i que, per tant, els anys 2020 i 2021 suposarien unes dades excepcionals en relació amb aquest indicador.

Tot i que l'indicador del preu hora dels serveis externs de vigilància o seguretat contractats no forma part de la dimensió de valors organitzatius, sinó de la dimensió econòmica, tradicionalment s'ha considerat que era més rellevant presentar-lo conjuntament amb el nombre d'hores de seguretat i vigilància, per tal de posar en relació el nombre amb el preu/hora d'aquest servei.

El preu hora d'aquest indicador per a l'any 2022 és de 21,5€/hora, marcant un nou rècord en la sèrie històrica i, superant per primera vegada, els 21€ en concepte de contractació de serveis externs de seguretat i vigilància a les fires.

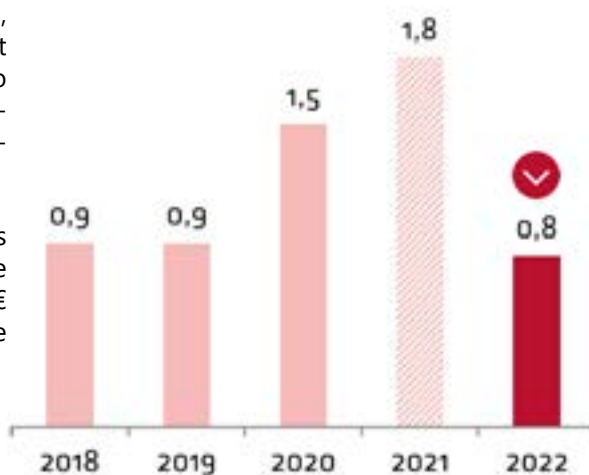


Figura 37. Nombre d'hores de seguretat i vigilància per 100 M² de recinte firal per dia de fira.



Seguretat i vigilància

S'observa que els municipis més petits, de menys de 30.000 habitants, paguen un preu/hora més elevat que els municipis més grans, en concepte de vigilància o seguretat.



Municipis + 10
23,6€



Municipis + 30
18,8€



Figura 38. Preu hora dels serveis externs (vigilància o seguretat) contractats.

Millorar les habilitats dels treballadors/es

Amb l'objectiu de millorar les habilitats dels treballadors i les treballadores municipals dels equips de fires locals s'analitzen aspectes relacionats amb la formació d'aquest personal, valorant el nombre d'hores de formació en cursos especialitzats, així com el percentatge de treballadors que assisteixen a cursos.

L'any 2022, amb més d'11h de mitjana, esdevé el valor més elevat de la sèrie històrica, suposant un increment notable respecte les 6,9h de l'any 2019.

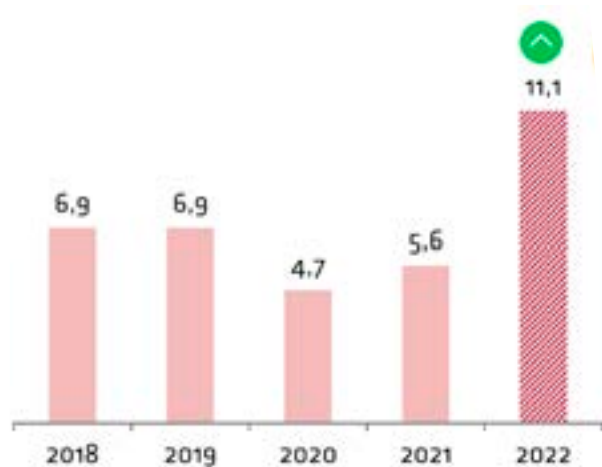


Figura 39. Nombre d'hores de formació (cursos especialitzats) per nombre de treballadors/es municipals de l'equip de fires.



Figura 40. % de treballadors/es municipals de l'equip de fires assistents a cursos.

Formació

En relació amb la formació, els municipis de més de 30.000 habitants fan més hores de formació que els municipis més petits.



Municipis + 10
9,2 h€



Municipis + 30
13,1 h

% d'assistència a cursos

En aquest cas, són els treballadors dels municipis de menys de 30.000 habitants són els qui més assisteixen a cursos.



Municipis + 10
70,7 %



Municipis + 30
51,3%

Pel que fa el percentatge de treballadors dels equips de fires que assisteixen a cursos, l'any 2022 també suposa un valor màxim en la sèrie quinquenal i, supera inclòs anys anteriors amb valors per sobre del 50%.

Reflectir l'estructura de gènere del personal

Aquest indicador, que també forma part dels valors organitzatius, vetlla per analitzar el percentatge de dones treballadores municipals dels equips de fires, així com el percentatge de dones en llocs de comandament sobre el total de comandaments dels equips de fires locals.

El percentatge de dones treballadores dels equips de fires és del 77,5% l'any 2022, lleugerament per sota del màxim històric de l'any 2019, amb més del 80% de dones.

Es constata que hi ha una major presència de gènere femení en els equips de fires dels municipis de menys de 30.000 habitants que en els més grans.

Pel que fa els càrrecs de comandament, la perspectiva de gènere és, també favorable a les dones, amb un 66,8% de càrrecs de comandament dones respecte el total de comandaments de l'equip de fires locals.

En aquest cas no s'aprecien diferències significatives entre els municipis per raó de mida.

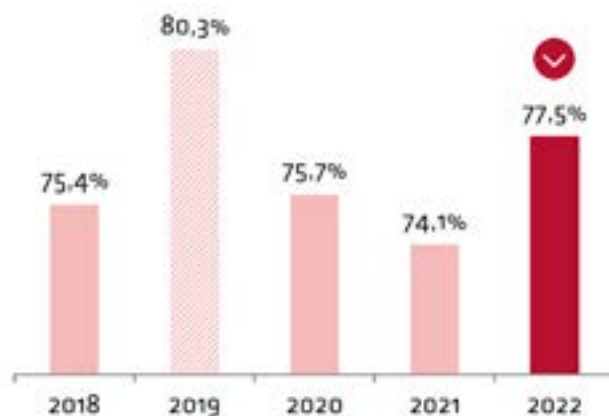


Figura 41. % de dones treballadores municipals de l'equip de fires.



Municipis + 10
80,8%



Municipis + 30
74,3%

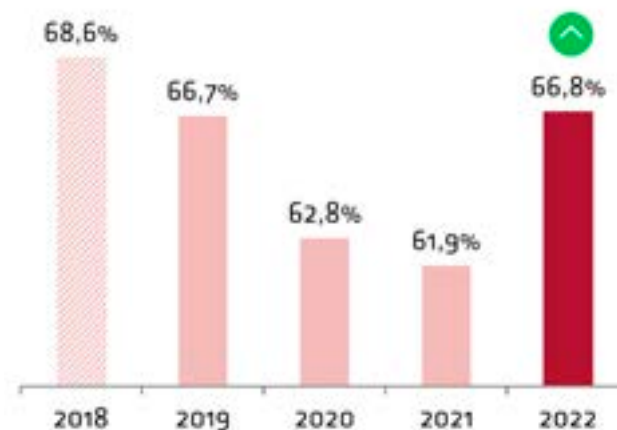


Figura 42. % de dones comandament respecte el total de comandaments de l'equip de fires.

Economia



En aquest punt es mostren els resultats de la dimensió econòmica, que analitza l'ús dels recursos necessaris per a la prestació del servei, així com les fonts de finançament i els costos.

Els quatre grans blocs d'indicadors que conformen aquesta dimensió són els següents:

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent del servei de fira local per habitant

% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (Fires Locals)

Finançar adequadament els recursos

% d'autofinançament per taxes, preus públics i altres ingressos

% de finançament per part d'altres institucions

% de finançament per part de l'Ajuntament

Gestionar adequadament els recursos

% que representa la despesa en campanyes de comunicació, difusió i publicitat sobre la despesa corrent del servei de fira local

Preu hora dels serveis externs (vigilància o seguretat) contractats

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent del servei per m² de recinte firal

Despesa corrent del servei per nombre d'expositors

Preu per metre lineal de sòl (per a expositors en espai lliure) i per dia

Preu per m² d'expositors en estand i per dia



Figura 43. Quadre-resum dels indicadors d'Economia del CCI de Fires Locals.

Disposar dels recursos adequats i oferir un servei a uns costos unitaris adequats

Els indicadors que es relacionen amb la disposició dels recursos i costos adequats per a la prestació del servei tenen a veure amb la despesa corrent del servei de fira local per habitant i per expositor.

L'any 2022 s'obté una mitjana de 3,6€, significat el valor màxim de la sèrie històrica i constatant una aproximació als valors dels anys previs a la pandèmia. Hom podria suposar que els valors obtinguts durant els anys 2020 i 2021 serien excepcional.

En relació amb aquest indicador, s'observa que existeix una diferència significativa entre municipis en funció de la població, sent els més petits els que tenen una despesa per habitant superior.

Pel que fa la despesa corrent del servei per expositor, s'observa que l'any 2022 davalla en relació amb els dos anys anteriors (2020 i 2021) i s'aproxima novament als valors dels anys 2018 i 2019, tot i que es manté més elevat.

En aquest cas, no s'observen diferències significatives entre els municipis, per raó de mida.

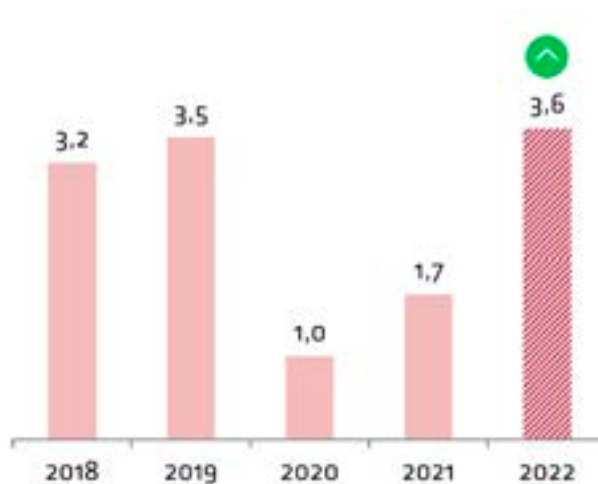


Figura 44. Despesa corrent del servei de fira local per habitant.



Municipis + 10
6,6€



Municipis + 30
2,8€

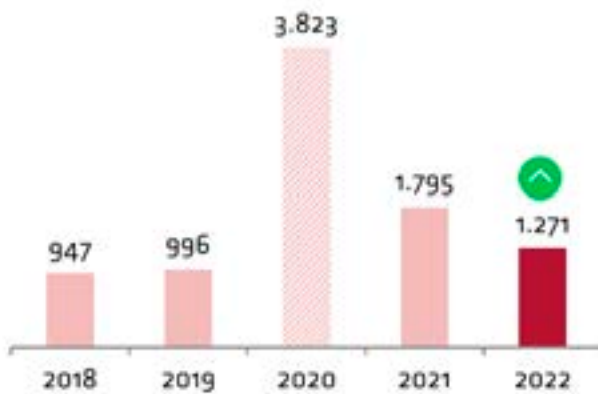


Figura 45. Despesa corrent del servei de fira local per expositor.



Finançar adequadament els recursos

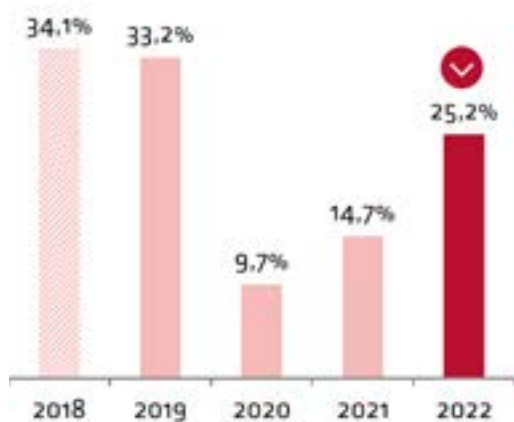


Figura 46. % d'autofinançament per taxes, preus públics i altres ingressos.

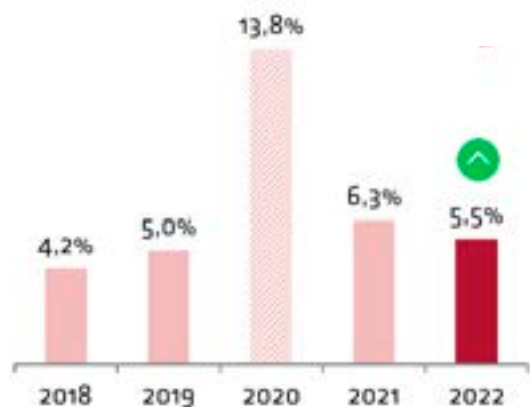


Figura 47. % de finançament per part d'altres institucions.



Figura 48. % de finançament per part de l'Ajuntament.

Els indicadors que conformen el finançament adequat dels recursos estan associats a diferents aspectes, com ara: el percentatge d'autofinançament per taxes, preus públics i altres ingressos; el percentatge de finançament per part dels propis ajuntaments i, el percentatge de finançament per part d'altres institucions.

L'any 2022 el percentatge d'autofinançament per taxes, preus públics i altres ingressos és del 25,2% i, tot i que encara es troba per sota dels valors habituals fins a l'any 2019, representa un increment i recuperació notables respecte els anys 2020 i 2021.

En relació amb el percentatge de finançament propi dels ajuntaments, l'any 2022 amb un 69,3% significa un increment respecte l'any 2019 alhora que representa una davallada en relació amb els dos anys immediatament anteriors, 2020 i 2021 quan es va superar el 70% de finançament propi.

I, en últim lloc, el finançament provinent d'altres institucions, se situa en el 5,5%, també per sobre del 5% de l'any 2019 a la vegada que torna a representar un retrocés respecte els anys 2020 i 2021. En aquest darrer cas de finançament és on s'aprecien més diferències en funció del nombre d'habitants dels municipis.



Municipis + 10
10,1%



Municipis + 30
2,6%

Si s'observa l'indicador de despesa corrent mitjana del servei per habitant en el gràfic comparatiu del conjunt de cercles de comparació intermunicipal, és possible hom pot veure que les Fires locals ocupen el divuitè lloc del rànquing (sobre un total de vint-i-dos serveis), només per davant dels serveis de: Mediació ciutadana, OMIC, Seguretat alimentària i OTL.

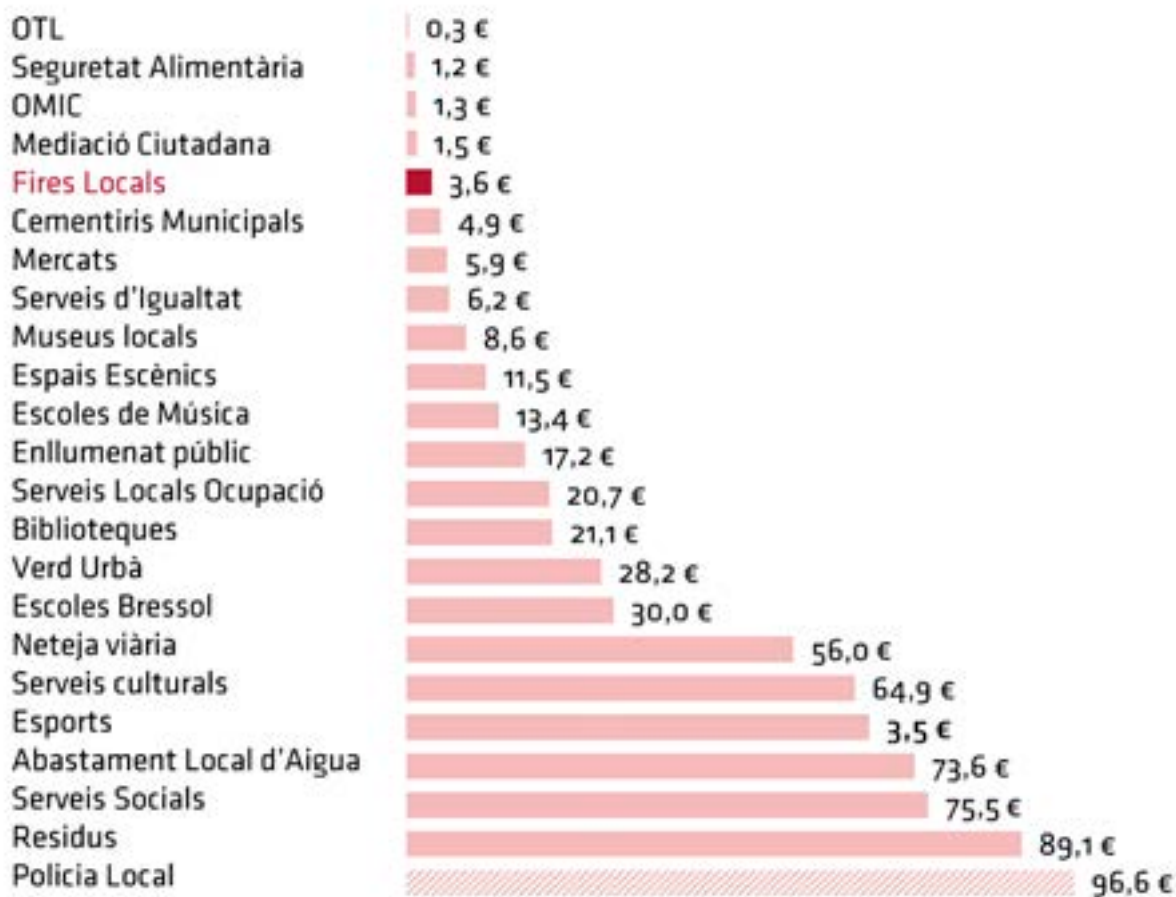


Figura 49. Despesa corrent mitjana per habitant dels serveis participants en els Cercles de comparació intermunicipal de l'any 2022. Només es mostren aquells que tenen més de 10.000 habitants.

| Servei | Despesa corrent del servei per habitant | % d'auto-finançament per taxes i preus públics | % de finançament per part d'altres institucions | % de finançament per part de l'ajuntament |
|-----------------------|---|--|---|---|
| Polícia Local | 96,6 € | 34% | 0% | 66% |
| Residus | 89,1 € | 88% | 0% | 12% |
| Serveis Socials | 65,2 € | 2% | 40% | 58% |
| Fires Locals | 3,6 € | 25% | 6% | 69% |
| OMIC | 1,3 € | 0% | 35% | 65% |
| Seguretat Alimentària | 1,2 € | 5% | 19% | 76% |
| OTL | 0,3 € | 0% | 60% | 40% |

Figura 50. Distribució de la despesa corrent. Comparativa del servei de Fires Locals amb els tres serveis amb major (Polícia local, Residus i Serveis Socials) i menor (OTL, Seguretat Alimentària i OMIC) despesa corrent.

Gestionar adequadament els recursos

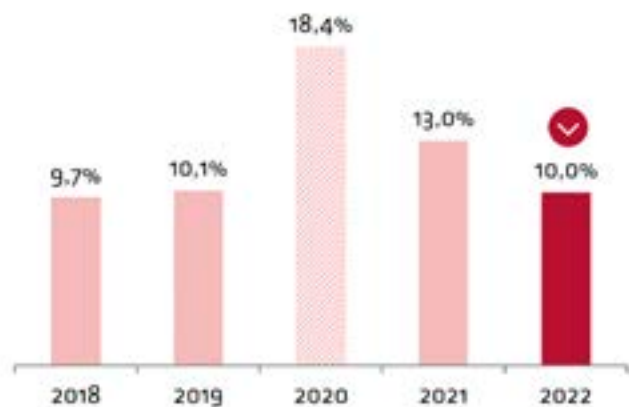


Figura 51. % que representa la despesa en campanyes de comunicació, difusió i publicitat sobre la despesa corrent del servei de fira local.

La gestió adequada dels recursos està relacionada amb el percentatge de despesa en campanyes de comunicació, difusió i publicitat (en relació amb la despesa corrent del servei de fira local), així com amb el preu/hora dels serveis externs contractats de vigilància i seguretat.

En aquest cas, només es presenta el primer dels dos indicadors, ja que el segon s'ha inclòs a la dimensió de valors organitzatius, a l'apartat de dotació de recursos humans per tal de poder fer una lectura relacional amb les hores de vigilància i seguretat a les fires.

L'any 2022 la despesa en campanyes de comunicació, difusió i publicitat se situa en un 10% retornant als valors dels anys 2018 i 2019 i representant una davallada dels percentatges obtinguts durant els anys 2020 i 2021 que van significar un increment important de la digitalització per part dels ajuntaments.



Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Els indicadors relacionats amb l'oferta del servei a uns costos unitaris adequats estan associats a aspectes com la despesa corrent del servei per nombre d'expositors (ja vist juntament amb el cost per habitant) i, també estan vinculats al preu per m² d'expositor en estand i al preu per metre lineal de sòl (per a expositors en espai lliure).

En relació amb el preu per metre lineal de sòl per a expositors en espai lliure i per dia, l'any 2022 se situa en 15,5€ representant el valor més elevat de la sèrie quinquennal.

Segons la mida dels municipis participants, es constata que el preu per metre lineal de sòl és més elevat en els municipis de més de 30.000 habitants, que no en els més petits.



Municipis + 10
11,2€



Municipis + 30
20,4€

Quant al preu per m² d'expositor en estand i per dia, l'any 2022 també correspon al valor màxim de la sèrie històrica, situant el preu mitjà en 25,6€ el m². Com en el cas de l'indicador anterior, són els municipis de més de 30.000 habitants els que registren una mitjana més elevada.



Municipis + 10
23,7 €



Municipis + 30
28,2€



Figura 52. Preu per metre lineal de sòl (per a expositors en espai lliure) i per dia



Figura 53. Preu per m² d'expositor en estand i per dia.





L'edició del CCI de Fires Locals de l'any 2022 programa un taller de millora que gira entorn a la dinàmica pregunta/problema i solució, amb la finalitat que els municipis participants exposin problemes, necessitats, qüestions o dubtes en relació amb els esdeveniments firals i que, amb l'ajuda i les aportacions d'altres municipis, puguin trobar solucions o eines que els ajudin a resoldre-ho.

A continuació, es presenta un resum d'aquesta dinàmica, amb l'exposició de les principals problemàtiques així com també de les solucions aportades.

1. Quina és la temporització/antelació per a començar a preparar la Fira?

Els municipis proposen:

- Existència d'un treball de fons durant tot l'any.
- Aproximadament mig any abans s'inicien les tasques de programació, contactes...
- Importància de tenir una comissió de seguiment.

2. Com comptar els visitants de la Fira?

Els municipis proposen:

- Contractar una empresa especialitzada en fer comptatge manual, que sàpiga com perimetrar el recinte firal i marcar els punts principals i secundaris d'accés a la Fira.
- Fer comptatge via Wifi, tot i l'existència d'un biaix important ja que només es comptabilitzen les persones que tenen la xarxa Wifi del mòbil activada.
- Establir un control mitjançant la captura d'un codi QR a l'entrada de l'esdeveniment associat a una aplicació de comptatge. Això és vàlid per a recintes firals amb un únic punt d'accés.
- Amb sensors digitals o amb sensors d'infrarojos situats en els diferents punts d'accés del recinte firal.
- Donant una polsera a tothom qui accedeix a la Fira i comptant les que s'han repartit.

3. Com mesurar l'impacte econòmic d'un esdeveniment firal?



Els municipis proposen:

- Contractar una empresa especialitzada. Els estudis d'impacte econòmic han de tenir en compte la realització d'enquestes als visitants, als expositors i el nombre de visitants de l'esdeveniment firal.

4. Tancar o no tancar la Fira al migdia?

Els municipis proposen:

- Organitzar la restauració firal (si n'hi ha) en un espai que permeti tancar la resta de la Fira.
- Tancar espais que permetin un tancament segur – o bé posar-hi vigilància.
- Escoltar què diuen o què proposen els expositors, perquè són implicats principals en la gestió i el desenvolupament de la Fira.
- Fer actuacions al migdia perquè la gent es quedi a dinar, però acompanyar-ho amb una oferta gastronòmica adequada.

5. Com fer contractes menors per a la contractació de diferents serveis firals?

Els municipis proposen:

- Fer un acord marc amb diversos departaments del mateix adjuntament per diferents tipologies de serveis.
- Que els tècnics municipals tinguin formació especialitzada en contractació.
- Mancomunar serveis entre diferents municipis.

6. Quins canals de comunicació/difusió de la Fira us funcionen millor?

Els municipis proposen:

- Programa de ràdio especialitzat in situ durant la Fira.
- Xarxes socials, sobretot Instagram.
- Tenir un relat sobre la Fira: història, evolució... per a poder explicar.
- Fer una presentació, un acte promocional previ de la Fira.
- Fer banderoles aprofitables per diferents edicions, per crear una imatge, una marca i generar identitat.
- Identificació d'influencers locals.

7. Com fer els plans d'emergència de la Fira?



Els municipis proposen:

- Disposar d'un informe sobre evacuacions.
- Disposar d'un informe previ favorable de Protecció Civil o de la Policia Local.

8. Com mesurar l'impacte mediambiental de la Fira?

Els municipis proposen:

- Disposar de dades de recollida selectiva, consums d'energia i aplicar-hi costos.
- Contractar una empresa especialitzada.

9. Com engrescar/implicar el comerç local en la Fira?

Els municipis proposen:

- Un mes abans de la Fira començar a fer sortejos i promocions en els diferents establiments comercials per a fer-los partícips.
- Fer un acte de comunicació de la Fira en algun espai cèntric o neuràlgic a nivell comercial, com al mercat municipal...
- Demanar ajut i col·laboració a les associacions de comerciants: oferir descomptes, sortejos, promocions... Per a compres fetes la setmana abans de la Fira i aprofitar el marc de la Fira per a lliurar els premis.
- Per cada X euros de compra a comerços locals es regala un got de plàstic i una consumició a la Fira.
- Encara que la Fira sigui només d'un dia o d'un cap de setmana, es fan activitats de dinamització i ofertes comercials durant una setmana.
- Deixar-ho de veure com un problema i capgirar-ho: donar a entendre als comerços locals que són ells que es beneficien dels dies de Fira, no que la Fira els necessita.
- Assegurar que el comerç local estigui obert durant els dies de Fira (sobretot, els diumenges) amb activitats de dinamització o oferint algun tipus de bonificació o compensació fiscal.
- Engalanar els carrers més comercials per exemple, amb figures en tres dimensions o amb temàtiques molt específiques que representin un atractiu turístic en sí mateix.
- Creació de taules de comerç amb continuïtat durant tot l'any.
- Creació d'una marca pròpia, d'àmbit municipal, per a promocionar no només la Fira en qüestió, sinó determinats productes, sectors o comerços del municipi.
- Entendre que els hàbits de compra i consum han canviat i que estan evolucionant: traslladar-ho al comerç local per tal que ho assimili i s'actualitzi.
- Treballar la gestió del canvi generacional des de l'Administració pública: posar de relleu la importància de determinats oficis o activitats comercials i no deixar que es perdin.
- Tenir una relació directa amb el comerç local, escoltar les seves demandes i necessitats.

10. Fer una acció especial per a la celebració d'un aniversari firal?



Els municipis proposen:

- Concurs de cartells i fer una exposició amb els cartells de totes les edicions de la Fira.
- Recull de fotografies de diferents edicions i creació d'un espai singular.
- Crear un espai de celebració de la Fira i fer-hi actes especials, com concerts o tenir-hi un photocall.
- Fer partícips a les persones que han treballat a la Fira al llarg dels anys, tenir testimonis i fer una publicació.
- Si la Fira fa 50 anys jugar amb el número 50: 50 tallers, 50 persones relacionades amb la Fira...
- Fer marxandatge únic per a l'edició.
- Edició del conte o del llibre de la Fira i promocionar-lo.

11. Com gestionar la comercialització dels estands?

Els municipis proposen:

- Licitació per a què una empresa externa ho gestioni.
- Assignació d'espais per sorteig.

12. Com potenciar els punts de recollida?

Els municipis proposen:

- Agents que informin als visitants.
- Contenidors de colors o panells que visibilitzin els punts de recollida.
- Treballar-ho amb tallers infantils.
- Fer algun tipus de concurs que incentivi els visitants a reciclar.



13. Com es gestionen les assegurances per pluja?

Els municipis proposen:

- Tenir una partida específica per a fer front a causes atmosfèriques.
- Encara que no es tingui assegurança, fer evacuació al més mínim risc.
- Contractar una empresa especialitzada.

14. Com afrontar l'augment de costos amb un pressupost que no augmenta?

Els municipis proposen:

- Donar opcions molt bàsiques: lones més barates.
- Implicar associacions locals, com escoles de música i centres de dansa en les actuacions de la Fira com a promoció.
- Vincular el poble amb la Fira i que ajudin a fer-ne promoció.
- Fer intercanvis comercials.
- Tenir una bossa de persones voluntàries que estiguin implicades en diferents esdeveniments que es fan al llarg de l'any i fer compensacions.
- Punt de venda de marxandatge.

15. Quin és el futur de les fires multisectorials?

Els municipis proposen:

- Trobar mecanismes d'adaptació al visitant: saber què vol, què busca a la Fira?
- Vendre-ho com a una experiència, més enllà d'un acte comercial.
- Treballar-ho amb els expositors, buscar més complicitat i participació.





El material gràfic de les següents pàgines correspon a les infografies presentades en la sessió presencial del taller de millora del Cercle de Comparació Intermunicipal de Fires Locals.

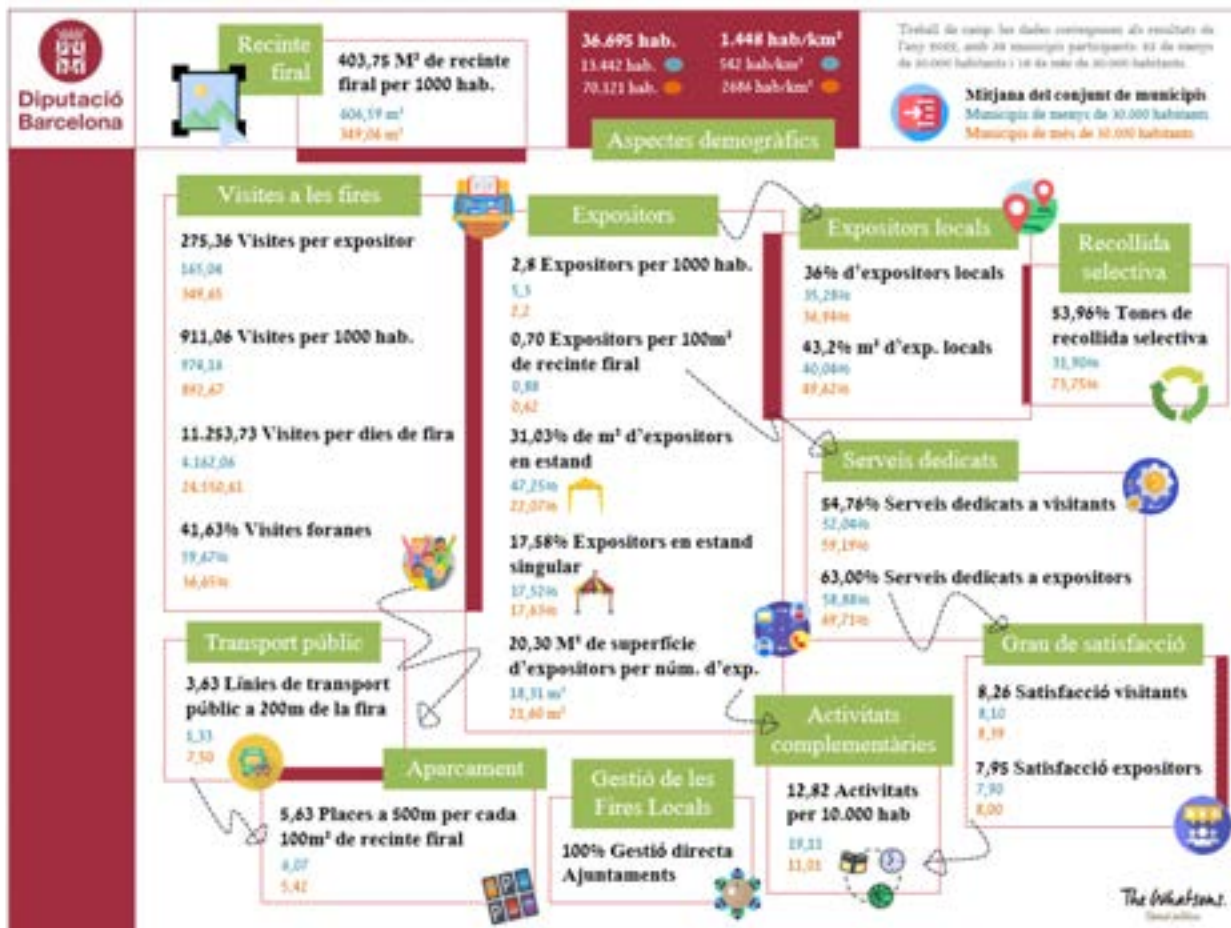
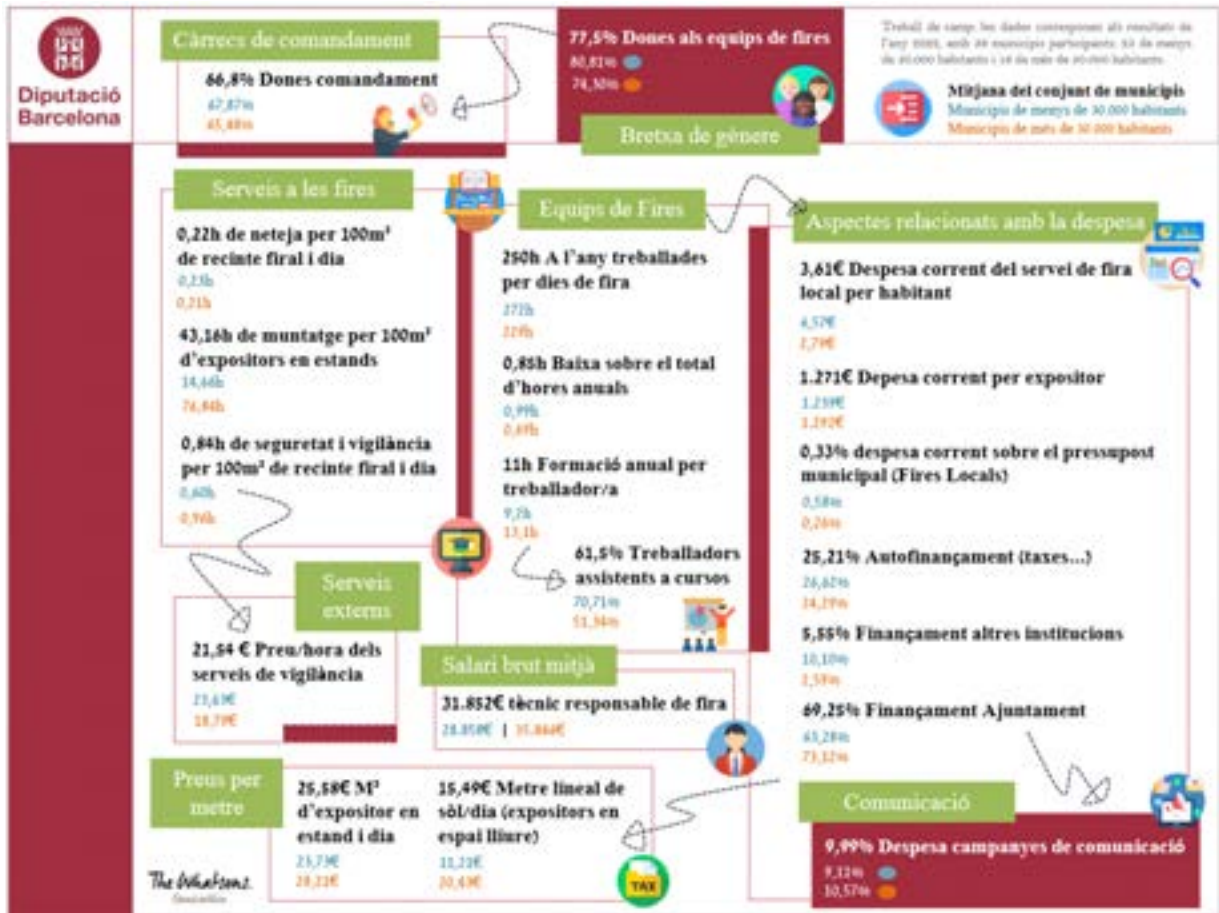
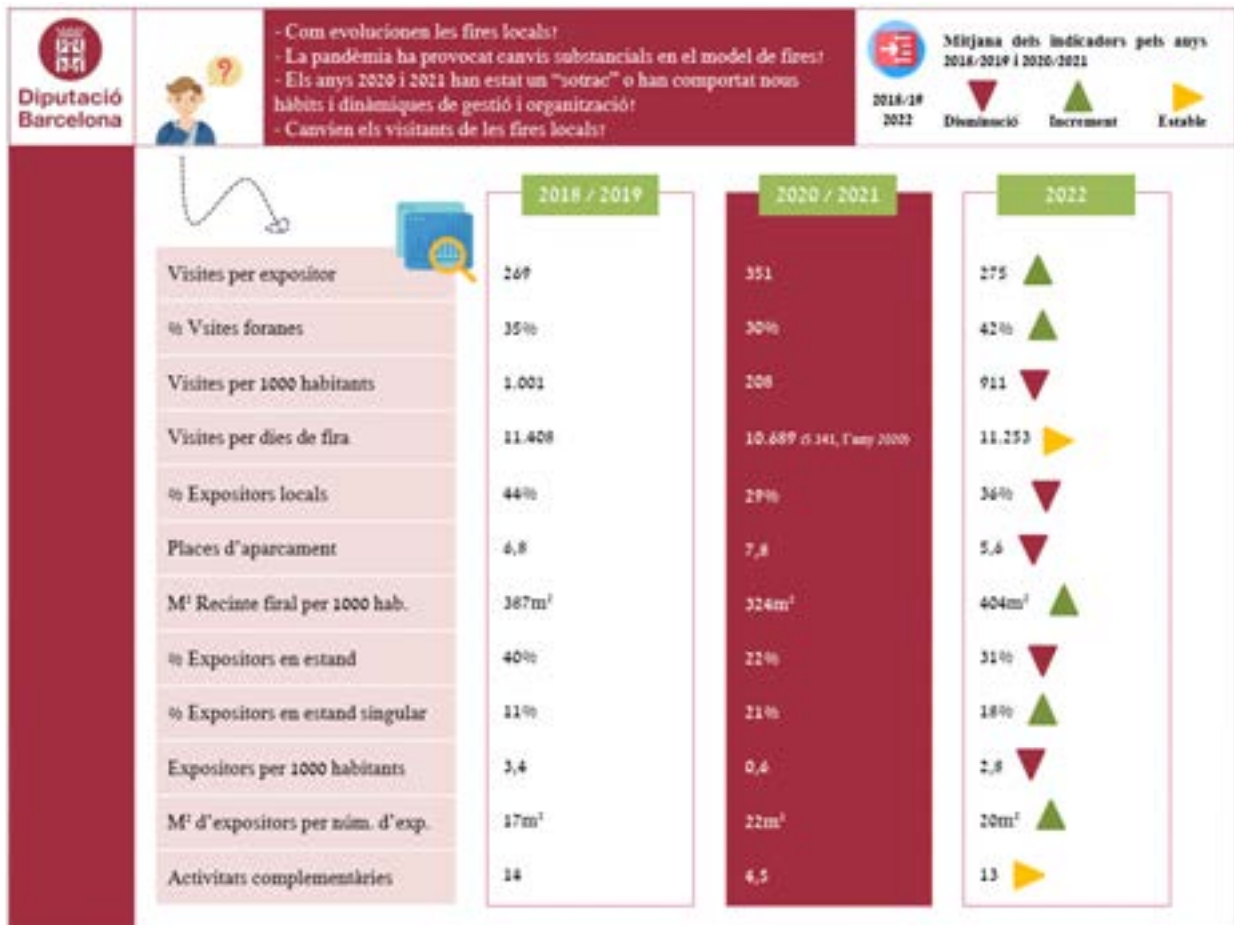
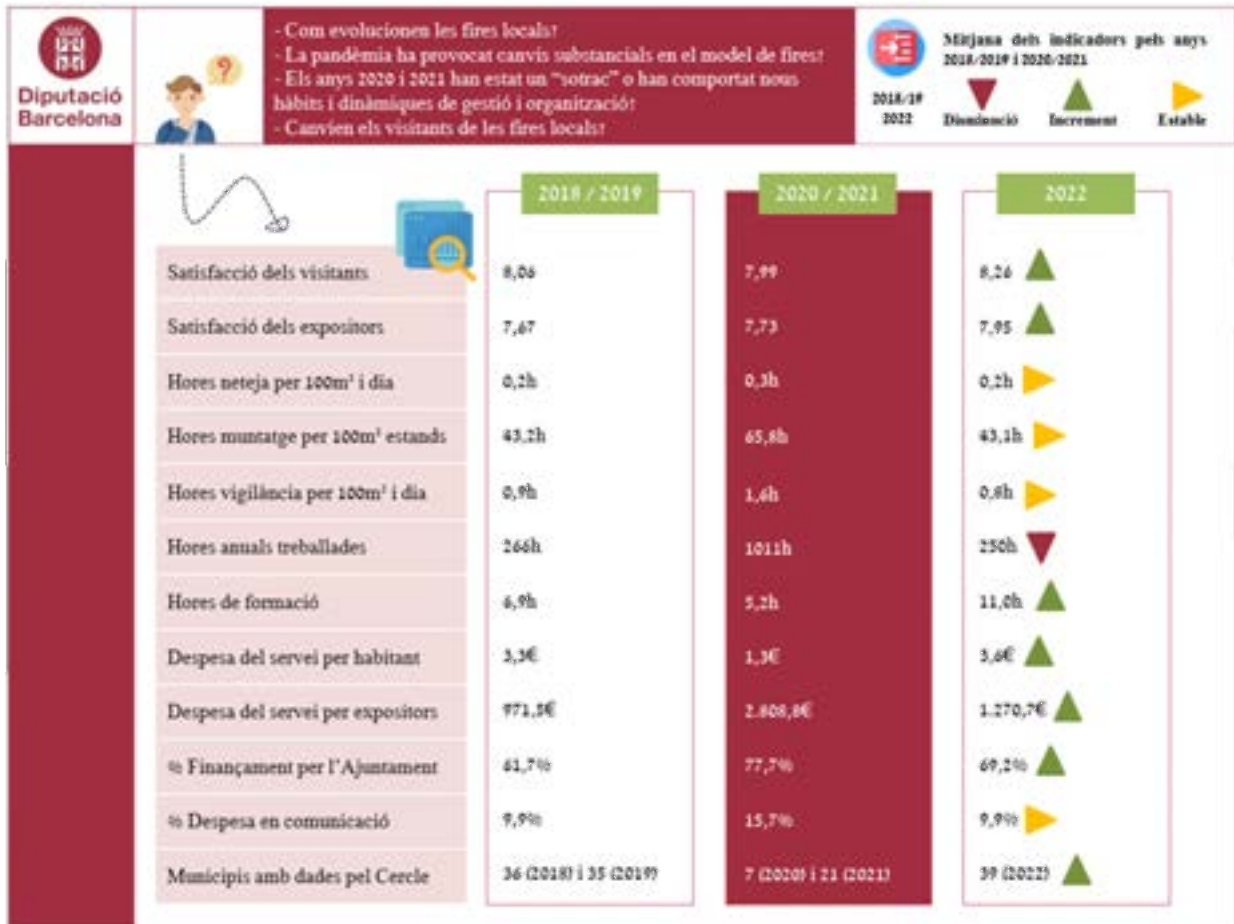


Figura 54. Infografia del CCI de Fires Locals, any 2022.







Consideracions finals



A continuació es presenten, a mode de conclusió, les consideracions més rellevants sorgides de l'anàlisi dels qüestionaris dels municipis que han participat al CCI de Fires Locals de l'any 2022. I es fa seguint l'estructura dels epígrafs de les quatre dimensions d'indicadors que s'han treballat.

Encàrrec polític



- ▶ Les visites per expositor se situen en 275.

Aquesta xifra suposa un increment respecte l'any de referència, el 2019, quan es van assolir 263 visites per expositor.

S'apunta la diferència existent entre els municipis de menys de 30.000 i de més de 30.000 habitants quant a nombre de visites per expositor. Mentre que en els més petits és de 165 de mitjana, en els més grans és de 350.

* L'any 2021 aquest indicador va obtenir la xifra rècord de 476 visites per expositor, però es considera excepcional tenint en compte la baixa participació de municipis i les característiques d'algunes fires, encara sota el paraigua de la Covid.

- ▶ 11.254 visites de mitjana per dia de fira.

No se supera en aquest cas la xifra de visitants per dia de fira de l'any 2019 (12.220) però s'observa un retorn, una aproximació a les dades dels anys previs a la pandèmia.

Les diferències entre els municipis són considerables: en els de menys de 30.000 habitants, la mitjana de visites per dia de fira se situa en 4.162, mentre que en els de més de 30.000 habitants, la mitjana és de 24.551 visites per dia de fira.

* Una vegada més, l'any 2021 va suposar una xifra rècord, amb 16.238 visites per dia de fira però s'ha d'emmarcar la dada en el context: ser conscients que pocs municipis van aportar dades de nombre de participants o que la metodologia emprada per al càlcul de participants en els diferents esdeveniments firals no sigui el mateix o que es fessin menys dies de fira. Cal veure, doncs, com evolucionarà aquest indicador en les properes edicions del Cercle.

- ▶ La mitjana de visites per cada 1.000 habitants se situa en 911.

Tot i que aquesta xifra està encara per sota de les 1.012 visites de mitjana de l'any 2019, s'observa una recuperació important respecte els anys 2020 i 2021.

- ▶ Rècord de visites foranes: de mitjana, el 41% de les visites són de fora del municipi on es celebra la fira.

Aquest percentatge supera el 37% obtingut l'any 2019. Es constata la diferència existent entre els municipis de menys



de 30.000 i de més de 30.000 habitants quant a percentatge de visites foranes. Mentre que en els més petits és del 60% de mitjana, en els més grans és del 37%.

- ▶ **Un 36% dels expositors són locals i la superfície ocupada (m² de recinte firal) per aquests és del 46,2%.**

Tot i que el percentatge d'expositors locals encara està lluny del 42% obtingut l'any 2019, es constata una recuperació important respecte l'any 2021 en què els expositors locals eren el 29%.

Pel que fa els m² d'expositors locals, exceptuant els anys 2020 i 2021, és un indicador que presenta ja des de l'any 2016 uns valors força estables al voltant del 46%.

- ▶ **Les línies de transport públic, que tradicionalment s'han mantingut al voltant de 4, baixen per primera vegada d'aquest nombre i se situen en 3,6, el valor més baix de la sèrie històrica.**
- ▶ **Es constata, també, una davallada del nombre de places d'aparcament per cada 100m² de recinte firal que, amb 5,6 de mitjana, també esdevenen el valor més baix de la sèrie històrica.**

Aquests canvis en els indicadors de mobilitat són el reflex de canvis organitzatius en la gestió de les fires locals. Els municipis han de donar resposta a les qüestions i els reptes de mobilitat que plantegen els visitants, alhora que necessiten trobar els espais més adients per a les fires. En algun cas, el canvi de localització dels espais firals – sovint, més allunyats del centre dels pobles i ciutats – propicia una davallada del nombre de places d'aparcament i/o de les línies de transport públic amb parada al voltant de la fira. Així mateix, cal tenir en compte que la configuració del mateix Cercle amb municipis de diferents mides (sobretot amb la incorporació de municipis més petits) fa que hi hagi canvis en aquests indicadors.



- ▶ **La mitjana d'expositors per 1.000 habitants se situa en 2,8.**

Aquest indicador presenta una recuperació important respecte als dos anys anteriors, quan la mitjana s'havia situat pe sota d'1. Si bé encara no arriba als 3 o més expositors de l'any 2019 i anteriors, s'aprecia una millora.

- ▶ **Un 31% d'expositors en estands sobre el total de m² d'expositors.**

Tot i que el percentatge d'expositors en estands no es recupera als nivells de l'any 2019 i anteriors quan es trobava per sobre del 40%, sí que es constata un trencament amb la tendència a la baixa que havien suposat els anys 2020 i 2021 en què els expositors en estand se situaven al voltant del 20%.

- ▶ **Un 18% d'expositors en estands singulars.**

Aquest indicador ha anat fluctuant de manera desigual amb el pas dels anys. Si bé l'any 2019 els expositors en estands singulars representaven un 10%, l'any 2020, un 12% i el 2021 es va obtenir la xifra rècord, amb un 29%.

- ▶ **Nou rècord de metres quadrats de recinte firal: 404m².**

Se superen els 401m² obtinguts l'any 2019 i es trenca la tendència a la baixa dels anys 2020 i 2021.

Usuari / Client



- ▶ **L'oferta d'activitats complementàries per cada 10.000 habitants se situa 12,8 de mitjana.**

S'aprecia una recuperació respecte l'any anterior i la xifra d'aproxima a les 14,1 activitats de mitjana de l'any 2019. Igualment, s'evidencia la diferència existent entre els municipis de menys de 30.000 i de més de 30.000 habitants quant a nombre d'activitats complementàries. Mentre que en els més petits és de 19,1 de mitjana, en els més grans és d'11,1.

- ▶ **Els serveis destinats als visitants se situen en el 55% i els serveis dedicats als expositors se situen en el 63%. S'aprecia una recuperació respecte l'any anterior, tot i que no s'arriba als valors de 2019.**

En els municipis de més de 30.000 habitants, la prestació de serveis és lleugerament superior, tant pel que fa a visitants com a expositors.

En pràcticament tots els municipis que realitzen estudis de satisfacció a visitants i expositors es constata una correlació directa i positiva: a més prestació de serveis, millor valoració general de la fira.

- ▶ **La satisfacció dels visitants obté una puntuació mitjana de 8,3/10: xifra rècord.**

- ▶ **La satisfacció dels expositors obté una puntuació mitjana de 7,9/10.**

Cal apuntar que poc més de la meitat (54%) dels municipis recullen dades de satisfacció de visitants. Pel que fa als expositors, el percentatge de municipis que tenen dades és superior, un 72%.

En general, la satisfacció tant de visitants com d'expositors és més elevada en els municipis més grans (de més de 30.000 habitants).

- ▶ **La superfície en m² d'expositors se situa en 20,3 de mitjana, amb una lleugera disminució respecte l'any anterior però per sobre de la mitjana de l'any 2019. Així mateix, el nombre d'expositors per cada 100m² de recinte firal és de 0,7 el mateix que l'any 2019.**



Valors organitzatius



- ▶ El salari dels tècnics municipals incrementa lleugerament l'any 2022 i se situa en 31.853€ bruts anuals, sent més elevat en els municipis de més de 30.000 habitants.
- ▶ El percentatge d'hores de baixa en relació amb el total d'hores anuals treballades segons conveni és del 0,8%, valor que tot i representar un lleuger increment respecte l'any anterior encara està per sota de la mitjana de l'any 2019 (1,5%).
- ▶ El total d'hores treballades pel personal dels equips de fires durant l'any 2022 és de 250h de mitjana.

Les hores anuals treballades han mostrat un increment important durant els anys 2020 i 2021 i sembla ser que la mitjana de 2022 retorna als valors dels anys 2019 i anteriors, tot i que enguany s'obté la xifra més baixa quant a nombre d'hores anuals treballades.

- ▶ Pel que fa els serveis externs que es presten a les fires:

Quant a les hores de neteja (0,22 hores / 100m² de recinte firal) tot i estar per sota de la mitjana dels anys 2020 i 2021 pròpiament de pandèmia, continuen per sobre de la mitjana obtinguda l'any 2019 de 0,18 hores. Caldrà observar si es continua mantenint o bé disminueix.

Pel que fa les hores de vigilància i seguretat (0,8 hores / 100 m² de recinte firal) representen una davallada respecte l'any 2021 (1,8h) i se situen en la línia de les hores de l'any 2019 (0,9h). En els municipis més petits el preu/hora d'aquests serveis se situa en 23,6€ i en els municipis més grans en 18,8€. La mitjana de 21,5€ esdevé la més elevada de la sèrie històrica.

Respecte les hores de muntatge i desmuntatge (43,2 hores / 100 m² de recinte firal) tot i ser la meitat de les hores de l'any 2021, es mantenen lleugerament per sobre de les 39,7 hores de l'any 2019. En els municipis més petits la tasca de muntatge i desmuntatge és de 14,7h mentre que en els més grans és de 76,8h.

- ▶ Rècord en hores anuals de formació: 11,1 hores. El percentatge de treballadores que assisteixen a cursos de formació, amb un 62%, és també rècord històric.

En els municipis més petits el percentatge de treballadores assistents a cursos és del 70,7% mentre que en els municipis més grans és menor, del 51,3%.

- ▶ Des d'una perspectiva de gènere, les dones representen el 77,5% dels treballadors dels equips de fires locals i el 67% dels càrrecs de comandament dels mateixos.



Economia



- ▶ L'any 2022 la despesa corrent del servei se situa en la xifra rècord de 3,6€ per habitant.

Es constata la diferència existent entre els municipis de menys de 30.000 i de més de 30.000 habitants quant a despesa corrent del servei per habitant. Mentre que en els més petits és de 6,6€, en els més grans és d de 2,8€.

- ▶ La despesa corrent del servei per expositor se situa en 1.271€.

Aquest valor havia representant un increment important durant els anys 2020 i 2021 i aquest any presenta una davallada respecte aquests dos anys anteriors, tot i que és encara superior als valors obtinguts en pre-pandèmia (996€ l'any 2019).

- ▶ La font de finançament majoritària prové dels propis ajuntaments (69%). Les taxes i preus públics, l'any 2022 experimenten un creixement i representen el 25% del finançament. Per últim, les fonts de finançament provinents d'altres institucions es mantenen en el 6%.

En el cas del finançament que prové d'altres institucions s'aprecien diferències significatives per raó de mida dels municipis. Així, en els municipis més petits el percentatge se situa en el 10,1% mentre que en els més grans és del 2,6% de mitjana.

- ▶ La despesa en campanyes de promoció, difusió i publicitat és del 10% de mitjana.

Si bé l'any 2020 es va obtenir una xifra rècord de despesa en campanyes de promoció, difusió i publicitat, amb un 18% de mitjana, el valor obtingut en aquesta edició és similar al valor de l'any de referència, el 2019, amb la qual cosa caldrà seguir observant quina evolució presenta la digitalització en l'àmbit de comunicació de les fires locals.



INFORME GLOBAL DELS
INDICADORS DE

**GESTIÓ I TRACTAMENT
DE RESIDUS I
NETEJA VIÀRIA
2022**



Informe dels indicadors de gestió i tractament de residus i neteja viària 2022

1. Introducció

2. Municipis participants en l'edició 2022

3. Servei de gestió de residus

4. Servei de neteja

5. Resum executiu

6. Annex 1. Taules de resultats dels indicadors de residus 2013-2022

7. Annex 1. Taules de resultats dels indicadors de neteja viària 2013-2022

8. Relatoria de la dinàmica "un problema, una solució"



Introducció

Aquest informe té com a objectiu presentar els resultats de l'any 2022, 20a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Residus i Neteja Viària. Alhora, s'aprofitarà el bagatge acumulat en el Cercle per mostrar els indicadors en perspectiva temporal, per tal d'oferir una perspectiva més completa de l'estat i evolució del servei en els darrers deu anys.

El document presenta els indicadors del servei de recollida i tractament de residus i del servei de neteja viària.

El document s'estructura de la següent manera:

- ▶ En primer lloc es presenten, en format de resum executiu, les idees més rellevants extretes de l'anàlisi dels resultats de la present edició.
- ▶ Es presenten els resultats de 2022, l'evolució i la segmentació per trams de població, dels principals indicadors per a cadascun dels serveis analitzats, així com la comparació amb els altres serveis en els indicadors comuns.
- ▶ Al final del document es presenten les taules resum amb l'evolució dels indicadors inclosos en aquest informe per a cadascun dels serveis analitzats, la primera per al servei de recollida i tractament de residus (annex 1), i la segona per al servei de neteja viària (annex 2), amb l'evolució dels indicadors entre 2013 i 2022.



Municipis participants en l'edició 2022

En la present edició, han participat al Cercle de Residus i Neteja Viària 54 ens locals, 52 municipis i 2 mancomunitats. Tres dels municipis, Lleida, Figueres i Tarragona, són de fora de la província de Barcelona, i aquests dos últims es reincorporen al Cercle.

54

participants

A més, enguany ha participat al Cercle 2 municipis nous, Polinyà i Sitges, i se n'han reincorporat 2: Badalona i Navàs.

Com es pot observar a la *taula 1*, 14 d'aquests ens locals tenen menys de 10.000 habitants; 20 estan a la franja entre 10.000 i 50.000; i 15 tenen més de 50.000 habitants. Dels ens locals de fora de la província, Figueres té entre 10.000 i 50.000 habitants i tant Lleida com Tarragona tenen més de 50.000 habitants.

Pel que fa a les mancomunitats, dels 4 municipis participants a la Mancomunitat del Cardener només 1, Sant Joan de Vilatorrada, supera els 10.000 habitants, mentre que cap dels municipis de la Mancomunitat La Plana supera els 10.000 habitants.

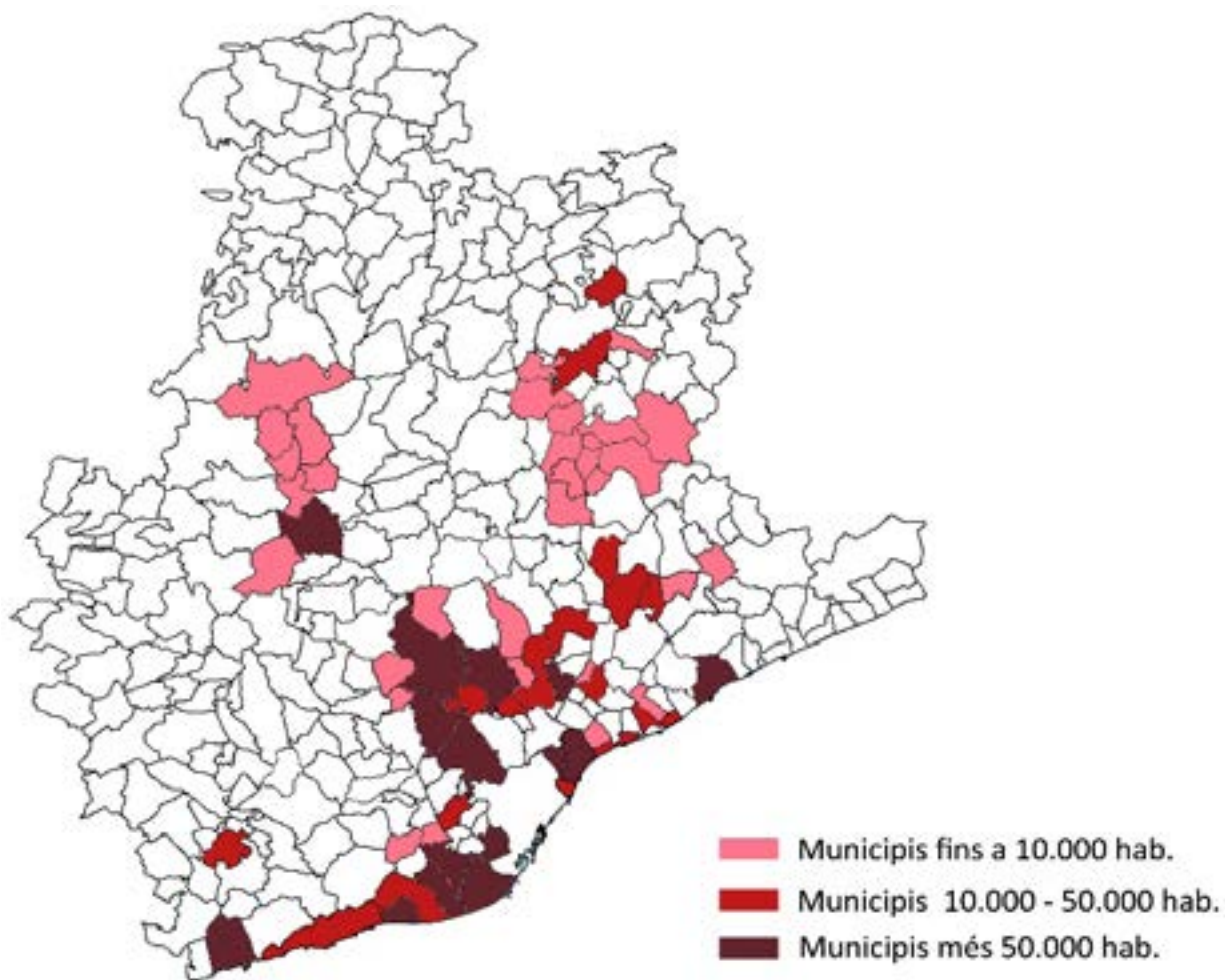
Si es tenen en compte els municipis de les mancomunitats, en total han participat al Cercle 70 municipis, 31 de menys de 10.000 habitants, 22 d'entre 10.000 i 50.000, i 17 de més de 50.000 habitants.

Els municipis que disposen de **contenidors amb sistema de tancament** són Polinyà, Mataró i Montgat (contenidors tancats a totes les fraccions); Centelles (contenidors tancats a totes les fraccions excepte el vidre); Montmeló (contenidors tancats a les fraccions envasos, orgànica i resta); Tarragona (contenidors tancats a les fraccions orgànica i resta); i l'Hospitalet de Llobregat i Lleida (contenidors tancats a la fracció orgànica).

Els municipis amb **recollida porta a porta** són, el 2013, Tiana i els municipis que formen part de la Mancomunitat La Plana, i el 2022 els municipis de la Mancomunitat La Plana, Matadepera, Navàs, Palau-solità i Plegamans, Sant Antoni de Vilamajor, Santa Coloma de Cervelló, Sentmenat, Tiana, Torrelles de Llobregat i Ullastrell.



Taula 1. **Municipis participants en la present edició del Cercle de Residus i Neteja Viària (dades de 2022)**



Nota: en el plànol no es representen els quatre municipis de fora de la província de Barcelona que han participat en la present edició: Viladrau (de la Mancomunitat La Plana), Figueres, Lleida i Tarragona.



| Menys de 10.000 habitants | De 10.000 a 50.000 habitants | Més de 50.000 habitants |
|-----------------------------------|------------------------------------|--|
| Centelles 7.641 | Barberà del Vallès 33.082 | <i>Badalona</i> 223.506 |
| Matadepera 9.752 | Cardedeu 18.785 | Castelldefels 67.307 |
| Montmeló 8.793 | Franqueses del Vallès (Les) 20.322 | Hospitalet de Llobregat (L') 265.444 |
| <i>Navàs</i> 6.018 | Garriga (La) 16.788 | Manresa 77.452 |
| <i>Polinyà</i> 8.451 | Gavà 46.974 | Mataró 128.956 |
| Sant Antoni de Vilamajor 6.483 | Lliçà d'Amunt 15.801 | Mollet del Vallès 51.294 |
| Santa Coloma de Cervelló 8.309 | Manlleu 20.883 | Prat de Llobregat (El) 65.030 |
| Santa Maria de Palautordera 9.777 | Masnou (El) 23.829 | Rubí 79.007 |
| Sentmenat 9.417 | Montgat 12.277 | Sabadell 215.760 |
| Tiana 9.110 | Montornès del Vallès 16.707 | Sant Boi de Llobregat 83.371 |
| Torrelles de Llobregat 6.186 | Palau-solità i Plegamans 14.911 | Sant Cugat del Vallès 95.725 |
| Ullastrell 2.139 | Premià de Dalt 10.400 | Santa Coloma de Gramenet 117.981 |
| Viladecavalls 7.644 | Sant Adrià de Besòs 36.918 | Terrassa 224.114 |
| Vilassar de Dalt 9.128 | Sant Feliu de Llobregat 45.642 | Viladecans 66.720 |
| | Sant Quirze del Vallès 20.180 | Vilanova i la Geltrú 68.152 |
| | Santa Perpètua de Mogoda 25.930 | |
| | <i>Sitges</i> 31.222 | |
| | Vic 47.545 | |
| | Vilafranca del Penedès 40.056 | |
| | Vilassar de Mar 21.067 | |
| | | |
| Mancomunitat del Cardener | Mancomunitat La Plana | Municipis fora de la província de Barcelona |
| Callús 2.122 | Aiguafreda 2.552 | <i>Figuères</i> 47.088 |
| Sant Joan de Vilatorrada 10.820 | Balenya 3.948 | Lleida 140.797 |
| Sant Salvador de Guardiola 3.351 | El Brull 278 | <i>Tarragona</i> 134.883 |
| Súria 5.921 | Collsuspina 398 | |
| | El Figaró 1.108 | |
| | Folgueroles 2.254 | |
| | Malla 272 | |
| | Muntanyola 700 | |
| | Sant Martí de Centelles 1.232 | |
| | Santa Eulàlia de Riuprimer 1.401 | |
| | Seva 3.736 | |
| | Taradell 6.699 | |
| | Tona 8.368 | |
| | Viladrau 1.103 | |

Nota: Els municipis en lletra cursiva corresponen als municipis de nova incorporació al Cercle de Residus i Neteja Viària o reincorporats (que ja havien participat en alguna edició anterior). L'anàlisi dels indicadors s'ha fet de manera global per a tots els municipis però també per tram poblacional, és a dir per nombre d'habitants. Així doncs, s'han agrupat per una banda els municipis de fins a 10.000 habitants (grup -10), municipis que tenen entre al voltant de 10.000 i fins a 50.000 habitants (grup +10), i municipis que tenen més de 50.000 habitants (grup +50).

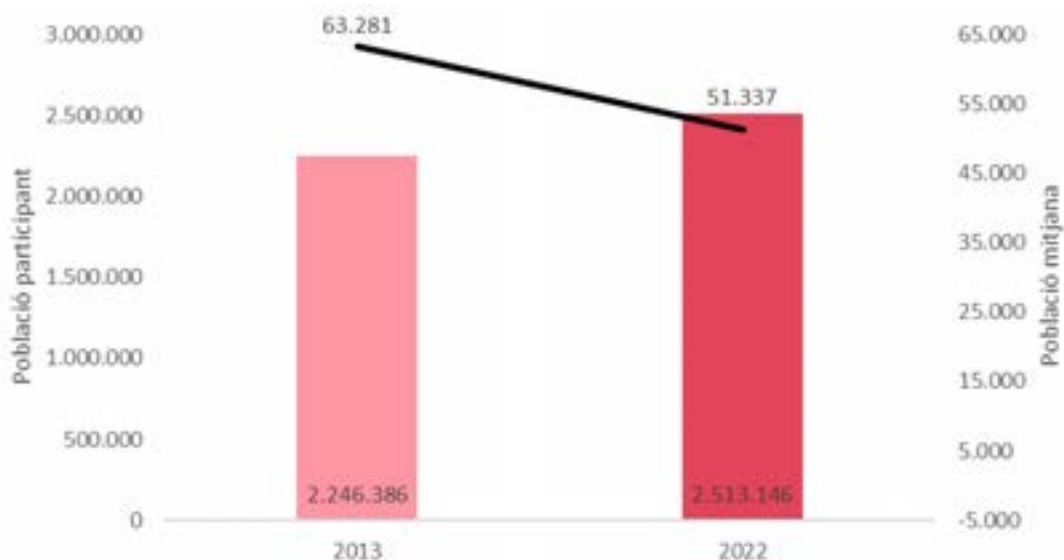
Dades d'entorn

L'any 2022 els ens locals participants en el Cercle tenen una població mitjana de 51.337 habitants. Com s'ha esmentat anteriorment, el grup més nombrós són els municipis de menys de 10.000 habitants (si es tenen en compte els municipis de les mancomunitats per separat), seguit dels municipis d'entre 10.000 i 50.000, i finalment dels de més de 50.000 habitants.

Comparant aquestes dades amb les de l'any 2013, s'observa que la població participant ha augmentat, mentre que la població mitjana ha disminuït. Pel que fa als ens locals participants, han passat dels 40 ens locals (38 municipis i 2 mancomunitats) el 2013 als 54 ens locals (52 municipis i 2 mancomunitats) el 2022.



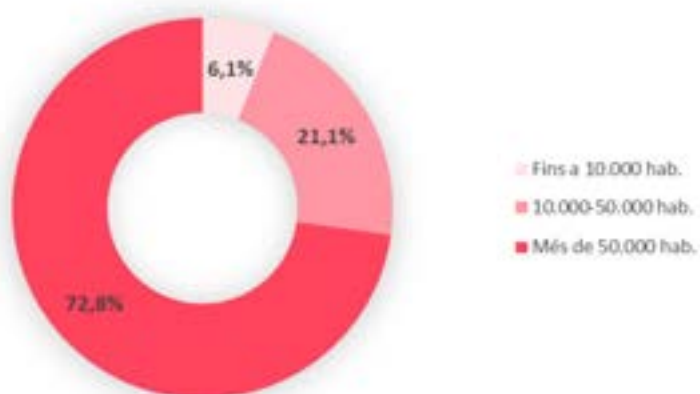
Gràfica 1. Població participant i població mitjana. 2013 i 2022



Tot i que el grup més nombrós és el de municipis de fins a 10.000 habitants, si es té en compte el percentatge de població que resideix en els diferents trams, més del 70% dels habitants dels municipis que participen en el Cercle provenen de localitats grans, de més de 50.000 habitants, mentre que el 21% és de poblacions d'entre 10.000 i 50.000 habitants, i només el 6% són de municipis de fins a 10.000 habitants.



Gràfica 2. Percentatge de població resident als municipis dels diferents trams. 2022



Servei de gestió de residus

Principals indicadors d'estructura i de resultats

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors d'estructura i resultats, organitzats segons l'accessibilitat dels usuaris al servei, l'impacte sobre el medi ambient i les quantitats recollides per fracció; tant per a la recollida de residus al carrer com en deixalleria.

Accessibilitat dels usuaris als contenidors

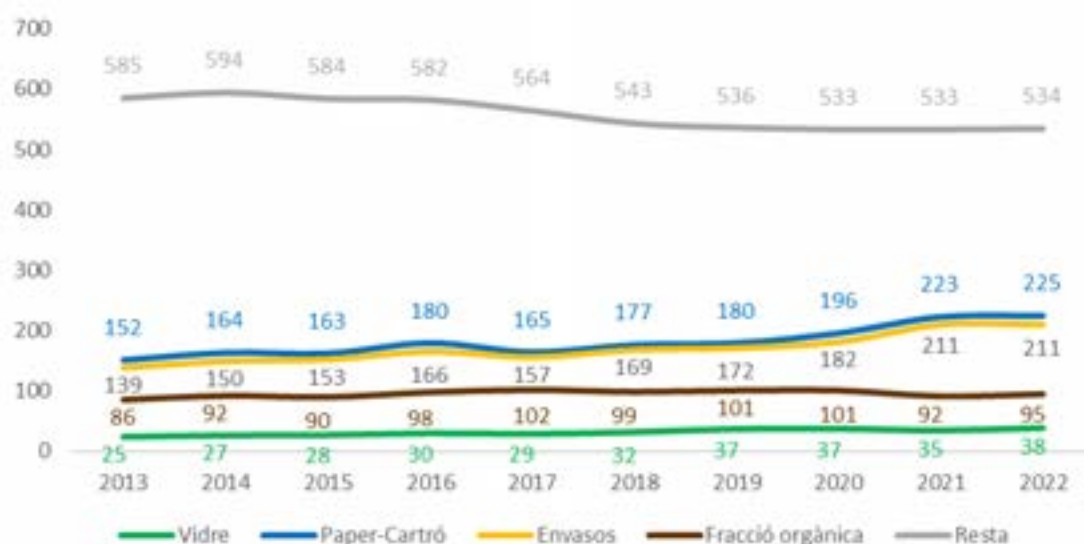
L'any 2022, els municipis participants en el Cercle van registrar una capacitat disponible mitjana dels contenidors, de **534 litres per habitant i mes per a la fracció resta**, mentre que en el cas del **vidre** era de 38, de **paper i cartró** de 225, d'**envasos** de 211 i d'**orgànica** de 95. Això vol dir que, encara ara, a la ciutadania li és més fàcil dipositar la resta que les fraccions selectives, ja que disposa de més contenidors i es buiden més freqüentment.

En perspectiva temporal, la capacitat disponible s'ha anat reduint per a la fracció resta i s'ha mantingut més o menys estable a les fraccions selectives, amb un lleuger augment per a les fraccions envasos i paper i cartró els últims 2 anys.

Tot i la tendència a l'augment de la capacitat disponible dels contenidors de les fraccions selectives, la fracció resta amb 534 litres per habitant i mes es situa molt per sobre de les altres fraccions



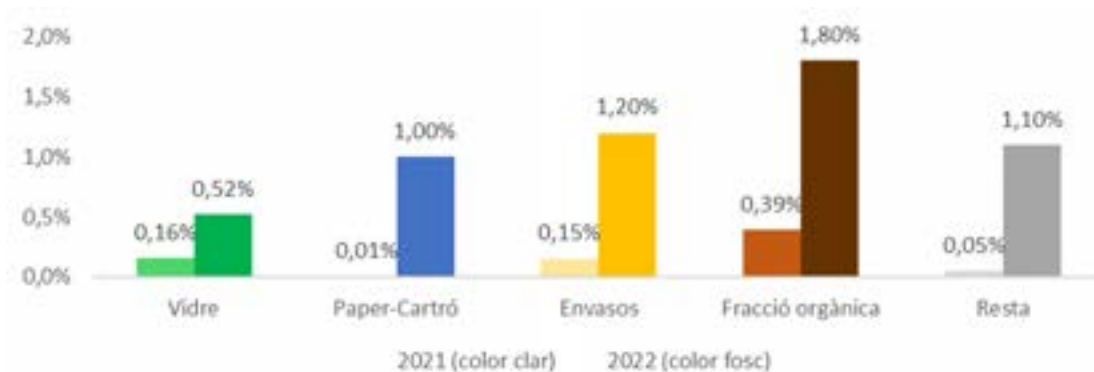
Gràfica 3. Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes, per fraccions. 2013-2022



Per aconseguir un augment en la recollida selectiva en contenidors al carrer i avançar cap a una fiscalitat de la gestió dels residus més ajustada al comportament de cada generador, s'estan començant a implantar a Catalunya contenidors tancats amb sistemes de control d'usuari. Així l'any 2021 es va incorporar l'indicador de **percentatge de contenidors tancats respecte el total** per a cadascuna de les fraccions.

Per al 2022 el nombre de municipis que disposen de contenidors augmenta lleugerament, amb 1 municipi que disposa de contenidors tancats per a quatre fraccions (excepte el vidre), 1 que disposa de contenidors tancats per a tres fraccions (orgànica, envasos i resta) i 1 altre municipi que té tancats una part important (entre el 30 i el 59%) de les quatre fraccions. Aquestes dades no permeten treure, encara, cap conclusió. Actualment la fracció que té el percentatge més elevat de contenidors tancats és la fracció orgànica, amb un 1,8%. Tot i així, és d'esperar que aquest indicador canviï de forma considerable a curt termini.

Gràfica 4. % contenidors tancats respecte el total, per fraccions. 2021 i 2022



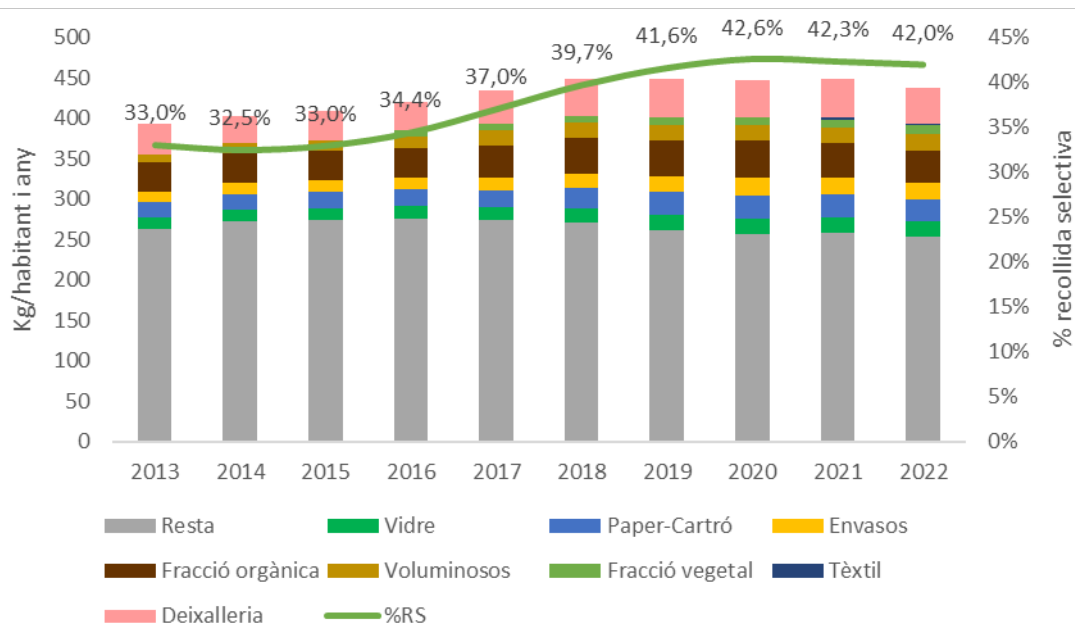
Resultats de quantitats recollides per fracció

Analitzant l'indicador de **quilos recollits per habitant i any** per a cada fracció al carrer i a la deixalleria, la mitjana de recollida selectiva bruta dels municipis del Cercle se situa en el 42,0% per a l'any 2022, xifra encara allunyada de l'objectiu del 60% de recollida selectiva establert per a l'any 2020 per l'Agència de Residus de Catalunya, i del 55% de reciclatge (recollida selectiva neta) per a l'any 2025 de la Unió Europea. En perspectiva temporal s'observa un increment del percentatge de recollida selectiva (inclou deixalleria) entre 2013 i 2021 de 9,3 punts, passant del 33,0% l'any 2013 al 42,3% l'any 2021, mentre que el 2022 el percentatge disminueix lleugerament fins el 42,0%. En el mateix període la quantitat de residus recollits per habitant ha augmentat un 11,4%.

La mitjana de recollida selectiva (sumant recollida al carrer i deixalleria) se situa l'any 2022 en el 42,0%, lleugerament per sota de l'any 2021 i clarament per sota de l'objectiu català del 60% per al 2020.



Gràfica 5. **kg recollits per habitant i any, per fraccions i deixalleria. 2013-2022**



Alguns municipis disposen de recollida separada per als residus comercials per a les fraccions vidre, paper i cartró, envasos i fracció orgànica. En el període analitzat, el **% de quilos de residus comercials recollits respecte el total recollit** de cada fracció és més elevat en el cas del paper i cartró que a la resta de fraccions, ja que la recollida de paper i cartró està implantada a un nombre més elevat de municipis que la recollida comercial de la resta de fraccions.

El 2022 s'observa que, per primera vegada, la recollida comercial de la fracció orgànica se situa per sobre del paper i cartró, passant del 16,8% del 2021 al 22,0% el 2022. També destaca l'augment del vidre.

El 2022 per primera vegada des del 2013 la recollida comercial de la fracció orgànica (22,0%) supera la del paper i cartró (19,7%)

Gràfica 6. **% quilos de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció. 2013-2022**



Si s'observa l'evolució del **percentatge recollit de cada fracció sobre el total generat**, en els últims deu anys s'observa que les fraccions vidre, paper i cartró i envasos han augmentat lleugerament el 2019, però a partir d'aquest any el percentatge es manté més o menys constant. Destaca el fet que els envasos, que fins l'any 2021 es mantenen per sota de les altres dues fraccions, el 2022 les superen, assolint un percentatge recollit del 61,9% sobre el total generat. El percentatge de fracció orgànica es manté molt estable tots els anys analitzats amb un lleuger repunt entre els anys 2018 i 2020.

En l'anàlisi per trams de població de l'any 2022 es pot veure que els municipis de fins a 10.000 habitants tenen de mitjana un percentatge recollit sobre el total generat de cada fracció superior als altres trams de població, mentre que els municipis de més de 50.000 habitants són els que tenen percentatges més baixos.

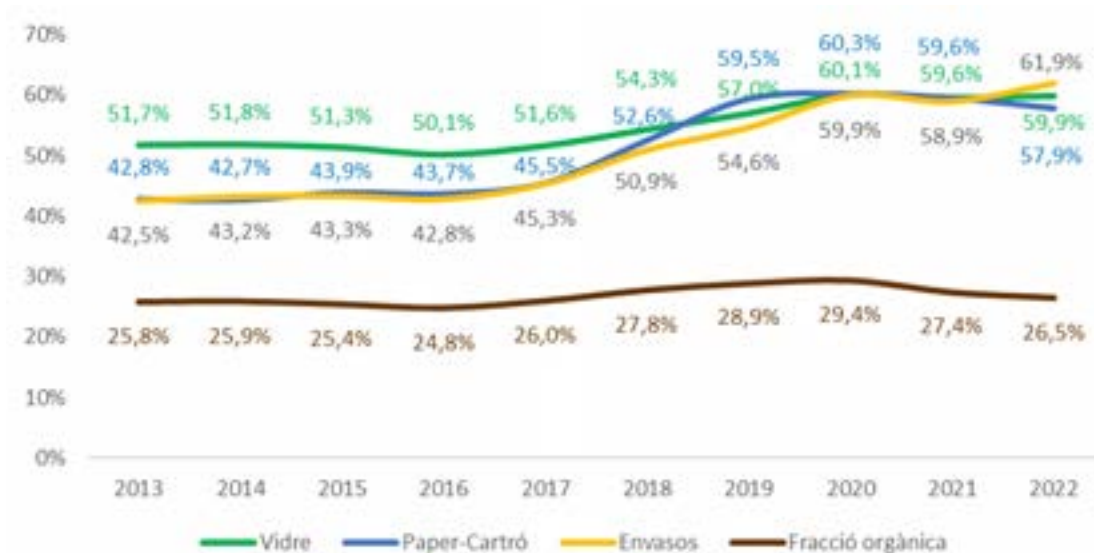
Per fracció, als municipis de fins a 10.000 habitants destaca el percentatge recollit d'envasos sobre el total generat, que és del 109,4%. Aquest percentatge es deu al fet que s'utilitza la bossa tipus general i els envasos estan infradimensionats.

L'any 2022 el percentatge recollit d'envasos (61,9%) sobre el total generat supera les fraccions vidre (59,9%) i paper i cartró (57,9%), mentre l'orgànica baixa els dos darrers anys, situant-se al 26,5%.

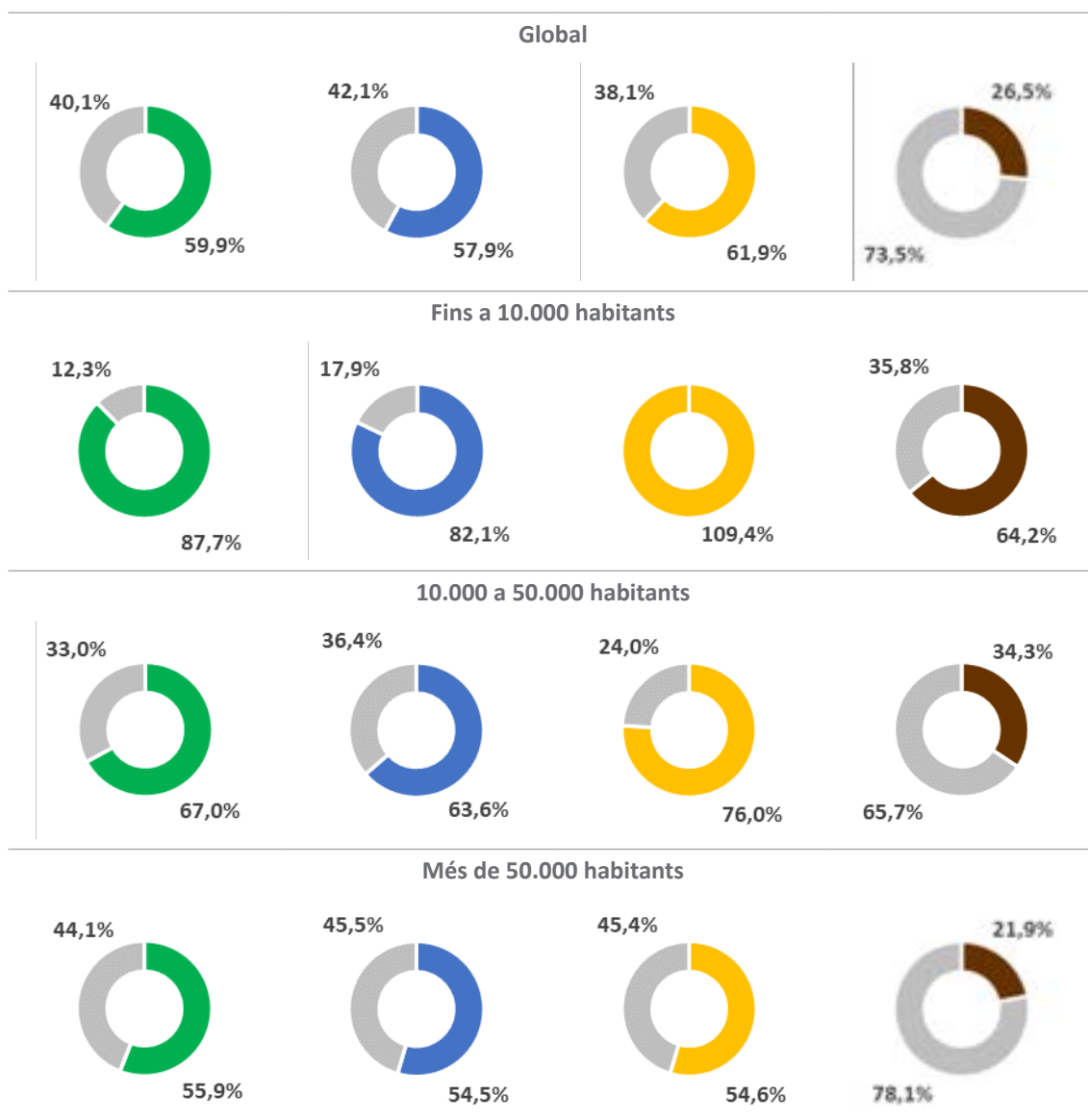
Respecte la fracció orgànica, a tots els trams és el que obté els pitjors resultats, essent el percentatge recollit sobre el generat del 26,5% en el global dels municipis, del 64,2% als municipis de fins a 10.000 habitants, del 34,3% als d'entre 10.000 i 50.000 habitants, i del 21,9% als de més de 50.000 habitants.



Gràfica 7. Percentatge recollit de cada fracció sobre el total generat. 2013-2022

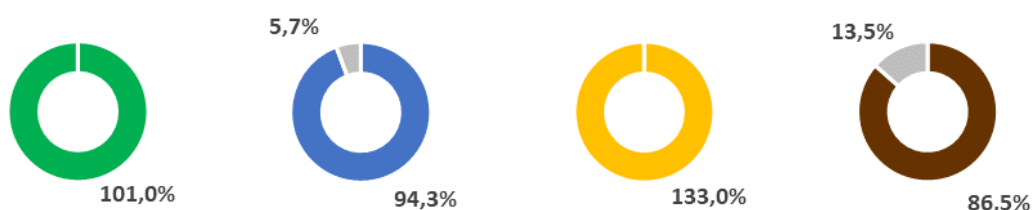


Gràfica 8. Percentatge recollit de cada fracció sobre el total generat. Global i per trams de població. 2022



Als municipis que fan recollida porta a porta el **percentatge recollit sobre el total generat** de vidre i envasos supera el 100%, situant-se en el primer cas en el 101,0% i en el segon en el 133,0%. Pel que fa al paper i cartró i a la fracció orgànica, el percentatge se situa per sobre dels obtinguts per trams en els dos casos, situant-se en el 94,3% en el paper i cartró, i en el 86,5% en la fracció orgànica.

Gràfica 9. Percentatge recollit de cada fracció sobre el total generat. Municipis porta a porta. 2022



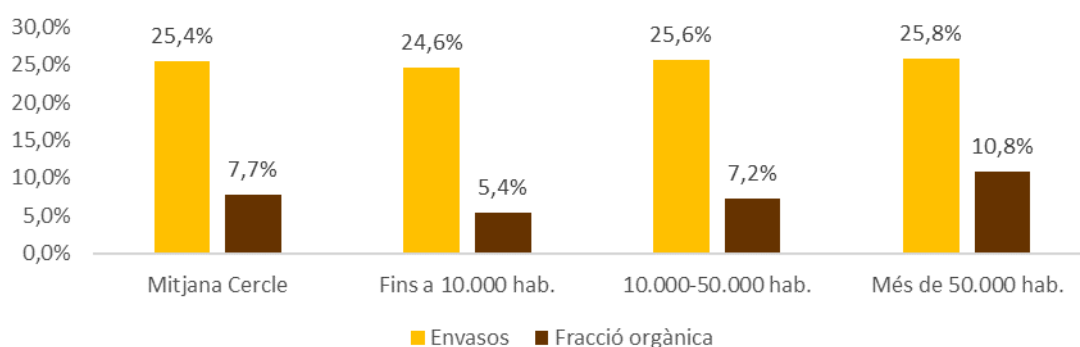
Tenint en compte l'obligatorietat de fer la recollida de tèxtil a partir de 2025 recollida a la llei de residus estatal 7/22, i preveient que la normativa catalana obligarà a una major recollida selectiva del **residu tèxtil**, l'edició anterior es va afegir l'indicador de **kg recollits per habitant i any** d'aquest residu. La mitjana dels municipis del Cercle per a l'any 2022 és de 0,6% de recollida selectiva dels residus tèxtils sobre el total de la recollida de residus, i només els municipis de menys de 10.000 habitants se situen per sobre d'aquest percentatge, amb un 0,9%.

Respecte a la qualitat dels envasos i la fracció orgànica recollits selectivament, el 2022 la mitjana per als envasos se situa en el 25,4%, mentre que per a la fracció orgànica se situa per sota del 10% (7,7%), acomplint amb els objectius del Programa general de prevenció i gestió de residus i recursos de Catalunya. Per trams, el percentatge d'impropis dels envasos no presenta diferències importants, mentre que el de la fracció orgànica és més elevat als municipis de més de 50.000 habitants, situant-se en el 10,8% i més baix als municipis de fins a 10.000 habitants, on se situa en el 5,4%.

El 2022 la mitjana d'impropis dels envasos ha estat del 25,4% mentre que els de la fracció orgànica han estat del 7,7%.



Gràfica 10. % d'impropis envasos i fracció orgànica. Global i per trams de població. 2022



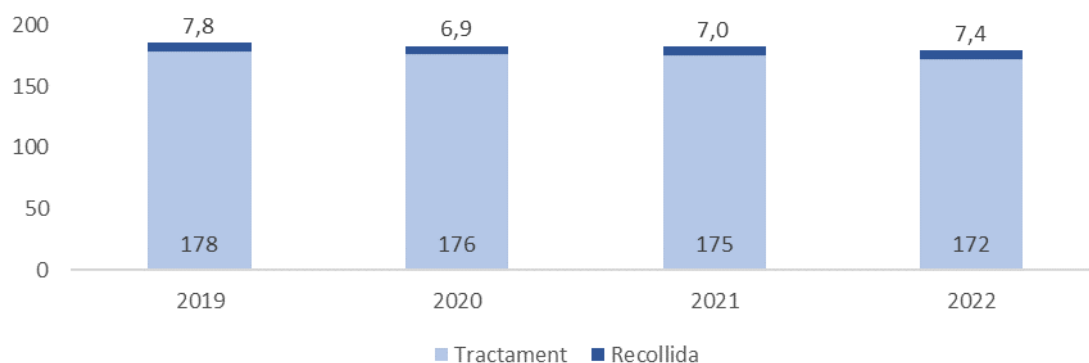
Emissions de gasos d'efecte hivernacle

En la present edició del Cercle s'incorpora el càlcul dels **kg d'emissions de CO₂** per habitant resultants del tractament dels residus. Cal tenir en compte que aquestes emissions, que es redueixen a mesura que augmenta la recollida selectiva, són el gran gruix de les emissions de CO₂, i el 2022 suposen el 95,9% del total (172 kg/habitant), mentre que les emissions de la recollida de residus suposen només el 4,0% (7,4 kg/habitant).

Les emissions de gasos d'efecte hivernacle del tractament suposen prop del 96% del total d'emissions.

Les emissions s'han reduït lleugerament els darrers 4 anys, que són els que disposen de dades d'emissions tant per a la recollida com per al tractament.

Gràfica 11. kg d'emissions de CO₂ per habitant. Global. 2019-2022

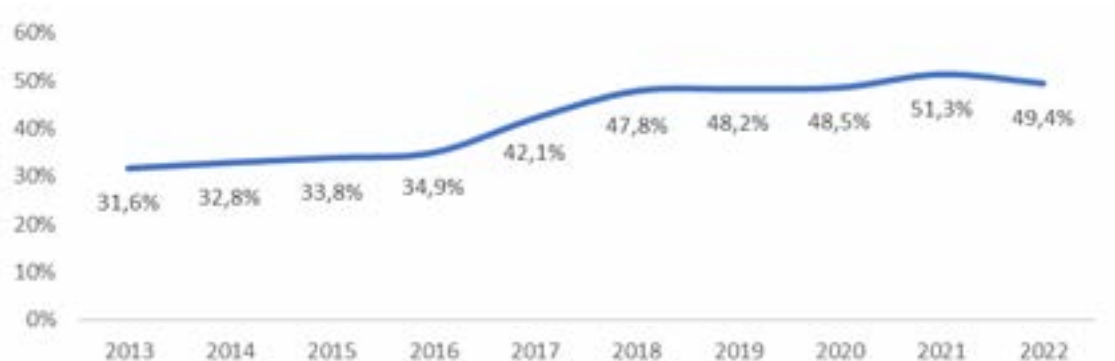


Utilització de les deixalleries

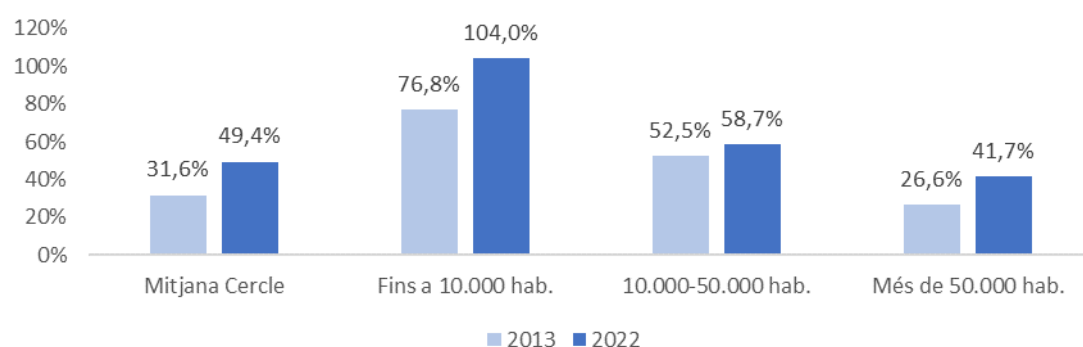
L'indicador de **percentatge d'utilització de la deixalleria** relaciona el número de visites i la població del municipi. La mitjana del municipis del Cercle del 2022 s'ha situat en el 49,4%, el que suposa un augment de 17,8 punts en aquests 10 anys. Analitzant l'indicador per trams de població, els municipis de menys de 10.000 habitants el 2022 tenen una mitjana d'utilització del 104,0%, el que suposa un augment de 27,2 punts en 10 anys. Als municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants el 2022 el percentatge és del 58,7%, amb un augment de 6,2 punts els últims 10 anys. I entre els municipis de més de 50.000 habitants el 2022 el percentatge és del 41,7%, amb un augment de 15,1 punts en deu anys.

La mitjana del % d'utilització de la deixalleria augmenta en 17,8 punts en deu anys, sent del 49,4% de mitjana l'any 2022.

Gràfica 12. % d'utilització de la deixalleria. 2013-2022

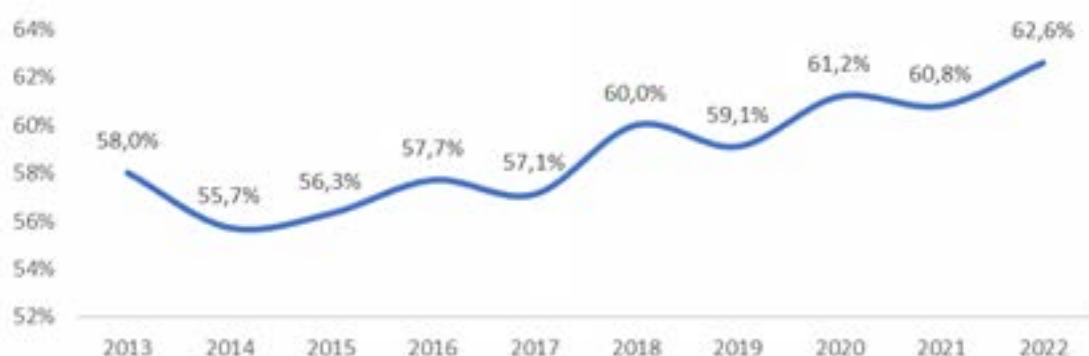


Gràfica 13. % d'utilització de la deixalleria. Global i per trams de població. 2013 i 2022

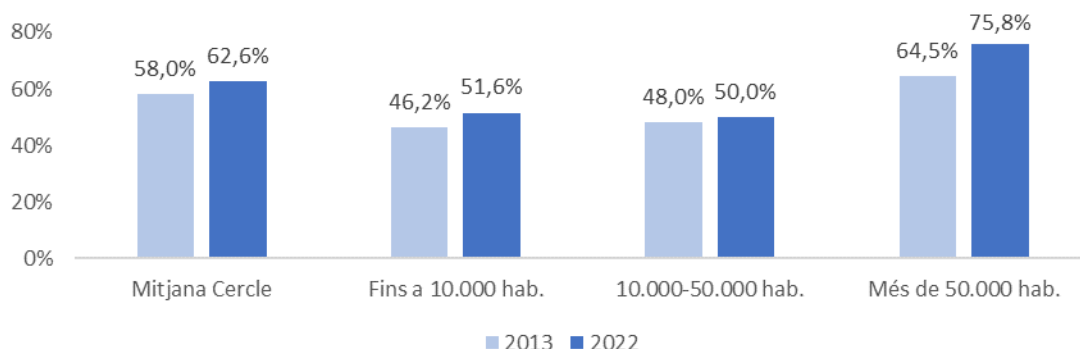


Pel que fa al **% de deixalleries en el casc urbà respecte al total de deixalleries**, la mitjana global per al 2022 és del 62,6%, mentre que el 2013 era del 58,0%. Per trams, cal destacar l'esforç que estan fent els municipis més grans per acostar el servei de deixalleria als ciutadans amb la instal·lació de minideixalleries o el reforç amb deixalleries mòbils, amb una mitjana del 75,8%.

Gràfica 14. % de deixalleries en el casc urbà respecte al total de deixalleries. 2013-2022

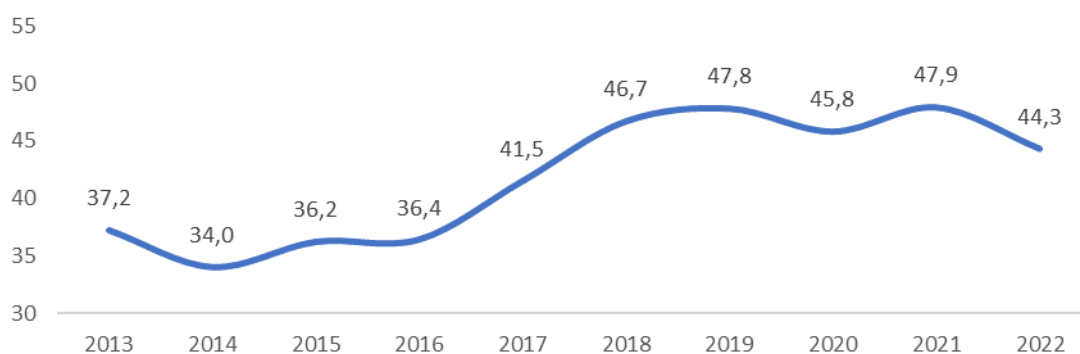


Gràfica 15. % de deixalleries en el casc urbà respecte al total de deixalleries. Global i per trams de població. 2013 i 2022



La quantitat de residus recollits a la **deixalleria** en **quilos per habitant i any** és de mitjana per a tots els municipis del Cercle de 44,3, amb un augment del 19,1% els darrer deu anys.

Gràfica 16. Kg recollits a la deixalleria per habitant i any. 2013-2022

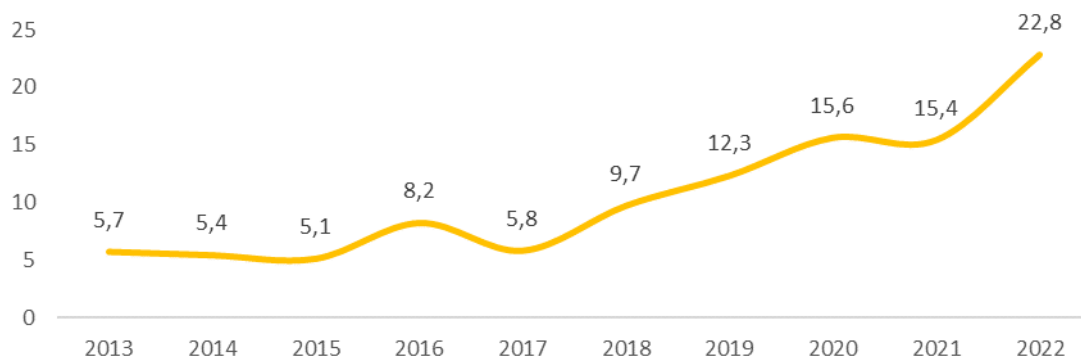


Principals indicadors de qualitat i civisme

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors relatius a la qualitat del servei i al civisme dels usuaris.

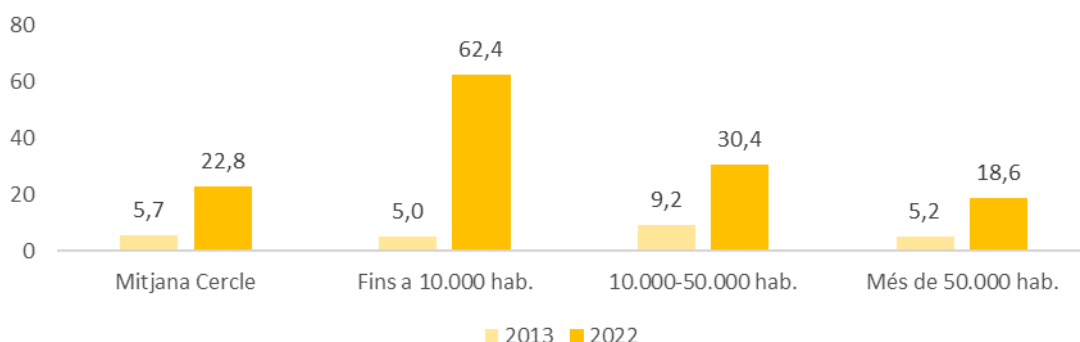
Un dels indicadors que tenen els ens locals per conèixer la percepció de la ciutadania respecte el servei és el **número de peticions per cada 1.000 habitants** que reben. Es tracta de queixes i suggeriments respecte el servei prestat. Els últims sis anys s'observa una evolució a l'alça que sembla estar més vinculada a la incorporació de noves tecnologies que faciliten el contacte entre la ciutadania i els ens locals que no pas amb la qualitat del propi servei.

Gràfica 17. **Número de peticions per cada 1.000 habitants. 2013-2022**



Per trams, s’observa que els municipis amb més peticions són els de fins a 10.000 habitants, amb 62,4 peticions per cada 1.000 habitants el 2022 respecte les 5,0 peticions del 2013. Els segueixen els municipis d’entre 10.000 i 50.000 habitants, amb 30,4 peticions per cada 1.000 habitants el 2022 enfront de les 9,2 peticions del 2013, i per últim els municipis de més de 50.000 habitants, que el 2022 tenen de mitjana 18,6 peticions per cada 1.000 habitants, enfront de les 5,2 peticions del 2013.

Gràfica 18. **Número de peticions per cada 1.000 habitants. Global i per trams de població. 2013 i 2022**



En el servei, l’incivisme s’analitza a través del **percentatge de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors**. En perspectiva temporal la mitjana d’aquest indicador oscil·la entre un mínim d’1,6% el 2014 i un màxim de 3,2% el 2021. El 2022 la xifra s’ha reduït lleugerament, situant-se en el 2,8%.

Gràfica 19. % de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors. 2013-2022



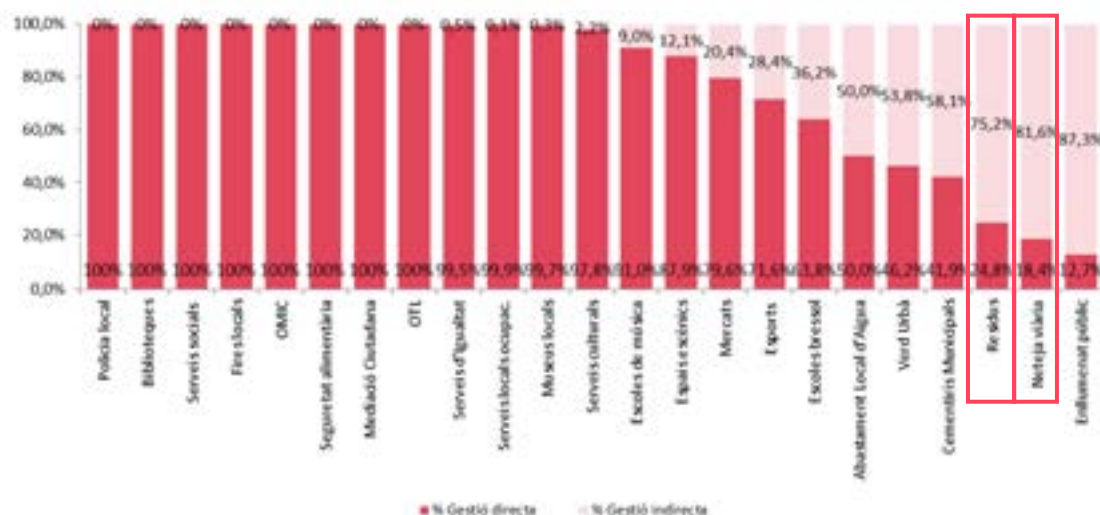
Principals indicadors d'organització i recursos humans

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors relatius a la tipologia de gestió i als recursos humans del servei.

El servei de recollida de residus és un dels serveis municipals que té un **% de gestió indirecta** més elevat (75,2%), només superat pel servei de neteja viària (81,6%) i enllumenat públic (87,3%). Entre 2019 i 2021 el percentatge de gestió directa s'estabilitza al voltant del 27,5%, mentre que el 2022 aquest percentatge ha disminuït fins el 24,8%, amb un augment del percentatge de gestió indirecta de 2,69 punts percentuals respecte el 2021, situant-se en el 75,2%.



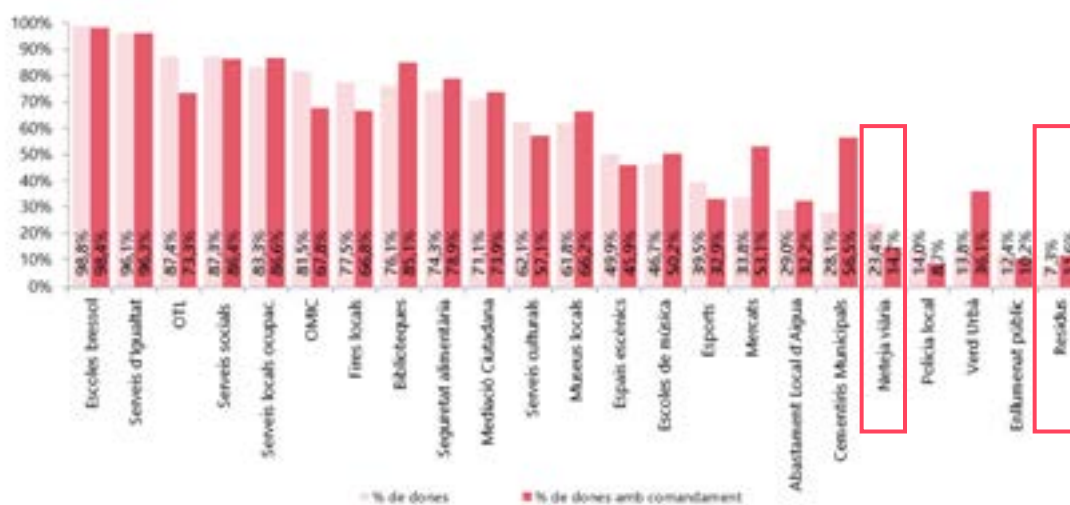
Gràfica 20. % de gestió directa/indirecta dels serveis participants als Cercles. 2022



La presència de dones en el servei de recollida de residus, en **percentatge de dones sobre el total de treballadors/es**, és el més baix respecte la totalitat de serveis analitzats als Cercles, la mitjana per al 2022 se situa al 7,3%. Si es considera el percentatge de dones entre els càrrecs de comandament és del 11,6% (superant només l'enllumenat públic i la policia local). Per al servei de neteja viària, el percentatge de dones és del 23,4%, mentre suposen el 14,7% dels càrrecs de comandament.

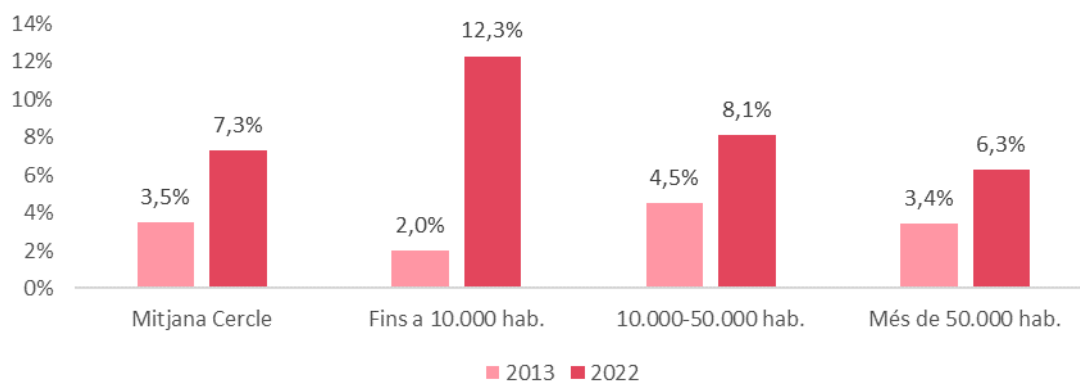
La presència de dones en el servei de recollida de residus és molt baixa, d'un 7,3% l'any 2022.

Gràfica 21. % de dones i de dones amb comandament dels serveis participants als Cercles. 2022



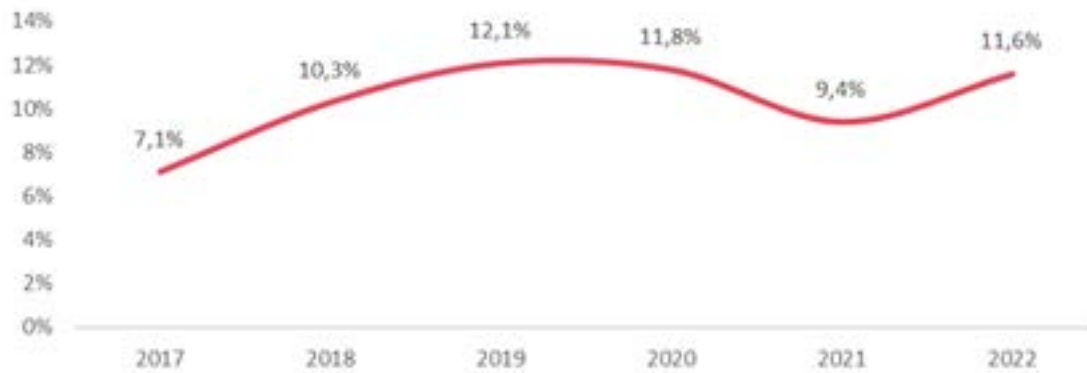
Per trams, els municipis de fins a 10.000 habitants tenen un percentatge de dones sobre el total de treballadors/es al servei de recollida de residus més elevat que la resta de municipis, i són també els que han augmentat més el percentatge de dones entre el 2013 i el 2022 (10,3 punts percentuals). Els municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants els segueixen, amb un 8,1% de dones sobre el total de treballadors/es, i els que presenten un percentatge més baix són els municipis de més de 50.000 habitants, amb un 6,3%.

Gràfica 22. % de dones sobre el total de treballadors. Global i per trams de població. 2013 i 2022



Es disposa de dades del **% de dones comandament sobre el total de comandaments** des de l'any 2017. En aquests sis anys ha passat del 7,1% al 11,6%, el que suposa un augment de 4,5 punts percentuals, però se situa encara lluny de la paritat.

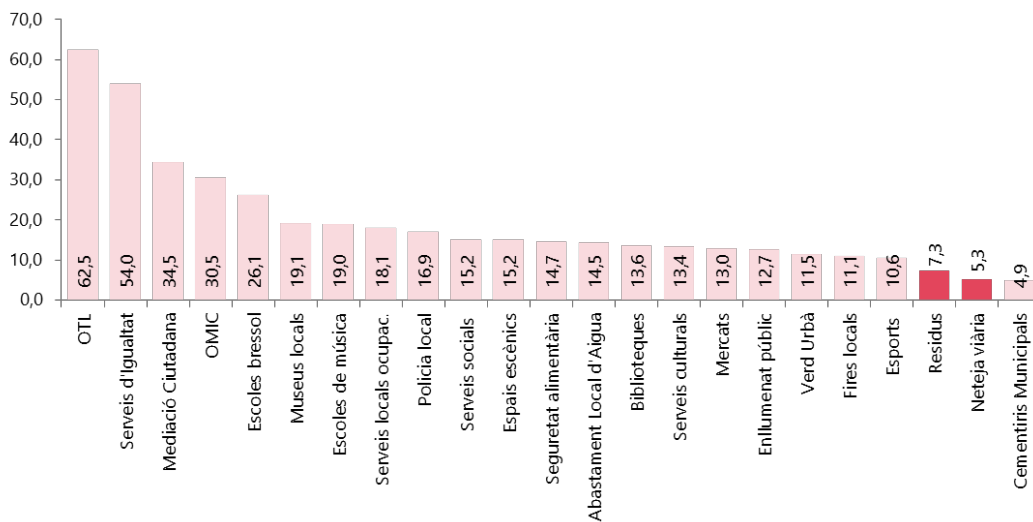
Gràfica 23. % de dones comandament sobre el total de comandaments. 2013-2022



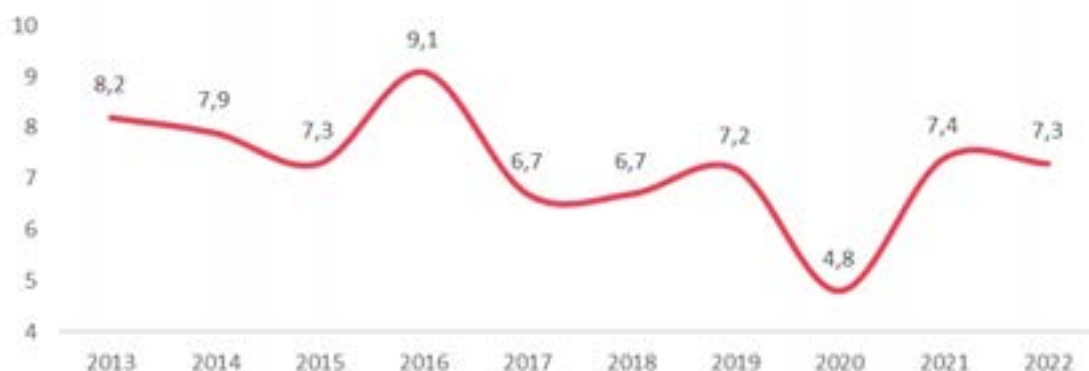
Les **hores anuals de formació per treballador/a** en els serveis de recollida de residus i neteja viària se situen a la cua, essent de mitjana l'any 2022 de 7,3 hores en recollida i 5,3 en neteja. Els darrers deu anys l'indicador ha oscil·lat entre el 4,8 i el 9,1% sense una tendència clara. El mínim de l'any 2020 s'ha d'atribuir a la dificultat de fer formació presencial durant la pandèmia.



Gràfica 24. Hores anuals de formació per treballador/a dels serveis participants als Cercles. 2022

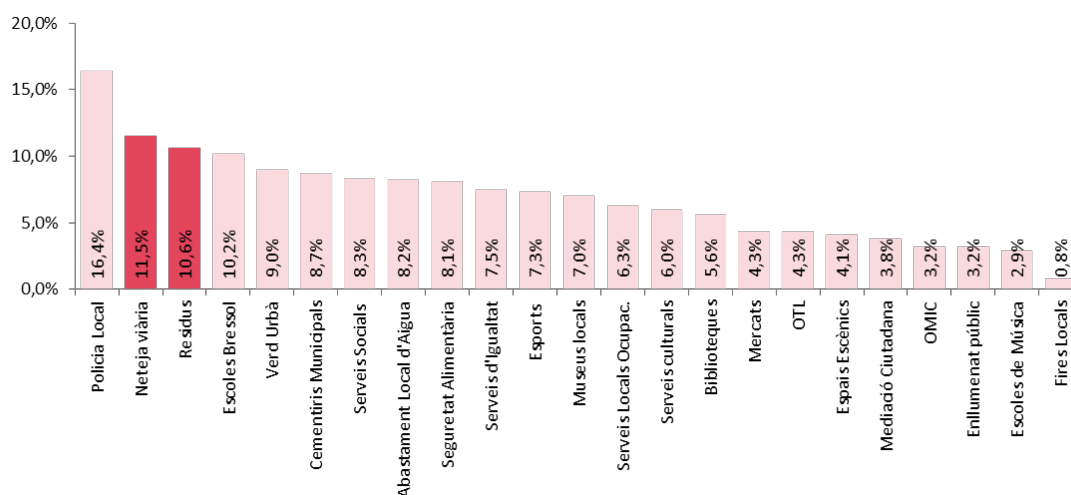


Gràfica 25. Hores anuals de formació per treballador/a. 2013-2022

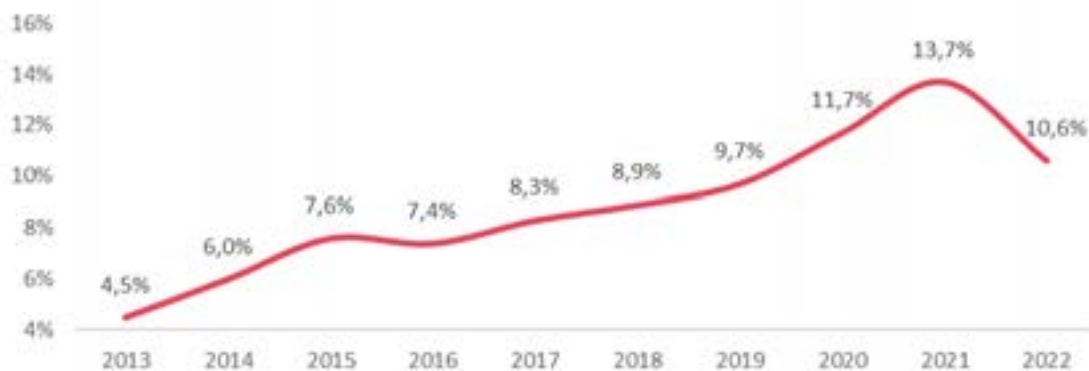


El **percentatge d'hores de baixa sobre total d'hores laborals** és dels més elevats de tots els serveis analitzats en els Cercles, només superat pel servei de Policia Local. Pel servei de neteja viària aquest percentatge és del 11,5% i pel servei de recollida de residus del 10,6%. Els darrers deu anys l'indicador augmenta en 6,1 punts percentuals, passant del 4,5% l'any 2013 al 10,6% l'any 2022, amb una baixada de 3,1 punts percentuals el 2022 respecte el 2021.

Gràfica 26. Percentatge d'hores de baixa dels serveis participants als Cercles. 2022



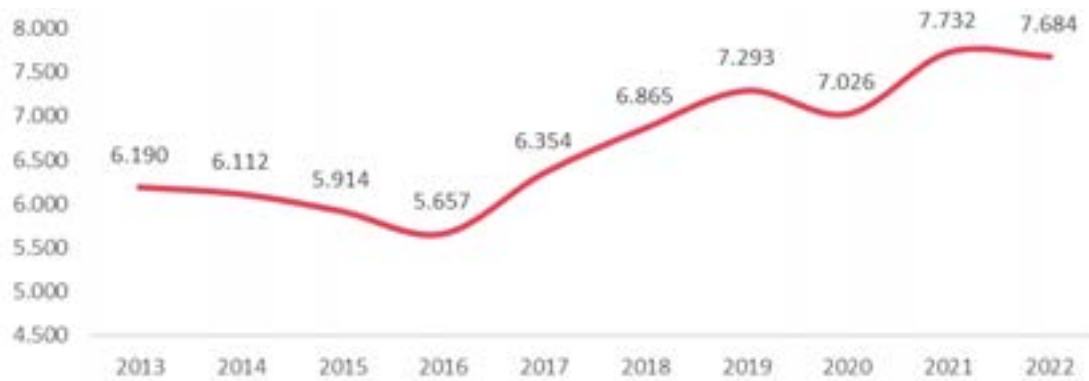
Gràfica 27. Percentatge d'hores de baixa sobre total d'hores laborals. 2013-2022



El **nombre de visites per treballador/a de la deixalleria** serveix per analitzar la càrrega de treball dels treballadors/es en aquestes instal·lacions. En perspectiva temporal, la mitjana de l'indicador a tots els municipis participants al Cercle ha augmentat un 24% els darrers deu anys, passant de 6.190 habitants per treballador de la deixalleria el 2013 als 7.684 del 2022.

Els darrers deu anys, el número de visites per treballador/a de la deixalleria ha augmentat un 24%.

Gràfica 28. Nombre de visites per treballador/a de la deixalleria. 2013-2022

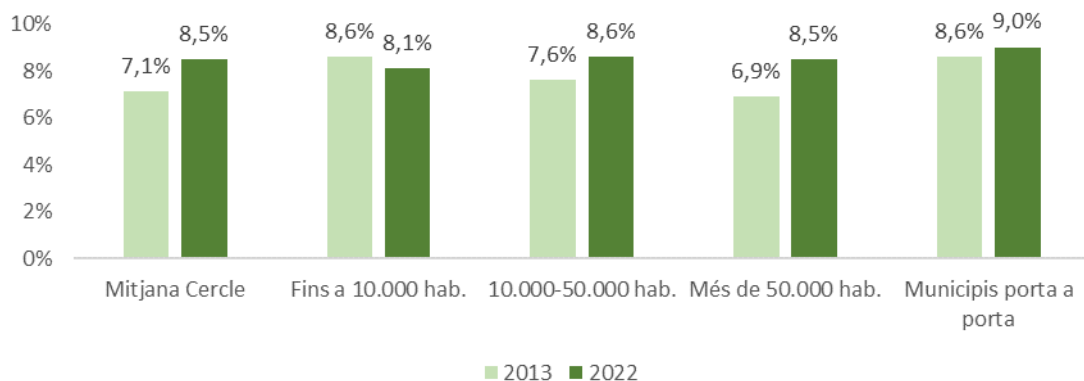


Principals indicadors econòmics

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors relatius a les despeses i els ingressos vinculats al servei.

El **percentatge del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus** l'any 2022 va ser del 8,5%. Entre els anys 2013 i 2022 la xifra augmenta 1,4 punts percentuals de mitjana. L'únic tram que redueix el percentatge de despesa és el dels municipis de menys de 10.000 habitants, passant del 8,6% l'any 2013 al 8,1% l'any 2022. Els municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants i els de més de 50.000 habitants han augmentat aquest percentatge 1 punt i 1,6 punts percentuals respectivament, mentre que els municipis porta a porta l'han augmentat 0,4 punts percentuals, passant del 8,6% el 2013 al 9,0% el 2022.

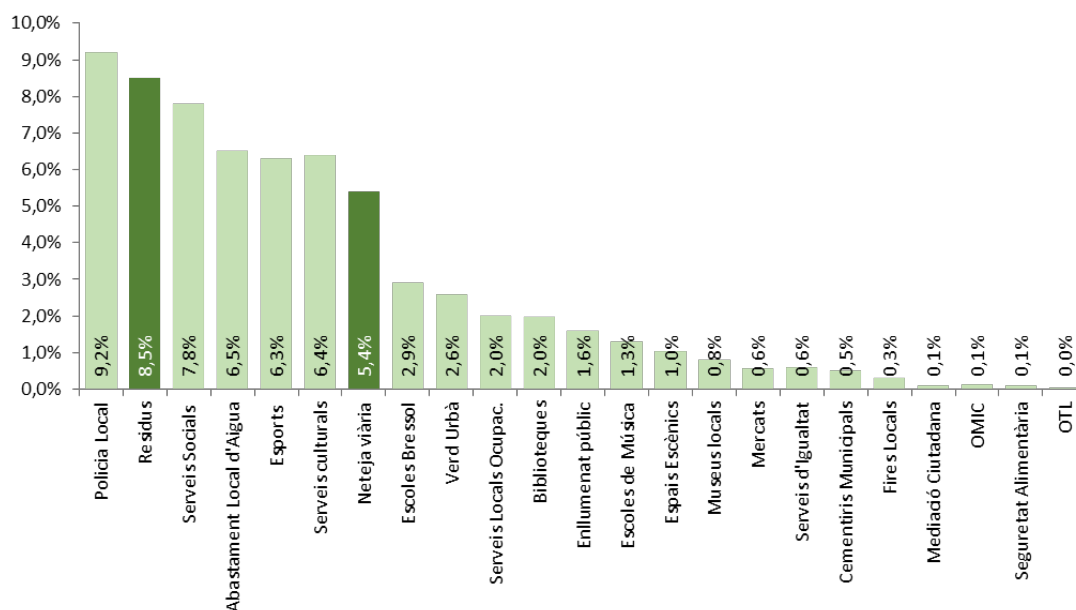
Gràfica 29. Percentatge del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus. Global i per trams de població, amb municipis porta a porta. 2013 i 2022



La despesa en els serveis de gestió de residus i neteja viària suposa el 13,9% del pressupost municipal.

Si es compara el percentatge del pressupost municipal per als serveis analitzats als Cercles, es pot observar que la gestió de residus se situa en segona posició (8,5%) i la neteja viària en setena posició (5,4%). Sumant el percentatge dels dos serveis se situen en la primera posició amb un 13,9% del pressupost municipal.

Gràfica 30. Percentatge del pressupost corrent municipal destinat als serveis participants als Cercles. 2022



La **despesa corrent en recollida de residus per habitant** augmenta any rere any. La mitjana ha passat de 40,06 €/habitant l'any 2013 a 52,38 € l'any 2022, amb un augment del 30,8%. Per trams de població, l'augment als municipis de menys de 10.000 habitants és del 50,3%, passant d'una despesa de 39,75 €/habitant l'any 2013 a 59,76 €/habitant l'any 2022; als municipis entre 10.000 i 50.000 habitants és del 44,2%, passant de 41,57 €/habitant el 2013 a 59,93 €/habitant el 2022; i en el cas dels de més de 50.000 habitants, la despesa passa de 39,81 €/habitant el 2013 a 49,77 €/habitant el 2022, amb un augment del 25,0%. El tram que tenen un cost més elevat són els dels municipis de fins a 50.000 habitants.

Pel que fa als municipis porta a porta, s'observa que la despesa corrent en recollida el 2013 se situa prop de la mitjana del Cercle, mentre que el 2022 la despesa és més elevada, per sobre dels municipis de 50.000 habitants. La despesa ha augmentat un 69,3% entre 2013 i 2022, passant de 40,36 €/habitant el 2013 a 68,31 €/habitant el 2022.

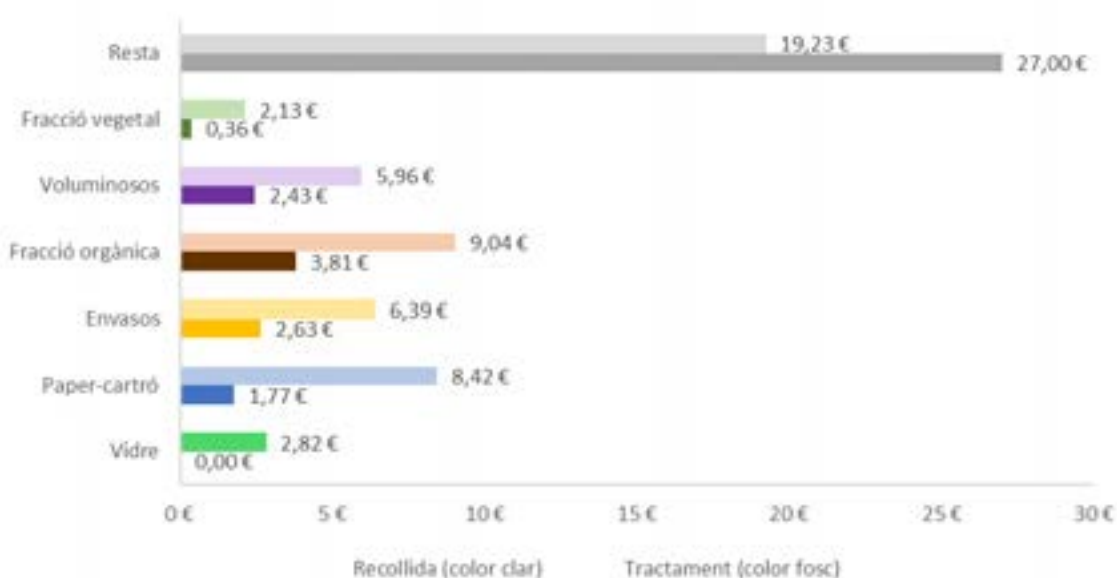
Gràfica 31. Despesa corrent en recollida de residus per habitant. Global i per trams de població, amb municipis porta a porta. 2013 i 2022



L'any 2022, la fracció que té una despesa més elevada de recollida i tractament per habitant és la resta (19,23 € i 27,00 €, respectivament), seguida de la fracció orgànica (9,04 € i 3,81 €), el paper-cartró (8,42 € i 1,77 €), els envasos (6,39 € i 2,63 €), els voluminosos (5,96 € i 2,43 €), la fracció vegetal (2,13 € i 0,36 €) i el vidre (només amb 2,82 € de cost de recollida). Com es pot observar a la gràfica la fracció resta és l'única que té un cost més elevat de tractament que de recollida, essent-ne el causant el cànon que es paga per aquest concepte amb l'objectiu de promoure la recollida selectiva.

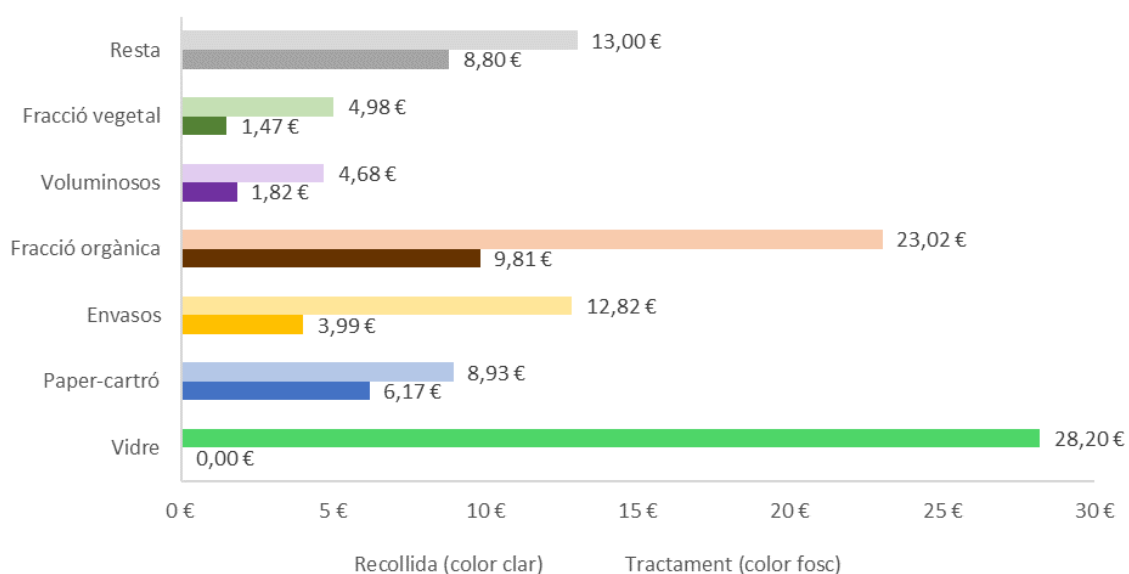
La fracció resta és la que té una despesa més elevada de recollida (19,23 €) i tractament (27,00 €) per habitant.

Gràfica 32. Despesa corrent de gestió de residus (no inclou deixalleria) per habitant (recollida + tractament). Per fraccions. 2022



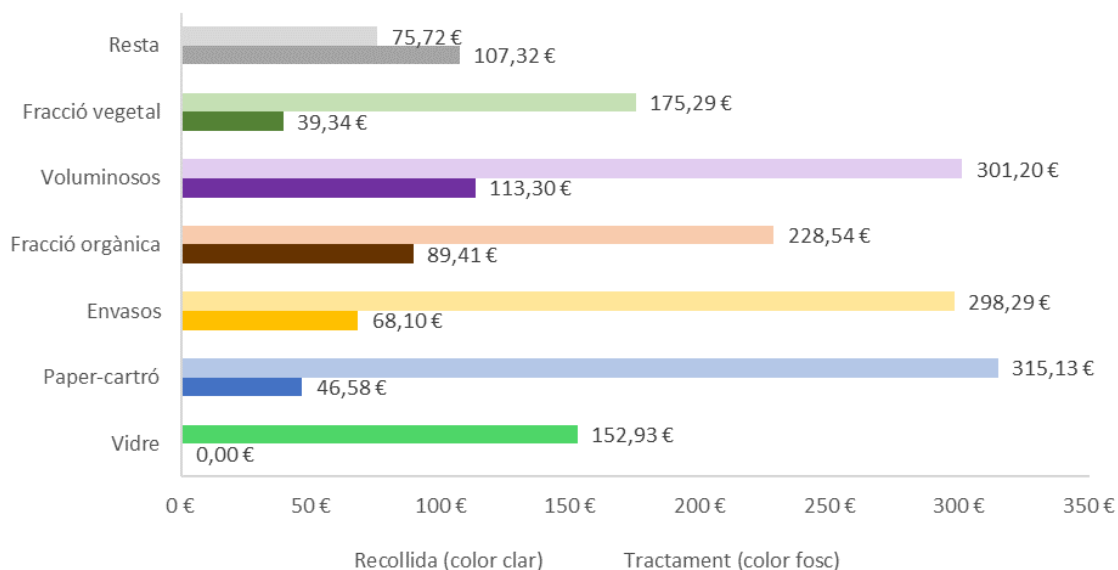
Als municipis porta a porta, en canvi, la fracció amb una despesa més elevada de recollida és el vidre, amb un cost de 28,20 €, mentre que la fracció que té una despesa més elevada de recollida i tractament per habitant és la fracció orgànica (23,02 € i 9,81 € respectivament), situant-se per sobre de la mitjana del Cercle. El paper i cartró i els envasos també se situen per sobre de la mitjana, amb una despesa de recollida de 8,93 € per al paper i cartró i de 12,82 € per als envasos, i una despesa de tractament de 6,17 € per al paper i cartró i de 3,99 € per als envasos. Pel que fa a la resta, la despesa és molt inferior a la mitjana del Cercle, amb un cost de recollida de 13,00 € i un cost de tractament de 8,80 € per habitant.

Gràfica 33. Despesa corrent de gestió de residus (no inclou deixalleria) per habitant (recollida + tractament). Per fraccions. Municipis porta a porta. 2022



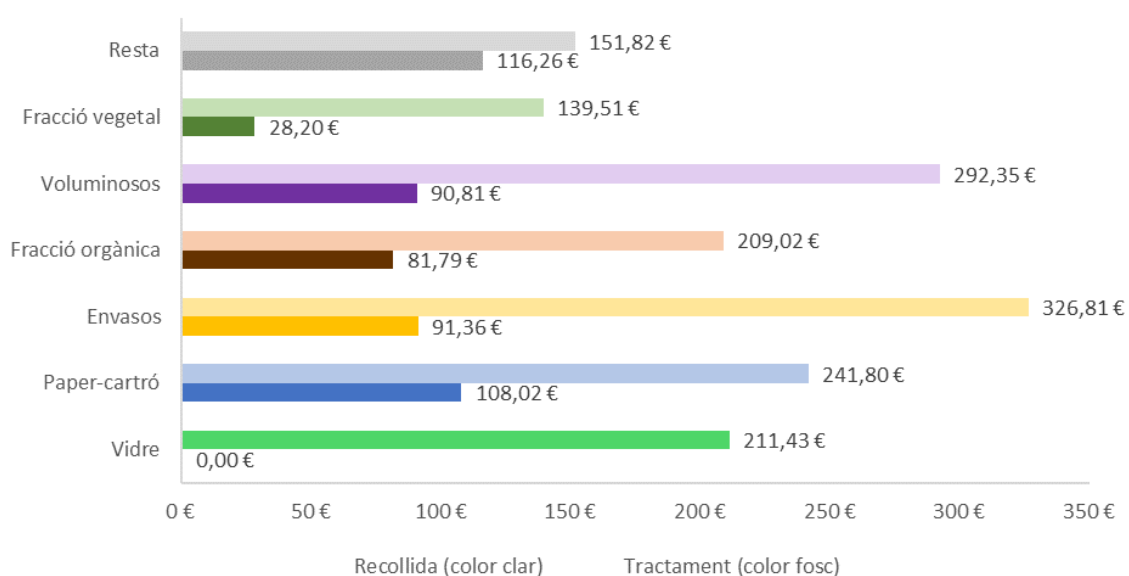
Pel que fa a la despesa per tona, la fracció que té una despesa més elevada el 2022 de recollida i tractament és el paper i cartró (315,13 € i 46,58 € respectivament), seguida dels voluminosos (301,20 € i 113,30 € respectivament), els envasos (298,29 € i 68,10 € respectivament) i la fracció orgànica (228,54 € i 89,41 € respectivament). Tal com s'observa a la despesa per habitant, novament en la despesa per tona la resta és l'única que té un cost més elevat de tractament que de recollida.

Gràfica 34. **Despesa corrent de gestió de residus (no inclou deixalleria) per tona (recollida + tractament). Per fraccions. 2022**



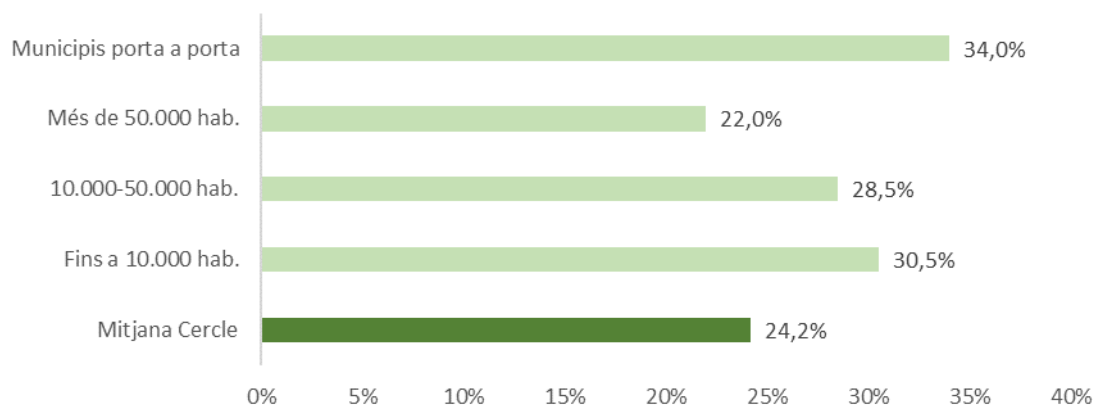
En el cas dels municipis porta a porta la despesa per tona és menor que la mitjana del Cercle tant en la recollida com en el tractament per a la fracció vegetal (139,51 € i 28,20 € respectivament), la fracció orgànica (209,02 € i 81,79 € respectivament) i els voluminosos (292,35 € i 90,81 € respectivament). En el cas de la fracció resta i els envasos tant la recollida com el tractament per tona són més elevats que la mitjana del Cercle (151,82 € en recollida i 116,26 € en tractament per a la fracció resta, i 326,81 € en recollida i 91,36 € en tractament per als envasos), i en el cas del paper i cartró la despesa de la recollida és menor (241,80 €), mentre que la del tractament és més elevada (108,02 €). Pel que fa al vidre, la despesa de recollida (152,93 €) se situa per sobre de la mitjana.

Gràfica 35. **Despesa corrent de gestió de residus (no inclou deixalleria) per tona (recollida + tractament). Per fraccions. Municipis porta a porta. 2022**



El **percentatge d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus selectiva** se situa el 2022 en el 24,2% de mitjana. Aconsegueixen majors resultats els municipis menors de 50.000 habitants, i destaquen els municipis porta a porta, amb un percentatge del 34,0%.

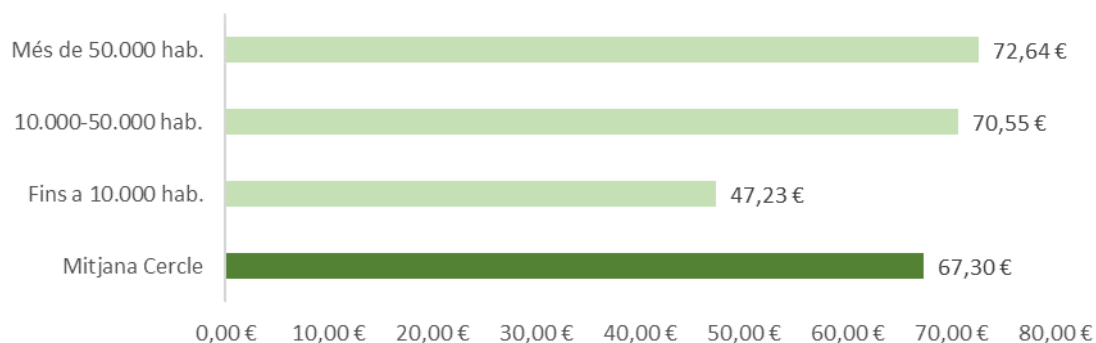
Gràfica 36. % d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus selectiva Global i per trams de població, amb municipis porta a porta. 2022



Pel que fa a la **despesa en gestió de la deixalleria per hora de servei**, els municipis de més de 50.000 habitants presenten una mitjana de despesa més elevada de 72,64 €/habitant, als municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants és de 70,55 € i als municipis de menys de 10.000 habitants és de 47,23 €, molt per sota de la resta.

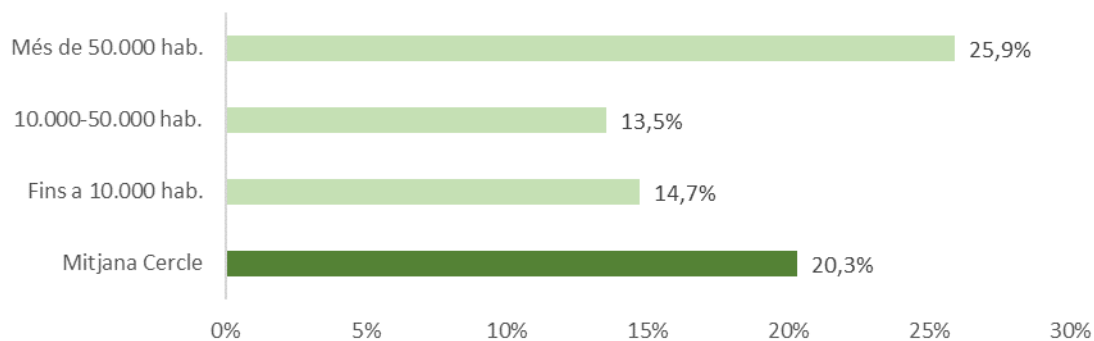


Gràfica 37. Despesa en gestió de la deixalleria per hora de servei. Global i per trams de població. 2022



El **percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria** és més elevat als municipis de més de 50.000 habitants, on se situa en el 25,9%, mentre que per als municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants és del 13,5% i per als de fins a 10.000 habitants és del 14,7%.

Gràfica 38. % d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria. Global i per trams de població. 2022



Les despeses **en campanyes de sensibilització per habitant** presenten una evolució a l'alça entre el 2013 i el 2018. A partir d'aquest any, cauen i no es recuperen fins al 2021, en què va sortir una quantiosa subvenció a través de fons europeus que ha d'ajudar als municipis a fer canvis en el model de recollida que permetin assolir els objectius de recollida selectiva. Una part important de la despesa d'aquesta subvenció s'ha efectuat al 2022 i per això hi ha un màxim de 0,89 €/habitant. Per trams els municipis de fins a 10.000 habitants són els que tenen una despesa més elevada tant el 2013 (0,50 €/habitant) com el 2022 (1,57 €/habitant).

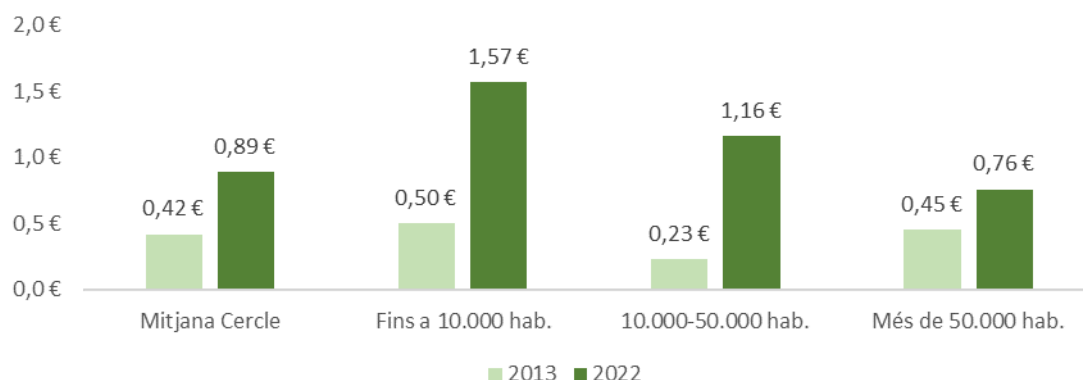
La despesa en campanyes de sensibilització per habitant presenta un màxim el 2022 amb 0,89 €/habitant.



Gràfica 39. Despeses en campanyes de sensibilització per habitant. 2013-2022



Gràfica 40. Despeses en campanyes de sensibilització per habitant. Global i per trams de població. 2013 i 2022



Servei de neteja viària

Principals indicadors d'estructura i de resultats

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors d'estructura i resultats, estructurats segons l'accessibilitat dels usuaris al servei, l'impacte sobre el medi ambient i l'assoliment d'un servei de qualitat.

El servei de neteja viària està conformat per diverses **tipologies de servei**. L'anàlisi del percentatge d'hores anuals de cadascuna d'elles permet observar que la neteja manual és la majoritària a nivell global els darrers deu anys, amb una oscil·lació d'entre el 59,7% (any 2017) i el 65,8% (any 2013) del total d'hores de servei. El percentatge d'hores d'aiguabatre representa entre el 5,0% i el 8,3%. Aquesta darrera xifra es dona l'any 2020 en plena pandèmia, i tant el 2021 com el 2022 se situa per sota. Cal destacar l'augment progressiu del percentatge d'altres serveis no inclosos en els esmentats anteriorment i que inclou serveis molt diversos segons la tipologia de municipi (neteja d'escocells, neteja de marquesines, neteja de bicicletes, neteja de platges...), tot i que el 2022 aquests serveis tornen a disminuir per situar-se a nivells del 2020.

La neteja manual és la majoritària en els deu anys analitzats, amb una mitjana el 2022 del 63,2% de les hores de servei.

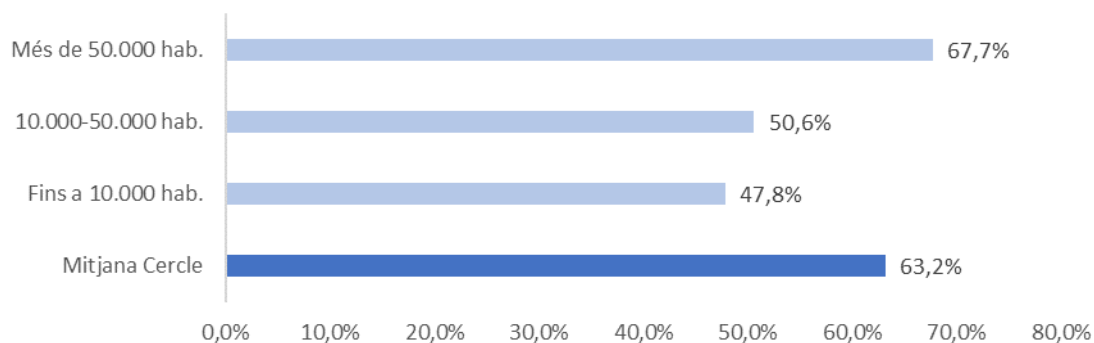


Gràfica 41. % d'hores de servei per tipologia. Global. 2013-2022



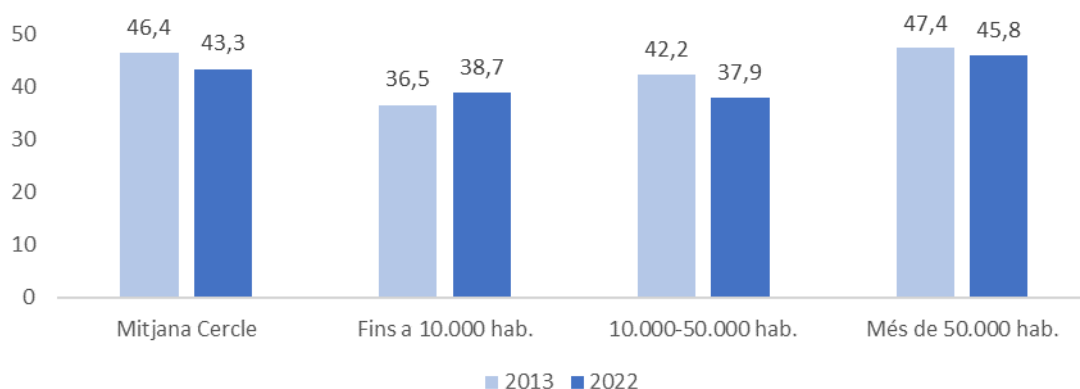
Per trams de població, el 2022 els municipis de més de 50.000 habitants són els que tenen un percentatge d'hores anuals de neteja manual més elevat, del 67,7%, mentre que en els municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants el percentatge se situa en el 50,6% i en els municipis de menys de 10.000 habitants en el 47,8%.

Gràfica 42. % d'hores d'escombrada manual. Global i per trams de població. 2022



La quantitat de papereres s'analitza respecte el número d'habitants i també respecte la distància mitjana entre elles a partir dels metres lineals de servei de neteja viària. El 2013 la mitjana del Cercle és de 46,4, mentre que el 2022 se situa en 43,3 habitants per paperera. Per trams de població els municipis de més de 50.000 habitants estan lleugerament per sobre dels municipis amb menys població.

Gràfica 43. **Habitants per paperera. Global i per trams de població. 2013 i 2022**

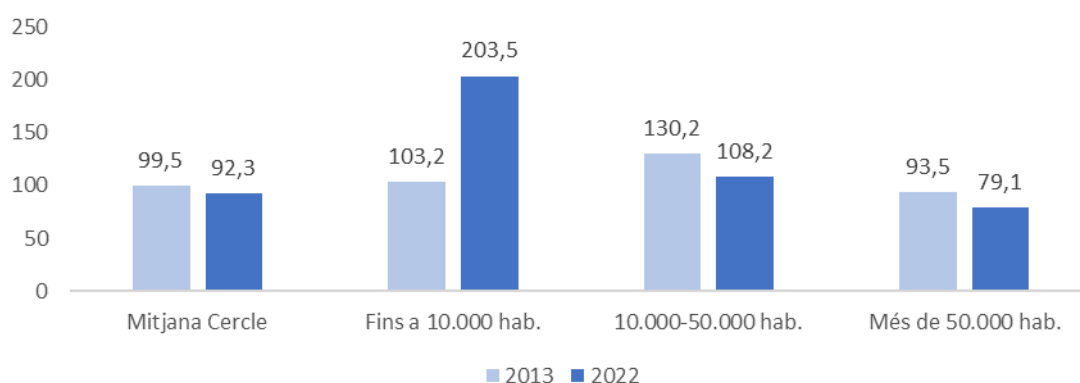


Referent a la distribució de papereres al llarg dels carrers on es presta el servei de neteja viària, s'observa que les dades són molt diferents segons els trams de població analitzats, atenent a la concentració de població al nucli urbà.

Els últims deu anys s'observa que la mitjana del Cercle s'ha reduït, passant de tenir una paperera cada 99,5 metres el 2013 a tenir-ne una cada 92,3 metres el 2022. Per trams, aquesta tendència es manté als municipis de més de 50.000 habitants, que passen de tenir una paperera cada 93,5 metres a tenir-ne una cada 79,1 metres, i als municipis entre 10.000 i 50.000 habitants, que el 2013 tenien una paperera cada 130,2 metres i el 2022 en tenen una cada 108,2 metres. Als municipis més petits, en canvi, la tendència és la contrària, passant de tenir una paperera cada 103,2 metres a tenir-ne una cada 203,5 metres. La implantació del sistema de recollida porta a porta en alguns municipis de poca població fa que s'eliminin moltes papereres degut a que són un punt d'abandonament de bosses pels usuaris que no volen entrar en el sistema.



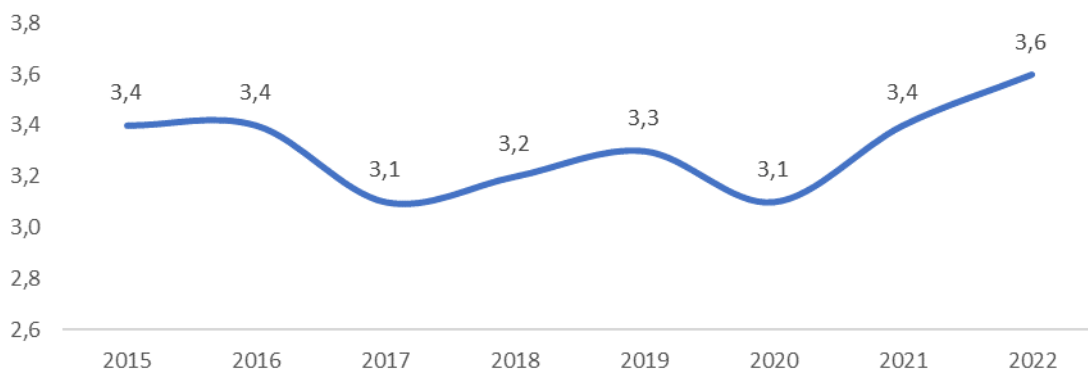
Gràfica 44. **Metres lineals per paperera. Global i per trams de població. 2013 i 2022**



Tal com s'ha pogut observar en el servei de recollida de residus, les emissions de gasos d'efecte hivernacle del servei de neteja viària, avaluades en **quilos de CO₂ per habitant** no s'aconsegueixen reduir, amb una mitjana global molt estable entre 3,1 i 3,6 els anys analitzats. Als serveis de neteja viària s'hi van incorporant vehicles elèctrics amb més facilitat que al servei de recollida de residus perquè la maquinària sol ser de menor dimensió, en aquests casos a vegades és difícil aconseguir les dades del consum.

Al 2022 la mitjana de les emissions de CO₂ en neteja viària es va situar en 3,6 kg per habitant. Respecte el 2013 les emissions se situen 0,2 punts per sobre.

Gràfica 45. **kg d'emissions de CO₂ per habitant. 2015-2022**



Els **litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant** han tendit a augmentar al llarg dels anys. L'any 2020, amb la pandèmia, van augmentar els tractaments amb aigua i els anys 2021 i 2022 han estat, en general, anys amb molt poca pluja, fet que implica un major ús d'aigua per a determinades neteges com poden ser excrements d'ocells, taques al terra... Per a l'adaptació al canvi climàtic es recomana remullar el terra els dies d'onada de calor, fet que també faria augmentar l'ús d'aigua. Tant el 2013 com el 2022 els municipis de menys de 10.000 habitants tenen un consum d'aigua inferior als municipis més grans, i només als municipis entre 10.000 i 50.000 habitants el consum es redueix lleugerament el 2022 respecte el 2013.

Al 2022 la mitjana de consum d'aigua per neteja viària es va situar en 106,2 litres per habitant.

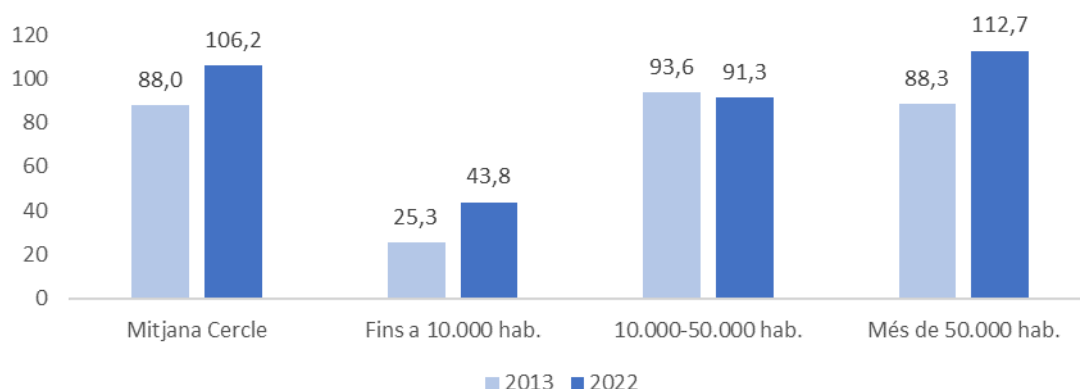
Tant el 2013 com el 2022 els municipis de menys de 10.000 habitants tenen un consum d'aigua inferior als municipis més grans, i només als municipis entre 10.000 i 50.000 habitants el consum es redueix lleugerament el 2022 respecte el 2013.

Gràfica 46. **Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant. 2013-2022¹**



¹ No hi ha dades globals d'emissions de CO₂ per al 2013 ni per al 2014.

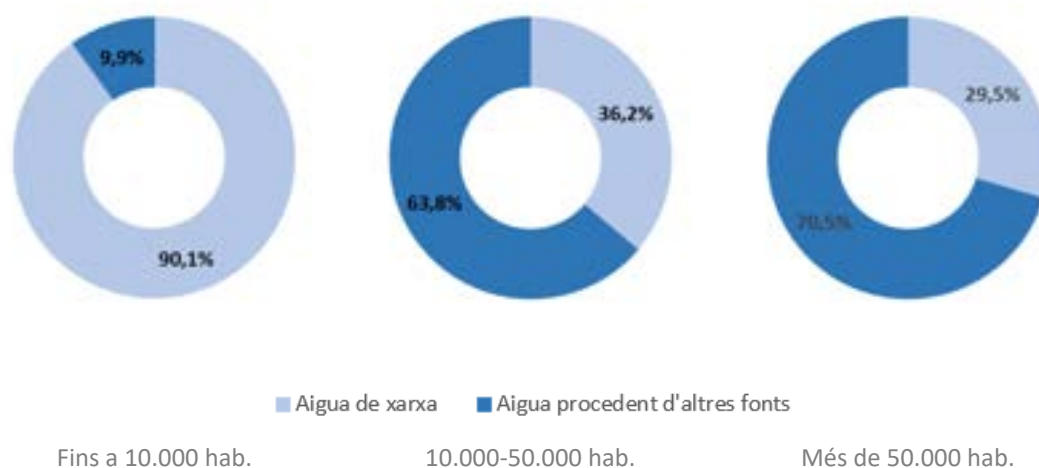
Gràfica 47. Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant. Global i per trams de població. 2013 i 2022



El **percentatge de litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua** el 2022 és de mitjana el 31,4% i varia molt segons el tram de població. Als municipis de menys de 10.000 habitants suposa de mitjana el 90,1%, als municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants suposa el 36,2% i als municipis majors de 50.000 habitants el 29,5%.

En el cas dels municipis entre 10.000 i 50.000 habitants entre el 2021 i el 2022 aquest percentatge ha disminuït 11,4 punts percentuals, passant del 47,6% al 36,2%.

Gràfica 48. Percentatge de litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua. Per trams de població. 2022

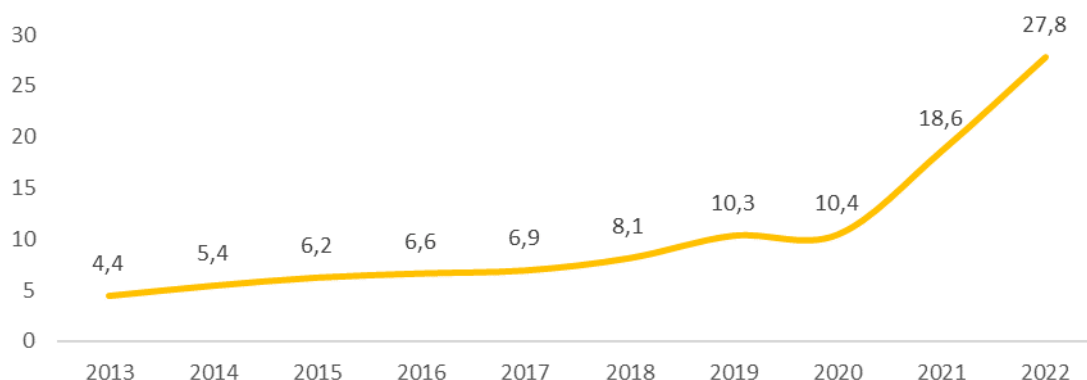


Principals indicadors de qualitat i civisme

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors relatius a la qualitat del servei i al civisme dels usuaris.

Un dels indicadors que tenen els ens locals per conèixer la percepció de la ciutadania respecte el servei és el **número de peticions per cada 1.000 habitants** que reben. Es tracta de queixes i suggeriments respecte el servei prestat. Els darrers deu anys s'ha passat d'una mitjana global de 4,4 l'any 2013 a 27,8 l'any 2022. Sembla que aquest augment està més vinculat a la incorporació de noves tecnologies que faciliten el contacte entre la ciutadania i els ens locals que no pas amb la qualitat del propi servei.

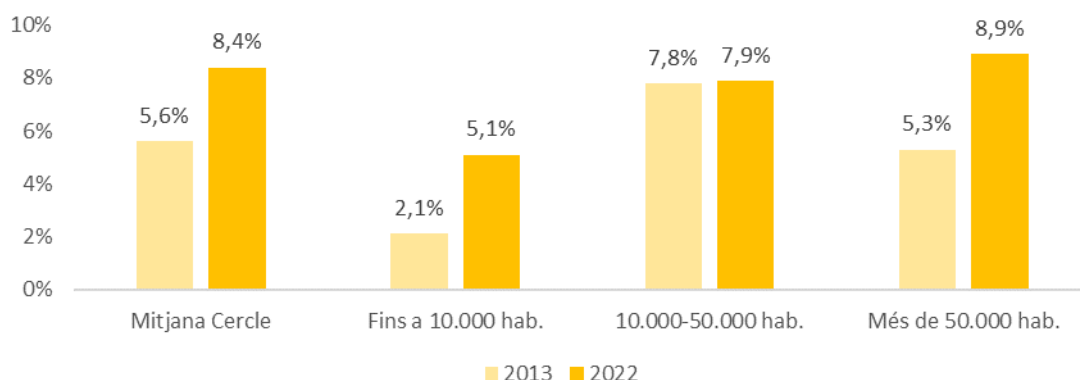
Gràfica 49. Número de peticions per cada 1.000 habitants. 2013-2022



En el servei, l'incivisme s'analitza a través del **percentatge de papereres substituïdes per actes vandàlics sobre nombre total de papereres** i pel **percentatge d'hores del servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores del servei de neteja viària**. En perspectiva temporal la mitjana d'aquests indicadors presenta moltes oscil·lacions sense una tendència clara.

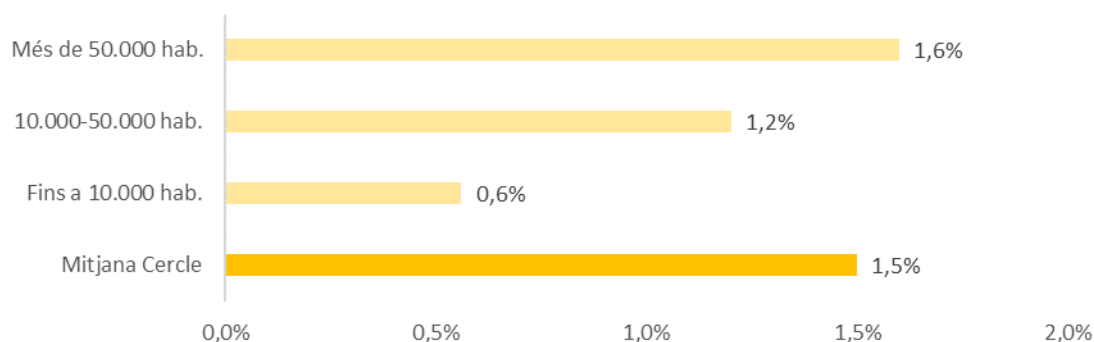
La mitjana de papereres substituïdes per actes vandàlics se situa l'any 2022 en el 8,4%, mentre que el 2013 se situa en el 5,6%. Per trams de població, els municipis amb menys percentatge de papereres substituïdes són els de menys de 10.000 habitants (2,1% l'any 2013 i 5,1% l'any 2022). S'observa que les dades per als municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants no han variat gaire el 2022 respecte el 2013, mentre que tant als municipis més petits com als més grans el percentatge el 2022 és força més elevat.

Gràfica 50. % de papereres substituïdes per actes vandàlics sobre nombre total de papereres. Global i per trams de població. 2013 i 2022



En el cas de la neteja de façanes els municipis majors de 50.000 habitants són també els que tenen un percentatge més elevat que segurament correspon a unes hores de dedicació ja contractades específicament per a aquestes neteges.

Gràfica 51. % d'hores del servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores del servei de neteja viària. Global i per trams. 2022

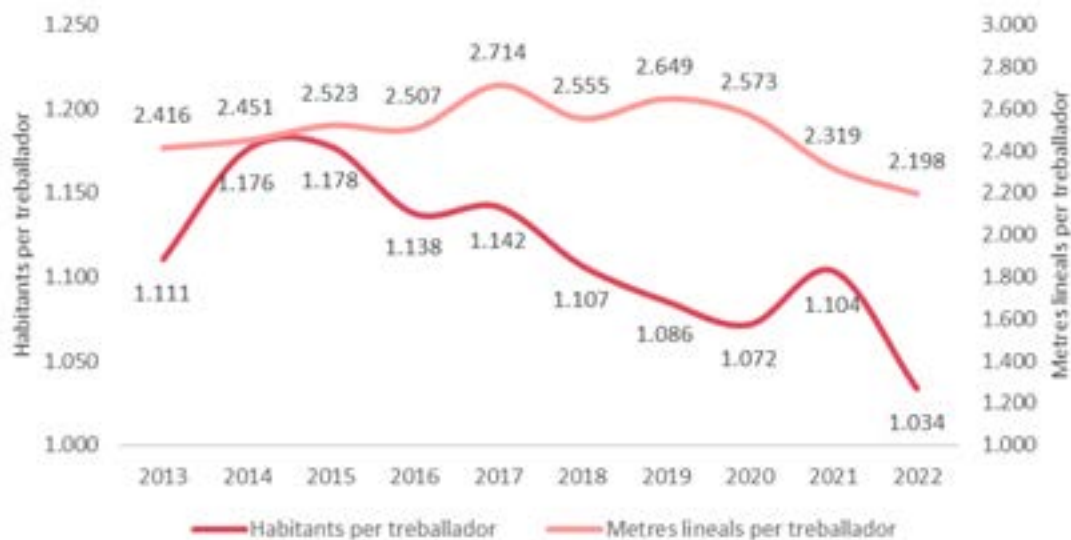


Principals indicadors d'organització i recursos humans

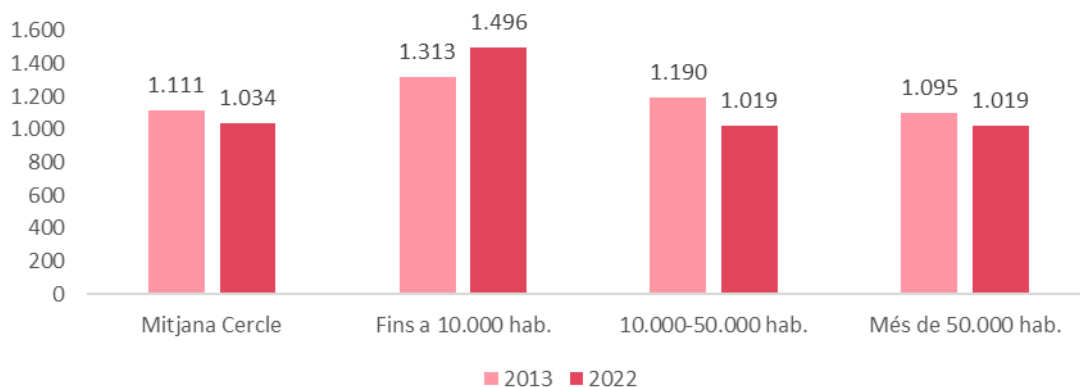
En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors relatius a la tipologia de gestió i als recursos humans del servei.

La càrrega sobre els treballadors s'analitza amb els indicadors d'**habitants per treballador del servei i metres lineals per treballador**. A nivell de tot el Cercle, el número d'habitants per treballador tendeix a reduir-se de de l'any 2015 (1.178) i fins al 2022 (1.034). L'indicador de metres lineals per treballador oscil·la els darrers anys, però a partir de 2020 tendeix també a la baixa, situant-se l'any 2022 en 2.198. En el cas dels municipis de menys de 10.000 habitants les mitjanes són molt superiors a les globals i amb una tendència a l'alça. En aquests municipis les freqüències de pas solen ser menors i l'ús de maquinària major.

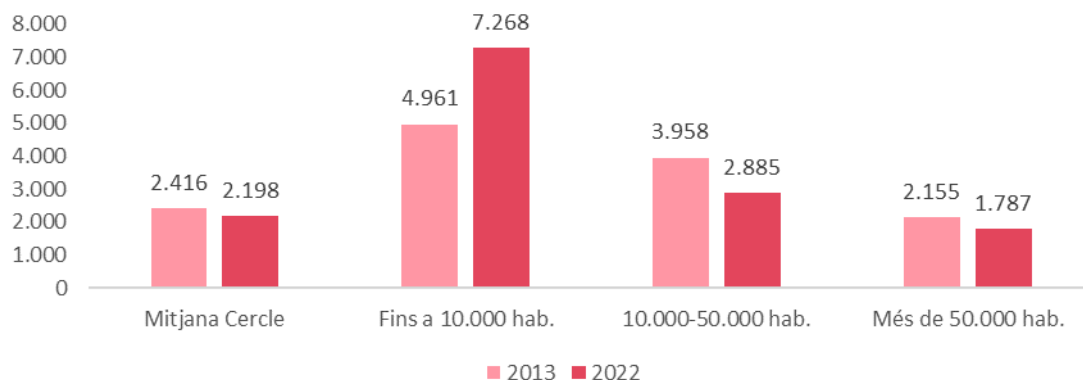
Gràfica 52. **Habitants i metres lineals per treballador del servei. 2013-2022**



Gràfica 53. **Habitants per treballador del servei. Global i per trams de població. 2013 i 2022**

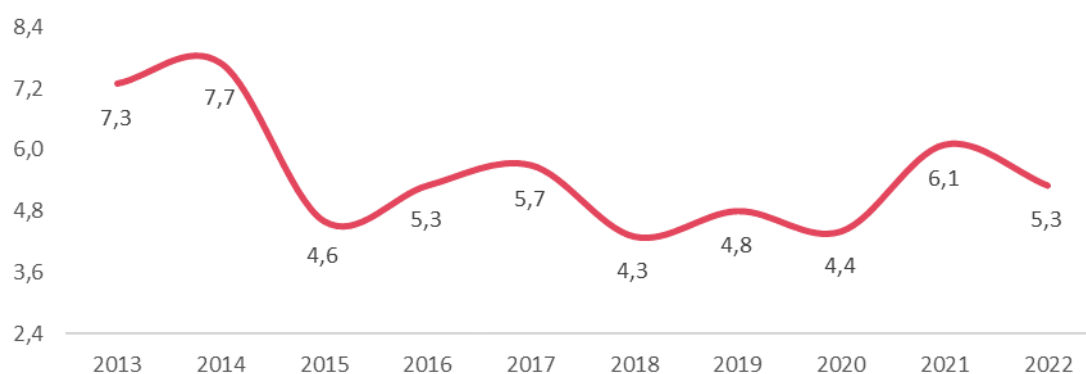


Gràfica 54. **Metres lineals per treballador. Global i per trams de població. 2013 i 2022**

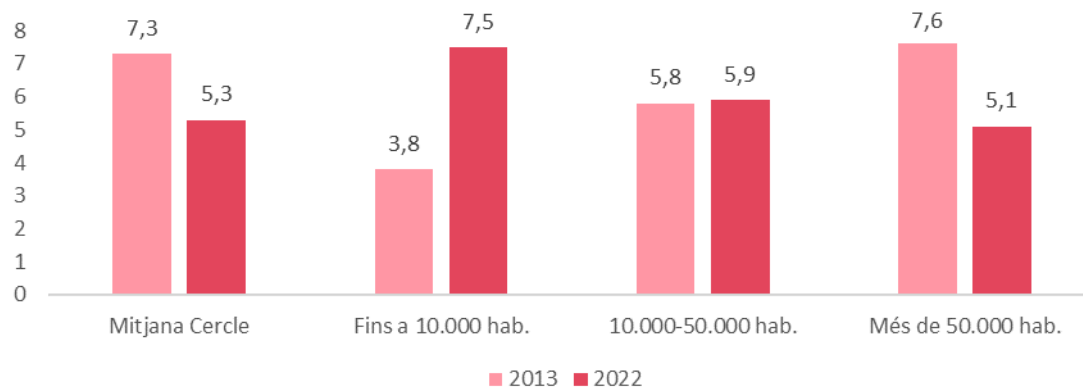


Les **hores anuals de formació** per treballador se situen de mitjana en 7,3 el 2013 i en 5,3 el 2022, de manera que en global han disminuït. En el cas dels municipis de fins a 10.000 habitants el nombre d'hores anuals per treballador ha augmentat de les 3,8 hores del 2013 a les 7,5 hores del 2022, mentre que als municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants es manté més o menys igual. En el cas dels municipis de més de 50.000 habitants el nombre d'hores anuals de formació per treballador disminueix, passant de les 7,6 hores del 2013 a les 5,1 hores del 2022.

Gràfica 55. Hores anuals de formació per treballador. 2013-2022

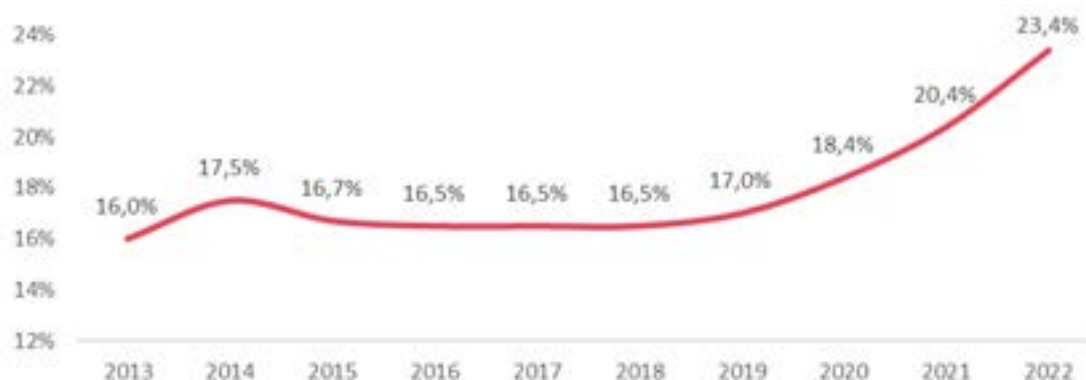


Gràfica 56. Hores anuals de formació per treballador. Global i per trams de població. 2013 i 2022



En els darrers deu anys, el **percentatge de dones sobre el total de treballadors/es** ha augmentat en global 7,4 punts, passant del 16,0% l'any 2013 al 23,4% l'any 2022. L'augment és més destacat sobretot a partir de l'any 2019.

Gràfica 57. % de dones sobre el total de treballadors. 2013-2022



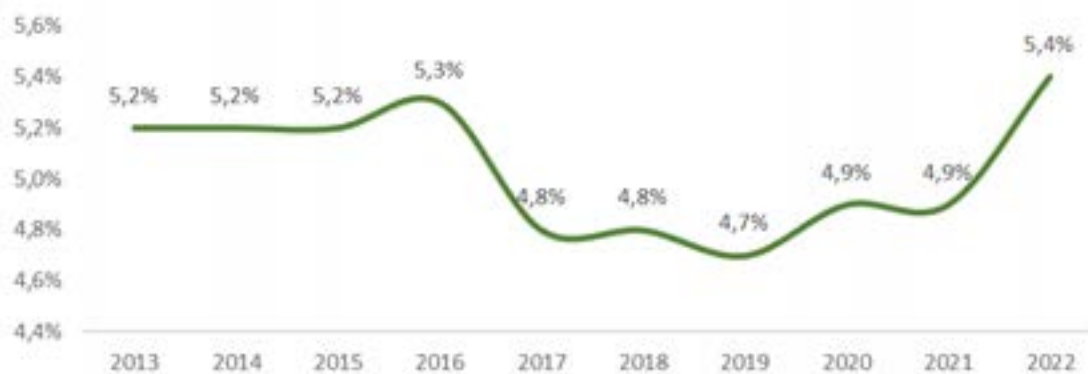
Principals indicadors econòmics

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors relatius a les despeses vinculades al servei.

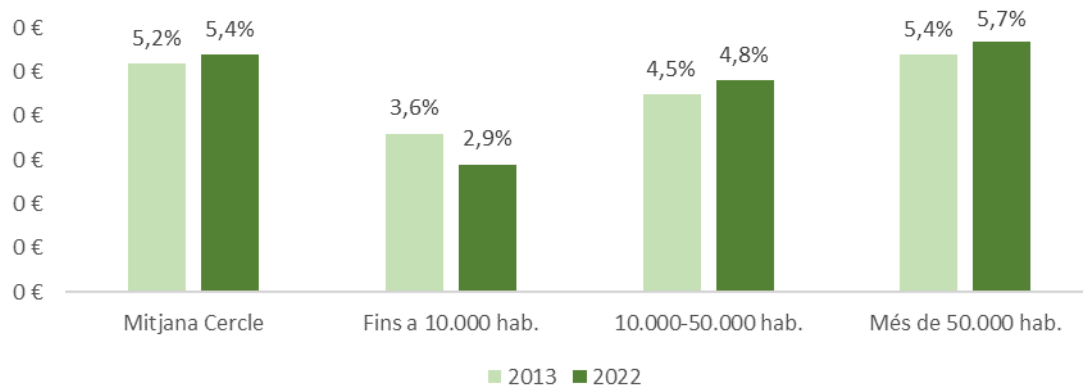
El **percentatge de la despesa sobre el pressupost corrent municipal** del servei de neteja viària oscil·la els darrers deu anys entre el 4,7% (any 2019) i el 5,4% (any 2022). Per trams de població, els municipis de més de 50.000 habitants tenen un percentatge més elevat tant el 2013 com el 2022, mentre que als municipis de menys de 10.000 habitants aquest percentatge és en els dos casos el més baix i, a més, a diferència dels altres trams de població, ha disminuït el 2022 respecte el 2013.



Gràfica 58. % de la despesa sobre el pressupost corrent municipal. 2013-2022

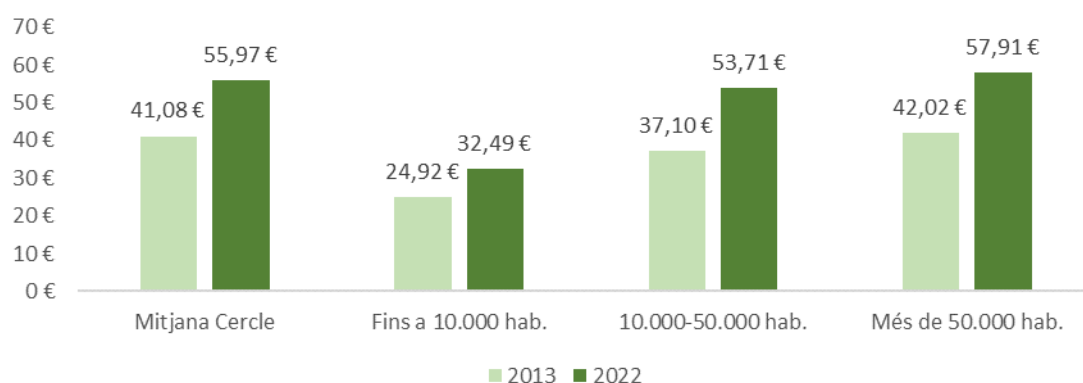


Gràfica 59. % de la despesa sobre el pressupost corrent municipal. Global i per trams de població. 2013 i 2022



Pel que fa a la **despesa corrent per habitant** també s'observa una major despesa en els municipis més grans, amb una mitjana global de 55,97 € el 2022, mentre que en municipis de fins a 10.000 habitants és de 32,49 €, en municipis entre 10.000 i 50.000 habitants de 53,71 € i en municipis de més de 50.000 habitants de 57,91 €. Entre 2013 i 2022, però, en tots els trams de població s'observa un augment en la despesa corrent per habitant.

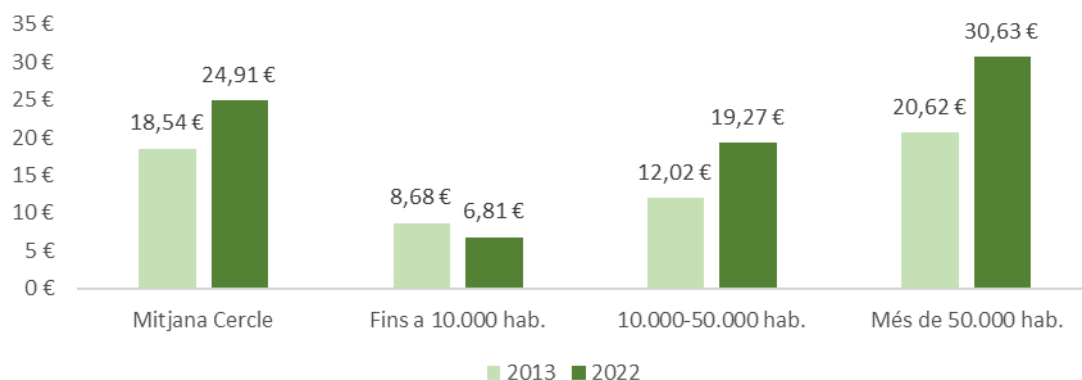
Gràfica 60. Despesa corrent per habitant. Global i per trams de població. 2013 i 2022



En l'indicador de **despesa corrent per metre lineals** de servei s'observa que la mitjana global se situa l'any 2022 en 24,91 €, en municipis de fins a 10.000 habitants és de 6,81 €, en municipis entre 10.000 i 50.000 habitants de 19,27 € i en municipis de més de 50.000 habitants de 30,63 €. Entre 2013 i 2022 als municipis més petits s'observa una disminució, mentre que en la resta de municipis s'observa un augment en la despesa.



Gràfica 61. Despesa corrent per metre lineals de servei. Global i per trams de població. 2013 i 2022



Resum executiu

La 20a edició del Cercle de Residus i Neteja viària compta amb la participació de 54 ens locals (52 municipis i 2 mancomunitats) que analitzen 53 indicadors del servei de recollida i tractament de residus i 36 del servei de neteja viària.



Del total d'ens participants, n'hi ha 3 que estan fora de la província de Barcelona. La població total representada dins la província de Barcelona és de 2.513.146 habitants.

Servei de gestió de residus

- ▶ Tot i la tendència a l'augment de la capacitat disponible dels contenidors de les fraccions selectives, **la fracció resta amb 534 litres per habitant i mes es situa molt per sobre** de les altres fraccions.
- ▶ La mitjana de **recollida selectiva** (sumant recollida al carrer i deixalleria) se situa l'any 2022 en el **42,0%, clarament per sota de l'objectiu català** del 60% per al 2020.
- ▶ El 2022 per primera vegada des del 2013 la **recollida comercial de la fracció orgànica (22,0%) supera la del paper i cartró (19,7%)**.
- ▶ L'any 2022 el **percentatge recollit d'envasos (61,9%)** sobre el total generat supera les fraccions vidre (59,9%) i paper i cartró (57,9%), mentre l'**orgànica** baixa els dos darrers anys, situant-se al **26,5%**.
- ▶ Els **impropis de la fracció orgànica** es situen l'any 2022 al 7,7%, mentre als envasos és del 25,4%.
- ▶ Enguany s'ha incorporat l'indicador d'**emissions de Gasos d'Efecte Hivernacle pel tractament dels residus** i suposa prop del **96% de les emissions totals del servei**.
- ▶ La mitjana del **percentatge d'utilització de la deixalleria augmenta en 17,8 punts en deu anys**, sent la mitjana de l'any 2022 del 49,4%.
- ▶ El percentatge de **deixalleries en el casc urbà** es situa al **62,6%**, mentre l'any 2013 era del 58,0%.
- ▶ El 2022 els **quilos recollits per habitant** i any a les deixalleries és de 44,3.
- ▶ L'evolució a l'**alça del número de peticions per cada 1.000 habitants** els darrers sis anys sembla estar més vinculada a la **incorporació de noves tecnologies** que faciliten el contacte entre la ciutadania i els ens locals que no pas amb la qualitat del propi servei.

- ▶ El **percentatge de contenidors cremats per actes vandàlics** sobre el total de contenidors oscil·la **entre l'1,6%** (any 2018) i el **3,2%** (any 2021) de mitjana els darrers deu anys.
- ▶ El **percentatge de gestió indirecta del servei de recollida és del 75,2%**.
- ▶ La **presència de dones** en el servei de recollida de residus és molt baixa, d'un **7,3%** sobre el total de treballadors/es l'any 2022, sent el més baix de tots els serveis analitzats pels cercles de comparació intermunicipals. La mitjana del **percentatge de dones comandament** sobre el total de comandaments ha augmentat 4,5 punts percentuals, passant del 7,1 al 11,6% els darrers sis anys.
- ▶ La mitjana d'**hores anuals de formació dels treballadors és de 7,3** i el **percentatge de baixes laborals del 10,6%**.
- ▶ Els darrers 10 anys, el **número de visites per treballador/a de la deixalleria ha augmentat un 24%**.
- ▶ El **percentatge del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus** l'any 2022 va ser del **8,5%**. Els municipis de menys de 10.000 habitants són els únics que redueixen (0,5 punts) aquest percentatge respecte l'any 2013.
- ▶ La despesa en els serveis de **gestió de residus i neteja viària** suposa el **13,9% del pressupost municipal** de l'any 2022.
- ▶ Malgrat l'**augment de 9,1 punts del percentatge de recollida selectiva, el percentatge d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus selectiva s'ha mantingut** bastant estable els darrers vuit anys, oscil·lant entre el 21,7 i el 26,5%.
- ▶ La **fracció resta** és la que té una **despesa més elevada de recollida (19,23 €) i tractament (27,00 €) per habitant**. Als municipis porta a porta aquesta despesa és molt més baixa, amb 13,00 €/habitant en recollida i 8,80 €/habitant en tractament.
- ▶ El **paper-cartró** és la fracció que té una **despesa més elevada en recollida (315,13 €) per tona**, seguida de molt a prop pels voluminosos (301,20 €) i els envasos (298,29 €).
- ▶ El **percentatge d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus selectiva** se situa el 2022 en el 24,2% de mitjana. Als municipis porta a porta aquest percentatge se situa en el 34,0%, 9,8 punts percentuals per sobre de la mitjana.
- ▶ La **despesa en gestió de la deixalleria per hora de servei** està en 67,30 € de mitjana. Sent els municipis de menys de 10.000 habitants els que estan més allunyats d'aquesta xifra, amb una mitjana de 47,23 €.
- ▶ El **percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria** és de mitjana del 20,3% per l'any 2022.
- ▶ La **despesa en campanyes de sensibilització** per habitant presenta **un màxim** el 2022 amb **0,89 €/habitant** a causa d'unes subvencions vinculades a fons procedents de la Unió Europea.



Servei de neteja viària

- ▶ La neteja manual és la majoritària en tots els municipis en els deu anys analitzats, amb una mitjana el 2022 del 63,2% de les hores de servei.
- ▶ Entre els anys 2013 i 2022 el **número d'habitants per paperera** s'ha reduït, passant de **46,4 a 43,3**. En contra, els municipis de menys de 10.000 habitants han augmentat de 36,5 a 38,7 el mateix indicador.
- ▶ Al 2022 la mitjana de les **emissions de CO₂** en neteja viària es va situar en **3.6 Kg per habitant**. Respecte el 2013 les emissions se situen 0,2 punts per sobre.

- ▶ Al 2022 **la mitjana de consum d'aigua** pel servei de neteja viària es va situar en **106,2 litres per habitant**. El **percentatge de litres d'aigua de xarxa** consumits sobre el total del consum d'aigua és de mitjana el **31,4%**. Els municipis de menys de 10.000 habitants en consumeixen el 90,1%.
- ▶ Igual que en el servei de recollida de residus el **número de peticions per cada 1.000 habitants** ha augmentat de forma considerable, passat d'una **mitjana global de 4,4 l'any 2013 a 27,8 l'any 2022**.
- ▶ La mitjana de **papereres substituïdes per actes vandàlics** es situa l'any 2022 en el **8,4%** i el **percentatge d'hores del servei destinades a la neteja de façanes** en l'**1,5%**.
- ▶ El percentatge de **gestió directa** del servei de neteja viària **és del 18,4%**.
- ▶ La **presència de dones** en el servei de neteja viària és del **23,4%** sobre el total de treballadors/es l'any 2022, augmentant de forma considerable des del 2020.
- ▶ La mitjana d'hores **anuals de formació dels treballadors és el 5,3**, sent la xifra més baixa de tots els Cercles.
- ▶ La càrrega sobre els treballadors s'analitza amb el número **habitants per treballador del servei** que, l'any 2022, és de 1.034 i **els metres lineals per treballador** que és de **2.198**.
- ▶ El **percentatge de la despesa sobre el pressupost corrent municipal** del servei de neteja viària oscil·la els darrers deu anys **entre el 4,7 (2019) i el 5,4% (2022)**.
- ▶ La **despesa corrent per habitant és de 55,97 €**, un 36,24% més que l'any 2013. **Per metres lineals** de servei la despesa de l'any 2022 és de **24,91 €** de mitjana.



Annex 1. Taules de resultats dels indicadors de residus. 2013-2022

Encàrrec polític

| Àmbit | Indicador | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Ofertir un servei accessible als usuaris | Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (Vidre) | 25 | 27 | 28 | 30 | 29 | 32 | 37 | 37 | 35 | 38 |
| | Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (Paper-cartró) | 152 | 164 | 163 | 180 | 165 | 177 | 180 | 196 | 223 | 225 |
| | Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (Envasos) | 139 | 150 | 153 | 166 | 157 | 169 | 172 | 182 | 211 | 211 |
| | Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (Fracció orgànica) | 86 | 92 | 90 | 98 | 102 | 99 | 101 | 101 | 92 | 95 |
| | % de contenidors tancats respecte el total (Vidre) | | | | | | | | | 0,16% | 0,52% |
| | % de contenidors tancats respecte el total (Paper-cartró) | | | | | | | | | 0,01% | 1,00% |
| | % de contenidors tancats respecte el total (Envasos) | | | | | | | | | 0,15% | 1,20% |
| | % de contenidors tancats respecte el total (Fracció orgànica) | | | | | | | | | 0,39% | 1,80% |
| | % de contenidors tancats respecte el total (Resta) | | | | | | | | | 0,05% | 1,10% |
| | % de contenidors tancats respecte el total (Total) | | | | | | | | | | |
| % de deixalleries en el casc urbà respecte el total de deixalleries | | 58,0% | 55,7% | 56,3% | 57,7% | 57,1% | 60,0% | 59,1% | 61,2% | 60,8% | 62,6% |
| % d'utilització de la deixalleria | | 31,6% | 32,8% | 33,8% | 34,9% | 42,1% | 47,8% | 48,2% | 48,5% | 51,3% | 49,4% |
| % de fracció orgànica autocompostada sobre el total d'orgànica gestionada | | | | | | | | | | | 1,4% |
| Reduir les emissions de CO ₂ | kg d'emissions de CO ₂ per habitant (Recollida) | | | | | | | 7,8 | 6,9 | 7,0 | 7,4 |
| | kg d'emissions de CO ₂ per habitant (Tractament) | | | | | | | 178,0 | 176,0 | 175,0 | 172,0 |
| Assolir uns nivells adequats de recollida selectiva | % recollit de cada fracció sobre el total generat (Vidre) | 51,7% | 51,8% | 51,3% | 50,1% | 51,6% | 54,3% | 57,0% | 60,1% | 59,6% | 59,9% |
| | % recollit de cada fracció sobre el total generat (Paper-cartró) | 42,8% | 42,7% | 43,9% | 43,7% | 45,5% | 52,6% | 59,5% | 60,3% | 59,6% | 57,9% |
| | % recollit de cada fracció sobre el total generat (Envasos) | 42,5% | 43,2% | 43,3% | 42,8% | 45,3% | 50,9% | 54,6% | 59,9% | 58,9% | 61,9% |
| | % recollit de cada fracció sobre el total generat (Fracció orgànica) | 25,8% | 25,9% | 25,4% | 24,8% | 26,0% | 27,8% | 28,9% | 29,4% | 27,4% | 26,5% |
| | Kg recollits per habitant i any (Vidre) | 14,7 | 15,2 | 15,1 | 15,4 | 16,1 | 17,3 | 18,2 | 19,1 | 18,8 | 18,4 |
| | Kg recollits per habitant i any (Paper-cartró) | 18,3 | 18,8 | 19,4 | 20,1 | 21,3 | 25,2 | 28,6 | 28,8 | 28,2 | 26,7 |
| | Kg recollits per habitant i any (Envasos) | 13,6 | 14,3 | 14,3 | 14,8 | 15,9 | 18,3 | 19,6 | 21,4 | 20,9 | 21,4 |
| | Kg recollits per habitant i any (Fracció orgànica (inclou autocompostatge)) | 35,7 | 37,1 | 36,5 | 37,1 | 39,6 | 43,4 | 45 | 45,6 | 42,1 | 39,8 |
| | Kg recollits per habitant i any (Voluminosos) | 10,3 | 11,6 | 13,3 | 14,5 | 18,5 | 19,5 | 19 | 20,1 | 19,7 | 19,6 |
| | Kg recollits per habitant i any (Fracció vegetal) | | | | 6,7 | 8,2 | 8 | 8,3 | 9,9 | 10,1 | 11,1 |
| | Kg recollits per habitant i any (Tèxtil) | | | | | | | | | 2,2 | 2,3 |
| | Kg recollits per habitant i any (Resta) | 263 | 272 | 274 | 276 | 274 | 271 | 262 | 257 | 259 | 254 |
| | Kg recollits per habitant i any (Deixalleria) | 37,2 | 34 | 36,2 | 36,4 | 41,5 | 46,7 | 47,8 | 45,8 | 47,9 | 44,3 |



Usuari / Client

| Àmbit | Indicador | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Oferir un servei de qualitat als ciutadans | Peticions per cada 1.000 habitants | 5,7 | 5,4 | 5,1 | 8,2 | 5,8 | 9,7 | 12,3 | 15,6 | 15,4 | 22,8 |
| Fomentar el civisme | % de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors | 1,8% | 1,6% | 2,1% | 2,7% | 1,9% | 1,6% | 2,7% | 2,2% | 3,2% | 2,8% |

Valors organitzatius / Recursos humans

| Àmbit | Indicador | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Oferir un servei de qualitat (model de gestió) | Nombre de visites per treballador de la deixalleria | 6.190 | 6.112 | 5.914 | 5.657 | 6.354 | 6.865 | 7.293 | 7.026 | 7.732 | 7.684 |
| Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió | % Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Emp. Municipal, Mancomunitat, Consorci) | | | | | | 28,5% | 27,8% | 27,1% | 27,5% | 24,8% |
| | % Gestió indirecta (concessió, altres...) | | | | | | 71,5% | 72,2% | 72,9% | 72,5% | 75,2% |
| Promoure un clima laboral positiu per als treballadors | % d'hores de baixa sobre total d'hores laborals | 4,5% | 6,0% | 7,6% | 7,4% | 8,3% | 8,9% | 9,7% | 11,7% | 13,7% | 10,6% |
| Millorar les habilitats dels treballadors | Hores anuals de formació per treballador | 8,2 | 7,9 | 7,3 | 9,1 | 6,7 | 6,7 | 7,2 | 4,8 | 7,4 | 7,3 |
| | Accidents laborals per cada 100 treballadors | 20,7 | 15,1 | 21,7 | 21,2 | 22,9 | 23,7 | 20,9 | 17,3 | 13 | 14,3 |
| Promoure la responsabilitat social | % de dones sobre el total de treballadors | 3,5% | 4,4% | 3,7% | 3,4% | 3,5% | 4,9% | 5,1% | 4,8% | 6,0% | 7,3% |
| | % de dones comandament sobre el total de comandaments | | | | | 7,1% | 10,3% | 12,1% | 11,8% | 9,4% | 11,6% |

Economia

| Àmbit | Indicador | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---------------------------------|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|----------|
| | Despesa corrent en recollida de residus per habitant | 40,06 € | 38,48 € | 39,59 € | 41,14 € | 41,65 € | 43,48 € | 45,42 € | 45,33 € | 46,69 € | 52,38 € |
| | % del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus | 7,1% | 7,4% | 7,0% | 7,6% | 7,5% | 7,9% | 8,1% | 8,5% | 8,1% | 8,5% |
| Disposar dels recursos adequats | Despeses en campanyes de sensibilització per habitant | 0,42 € | 0,54 € | 0,57 € | 0,69 € | 0,70 € | 0,71 € | 0,49 € | 0,42 € | 0,55 € | 0,89 € |
| | Despesa corrent de gestió de la deixalleria per habitant (servei i tractament) | 3,05 € | 3,28 € | 3,46 € | 3,58 € | 3,68 € | 4,02 € | 4,33 € | 4,66 € | 4,39 € | 4,67 € |
| | Despesa corrent de gestió de la deixalleria per tona (€/T) (servei i tractament) | 81,63 € | 95,33 € | 96,36 € | 94,40 € | 92,82 € | 87,13 € | 92,17 € | 105,97 € | 96,13 € | 101,18 € |
| Finançar adequadament el servei | % d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida, tractament i/o eliminació de residus | | 104,3% | 100,6% | 107,6% | 108,9% | 98,8% | 98,1% | 98,2% | 90,9% | 87,8% |

Annex 2. Taules de resultats dels indicadors de neteja viària. 2013-2022

Encàrrec polític

| Àmbit | Indicador | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Ofereix un servei accessible als usuaris | Habitants per paperera | 46,4 | 44,1 | 43,3 | 41,9 | 41,5 | 41,2 | 41,2 | 41,5 | 44,4 | 43,3 |
| | Metres lineals per paperera | 99,5 | 90,9 | 91,6 | 91,5 | 101 | 96,1 | 95,7 | 95,1 | 96,8 | 92,3 |
| Reducir les emissions de CO ₂ del servei de recollida | kg d'emissions de CO ₂ per habitant | | | 3,4 | 3,4 | 3,1 | 3,2 | 3,3 | 3,1 | 3,4 | 3,6 |
| | Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant | 88,0 | 89,8 | 93,0 | 95,3 | 85,9 | 84,6 | 75,7 | 93,9 | 104,7 | 106,2 |
| Promoure l'estalvi d'aigua | % de litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua | 26,1% | 32,0% | 30,4% | 33,7% | 46,2% | 39,9% | 38,6% | 33,1% | 30,6% | 31,4% |
| | % d'hores anuals segons la tipologia <i>E. Manual</i> sobre el total d'hores anuals del servei de neteja | 65,8% | 65,1% | 63,0% | 62,1% | 59,7% | 60,0% | 59,9% | 60,5% | 60,6% | 63,2% |
| Assolir uns nivells adequats de qualitat en la neteja viària | % d'hores anuals segons la tipologia <i>E. Mixta</i> sobre el total d'hores anuals del servei de neteja | 11,9% | 10,8% | 11,4% | 11,5% | 13,3% | 12,8% | 11,5% | 11,0% | 10,8% | 9,6% |
| | % d'hores anuals segons la tipologia <i>E. Mecanitzada</i> sobre el total d'hores anuals del servei de neteja | 6,1% | 6,3% | 6,9% | 6,5% | 6,6% | 5,9% | 5,7% | 5,6% | 4,7% | 4,8% |
| | % d'hores anuals segons la tipologia <i>Aiguabatre</i> sobre el total d'hores anuals del servei de neteja | 5,0% | 6,1% | 7,0% | 7,4% | 6,5% | 6,9% | 7,5% | 8,3% | 7,7% | 7,8% |
| | % d'hores anuals segons la tipologia <i>Altres</i> sobre el total d'hores anuals del servei de neteja | 11,4% | 12,0% | 11,8% | 12,5% | 14,3% | 14,4% | 15,5% | 14,6% | 16,1% | 14,7% |
| | % d'hores anuals segons la tipologia <i>Total</i> sobre el total d'hores anuals del servei de neteja | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |



Usuari / Client

| Àmbit | Indicador | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | |
|---|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ofereix un servei de qualitat als ciutadans | Peticions per cada 1.000 habitants | | 4,4 | 5,4 | 6,2 | 6,6 | 6,9 | 8,1 | 10,3 | 10,4 | 18,6 | 27,8 |
| | % d'hores de servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores de servei de neteja viària | | 1,3% | 1,3% | 1,4% | 1,6% | 1,5% | 1,5% | 1,5% | 1,4% | 1,6% | 1,5% |
| Fomentar el civisme | % de papereres substituïdes per actes vandàlics durant l'últim any respecte el total de papereres | | 5,6% | 5,8% | 5,1% | 6,4% | 7,4% | 6,5% | 6,1% | 5,3% | 8,6% | 8,4% |

Valors organitzatius / Recursos humans

| Àmbit | Indicador | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Ofereix un servei de qualitat (model de gestió) | Habitants per treballador del servei | 1.111 | 1.176 | 1.178 | 1.138 | 1.142 | 1.107 | 1.086 | 1.072 | 1.104 | 1.034 |
| | Metres lineals per treballador | 2.416 | 2.451 | 2.523 | 2.507 | 2.714 | 2.555 | 2.649 | 2.573 | 2.319 | 2.198 |
| Gestionar el servei amb les seves diverses formes de gestió | % Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Emp. Municipal, Mancomunitat, Consorci) | | | | | | 16,5% | 12,8% | 19,3% | 27,0% | 18,4% |
| | % Gestió indirecta (concessió, altres...) | | | | | | 83,5% | 87,3% | 80,7% | 73,1% | 81,6% |
| Promoure un clima laboral positiu per als treballadors | % d'hores de baixa sobre total d'hores laborals | 4,4% | 7,1% | 8,0% | 8,2% | 9,3% | 9,2% | 11,1% | 11,5% | 13,7% | 11,5% |
| Millorar les habilitats dels treballadors | Hores anuals de formació per treballador | 7,3 | 7,7 | 4,6 | 5,3 | 5,7 | 4,3 | 4,8 | 4,4 | 6,1 | 5,3 |
| Promoure la responsabilitat social | % de dones sobre el total de treballadors | 16,0% | 17,5% | 16,7% | 16,5% | 16,5% | 16,5% | 17,0% | 18,4% | 20,4% | 23,4% |
| | % de dones comandament sobre el total de comandaments | | | | | 14,4% | 10,8% | 13,2% | 12,1% | 14,4% | 14,7% |



Economia

| Àmbit | Indicador | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Disposar dels recursos adequats | Despesa corrent per habitant | 41,08 € | 41,96 € | 43,46 € | 45,50 € | 42,70 € | 44,42 € | 45,16 € | 45,56 € | 48,05 € | 55,97 € |
| | % de la despesa sobre el pressupost corrent municipal | 5,2% | 5,2% | 5,2% | 5,3% | 4,8% | 4,8% | 4,7% | 4,9% | 4,9% | 5,4% |
| Oferir el servei a uns costos unitaris adequats | Despesa corrent en neteja viària per metre lineal | 18,54 € | 20,24 € | 20,43 € | 20,75 € | 17,89 € | 19,04 € | 19,07 € | 19,97 € | 23,18 € | 24,91 € |

Relatoria de la dinàmica “Un problema, una solució”

Taller de Millora dels Cercles de Comparació Intermunicipal de Gestió de Residus i Neteja Viària de la Diputació de Barcelona

Objectiu de la dinàmica:

Generar propostes de millora dels serveis de recollida i tractament de residus i de neteja viària entre els ens locals participants.

Assistents:

En total hi va haver **60 assistents**, 51 tècniques i tècnics municipals i 9 persones de l'organització (6 tècniques i tècnics de la Diputació de Barcelona, 3 consultores de l'empresa GAIA-Serveis Ambientals)

Els serveis de gestió de residus i neteja viària representats procedien dels següents ens locals:

| | | |
|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Barberà del Vallès | Mataró | Santa Maria de Palautordera |
| Cardedeu | Mollet del Vallès | Sentmenat |
| Castelldefels | Montgat | Sitges |
| Centelles | Montmeló | Terrassa |
| Figueres | Navàs | Tiana |
| Les Franqueses del Vallès | Palau-solità i Plegamans | Ullastrell |
| Gavà | El Prat de Llobregat | Vacarisses |
| L'Hospitalet de Llobregat | Rubí | Vic |
| La Garriga | Sabadell | Viladecans |
| Lleida | Sant Adrià de Besòs | Viladecavalls |
| Lliçà d'Amunt | Sant Antoni de Vilamajor | Vilafranca del Penedès |
| Mancomunitat del Cardener | Santa Coloma de Cervelló | Vilassar de Dalt |
| Mancomunitat La Plana | Santa Coloma de Gramenet | Vilassar de Mar |
| Manlleu | Sant Cugat del Vallès | |
| Matadepera | Sant Feliu de Llobregat | |



Metodologia:

Es van organitzar dues sessions de treball en funció del volum de població de l'ens local i la dinàmica es va fer en dos grups en les dues sessions.

Cada representant va formalitzar individualment una o dues **preguntes sobre com resoldre algun aspecte determinat que els preocupa dels seu servei**. Per ordre, aquells municipis que hi podien donar resposta oferien la seva visió i experiència, sempre des d'un punt de vista pràctic, de com havien resolt des del seu servei el problema plantejat.

A nivell de relatoria, s'han agrupat les diferents qüestions plantejades pels tres grups en funció de grans temes o preguntes. No es fa cap distinció en funció de la taula on es va tractar la pregunta i s'han agrupat les respostes als temes plantejats. Les respostes a les qüestions plantejades no identifiquen l'ens local.

Quants municipis de la taula del taller tenen intenció d'implantar contenidors tancats? Amb quina tecnologia? Quines fraccions? Com es controla el què es tira al contenidor?

Quins aspectes cal tenir en compte a l'hora de licitar el tancament dels contenidors?

Quin criteri han aplicat els municipis per implantar la recollida amb contenidors tancats i no porta a porta?

Hi ha experiències alternatives a contenidors amb control d'usuari en municipis d'alta densitat d'edificació?

Com es poden implantar sistemes de tancament a les bústies de recollida pneumàtica?

Deu dels dotze municipis d'una de les taules (un 83,3%) tenen previst **implantar contenidors tancats amb control d'usuari**.

Empreses que tenen tecnologia: MOBA, IDEA, Seigarbost... Algunes de les tecnologies no acaba de convèncer als municipis perquè s'ha de prémer un botó i esperar. Es bloqueja amb facilitat. Un altre problema és la durada de les bateries. Una empresa ha creat una piona on hi ha el control d'obertura dels contenidors d'una mateixa bateria.



Alguns municipis volen començar pels contenidors dels comerços.

La majoria de municipis tancaran **resta i orgànica**. Algun municipi també vol tancar els contenidors d'envasos i, fins i tot, els de paper-cartró. El problema és que **el cost dels contenidors amb el sistema de tancament és molt car** i això condiciona les fraccions que es poden afegir al projecte.

Un municipi ha demanat una reducció interna al contenidor per evitar bosses de resta al contenidor d'orgànica.

Davant del dubte de quins són els aspectes a tenir en compte en cas de voler licitar els tancaments dels contenidors, sembla que **l'aspecte que es coincideix té a veure amb les dades registrades**. És fonamental **que les dades pertanyin a l'Ajuntament, i que el programa informàtic de control permeti obtenir dades ja analitzades** amb algun tipus de formulari, ja que se'n generen moltes. El cost extra que pot suposar el tractament de les dades s'ha d'incloure en el cost de la taxa, ja que en algun municipi s'ha hagut d'externalitzar.

Un altre punt important és la fiabilitat de les dades i el percentatge d'error en les obertures dels contenidors. Segons els municipis que disposen de contenidors amb tancament, l'error que facilita el fabricant són dades obtingudes al laboratori, de manera que en el funcionament normal del contenidor s'ha de comptar que l'error serà més gran.

És important també **plantejar si el sistema d'obertura cal que sigui de lectura constant**, amb obertura del contenidor només acostant la targeta, **o bé si es posa un sistema en el que el ciutadà ha de prémer un botó** i després acostar la targeta per a l'obertura. En el primer cas el consum energètic del contenidor serà més elevat que en el segon.

També es considera important la connectivitat. En algun municipi el **sistema de transferència** de les dades es fa del contenidor al camió quan fa el buidatge, però el problema és que la recollida

da és més ràpida que el temps que triga la transferència, i es poden perdre dades. En altres casos la transferència es fa directament del contenidor al núvol de dades del programa informàtic. **La transferència es pot programar** perquè es faci, per exemple, dos cops al dia. Aquest segon sistema consumeix menys bateria, però cal tenir en compte els problemes de cobertura.

Pel que fa a les targetes o les aplicacions mòbils, **cal valorar si es dona permís perquè cada targeta o cada usuari obri tots els contenidors del municipi, o bé si es fa segmentació** i no més pot obrir un número determinat de contenidors, que seran els que estiguin més a la vora de l'habitatge. A l'hora de fer l'actualització de les dades el segon sistema consumeix menys bateria, perquè aglutina dades. Un bon control permet anar actualitzant els permisos en cas de pèrdua o canvi d'habitatge, de manera que és important decidir quin sistema és el més adequat.

Respecte el **manteniment dels contenidors**, hi ha acord a la taula que cal incloure a la licitació que l'empresa adjudicatària ha de fer el manteniment i les reposicions **amb la màxima rapidesa possible**, i en cas que el sistema de tancament tingui una avaria, el contenidor ha de quedar obert perquè els ciutadans el puguin utilitzar.

En aquest sentit, alguns municipis plantegen la **importància de saber quina ha sigut la incidència**, ja que quan el ciutadà diu que un contenidor no funciona és important saber què ha passat. En alguns municipis tant el servei de recollida com el de neteja viària registren les incidències detectades, i el personal de l'Ajuntament disposa d'un protocol perquè la incidència quedi registrada en cas de queixa del ciutadà.

Un municipi que ha implantat la **recollida amb contenidors tancats amb restricció de dies d'obertura però no d'horaris**, ha optat per aquest sistema perquè així **els ciutadans poden utilitzar els contenidors a l'hora que els va millor** i no a l'hora fixada en el porta a porta. Tot i això, un municipi comenta que amb el porta a porta al final la gent s'acaba adaptant a l'horari de recollida.

En un altre municipi el criteri és **facilitar la recollida als treballadors**, ja que és millor recollir en un punt que no en múltiples punts. També apunten als riscos laborals dels treballadors, ja que els circuits porta a porta suposen un esforç físic important.

Davant del fet que sembla que a nivell de les ciutats grans s'opta majoritàriament per la recollida amb contenidors tancats, un municipi aporta el dubte de si **la inversió que suposen aquests contenidors es veurà compensada per una millora en els resultats de recollida selectiva**. En algun cas la decisió per un model o l'altre ha sigut una decisió política. En contenidors tancats **els percentatges de recollida selectiva potser seran més baixos, però es valora que la diferència no és tant gran** i, si els costos de la implantació ho permeten, a nivell ambiental també es valora com una bona opció.

La implantació de contenidors tancats **depèn també de l'espai de què es disposi al carrer**. Si hi ha prou espai i es poden posar àrees amb suficients contenidors, a nivell de la ciutadania es valora la flexibilitat de l'horari, i s'arriba a percentatges de recollida que compleixen la normativa.

El seguiment de la recollida amb l'agent cívic suposa un valor afegit molt important.

Hi ha municipis que han implantat **recollides porta a porta amb col·locació de bústies tancades** a blocs de pisos de més d'un número determinat d'habitatges (8, 20...). És un armari blindat amb el contenidor a dins.

En alguns casos cada comunitat de veïns ha decidit com volia fer la recollida: amb cubells o amb bústies.



Una altra alternativa és **reservar una zona d'aparcament** per dipositar els cubells de recollida porta a porta, pintant el terra.

Es comenta la possibilitat de fer la **recollida sense cubell i amb bosses identificades i a cost diferent segons la fracció que hagin de contenir**. Tant es podria aplicar en recollida porta a porta com contenidors. L'arc del camió llegeix totes les bosses en el moment de descarregar el material a dins.

Una altra possibilitat és **entrar al bloc de pisos a recollir a la porta de cada habitatge**.

Es constata que totes aquestes propostes són molt més cares que el contenidor amb control d'usuari.

En un municipi que vol implementar els **tancaments en recollida pneumàtica**, ho farà en bústies de façana i de peu per a les **fraccions resta i orgànica**, amb un identificador que desbloquejarà la porta. L'usuari s'identificarà amb la targeta i, a continuació, clicarà el botó de la bústia que vulgui obrir. Si ha d'utilitzar les dues bústies, primer n'haurà d'obrir una, tancar-la, prémer el botó de l'altra i obrir-la. **Això permetrà identificar l'usuari i les fraccions que ha dipositat**. Pel que fa a la resta de fraccions, es recolliran amb contenidors de superfície.

En un altre municipi no s'han plantejat el tancament, ja que es disposa de bústies de pneumàtica per a totes les fraccions excepte el vidre i és complicat.



Respecte el manteniment d'aquesta recollida, un dels municipis aplica una bonificació a les comunitats de veïns que disposen de recollida pneumàtica perquè se'ls obliga a tenir un **contracte de manteniment de les bústies**, mentre que en els altres municipis que en disposen no hi ha aquest tipus de contracte, sinó que el manteniment es fa des del propi ajuntament.

En el dia a dia el fet que el manteniment el faci la comunitat acaba comportant problemes, però cal tenir en compte que si el fa l'ajuntament quan hi ha un problema s'ha d'accedir a l'interior de la comunitat.

QÜESTIONS SOBRE GESTIÓ DE CONTENIDORS AMB CONTROL D'USUARI

Qui s'ha de fer càrrec del manteniment dels contenidors amb control d'usuari?

Com es gestionen les bosses que deixen els ciutadans damunt dels contenidors? Com es controla?

En contenidors de càrrega lateral hi ha **entitats que treballen amb centres de treball especial** que estan fent molt bona feina. Si s'implanta sistemes de tancament és important fer una **inspecció dels contenidors** que es recomana que sigui setmanal.

A la taula hi ha consens en què si damunt d'un contenidor s'hi deixa alguna bossa, si aquesta no es recull al final se n'hi acaben deixant més.

En algun municipi van optar per **marcar aquestes bosses** igual que es fa amb els voluminosos i **deixar-les un temps perquè els ciutadans les veiessin**, però amb els contenidors tancats ara es plantegen fer segmentació, de manera que com que una targeta només podrà obrir determinats contenidors podran detectar millor qui no ho està fent bé. També es planteja **utilitzar bosses compostables amb QR o xip** i obligar mitjançant l'ordenança a utilitzar aquestes bosses, però en cas que no les utilitzin serà molt complicat saber qui no ho està fent correctament.

En cas d'utilitzar aquest tipus de bosses, cal fer l'assignació a l'usuari concret en el moment de facilitar les bosses, i un municipi planteja si es pot caure en l'error de complicar tot el procés amb l'aplicació de la tecnologia.

Es planteja a la taula la **utilització de càmeres de trànsit per controlar els contenidors**. Un municipi ha arribat a posar alguna sanció per turisme de residus amb la identificació a través de les càmeres, però cal que ho faci la policia i la càmera no pot estar enfocada als contenidors. En cas de disposar d'una àrea tancada amb control d'accés amb els contenidors dins, en tractar-se d'un espai públic tancat aquí sí que s'hi poden instal·lar càmeres.

QÜESTIONS SOBRE GESTIÓ DE LA RECOLLIDA PORTA A PORTA

Quines recomanacions faríeu a un municipi que fa temps que recull porta a porta i que vol implantar cubells amb control d'usuari?

Com s'està fent la informació a la ciutadania que no participa en el model de recollida escollit pel municipi?

Com es pot aconseguir que els cubells de la recollida porta a porta no quedin tot el dia al carrer?

És **molt important tenir la base de dades d'usuaris molt ben feta abans de la implantació**.

És **bàsic fer totes les assignacions correctament**. En aquest sentit és molt important la formació del personal que ha de fer aquesta feina.

Es recomana que es deixi molt clar que si els residus no es treuen amb el cubell, no es recolliran.

La implantació del control d'usuari genera una **quantitat molt important de dades** que s'han de poder analitzar amb temps suficient.

Prèviament a la campanya cal tenir un informe sobre la protecció de dades. És molt important que cada ciutadà signi el conforme de la llei. La informació sobre la protecció de dades ha d'estar en el mateix lloc on es signa, no pot estar en un enllaç o un document a part.

Habitualment la campanya de distribució de cubell amb control d'usuari implica un augment en el percentatge de recollida selectiva.

Es comenta que és complicat aplicar el pagament per generació a disseminats, habitatges buits i habitatges que s'utilitzen pocs mesos a l'any.

Alguns municipis proposen que hi hagin un **mínim d'aportacions de resta** o sinó l'usuari hauria de pagar el tram més alt de la taxa.

També es planteja **penalitzar la generació excessiva de residus i fer pagar per la fracció vegetal**.

En una jornada recent es va demanar a l'Agència de Residus de Catalunya que fes una campanya general explicant que la taxa de gestió de residus ha de cobrir el 100% del cost del servei.

A partir del padró de residus se sap quins habitatges no tenen els cubells de recollida porta a



porta i a partir del programes informàtics de control del servei també es pot **detectar quins habitatges no estan fent aportacions**. A partir d'aquí si l'Ajuntament té un **servei d'informació ambiental** associat al servei es pot **contactar amb les persones** via telèfon, carta o bé presencialment per detectar quin és el problema. Hi ha persones que no volen participar i ho manifesten explícitament, caldria aplicar l'ordenança municipal de gestió de residus en aquest cas i aplicar la sanció corresponent.

Es comenta que als carrers on s'han posat tòtems per penjar els cubells, molt sovint hi queden penjats tot el dia.

A alguns municipis, als blocs de pisos s'ha buscat **solucions a nivell de comunitat de veïns**: petits armaris, pintar una zona al carrer... És important que la solució aplicada sigui signada per la comunitat de veïns abans de la implantació.

QÜESTIONS SOBRE PAGAMENT PER GENERACIÓ I ANÀLISI DE DADES CONTROL USUARI

Hem acabat la campanya de comunicació per la implementació del nou sistema de recollida; i ara què?

Quina fiabilitat tenen les lectures en la recollida porta a porta de cara el pagament per generació?



Sobre quines fraccions us plantegeu el pagament per generació?

Com es pot traslladar a la taxa les aportacions identificades dels usuaris?

Com s'estan gestionant les incidències del servei de recollida?

Un cop acabada la campanya d'implementació i informats els ciutadans i els establiments comercials, com s'afronta el dia a dia? El **retorn de la informació generada pel nou sistema** acabarà arribant als tècnics de l'ajuntament i caldrà gestionar-lo amb més personal.

Un municipi planteja que s'ha de posar aquest personal de més al nou contracte. L'empresa concessionària ha de tenir un coordinador que disposarà de les directrius, i l'ajuntament ha de fer les tasques de supervisió.

Davant de les tasques de seguiment, es planteja el problema que dins del percentatge destinat a control de qualitat l'empresa concessionària proposava una empresa per dur a terme el control i la pagava, de manera que **el seguiment podia estar viciat**. Un dels municipis planteja **fer un lot 2 al plec nou d'adjudicació que contempli el control de qualitat del servei**, de manera que l'empresa (o una empresa del mateix grup) que es presenti al lot 1 no es pugui presentar al lot 2, i a l'inrevés.

Diverses empreses tecnològiques han canviat recentment les canelleres perquè les més antigues donaven problemes en les lectures. Amb aquest canvi, **les dades són més fiables però hi ha problemes en blocs de pisos on els cubells estan en tòtems**. Les lectures són tan ràpides que no permeten registrar les incidències perquè la pantalla salta al següent cubell i no pot tornar enrere.

Hi ha municipis que han realitzat seguiment "in situ" de lectures i hi ha tingut un error d'un 40% de cubells no llegits. El problema s'agreuja perquè els cubells no es llegeixen per atzar, no es va trobar cap raó lògica.

Es comenta que **a més del problema de la tecnologia també hi ha errors per males praxis del personal que efectua la recollida** (presses, carrers sense lectures...).

Als municipis que han implantat una **aplicació ciutadana** on es poden veure les recollides que es fan a cada habitatge es detecta que no s'estan registrant totes les aportacions.

Alguna de les solucions tecnològiques arriba a perdre les dades si passen d'un cert volum i no hi ha cobertura. Sembla que els operaris han d'efectuar una operació manual per pujar les dades al núvol.

Si les dades no són robustes i no es pot assegurar la traçabilitat, com es poden fer servir per al pagament per generació? La millor opció és **plantejar la taxa per trams d'aportacions perquè la possibilitat d'error és inferior**.

En aplicar la taxa justa, si hi ha al·legacions de la ciutadania per incidències amb el número d'aportacions realitzades, es proposa que es resolguin sempre positivament a favor de la ciutadania, fins que es pugui assegurar que la tecnologia de lectura és robusta al 100%.

Hi ha un consell comarcal que preveu una taxa amb una **part fixa que cobrarien els Ajuntaments** i una **part variable sobre les fraccions orgànica, resta i voluminosos que cobraria el Consorci per la Gestió de Residus corresponent**.

Hi ha municipis que **bonifiquen les aportacions d'orgànica i penalitzen les aportacions de resta** i per entrades a l'àrea d'emergència. El tèxtil sanitari no computa com a resta.

Als **comerços** es planteja per **volum dels contenidors i aportacions per orgànica, resta i envasos**.

Es reflexiona sobre la possible penalització que pot suposar als restaurants el cobrament per les aportacions de fracció orgànica.

Amb els **anàlisis dels histogrames de les aportacions de cada fracció** es pot veure on està la mitjana i penalitzar o bonificar per sota o per sobre segons la fracció.

Hi ha algun ajuntament que aplica un **coeficient a la part fixa de la taxa en funció del número de persones i la superfície de l'habitatge**.

Una proposta per traslladar a la taxa les aportacions identificades és **penalitzar els dos extrems**: qui fa poques aportacions no està participant correctament i qui en fa masses està generant un excés de residus. Les aportacions que es situen a la part central rebrien una bonificació.

Es proposa establir **bonificacions combinades per correcta gestió de diverses fraccions**, especialment resta, orgànica i envasos.

La bonificació per participació hauria de considerar unes aportacions mínimes baixes (com per exemple 1 aportació setmana d'orgànica i d'envasos). Algun municipi proposa fer el càlcul de forma trimestral. A qui ho estigui fent bé només se li apujaria la taxa un 7% i a qui ho estigui fent malament (per sota d'una aportació al mes d'orgànica i envasos) se li apujaria un 40%.

A més resta més es pagaria i a més selectiva menys es pagaria.

El problema principal és la fiabilitat de les dades, a les que s'ha d'aplicar la normativa de protecció de dades i comptar que si les lectures no són correctes el resultat sigui a favor de l'usuari.



L'empresa de recollida s'ha d'assegurar de fer totes les lectures.

Possiblement caldrà ajustar mínims i màxims en funció dels resultats dels primers anys.

En la gestió d'incidències **normalment es posa un adhesiu i la bossa no es recull**. Hauria de ser la persona que ho ha fet malament que tornés la bossa a l'habitatge i la tragués el dia i amb la forma que correspongui.

Si el ciutadà no recull la bossa, hi ha municipis que la deixen com a mínim 24 hores fins que passi l'agent cívic o el servei de neteja viària.

La incidència ha de quedar **registrada al programa informàtic de control** i l'agent cívic o informador ambiental ha de contactar amb la persona responsable.

QÜESTIONS SOBRE LA RECOLLIDA I GESTIÓ DELS RESIDUS VOLUMINOSOS

Com s'està fent la recollida de voluminosos per evitar abandonats? Algun municipi està aplicant sancions?

Quins rendiments hi ha en la recollida de voluminosos a través d'empreses d'inserció social?

No és fàcil identificar qui ha fet la infracció. Amb les fotos d'etiquetes en materials abandonats hi ha ajuntaments que estan sancionant i d'altres que no poden.

Es proposa posar un policia de paisà al punts negres d'abandonaments, però es constata que és difícil que la policia estigui per aquesta feina.

Hi ha municipis que posen els **agents cívics als punts negres** abans i després de la recollida per poder parlar amb les persones que en fan un mal ús. La intenció és **conscienciar a la població**. Un municipi abans de sancionar fa un avís si s'identifica el propietari del voluminos.

Els polítics i serveis tècnics d'un municipi estan d'acord en **incoar expedients a partir de vídeos que puguin filmar els veïns**. La persona denunciant seria sempre anònima. Hi ha serveis jurídics municipals que diuen que les denúncies les han de fer sempre particulars, que no es poden vehicular a través d'entitats com associacions de veïns.

Diversos municipis que recullen la mateixa quantitat de voluminosos concertats que abandonats.

Un municipi facilita als usuaris que demanen la recollida de voluminosos un número de registre, i els comenta que aquest número els servirà per si per exemple la policia local els ho demana, puguin confirmar que han trucat per dipositar aquests residus al carrer i que els reculli el servei de recollida de voluminosos.

Algun municipi inclou els **voluminosos a la bonificació de deixalleria** per impulsar l'aportació controlada d'aquests materials.

Altres municipis posen **adhesius vermells** als voluminosos abandonats i verds als concertats i ho penjen a les xarxes socials. Un municipi encinta l'abandonat, en fa una fotografia i penja cartells a tots els portals a l'entorn del punt on han trobat els voluminosos. Es deixa al carrer un màxim de 48 hores. En un altre municipi en una campanya encintaven els abocaments incontrolats amb cinta groga i negra i els deixaven fins que tornava a tocar fer recollida. Mentre la cinta estava posada la pila d'abandonats no creixia, mentre que quan un cop passada la campanya no es posava



la cinta, la pila augmentava. Algun municipi que feia la recollida per barris **deixava l'abandonat fins que tocava recollida a la zona**. La pila d'abandonats que es creava era molt gran i això no agrada políticament.

En alguns municipis han vist que **mentre es fan campanyes de comunicació als ciutadans**, ja sigui per nou calendari de recollida o altres més visuals senyalant els abandonats amb cintes o adhesius, **el nombre de voluminosos abandonats** es redueix, però en el moment en què ja no es fa campanya torna a augmentar.

La **recollida de voluminosos a l'interior de l'habitatge amb empreses de reinserció** a un municipi ha fet augmentar la recollida concertada a un 70% respecte els abandonats. Així també s'afavoreix la reutilització dels materials. D'altres municipis recullen a les porteries i no al carrer. Amb aquest sistema si hi ha un voluminos al carrer és un abandonat i per tant és sancionable. Un municipi apunta que jurídicament no es pot fer recollida dins dels habitatges, sinó que és millor que ho deixin al vestíbul.

En general **es recomana que els voluminosos es facin deixar davant de la porta i no al costat dels contenidors**.

Si els municipis tenen un servei de recollida d'abandonats i desapareixen de la via pública ràpidament, per la ciutadania és millor treure-ho sense concertar perquè així no s'ha d'esperar que li toqui el torn.

S'insisteix en que **cal traslladar la responsabilitat a la ciutadania**. Un municipi constata que amb la segmentació dels contenidors tancats, com que cada veïnat disposa d'uns contenidors concrets on dipositar els residus, quan veuen que algú en fa un mal ús els veïns s'impliquen i els avisen que no ho deixin allà. Un municipi vol fer un aplicació d'intercanvi de voluminosos entre veïns i un municipi comenta que ja en disposa, però tot i això se segueixen trobant abandonats.

Els rendiments depenen molt de com es faci la recollida: al carrer, al portal o a l'interior de l'habitatge.

En recollides al carrer (incloent concertats i abandonats), empreses que no són d'inserció social tenen uns rendiments de 25 punts/equip i jornada.

A l'interior dels portals els rendiments són de l'ordre de 16 recollides/equip i jornada amb empresa que no és d'inserció.

Dins els habitatges el rendiment és de 10 serveis/equip i jornada.

Es comenta que l'Associació Traperos d'Emaús té moltes dades respecte aquest tema.

QÜESTIONS SOBRE RECOLLIDA COMERCIAL I INDUSTRIAL

Hi ha un topall en els ingressos d'Ecoembes per la recollida de paper-cartró?

Com es gestionen les caixes de fruita de les fruiteries?

Què es pot fer amb els residus dels polígons industrials?

Com es pot plantejar la recollida de bolquers i tèxtil sanitari a les escoles bressol i les residències de gent gran per poder fer una recollida amb menys freqüència?



Al conveni d'Ecoembes hi ha un **topall màxim de quantitat de paper-cartró comercial per habitant que es paga**. Els municipis que recullen una quantitat important es troben que els diners que ingressen corresponen només a una petita part del que recullen (sovint no arriba als quilos recollits els tres primers mesos de l'any).

Aquest és un problema del conveni signat entre Ecoembes i l'Agència de Residus de Catalunya.

Segons apunta un dels municipis, en la definició d'envàs (qualsevol recipient que pugui contenir un producte d'alimentació) hi entren les caixes de fusta de les fruïteries i, per tant, s'haurien de posar al contenidor d'envasos. Respecte les caixes de plàstic, també haurien d'anar a aquest contenidor.

Hi ha consens a la taula que **la recollida d'aquestes caixes suposa un problema per als serveis de recollida**, ja que a la majoria de municipis les fruïteries estan ubicades en zones concretes i bastant juntes, i els residus que generen ocupen força espai a la via pública. Tot i que el proveïdor s'hauria d'endur les caixes buides, les fruïteries normalment no ho fan perquè un cop entregada la caixa el proveïdor no accepta les buides, i a Mercabarna es poden dipositar, però no totes les fruïteries hi van a comprar.

En un municipi aquests residus els recollia el servei de desbordaments, però en un futur aquesta recollida s'haurà d'incloure a la taxa comercial. Una solució seria que disposin d'un gestor extern.

Davant del plantejament d'implantar recollida porta a porta dels residus comercials, un municipi comenta que veuen factible la recollida dels envasos, a part que hi estan obligats, però no la de cartró, ja que es paga menys.

Un municipi planteja la qüestió sobre què es pot fer amb els **residus assimilables a domèstic que generen les indústries ubicades als polígons industrials**. En alguns municipis els contenidors als polígons es converteixen en punts d'abocament incontrolat.

En les activitats comercials, en funció de l'activitat, el residu serà comercial (càtering o bar) o assimilable a domèstic (menjador).

En un municipi es disposa d'un equip d'operaris que recullen porta a porta els envasos i la fracció orgànica generats als polígons que disposen de menjadors, sempre que compleixin els barems aplicats.

En un altre municipi, coincidint amb els canvis a la recollida dels habitatges, s'ha igualat la recollida domèstica i la comercial. Es fa recollida porta a porta a domèstics i comercials, i aquests últims a la part variable de la taxa paguen pel volum del bujol que han demanat. Això també ha fet que ajustin més els volums dels bujols.

En algun dels municipis de la taula no es realitza recollida comercial, mentre que en algun altre es fa recollida comercial tres dies a la setmana, i probablement acabaran ampliant la recollida a sis dies a la setmana.

Respecte la **recollida de bolquers i tèxtil sanitari** a les escoles bressol i residències de gent gran, un municipi disposa de contenidors amb tancament hermètic a les escoles bressol.

Un altre municipi ha subministrat diversos contenidors a la residència de gent gran, i els van omplint a mesura que els fa falta. A l'hivern la freqüència és menor (2 recollides setmanals), però a l'estiu augmenten la freqüència de recollida. Es tracta com si fos un gran productor, i es recullen només aquests contenidors.



Els municipis estan d'acord en què **cal buscar la manera que aquests residus no suposin un problema**, i que cal procurar que els puguin tenir en algun espai interior o bé, si han d'estar a l'exterior, que estiguin en una zona on no els toqui el sol.

QÜESTIONS SOBRE LA RECOLLIDA D'OLI VEGETAL DOMÈSTIC I RESIDUS TÈXTILS

Com es preveu implantar les recollides d'oli i tèxtil als municipis?

Com es recollirà l'oli vegetal i el tèxtil?

Hi ha municipis que faran **recollida de tèxtil porta a porta** 2 vegades a l'any, coincidint amb el canvi d'estació. D'altres municipis estan fent la **recollida d'oli a l'espai dels bolquers el dia que es recull la fracció resta** i s'estan plantejant si també podrien fer recollida de tèxtil amb aquest sistema de forma quinzenal.

Un municipi constata que quan van aplicar la recollida porta a porta a les cinc fraccions van treure els contenidors de roba i han tingut una reducció molt gran de la quantitat recollida.

Diversos municipis han posat un número important de **bústies antivandàliques amb contenidor d'oli** al carrer, on es disposa amb ampolles de plàstic. D'altres aprofiten **equipaments municipals per tenir contenidors d'oli** i fins i tot per recollir roba 2 vegades a l'any (amb el canvi de temporada).

Un municipi ha posat **màquines receptores de bidons d'oli plens i lliurament de bidons buits i nets**.

Actualment molts convenis de recollida de roba són a cost zero, però si s'ha d'acceptar la roba no reutilitzable, començarà a tenir un cost per al municipi.

S'apunta que qualsevol empresa o entitat podria demanar per posar contenidors a la via pública per recollir la roba i se'ls hauria de donar permís pagant la tarifa d'ocupació de la via pública.

Un municipi preveu **posar contenidors a establiments de venda de roba** que s'hi apuntin de forma voluntària a canvi d'una bonificació en la taxa de residus.

A l'estudi de generació de residu d'oli vegetal a Catalunya (ARC) s'estableix un objectiu del 30% de recollida selectiva del residu d'oli vegetal domèstic respecte els residus generats pel 2025, el que suposaria un rati de 0,68 kg/hab i any i unes 5.130 tones recollides a nivell de Catalunya (sobre les 17.000 que calculen que es generen, que serien el 19% del consumit).

Es constata que els convenis de recollida de roba estan desfasats i que cal fer un plec per la gestió d'aquests residus.

Hi ha municipis que han afegit a les illes de recollida de residus contenidors per oli i per roba que ha comprat l'Ajuntament i que gestiona l'empresa que presta el servei de recollida.

La recollida d'oli i de tèxtil es pot **subcontractar al 3r sector** perquè la llei ho permet. En aquest cas **el benefici és la inclusió social**.

QÜESTIONS SOBRE EXPEDIENTS SANCIONADORS

Quina és la situació d'obertura i execució d'expedients sancionadors?



Costa que els expedients sancionadors arribin a executar-se en ferm. Se n'obren però queden **aturats a nivell de secretaria o a nivell polític**.

Algun municipi està sancionant per abocaments al medi natural (una falta considerada més greu que no reciclar correctament).

Si es presenten al·legacions i estan ben formulades normalment es dona la raó a la persona afectada.

En algun cas la sanció ha servit perquè altres persones que estaven duent a terme comportaments semblants deixin de fer-los, encara que la sanció no s'hagi arribat a executar.

L'expedient sancionador **l'ha de signar una persona que sigui funcionària**. Així, en alguns municipis les signa algú de serveis jurídics, l'agent cívic si té aquesta categoria o bé la policia local.

Hi ha diverses opinions sobre el fet que una carta o una caixa amb l'adreça d'un usuari sigui prova per sancionar.

Es proposa afegir un indicador nou al cercle de residus sobre expedients oberts i tancats.

QÜESTIONS SOBRE MAQUINÀRIA



Com es fa el control del manteniment de la maquinària del servei?

Hi ha hagut problemes de legionel·la en neteja viària?

Els vehicles elèctrics d'intervenció ràpida del servei de neteja viària són efectius?

Quina experiència hi ha amb els bufadors elèctrics a nivell de personal?

Als plecs normalment està contemplat el manteniment però no se sol fer el seguiment. Algun municipi fa una inspecció anual tipus llistat i es redacta una memòria de com està cada equip.

Es comenta que a la pròpia empresa li interessa fer correctament el manteniment de la maquinària. **El què cal seguir més és la imatge** perquè no els importa tant com a l'Ajuntament.

En un municipi que fan el **servei en gestió directa, van incorporar un taller propi per la maquinària** i els costos se'ls han reduït a un 50%.

Si s'apliquen correctament els **protocols preventius de legionel·la**, tot i que fan bastant malbé les màquines, no hi ha d'haver problemes. L'empresa ha de tenir al dia tots els registres. I una vegada a l'any han de fer la revisió de tota la maquinària.

Quan hi ha un brot és fàcil dir que el problema està a la neteja viària.

Un municipi disposa de dos **vehicles elèctrics d'intervenció ràpida**, un de nou i un de segona mà. En el cas del vehicle nou la bateria funciona molt bé i aguanta tota una jornada, mentre que en el de segona mà han vist que la bateria s'esgota més ràpidament.

Un altre municipi també en disposa, però els utilitza bàsicament per parcs i per al buidat de papereres.

Un dels municipis planteja la qüestió de l'experiència amb els **bufadors elèctrics** perquè **els treballadors de neteja viària són reticents a utilitzar-los** perquè pesen més i no els poden utilitzar tota la jornada, ja sigui pel pes o perquè les bateries no tenen prou durada.

En un dels municipis que en disposa comenta que **els treballadors es queixen sobretot de la potència**, ja que els elèctrics en tenen menys, i utilitzen els de gasoil com a reforç. Pel que fa a les bateries, després de 4 anys d'ús comencen a haver-hi problemes amb la durada.

En un altre dels municipis no s'han registrat queixes per pes, i **en el que sí que s'ha notat és en el soroll, que s'ha reduït molt.**

QÜESTIONS SOBRE PAPERERES

Com es pot gestionar que les papereres no siguin un punt d'abocament de bosses dels que no participen a la recollida porta a porta?

Què es pot fer amb les papereres quan es canvia el model de recollida?

Hi ha la possibilitat de reduir el número de papereres o de posar-hi reductors de boca.

Algun municipi ha demanat un **pla de papereres** a Diputació de Barcelona per analitzar aquesta problemàtica a fons.

Hi ha municipis que tenen **papereres selectives** que tenen la boca més petita i els hi estan funcionant bé.

També es troben moltes bosses a les bústies que té instal·lades un municipi pels bolquers. De fet aquest municipi té un servei diari a jornada completa per recollir bosses abandonades a diversos punts del municipi.

Un municipi planteja el fet que **quan es fa un canvi de model s'han de replantejar les papereres perquè no es converteixin en punts d'abocament de residus**. Algun municipi planteja canviar-ne algunes per papereres multifracció, però sembla que hi pot haver un problema a l'hora de gestionar els residus que s'hi dipositen.

A la taula hi ha acord en què **la major part dels residus que hi van a parar es poden tractar com a envasos**, i que hi haurà una part que seran impropis, de manera que cal parlar amb l'empresa concessionària perquè tracti aquests residus com a envasos.

En el cas dels **excrements de gos**, algun municipi planteja que l'Agència de Residus admet els excrements a la fracció orgànica sempre i quant estiguin dins d'una bossa compostable. Hi ha un municipi que ha implantat ja contenidors tancats i per donar una solució a aquest residu han demanat a l'empresa concessionària que fessin un **forat petit en un costat del contenidor de resta** i l'identifiquin **amb un adhesiu que indica que allà s'hi poden dipositar excrements de gos i petit tèxtil sanitari**. Aquesta reforma del contenidor no afecta el mecanisme de tancament, però sí l'estructura del contenidor.

Un municipi comenta que **cal replantejar les ubicacions de les papereres**, posant-les bàsicament a parcs infantils, places, escoles..., **per limitar els problemes que s'hi puguin ocasionar a punts concrets** i que siguin més fàcils de gestionar.



Com es pot controlar que els comercial o professionals paguin el servei de deixalleria?

Hi ha municipis que fan pagar les aportacions comercials o professionals sense establir cap quantitat límit d'aportació gratuïta. De vegades els professionals (especialment jardiners) fan servir les targetes dels particulars per portar restes vegetals. La solució que es proposa és **donar només una targeta per habitatge i fer pagar en funció del tipus de vehicle que entra**: furgoneta retolada professional...

Per posar límits d'aportacions i taxes associades cal redactar una ordenança municipal que ho reguli.

Es comenta que les bonificacions a les deixalleries poden fomentar l'augment de freqüència amb petites aportacions.

En un futur **les recollides de voluminosos i l'ús de la deixalleria haurien d'estar inclosos a la taxa justa**. En aquest sentit també s'alerta que **el fet de cobrar o posar limitacions a les entrades a la deixalleria pot implicar trobar més residus al medi natural**.

Hi ha un municipi que fa molt temps que té previst un preu per "recollida onerosa". S'aplica a partir de cert número d'aportacions de voluminosos i s'ha de pagar a part de la taxa.



QÜESTIONS SOBRE CONTROL DE QUALITAT I PAGAMENT DEL SERVEI

Com es fa el pagament del servei? Fix mensual amb control de qualitat i descompte?

Com es pot fer un seguiment efectiu del servei en el dia a dia?

Com es poden plantejar les enquestes de satisfacció del servei?

Com es pot gestionar la relaxació del personal de neteja viària?

Un municipi **fa pagament fix mensual separat per a residus i neteja viària, amb un control (que efectivament no es porta a terme) i un percentatge per objectius ambientals**. En un altre municipi el pagament del servei de residus és fix mensual i en la neteja viària hi ha control de qualitat (en funció de si està net o brut) per part d'un agent cívic.

Els municipis que tenen el **servei municipalitzat acaben resolent els problemes amb el personal propi i fent internament el control de qualitat**. Constaten que això agilitza el procés, però al final acaben tenint més personal per cobrir baixes, vacances, dies personals...

En el cas de disposar d'una **empresa concessionària**, els municipis estan d'acord en què és l'empresa la que **ha de disposar del personal i cobrir aquests conceptes**. Des de l'ajuntament es demana el personal del que ha de disposar el servei, i l'empresa l'ha de facilitar.

Un municipi planteja que disposa de **molta informació del funcionament del servei, però que es tracta de dades molt agregades i no acaben essent útils**. Davant del dubte de com es pot millorar el seguiment, un municipi planteja que el **treball amb l'agent cívic a peu de carrer** és el més proactiu, ja que les incidències amb el programa informàtic van directament a l'empresa i no se'n pot fer un seguiment tan acurat.

Un altre municipi disposa d'un sistema de **seguiment a través d'una aplicació**. Els treballadors poden fer el registre de les incidències a través d'un formulari, fer fotos i inserir-les, i així les dades queden registrades a l'aplicació. En un altre municipi són els ciutadans el que a través de l'aplicació mòbil poden registrar una incidència, fer una fotografia... Aquesta aplicació també els permet, per exemple, compartir mobles amb altres usuaris. Totes les dades registrades en aquest cas van directament a l'empresa.

Un municipi planteja que per obtenir **informació de satisfacció del servei** tenen penjat un **formulari a la pàgina web**, i en funció de si han tingut problemes en algun servei o si volen conèixer què en pensen els ciutadans d'algun canvi van adaptant aquest formulari.

Normalment les persones que contesten el formulari ho fan perquè estan interessades en contestar.

La resta de municipis no tenen implementats sistemes per conèixer la satisfacció dels ciutadans.

Hi ha un municipi que planteja que **degut al decret de sequera han d'emplenar les màquines de neteja viària en un punt d'aigua no potable que té molt poc cabal i que triga una hora a emplenar el dipòsit. El personal s'ha d'esperar i es relaxen molt**. També els capatassos fan més feina de despatx que de camp i no els està gaire a sobre. Els hi retenen un 2% del benefici industrial i si el servei és deficient no cobren la part d'aquest servei però tot i així no es canvia d'actitud.

Alguns municipis expliquen que les penalitzacions que tenen previstes són molt més grans en import, per exemple el 5% del total del servei.



QÜESTIONS SOBRE RECOLLIDA EN ACTES I ESDEVENIMENTS FESTIUS

Com es poden preveure els actes i esdeveniments que hi haurà en un contracte llarg? S'estan aplicant preus públics per actes que no organitzi directament l'Ajuntament?

Un municipi explica que van agafar l'històric dels actes dels darrers sis anys, amb detall de **necessitats de contenidors i neteja**. El què surt al plec no es belluga, si un any se'n fan menys és un benefici per l'empresa, però si un any se'n fan més també ha de prestar el servei.

Altres municipis tenen un **import variable** i es va gastant a mesura que hi ha actes i esdeveniments. Habitualment està sobredimensionat per tal que duri tot l'any.

Hi ha Ajuntaments que **tenen determinat el número d'equips que faran falta per cada acte**. Si se'n fan servir menys, es descompta i si se'n fan servir més es factura a part.

La majoria d'esdeveniments petits s'intenten cobrir amb els serveis ordinaris i així no incrementar el pressupost.

Als actes que no organitza l'Ajuntament cal pagar una taxa, però la majoria demanen el suport d'alguna àrea de l'Ajuntament per no haver d'assumir el cost.

En algun cas, per les fires hi ha establertes unes tarifes per dia i parada.

Amb l'ambientalització de festes cal preveure contenidors per a cadascuna de les fraccions.

QÜESTIONS SOBRE GESTIÓ DE RECOLLIDA EN HABITATGES TURÍSTICS, DE SEGONA RESIDÈNCIA I OCUPATS

Població turística, de segona residència, pisos dormitori i habitatges ocupats. Com es gestiona?

Els municipis amb un **percentatge elevat de població turística o de segona residència**, tant en el cas de recollida porta a porta com amb contenidors tancats, han de facilitar que puguin acollir-se al servei de recollida. Si hi ha alguna àrea d'emergència es pot habilitar perquè aquests habitatges la puguin utilitzar i adaptar la taxa a les obertures, o bé en cas de contenidors tancats es poden habilitar zones properes perquè hi puguin dipositar els residus.

En el cas dels **pisos dormitori**, un municipi planteja el fet que no generen fracció orgànica, ja que no hi fan àpats, de manera que a l'hora de plantejar la taxa s'ha de tenir en compte perquè segons el plantejament se'ls estarà obligant a generar-ne per l'aplicació de la taxa.

Respecte els **habitatges ocupats**, alguns municipis han optat per facilitar elements per a la recollida quan els han demanat per tal que participin a la recollida, mentre que altres han optat per no fer-ho tenint en compte que no paguen impostos.

Si en un habitatge no hi ha generació de residus, una manera de saber si això és correcte és vincular la recollida de residus amb el consum d'aigua, com ja s'està fent a l'Àrea Metropolitana de Barcelona, que té lligades les bonificacions amb el consum d'aigua.

En els casos en què s'han trobat amb habitatges amb consum d'aigua però que no participen a la recollida de residus, els municipis han parlat amb els residents sempre amb un **missatge en positiu**.

QÜESTIONS SOBRE GESTIÓ DE CONTENIDORS SOTERRATS

ELS CONTENIDORS SOTERRATS ÉS MILLOR MANTENIR-LOS O TREURE'LS?

Alguns municipis de la taula disposen de contenidors soterrats. Es tracta de **contenidors d'alta capacitat, però a vegades es generen problemes de lixiviats (sobretot al de resta), són àrees en general més brutes i que generen molts abocaments, tenen boques petites que s'encallen i el manteniment és elevat**.

En alguns municipis no hi ha alternativa per treure'ls, perquè la zona on estan ubicats és de carrers estrets i posar-ne de superfície és complex.

En altres municipis que s'han plantejat treure'ls, la complexitat és tancar el forat on hi ha els contenidors un cop trets. En algun municipi s'ha optat per tancar el forat amb una planxa reforçada, però es troben amb problemes amb el perfil de la planxa, que s'està oxidant. En un altre cas es va optar per tancar tot el forat amb grava i fer pavimentació a sobre, però l'obra s'encareix força.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

GESTIÓ SOSTENIBLE DEL VERD URBÀ 2022



Informe dels indicadors de gestió sostenible del verd urbà 2022

1. Introducció
2. Caracterització dels municipis
3. Anàlisi dels indicadors
4. Conclusions
5. Relatoria de la dinàmica “un problema, una solució”



1. Introducció

L'objectiu d'aquest informe és presentar les conclusions de l'onzena edició del Cercle de Comparació Intermunicipal del Servei de Gestió Sostenible del Verd Urbà, corresponent a les dades de l'any 2022.

L'informe s'estructura en els apartats següents:

- ▶ En primer lloc es mostra la caracterització del cercle, amb el nombre i tipologia de municipi que han participat en aquesta edició i la comparativa amb edicions anteriors.
- ▶ Després es presenta una **anàlisi d'indicadors** dels serveis de gestió sostenible del verd urbà de l'any 2022; els indicadors s'han seleccionat en relació amb els principals objectius que planteja el cercle i permeten apreciar la seva evolució. En l'anàlisi s'introdueixen també **comparatives amb els indicadors transversals**, que permeten contrastar alguns resultats del servei de verd urbà amb la resta de serveis analitzats en els cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona.
- ▶ Finalment, s'exposen les **conclusions** finals a manera de resum de l'anàlisi dels indicadors i síntesi de l'evolució dels resultats del cercle.

La gestió del verd urbà és un servei públic local obligatori per a municipis de més de 5.000 habitants. Cada cop ha anat adquirint més rellevància a mesura que ha incrementat el consens científic sobre els beneficis sobre la salut de les persones i la repercussió en la qualitat de vida a

La finalitat de la gestió sostenible del verd urbà és aconseguir una infraestructura verda urbana de qualitat, promovent una gestió eficient, maximitzant els seus beneficis socials ambientals i augmentant la resiliència dels municipis davant els efectes del canvi climàtic.

les ciutats. L'emergència climàtica també ha posat de manifest el seu paper a millorar la resiliència urbana contribuint a la creació de refugis climàtics i mitigant l'efecte illa de calor. Al mateix temps, però, la gestió del verd urbà també ha de respondre als reptes d'eficiència en l'ús de recursos i minimitzar les externalitats ambientals. La finalitat del servei de gestió sostenible del verd urbà, doncs, és aconseguir una infraestructura verda urbana de qualitat, promovent una gestió eficient i maximitzant els seus beneficis socials ambientals, augmentant la resiliència dels municipis davant els efectes del canvi climàtic.



L'anàlisi dels indicadors s'estructura a partir de tres grans objectius que es desprenen d'aquesta finalitat última:

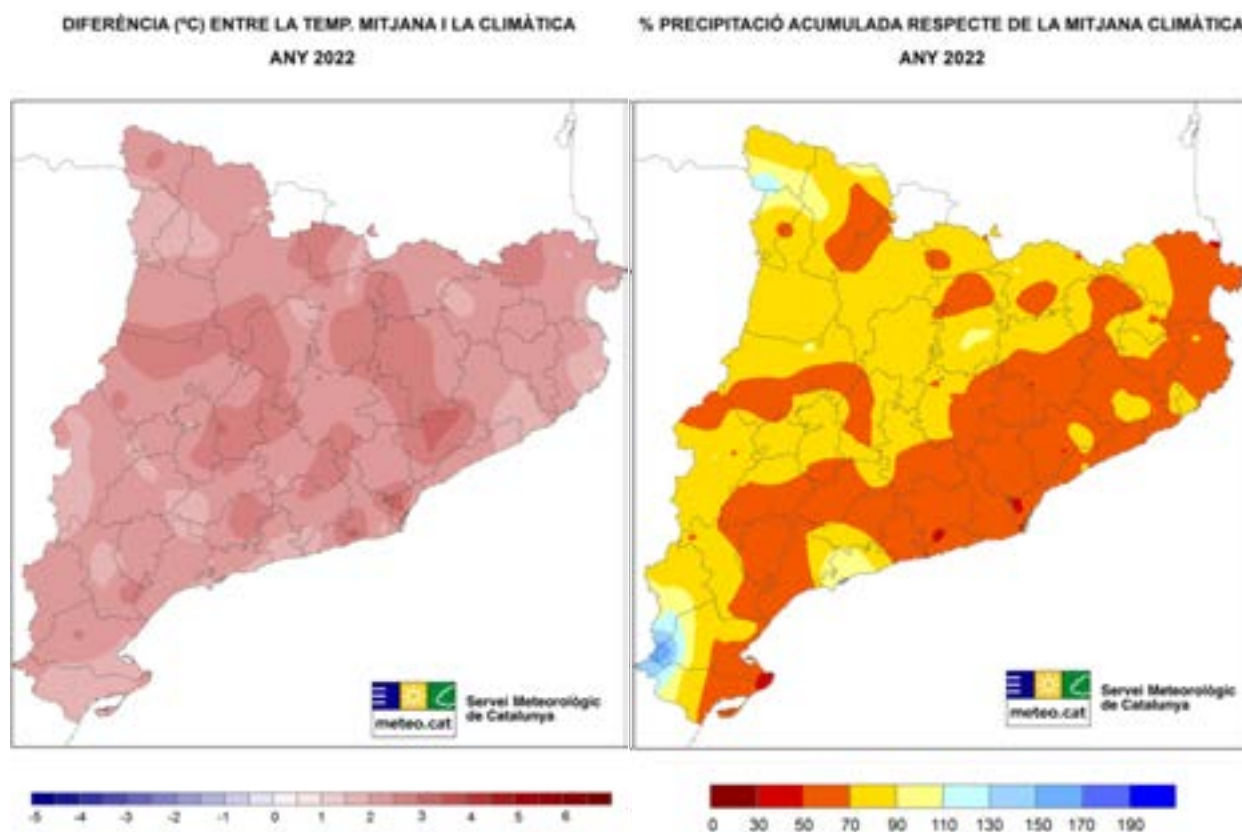
- ▶ Oferir un servei de verd urbà de qualitat i maximitzar els serveis ecosistèmics.
- ▶ Promoure un ús eficient de l'aigua.
- ▶ Disposar dels recursos adequats i promoure la responsabilitat social.

La definició de les variables i el mètode de càlcul dels indicadors s'estableix a la **Guia d'interpretació**, amb la finalitat de garantir la consistència dels resultats i assegurar l'homogeneïtat de les dades, que permet comparar-los.

La gestió del verd urbà està molt influenciada per les condicions meteorològiques: el volum i la distribució de la precipitació i la temperatura condicionen elements com el règim de reg (i per tant el consum d'aigua), la probabilitat d'ocurrència de plagues i l'estat de salut de la vegeta-

ció. En dades del butlletí anual publicat pel Servei Meteorològic de Catalunya, l'any 2022 ha estat un any càlid sense excepció i la temperatura mitjana anual ha estat rècord gairebé arreu, fins i tot a les sèries centenàries dels observatoris Ebre i Fabra. Pluviomètricament ha estat un any sec, sobretot al litoral i prelitoral central, i als extrems nord i sud del litoral, abraçant per tant tots els municipis del Cercle. De fet, molts han estat en situació d'alerta per sequera bona part de l'any.

Figura 1. Imatges d'anomalies tèrmiques i pluviomètriques a Catalunya (2022)



2. Caracterització dels municipis

En aquesta edició del Cercle, hi han participat un total de 32 municipis, tots de la província de Barcelona excepte Figueres, Lleida i Roses. Es manté el mateix nombre de municipis que l'any passat, i per tant es consolida.

Figura 2. Nombre de municipis participants per anys (2012-2022)

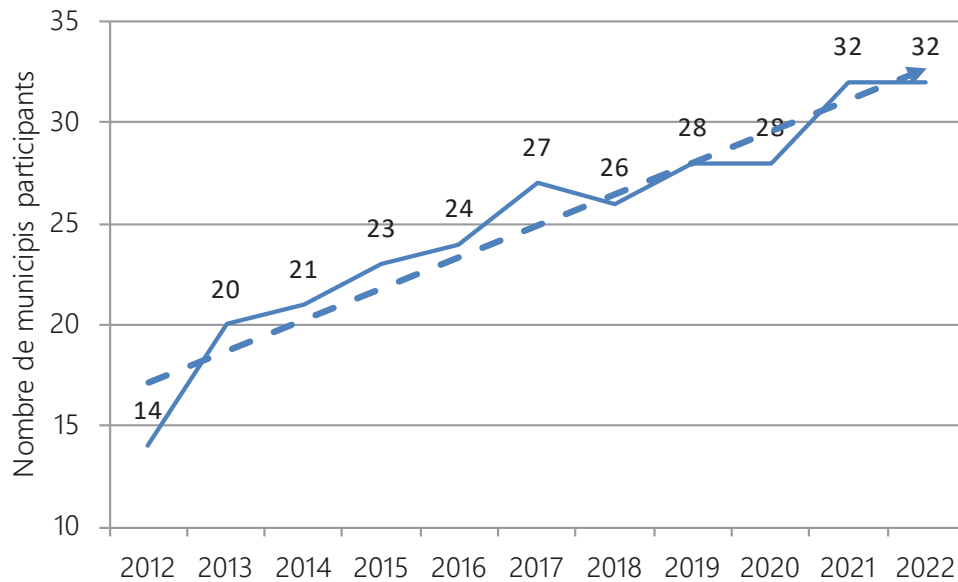
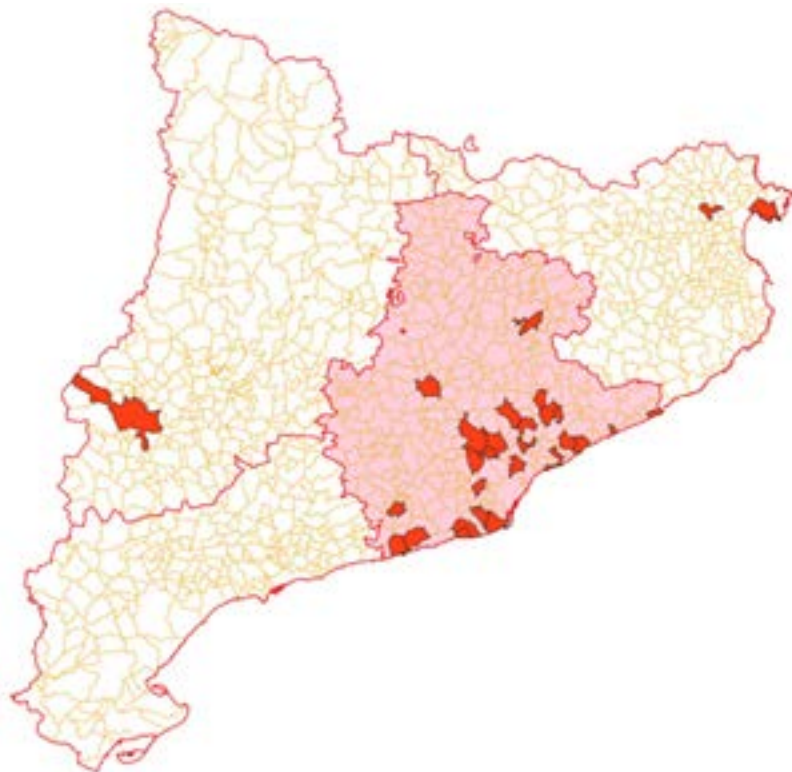
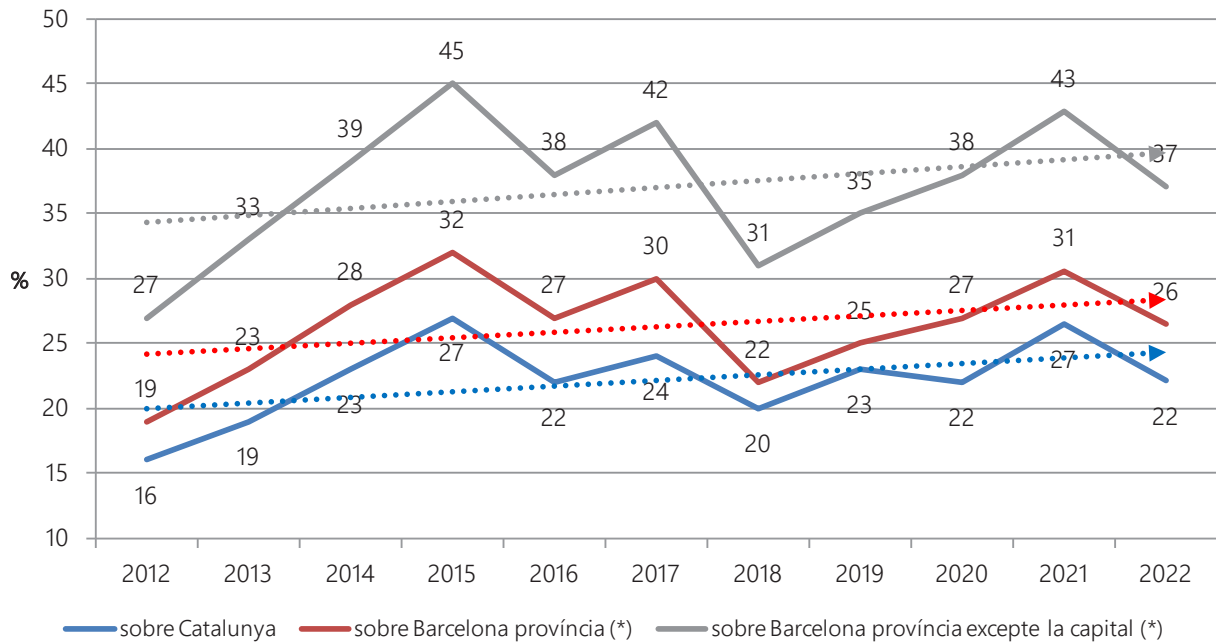


Figura 3. Localització territorial dels municipis participants enguany



L'evolució de la participació dels municipis, pel que fa a la població representada, es mostra al gràfic següent.

Figura 4. Evolució de la població representada pels municipis participants al Cercle (2012-2022)



(*) s'ha extret del còmput els municipis de fora de la província de Barcelona.

L'anàlisi dels indicadors s'ha fet de manera global per a tots els municipis i també tenint en compte el rang de població. A tal efecte s'han establert dues categories: els municipis grans, de més de 50.000 habitants i els municipis de menys de 50.000 habitants que es poden considerar mitjans perquè tots els participants en aquesta categoria se situen propers al llindar de 10.000 habitants o més.

En les taules següents es detalla la població dels municipis participants classificats en els dos rangs. Hi han participat 21 municipis mitjans i 11 municipis grans.

Taula 1. Població dels municipis participants en el Cercle

Menys de 50.000 habitants

| Municipi participant | Població 2022 |
|-----------------------------|----------------|
| Argentona | 12.745 |
| Caldes de Montbui | 17.932 |
| Canet de Mar | 14.845 |
| Cardedeu | 18.785 |
| Figueres | 47.088 |
| Franqueses del Vallès (Les) | 20.322 |
| Garriga (La) | 16.788 |
| Gavà | 46.974 |
| Lliçà d'Amunt | 15.801 |
| Malgrat de Mar | 19.093 |
| Masnou (El) | 23.829 |
| Molins de Rei | 26.242 |
| Montcada i Reixac | 36.666 |
| Montmeló | 8.793 |
| Premià de Mar | 28.518 |
| Roses | 19.907 |
| Sant Pere de Ribes | 31.688 |
| Sant Quirze del Vallès | 20.180 |
| Vic | 47.545 |
| Vilafranca del Penedès | 40.056 |
| Vilassar de Dalt | 9.128 |
| Total | 522.925 |
| Mitjana | 24.901 |

Més de 50.000 habitants

| Municipi participant | Població 2022 |
|------------------------|------------------|
| Castelldefels | 67.307 |
| Lleida | 140.797 |
| Manresa | 77.452 |
| Mataró | 128.956 |
| Mollet del Vallès | 51.294 |
| Prat de Llobregat (El) | 65.030 |
| Rubí | 79.007 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.371 |
| Sabadell | 215.760 |
| Terrassa | 224.114 |
| Vilanova i la Geltrú | 68.152 |
| Total | 1.201.240 |
| Mitjana | 109.204 |



3. Anàlisi d'indicadors

En aquest capítol es presenten i s'analitzen els resultats d'alguns dels indicadors del Servei de Gestió Sostenible del Verd Urbà (conjunt de l'arbrat viari i dels espais verds del municipi), que permeten veure **l'evolució dels objectius principals** del Cercle.



3.1. Objectiu: oferir un servei de verd urbà de qualitat maximitzant els serveis ecosistèmics

El verd urbà millora les condicions d'habitabilitat de les ciutats i aporta valors ecològics, ambientals i paisatgístics. És una de les estratègies clau per incrementar la resiliència de les ciutats als impactes del canvi climàtic com l'increment de les onades de calor i l'efecte illa de calor urbana i pot fer contribucions importants contra la pèrdua de biodiversitat.

3.1.1. Oferta de verd urbà

Per obtenir el màxim benefici per a la salut i la qualitat de vida un factor a tenir en compte és la proximitat del verd urbà a les persones. L'OMS recomana que hi hagi un espai verd d'almenys 0,5 ha accessible a una distància lineal de 300 m. Les evidències també mostren que hi ha una necessitat d'espais verds petits i de proximitat molt a prop d'on la gent viu i desenvolupa les seves activitats quotidianes, així com grans espais verds, que ofereixen oportunitats d'experimentar el contacte amb la natura.

Incrementar el verd urbà a les ciutats també és una de les estratègies clau per mitigar l'impacte del canvi climàtic. Hi ha estudis que han demostrat fins a 12 °C de diferència de temperatura nocturna entre l'entorn urbà i l'entorn periurbà més natural, mostrant l'efecte illa de calor urbana. Segons altres dades, la vegetació a terra redueix la temperatura màxima de la superfície entre 2 i 9 °C respecte als paviments durs. El paper del verd urbà és, doncs, força rellevant, tenint en compte les prediccions d'onades de calor cada cop més freqüents i severes.

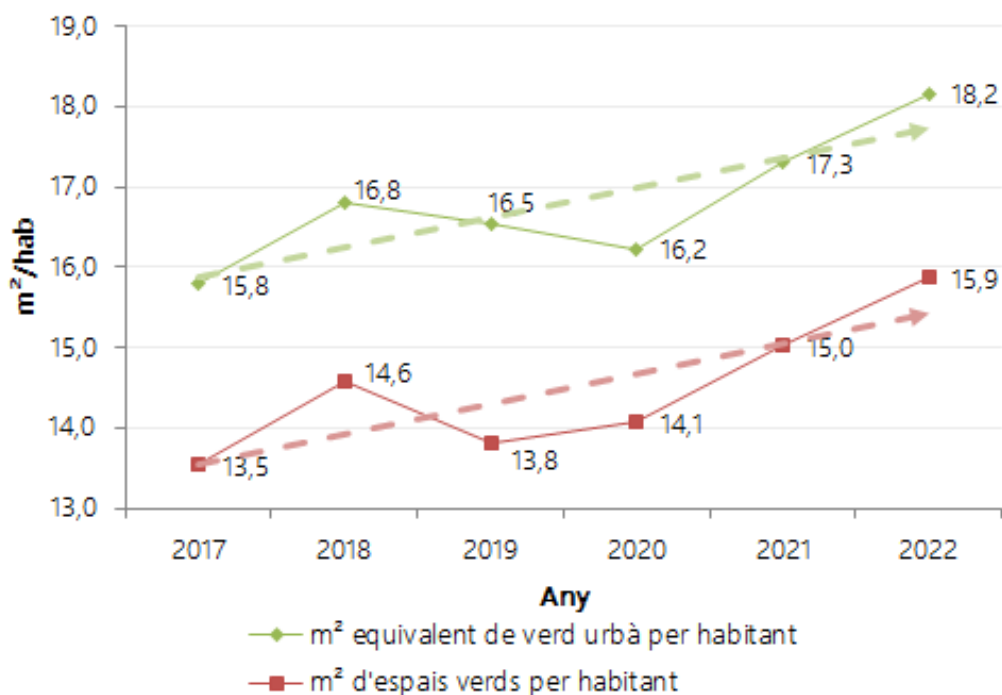
La major part d'indicadors del Cercle relatius a l'oferta de verd urbà mostren una tendència positiva, tot i que cal tenir en compte que la mostra dels municipis analitzats canvia d'un any a l'altre, i això pot comportar certes fluctuacions dels valors d'alguns indicadors.



La mitjana de **dotació de verd urbà** dels municipis del Cercle és de 18,2 m² de verd urbà equivalent/hab., encara que s'observen grans diferències entre municipis.

La diferència és significativa segons la mida dels municipis, de manera que la dotació és molt més alta en els municipis mitjans que en els de més de 50.000 habitants: 23,98 m²/hab. enfront de 15,8 m²/hab. de mitjana. La tendència general en els darrers anys és a l'augment de l'oferta tant de verd urbà equivalent com d'espais verds.

Figura 5. Oferta de verd urbà equivalent i espai verd per habitant (2017-2022)

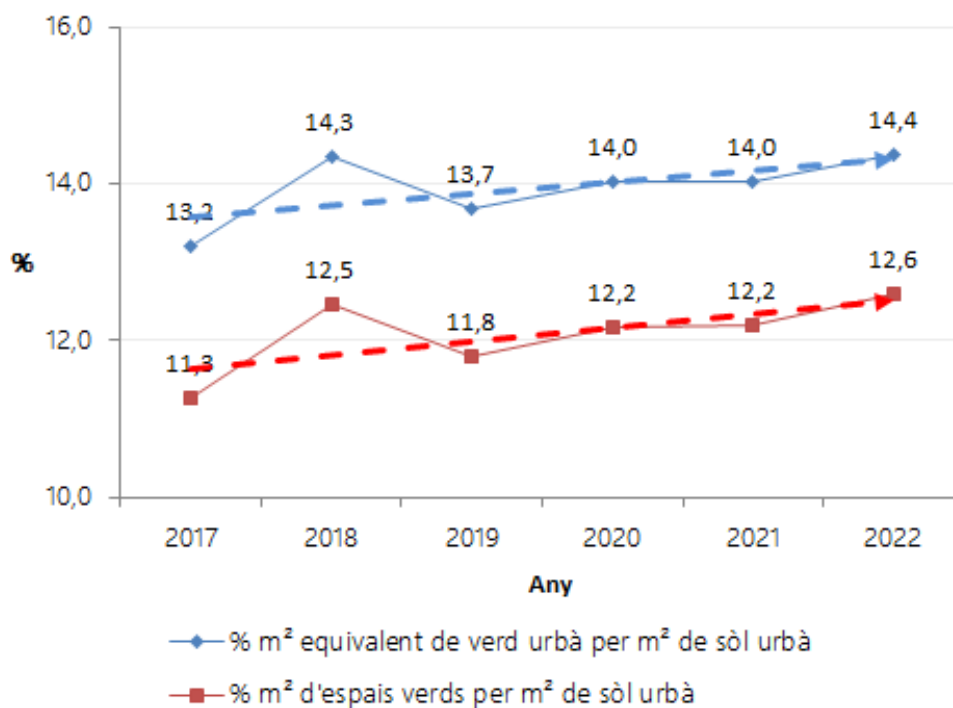


En termes de superfície, la mitjana del percentatge de **m² equivalent de verd urbà per m² de sòl urbà** sobre el total del sòl urbà **és del 14,4%**. Considerant els espais verds, el percentatge de m² d'espais verds per m² de sòl urbà **és del 12,6%**. També en aquests indicadors es pot observar una tendència a l'increment de l'oferta.

Cal tenir en compte que per complir amb les recomanacions de l'OMS de disposar d'un espai verd a un màxim 300 m de distància, alguns estudis donen com a ordre de referència una proporció del 25% de superfície d'espais verds sobre el total de sòl urbà.



Figura 6. Percentatge de verd urbà i d'espais verds respecte del total del sòl urbà (2017-2022)

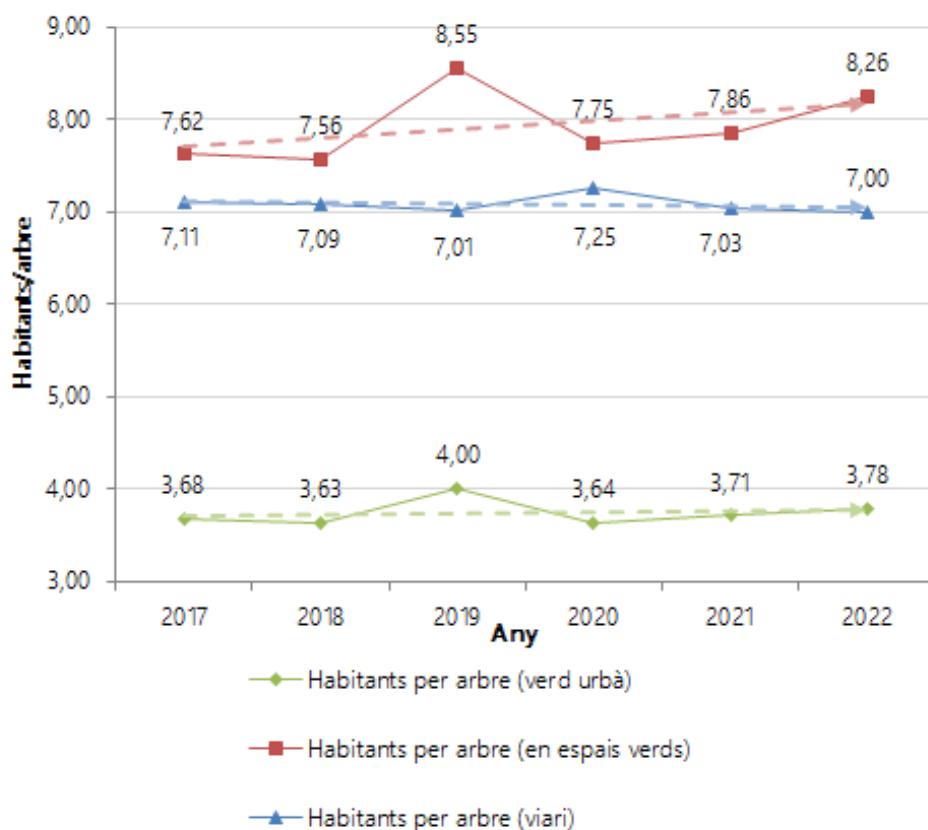


Està demostrat que els carrers amb arbres a prop dels edificis suavitzen les temperatures alhora que les arbredes urbanes poden actuar com a refugis climàtics. Als municipis del Cercle, la mitjana d'**habitants per arbre de verd urbà**, que engloba els dels espais verds i els de l'arbrat viari, és de gairebé 4 habitants per arbre: 3,78 en conjunt i 3,04 per al grup de municipis mitjans, mentre que puja fins a 4,21 per al grup de municipis grans (més de 50.000 habitants).

Analitzant-los separatament, els arbres dels espais verds donen mitjanes de gairebé 8 (8,26) habitants per arbre dels espais verds, i de 7 (7,00) en el cas de l'arbrat viari. L'anàlisi feta segons trams poblacionals mostra diferències significatives (gairebé un 50%), amb un arbre d'espais verds per cada 6 habitants als municipis mitjans i per més de 10 habitants per als municipis de més de 50.000 habitants. I amb gairebé 7 (6,78) habitants per arbre viari per al grup de municipis mitjans i 7 (7,10) per al grup de municipis grans.

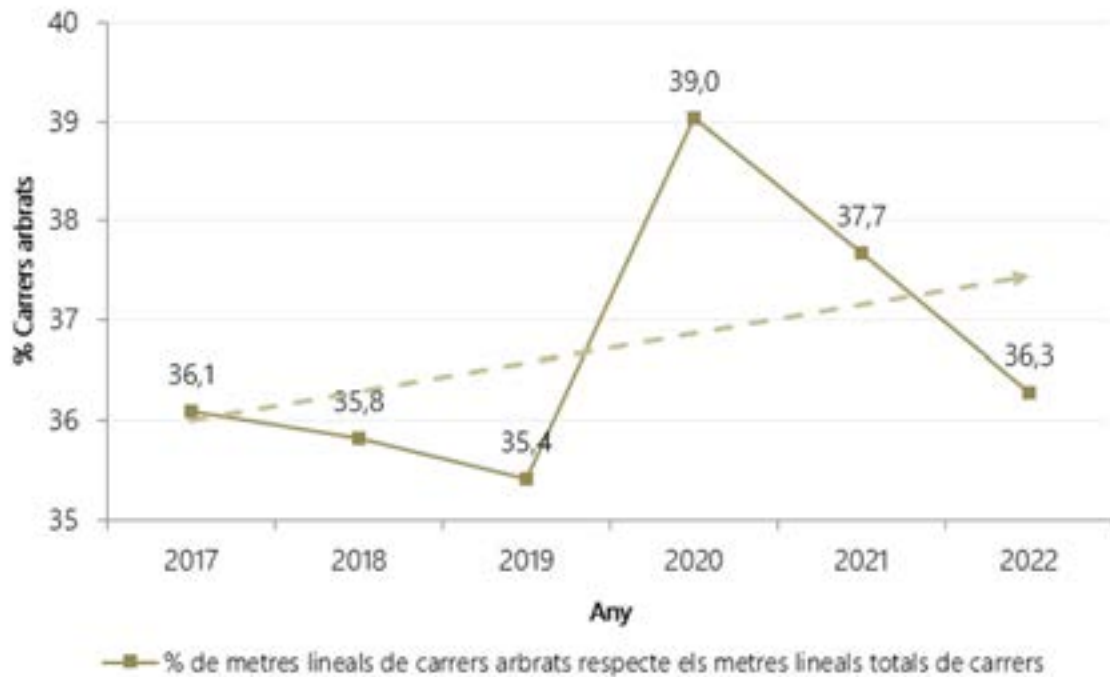
L'oferta d'arbrat en termes de nombre mitjà d'habitants per arbre s'ha mantingut bastant estable en els anys analitzats.

Figura 7. Oferta d'arbrat (2017-2022)



Als municipis hi ha, de mitjana, un **36,3%** de **carrers arbrats respecte del total dels carrers** urbans del municipi. Aquest valor ha anat oscil·lant en els darrers anys, al voltant del 35-40% amb una tendència general a l'alça. Es donen percentatges una mica més baixos en el grup de menys de 50.000 habitants (33,1%) que en el grup de més de 50.000 habitants (38,7%).

Figura 8. Percentatge de carrers arbrats (2017-2022)



La mitjana de l'oferta de verd urbà manté la tendència ascendent dels darrers anys tot i que encara hi ha camí per recórrer segons les recomanacions de l'OMS de disposar d'un espai verd a menys de 300 m.

3.1.2. Disposar de vegetació amb pocs requeriments de manteniment

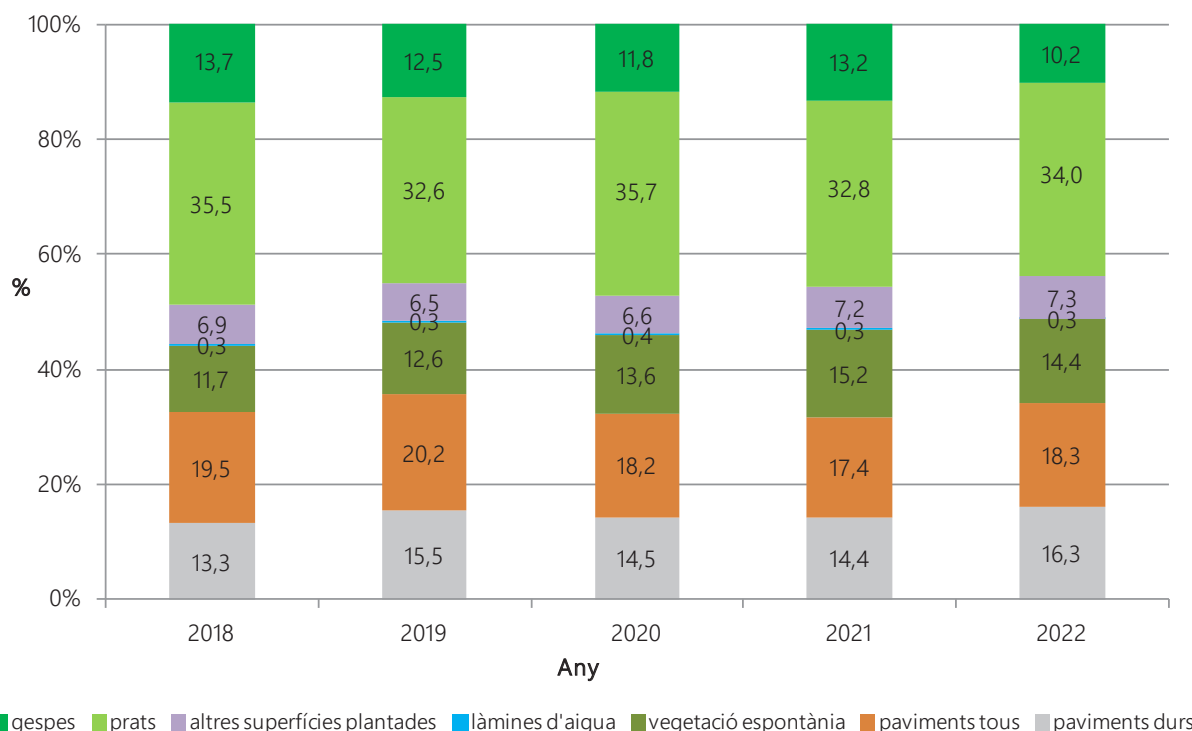
Per aprofitar al màxim el potencial del verd urbà en la millora de la qualitat urbana i evitar efectes negatius és important que els arbres i la vegetació en general estiguin en un bon estat de salut i ben mantinguts. Això serà més fàcil d'aconseguir com més s'afavoreixi la vegetació amb pocs requeriments de manteniment i el màxim d'adaptada possible a les condicions climàtiques.



10% gespes sobre espais verds

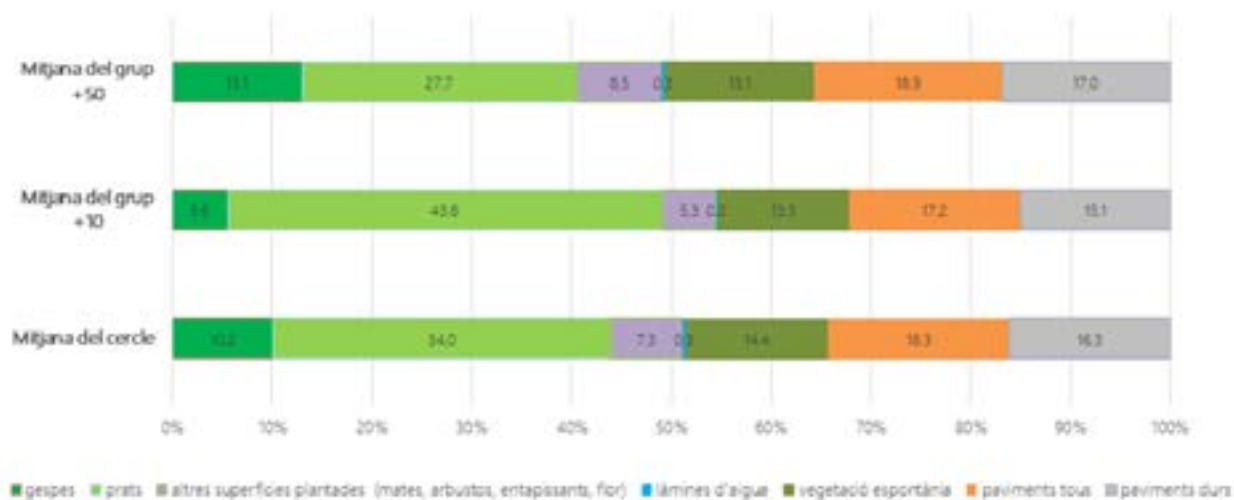
En la distribució de **superfície dels espais verds per tipologies**, els prats es mantenen com la tipologia majoritària (34%). Considerant les zones plantades, les gespes són la segona tipologia, amb un 10,2% de superfície total dels espais verds.

Figura 9. Distribució de les tipologies de superfícies dels espais verds (2018-2022)




S'observen algunes diferències significatives segons la dimensió dels municipis. El percentatge de gespes als municipis mitjans és menys de la meitat que el dels municipis grans: 5,6% enfront de 13,1%. Aquest percentatge més petit de gespes als municipis mitjans es tradueix en una presència més gran dels prats que representen un 43,8%, mentre que als municipis grans són un 27,7%. Caldrà anar afavorint la substitució progressiva de gespa per prats, que tenen menys requeriments de manteniment, principalment als municipis de més de 50.000 habitants.

Figura 10. Distribució de les tipologies de superfícies dels espais verds per grups de municipis (2022)



El percentatge de vegetació espontània ha anat augmentant en els darrers anys fins a arribar al 14,4% en la mitjana del cercle, el 15,1% en els municipis grans i el 13,3% en els municipis mitjans. Això posa de manifest l'èxit de les estratègies de renaturalització de les ciutats, que inclou, entre d'altres accions, el manteniment i desenvolupament de flora espontània en alguns espais, afavorint la biodiversitat i incrementant la seva resiliència.

S'ha anat incrementant el percentatge de superfície ocupada per vegetació espontània dins les estratègies de renaturalització de les ciutats.



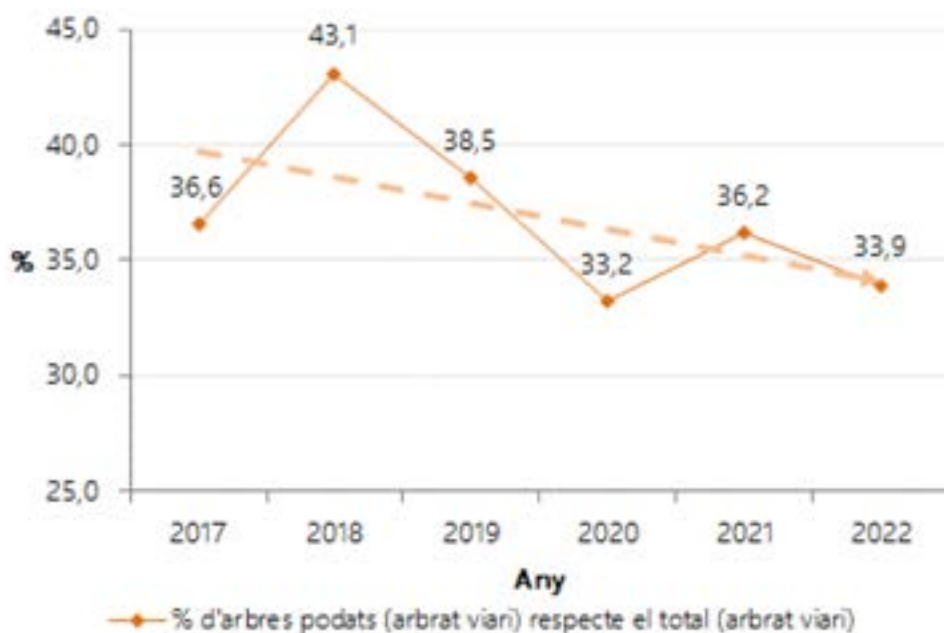
34%
arbres podats (arbrat viari)

Un element important en el manteniment del verd urbà és **la poda de l'arbrat viari**. En el context d'emergència climàtica es tendeix a deixar créixer els arbres per tal d'incrementar el verd i les ombres. La norma general és la poda de manteniment, que respecta la biologia de l'arbre i la seva estructura i que se centra a eliminar les branques seques o que comporten risc de fractura, envaeixen façanes o altres espais, etc.

La mitjana d'**arbres podats de l'arbrat viari** és del 33,9%, i la tendència en els darrers anys ha estat la d'anar-la disminuint en coherència amb el que s'ha exposat anteriorment.

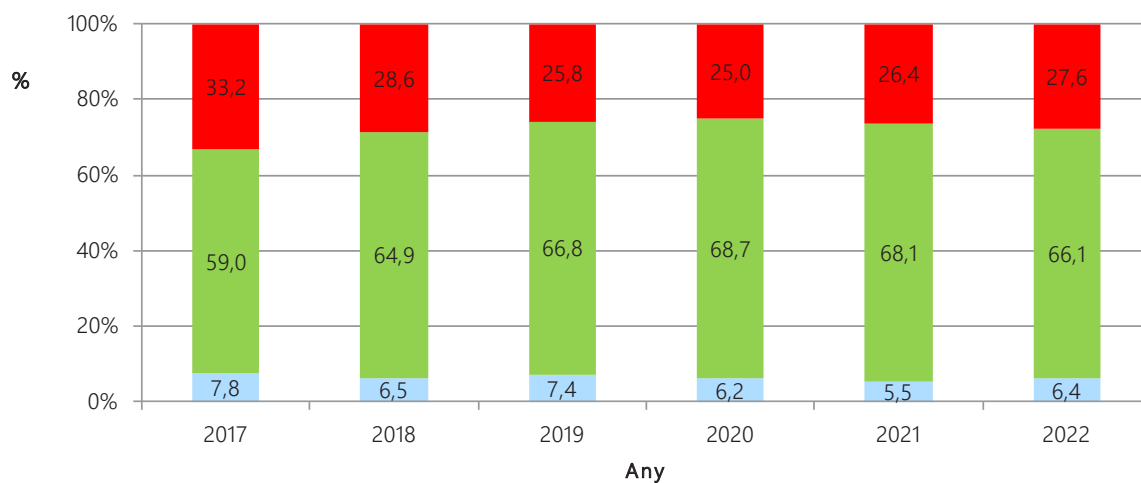


Figura 11. Percentatge d'arbres podats a l'arbrat viari (2017-2022)



Pel que fa a la tipologia de les podes, el percentatge d'arbres sotmesos a podes més agressives, com les de control, que és del 27,6%, tendeix a disminuir, mentre que la de les podes de manteniment, més respectuoses amb la biologia i l'estructura de l'arbre, ha anat augmentant fins a suposar el 66,1%.

Figura 12. Percentatge d'arbres podats a l'arbrat viari per tipologies de poda (2017-2022)



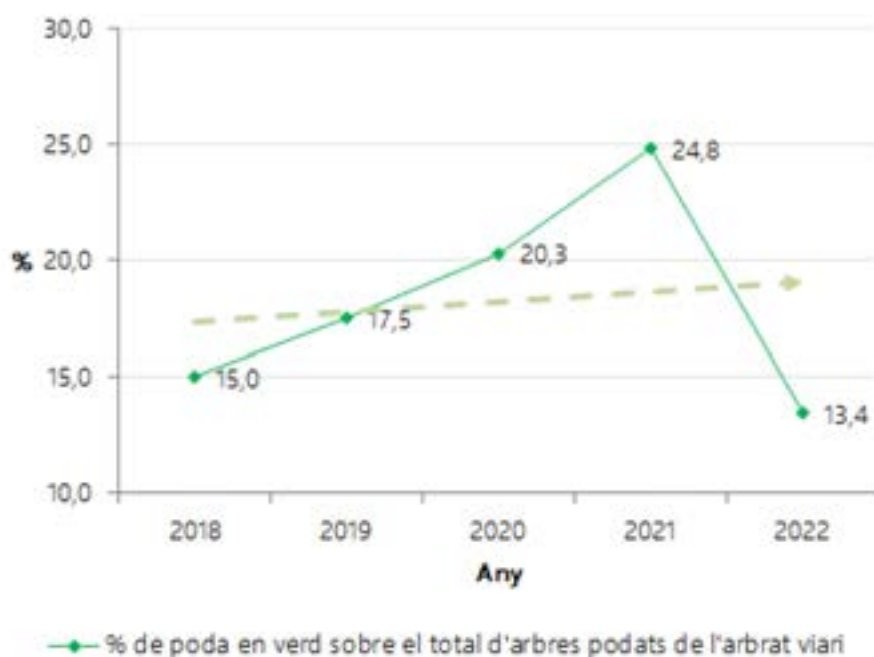
■ % d'arbres podats amb poda de formació ■ % d'arbres podats amb poda de manteniment ■ % d'arbres podats amb poda de control

En aquest àmbit s'observa una gran diversitat entre els municipis: des d'alguns (3) on la meitat o més dels arbres són sotmesos a podes de control fins a d'altres on ja no se'n fa. I el mateix pel que fa a la poda de manteniment, amb municipis on és pràcticament l'únic sistema que es practica i d'altres on no és ni tan sols el majoritari.

La poda en verd, que s'havia anat incrementant en els últims anys, s'ha reduït al 13,4% dels arbres podats, tot i que presenta grans diferències entre municipis. Es tracta de podes que tenen per objectiu prevenir possibles problemes de seguretat, i que per tant, s'han de dur a terme sigui quin sigui l'estat vegetatiu o es fan precisament quan l'arbre està més carregat de fulles i fruits. També és un sistema que s'empra per evitar brotades més intenses.



Figura 13. Percentatge de poda en verd (2017-2022)



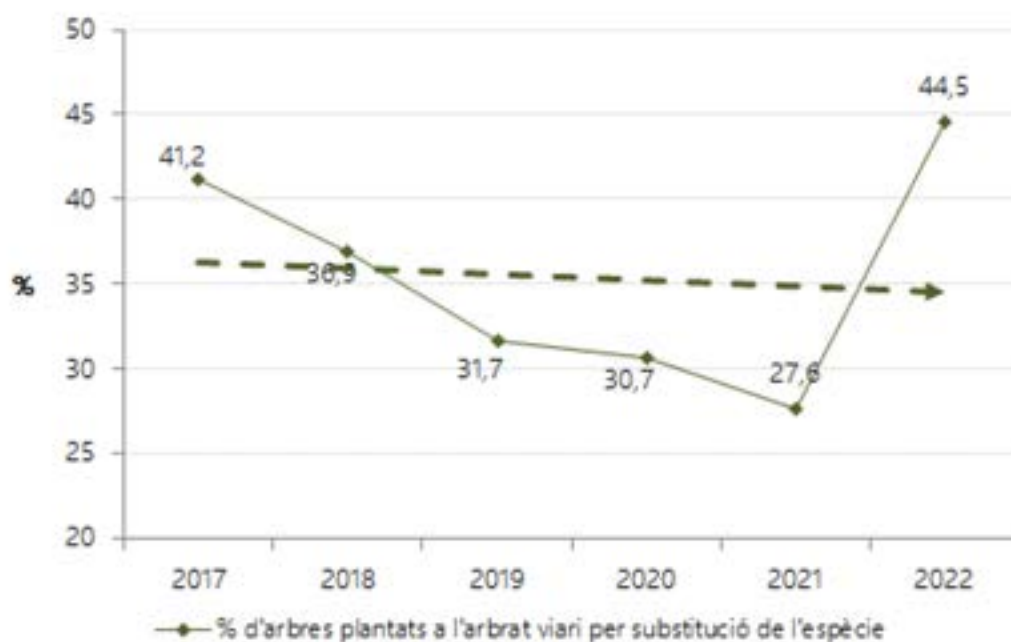
Anualment només es poda una tercera part dels arbres dels carrers i predominen les podes de manteniment, tot i que amb força variabilitat entre els municipis.

Aquesta tendència a reorientar les podes ajuda a millorar la salut de l'arbre, augmentar la seva cobertura, i afavorir la biodiversitat faunística i la gestió de plagues i malalties, incrementant els beneficis que aporten a les nostres ciutats i millorant la seva resiliència enfront del canvi climàtic.

Dins de les actuacions de reposició cal analitzar específicament les que comporten una substitució de l'espècie que hi havia anteriorment, ja que generalment es fa per aconseguir una millor adaptació de l'arbrat al lloc i als canvis provocats pels efectes del canvi climàtic.

La mitjana dels **arbres plantats als carrers per canvis de l'espècie**, que havia anat mostrant una tendència a la baixa perquè semblava que cada vegada l'adaptació era millor i eren menys necessàries les substitucions o perquè adquirien més importància les noves plantacions, s'ha incrementat fins al **44,5%**. Caldrà veure si aquesta tendència es manté, o és fruit de les condicions meteorològiques dels últims anys, o simplement és deguda a la variabilitat introduïda per la modificació dels municipis inclosos en el Cercle.

Figura 14. Evolució del percentatge d'arbres plantats a l'arbrat viari per substitució de l'espècie sobre el total dels arbres plantats (2017-2021)



3.1.3. Promoure la responsabilitat ambiental al verd urbà



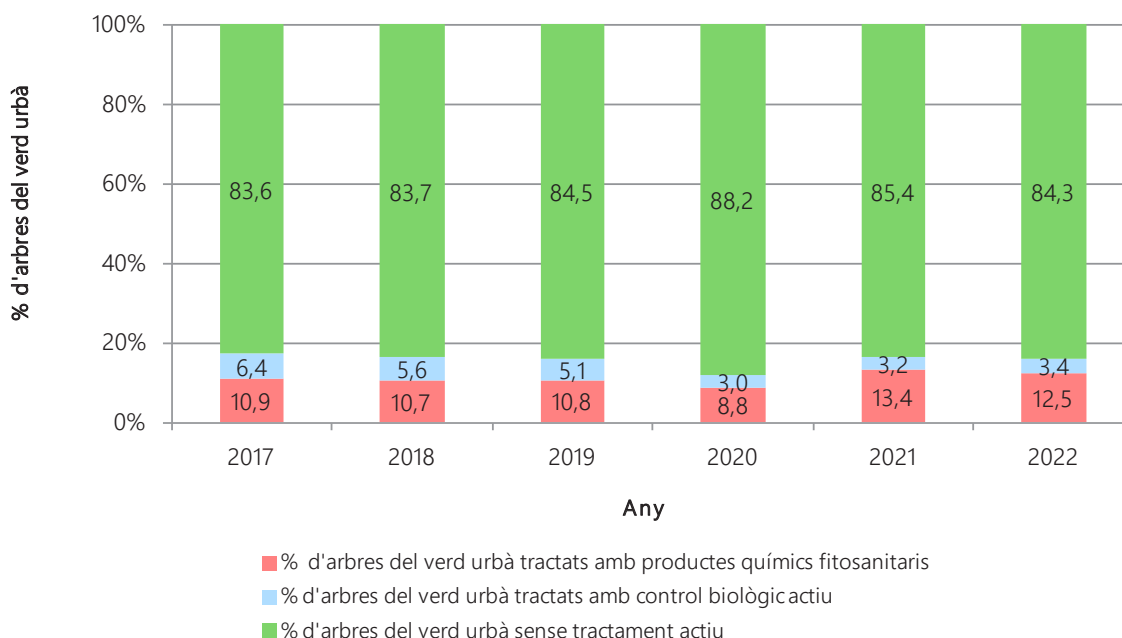
La gestió del verd urbà no està exempta d'algunes externalitats ambientals negatives com són les derivades de l'exposició a pesticides i herbicides.

Pel que fa a l'ús de fitosanitaris, en general s'observa un increment progressiu del percentatge d'**arbres sense cap tractament actiu**, que suposen un **84,3%**, la qual cosa indica que bona part de les plagues i malalties es resolen de manera natural.

Pel que fa a l'arbrat que es tracta amb productes químics fitosanitaris, si bé la tendència era a anar-se reduint a poc a poc, el 2021 i el 2022 hi ha hagut un repunt en el percentatge d'arbres en què s'han fet servir (13,4% i 12,5% enfront d'un 8,8% l'any anterior), que podria estar relacionat amb què les condicions meteorològiques han afavorit algunes plagues i malures. Cal tenir en compte que tots dos anys han estat extremadament càlids i això ha pogut afavorir algunes espècies de plagues. En aquest sentit hi ha 6 municipis que mostren percentatges elevats d'arbres que han rebut tractaments químics, per sobre del 20%.

En canvi s'ha mantingut el percentatge d'arbres amb control biològic actiu (3,4%), més respectuos amb l'entorn i la biodiversitat, en una proporció encara modesta però que va demostrant la seva eficàcia i persistència en el temps.

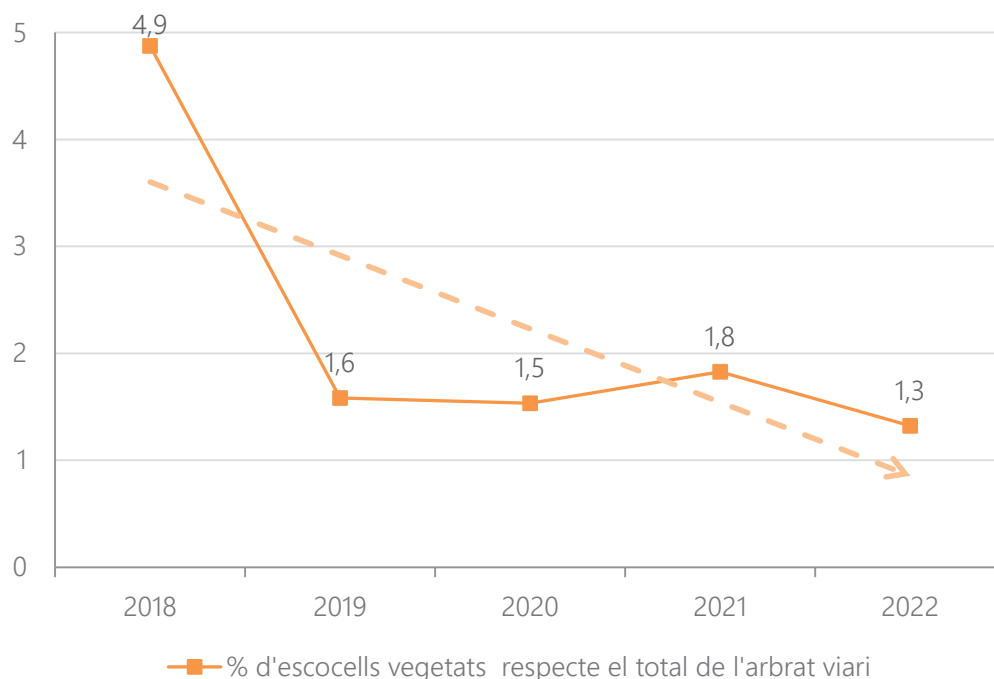
Figura 15. Distribució del % de tipus de tractaments als arbres del verd urbà als municipis participants (2017-2022)



Els **escocells vegetats** o escocells verds s'han anat introduint com una pràctica ambiental relacionada també amb el control biològic de plagues, ja que es pot escollir vegetació herbàcia que afavoreixi insectes que exerceixen un control natural sobre determinats organismes causants de plagues en l'arbrat urbà.

La mitjana del percentatge d'escocells vegetats respecte al total de l'arbrat viari es mou en valors molt baixos (1,3%), mostra una variabilitat molt alta entre municipis i presenta valors molt superiors en els mitjans (3,6%) respecte dels de més de 50.000 habitants (0,3%). En els darrers anys, tot i que presenta una certa oscil·lació, el percentatge ha disminuït.

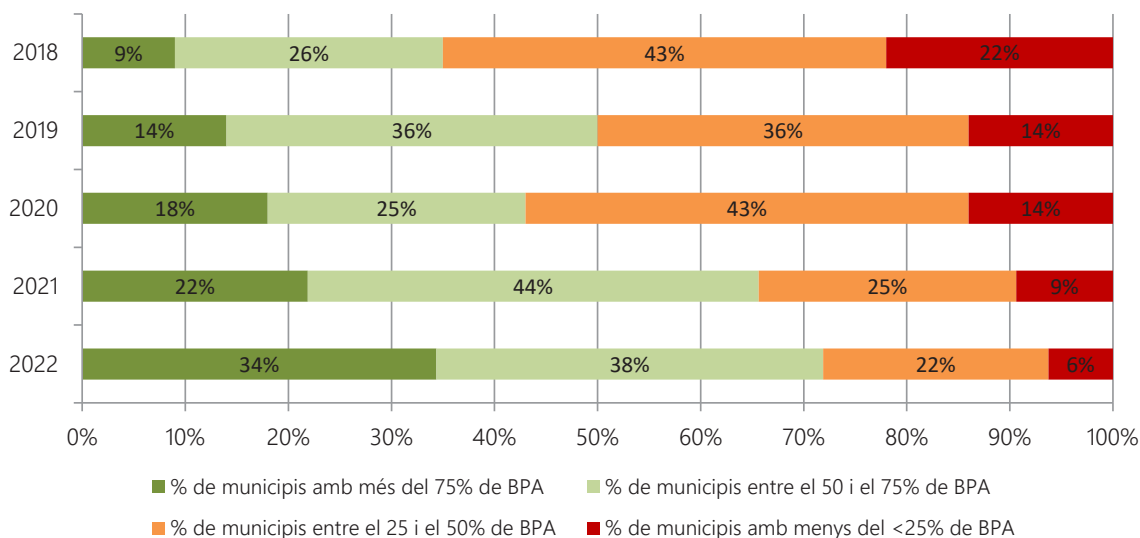
Figura 16. Evolució del percentatge d'escocells vegetats respecte al total de l'arbrat viari (2018-2022)



Vinculat també a l'objectiu de promoure la responsabilitat ambiental al verd urbà, des de fa alguns anys s'ha incorporat una llista de **bones pràctiques ambientals** aplicables als espais verds durant l'any. En els formularis de petició de dades s'assenyalen quines d'elles han estat implementades i amb aquesta informació s'ha calculat el percentatge de les que han estat aplicades sobre el total proposat.

S'observa una tendència a anar incorporant cada cop més bones pràctiques en la gestió del verd urbà, de manera que la mitjana és del **65,2%** en nombre de bones pràctiques aplicades i són una àmplia majoria els municipis que n'apliquen més del 50% de les proposades.

Figura 17. Evolució de l'aplicació de bones pràctiques ambientals als municipis (2018-2022)



Entre les bones pràctiques més esteses hi ha la incorporació d'encoixinat (*mulch*) a les plantacions dels espais verds i el fet de disposar d'eines de planificació del verd urbà, seguides molt de prop per la sega diferenciada dels prats urbans i les plantacions d'espècies d'interès per a insectes i ocells.



Taula 2. Bones pràctiques majoritàries

| Bones pràctiques |
|---|
| Incorporació d'encoixinat (<i>mulch</i>) als espais verds |
| Eines de planificació |
| Sega diferenciada dels prats urbans |
| Plantacions d'interès per a la fauna |

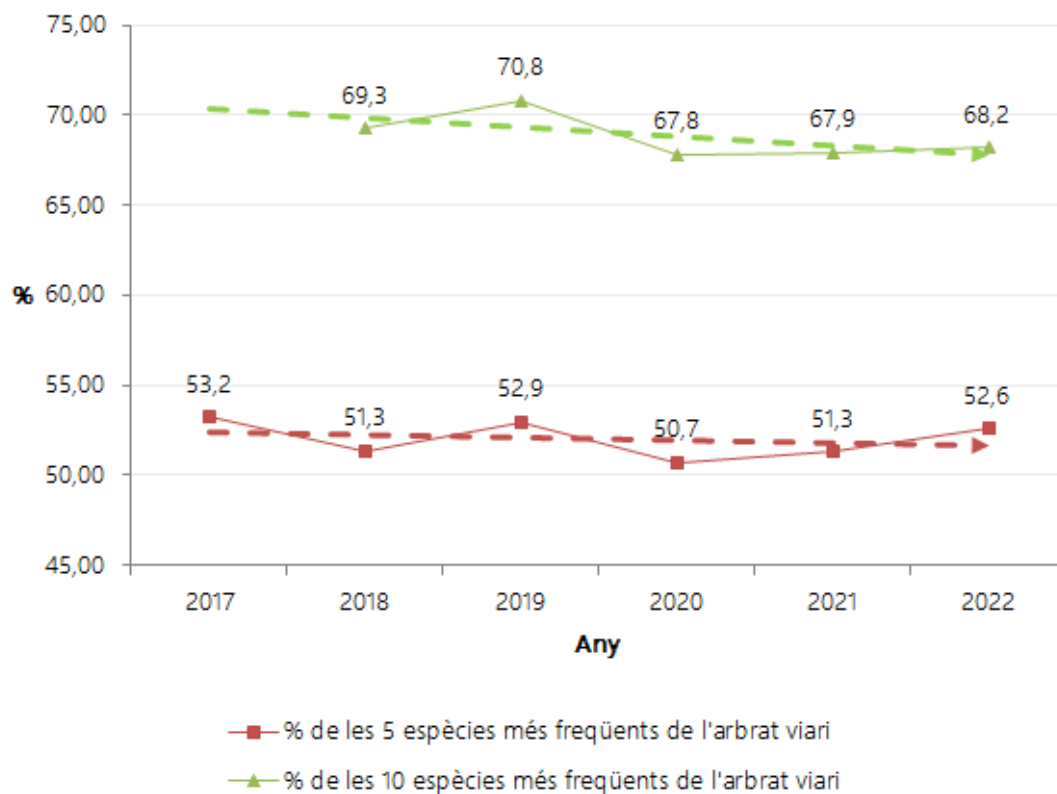
3.1.4. Fomentar la biodiversitat

La biodiversitat mundial està greument amenaçada i Catalunya no n'és una excepció. Una de les causes identificades és el canvi d'usos dels sòl incloent-hi l'expansió urbana. De fet, la Unió Europea treballa en un projecte de llei de restauració de la natura que vol incidir en aquesta crisi ecosistèmica. El verd urbà hi pot contribuir renaturalitzant les ciutats, com ja s'ha tractat a l'apartat 3.1.1 però, a més, la seva gestió pot incloure mesures actives per fomentar la biodiversitat.

Entre els possibles indicadors de la biodiversitat del verd urbà, el Cercle inclou el percentatge de les **espècies més freqüents en l'arbrat** i del nombre d'espècies diferents, de manera que uns percentatges elevats d'arbres de poques espècies mostrarien una biodiversitat baixa.

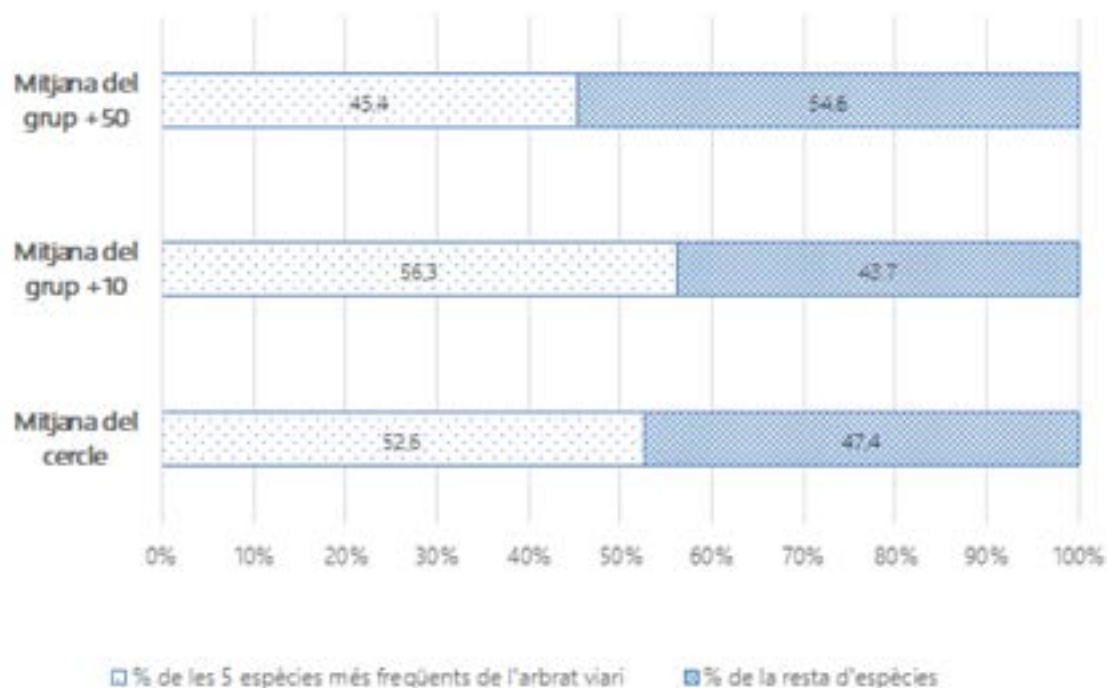
L'indicador de les 5 espècies més freqüents (52,6%) i de les 10 espècies més freqüents a l'arbrat viari (68,2%) mostra una certa tendència a la baixa, cosa que indica un increment de la biodiversitat, tot i que encara modesta.

Figura 18. Evolució del percentatge de les 5 i les 10 espècies més freqüents a l'arbrat viari (2017-2022)



El valor mitjà de l'indicador del percentatge corresponent a les 5 espècies més freqüents a l'arbrat viari es troba per sobre del 50% del total, però és més alt al grup de municipis mitjans (56,3%) que al grup de més de 50.000 habitants (45,4%), de manera que els municipis grans tindrien valors de biodiversitat més elevats que els mitjans, i aquesta diferència entre els dos grups s'ha anat incrementant en els darrers anys.

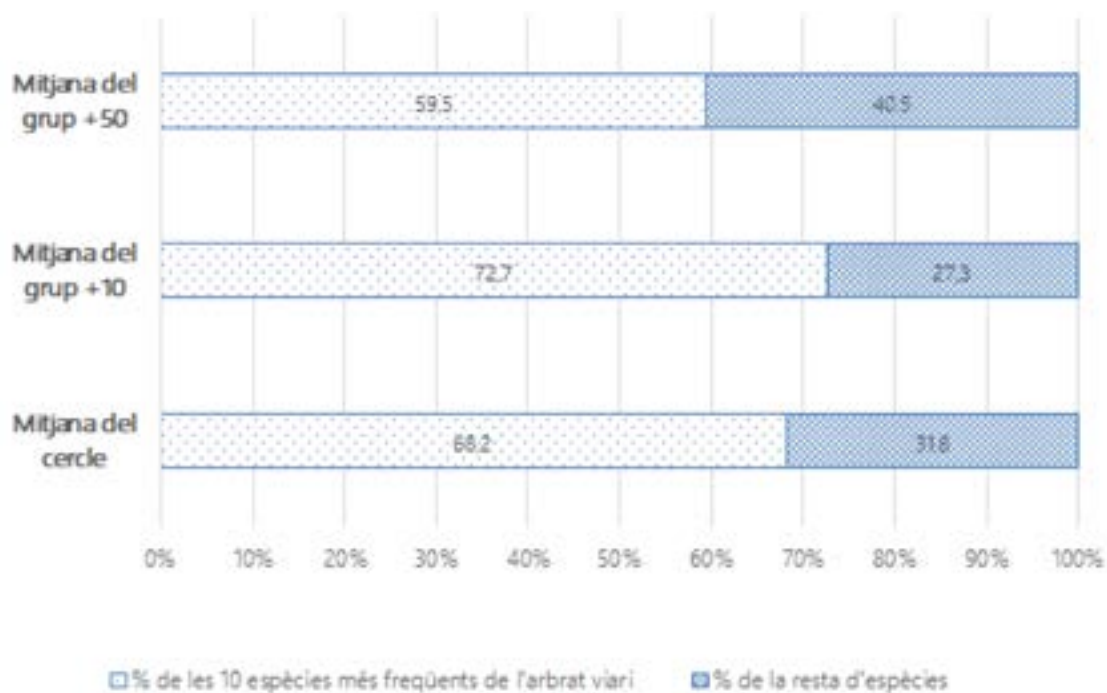
Figura 19. Percentatge de les 5 espècies més freqüents de l'arbrat viari als grups de municipis (2022)



Si s'analitzen en els percentatges de les 10 espècies més freqüents, s'observa que són encara més elevats, de manera que si bé la mitjana del Cercle es troba a prop del 70%, la del grup de municipis de menys de 50.000 habitants supera aquest percentatge.



Figura 20. Percentatge de les 10 espècies més freqüents de l'arbrat viari als grups de municipis (2022)



En la taula següent es mostren les cinc espècies més freqüents en l'arbrat viari per al global del Cercle.

Taula 3. Espècies més freqüents de l'arbrat viari

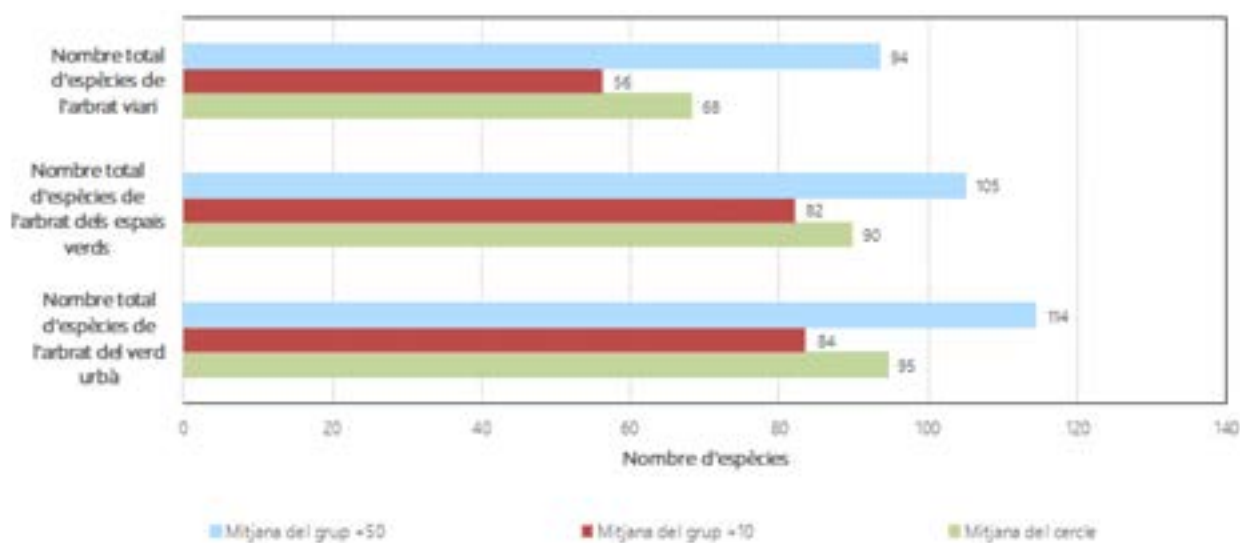
| Espècies d'arbres en l'arbrat viari |
|---|
| <i>Platanus x hispanica</i> (= <i>Platanus x acerifolia</i>) |
| <i>Celtis australis</i> |
| <i>Melia azedarach</i> |
| <i>Morus alba</i> |
| <i>Styphnolobium japonicum</i> (= <i>Sophora japonica</i>) |

Pel que fa al **nombre total d'espècies diferents d'arbrat**, la mitjana del conjunt del verd urbà, que inclou els espais verds i l'arbrat viari, presenta una tendència a anar augmentant, fins a situar-se el 2022 al voltant de les 95.

S'observa una gran diferència per grups de municipis, de manera que la mitjana d'espècies diferents al verd urbà dels municipis mitjans (84) és molt més baixa que la dels municipis grans (114). Alhora, la diversitat d'espècies és més gran en els espais verds (90 en el global del Cercle) que en l'arbrat viari (68 en el global del Cercle).



Figura 21. Nombre d'espècies de l'arbrat viari, espais verds i verd urbà als grups de municipis (2022)



S'observa una tendència moderada a incrementar el nombre d'espècies de l'arbrat i a reduir el percentatge de les més freqüents.

En aquests indicadors s'observen diferències entre municipis d'acord amb l'evolució que ha seguit cadascun pel que fa a la introducció de noves espècies d'arbres, però en la gran majoria els valors es troben propers a les mitjanes. Cal tenir en compte que l'increment de la biodiversitat constitueix una de les estratègies principals d'adaptació al canvi climàtic dels espais verds.



3.2. Objectiu: promoure un ús eficient de l'aigua

L'aigua és un bé escàs a la regió mediterrània i encara ho serà més amb l'escalfament global. Les projeccions climàtiques apunten una disminució del recurs en un 20% a Catalunya. La gestió del verd urbà s'ha d'encaminar cap a un consum cada cop més baix i més eficient d'aquest recurs.

Els indicadors de consum d'aigua del verd urbà s'han de contextualitzar en les condicions meteorològiques de l'any. El 2022 ha estat un any molt càlid amb una anomalia de temperatura que ha superat els +1,5 °C de manera general, arribant al llindar dels +2 °C en algunes zones de Catalunya. Les temperatures elevades incrementen l'evapotranspiració i les necessitats hídriques de la vegetació, en un any que ha estat també sec en tots els municipis del Cercle.

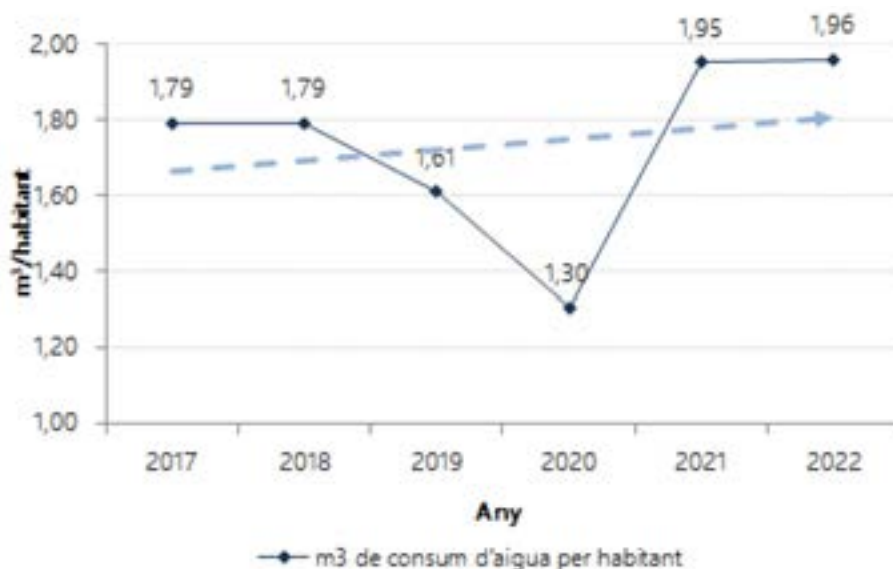


Des del 2017 s'havia anat veient una tendència a la reducció del consum d'aigua, atribuïble a un augment de la sensibilització tècnica i ciutadana i a les millores tecnològiques en la gestió. Però el 2021 es va trencar aquesta tendència amb un increment en la mitjana del **consum d'aigua al verd urbà** en un 50% respecte a l'any anterior. El 2022 el consum ha estat molt similar al del 2021, amb 1,96 m³ per habitant i any.

Després d'uns anys de pluviometria favorable, la primavera del 2021 es va iniciar un episodi de sequera hidrològica a les comarques litorals de Barcelona que es va anar expandint per tot Catalunya i que s'ha perllongat al llarg de tot el 2022. Això ha incrementat notablement la demanda de reg dels espais verds i l'arbrat viari.

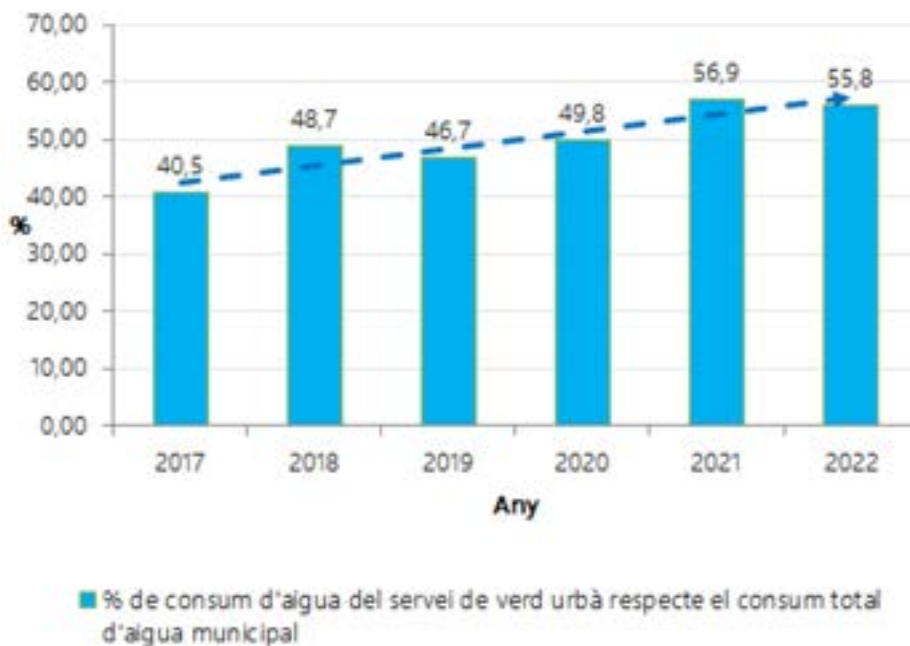


Figura 22. Consum d'aigua per habitant i any (2017-2022)



Aquesta conjuntura s'ha reflectit també en el percentatge que suposa el **consum d'aigua al verd urbà respecte del consum total als serveis municipals**, que l'any 2021 va patir un fort increment respecte d'anys anteriors. El 2022, tot i que s'ha reduït lleugerament respecte de l'any anterior, encara és del **55,8%**.

Figura 23. Consum d'aigua al verd urbà en relació amb el consum total municipal (2017-2022)

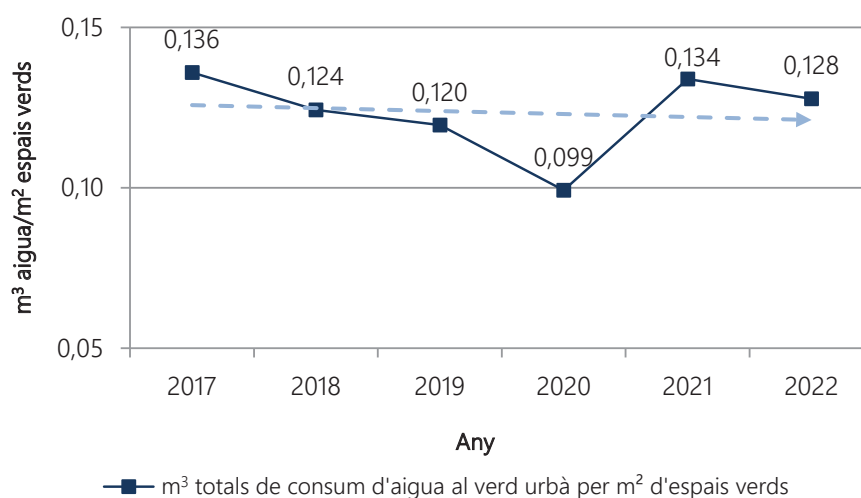


La mitjana del **volum d'aigua que es gasta anualment pel reg de la superfície dels espais verds** és de $0,128 \text{ m}^3$ d'aigua per cada m^2 d'espais verds (128 l/m^2 en les unitats més comunament utilitzades). Igual que en els indicadors comentats anteriorment, l'any 2021 es va capgirar la tendència a la baixa aconseguida gràcies a l'aplicació de les diverses estratègies de jardineria sostenible que s'han fet servir en alguns dels municipis, com són: la utilització majoritària de vegetació més adaptada a les condicions climàtiques locals; l'agrupació de plantes amb requeriments hídrics similars i la utilització de reg localitzat arreu, entre d'altres estratègies.

Un altra vegada les condicions meteorològiques dels dos últims anys s'han de tenir en compte a l'interpretar l'augment d'aquest indicador.

L'anàlisi feta per grups de municipis segons trams poblacionals mostra diferències significatives, amb un consum d'aigua de reg per superfície molt més baixa als municipis mitjans (74 l/m^2) respecte dels de més de 50.000 habitants (153 l/m^2). Això podria tenir relació amb la superfície més gran de gespes present en aquest grup de municipis (Figura 10).

Figura 24. Consum d'aigua al verd urbà per m² d'espais verds (2017-2022)



Els indicadors de consum d'aigua s'han incrementat trencant la tendència anterior al 2021 en un context meteorològic sec i càlid.



27%
superfície regada amb sistema intel·ligent

Una de les eines per adaptar el verd urbà a les condicions de sequera més intenses i freqüents, a banda d'optar per espècies amb menys necessitats hídriques, és disposar de sistemes de gestió intel·ligent del reg: sistemes centralitzats que permeten l'actuació remota. La mitjana del percentatge de **superfície d'espais verds que compta amb gestió intel·ligent de reg** operativa durant l'any d'estudi és del **27,2%** respecte del total de superfície regada.

També en aquest cas s'observen diferències molt marcades, amb percentatges que van des de municipis on no s'hi han implantat encara aquests sistemes de control fins a d'altres que tenen el 100% del reg amb gestió intel·ligent. Cal tenir en compte els costos d'aquests sistemes i la capacitat d'incorporar els programaris en l'organització municipal.

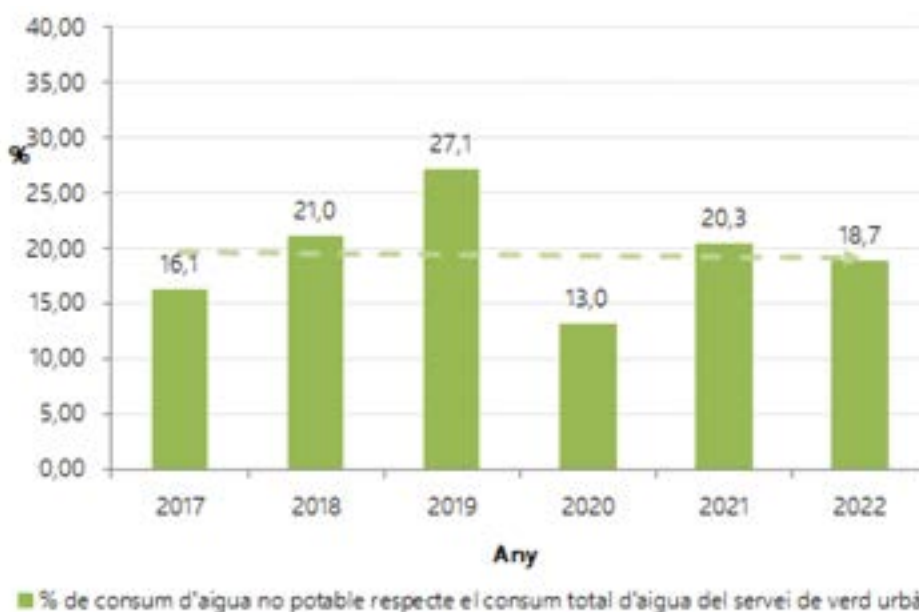
Conjuntament amb el volum d'aigua consumida, un altre indicador rellevant és l'origen de l'aigua que es fa servir per al reg. En el context d'emergència climàtica i amb la previsió de menys disponibilitat d'aigua, cada cop serà més important alliberar consums d'aigua apte per al consum humà en els usos que no requereixen aquesta qualitat. El percentatge de **consum d'aigua no potable** respecte al consum total d'aigua del servei de verd urbà ha estat del 18,7%, molt similar al de l'any 2021, però inferior al que s'havia registrat en anys anteriors.





La sequera persistent ha fet que en alguns municipis s'hagués de recórrer a aquests recursos d'altres fonts de subministrament diferents a l'aigua potable, com la provinent de pous, de l'aprofitament d'aigües pluvials o de l'aigua depurada per cobrir totes les necessitats de reg; contribució que l'any 2020 havia disminuït sens dubte a causa de la bona pluviometria que globalment havia fet requerir menys aigua als espais verds.

Figura 25. Percentatge de consum d'aigua no potable (2017-2022)



El percentatge d'utilització d'aigua no potable pel servei de verd urbà mostra diferències importants entre municipis, amb percentatges que van entre un consum nul o de poc més d'un 1% fins a gairebé un 70% (69,4%) en algun cas. Sí que s'observa que hi ha una diferència rellevant entre el grup de municipis mitjans (7,7%) respecte del grup de municipis de més de 50.000 habitants (21,63%), cosa que mostra una millor capacitat dels municipis grans en l'explotació d'aquests recursos alternatius.

La superfície dels espais verds continua sent majoritàriament permeable.

Les superfícies permeables als espais verds permeten la infiltració d'aigua en el terreny l'aprofitament directe de l'aigua de pluja i afavoreixen l'efecte refrescant del verd urbà. La mitjana de **superfície permeable dels espais verds** formada, per una banda, per la superfície ocupada per cobertes vegetals o

superfície vegetada (gespes, prats, altres superfícies plantades, vegetació espontània), i per l'altra, per la superfície de paviments tous i de làmines d'aigua, és del **83,6%**, per tant, molt majoritària.

En el marc d'una reducció general de la pluviometria i d'increment del risc de sequera generat pel canvi climàtic serà indispensable continuar promovent un ús eficient de l'aigua: ús de fonts alternatives a l'aigua potable, gestió intel·ligent del reg i l'increment de les superfícies permeables.



3.3. Objectiu: disposar dels recursos adequats i promoure la responsabilitat social

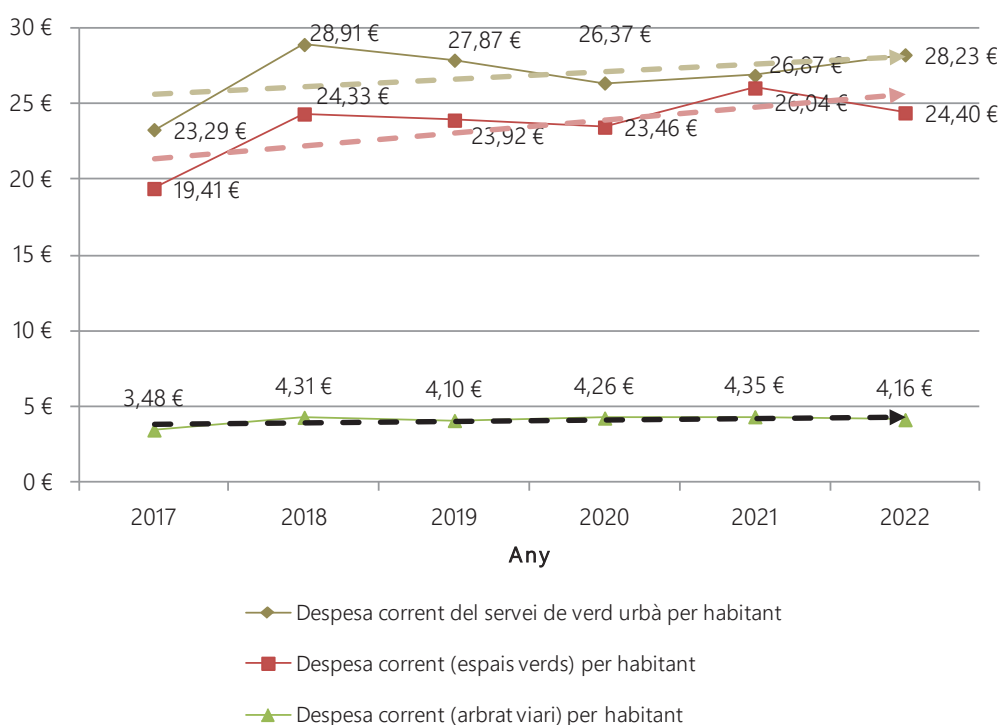
Com a servei públic, la gestió del verd urbà s'ha de dotar dels recursos adequats i suficients per prestar un servei de qualitat a la ciutadania i gestionar els recursos econòmics de manera eficient. Pel seu caràcter exemplificador, l'acció municipal ha de fer-se d'acord amb els principis de la responsabilitat social.

3.3.1. Disposar dels recursos i els costos unitaris adequats



La presa de consciència sobre la importància del verd urbà per a la qualitat de vida a les ciutats s'ha anat reflectint en una millora dels recursos amb què es dota el servei. En el global de municipis del cercle, la **despesa corrent del verd urbà** és de 28,23 €/habitant i la **proporció sobre el total de la despesa corrent municipal** és de mitjana d'un 2,6%. Aquesta proporció s'ha mantingut bastant estable, la qual cosa indica que els recursos econòmics destinats al verd urbà s'incrementen proporcionalment a la capacitat de despesa dels ajuntaments.

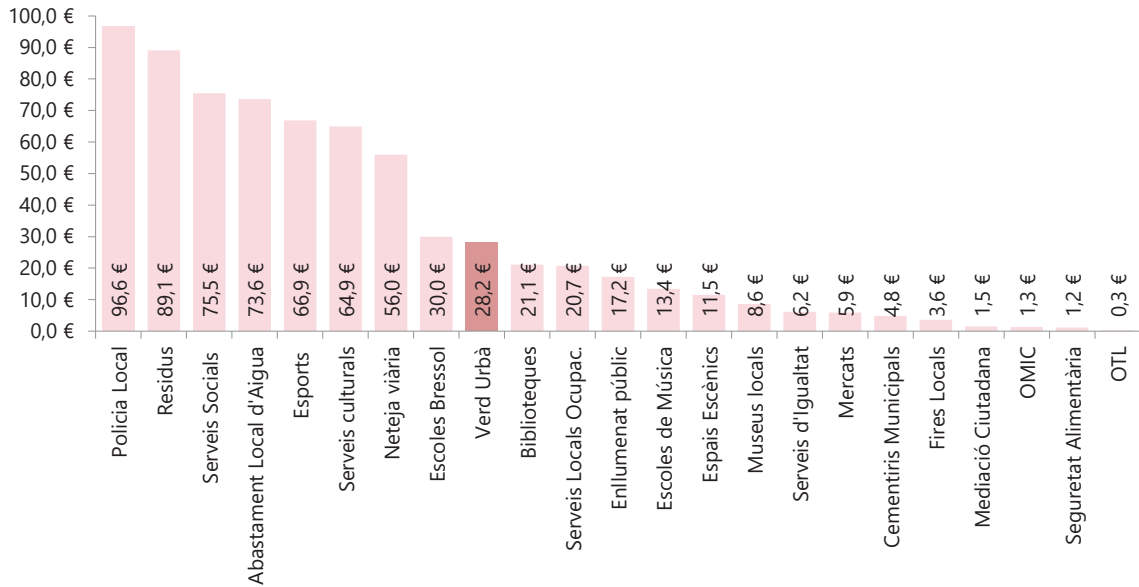
Figura 26. Evolució de la despesa corrent del servei de verd urbà, espais verds i arbrat viari per habitant (2017-2022)



No s'observen diferències significatives entre grups de municipis pel que fa a la despesa corrent per habitant del verd urbà en general. Si comparem amb els altres cercles de comparació intermunicipal, la despesa corrent del servei de verd urbà per habitant és a la banda mitjana de la taula. És més alta que la d'altres serveis de la via pública com l'enllumenat públic, però és molt

inferior a la de la neteja viària, i suposa menys d'un terç de la de la gestió de residus i de la despesa per habitant del servei de policia local.

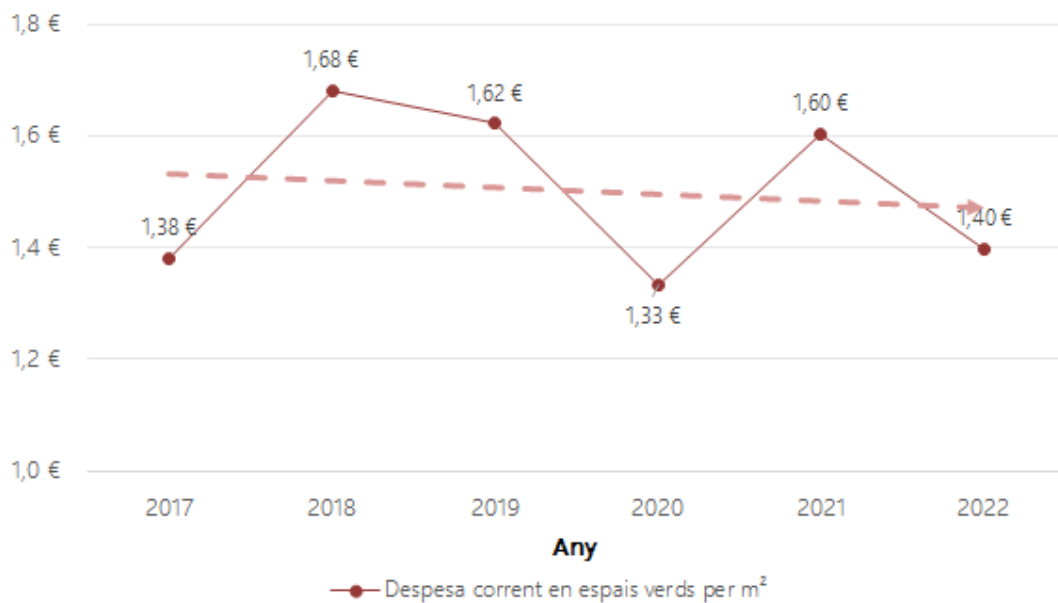
Figura 27. Despesa corrent del servei de verd urbà per habitant al conjunt dels cercles (2022)



Els costos unitaris per superfície d'espai verd es mantenen després de la forta davallada de l'any 2020, any d'emergència per pandèmia.

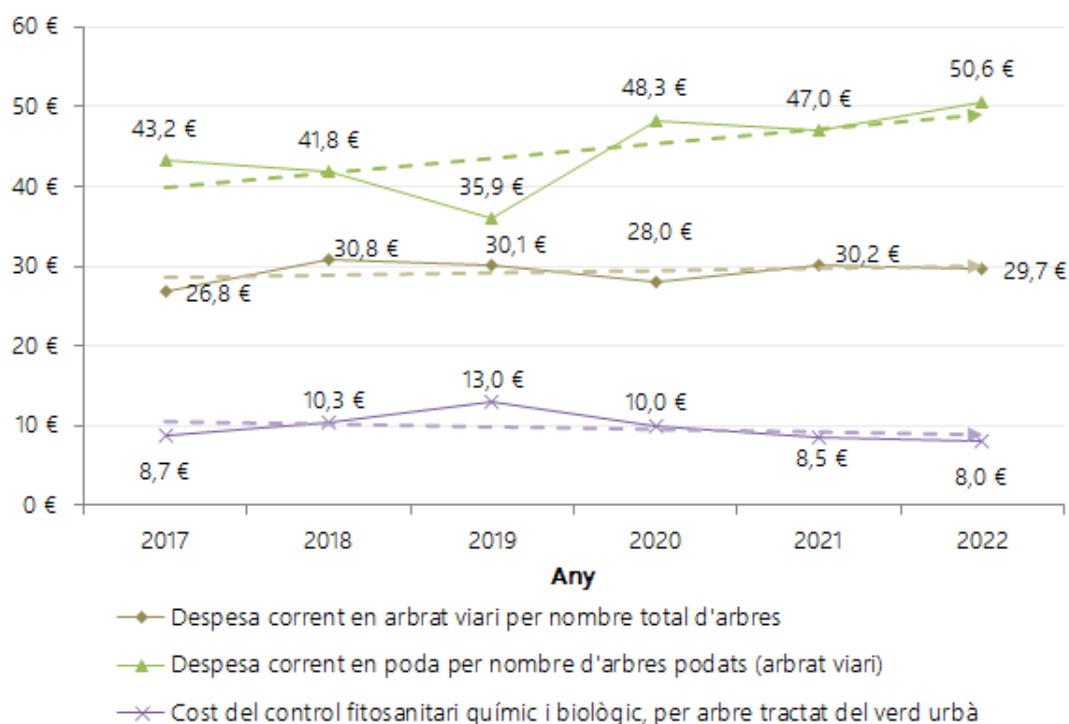
La major part de la despesa en verd urbà es destina als espais verds, 24,40 €/hab., enfront dels 4,16 €/hab. de l'arbrat viari. L'evolució de la mitjana dels **costos per unitat de superfície dels espais verds**, tot i algunes oscil·lacions, sembla que ha recuperat la tendència creixent després de la caiguda de l'any 2020, amb tota probabilitat com a conseqüència de les restriccions provocades per la situació d'emergència per pandèmia.

Figura 28. Despesa corrent en espais verds per m² (2017-2022)



Analitzant altres costos unitaris del servei, s'observa que la mitjana del **cost unitari de poda per arbre** podat de l'arbrat viari ha tendit a incrementar-se, tot i que hi ha diferències molt notables entre municipis. En canvi el valor mitjà de la **despesa en tractaments fitosanitaris per arbre tractat** del verd urbà es manté, fruit del canvi de tendència que s'observa respecte de la responsabilitat ambiental del servei, tal com s'ha exposat a l'apartat 3.1.3.

Figura 29. Evolució de la despesa corrent en arbrat viari per arbre, per arbre podat i per arbre tractat del verd urbà (2017-2022)



En aquests costos unitaris s'observen clares diferències per grups de municipis; així, els municipis mitjans presenten valors de despesa general per arbre de l'arbrat viari (42,98 €/arbre) i de despesa en poda (59,84 €/arbre) més elevats que els municipis de més de 50.000 habitants: 23,66 €/arbre i 47,37 €/arbre, respectivament.

3.3.2. Promoure la responsabilitat social

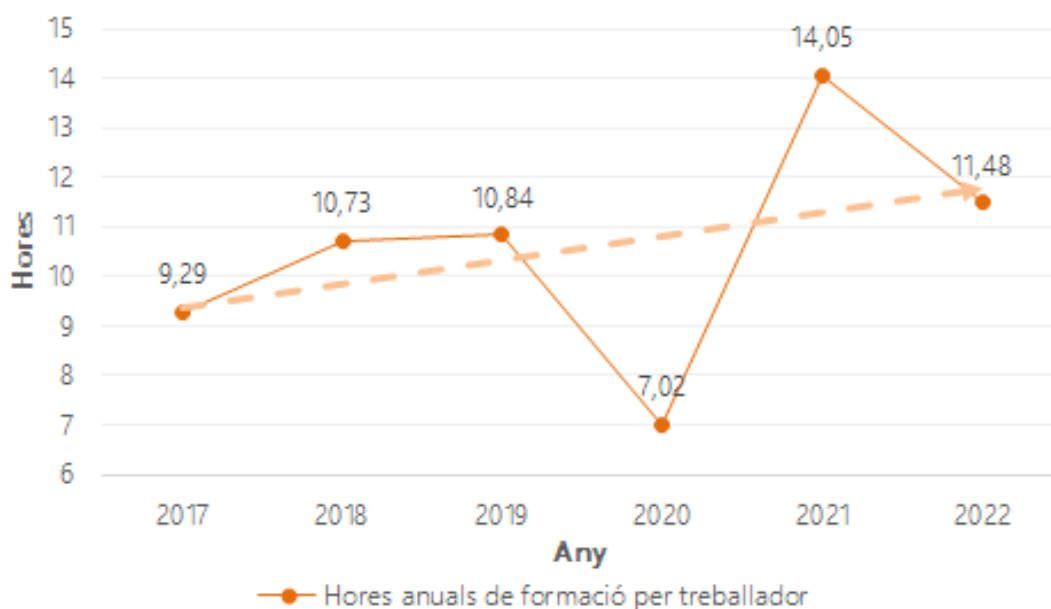
Com a indicadors de responsabilitat social se n'han seleccionat dos que incideixen en el clima laboral i les habilitats del personal: superfície per persona treballadora (operari/a) i nombre d'hores de formació; i dos de relatius a l'equitat de gènere: proporció de dones entre el total del personal i entre el personal de comandament.



El personal del servei de verd urbà té una mitjana d'unes **11,5 hores anuals de formació per treballador/a**, menys que l'any anterior però més que el 2020, en què els efectes de la situació d'emergència per pandèmia de la COVID-19 van provocar una forta caiguda d'aquest tipus d'activitats, que havien mantingut una tendència ascendent en els anys anteriors.

Tot i així s'observa una gran diversitat entre municipis, amb un nombre molt important de municipis que dedica una quantitat d'hores a la formació del personal del servei molt per sota de la mitjana.

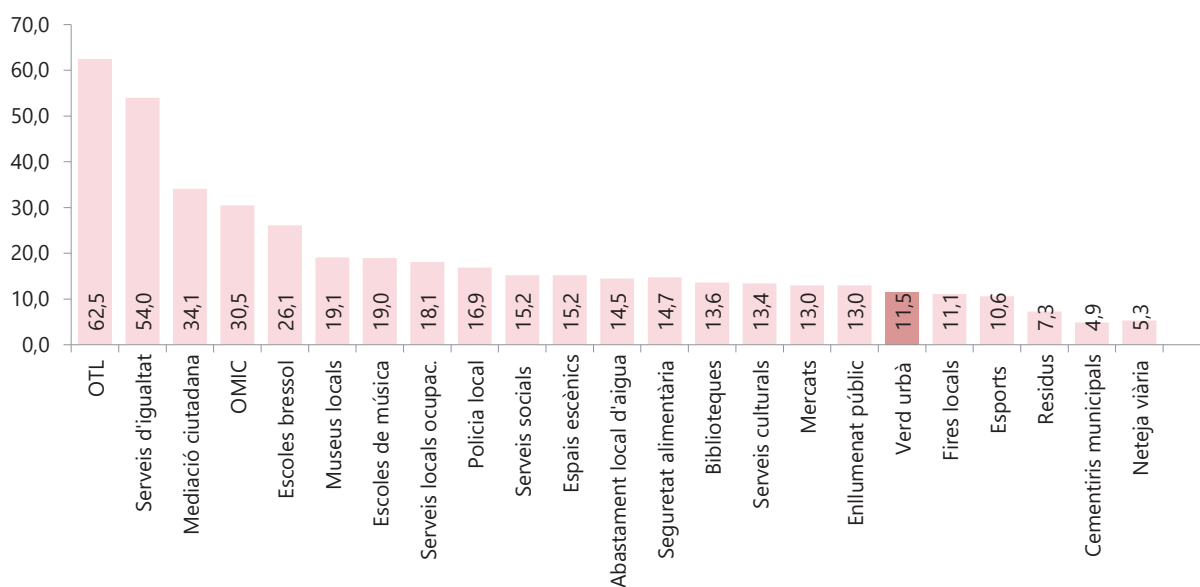
Figura 30. Evolució de les hores anuals de formació per treballador/a (2017-2022)



Per rangs de població, els municipis mitjans dediquen més hores l'any a la formació de mitjana (12,4 h/persona treballadora) que els municipis de més de 50.000 habitants (11 h/persona treballadora).

Si ho comparem amb els altres cercles de comparació intermunicipal, la mitjana de dedicació anual d'hores de formació per persona al servei de verd urbà ocupa una **posició baixa**, inferior a la de l'enllumenat públic, per exemple, però superior a la d'altres serveis que es desenvolupen a la via pública com els residus o la neteja viària.

Figura 31. Hores anuals de formació per treballador al conjunt dels cercles (2022)



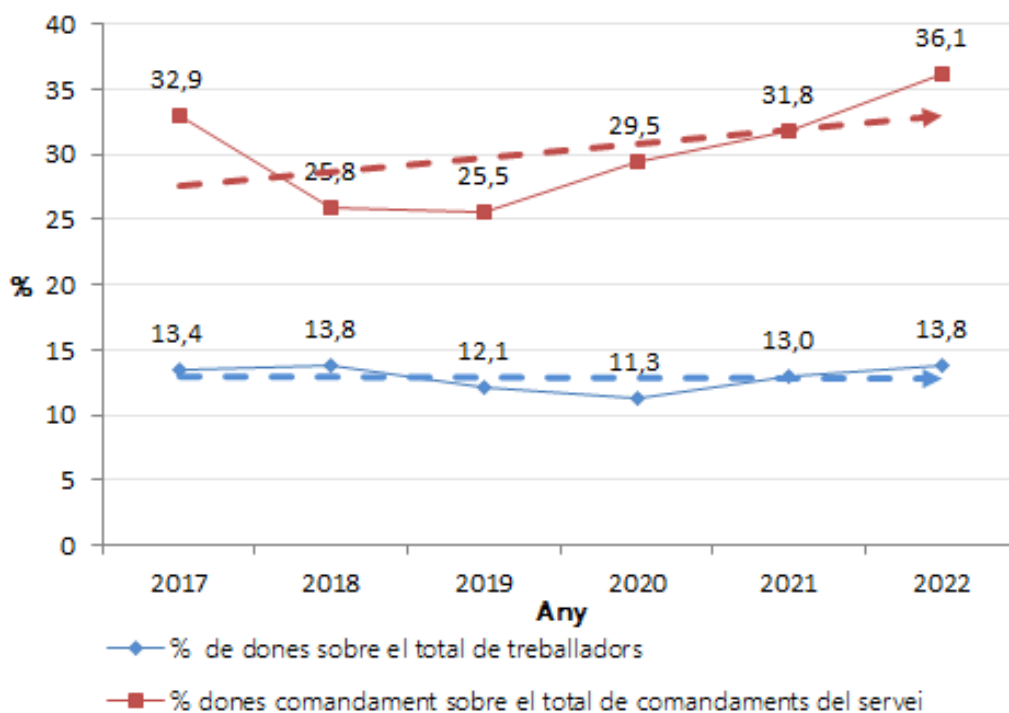
Pel que fa a la dotació de recursos personals, la **superfície d'espais verds per operari/ària** és de 31.368,4 m²/operari. Les situacions són molt diverses en els diferents municipis però la tendència general és a incrementar la superfície unitària per operari o operària. En la interpretació d'aquest indicador, que a priori podria repercutir de forma negativa en el clima laboral, s'ha de considerar també el grau de mecanització de les tasques i les possibles millores organitzatives.



Des de la perspectiva de gènere, la **presència de dones** es manté estable al voltant de l'11-14% del total de persones que treballen en el servei. És doncs un servei on les dones encara estan subrepresentades.

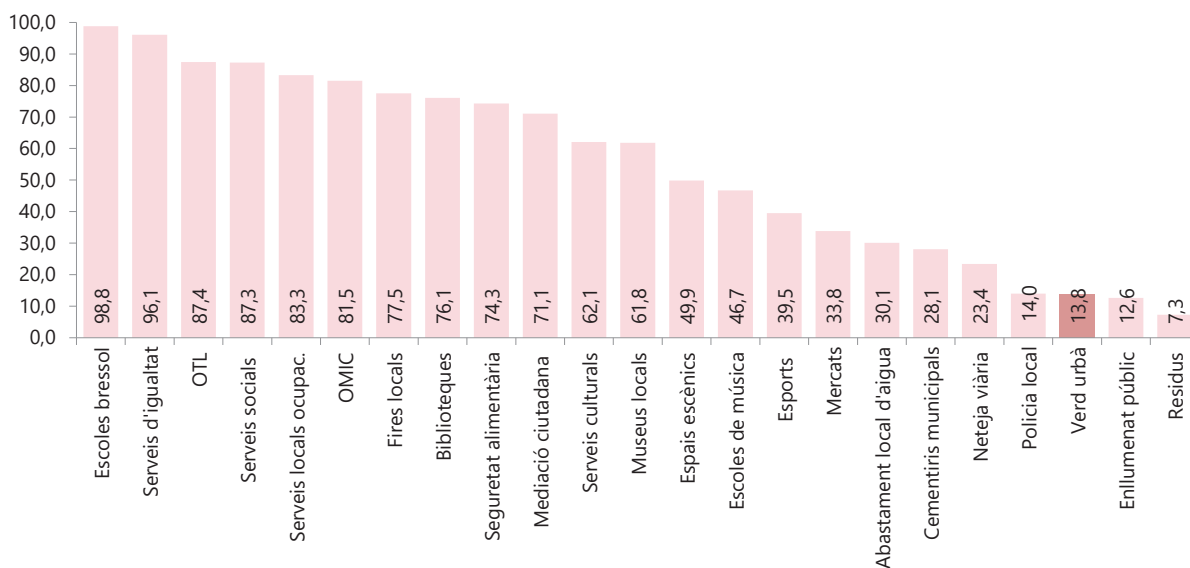
La **presència de dones en el personal de comandament** és més gran, amb un percentatge del 36,1% i una tendència a incrementar-se en els darrers anys. Cal valorar-ho com un fet positiu de cara a la integració de la dona en llocs de responsabilitat, tot i que encara hi ha camí per recórrer.

Figura 32. Evolució del percentatge de dones i de dones comandaments sobre el total de treballadors (2017-2022)



Si es compara amb els altres cercles de comparació intermunicipal, el servei de verd urbà és el tercer que ocupa menys dones sobre el total de personal, per sobre només d'altres serveis que es desenvolupen a la via pública, com l'enllumenat públic i els residus.

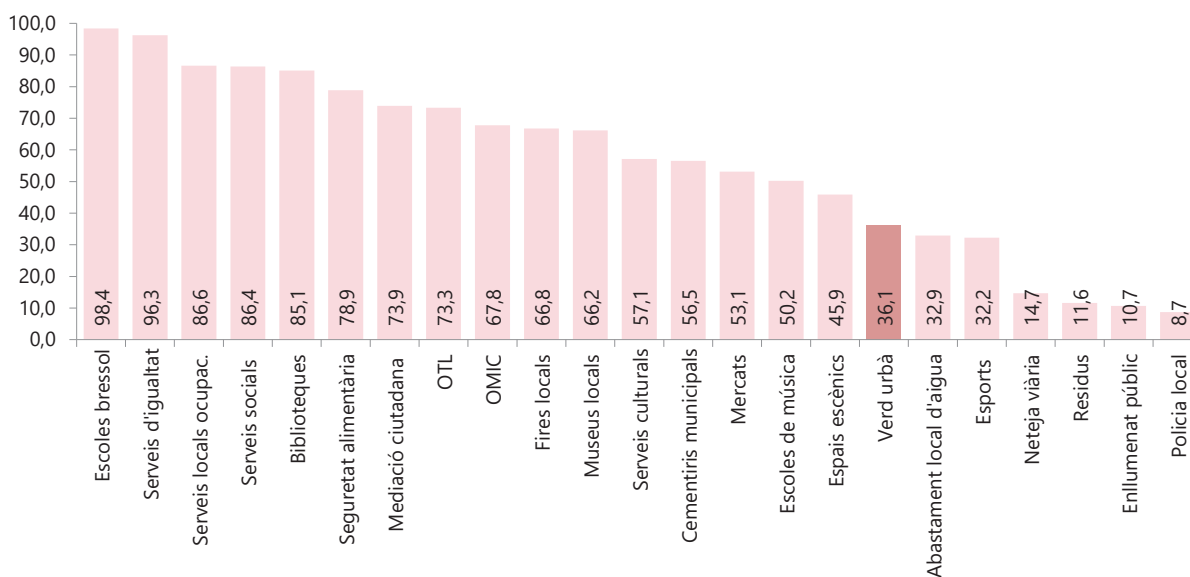
Figura 33. Percentatge de dones sobre el total de treballadors en el conjunt dels cercles (2022)



Comparant els percentatges de dones que ocupen llocs de treball de comandament, tot i que són clarament superiors als anteriors, ocupen també la part baixa respecte d'altres cercles de comparació intermunicipal, per damunt d'altres serveis que es desenvolupen a la via pública com la neteja viària, els residus, l'enllumenat públic i la policia local.



Figura 34. Percentatge de dones comandaments sobre el total de comandaments en el conjunt dels cercles (2022)



El servei de verd urbà és un dels serveis amb menys presència de dones, tot i que les dades semblen tendir a la millora, sobretot en les tasques de comandament.

4. Conclusions

A l'hora d'interpretar els resultats d'aquesta desena edició del Cercle de Comparació Intermunicipal del Servei de Gestió Sostenible del Verd Urbà cal prendre en consideració alguns factors:

- ▶ L'any 2020 la declaració de l'estat d'alarma per la pandèmia de la COVID-19 va reduir molt l'activitat del servei de verd urbà. Si bé el 2022 es pot considerar que s'ha entrat en un procés de normalització progressiva, que es fa palesa en una certa recuperació de la despesa en espais verds per unitat de superfície o en les hores de formació dels treballadors, alguns indicadors mostren valors encara molt baixos respecte d'anys anteriors.
- ▶ Els condicionants meteorològics de l'any 2021 –un any molt càlid, amb molt pocs episodis de fred i en què sobretot destaca l'inici d'un episodi de sequera que encara continua–, que es van prolongar al llarg del 2022, han estat desfavorables pel que fa a l'evolució d'alguns indicadors, com ara els que fan referència al consum d'aigua en el verd urbà i al tractament de plagues i malures.
- ▶ El conjunt de valors de totes les dades recollides i tots els indicadors es troben disponibles al *Portal d'Indicadors Econòmics i de Serveis Locals*, a l'abast de tots els municipis que participen al Cercle.

A continuació es destaquen alguns dels indicadors més significatius del Cercle de Comparació Intermunicipal del Servei de Gestió Sostenible del Verd Urbà del 2022:

- ▶ La mitjana de la **superfície d'espais verds per habitant** (15,9 m²/hab.), com bona part dels indicadors d'oferta de verd urbà als municipis: **superfície de verd urbà equivalent per habitant** (18,2 m²/hab.), percentatge de sòl urbà ocupat per verd urbà i per espais verds (**percentatge de m² equivalent de verd urbà per m² de sòl urbà** 14,4% i **percentatge de m² d'espais verds per m² de sòl urbà** 12,6%), mantenen una tendència a l'increment els darrers anys. Tanmateix, encara hi ha marge de millora per assolir les recomanacions de l'OMS de disposar d'un espai verd a menys de 300 m, que algunes fonts correlacionen amb una proporció de l'ordre del 25% de superfície d'espais verds.
- ▶ L'objectiu de disposar d'un verd urbà cada vegada amb menys requeriments i més ben adaptat a l'entorn i als efectes del canvi climàtic es reflecteix en el manteniment de valors elevats en alguns indicadors, com els relacionats amb: una poda dels arbres menys intensa i més respectuosa amb la biologia i l'estructura de l'arbre (**percentatge de podes de manteniment 66,1%** enfront d'un 27,6% de podes de control), la implementació d'estratègies de renaturalització mitjançant l'afavoriment de la vegetació espontània (**14,4%**), l'increment de la biodiversitat, etc.
- ▶ S'observa un fort canvi de tendència en dos indicadors: el **% de poda en verd respecte del total d'arbres podats de l'arbrat viari** i el **% d'arbres plantats a l'arbrat viari per substitució de l'espècie**. En el primer cas s'ha trencat la tendència a l'increment que s'havia mantingut fins al 2021 amb una reducció de la mitjana fins a situar-se en un 13,4%, el valor mínim assolit en el Cercle. Pel que fa a la mitjana del percentatge d'arbres plantats per substitució de l'espècie, la tendència a la baixa de l'indicador semblava indicar una millor adaptació de l'arbrat que feia menys necessaris, però el 2022 s'ha incrementat fins a un 44,5%. Caldrà veure com evolucionen els proper anys per saber si es tracta de canvis de tendència conjunturals o d'una fluctuació associada a la modificació substancial de la mostra de municipis del Cercle.
- ▶ El context meteorològic sec i càlid del 2021 i el 2022 ha comportat un fort increment en els indicadors relacionats amb el consum d'aigua, trencant la tendència a la baixa que hi havia fins aleshores. Encara que hi ha diferències importants entre municipis, els valors de



consum d'aigua del verd urbà (1,97 m³ per habitant i any, 128 l/m²), així com el **percentatge de consum d'aigua del servei del verd urbà respecte del consum total municipal** (55,8%) s'han mantingut elevats. Hi segueix havent un gran marge de millora per a la introducció de mesures d'estalvi i eficiència en el consum d'aigua: consum d'aigua no potable procedent de fonts alternatives (**percentatge de consum d'aigua no potable respecte el consum total d'aigua del servei de verd urbà 18,7%**), implantació de sistemes de reg amb gestió remota i centralitzada (**percentatge d'espais verds amb gestió intel·ligent de reg 27,2%**), increment de les superfícies permeables (**percentatge d'espais verds amb superfície permeable 83,6%**)...

- ▶ La meteorologia benigna d'aquests dos anys també ha afavorit l'expansió de determinades plagues i ha provocat un increment en la demanda de tractaments fitosanitaris respecte dels anys anteriors (**percentatge d'arbres del verd urbà tractats amb productes fitosanitaris** el 2021 i 2022 **13,4%** i **12,5%**, respectivament, enfront d'un 8,8% el 2020).
- ▶ La millora en els recursos econòmics amb què es dota el servei del verd urbà, fruit d'una banda d'un augment de la presa de consciència de la seva importància i de l'altra, de la millora econòmica dels ajuntaments, es reflecteix en l'increment de la **despesa corrent del verd urbà (28,23 €/habitant)**.
- ▶ La presència de dones en llocs de responsabilitat del servei, reflex d'una millora progressiva de la integració laboral de la dona, s'ha anat incrementant any rere any (**percentatge de dones comandament sobre el total de comandaments 36,10%**).



5. Relatoria de la dinàmica “Un problema, una solució”

Taller de millora del Cercle de Comparació Intermunicipal de Gestió Sostenible del Verd Urbà de la Diputació de Barcelona

Objectiu de la dinàmica:

Generar propostes de millora sobre aspectes concrets de la gestió sostenible del verd urbà

Assistents:

En total hi va haver **44 assistents**, 36 tècniques i tècnics municipals i 8 persones de l'organització (6 tècniques i tècnics de la Diputació de Barcelona, 2 consultors)

Els serveis del verd urbà representats procedien dels següents municipis:

- Argentona
- Canet de Mar
- Cardedeu
- Castelldefels
- Figueres
- Les Franqueses del Vallès
- La Garriga
- Gavà
- Lleida
- Lliça de Munt
- Mataró
- Molins de Rei
- Mollet del Vallès
- Montcada i Reixac
- Montmeló
- El Prat de Llobregat
- Roses
- Rubí
- Sabadell
- Sant Boi de Llobregat
- Sant Quirze del Vallès
- Terrassa
- Teià (oient)
- El Vendrell (oient)
- Vic
- Vilafranca del Penedès
- Vilassar de Dalt



Metodologia:

Per qüestions operatives es van repartir els participants en tres grups.

Cada representant del municipi va formalitzar individualment una o dues **preguntes sobre com resoldre algun aspecte determinat que els preocupa del seu servei**. Per ordre, aquells municipis que hi podien donar resposta oferien la seva visió i experiència, sempre des d'un punt de vista pràctic, de com havien resolt des del seu servei el problema plantejat.

A nivell de relatoria, s'han agrupat les diferents qüestions plantejades per ambdós grups en funció de grans temes o preguntes. No es fa cap distinció en funció de la taula on es va tractar la pregunta i s'han agrupat les respostes als temes plantejats. Alguns municipis no van plantejar cap qüestió perquè era reincident amb d'altres que havien sortit prèviament.

QÜESTIONS SOBRE GESTIÓ DE L'AIGUA I PROBLEMÀTIQUES ASSOCIADES AL CANVI CLIMÀTIC

S'han destinat molts recursos a regar arbres. Què sabeu de les bosses de reg (tipus *Treegator*): serveixen per arbres petits o grans, el degoteig arriba en profunditat, etc.? Existeixen altres sistemes alternatius?

En principi s'utilitza per a arbres joves, però si els va bé es pot mantenir en el temps en exemplars més grans. Tot i que no se solen vandalitzar, en alguns casos s'ha optat per protegir-les fent un escocell profund i tapant-les amb escorça triturada.

N'hi ha de diferents formes: verticals, tipus "flotador" (anell de reg)... i tenen un preu assequible. Hi ha més d'un municipi que es planteja implantar-los.

No sol portar problemes associats: fongs, etc.

Com heu gestionat la transició en el canvi de model de les segues? Davant de la situació de sequera i de la pressió per regar i mantenir verdes les gespes per part d'alguns veïns, com cal abordar el tema i la possible reconversió en altres tipus de superfícies amb menys requeriments hídrics i de manteniment?



Pel que fa a anar reduint l'alçada de la sega deixant cada vegada més alt l'estrat herbaci el que funciona més bé és acompanyar-lo d'una bona comunicació i informació a la població, a més de reforçar la neteja d'aquestes zones per controlar possibles deixalles o brutícia afegida que la gent pugui relacionar amb les pràctiques de "no-sega".

Es planteja que malgrat la problemàtica que comporta la sequera per al manteniment del verd urbà, pot resultar també una oportunitat per plantejar canvis. En aquest sentit hi ha una pràctica unanimitat en el fet que amb les restriccions d'aigua que comporta es troba totalment fora de lloc regar i mantenir gespes, sobretot en espais que no estan destinats a ser trepitjats: rotondes, parterres, zones amb un cert pendent...

Com a millor opció es planteja substituir les gespes per altres tipus de superfícies amb menys requeriments hídrics i de manteniment: prats, zones amb grava... S'explica com implantar i mantenir prats, fins i tot en parcs. Es donen com a possibles fonts d'informació alguns referents com l'Ajuntament de Malgrat de Mar o alguns establiments del sector: vivers de Sant Andreu de Llavaneres o de França o l'Institut de Jardineria i Agricultura Les Garberes de Castell del Vallès.

En alguns municipis han passat a deixar molts pocs espais amb gespa i tenir gairebé només prats. Pel que fa a les necessitats de manteniment, es redueix notablement la freqüència de sega, no cal sembrar i es deixa assecar l'herba perquè no es rega, de manera que reverdeja quan plou. És interessant posar plantes arbustives i arbrat al voltant dels prats, especialment quan es queden secs, si cal, instal·lant reg gota a gota, per enverdir i generar altres espais i qualitats.

Convindria que les administracions (locals, supralocals, AMB... des de tots els àmbits territorials) possessin en comú un mateix criteri i línia de treball: que es planifiqui i actuï més consensuadament, i amb un mateix relat, per no difondre confusió a la població.

Encara que al principi pugui generar oposició entre el veïnat, el millor és anar fent aquesta substitució progressivament, per etapes i en diferents zones cada vegada, acompanyant-ho amb accions de comunicació i conscienciació per explicar-ne els beneficis. Cal tenir cura amb la neteja de l'espai per evitar la imatge d'una zona verda "abandonada" i posar cartells explicatius del que s'està fent.

En un municipi tenen un problema amb la instal·lació de reg per degoteig en plantacions en alineació, que es malmet i no dura més de 2-3 anys per un excés de pressió. Què es pot fer?

Es proposa detallar molt bé la qualitat dels materials en els plecs de contractació. I també instal·lar sistemes de control de pressió.

També sembla que va molt bé col·locar una brida en totes les T.

En un altre municipi estan desenvolupant un projecte de sistemes de drenatge urbà sostenible (SUDS, "sustainable urban drainage systems" o "sistemes urbans de drenatge sostenible") amb pous d'infiltració de graves. Pregunta si algú té experiència amb aquests tipus de drenatge. Desconeixen el nivell freàtic i taparan amb malla o similars.

Algun municipi comenta que ho ha provat posant a sobre una malla geotèxtil integrada a la grava i que els ha funcionat bé fins ara.

En algun cas es posen tubs verticals per comprovar el nivell freàtic. També es poden posar gavions per delimitar els pous, establir una separació amb una rasa, etc. Fins i tot després es poden posar fustes a sobre dels gavions per fer bancs per seure.

En algun cas s'ha provat recobrint amb paviment dirigint l'aigua cap a uns embornals, i funciona bé perquè arriba al nivell freàtic.

Es pregunta també si algú té informació sobre com es fan els escocells d'infiltració arran de vorera, com s'obté la profunditat necessària i com s'evita el problema que els vianants s'hi puguin entrebancar. Algun municipi respon que, d'acord amb la normativa, els escocells es qualifiquen com a "elements visibles". Per tant, si hi ha suficient espai al voltant, no és responsabilitat de l'Ajuntament que algú hi ensopegui.

En algun cas l'escocell s'omple i s'enrasa amb terres sobrants de la brigada municipal fins a deixar una profunditat d'uns 5 cm per evitar el sobreeiximent en cas de tempesta. També es pot fer servir sauló, però presenta problemes perquè es pot buidar quan passen els de la neteja viària amb bufadors, perquè el gossos el treuen...

Per evitar l'ocupació de la vorera per part de vehicles es proposa que, quan mor un arbre gran, es deixi la soca a 1,80 m per senyalitzar l'escocell a mode de pilona, i s'enrasi amb terra o sauló.



Es vol incrementar l'arbrat incorporant espècies de port gran, però sembla que la guia del Servei d'Equipament i Espai Públic de la Diputació de Barcelona no va en aquest sentit. Quines espècies han funcionat bé?

Com a espècies que tenen èxit es proposa, entre d'altres, el lledoner (*Celtis australis*), *Koelreuteria bipinnata* –es comenta que *K. paniculata* és més difícil de trobar–, *Bauhinia* sp., *Pistacia chinensis*, *Tabebuia* sp., etc.

Els vivers de Forestal Catalana produeixen arbrat viari d'espècies resilents. També es recomana comprar els arbres a proveïdors del sud, perquè estan més adaptats a climes més secs.

Com porteu el tema del control i prevenció de la legionel·losi? Tot i que aquest any no s'ha regat amb regs aeris, fa uns anys que tenim un contracte de prevenció i control de la legionel·la (que ja ha vençut) per complir els protocols d'actuació, que justament s'han modificat amb l'entrada en vigor aquest any del nou reial decret.

La gran majoria de municipis no han regat i, per tant, no ha calgut fer analítiques de control i desinfeccions del sistema de reg. Quan hi ha contactat l'Agència de Salut Pública i han dit que tenien el reg aturat els han dit que si l'engeguen que els avisin. Si en algun cas s'han engegat, s'han fet els controls oportuns i ja està.



Donat que amb el nou marc legal s'haurà d'incrementar la freqüència dels controls i les desinfeccions, es planteja si no és una mica excessiu.

S'enceta una reflexió sobre si mantenir el sistema de regs aeris, modificar-ne la freqüència, substituir-los per reg gota a gota, etc., per reduir el consum d'aigua, valorant si el que es feia fins ara estava justificat.

El fet d'haver suspès o reduït al mínim el reg contrasta amb la no limitació d'altres usos municipals, com és el cas dels rentapeus en alguns municipis costaners.

Es pregunta si s'han aplicat mesures municipals en contra de les infraccions comeses per un mal ús de l'aigua en un context de sequera, especialment per omplir piscines aquest estiu. Un municipi explica que s'ha sentit força impotent, que n'aixecaven acta però no han arribat a aplicar cap sanció (no han pogut assumir el procediment).

Es demana si algú s'està plantejant i si té algun projecte per aconseguir utilitzar aigua per al reg que vingui d'un altre via que no sigui de la xarxa d'aigua potable, de cara a quan acabi la sequera i es pugui tornar a regar amb normalitat.

S'esmenta en algun municipi la possibilitat de reutilitzar aigua regenerada provinent de l'EDAR, però tot i que ja es disposa de la corresponent autorització de Salut presenta alguna dificultat d'accessibilitat per anar a carregar les cisternes.

Alguns altres disposen de pous municipals que complementen el subministrament per al reg que prové de la xarxa d'aigua potable. En algun cas hi ha sectors del municipi que disposen d'una xarxa totalment segregada alimentada només per pous. La gestió d'aquestes xarxes d'aigua freàtica és diversa: en alguns casos recau sobre la mateixa empresa que gestiona la xarxa d'aigua potable i en altres ho controla directament l'Ajuntament.

Generalment fan falta recursos per analitzar bé el potencial d'aquests pous i fer les inversions necessàries perquè resultin una bona alternativa que permeti reduir al mínim la despesa d'aigua destinada al consum humà.

Quina freqüència de reg recomanaríeu per a la implantació d'arbrat?

El cas concret sobre el que es pregunta és el de 8 sòfores, plantades des del març amb reg per degoteig 2-3 cops per setmana, que van acabar morint.

Recomanen uns 60 l/setmana amb reg manual cada 15 dies i evitar les classes diamètriques més grosses. **És recomana** CD14-16 (o 16-18 màx.), perquè de vegades es tendeix a recórrer a arbres de gran diàmetre per voler disposar-ne de **més grans, però és pitjor per al procés d'implantació**.

També es pot afegir el triturat de la poda o *mulch* sobre els escocells (especialment els grossos), per evitar o reduir evapotranspiració. Es recomana utilitzar el triturat del mateix arbrat on s'hi posarà, per evitar la propagació de possibles fongs presents a altres arbres, però és complicat gestionar-ho. En general, és preferible el triturat provinent de branques d'arbrat que tinguin poca fulla (o acícula, en el cas de pins).

Finalment, es planteja una reflexió conjunta sobre la implicació que té i tindrà l'aplicació de restriccions en l'ús de l'aigua sobre la vegetació i el verd urbà.

Es comenten temes com la no reposició d'arbrat, les caigudes de branques seques, la presència de més plagues, la mortaldat de la vegetació, un futur amb ciutats més grises...

Cal seguir treballant en un canvi de model, però paral·lelament també cal posar en relleu la importància del verd urbà, i la necessitat de l'ús de l'aigua (quan s'escaigui i de manera sostenible) per al manteniment de certs espais verds i la salut de l'arbrat i vegetació en general. Cal explicar, més i millor, la rellevància del verd urbà i els serveis ecosistèmics que aporten.

QÜESTIONS SOBRE POSSIBLES CONFLICTES I LA RELACIÓ DEL SERVEI AMB ELS CIUTADANS

Què fer davant de les queixes d'alguns veïns perquè els molesta la caiguda de fulles o la invasió d'arrels dels arbres a la seva propietat?

Sovint els ciutadans es queixen que els cau fullaraca o pinassa dins de la seva finca, o que les arrels d'alguns arbres l'envaeixen. Pel que fa a la caiguda de fulles, des del servei de verd urbà s'intenta mantenir la capçada de l'arbre de manera que no traspassi la vertical del límit de la parcel·la privada, però en tot cas si li cauen fulles és el propietari el que ha de fer la neteja. En el cas de les arrels s'aprofita quan s'obre alguna rasa al carrer per retallar-les o instal·lar sistemes de barrera que evitin que creixin cap a la finca privada.

L'ordenança de convivència d'algun municipi diu que només excepcionalment es pot modificar l'arbrat o talar-lo per alguna necessitat de la via pública, com la construcció d'un gual. En la major part dels casos és l'obra la que s'ha d'adaptar a la situació dels arbres i deixar-los com estan.



En un municipi on hi ha implantat el sistema de recollida porta a porta de residus domèstics i recullen la matèria orgànica cada 2 o 3 dies, va sorgir d'una taula veïnal la proposta que a l'època de caiguda de fulles poguessin treure-les diàriament si tenien saques i se'ls retiraria. De tota manera aquesta proposta no s'ha arribat a portar a terme perquè falta coordinar-se amb els serveis de recollida de residus i de neteja viària.

En tot cas resulta del tot inadmissible que els veïns toquin les branques o les arrels de l'arbre, de manera que l'arribin a malmetre o fins i tot provocar-ne la mort. En alguns casos es tramiten sancions, tot i que en el cas de ciutadans particulars és difícil que s'acabin executant.

En el cas contrari, quan són els veïns que posen una reclamació patrimonial a l'Ajuntament perquè creuen que els ha provocat un perjudici, difícilment arriba a bon port. A vegades el problema es troba en una construcció deficient del mur de separació de la finca o dels fonaments o en un mal estat dels col·lectors, perquè si se seguís la normativa al peu de la lletra i es fes un bon manteniment, les arrels no hi podrien penetrar. En aquests casos n'hi ha prou amb un informe dels arquitectes municipals perquè la reclamació patrimonial no prosperi.

Davant de la possible demanda de poder collir els fruits dels arbres fruiters del carrer, teniu establert algun protocol o com hi responeu?



Davant d'aquesta qüestió hi ha una certa disparitat en la resposta dels diferents municipis. Des dels que ho permeten però de manera que els mateixos veïns que ho volen fer n'assumeixin els riscos i ho han de fer sota la seva responsabilitat fins als que ho tenen totalment prohibit per les ordenances municipals.

En algun d'aquests últims només es pot dur a terme aquesta activitat d'aprofitament sota autorització, i en activitats organitzades des de l'Ajuntament. En aquest cas la recollida de la fruita la fa la brigada municipal, que la dona a una associació que la classifica i l'elabora –en fa melmelada– en un obrador, i dona el producte final a un entitat benèfica. El mateix Ajuntament s'encarrega de fer anàlitzes del producte per descartar la presència de contaminants (metalls pesants, etc.).

Com responeu a les queixes de la ciutadania sobre la gestió del verd urbà?

Cal donar una resposta breu i contundent. Quan s'està responent a una incidència per resoldre, no donar concreció sobre la data en què es farà l'actuació (excepte si ja s'ha resolt) per no crear expectativa, si no es pot acomplir exactament en els termes previstos. Els casos que tenen a veure amb podes, s'intenta anar-hi i explicar-ho *in situ*, sempre que sigui possible.

Un municipi diu que encara que reben moltes queixes responen per escrit mirant de personalitzar les respostes, tot i que els requereix més temps. Creuen que és important i ho consideren una oportunitat més per "fer pedagogia".

Es fan campanyes de sensibilització, tot i que menys de les que voldrien. Un camp a millorar és la promoció de processos d'informació pública.

En un altre municipi han establert un sistema de comunicació entre els diferents serveis de l'Ajuntament que els funciona molt bé, fent reunions quinzenals, sobre verd urbà, transversals.

QÜESTIONS SOBRE EL DISSENY DEL VERD URBÀ

Algú té experiència en sistemes de control de les herbes no desitjades en parterres de plantació, com ara les malles antiherbes biodegradables? En el seu cas posen manta geotèxtil i triturat de pi d'uns 15 cm de gruix.

En alguns casos han provat d'escampar fulla de coco per estabilització de talussos. En d'altres, s'ha abocat marro de cafè sobre el triturat en espais petits.

Una altra opció és posar una barreja de diferents tipologies de plantes en el parterre perquè no es noti tant l'aparició d'herbes no desitjades.

En algun cas es deixen créixer sense controlar-les perquè la presència de gramínies, per exemple, millora la viabilitat de l'arbre (estructuren el sòl, afavoreixen un millor aprofitament de l'aigua en comptes d'entrar en competència, millora la biodiversitat...). Cal explicar els beneficis que comporta aquesta bona pràctica. En general, es deixen créixer fins a certa alçada i puntualment es fan 2-3 desbrossades l'any, i col·loquen algun protector de plàstic només quan és necessari.

En concret, pel que fa a la presència de jonça (*Aphyllanthes monspeliensis*) en els prats, es considera que és preferible deixar-la perquè és complicat eliminar-la, i no s'observen efectes negatius.

Una altra solució per reduir el creixement de vegetació espontània en alguns punts pot ser plantar arbustiva.

Respecte de la col·locació de manta antiherbes en parcs nous, es proposa posar-la primer i després el paviment perquè no sobresurti al final de l'espai verd. També es pot fer el tall amb un bufador, es planta i així no surten fils ni es fa més gran el forat.

Teniu experiència en podes descompensades en arbres grans, com per exemple tipuanes? Heu tingut algun problema (estabilitat, compensació de capçades...)?

Es tracta de corregir situacions en què degut a la tria de l'espècie i la ubicació dels arbres, en carrers amb voreres estretes, les branques es dirigeixen cap a les façanes del carrer i podrien arribar a "envair" finestres i balcons.

Es posa de manifest que és una pràctica habitual amb diferents espècies. En alguns casos s'aprofita l'obertura de rases per retallar també les arrels i col·locar barreres que impedeixin que es dirigeixin cap a la finca privada.

En tot cas la legislació actual (per exemple el Codi civil català) limita l'abast de l'actuació a què es faci de manera correcta sense malmetre el port de l'arbre, però això és molt interpretable.

La limitació a les actuacions sobre l'arbrat poden venir també d'ordenances municipals o de l'existència de catàlegs d'arbres d'interès local. Aquest últim instrument, malgrat el que pensava algun municipi, és molt habitual, i permet protegir fins i tot arbres situats en finques privades, de manera que en alguns casos es prohibeixi la seva eliminació o es puguin valorar econòmicament i s'exigeixin mesures compensatòries quan la seva tala és inevitable.



Pel que fa a la pràctica de la poda descompensada en si, en el moment de fer-la, com que el sistema d'arrels d'ancoratge és el mateix que ja tenia l'arbre però ara passa a tenir només "mitja capçada" l'estabilitat està garantida. El problema ve quan, amb el temps, en espècies de creixement molt ràpid, pot ser que les arrels no tinguin temps de créixer a la mateixa velocitat que la part de la capçada que es deixa més gram, i això provoqui una certa inclinació del tronc i una desestabilització. En canvi, si es un arbre de creixement molt lent, el sistema d'arrels ja es va adaptant a les modificacions que vagi experimentant.

S'enceta una certa discussió sobre si en carrers amb voreres molt estretes (entre 1 i 2,5 m) val la pena plantar, reposar o substituir arbres, perquè amb les dimensions limitades amb què es podran desenvolupar no compliran les seves funcions (ombra, etc.) i a més poden generar problemes d'accessibilitat i mobilitat per la vorera. Això fa necessari optar per solucions com baixar l'arbre a la calçada o redistribuir la secció del carrer. En cas contrari, molts carrers estrets dels centres urbans no podrien tenir arbrat.

Ens han passat l'encàrrec que es farà una via ciclista. Quins arbres hi poden anar més bé?

Es tracta d'un tram pavimentat que forma part d'una via ciclista interurbana i amb escocell corre-gut de 2,5 m. Discorre per una zona urbana de polígon industrial, sense arbrat viari. De moment tenien pensat auró blanc (*Acer campestre*) i freixe d'olor (*Fraxinus ornus*).



Es proposen arbres més grans, de manera que l'alçada de la creu hauria d'anar per sobre de la de les bicicletes perquè no hi topessin. En cas que tinguin un desenvolupament radicular potent posar barreres antiarrels. També cal tenir en compte la possible caiguda de fruits, especialment si són punxosos, i de fulles. Per aquesta raó es descarten espècies com la sòfora i el castanyer d'Índies. Es comenta que el plàtan era un arbre que es plantava habitualment en avingudes però donat el rebuig que pateix darrerament es pot substituir per lledoner. S'opina que potser s'està arribant a un punt de sobreprotecció del ciutadà excessiu, i que cal contraposar els beneficis de l'arbrat a les possibles problemàtiques de determinades espècies.

Proposen diverses espècies: freixe, jacaranda, liquidàmbar, *Koeleria paniculata*... Al municipi tenen problemes amb els til·lers per la gran quantitat de melassa que produeixen. Ells mateixos proposen també *Carpinus* sp., que tot i que podrien patir pel clima de la zona, com que tindrien reg gota a gota podrien sobreviure.

Quines espècies són perjudicials per als pol·linitzadors? De moment ja no hem plantat sòfores perquè sembla que està comprovat que perjudica les abelles.

Des d'un municipi es confirma que han detectat abelles mortes en un carrer amb sòfores però no s'ha donat en cap més carrer plantat amb la mateixa espècie. Es diu que també es podria donar el mateix fenomen amb les tipuanes i els til·lers. També es comenta que el concepte "pol·linitzadors" comprèn moltes espècies més enllà de les abelles.

Consultat amb un expert, el director del Museu de Ciències Naturals de Granollers, es confirma el problema amb les sòfores, tot i que podria haver-n'hi amb altres espècies.

Es comenta que, tot i que hi pugui haver casos documentats, si es comencen a limitar determinades espècies d'arbre també per aquesta causa s'anirà limitant cada vegada més el nombre

d'espècies que es puguin plantar, quan cal fer tot el contrari i anar incrementant la diversitat del verd urbà.

Tot i que el percentatge de municipis que declaren tenir escocells vegetats és molt baix, algú en té experiència?

Hi ha algun municipi que en té, però temen que amb les noves consignes del nou equip de govern, que vol tornar a aplicar herbicides a les voreres, es faci marxa enrere. Seguint les recomanacions de Malgrat de Mar, que se cita com a model en aquest i altres temes, es va sembrar amb una barreja de llavors concreta, i es va anar fent un seguiment per veure de quines espècies anaven sortint més plantes per si calia fer una sembra de reforç per afavorir-ne les que es consideraven més interessants. A part d'afavorir la biodiversitat de plantes i atreure insectes, es mirava que afavorissin el control biològic de plagues. Els escocells vegetats no es reguen, s'assequen a l'estiu, s'espera que tornin a sortir les plantes i se segueixen. Els més grans es protegeixen amb una tanca petita de fusta.

Es demana si hi ha alguna experiència en què els mateixos veïns promoguin i fins i tot tinguin cura dels escocells. Es diu que sí i s'explica una campanya d'apadrinament d'escocells que s'està preparant, que consistirà en què els veïns que es vulguin fer càrrec d'un escocell proper a casa seva, l'Ajuntament li proporcionaria les plantes i ells el cuidarien.

Hi ha altres experiències que no han funcionat. En canvi s'explica una actuació feta per l'AMB amb escocells regats mitjançant l'anella de reg de l'arbre amb molt d'èxit. Es va esperar que sortissin les flors, s'asseguessin, caiguessin i llavors ho van retallar i posteriorment ho han tornat a sembrar.



Com s'evita que les arrels d'un arbre aixequin el paviment?

Hi ha consens en què la millor solució és l'aplicació de sòls estructurals. També s'esmenta l'aplicació de SUDS i es comparteixen referències per ampliar la informació sobre aquests sistemes com l'arquitecte de l'Institut Municipal d'Urbanisme (IMU) i expert en el tema i la Guia tècnica per al disseny de sistemes de drenatge urbà sostenible –SUDS de l'Ajuntament de Barcelona ([Plec PrescripcionsTècniquesDrenatge Guia.pdf](#)).

Per zones que es reurbanitzen se cita la proposta d'un consultor en arboricultura urbana, de col·locar una capa de grava entre el paviment i el panot. Altres propostes són: l'ampliació d'escocells, tot i que no sempre és possible per la ubicació dels arbres; els escocells correguts, tot i que a vegades és difícil de conviure amb els gossos; fer que el sòl sigui més gran que el mateix escocell, per donar-li més espai a les arrels a la part de sota, encara que cal tenir en compte el tipus de paviment que hi ha a sobre, i que és millor aplicar-ho a zones de vianants i no a carrers amb trànsit rodat.

Si es tracta d'una zona amb asfalt i arbres d'arrels molt grans, una altra opció que s'ha provat en un municipi amb el cas d'uns plataners és mirar d'apujar la cota, aixecant el paviment de la vorera. Els han tallat també les arrels i, encara que s'han defoliat alguns arbres, esperen que responguin bé, perquè altres vegades que ho han fet amb plataner ha funcionat, tot i que és una pràctica que només és aconsellable amb determinades espècies.

El mateix municipi esmenta que voldria fer alguna prova d'aplicació de sòls flotants (o paviment suspès), una mena de sòl estructural preconstruït de plàstic. Es pregunta si algú té experiència amb

l'ús de membranes de plàstic tipus *DeepRoot* i un municipi respon que n'ha posat però que encara no ha passat prou temps com per veure el resultat. Com a recomanació general es diu que és preferible aplicar-ho a plantacions petites o reposicions i col·locar-les "cap a carrer" (no en direcció als edificis), sobretot quan els carrers són estrets, perquè la gent s'entrebanca i reben queixes.

Teniu alguna experiència en l'eliminació del cautxú dels escocells?

Aquesta pràctica és una recomanació reconeguda, no només pel fet que el cautxú és un material nociu, sinó per millorar la salut de l'arbrat.

Es comenta un cas en què l'arbrat està en una zona de riera i tenen problemes amb els efectes de les pluges (tipus torrencials, curtes però intenses) sobre els substrat. Hi van posar peces de *Link-stone*, a les zones més exposades, però se'ls ha aixecat una mica, tot i que han observat que allà on han eliminat el cautxú l'arbrat ha respost molt bé.

En general, la recomanació és que s'elimini el cautxú i no posar-hi res més, sempre que sigui possible. Cal tenir en compte, a més, que l'eliminació té un cost elevat (requereix 2 operaris, amb un rendiment de 2-3 escocells per dia), per la qual cosa és necessària una bona planificació i prioritització de zones. Si no és possible fer-ho a tot arreu, començar per aquelles que no necessitin de l'aplicació d'altres mesures correctores posteriorment.



QÜESTIONS SOBRE LA GESTIÓ DEL VERD URBÀ

Com es compren els arbres i plantes de reposició? Els teniu imputats en el contracte, i és del contractista i a partir de què, i qui els compra i quin import i quines quantitats, o bé, si la compra la fa directament l'Ajuntament (si es té gestió directa), ho fa a través d'un contracte marc, un contracte anual, un contracte obert, cada any es fan diverses factures petites...?

En algun municipi que té gestió indirecta del servei de verd urbà funcionen amb un contracte de serveis mixt: de manteniment i d'inversió. Dintre de la part d'inversió hi ha assignada una quantitat que el subcontractista ha de destinar a fer compres de substitució d'arbres o de jardineria. Al plec de condicions no es detalla unes quantitats i característiques dels arbres que es compraran, sinó que s'hi posen els preus de referència d'alguns que s'han extret de la base de dades de l'ITeC. Per als arbres que no hi apareixen i es van necessitant s'opta per anar fent preus contradictoris.

Algun altre municipi amb gestió indirecta reserva unes partides de diners per a reposició en diferents lots que es compren a més d'una empresa.

Es demana si des de Contractació de l'Ajuntament no qüestionen el fet que qui compra els arbres és una empresa de serveis, no un productor, és a dir, un intermediari. Però com que és un subcontractista (el servei de gestió del verd urbà és una subcontractació) no hi posen cap problema.

Alguns altres municipis han anat funcionant a base d'enllaçar un contracte menor darrere un altre (i encara fins i tot fraccionar-los), però les intervencions dels ajuntaments cada vegada pressionen més perquè es deixi de fer, sota l'acusació de ser recurrents. I la tramitació de contractes oberts més grans és llarga i complexa, requereix haver de preveure tot l'arbrat i planta que

es necessitarà, que potser no estarà disponible quan faci falta, no poder ser flexible i innovar amb noves espècies que no estaven previstes, etc.

Quan és una empresa pública, té un encàrrec de gestió del servei (no una adjudicació) que comprèn també la compra de la planta. Però després els mecanismes són els mateixos que si fos directament l'Ajuntament, amb el mateix problema associat als contractes menors o a la tramitació complicada dels contractes oberts.

Per solucionar les limitacions es poden anar fent pròrrogues de contracte però tampoc soluciona massa.

Com a alternativa es planteja un sistema dinàmic d'adquisició, en què primer es fa una preselecció dels proveïdors (viveristes) que es presenten i se n'homologuen alguns. Quan hi ha una necessitat de compra se'ls demana als proveïdors homologats que presentin oferta. Té l'avantatge que fas una primera selecció però de totes maneres arribar a establir-lo requereix un procediment llarg i complicat que en qualsevol moment pot ser tombat pel fet que es demana als proveïdors molts requisits per poder ser homologats.

Un municipi que té gestió indirecta dels servei de verd urbà aquest any ha incorporat un espai perquè les empreses subcontractistes, que abans s'enduien el residu del verd urbà en facin alguna gestió, el triturin o el que sigui. Es pregunta si algú més té un espai com aquest o què es fa amb el residu verd.

En alguns municipis els residus es porten a fora a compostar, a càrrec de les empreses que gestionen el servei, per exemple a la planta de l'AMB. En d'altres, tot o una part dels residus es tritura i es reaprofiten en els escocells, o per fer servir de *mulching*, etc.

Sí que en algun cas es disposa d'un espai on es dipositen les restes triturades, sobretot de les campanyes de poda, i tot i que no es voltegi es va descomponent sol. En moments que no es pot triturar, es disposa d'una altra zona i després es lloga una màquina que ho tritura tot. Al cap d'un temps es lloga una altra màquina que ho transforma en compost que es reutilitza al municipi.

Quin sistema de gestió informàtic feu servir per gestionar el verd urbà amb brigada pròpia?

Hi ha un municipi que té un sistema informàtic propi, que els permet prioritzar tasques, compartir informació entre el personal del mateix servei i amb altres també. S'hi poden adjuntar imatges, i realitzar seguiment de tasques. Un altre té una app personalitzada, però senzilla, que els ajuda amb la comunicació entre ciutadania, serveis tècnics i brigada, i utilitzen el programari *Trello* per a la gestió de tasques interna (més restringida).

D'altres utilitzen *GestPark* (una eina de microdisseny) o *Rosmiman* per a la gestió d'incidències i la planificació i programació d'equips. Aquest últim és un *software* GMAO (gestió de manteniment assistit per ordinador) que permet disposar d'un format app per al mòbil.

Es menciona l'ús d'un sistema d'informació geogràfic (SIG) com *Safetree*, tot i que els presents no el fan servir.



Eliminació d'espècies exòtiques o invasores

En el cas de les retirades dels nius de cotorra o de tórtora dels arbres, per exemple, no hi ha un sistema únic. En algun cas es gestiona com una poda, però en la majoria de municipis no es fa a través del servei de gestió del verd urbà sinó des de Sanitat, dins dels seus programes de gestió del risc biològic, conjuntament amb el control d'altres espècies com el mosquit tigre o la vespa asiàtica. En algun cas es pot donar el fet que des del servei de verd urbà se cedeixi la maquinària a Sanitat; en d'altres, ja compten amb mitjans propis. Com a alternativa a l'eliminació dels nius en alguns llocs com Madrid se substitueixen els ous de cotorra per uns de guix per evitar la cria, i així no cal desmuntar els nius una vegada i una altra.

Pel que fa al control dels senglars es proposa no plantar espècies bulboses per no atraure'ls i fer servir pastors elèctrics en rotondes. I en el cas de conills es planta *Tulbaghia*, que fa una forta olor d'all i els fa fora.

Abocaments en la via pública, parcs i espais periurbans

Els treballadors del servei de verd urbà destinen molt de temps a la neteja d'aquests espais, però només treballen en dies laborables. Per fer aquesta tasca en alguns municipis es fan hores extres, mentre que en altres es fa mitjançant una contractació externa.

Pel que fa als voluminosos un dels municipis explica que, mitjançant una app, els veïns detecten els punts d'abocament i els localitzen i avisen d'on es troben. Una brigada de dues persones del servei de recollida de residus els neteja una setmana de cada mes.

En un altre municipi la neteja d'abocadors la fa l'empresa externa de la neteja viària, però els voluminosos els recull una brigada municipal. En algun altre el servei del verd urbà retira els voluminosos dels espais verds i després avisen al servei de recollida de residus perquè se'ls emporti.

Es proposa crear plans d'ocupació per fer la neteja d'abocaments en espais periurbans.



INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

MERCATS MUNICIPALS 2022



Informe dels indicadors de mercats municipals 2022

0. Introducció i resum executiu
1. Metodologia i fonts
2. Anàlisi de l'entorn
3. Encàrrec polític
4. Dimensió usuari-client
5. Dimensió valors organitzatius i recursos humans
6. Dimensió econòmica
7. Esquema conclusions i àrees de millora
8. Relatoria de la dinamica "un problema, una solució"



0. Introducció i resum executiu

L'objectiu del present estudi és fer una reflexió estratègica després d'aprofundir en els principals indicadors de la dissetena edició del cercle de mercats corresponent a l'exercici de 2022. Com ja es va fer en anteriors edicions, s'ha pretès que el document sigui d'utilitat per als municipis participants, donant un caire pràctic a les conclusions que s'extreuen de cada apartat.

L'informe s'ha plantejat de tal forma que cada municipi el pugui utilitzar per situar-se en cada àmbit objecte de l'estudi i pugui extreure'n conclusions rellevants que l'ajudin a marcar les estratègies de futur.

Als cercles de mercats del 2022, hi han participat 36 municipis els quals es relacionen a la pàgina següent ordenats per la mida poblacional.

L'any 2022 ha estat un any que, per una banda, ha significat la sortida de la pandèmia i per l'altra, s'ha vist afectat per un augment dels preus en general i especialment, pels preus de l'alimentació fresca, degut a diversos factors econòmics i d'àmbit internacional.

Aquesta conjuntura no ha estat del tot favorable als mercats. Si bé la sortida de la pandèmia ha suposat una millora en l'àmbit econòmic global, ha implicat una caiguda de vendes als mercats amb l'obertura definitiva del canal HORECA. També la inflació ha fet perdre volum de vendes però no queda clar si ha fet perdre volum d'ingressos, el que si sembla es que s'ha sacrificat marge.

Concretant més en els resultats del cercle, cal incidir en diversos aspectes que cal tenir en compte. Un primer aspecte és l'augment de la superfície disponible de les parades. La manca de relleu pot ser un factor clau que cal mirar de revertir.

Un aspecte positiu és la millora de l'autofinançament, fet que es fa del tot necessari en un entorn econòmic complex. En l'àmbit econòmic també cal remarcar la millora en l'eficiència de la gestió directa, que ha reduït considerablement la diferència amb la gestió indirecta.

En l'àmbit de la comunicació, s'observa que les accions de dinamització es mantenen però no arriben als nivells d'abans de la pandèmia. En aquest sentit caldria definir l'estratègia d'actuació en funció d'uns objectius concrets. D'altra banda, s'ha notat una disminució de les parades adherides a un Marketplace virtual, probablement degut a l'augment de la compra presencial i a la dificultat de gestió diària per part del paradista.

En aquest moment de conjuntura complexa i on a nivell sectorial es presenta el repte del relleu generacional, caldria fer un plantejament global i per cada mercat per a definir una estratègia a llarg termini del futur dels mercats.



Taula 0: Municipis participants i població ordenada de major a menor

| Municipi | Habitants |
|--------------------------|-----------|
| Terrassa | 224.114 |
| Sabadell | 215.760 |
| Mataró | 128.956 |
| Santa Coloma de Gramenet | 117.981 |
| Sant Cugat del Vallès | 95.725 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.755 |
| Rubí | 79.007 |
| Manresa | 78.192 |
| Vilanova i la Geltrú | 68.152 |
| Viladecans | 66.720 |
| Prat de Llobregat (El) | 65.030 |
| Cerdanyola del Vallès | 57.291 |
| Mollet del Vallès | 51.294 |
| Gavà | 46.974 |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.642 |
| Igualada | 40.767 |
| Vilafranca del Penedès | 40.056 |
| Ripollet | 39.031 |
| Sant Joan Despí | 34.039 |
| Barberà del Vallès | 33.082 |
| Sant Pere de Ribes | 31.688 |
| Sitges | 31.222 |
| Martorell | 28.684 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 25.930 |
| Castellar del Vallès | 24.933 |
| Olesa de Montserrat | 24.272 |
| Masnou (El) | 23.829 |
| Vilassar de Mar | 21.067 |
| Manlleu | 20.883 |
| Cardedeu | 18.785 |
| Canet de Mar | 14.845 |
| Torelló | 14.726 |
| Abrera | 12.697 |
| Montgat | 12.277 |
| Pallejà | 11.593 |
| Alella | 10.079 |



1. Metodologia i fonts

El document s'ha estructurat a partir de la base de classificació dels cinc diferents àmbits o dimensions en els quals s'emmarquen els cercles de mercats:

- ▶ Anàlisi de l'entorn
- ▶ Àmbit polític
- ▶ Dimensió usuari/client
- ▶ Valors organitzatius i recursos humans
- ▶ Dimensió econòmica

Dins de cada àmbit, s'ha procedit a l'estudi dels diferents indicadors que s'han considerat més rellevants. La representació gràfica i l'anàlisi de cada indicador s'ha fet de forma que expliqui millor el comportament i permeti a cada municipi situar-se en el context.

Per tant, no s'ha fet un estudi homogeni en cada apartat, sinó que cada un s'ha ajustat a la forma en que s'ha considerat que ho explicava millor.

A continuació, es realitza una explicació de les diferents eines utilitzades a l'anàlisi.

Anàlisi estàtica i dinàmica: Segons el tipus d'indicador i la seva rellevància temporal, els resultats s'han interpretat de forma estàtica o dinàmica. La forma estàtica respon a l'estudi de l'indicador del 2022 sense tenir en compte els altres exercicis. La forma dinàmica ha considerat, en general, les dades dels darrers 5 anys, des de 2018 fins a 2022, ambdós inclosos.

Base 100: En molts casos i per equiparar indicadors fets en escales diferents i per millorar la forma gràfica, s'ha utilitzat la base 100. Als casos en els quals l'anàlisi és estàtica, s'ha igualat la mitjana a 100 i, als casos en els quals l'anàlisi és dinàmica, s'ha igualat a 100 el primer any.

Càlcul de la desviació estàndard: És una mesura de dispersió (diferències entre les dades de la mostra) que ens informa de la probabilitat de que qualsevol punt de la mostra s'allunyi de la mitjana. S'expressa en la mateixa unitat que la mitjana. Una desviació alta implica molta dispersió i a l'inrevés. Atès que els indicadors solen ser mitjanes i provenen de dades molt disperses, s'ha considerat útil la seva utilització.

Càlcul del coeficient de correlació: Es pot pensar que alguns indicadors o variables tenen una correlació entre sí, ja sigui positiva o negativa. La correlació positiva ens indica que una variable depèn d'una altra evolucionant en paral·lel. D'altra banda, una correlació negativa indica que un indicador respon de manera inversa a l'altre (quan un puja l'altre baixa i a l'inrevés). Es calcula en base 1. Una correlació de 0,6 a 1 és alta, una de 0,4 a 0,6 és mitjana i de 0,1 a 0,4 és baixa. Aquesta eina es pot utilitzar per explicar, per exemple, l'alta correlació positiva entre els indicadors de la mida de les parades i les persones ocupades per parada.

Regressió múltiple: S'ha intentat comprovar si hi ha una correlació significativa entre un indicador a explicar (per exemple la superfície comercial ocupada en percentatge) i altres indicadors que hi pugin influir (si hi ha, o no, supermercat, mida de les parades, o d'altres). La diferència entre l'anterior anàlisi és que es tracta d'una correlació múltiple indicant un coeficient a cada variable explicativa de la variable a explicar.

Indicadors Transversals: Alguns indicadors dels que es treballen al present informe també hi són a altres serveis públics; policia, neteja viària, biblioteques etc. Aquests indicadors comuns s'anomenen indicadors transversals. En algun cas, i en funció de la rellevància de l'indicador, en l'apartat corresponent es farà menció de l'indicador transversal dels mercats en relació a la resta d'indicadors transversals d'altres serveis.

Finalment, i en relació a les fonts, s'han utilitzat les dades provinents dels cercles de mercats i de l'enquesta de pressupostos familiars del 2022 per tal de fer un estudi més acurat del mix comercial.



2. Anàlisi de l'entorn

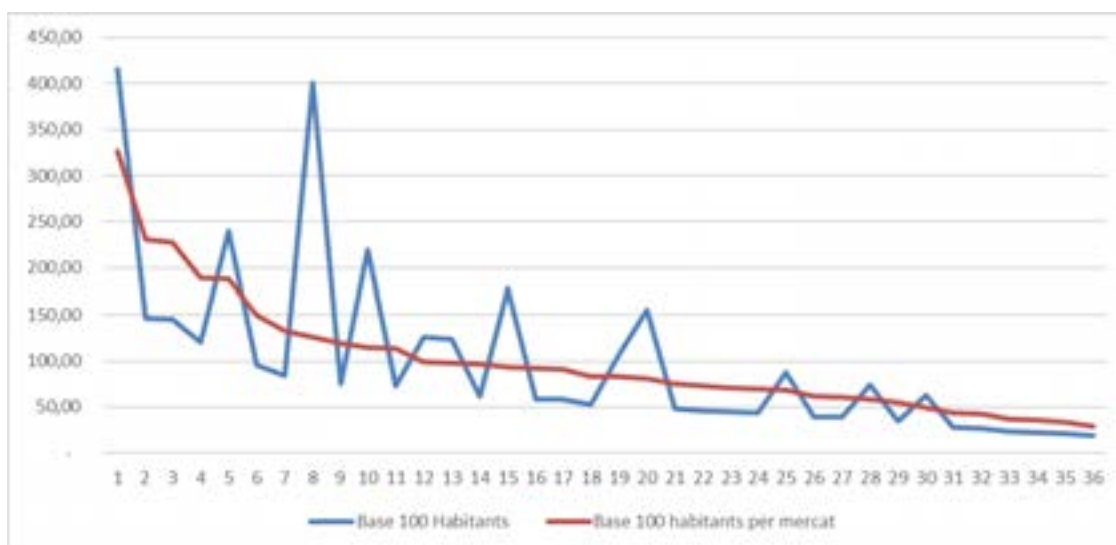
En primer lloc, s'analiza l'indicador d'habitants per mercat on s'observa que, si bé la mitjana es situa en 35.909 habitants/mercat, existeix una alta dispersió on es troba, en primer lloc, Terrassa amb 112.057 habitants/mercat i, en darrer lloc, Alella amb 10.079/ habitants/mercat.

Taula 1: Dades 2022. Població i habitants per mercat ordenat per habitants per mercat

| Municipi | Habitants | Habitants per mercat |
|--------------------------|-----------|----------------------|
| Terrassa | 224.114 | 112.057 |
| Rubí | 79.007 | 79.007 |
| Manresa | 78.192 | 78.192 |
| Prat de Llobregat (El) | 65.030 | 65.030 |
| Mataró | 128.956 | 64.478 |
| Mollet del Vallès | 51.294 | 51.294 |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.642 | 45.642 |
| Sabadell | 215.760 | 43.152 |
| Igualada | 40.767 | 40.767 |
| Santa Coloma de Gramenet | 117.981 | 39.327 |
| Ripollet | 39.031 | 39.031 |
| Vilanova i la Geltrú | 68.152 | 34.076 |
| Viladecans | 66.720 | 33.360 |
| Barberà del Vallès | 33.082 | 33.082 |
| Sant Cugat del Vallès | 95.725 | 31.908 |
| Sant Pere de Ribes | 31.688 | 31.688 |
| Sitges | 31.222 | 31.222 |
| Martorell | 28.684 | 28.684 |
| Cerdanyola del Vallès | 57.291 | 28.646 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.755 | 27.918 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 25.930 | 25.930 |
| Castellar del Vallès | 24.933 | 24.933 |
| Olesa de Montserrat | 24.272 | 24.272 |
| Masnou (El) | 23.829 | 23.829 |
| Gavà | 46.974 | 23.487 |
| Vilassar de Mar | 21.067 | 21.067 |
| Manlleu | 20.883 | 20.883 |
| Vilafranca del Penedès | 40.056 | 20.028 |
| Cardedeu | 18.785 | 18.785 |
| Sant Joan Despí | 34.039 | 17.020 |
| Canet de Mar | 14.845 | 14.845 |
| Torelló | 14.726 | 14.726 |
| Abrera | 12.697 | 12.697 |
| Montgat | 12.277 | 12.277 |
| Pallejà | 11.593 | 11.593 |
| Alella | 10.079 | 10.079 |



Gràfic 1: Dades 2022. Població i habitants per mercat (mitjana = 100)



S'observa, amb l'excepció d'algunes dades extremes, que a menor població, menys habitants per mercat i viceversa. De fet, si es calcula l'índex de correlació entre les dues variables, el resultat és de 0,72, dada que indica una alta correlació positiva.

A més població, més habitants per mercat.

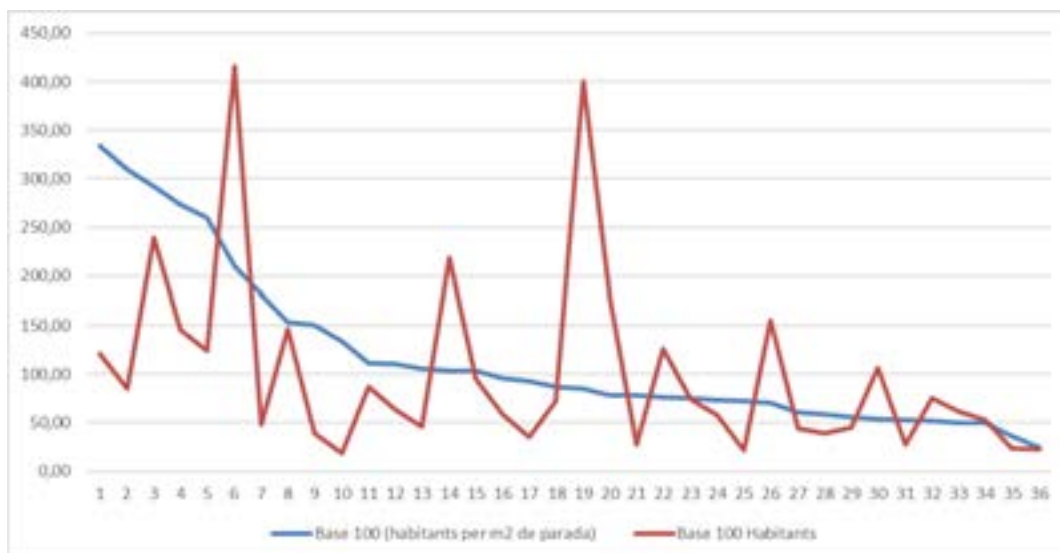
Partint d'aquesta dada, cal pensar i aprofundir en les causes de per la que a les grans poblacions hi hagi menys mercats per habitant. Un dels motius pot ser que el creixement de les grans poblacions s'ha estructurat mitjançant barris allunyats del centre, on si que hi havia un mercat municipal. Aquests nous barris, en molts casos, no han anat acompanyats d'un mercat i atès que la compra quotidiana és molt sensible a la proximitat, aquest nous nuclis de població han organitzat l'oferta de quotidià d'una forma diferent, ja sigui mitjançant botigues al carrer o supermercats, o una barreja dels dos formats. També caldria esbrinar si els mercats ubicats al centre dels municipis més grans atrauen als compradors de barris de la perifèria i quin nivell de penetració en aquests barris estan assolint. Un altre aspecte a considerar es l'edat mitjana de cada barri perifèric sense mercat, on els hàbits de compra de poblacions més joves poden influir en que no hi hagi cultura de mercat.

Per tal de ajustar millor l'anàlisi, s'ha considerat realitzar el mateix càlcul tenint en compte els habitants per m² de superfície a les parades excloent el supermercat,. Aquest indicador pot ajudar a interpretar millor el grau de penetració del sector dels mercats en cada municipi atès que només considera l'oferta comercial tenint en compte el canal tradicional.



Per tal de veure la relació dels dos indicadors, s'ha realitzat el càlcul considerant la mitjana en base 100 de cada una d'elles. El gràfic resultant és el següent:

Gràfic 2: Dades 2022. Població i habitants per m² de parada (Mitjana = 100 ordenat de major a menor per habitants per m² de parada)



Hi ha una certa correlació positiva entre el nombre d'habitants i els habitants per m² de parada. A més habitants per m² de parada significa que hi ha menys oferta en format de mercats, només en superfície de parada, sense comptar en supermercat. La correlació positiva es lleu, de 0,34, el que vol dir que en certa manera, com més gran és la població, hi ha menys oferta relativa en format de comerç tradicional dintre dels mercats, el que ajuda a confirmar que a les poblacions grans, el grau de penetració del mercats és inferior.

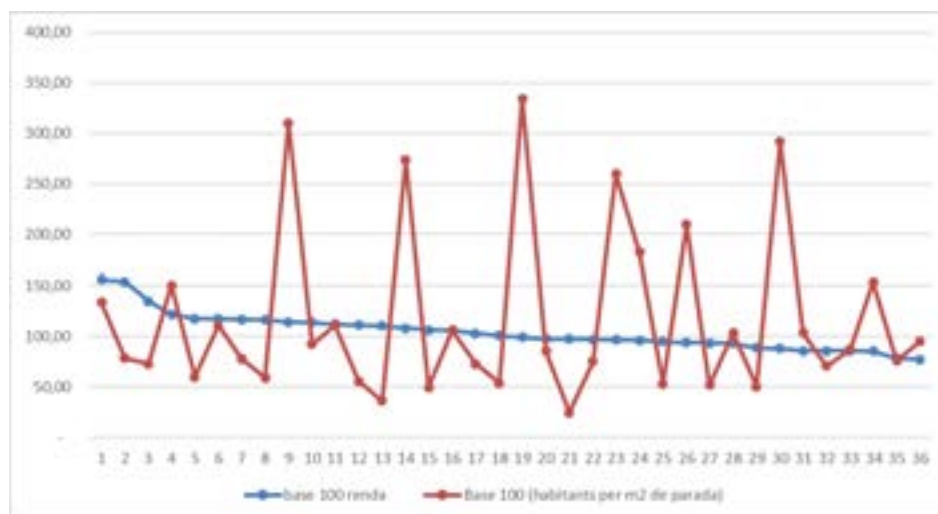
Les poblacions més grans, disposen de menys oferta de parades per habitant.

A més, caldria fer una reflexió a cada municipi en relació a la penetració del sector dels mercats, tenint en compte l'oferta global d'alimentació al municipi en diferents formats (supermercats, botigues d'alimentació i mercats), l'estructura urbana i la seva capacitat d'atracció d'altres municipis per tal de determinar les oportunitats de creixement en el format comercial dels mercats.

Adicionalment, s'observa que la desviació estàndard de l'indicador "habitants per m²" és alta, amb un valor de 93,97 en referència a la mitjana de 100, la qual cosa indica que hi ha una alta dispersió de dades i que cada municipi té les seves particularitats, les quals s'han d'aprofundir en cada cas per tal de poder esbrinar quina és la situació de cada un respecte a la mitjana i als altres municipis comparables.

Una altra variable del l'entorn que podria ajudar a explicar el context del sector dels mercats als municipis objecte dels cercles és la renda per càpita. Utilitzant la mateixa metodologia de convertir les mitjanes dels indicadors a base 100, s'analitza la renda bruta familiar disponible per càpita, ordenada de major a menor, i la superfície de parada per habitant:

Gràfic 3: Dades 2022. Renda bruta familiar disponible per càpita i habitants per m² de parades (Mitjana = 100 ordenat de major a menor renda)



Intuïtivament es pot pensar que a més renda més presència del sector mercats. Però d'acord amb les dades de l'anterior gràfic, es pot veure que no hi ha una correlació clara entre els dos

La renda per càpita no és un factor determinant per l'existència de més o menys oferta alimentària en format de mercats, però ho pot ser en l'entorn d'inflació actual.

indicadors. Sembla doncs que la renda per càpita no és un factor determinant en el grau de penetració del sector de mercats en la distribució d'alimentació de les diferents poblacions. Amb tot, és molt probable que una renda alta influeixi en un millor funcionament dels mercats especialment en l'entorn d'inflació actual.

Vistos ja els principals indicadors de l'entorn, s'ha considerat interessant creuar aquests indicadors de l'entorn amb els de funcionament intern.

De cara a construir una eina pràctica per a que cada municipi es posicioni en un punt determinat pel que fa als indicadors que ajuden al bon funcionament d'un mercat, s'ha dissenyat una matriu que parteix de dos eixos.

Eix horitzontal: M² de superfície a les parades per habitant de menys a més. En aquest punt, cal fer un aclariment de quina seria la dada ideal a utilitzar en cada cas:

- ▶ Municipis petits: m² de superfície a les parades per habitant.
- ▶ Municipis grans: m² de superfície a les parades per habitant a l'àrea d'influència.
- ▶ Mercats que atrauen un percentatge significatiu de població d'altres municipis: m² de superfície a les parades per habitant a l'àrea d'influència.



Eix vertical: Grau de funcionament d'un mercat. En aquest punt es valorarà com està funcionant un mercat en base als següents indicadors que es poden tenir quantificats o es poden intuir:

- ▶ Nivell d'aflluències
- ▶ Nivell de venda de les parades
- ▶ Grau d'ocupació de les parades
- ▶ Hores d'obertura totals (especialment obertura a les tardes)

Com es pot veure, s'han creuat dos tipus d'indicadors. D'una banda, els indicadors que informen del funcionament intern del mercat i, de l'altra, els indicadors que indiquen la situació del mercat en relació a l'entorn.

S'insisteix en la necessitat de disposar d'indicadors d'aflluències i de vendes a més dels indicadors relacionats amb mesurar l'àrea d'influència. El fet de poder-los mesurar i analitzar en valor absolut i en l'àmbit de l'evolució, permetrà conèixer quina és la situació de cada mercat i ubicar-lo en el punt correcte de la matriu.

La matriu pot ajudar a definir un diagnòstic i a la vegada a implementar una estratègia determinada en funció del punt en que es trobi cada mercat. A continuació, es presenta una definició de cada quadrant associada a una estratègia determinada en cada cas. Cal tenir en compte que, dins de cada quadrant, també hi ha infinits punts on es pot trobar un mercat. Per tant, els diagnòstics generals i les estratègies aquí exposades són generalistes i dependrà de cada cas, on caldrà fer una anàlisi més acurada.

La matriu de factors externs i indicadors de funcionament pot ajudar a elaborar un diagnòstic i a establir estratègies.

El resultat de la matriu seran quatre quadrants on es pot posicionar cada mercat.

Quadrant inferior dret: Molts m² de parades per habitant i mal funcionament. Els mercats situats en aquesta part de la matriu mostren que el funcionament del mercat no és bo i que hi ha molts m² per habitant. En aquest punt les causes poden ser múltiples. Poden ser de caire intern, parades que no es gestionen adequadament, manca d'aparcament, mala accessibilitat, mal mix comercial o de caire extern, sobre saturació d'oferta alimentària en format de mercat al municipi, rendes molt baixes, baixa població etc...: En aquest punt sembla que la probabilitat de que el mercat no vagi bé estigui més determinada pels factors externs que pels factors interns ja que l'alta competència tant en format de mercats com en altres formats pot ser determinant per al mal funcionament.

Quadrant inferior esquerra: Pocs m² de parades per habitant i mal funcionament. Els mercats situats en aquesta part de la matriu mostren que hi ha potencial d'habitants i el funcionament del mercat no és bo. En aquest punt les causes també poden ser de tot tipus. Poden ser de caire intern, parades que no es gestionen adequadament, manca d'aparcament, mala accessibilitat, mal mix comercial o de caire extern, sobre saturació d'oferta alimentària al municipi amb altres formats, rendes molt baixes, etc.

Cal insistir en disposar d'indicadors de funcionament intern actualitzats (aflluències, vendes, grau d'ocupació de les parades, hores obertura).

Si el problema no és un mix de la població alt en oferta alimentària, llavors les causes podrien ser internes.

Quadrant superior dret: Molts m² de parades per habitant i bon funcionament. Aquest és un bon punt, vol dir que l'oferta esta equilibrada tot i que hi ha molta competència en format de mercats. No sembla un punt on hi encaixin masses mercats, al menys a la part superior dreta del quadrant, ja que molta competència no acostuma a anar acompanyada d'unes bones vendes i afluències. Les causes del bon funcionament poden ser internes i externes en el cas de baixa competència en altres formats. Segurament serà un molt bon model de mercat amb un mix molt adequat i una molt bona gestió del mercat i dels paradistes.

Cada quadrant de la matriu dona una idea general del diagnòstic i de l'estratègia. Caldrà fer una anàlisi acurada en cada cas ates l'àmplia casuística.

Quadrant superior esquerra: Pocs m² per habitant a les parades i bon funcionament. Aquí hi ha un entorn menys competitiu i un bon funcionament. En aquest punt, sembla que s'hi haurien de situar els mercats que funcionen millor. La causa fonamental del bon funcionament és la baixa competència. Si, a més, va acompanyada d'un bon nivell dels factors interns, l'èxit es pràcticament segur.

A continuació és pot veure la representació gràfica del model. En primer lloc, es presenta una matriu amb els diagnòstics i, en segon lloc, la mateixa matriu es presenta amb les estratègies generals de cada cas.

Matriu de diagnòstic



Matriu d'estratègia



Es resumeixen a continuació les principals conclusions de l'anàlisi de l'entorn:

- ▶ Els habitants per mercat no és una dada determinant per a definir el grau de penetració del sector de mercats en la distribució de l'alimentació. Poblacions grans amb diferent estructura urbanística poden distorsionar la dada. No obstant això, i com a norma general, com més gran el municipi, menys presència de mercats, tot i que la superfície de parades és més gran. Per tant, als municipis més grans es troben menys mercats però amb més parades.
- ▶ A més, caldria fer una reflexió a cada municipi en relació a la penetració del sector mercats tenint en compte l'oferta global d'alimentació al municipi en diferents formats (supermercats, botigues d'alimentació i mercats), l'estructura urbanística i la seva capacitat d'atracció d'altres municipis per tal de determinar les oportunitats de creixement en el format comercial dels mercats.
- ▶ Si bé el factor renda per càpita intuïtivament sembla determinant, no ho és en la realitat, ja que no es mostra una correlació directa entre més renda i oferta comercial en format de mercats. No obstant això, una millor renda per càpita de la població pot influir en un millor funcionament del mercat a més s'ha de considerar l'impacte de la inflació en les rendes baixes i la seves repercussions en les vendes dels mercats.
- ▶ De cara a construir una eina pràctica perquè cada municipi es posicioni en un punt determinat pel que fa a les variables que ajuden al bon funcionament d'un mercat, s'ha dissenyat una matriu que relaciona els factors externs de població amb el funcionament del mercat. Aquesta eina pot ajudar a establir un diagnòstic i a marcar unes estratègies determinades. Cal establir sistemes de mesurament de l'evolució del mercat (afluències, vendes i estudis de mercat) per a poder posicionar-se i definir estratègies de futur.
- ▶ En definitiva, en aquest apartat s'ha tractat de fer un anàlisi dels indicadors clau de l'entorn i de les seves correlacions per tal de donar eines a cada municipi per facilitar-li l'anàlisi de la situació dels seus mercats en relació a llur entorn, tenint en compte la diversa casuística pròpia del sector.



3. Encàrrec polític

En aquest apartat, es realitza l'estudi dels indicadors corresponents a l'encàrrec polític. Tant en aquest apartat com en els posteriors, es realitza una anàlisi dels indicadors de l'any 2022 i de llur evolució en els darrers 5 anys. Addicionalment, es poden crear indicadors d'altres apartats que poden estar correlacionats i que poden ajudar a explicar millor el comportament de cada un dels indicadors i a la vegada, poden ajudar a interpretar tendències de futur.

A continuació es presenta el quadre resum dels diferents indicadors de l'àmbit polític.

Taula 2: Indicadors encàrrec polític 2018-2022

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|----------|----------|----------|-----------|----------|
| Impulsar l'ús dels mercats municipals | | | | | |
| Nombre d'accions de dinamització anuals per mercat | 18,6 | 19,1 | 11,2 | 13,1 | 13,0 |
| Total inversions (darrers 5 anys) per M ² de superfície total | 69,0 | 69,1 | 47,7 | 45,0 | 43,7 |
| Facturació mitjana anual dels paradistes per parada oberta | - | - | - | 391.190,0 | - |
| Oferir un servei accessible als usuaris | | | | | |
| Habitants per nombre de mercats | 35.933,1 | 36.595,4 | 37.026,3 | 36.447,7 | 35.908,9 |
| M ² de superfície comercial per cada 1000 habitants | 53,9 | 54,2 | 53,6 | 55,6 | 56,4 |
| Nombre de places d'aparcament rotatori disponibles (a un màxim de 100 metres del mercat) per cada 100 M ² de superfície comercial | 9,0 | 8,8 | 8,8 | 8,6 | 8,0 |
| Usuaris del mercat per nombre d'habitants de la població | 16,0 | 17,2 | 13,9 | 22,9 | 21,3 |
| Fomentar els valors socials i mediambientals als mercats | | | | | |
| % de persones ocupades amb alguna discapacitat sobre el total de persones ocupades al mercat | 16,7 | 16,4 | 14,3 | 13,7 | 13,3 |
| % de tones de recollida selectiva respecte el total de tones de brossa recollides al mercat | 51,6 | 51,3 | 51,9 | 53,6 | 44,4 |
| Reforçar l'impacte del mercat en l'entorn | | | | | |
| Nombre d'establiments d'influència per parada oberta | 2,6 | 2,6 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| % d'establiments d'influència que són d'alimentació | 17,3 | 17,4 | 17,2 | 17,5 | 17,3 |
| % de mercats integrats en plans de dinamització respecte el nombre total de mercats | 61,7 | 63,8 | 63,8 | 68,8 | 75,9 |
| Nombre de dies setmanals amb mercats no sedentaris al voltant del mercat per mercat | 1,1 | 1,1 | 1,2 | 1,1 | 1,1 |
| % de mercats que es troben en zones vianantitzades sobre el total de mercats | 46,8 | 47,8 | 47,8 | 42,6 | 39,6 |



Es mantenen les accions de dinamització degut a la sortida progressiva de la pandèmia però es mostren molt per sota dels nivells del 2018 o 2019.

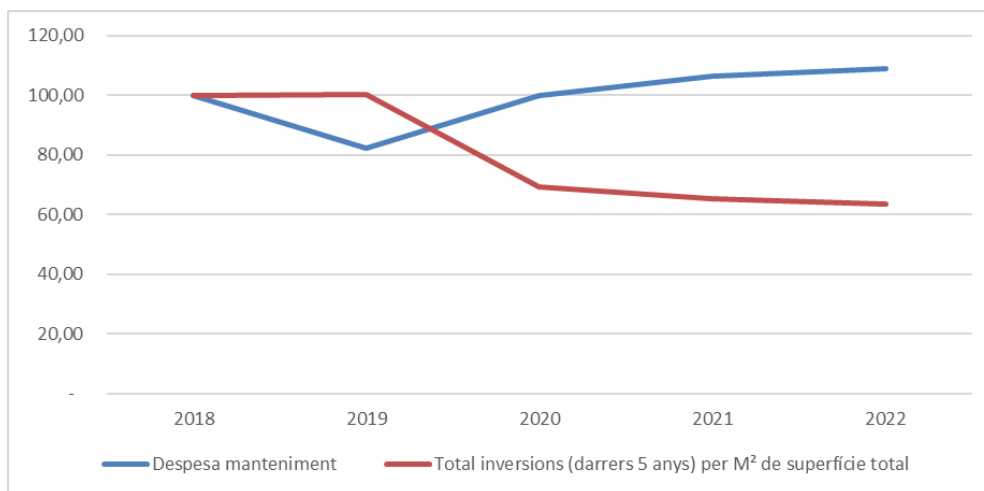
Al 2022 s'observa una estabilització de les accions de dinamització degut a la sortida de la pandèmia però encara no s'arriba als nivells del 2018 o 2019.

Baixen les inversions i puja el manteniment, caldrà veure en cada cas si convé reformar o seguir mantenint.

En aquest aspecte s'hauria de plantejar, segons l'estratègia de cada mercat i de cada municipi, si és millor fer més accions i menys notòries o a l'inrevés o bé dedicar alguns recursos a augmentar la notorietat dels no usuaris.

Pel que fa a l'edifici, s'observa una caiguda clara de les inversions els darrers tres anys, acompanyada d'una pujada de la despesa en manteniment. Caldrà fer una reflexió de si cal reformar els edificis o seguir augmentant la despesa en manteniment.

Gràfic 4: Evolució Inversions als darrers 5 anys i despesa de manteniment (2018 = 100)



Una altra dada en la que cal aprofundir és el **nombre de places d'aparcament per cada 100 m² de superfície comercial**. Tot i que es mostra una lleu baixada al 2022, l'indicador no ha sofert pràcticament variacions en el període estudiat. D'altra banda, la xifra vista des d'una òptica comercial sembla coherent amb els ratis que s'utilitzen en centres comercials o supermercats.

Amb tot, cal fer menció a que, probablement, l'ús no és exclusivament comercial, fet que podria indicar que no es parla del mateix rati que altres formats comercials. D'altra banda, segons el format de cada mercat, la utilització de l'aparcament serà diferent. En un mercat amb supermercat seran necessàries més places que en un mercat més urbà i sense supermercat.



Les 8 places d'aparcament per 100 m² de superfície comercial és un bon indicador, tot i que lleugerament més baix, comparat amb altres formats. Però és important tenir en compte si l'ús n'és majoritàriament comercial.

En relació als **usuaris del mercat per nombre d'habitants**, les dades comencen a ser significatives a partir del 2021. Es disposa d'onze municipis amb dades d'afluència que ofereixen una mitjana de 432 persones per m² de superfície de venda i any. Aquest indicador no es troba com indicador estàndard, però és útil per a la realització d'un comparatiu entre mercats. Els mercats que es trobem per sobre de la mitjana coincideixen amb diversos factors:

- ▶ Tenen supermercat, però no necessàriament gran
- ▶ Estan situats al centre del municipi
- ▶ Han estat reformats
- ▶ Estan molt consolidats i disposen d'una bona ocupació de parades

La mitjana d'afluències al mercat per m² de superfície de venda i any és de 432 persones al 2022.

En aquest punt cal aclarir la interpretació de les dades d'afluència atès que l'afluència no és igual a les vendes. Per tant, si es volen interpretar les dades d'afluència en la seva correlació amb les vendes, cal saber que les vendes responen a la següent fórmula:

$$\text{VENDES} = \text{Afluències} / (\text{persones per compra}) \times \text{rati de conversió} \times \text{tiquet mitjà}$$

- ▶ *Afluències: Persones que compta el comptador de persones*
- ▶ *Persones per compra: Quantes persones van juntes a comprar*
- ▶ *Rati de conversió: índex que indica quants clients compren en relació al nombre de visitants (màxim 1)*
- ▶ *Tiquet mitjà: Despesa mitjana que realitzen els compradors*

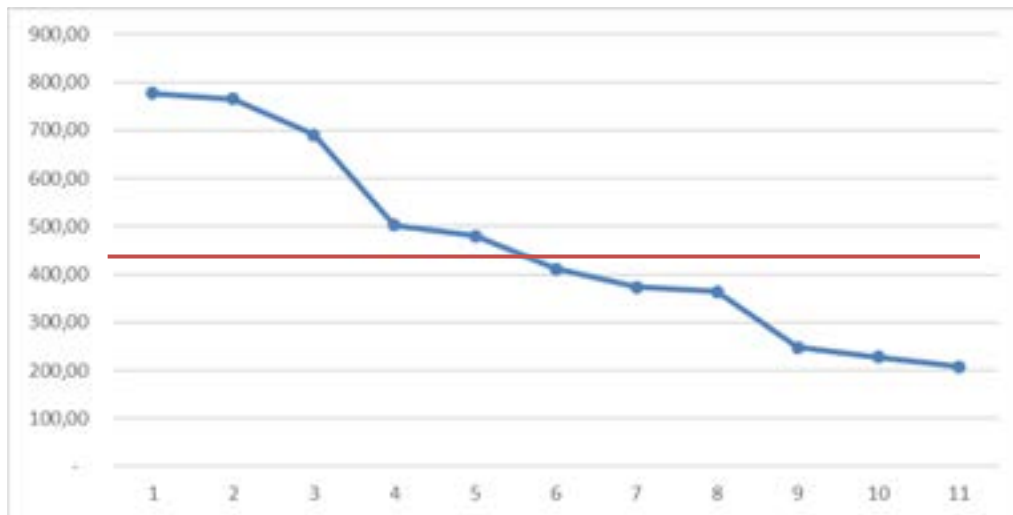
D'aquí es pot deduir que, tot i que hi poden haver més classificacions, hi ha dos tipus generals de mercats,

Mercats tradicionals i cèntrics: Amb molta afluència, baix tiquet mitjà i baix rati de conversió, són més de pas que de destí. Necessiten molta afluència per vendre.

Mercats de destí amb supermercat gran: Amb menys afluència, tiquet mitjà més alt i alt rati de conversió. Son de destí. Necessiten menys afluència per vendre.



Gràfic 5: Afluències per mercat 2022 per cada m² de superfície de venda



Cal definir quin de quin tipus de mercat es tracta dels comentats anteriorment i veure en quin nivell del gràfic es troba per tal de fer un comparatiu acurat.

L'indicador de **persones discapacitades ocupades al mercat** baixa lleument al 2022 en relació al 2021 donant un valor d'un 13,3 %.

D'altra banda, al 2022 baixen **les tones de recollida selectiva amb un 44,4 % en relació al total de tones, en front del 53,6 % del 2021.**

Hi ha 0,44 establiments d'alimentació per parada oberta. Això és quasi mig mercat fora del mercat a menys de 100 metres.

El nombre d'**establiments d'influència per parada oberta** es manté bastant constant durant tot el període situant-se el 2022 en un valor de 2,5.

En aquest punt, cal fer una anàlisi més acurada dels **establiments d'alimentació per parada oberta** a l'àrea d'influència (a 100 metres del mercat).

A la següent taula, es calculen els establiments d'alimentació que corresponen a cada parada:

Taula 3: Establiments d'alimentació a 100 metres del mercat per parada oberta 2018-2022

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|------|------|
| Nombre d'establiments d'influència per parada oberta | 2,6 | 2,6 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| % d'establiments d'influència que són d'alimentació | 17,3 | 17,4 | 17,2 | 17,5 | 17,3 |
| Establiments d'alimentació per parada oberta | 0,45 | 0,45 | 0,43 | 0,44 | 0,44 |

En tota la sèrie els establiments d'alimentació per parada oberta superen els 0,40, situant-se al 2022 en 0,44. Cal definir en cada cas si el mercat exerceix de locomotora pel comerç d'alimentació i al seu voltant s'instal·len altres operadors o si, contràriament, hi ha un nombre important de parades disponibles i el comerç d'alimentació de l'entorn creix. En aquest darrer cas cal fer una anàlisi acurada de les causes d'aquest fet.

Per aprofundir en aquest fet, s'ha estudiat la correlació entre superfície disponible (m² de parades disponibles) i el comerç d'alimentació de l'entorn. Intuïtivament sembla que a més comerç d'alimentació a l'entorn més parades disponibles atès l'augment de competència, però vistes les xifres, es comprova que no hi ha cap correlació, per tant s'obren diverses possibilitats per a explicar aquest fet.

- ▶ **El mercat es troba en un eix comercial, disposa de bona ocupació i l'oferta exterior complementa l'oferta del mercat.** En aquests casos s'ha de veure el motiu de si hi ha parades disponibles. Pot ser que la mida de les parades no encaixi amb els potencials operadors, o que els preus o les condicions de concessió no siguin competitives en relació al mercat immobiliari del l'entorn.
- ▶ **El mercat es troba en un eix comercial, disposa de baixa ocupació i l'oferta exterior s'apropia de l'oferta del mercat.** L'alta disponibilitat de parades pot estar causada per un mal estat de l'edifici, la mida de les parades, unes condicions de concessió poc competitives o per problemes de gestió.

Pel que fa a la resta d'indicadors de l'encàrrec polític, es pot observar:



A l'any 2022 es dona el valor més alt de mercats integrats en plans de dinamització, el 75,9%.

Percentatge de mercats integrats en plans de dinamització: al 2022 s'assoleix el percentatge màxim de mercats integrats en plans de dinamització, un 75,9 %. Caldria analitzar si aquesta circumstància ha fet que les vendes del mercat millorin. Per a poder fer-ho caldria disposar d'indicadors de vendes i d'afluències i comprovar les variacions als diferents

períodes i creuar els dos indicadors.

Nombre de dies setmanals amb mercat no sedentari al voltant del mercat: Es manté en el valor en tota la sèrie, al voltant de 1,1.

Percentatge de mercats en zones de vianants: Es manté el valor del 2018 al 2020 a la sèrie al voltant del 47 %, però baixa al 2022 a un 39,6 %. Caldria veure si l'efecte és positiu o negatiu. L'únic indicador que ens ajuda a veure l'impacte de vianalitzar la zona en relació al funcionament del mercat és el grau d'ocupació de parades. Per aquest motiu s'ha fet el càlcul del grau d'ocupació segmentant els mercats vianalitzats i els que no ho estan.

Els mercats en zones de vianants tenen un 17,7 % de superfície disponible, mentre que els que no ho estan tenen un 14,8 %.

De l'anàlisi resulta que els mercats en zones vianalitzades tenen un percentatge de parades disponibles del 17,7 %, mentre que els que estan en zones no vianalitzades tenen un grau de desocupació del 14,8 %. Òbviament que hi ha altres factors que determinen el grau de desocupació, no obstant això caldrà veure si es efectiu fer zones de vianants en segons quines circumstàncies del mercat. Si es fa la correlació entre els dos indicadors, el valor es poc significatiu,

fet que mostra que no hi ha una correlació clara.

A continuació, es fa un resum de les principals conclusions de l'anàlisi dels indicadors de l'encàrrec polític:



- ▶ Es mantenen les accions de dinamització en relació al 2021 degut a la sortida de la pandèmia però encara no s'arriba als nivells del 2018 o 2019. D'altra banda, caldrà plantejar-se si és millor fer menys accions i més notòries o més accions i menys notòries. Això dependrà de l'estratègia de cada mercat i del seus objectius de captació i/o fidelització.
- ▶ Baixen les inversions i puja la despesa de manteniment. Cada mercat hauria de fer una reflexió de si es oportú fer inversions o seguir mantenint en funció del pla estratègic.
- ▶ Les places d'aparcament semblen dimensionades adequadament tot i que mostren una baixa al 2022 passant de 9 a 8 per a cada 100 m² de superfície comercial. Tot i això, cal aprofundir en el seu ús, ja que no sol ser exclusiva-ment comercial. En aquest punt, es fa necessari plantejar-se si un augment de places, o de política de descomptes pot augmentar les vendes. Això dependrà de cada cas.
- ▶ Baixa la recollida selectiva amb un 44 % del total en front del 54 % del 2021.
- ▶ Les dades d'afluència ja son significatives, amb 11 municipis amb mesuraments de nombre de visitants. L'afluència mitjana és de 432 persones per m² de superfície de venda i any. Cal distingir els més centrals dels més perifèrics i de destí.
- ▶ Al 2022 es mantenen els 0,44 establiments d'alimentació a menys de 100 metres del mercat per parada oberta. Cal prestar atenció a aquest fet, especialment en aquells casos on hi ha parades disponibles i establir una estratègia de re posicionament si cal.
- ▶ Tot i que, òbviament, no és l'única variable explicativa, els mercats en zones vianalitzades tenen un 17 % de superfície disponible en front del 15 % dels mercats que no ho estan. Si es fa la correlació entre els dos indicadors, el valor es poc significatiu, pel que no es mostra que hi hagi una correlació clara.



4. Dimensió usuari-client

En aquest apartat es realitza l'estudi dels indicadors corresponents a l'usuari-client, és a dir, quin és el grau de servei al ciutadà i consumidor per part dels mercats. S'aprofundirà en l'estudi del mix comercial i en la seva evolució. A continuació, es presenta la taula resum dels indicadors d'aquesta dimensió.

Taula 4: Indicadors usuari-client 2018-2022

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|------|
| Oferir un servei de qualitat als ciutadans | | | | | |
| % del sector peix i marisc (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 5,0 | 4,8 | 4,8 | 4,7 | 4,7 |
| % del sector carnisseria, polleria, ous i caça (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 7,3 | 6,8 | 6,7 | 6,5 | 6,3 |
| % del sector xarcuteria i cansaladeria (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 4,8 | 5,0 | 4,8 | 4,6 | 4,4 |
| % del sector fruites i verdures (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 4,9 | 4,8 | 4,7 | 4,4 | 4,1 |
| % del sector altres alimentaris (sense operadors comercials)(en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 8,5 | 8,0 | 8,5 | 8,4 | 8,1 |
| % del sector altres alimentaris (amb operadors comercials)(en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 42,3 | 42,1 | 41,7 | 42,9 | 42,5 |
| % del sector bar i restauració (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 8,1 | 7,9 | 8,0 | 8,2 | 8,1 |
| % del sector altres no alimentaris (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 8,6 | 9,0 | 9,0 | 9,3 | 7,9 |
| % de superfície de venda de parades disponibles (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 10,6 | 11,7 | 11,8 | 11,0 | 13,9 |
| Promoure els serveis de mercat a la clientela | | | | | |
| Nombre d'hores que obre el mercat a les tardes per setmana i per nombre de mercats | 17,2 | 16,5 | 16,4 | 17,0 | 15,5 |
| Nombre de tardes que obre el mercat per setmana i per mercat | 3,3 | 3,3 | 3,2 | 3,3 | 3,0 |
| % de parades obertes a la tarda sobre el total de parades | 38,9 | 39,8 | 38,8 | 39,1 | 36,9 |
| % de serveis a la clientela als mercats | 51,1 | 53,3 | 54,6 | 55,6 | 54,1 |
| % de parades on es pot pagar amb targeta respecte el total de parades obertes | 93,8 | 95,0 | 97,2 | 98,1 | 97,9 |
| % de parades dels mercats municipals amb presència d'un Marketplace virtual | - | - | 40,4 | 47,6 | 38,7 |
| Millorar l'ús de l'espai al mercat per oferir un millor servei | | | | | |
| Mitjana (en M ²) de superfície de venda a les parades per parada | 19,5 | 19,6 | 19,7 | 20,0 | 20,2 |
| % de parades obertes sobre el total de parades | 77,2 | 75,2 | 75,6 | 75,6 | 75,9 |
| % de superfície comercial sobre superfície total | 50,4 | 48,6 | 48,5 | 48,3 | 49,8 |
| % de M ² de superfície de magatzems i cambres frigorífiques sobre M ² de superfície total | 9,0 | 9,3 | 9,3 | 9,0 | 9,4 |
| % de serveis per al personal als mercats | 69,1 | 71,0 | 72,3 | 72,7 | 72,0 |
| Oferir un servei de qualitat als mercats | | | | | |
| Grau de satisfacció dels usuaris | 8,0 | 8,2 | 8,3 | 8,1 | 8,1 |
| M ² de superfície de venda a les parades per nombre total de treballadors a les parades | 10,9 | 11,2 | 11,1 | 11,2 | 10,5 |
| Nombre anual d'actes d'inspecció sanitària per cada 100 parades obertes | 24,2 | 30,7 | 22,4 | 16,9 | 23,7 |
| Nombre anual d'hores d'inspecció sanitària per cada 100 parades obertes | 50,6 | 59,1 | 35,8 | 31,4 | 45,6 |

En primer lloc, s'analitzarà el mix comercial. La taula següent mostra l'evolució de cada sector als darrers 5 anys.

Taula 5: Mix comercial percentual i variació percentual 2018-2022

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Tendència | % 2018/2022 |
|---|------|------|------|------|------|-----------|-------------|
| Oferir un servei de qualitat als ciutadans | | | | | | | |
| % del sector peix i marisc (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 5,0 | 4,8 | 4,8 | 4,7 | 4,7 | = | -6,57% |
| % del sector carnisseria, polleria, ous i caça (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 7,3 | 6,8 | 6,7 | 6,5 | 6,3 | - | -13,67% |
| % del sector xarcuteria i cansaladeria (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 4,8 | 5,0 | 4,8 | 4,6 | 4,4 | - | -8,03% |
| % del sector fruites i verdures (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 4,9 | 4,8 | 4,7 | 4,4 | 4,1 | - | -15,02% |
| % del sector altres alimentaris (sense operadors comercials)(en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 8,5 | 8,0 | 8,5 | 8,4 | 8,1 | = | -3,77% |
| % del sector altres alimentaris (amb operadors comercials)(en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 42,3 | 42,1 | 41,7 | 42,9 | 42,5 | = | 0,56% |
| % del sector bar i restauració (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 8,1 | 7,9 | 8,0 | 8,2 | 8,1 | = | -0,13% |
| % del sector altres no alimentaris (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 8,6 | 9,0 | 9,0 | 9,3 | 7,9 | - | -8,13% |
| % de superfície de venda de parades disponibles (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 10,6 | 11,7 | 11,8 | 11,0 | 13,9 | + | 30,36% |

No es veuen variacions rellevants als darrers cinc anys. Després de la incorporació dels supermercats als mercats, sembla que hi ha hagut un cert estancament en l'evolució del mix comercial. No obstant això, a continuació s'indiquen els sectors amb més variació.

Carnisseria, polleria, ous i caça: Mostra una tendència a la baixa amb una davallada del 14 % en relació al 2018. Això es pot explicar per dos factors, un intern i l'altre extern. L'intern es refereix a la manca de relleu generacional, però aquest fet no només es produeix a aquest sector. El factor extern és el canvi d'hàbits de consum que es dona darre-rament i que porta implícit una reducció del consum de proteïna d'origen animal.

Tot i que no hi han variacions rellevants, baixa la carnisseria i la fruita i verdura i pugen els no alimentaris i les parades disponibles.

Fruites i verdures: Disminueix un 15 % en relació al 2018. A més de la manca de relleu, aquest sector es veu afectat per l'àmplia oferta als supermercats i per la necessitat de parades grans que permetin un facturació adequada. Molts mercats no disposen de parades grans i això pot ser un fre per al desenvolupament d'aquest sector.

Altres no alimentaris: Baixa un 8 % en relació al 2018. No obstant això, representa el 8,1 % de l'oferta dels mercats, fet que es pot explicar per les noves tendències de consum més dirigides a menjars preparats i a diferents especialitats.

Parades disponibles: Augmenten un 30 % al 2022 en relació al 2018. Aquest és un indicador clau pel que fa a definir estratègies de futur del sector. Si només es té en compte la superfície de parades, sense supermercat, aquest indicador mostra que un 24 % de la superfície de parades està disponible. La manca de relleu i altres factors, interns i externs, fan que aquest indicador es mantingui alt els darrers anys.

D'altra banda, s'analitza la coherència del mix comercial de productes frescos dels mercats, exclouent el supermercat, amb l'enquesta de pressupostos familiars. Agrupant les partides de l'enquesta amb els tres grans sectors d'activitat (fresc verd, fresc vermell i fresc blau), es poden veure els següents resultats corresponents a les dades del 2022.



Gràfic 6: Dades 2022. Percentatge de despesa familiar i mix comercial de frescos exclouent el supermercat



Comparant les dades del mix comercial dels mercats amb les dades de l'enquesta de pressupostos familiars, s'evidencia una manca d'oferta del sector de fresc verd i un excés del vermell i, en menor mesura, del blau.

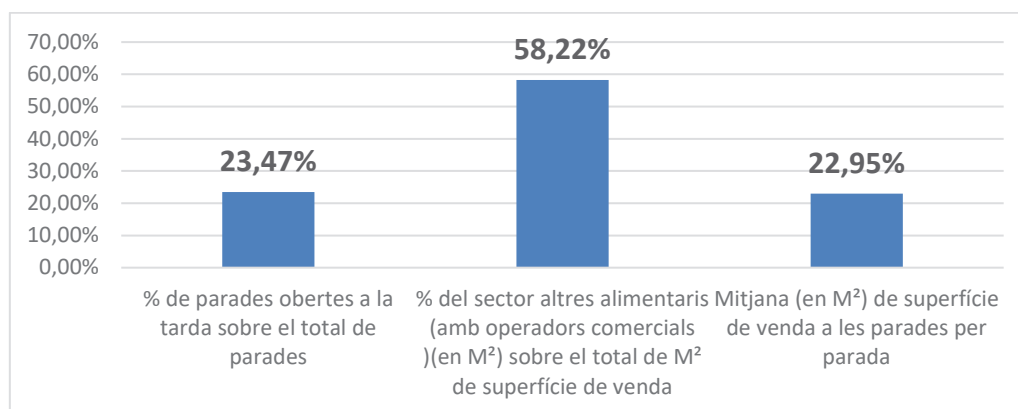
Es mostra un excés d'oferta de fresc vermell i, en menor mesura, del fresc blau, en detriment de l'oferta de fresc verd on les vendes es mostren mes distribuïdes entre altres formats, mercats no sedentaris, botigues de barri i supermercats.

D'altra banda, la **mitjana de superfície per parada és de 20 m²**. Aquest indicador es mostra estable en tota la sèrie.

D'altra banda, s'han definit les correlacions entre el grau d'ocupació de les parades i altres variables. L'objectiu d'aquest anàlisi és el d'intentar trobar una explicació fonamentada en dades, dels factors clau d'èxit d'un mercat.

Les correlacions positives indiquen que els dos indicadors evolucionen en paral·lel.

Gràfic 7: Correlacions positives en relació a la superfície de parades ocupada



Segons s'extreu de la informació del gràfic, la superfície del supermercat, les hores d'obertura a les tardes i que les parades siguin grans, són factors que tenen una correlació positiva de forma individual en relació al grau d'ocupació. A continuació s'analiza cada indicador,

Superfície supermercat: El fet d'haver supermercat al mercat millora l'ocupació. No obstant això, el que es veu a la correlació positiva, que és la més alta, és que un mercat té més ocupació de parades en la mesura que el supermercat és més gran.

Hores d'obertura a les tardes: Com més tardes s'obre, hi ha menys parades disponibles.

Mitjana de superfície de venda per parada: Aquesta correlació indica que als mercats amb parades més grans tendeixen a tenir més ocupació de parades.

En l'anterior anàlisi s'ha estimat que de forma individual, aquets indicadors tenen un correlació positiva, en major o menor grau, amb el nivell d'ocupació de les parades, excloent el supermercat. Per tal determinar si en el seu conjunt es pot definir una correlació múltiple entre el grau d'ocupació de les parades i aquets tres indicadors, s'ha realitzat una prova de regressió múltiple i comprovar si té, o no, significança suficient.

Una vegada analitzades les dades, es poden treure les següents conclusions:

| <i>Estadísticas de la regresión</i> | |
|---|------------|
| Coeficiente de correlación múltiple | 0,58317485 |
| Coeficiente de determinación R ² | 0,3400929 |
| R ² ajustado | 0,27822661 |
| Error típico | 15,1838302 |
| Observaciones | 36 |

El coeficient de correlació ens indica que les variables es mouen en el mateix sentit tal i com s'ha vist en l'aparat anterior. No obstant això, el coeficient de determinació és baix i indica que aquests indicadors, en el seu conjunt, no acaben d'explicar amb claredat el grau d'ocupació de les parades.

| | <i>Coeficientes</i> | <i>Error típico</i> | <i>Estadístico t</i> | <i>Probabilidad</i> | <i>Inferior 95%</i> | <i>Superior 95%</i> |
|---|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Intercepción | 72,9283517 | 5,80590862 | 12,5610574 | 6,5148E-14 | 61,1021028 | 84,7546005 |
| % de parades obertes a la tarda sobre el total de parades | -0,02493587 | 0,12039902 | -0,20711027 | 0,83723607 | -0,27018065 | 0,2203089 |
| % del sector altres alimentaris (amb operadors comercials)(en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda | 0,37348385 | 0,10250616 | 3,64352597 | 0,00094228 | 0,16468564 | 0,58228207 |
| Mitjana (en M ²) de superfície de venda a les parades per parada | 0,00680935 | 0,28805325 | 0,0236392 | 0,9812872 | -0,57993591 | 0,59355461 |

Els coeficients resultants que es poden veure a la columna del quadre anterior volen dir el coeficient que s'hauria d'aplicar a cada indicador per a determinar el nivell d'ocupació de les parades.

Si bé que hi hagi supermercat, que s'obri a les tardes i que les parades siguin grans, mostren correlacions positives amb que hi hagi menys parades disponibles, no és possible formular estadísticament, degut a la dispersió de dades, una fórmula clara que expliqui quins son els motius de les parades disponibles, només essent una condició clara la de que hi hagi supermercat .

Si s'analitza l'estadístic "t" es pot veure que només supera el valor de 2 el referent a l'existència de supermercat. El mateix passa amb la probabilitat, que per ser útil, no hauria de ser superior a 0,05 i només és superior en el cas de l'existència de supermercats.

En conclusió, no es pot definir de forma clara una equació que expliqui el grau d'ocupació de parades en relació als tres indicadors estudiats. Això vol dir que si bé, per exemple, com s'ha vist abans, parades més grans tenen una certa correlació positiva amb que hi hagi més superfície ocupada, no és significatiu en el conjunt dels tres indicadors. Només té rellevància el fet de que hi hagi supermercat.



Es manté la productivitat per persona a les parades, tot i que hi ha recorregut de millora en un augment de la mida mitjana de parada i dels m² per persona ocupada.

Un altre indicador en el que cal aprofundir és el que ens informa dels **m² de superfície de venda a les parades per nombre total de treballadors de les parades**. Aquest indicador es manté en tot el període, no obstant això, encara hi ha recorregut de creixement de cara a una millora de la productivitat, necessària en moments d'alta inflació, contracció de marges i disminució de vendes.

Les **actes d'inspecció sanitària per cada 100 parades obertes** al 2022 en relació al 2021 pugen considerablement (de 17 a 24).

Un 39 % de parades estan integrades en un Marketplace virtual del mercat.

Cal també afegir que al 2020 es va generar un nou indicador que aporta el **percentatge de parades amb presència d'un Marketplace virtual**. Aquest percentatge s'ha situat en un 48 % al 2021 i ha baixat 9 punts percentuals al 2022. Caldrà fer una reflexió dels motius d'aquesta baixada.

A continuació, es resumeixen les principals conclusions en l'àmbit usuari client.



- ▶ El mix comercial mostra un 43 % de presència de grans operadors. Considerant les variacions del 2022 en relació al 2018, es detecta una baixada del 14 % de l'oferta de carnisseria i del 15 % en fruita i verdura. El altres no alimentaris també baixen un 8 %.
- ▶ La xifra de superfície disponible ha empitjorat al 2022 passant del 11 % al 2021 al 14 % al 2002 i cal prendre les mesures pertinents, més que pel 14% del total de la superfície, pel 24% de superfície de parades disponibles sobre el total de la superfície de les parades sense comptar la superfície dels supermercats.
- ▶ La superfície del supermercat, les hores d'obertura a les tardes i que les parades siguin més grans, són factors que tenen una correlació positiva en relació al grau d'ocupació. No obstant això, no és possible formular estadísticament, degut a la dispersió de dades, una fórmula clara que expliqui quins són els motius de les parades disponibles.
- ▶ Comparant les proporcionalitats del mix dels mercats amb l'enquesta de pressupostos familiars, queda clar que el fresc verd té recorregut de creixement sempre condicionat a l'existència, o no, de comerços d'aquest sector a l'àrea d'influència i a les superfícies de venda disponibles de cada mercat i al pes, en augment, d'aquest sector als supermercats.
- ▶ Un 39 % de les parades estan integrades en un Marketplace virtual, dada negativa en relació al 2021 on n'hi havia un 48 %. Cal reflexionar pels motius d'aquesta baixada.

5. Dimensió valors organitzatius i recursos humans.

En aquest punt es realitza l'estudi dels indicadors corresponents als valors organitzatius, és a dir, quin és el paper dels mercats en l'àmbit intern i de gestió del personal propi i el directament implicat. A continuació es presenta la taula resum dels indicadors d'aquesta dimensió:

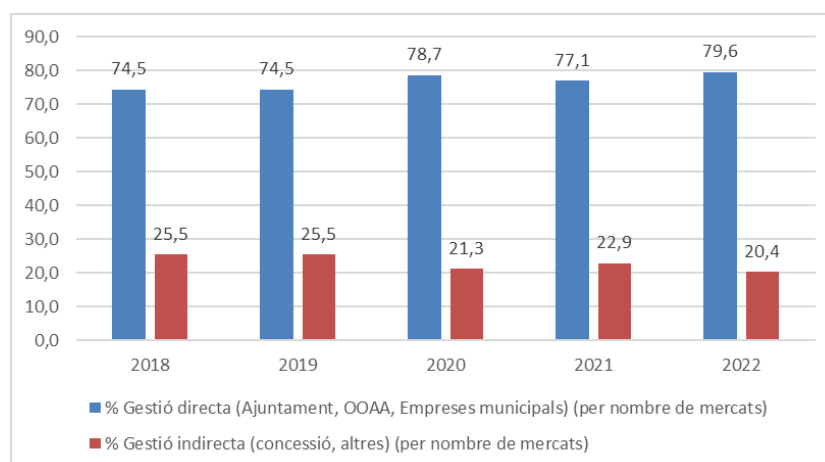
Taula 6: Indicadors Valors organitzatius 2018-2022

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió | | | | | |
| % Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals) (per nombre de mercats) | 74,5 | 74,5 | 78,7 | 77,1 | 79,6 |
| % Gestió indirecta (concessió, altres) (per nombre de mercats) | 25,5 | 25,5 | 21,3 | 22,9 | 20,4 |
| % de treballadors municipals respecte el nombre total de persones ocupades al mercat | 76,4 | 77,0 | 77,5 | 77,1 | 77,4 |
| Preu mig de rescat per any de concessió restant per M ² superfície de venda a les parades | 71,3 | 71,3 | 71,3 | 97,9 | 98,0 |
| Promoure un clima laboral positiu per als treballadors | | | | | |
| % d'hores de baixa sobre total d'hores laborals dels treballadors/es municipals al mercat | 3,9 | 3,5 | 6,0 | 6,2 | 4,3 |
| % d'hores de baixa sobre total d'hores laborals dels treballadors/es contractats per l'entitat gestora del mercat | 0,2 | 0,6 | 3,1 | 1,6 | 0,0 |
| Salari brut d'un peó de mercat | 20.028,9 | 20.301,4 | 20.629,1 | 20.012,8 | 20.822,1 |
| Nombre d'hores anuals laborals de peó de mercat i treballadors de neteja per cada 100 M ² de superfície total | 93,1 | 95,8 | 98,8 | 93,4 | 94,6 |
| Grau d'acompliment de la normativa | | | | | |
| Expedients sancionadors per mercat | 0,4 | 0,4 | 0,1 | 0,1 | 0,2 |
| % Expedients executats sobre expedients sancionadors | 66,7 | 45,0 | 50,0 | 100,0 | 54,5 |
| Millorar les habilitats dels treballadors | | | | | |
| Hores anuals de formació realitzades per persones ocupades al mercat | 5,9 | 6,4 | 5,4 | 6,2 | 13,0 |
| % de persones ocupades al mercat assistents a cursos | 38,2 | 37,1 | 33,7 | 36,7 | 54,9 |
| % de treballadors de les parades assistents a cursos | 11,4 | 12,1 | 7,4 | 8,6 | 8,1 |
| Reflectir l'estructura de gènere del personal | | | | | |
| % de dones respecte el total de treballadors/es al mercat municipal | 37,9 | 39,1 | 39,9 | 36,3 | 33,8 |
| % de dones comandament respecte el total de comandaments | 66,5 | 62,4 | 60,7 | 65,9 | 53,1 |

La gestió directa creix fins el 80 %.

Al següent gràfic, es pot veure l'evolució dels indicadors per tipus de gestió des del 2018 i fins al 2022. Es pot comprovar que hi ha una tendència clara a augmentar la gestió directa en front de la indirecta, especialment al 2020. Caldrà aprofundir en les causes d'aquest fet en cada cas.

Gràfic 8: Evolució en % 2018-2022 per tipus de gestió per nombre de mercats



Analitzant l'indicador transversal, es pot observar que els mercats estan a la banda mitjana pel que fa a percentatge de gestió directa, un 80 % per nombre de mercats. Està clar que la naturalesa del servei i els requeriments d'especialització i d'inversió determinen el percentatge de gestió directa de cada servei.

Taula 7: Indicador transversal-% gestió directa-

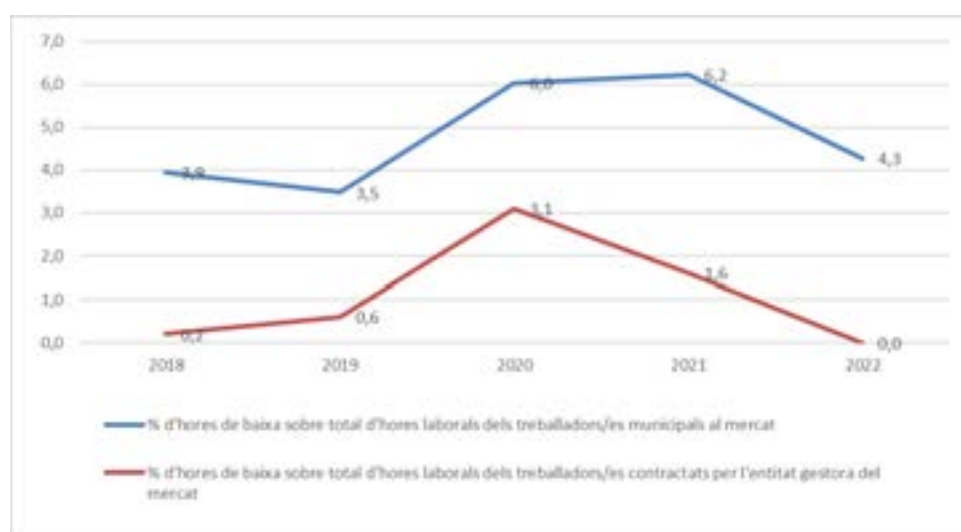
| % Gestió directa | % |
|--------------------------|--------|
| Policia local | 100,0% |
| Biblioteques | 100,0% |
| Serveis socials | 100,0% |
| Fires locals | 100,0% |
| OMIC | 100,0% |
| Seguretat alimentària | 100,0% |
| Mediació Ciutadana | 100,0% |
| OTL | 100,0% |
| Serveis locals ocupac. | 99,9% |
| Museus locals | 99,7% |
| Serveis d'Igualtat | 99,5% |
| Serveis culturals | 97,8% |
| Escoles de música | 91,0% |
| Espais escènics | 87,9% |
| Mercats | 79,6% |
| Esports | 71,6% |
| Escoles bressol | 63,8% |
| Abastament Local d'Aigua | 50,0% |
| Verd Urbà | 46,2% |
| Cementiris Municipals | 41,9% |
| Residus | 24,8% |
| Neteja viària | 18,4% |
| Enllumenat públic | 10,5% |



Disminueixen les baixes dels treballadors tan públics com privats.

Les baixes laborals han baixat al 2022 pel que fa als treballadors públics a un 4,3 % de les hores totals, mentre que han passat d'un 2 % a un 0 % als treballadors privats.

Gràfic 9: Evolució 2017-2021 baixes laborals



Aquest darrer indicador és susceptible de fer una anàlisi transversal, el qual queda definit a la següent taula:

Taula 8: Indicador transversal-% hores de baixa treballadors municipals-

| % d'hores de baixa treballadors municipals | % |
|--|-------|
| Policia local | 16,4% |
| Neteja viària | 11,5% |
| Residus | 10,6% |
| Escoles bressol | 10,2% |
| Verd Urbà | 9,0% |
| Cementiris Municipals | 8,7% |
| Serveis socials | 8,3% |
| Abastament Local d'Aigua | 8,2% |
| Seguretat alimentària | 8,1% |
| Serveis d'Igualtat | 7,5% |
| Esports | 7,3% |
| Museus locals | 7,0% |
| Serveis locals ocupac. | 6,3% |
| Serveis culturals | 6,0% |
| Biblioteques | 5,6% |
| Mercats | 4,3% |
| OTL | 4,3% |
| Espais escènics | 4,1% |
| Mediació Ciutadana | 3,8% |
| OMIC | 3,2% |
| Enllumenat públic | 3,1% |
| Escoles de música | 2,9% |
| Fires locals | 0,8% |



Els serveis més exposats a possibles baixes estan relacionats amb la policia local, residus i neteja. Serveis exteriors i més sensibles a les baixes. El servei de mercats es situa a la banda baixa amb un 4,3 % d'hores de baixa, millorant el 6 % del 2021.

El salari brut d'un peó de mercat es troba a la part alta del rang salarial per aquesta categoria, mostrant un valor de 21.000 € bruts anuals.

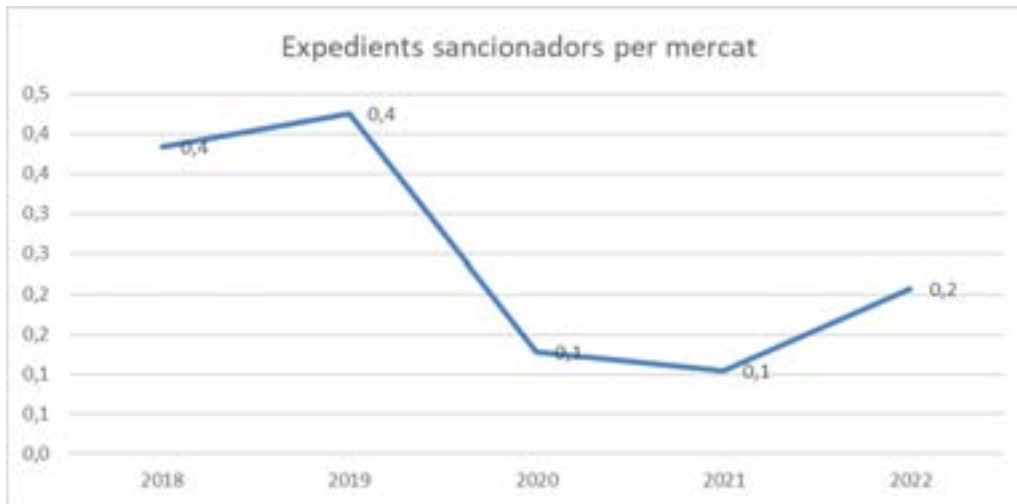
Analitzant el **salari brut d'un peó de mercat**, es pot veure que es situa al voltant dels 21.000 € bruts anuals. Es pot considerar un bon sou, que està per sobre de la mitjana al sector privat de les empreses de serveis.

Pel que fa al grau de compliment de normativa, s'analitza l'evolució dels **expedients sancionadors**.

Tot i que augmenten al 2022 a 0,2 expedients per mercat, el doble que el 2021, en valor absolut son xifres molt baixes.

Els expedients sancionadors oberts creixen en relació al 2021 i al 2020 i baixen de forma considerable en relació als anteriors anys de la sèrie. Caldria fer una reflexió en aquest sentit i veure si hi ha recorregut de millora en uns indicadors amb valors actualment molt baixos. Cal destacar que, en valor absolut, son xifres molt baixes.

Gràfic 10: Evolució en 2018-2022 dels expedients sancionadors per mercat

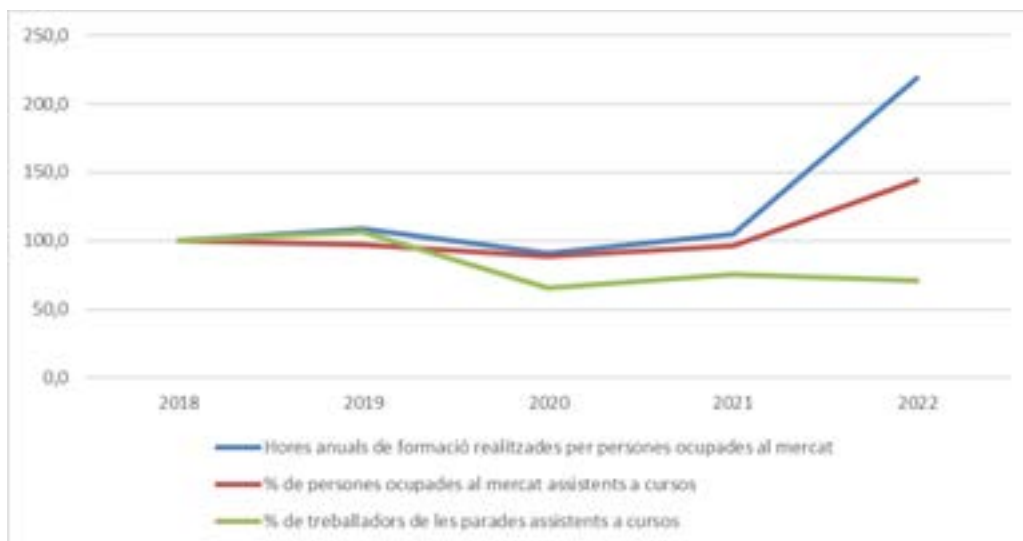


A excepció dels treballadors a les parades, pugen considerablement els indicadors d'assistència a cursos al 2022.

En relació als indicadors que fan referència a la **formació**, cal destacar que al 2022 han pujat les hores anuals i la formació de les persones ocupades al mercat superant tots els anys de la sèrie. D'altra banda, baixen les hores de formació del treballadors de les parades. Les hores anuals de formació de les persones ocupades al mercat han pujat un 108 % al 2022 en relació al 2021.

A continuació es pot veure l'evolució de forma gràfica.

Gràfic 11: Evolució 2018-2022 indicadors de formació (2018=100)



Si es realitza una anàlisi transversal, es pot constatar que el servei de mercats es situa a les posicions mitjanes pel que fa a les hores anuals dedicades a la formació per part dels treballadors municipals, doblant les hores de formació del 2021.

Taula 9: Indicador transversal-Hores de formació anuals per treballador-

| Hores de formació anuals per treballador | Hores |
|--|-------|
| OTL | 62,5 |
| Serveis d'Igualtat | 54,0 |
| Mediació Ciutadana | 34,5 |
| OMIC | 30,5 |
| Escoles bressol | 26,1 |
| Museus locals | 19,1 |
| Escoles de música | 19,0 |
| Serveis locals ocupac. | 18,1 |
| Polícia local | 16,9 |
| Serveis socials | 15,2 |
| Espais escènics | 15,2 |
| Seguretat alimentària | 14,7 |
| Abastament Local d'Aigua | 14,5 |
| Biblioteques | 13,6 |
| Serveis culturals | 13,4 |
| Enllumenat públic | 13,0 |
| Mercats | 13,0 |
| Verd Urbà | 11,5 |
| Fires locals | 11,1 |
| Esports | 10,6 |
| Residus | 7,3 |
| Neteja viària | 5,3 |
| Cementiris Municipals | 4,9 |

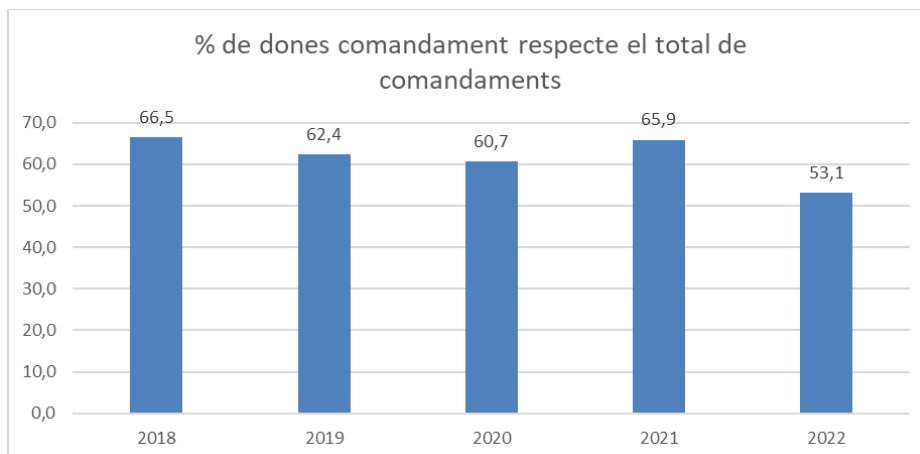


El servei de mercats és el setè valor més baix de tots els serveis. Serveis més orientats a l'educació o a aspectes socials els superen. Tot i que aquest any ha augmentat, caldria aprofundir en les causes d'aquesta baixa posició del servei de mercats i plantejar-se el repte d'augmentar el valor de l'indicador.

Un 53 % dels comandaments són dones, per sota del 66 % del 2021.

Pel que fa al gènere dels treballadors, un 34 % dels treballadors són dones. Xifra que es veu augmentada al 53 % de dones comandament. No obstant això, aquest darrer indicador ha sofert una davallada en relació al 2021.

Gràfic 12: Evolució 2018-2022 percentatge de dones comandament



Per acabar aquest apartat, es presenten les conclusions més rellevants de l'anàlisi d'indicadors dels valors organitzatius i recursos humans.

- ▶ Seguint la tendència dels darrers anys, augmenta la gestió directa situant-se al voltant del 80 %, predominant clarament sobre la gestió indirecta.
- ▶ Com a conseqüència de la normalitat post-pandèmica, les hores de baixa laboral respecte a les hores ocupades han millorat substancialment, especialment al sector privat que han estat nul·les.
- ▶ El salari brut mitjà d'un peó de mercat és elevat respecte del sector privat, això pot representar una oportunitat de millorar la motivació i la productivitat.
- ▶ Al 2022 augmenten a 0,2, un 100 %, els expedients sancionadors per mercat. No obstant això, és una xifra baixa en valor absolut.
- ▶ Les hores de formació han experimentat un millora substancial amb un augment d'un 108 % en relació al 2021. L'indicador que no ha millorat ha estat el percentatge de treballadors a les parades assistents a cursos
- ▶ Un 53 % dels comandaments són dones, dada que ha empitjorat al 2022 en relació al 2021, on hi havia un 66 % de dones comandament.



6. Dimensió econòmica

En aquest apartat es realitza l'estudi dels indicadors corresponents a la dimensió econòmica. S'aprofundirà en l'anàlisi de les despeses. A continuació es presenta la taula resum d'aquests indicadors.

Taula 10: Indicadors dimensió econòmica 2018-2022

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|------|------|
| Disposar dels recursos adequats | | | | | |
| Despesa corrent del servei per habitant | 5,1 | 5,1 | 5,2 | 5,6 | 5,9 |
| % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal | 0,6 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,6 |
| Finançar adequadament el servei | | | | | |
| % d'autofinançament per taxes, preus públics o quotes d'associacions de paradistes | 73,3 | 69,7 | 68,3 | 72,1 | 72,0 |
| % de finançament per aportacions d'altres institucions | 1,6 | 1,0 | 2,7 | 1,4 | 1,5 |
| % de finançament per part de l'ajuntament | 25,2 | 29,4 | 29,0 | 26,4 | 26,6 |
| Gestionar adequadament els recursos | | | | | |
| Despesa de manteniment per M ² de superfície total | 9,2 | 7,6 | 9,2 | 9,8 | 10,0 |
| Despesa de subministraments per M ² de superfície total | 17,1 | 16,9 | 16,7 | 16,1 | 18,9 |
| % de la despesa en personal sobre la despesa corrent del servei | 32,1 | 35,3 | 33,6 | 31,5 | 30,4 |
| % de la despesa en accions de dinamització sobre la despesa corrent del servei | 7,9 | 8,3 | 5,8 | 6,9 | 6,3 |
| Oferir el servei a uns costos unitaris adequats | | | | | |
| Despesa corrent del servei per M ² de superfície total | 48,6 | 47,2 | 48,8 | 50,2 | 55,6 |
| Despesa corrent del servei per hora d'obertura anual per mercat | 66,5 | 69,6 | 72,3 | 77,4 | 80,5 |

La **despesa corrent del servei per habitant** creix en relació al 2021 situant-se al 2022 en 5,9 € per persona i any, probablement a causa de l'augment de costos. Des del punt de vista transversal, la despesa corrent del servei per habitant queda reflectida a la següent taula:



Taula 11: Indicador transversal- despesa corrent del servei per habitant

| Despesa corrent del servei per habitant | € |
|---|------|
| Policia Local | 96,6 |
| Residus | 89,1 |
| Serveis Socials | 75,5 |
| Abastament Local d'Aigua | 73,6 |
| Esports | 66,9 |
| Serveis culturals | 64,9 |
| Neteja viària | 56,0 |
| Escoles Bressol | 30,0 |
| Verd Urbà | 28,2 |
| Biblioteques | 21,1 |
| Serveis Locals Ocupac. | 20,7 |
| Enllumenat públic | 17,2 |
| Escoles de Música | 13,4 |
| Espais Escènics | 11,5 |
| Museus locals | 8,6 |
| Serveis d'Igualtat | 6,2 |
| Mercats | 5,9 |
| Cementiris Municipals | 4,9 |
| Fires Locals | 3,6 |
| Mediació Ciutadana | 1,5 |
| OMIC | 1,3 |
| Seguretat Alimentària | 1,2 |
| OTL | 0,3 |

Es pot comprovar que el servei de mercats es troba a la zona baixa de despesa per habitant en comparació amb altres serveis.

D'altra banda, **el percentatge de despesa corrent sobre el pressupost municipal** ha augmentat al 2022 situant-se al 0,6 % en relació al 0,5 % del 2021.

**Es manté
l'autofinançament al 72 %.**

Pel que fa al **finançament dels mercats**, es pot veure que al 2022 els mercats s'han autofinançat en un 72 %. En línia amb el 2021.

Gràfic 13: Evolució 2018-2022 percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics



Els resultats d'aquest indicador des de la perspectiva transversal es poden veure a la taula següent,

Taula 12: Indicador transversal- % d'autofinançament per taxes i preus públics -

| % d'auto-finançament per taxes i preus públics | % |
|--|--------|
| Cementiris Municipals | 106,9% |
| Abastament Local d'Aigua | 98,3% |
| Residus | 87,7% |
| Mercats | 72,0% |
| Esports | 46,7% |
| Policia Local | 34,2% |
| Escoles de Música | 31,9% |
| Escoles Bressol | 28,8% |
| Espais Escènics | 28,3% |
| Fires Locals | 25,2% |
| Museus locals | 8,8% |
| Serveis culturals | 5,3% |
| Seguretat Alimentària | 4,8% |
| Serveis Socials | 2,2% |
| Serveis Locals Ocupac. | 0,3% |
| Biblioteques | 0,1% |
| Enllumenat públic | 0,0% |
| Neteja viària | 0,0% |
| OMIC | 0,0% |
| Mediació Ciutadana | 0,0% |
| Verd Urbà | 0,0% |
| OTL | 0,0% |
| Serveis d'Igualtat | 0,0% |

Els mercats es situen al quart lloc de la llista amb un 72 % d'autofinançament, per sota del servei de cementeris, aigua i residus. El valor d'aquest indicador ve especialment determinat per la naturalesa del servei i la capacitat de generar taxes o preus públics específics.

La gestió directa s'autofinança en un 60 % mentre que la indirecta ho fa en un 85 %.

La gestió indirecta es mostra en tots els casos, més econòmica que la gestió directa.

Tot i que es pot suposar que la gestió indirecta rep menys recursos procedents d'ajuntaments i d'altres institucions, s'ha considerat un anàlisi interessant segmentar les dades per tipus de gestió. La gestió directa es finança en un 60 % mentre que la indirecta ho fa en un 85 %. Aquesta dada ha empitjorat en relació al 2021 pel que fa a la gestió directa.

Adicionalment, s'ha incorporat a l'estudi l'anàlisi dels costos per m² i any de la gestió directa i de la indirecta. S'ha realitzat en els indicadors de despesa per superfície total, superfície comercial i superfície de venda. En tots els casos s'observa que els costos són més baixos a la gestió indirecta que a la gestió directa.

Al quadre de sota es pot veure el comparatiu de totes les partides per tipus de gestió. A la despesa corrent del servei per superfície de venda, que finalment és el que haurien de pagar les parades per m², es mostra que la gestió indirecta es troba un 17 % per sota de la gestió directa, dada que ha millorat en relació al 2021 on es trobava un 26 % per sota.

Taula 13: Costos per m² de gestió directa i indirecta. Dades 2022

| € per m2 i any | M2 superfície comercial | | M2 Superfície de venda | | | M2 superfície total | |
|-----------------------------|-------------------------|-----------|------------------------|-----------|----------------|---------------------|-----------|
| | Directa | Indirecta | Directa | Indirecta | % indi/directa | Directa | Indirecta |
| Despesa en manteniment | 17,71 | 26,87 | 27,21 | 36,89 | 36% | 9,35 | 11,37 |
| Despesa en subministraments | 40,62 | 32,02 | 62,43 | 43,96 | -30% | 21,45 | 13,54 |
| Despesa en personal | 38,85 | 19,66 | 59,71 | 26,99 | -55% | 20,51 | 8,31 |
| Despesa corrent del servei | 113,34 | 105,25 | 174,19 | 144,51 | -17% | 59,85 | 44,52 |
| Inversions | 118,25 | 19,78 | 181,74 | 27,15 | -85% | 62,44 | 8,37 |

A continuació s'analitza cada partida del quadre anterior,

Manteniment: Hi ha més despesa de manteniment en tots els casos a la gestió indirecta. Cal veure el grau de compliment dels plans de manteniment i de la normativa tècnica.

Subministraments: La gestió indirecta es troba per sota. El control d'aquesta partida es important degut al preu de l'energia.

Personal: Aquesta partida és la que mostra més diferència entre la gestió directa i la indirecta, essent aquesta darrera un 55 % més baixa que la directa en el rati de superfície de venda.

Inversions: Son molt més altes a la gestió directa. Caldrà veure cada cas. Un motiu pot ser que els mercats de gestió indirecta son més nous i amb menys necessitat d'inversió.



Alta dispersió de dades en la despesa per m².

Al quadre de sota es pot veure l'anàlisi de la despesa total i per grans partides en funció de si s'utilitza el rati de superfície total o superfície de venda. Si bé com a indicador tipus s'ha utilitzat la superfície de total, sembla interessant aplicar la superfície de venda per tal d'obtenir un indicador més clar dels costos dels paradistes, totals i per partides, atès que la repercussió de les despeses acostuma a ser per superfície de venda.

Al quadre de sota, es pot veure les mitjanes de la despesa total i per partides per m² de superfície total i per m² de superfície de venda. Per tal de mesurar la dispersió de les dades, s'ha utilitzat la desviació estàndard i el percentatge que representa aquesta desviació sobre la mitjana.

Taula 14: Dades 2022 despesa per m² de superfície total i de venda

| Partida | Per m2 superfície total | | | Per m2 superfície de venda | | |
|------------------------|-------------------------|---------------------|------------------------|----------------------------|---------------------|------------------------|
| | Mitjana | Desviació estàndard | % desv. Esta. S/ mitj. | Mitjana | Desviació estàndard | % desv. Esta. S/ mitj. |
| Despesa de manteniment | 10,00 | 8,70 | 87% | 29,86 | 21,33 | 71% |
| Subministraments | 18,90 | 16,09 | 85% | 58,07 | 45,55 | 78% |
| Inversions | 43,70 | 63,60 | 146% | 180,61 | 218,70 | 121% |
| Despesa corrent | 55,60 | 25,14 | 45% | 166,06 | 91,62 | 55% |
| Personal | 16,90 | 16,69 | 99% | 50,74 | 53,90 | 106% |



A continuació s'analitza cada partida,

Manteniment: Alta dispersió, tant en superfície total com en superfície de venda. Caldria veure la tipologia de cada mercat per poder saber si la despesa es troba als nivells adequats.

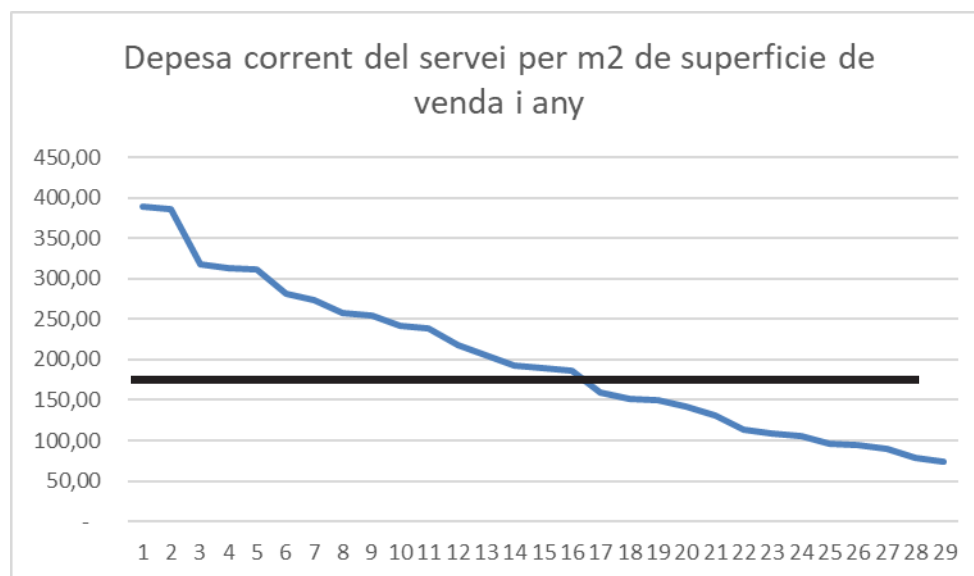
Subministraments: Aquí la desviació estàndard també es mostra alta. Depenent de les instal·lacions de cada mercat, aquesta despesa pot variar molt. Si es disposa o no de climatització és un factor clau.

Inversions: És la partida on hi ha més dispersió, i es lògic, atès les grans diferències entre mercats.

Despesa corrent del servei: Hi ha menys desviació, i tal i com es pot veure al gràfic, hi ha bastants municipis al voltant de la mitjana.

Personal: La desviació aquí també és molt alta. L'amplia dispersió de dades hauria de fer reflexionar a cada municipi sobre el fet de si el dimensionament dels recursos humans i de les retribucions és l'adequat.

Gràfic 14: Dades 2022 despesa per m² de superfície de venda i any per municipi



A l'hora d'analitzar la despesa, s'han de tenir en compte diferents factors que determinen la despesa i diferencien molt els mercats entre si.

Per tant, cada municipi s'hauria de plantejar els motius de per què cada indicador de despesa s'allunya, o no, de la mitjana considerant els següents factors determinants de la despesa:



- ▶ S'hi ha, o no, supermercat i quin percentatge representa de la superfície total.
- ▶ El mateix amb l'aparcament. Si es produeixin ingressos de l'aparcament, s'haurien de restar de la despesa, ja que el que es busca és el cost net.
- ▶ Quina superfície té cada mercat respecte de la mitjana.
- ▶ Quin percentatge té cada mercat de superfície comercial sobre superfície total.
- ▶ Considerar si es pot millorar l'eficiència energètica.
- ▶ Considerar si es pot millorar la productivitat del personal.
- ▶ Quantes hores obre cada mercat respecte de la mitjana.
- ▶ Quin percentatge es dedica a animació i promoció.
- ▶ Grau d'obsolescència de les instal·lacions i de l'equipament en general.
- ▶ Afluència de públic per m². Com més afluència més necessitat de neteja i desgast de les instal·lacions.

Tenint en compte la informació anterior, de forma orientativa i de cara a homogeneïtzar els ratios de despesa, es mercats es podrien classificar en:

1. Mercats no reformats sense supermercat, aparcament ni instal·lacions de climatització.
2. Mercats no reformats amb aparcament i sense instal·lacions de climatització, amb o sense supermercat.

3. Mercats reformats sense aparcament i amb instal·lacions de climatització.
4. Mercats nous o reformats amb supermercat, aparcament i instal·lacions de climatització.

Les principals conclusions en l'àmbit econòmic són:

- ▶ Es manté l'autofinançament al 72 %. La gestió directa mostra un autofinançament del 60 % mentre que la indirecta mostra un 85 %.
- ▶ Existeix una àmplia dispersió als indicadors de despesa entre els diferents municipis, tant de despesa total i de venda per m² com de despesa per grans partides. Caldria que cada municipi fes un exercici per tal d'explicar quines són les causes d'allunyament de la mitjana. A l'hora de fer l'exercici, s'haurien de tenir en compte diferents factors que s'han detallat anteriorment (supermercat, superfícies, aparcament, aflluència, grau d'obsolescència, eficiència energètica, hores d'obertura...) i a la vegada intentar enquadrar a cada mercat dintre de la seva tipologia per a fer més homogeni el comparatiu.
- ▶ Es mantenen els costos més elevats de la gestió directa en relació a la indirecta. Concretament, pel que fa a superfície de venda, la gestió indirecta es troba un 17 % per sota de la directa. Aquest xifra ha millorat en relació al 2021, on mostrava un 26 % de diferència.



A les següents pàgines es presenta un esquema de les conclusions i de les àrees de millora.

7. Esquema Conclusions i àrees de millora

❖ En relació a l'entorn

CONCLUSIONS

- ❖ El volum de població, en general, fa que **a les poblacions més grans disminueixi la superfície d'oferta per habitant en format de mercats.**
- ❖ **La renda per càpita no és un factor clau** per determinar l'oferta comercial en format de mercats tot i que els mercats amb rendes baixes es poden veure més afectats en un entorn d'alta inflació.
- ❖ **Cau la recollida selectiva de residus del 54 % al 2021 al 44 % al 2022.**

ÀREES DE MILLORA

- ❖ Al trobar diferències rellevants als diferents entorns de cada municipi, **s'aconsellaria la realització d'un pla estratègic per a cada mercat** utilitzant l'eina de la matriu de diagnòstic i estratègia plantejada en aquest document que hauria d'anar en paral·lel a una anàlisi del comerç del municipi.
- ❖ **Anar millorant la recollida selectiva de residus i observar les causes de la caiguda del 2022.**



❖ En relació a l'encàrrec polític

CONCLUSIONS

- ❖ Seguint la tendència del 2021, cauen les inversions i augmenta la despesa en **manteniment** cal esbrinar en cada cas quin és el motiu.
- ❖ Al 2022 es mantenen les accions de **dinamització**, com a conseqüència de la normalització de l'activitat., però no arriben als nivells de pre-pandèmia.
- ❖ Les **places d'aparcament estan correctament dimensionades** tot i que caldria saber si l'ús és exclusivament comercial.
- ❖ L'afluència mitjana dels 12 mercats amb dades **es situa en 432 persones per m² de superfície de venda i any al 2022**. Cal tenir en compte quin tipus de mercat es té per tal de fer un comparatiu acurat.
- ❖ **Hi ha mig mercat a 100 metres del mercat en comerços d'alimentació**. Cal definir en cada cas que és el que està passant.

ÀREES DE MILLORA

- ❖ Una vegada definida l'estratègia de l'apartat anterior, **caldria definir les polítiques de dinamització més adients per a cada mercat**. On caldria orientar els recursos a fidelització i/o captació segons convingui i esbrinar si cal augmentar els recursos.
- ❖ **Seria del tot recomanable disposar d'indicadors d'afluències, vendes i perfil del client** per tenir de forma permanent dades sobre l'evolució de cada mercat.



❖ En relació a l'usuari/client

CONCLUSIONS

- ❖ ES manté en un 43 % la superfície dels supermercats dins els mercats.
- ❖ L'oferta de carnisseria baixa un 14 % en 5 anys amb línia amb la tendència dels canvis d'hàbits alimentaris.
- ❖ Un 24 % de la superfície de les parades està disponible.
- ❖ La superfície del supermercat, les hores d'obertura a les tardes i que les parades siguin més grans, són factors que tenen una correlació positiva en relació al grau d'ocupació. No obstant això, no és possible formular estadísticament, degut a la dispersió de dades, una fórmula clara que expliqui quins són els motius de les parades disponibles.
- ❖ El mix dels mercats segueix mostrant una manca de fresc verd en relació al consum familiar. El supermercats, les botigues al carrer i els mercats no sedentaris, complementen l'oferta d'aquest sector.
- ❖ Un 39 % de parades estan integrades en un Marketplace virtual. 9 punts percentuals per sota del 2021.

ÀREES DE MILLORA

- ❖ Caldria millorar l'ocupació de parades on, segons cada mercat, es poden utilitzar les següents estratègies, o una combinació d'elles,
 - Ampliar la superfície de les parades, ajuntant parades disponibles
 - Seguir els criteris de mix comercial òptim, analitzant el mix del mercat, del consum de les famílies i de l'entorn immediat, incorporant parades amb oportunitat de negoci.
 - Plantejar la viabilitat d'una reforma, l'abast de la qual dependrà de cada mercat.
 - Disposar d'una base de dades d'operadors amb recorregut de negoci
- ❖ Caldria fer un seguiment de l'evolució del Marketplace en temps de post pandèmia, esbrinant els resultats reals i la seva quota de venda.
- ❖ Caldria motivar l'obertura a les tardes.



❖ En relació als valors organitzatius i els recursos humans

CONCLUSIONS

- ❖ Augmenta a un 80 % el percentatge de gestió directa al 2022.
- ❖ Augmenten al doble les hores de formació superant els nivells d'abans de la pandèmia.
- ❖ Baixen notablement les hores de baixa.
- ❖ Un 53 % dels comandaments són dones, dada que ha empitjorat al 2022.
- ❖ Al 2022 es doblen els expedients sancionadors per mercats a 0,2.

ÀREES DE MILLORA

- ❖ El alts costos salarials del peó del mercat han de dur a millorar la productivitat del personal intern.
- ❖ Plantejar quin tipus de gestió és el més adequat.



❖ En relació a la dimensió econòmica

CONCLUSIONS

- ❖ Seguint la tendència del 2021, millora l'autofinançament, situant-se al 72 % al 2022. Especialment a la gestió directa.
- ❖ Hi ha molta dispersió de dades de despesa corrent del servei entre municipis. Caldria veure la casuística de cada mercat.
- ❖ Pel que fa a als costos per m² de superfície de venda, la gestió indirecta es troba un 17 % per sota de la directa. Dada que ha millorat molt en relació al 2021 on la diferència es trobava en un 26 %.

ÀREES DE MILLORA

- ❖ Millorar l'autofinançament i l'eficiència pressupostaria mitjançant les següents vies,
 - Repercussió del total, i no parcial, de la despesa als concessionaris tot i que es faci de forma progressiva en diversos exercicis.
 - Anàlisi-auditoria del pressupost de despeses, analitzant les partides clau i fent un comparatiu amb dades sectorials, intentant optimitzar els costos.
 - Establir polítiques d'eficiència energètica.
 - Plantejar el model òptim de gestió.

8. Relatoria de la dinàmica “Un problema, una solució”

Taller de Millora dels Cercles de Comparació Intermunicipal dels Mercats Municipals de la Diputació de Barcelona

Objectiu de la dinàmica:

Generar propostes de millora sobre aspectes concrets de la gestió dels Mercats Municipals

Metodologia:

Es van organitzar dos grups amb 8 i 9 municipis dels participants de la jornada a cada un.

Cada representant del municipi va formalitzar individualment una **pregunta sobre com resoldre algun aspecte determinat que els preocupa dels seu servei**. Per ordre, aquells municipis que hi podien donar resposta oferien la seva visió i experiència, sempre des d'un punt de vista pràctic, de com havien resolt des del seu equipament el problema plantejat.

A nivell de relatoria, s'han agrupat les diferents qüestions plantejades en funció de grans temes o preguntes. Alguns municipis no van plantejar cap qüestió perquè era reincident amb d'altres que havien sortit prèviament i per manca de temps. Les respostes a les qüestions plantejades no identifiquen el municipi, a menys que sigui un cas molt paradigmàtic.

QÜESTIONS SOBRE LA GESTIÓ ADMINISTRATIVA I DE CONTRACTACIÓ EN RELACIÓ A LES PARADES DISPONIBLES



Que fan els altres municipis amb les parades disponibles?

Com s'ho fan per alleugerar els processos d'adjudicació?

L'opinió generalitzada és que els processos de contractació son molt complexos i cal fer-los més àgils.

També s'opina que abans de treure les plecs s'ha de tenir clar qui pot estar interessat per tal d'evitar que el concurs quedi desert.

En alguns casos es realitzen cessions temporals amb un termini màxim de quatre anys que permet la incorporació amb menys riscos per als nous operadors.

Pel que fa al mix comercial, l'opinió més amplia és que s'ha de mantenir l'essència del mercat, evitant, en la mesura del possible, altres activitats no estrictament alimentàries. No obstant això, caldrà veure cada cas i el grau d'ocupació de parades i d'acompliment del mix d'alimentació per tal d'obrir-se a noves activitats.

També es comenta el fet de que cal cercar professionals i que s'ha de tenir compte amb els emprenedors en aspectes de solvència tècnica i econòmica.

Finalment, i per tal de millorar la gestió, es demana a l'administració que la normativa de mercat sigui única i global i es flexibilitzi per tal d'alleugerar els processos de contractació.

Per omplir parades disponibles, quines accions realitzeu?

Inscripció al programa REEMPRESA. Difusió de l'enllaç REEMPRESA. A la majoria de municipis no els hi ha funcionat.

Dissenyar fulletons i repartir-les per Mercabarna a les 4:00h de la matinada.

Captar emprenedors amb els nous projectes que presenten. Se'ls hi explica que al mercat, al ser equipament municipal, disposen de carències i altres beneficis.

Visitar a les botigues d'alimentació del municipi i dels municipis del costat per oferir-los un punt de venda més. Per a la viabilitat d'una parada és imprescindible que el concessionari tingui l'ofici de carnisser, peixater i xarcuter.

Anar a buscar parades del mercat no sedentari del municipi. L'experiència d'alguns municipis no es bona.

Fer cartells i penjar-los a les dependències municipals.

Fer fulletons i deixar-los a les dependències municipals.

Fer difusió de comercialització a les XXSS de l'Ajuntament.



Des de l'Ajuntament, crear campanyes de difusió específiques per a la comercialització de parades. També es poden aprofitar campanyes de comerç ja existents.

Es possible fer canvis de denominacions per omplir parades?

Es possible segons el mix comercial de les bases. Generalment, els municipis no tanquen les bases per poder avaluar si cal i aprovar un canvi de denominació per omplir el mercat, respectant sempre l'equilibri del mix.

Quin procediment utilitzeu per omplir parades?

Autoritzacions mitjançant llicències temporals (cessió d'ús) de 4 anys màxim. Les llicències temporals no son concessions per tant no es liciten.

Quan la llicència temporal finalitza (4 anys) hi ha tres opcions:

- Donar-li a un altre titular
- Licitat la parada (concurs)
- Tancar la parada

Cada municipi ha de confeccionar les bases reguladores de les llicències temporals.

Les llicències temporals es poden fer servir per allargar la concessió 4 anys més.

QÜESTIONS SOBRE LA RECERCA DE PROFESSIONALS DEL SECTOR

Com trobar professionals del sector?

Fer difusió a l'escola privada de Mercabarna. El hàndicap és que els alumnes fan les pràctiques a les grans superfícies i es queden a treballar allà. Les condicions econòmiques i horàries de les grans superfícies, segons els alumnes, són més avantatjoses.

Fer difusió als gremis. S'exposa que el gremi de xarcuters confirma que no hi ha xarcuters professionals.

Repescar alumnes de l'escola privada del Bonpreu. És l'escola que dona formació al personal propi i al reclutat.

Que l'Ajuntament faci formació de manipulació alimentària de carn i peix i al comerç minorista i que les pràctiques es facin a les paradetes, essent els paradistes els tutors dels alumnes. El handicap d'això es que no tots els paradistes volen assumir aquesta responsabilitat.

El personal originari del Magreb són bon professionals de la carn, però no volen entrar als mercats perquè no s'obren per les tardes.

L'Administració hauria d'implicar-se més invertint recursos en la formació i col·locació de professionals de la carn i del peix.



QÜESTIONS SOBRE LA GESTIÓ DEL MARKETPLACE I EL SERVEI A DOMICILI

Funciona el Marketplace i Servei a Domicili dels Mercats?

En general el Marketplace i el Servei a Domicili no funciona. Tot i que és un servei que el client el valora positivament, no el fa servir. La confiança encara no està establerta en la compra dels frescos online. El client vol escollir el producte que compra, per el què generalment la compra la fa presencialment. Cal afegir que el paradista li convé tenir un contacte personal amb el client perquè així el té més controlat a la vegada que l'actualització dels preus i l'oferta comercial es fa complexa pel paradista.

No obstant això, el servei de recollida amb guixetes funciona molt bé en algun cas i també van funcionant les comandes per WhatsApp o telèfon.

QÜESTIONS SOBRE L'ATRACCIÓ DE NOU PÚBLIC

Com es poden atraure nous clients al mercat?

Davant el problema de l'envelliment de la clientela, es planteja la qüestió de com atraure a nou públic als mercats per tal de donar una viabilitat més clara a llarg termini.

D'una banda, es diu que clarament cal obrir a les tardes per tal d'atraure públic més jove. Un problema recurrent és que els paradistes no volen obrir a la tarda.

D'altra banda, es comenta que el mercat de pagès és un element dinamitzador pel mercat sedentari.

Es comenta també que el problema no es tan sols atraure públic, si no que cal també tractar el problema del relleu generacional dels paradistes aquest fet també desmotiva als paradistes degut a que no tenen una visió a llarg termini.

QÜESTIONS SOBRE ACCIONS DE DINAMITZACIÓ

Com es pot recuperar la implicació perduda dels paradistes?

Es comenta que hi ha una pèrdua generalitzada de l'interès dels paradistes per participar en accions de dinamització i promoció. Davant d'aquesta situació es plantegen diferents escenaris.

D'una banda, es comenta la possibilitat de contractació d'un dinamitzador per part de l'associació de comerciants, els pressupost de la qual es sufragat pels paradistes.

D'altra banda, es mostra que tot allò que té un cost extraordinari pel paradista costa molt de ser executat. Per tant, se'ls hi ha donar fet, que no els hi ocupi ni temps ni recursos econòmics.

També es fa referència a que no només l'ajuntament o l'entitat gestora son els responsables de que el mercat vagi bé o malament, cal que els paradistes gestionin adequadament el seu negoci amb una bona política de productes, preus i fidelització.

Finalment, es comenta que si bé la dinamització és important, el que cal és tenir una bona oferta de parades que això és el que realment atrau al públic.

Quin tipus de dinamitzacions i accions funcionen per captar clients al Mercat?

La NIT DE TAPES és una acció d'èxit però funciona puntualment. S'hauria de mesurar el retorn amb comparatives d'afluències (compta-persones) i/o amb enquestes als paradistes.

Tenir un espai de tastets.

Realitzar tastets de vins.

Presentacions de marques relacionades amb l'alimentació (xe THERMOMIX).

Realitzar sortejos.

Realitzar Showcooking

Realitzar tallers de cuina saludable.

Incloure el Mercat a les campanyes saludables i sostenibles organitzades per l'Ajuntament (xe: ADEU PLÀSTICS).

Tancat convenis de dinamització entre l'ajuntament i l'associació per implicar als paradistes amb les accions.



Concertar visites als Mercat de les escoles municipals i pactar acords d'accions d'alimentació saludable (DIA DE LA SALUD: els divendres les fruiteries del Mercat duen fruita a l'escoles per l'esmorzar i l'acció està subvencionada per l'ajuntament).

Implantar la moneda digital municipal. La DIBA ofereix un model i formació per la gestió de la moneda local.

Implicar el Mercat amb les Fires d'Alimentació del municipi.

Ser patrocinadors d'activitats esportives del municipi.

Realitzar accions al mercat organitzades pel CAP del municipi (Capità Vitamina, gimcanes de recerca de productes no saludables a les parades del Mercat, etc).

La DIBA ofereix un catàleg d'assessorament en dinamitzacions comercials.

Per comunicar accions de dinamitzacions, quin canal funciona millor?

Utilitzar butlletins municipals i de Mercats.

Utilitzar el Telegram i XXSS de l'Ajuntament per arribar a tots els seus seguidors.

Utilitzar les XXSS de la DIBA.

QÜESTIONS SOBRE LA COMUNICACIÓ AMB ELS PARADISTES



Quins canals feu servir per comunicar-vos amb els paradistes i com?

Per WhatsApp grupal unidireccional, on les respostes són individuals.

Comunicació directe amb el president de l'associació d'assentadors. El president entoma tota la comunicació i fa difusió a la resta de assentadors. El president, per descarregar-se de tasques pot repartir rols col·laboradors amb la resta d'associats, com el de encarregat de supervisar el manteniment, encarregat de supervisar la neteja i encarregat de la comunicació.

Comunicació per correus electrònic amb còpia oculta.

Comunicació pel canal Telegram, tot i que no es habitual.

Circulars/recordatoris per deixar-les a les parades.

Per atenuar la demanda insistent d'atenció del paradista, se'ls ha de reeducar imposant horaris d'atenció telefònica i presencial.

La DIBA ofereix recursos i formacions per gestionar la comunicació interna.

QÜESTIONS SOBRE L'OBERTURA A LES TARDES

L'opinió generalitzada és que cal obrir per les tardes per tal d'atraure nou públic.

La responsabilitat de l'horari acostuma a ser de l'ajuntament que té la potestat de marcar l'horari del mercat.

Una opció és mirar de convèncer als paradistes de que ho provin, així es podrà demostrar que es rendible fer-ho.

Tot i que hi ha algunes excepcions, no s'acostumen a sancionar els paradistes que incompleixen l'horari, fet que provoca incompliments reiterats dels horaris per part d'alguns operadors els quals no contribueixen a una bona imatge del mercat.

QÜESTIONS SOBRE EL CONTROL D'AFORAMENT I EL COMPTATGE DE PERSONES

Es planteja la utilitat del sistema i l'opinió generalitzada és que és molt útil pels gestors i per l'ajuntament però que els paradistes li presten poca atenció.

També es comenta que hi certa complexitat amb el software i que, en algun cas, les empreses que liciten s'han d'adaptar al software existent. També es comenta que hi ha la possibilitat de mesurar els clients nous mitjançant el WIFI que individualitza cada mòbil i identifica els nous.



QÜESTIONS SOBRE COM AGILITZAR LES CONTRACTACIONS DE GRANS REPARACIONS O INVERSIONS URGENTS

Es planteja com actuar davant d'una substitució urgent d'un muntacàrregues on hi ha una inversió no prevista molt alta.

Davant del problema es planteja la necessitat de realitzar un pla plurianual de grans reparacions per evitar sorpreses.

També hi ha la solució de contractar una empresa de facility que és qui gestiona totes les instal·lacions i es fa responsable dels manteniments.

QÜESTIONS SOBRE EL FUTUR DELS MERCATS

Hi ha algun replanteig pel futur dels mercats?

El Mercats de Barcelona s'estan reconvertint en restauració.

Ocupar els Mercats amb operadors únics de frescos amb instal·lacions modernes, aparcament imprescindible i serveis adaptats als clients. Prèviament s'hauria de plantejar un canvi d'ús d'aquests espais (Ametller Origen).

Des de la DIBA s'està realitzant un estudi de nous usos dels Mercats. Aquest estudi consisteix en desenvolupar un pla estratègic consensuat amb Comerç, Urbanisme, Cultura, Salut, Alimentació, per aconseguir una proposta de canvis d'usos per a què cada municipi valori els canvis segons la

seva situació (edificis polivalents, restauració, serveis d'alimentació, escoles de formació professional, serveis turístics, etc).

QÜESTIONS SOBRE LES RELACIONS AMB ELS PARADISTES

Com tractar la desídia, els conflictes i la queixa sistemàtica d'alguns paradistes?

Contactar un mediador per reconduir situacions conflictives.

Contractar un assessor comercial per formar als paradistes de com muntar les parades, com posar els preus, com relacionar-se amb els clients, etc.

Realitzar seccions de conducta grupal amb el hàndicap de que els paradistes no assisteixin.

QÜESTIONS SOBRE ELS MERCATS NO SEDENTARIS

Com replantejar un mercat no sedentari de roba on les concessions acaben en 1,5 anys?

Anar a buscar a artesans amb el hàndicap que la majoria no estan donats d'alta.

Tot i que hi ha pocs productors que apostin, contactar amb xarxes de productors de productes de la terra de la comarca per organitzar un Mercat de pagès. Aquest tipus de Mercat son força inestables donat que el seu producte és temporal (olis, formatges, fruita).

Contactar amb xarxes de productors de la comarca per organitzar mercats no sedentaris.

La DIBA esta realitzant un estudi per analitzar dades i comportaments dels Mercats no sedentaris amb l'objectiu de realitzar un pla director de Mercats no sedentaris.

QÜESTIONS SOBRE LA GESTIÓ DE LES ASSOCIACIONS DE PARADISTES

Com gestioneu el control de les associacions de paradistes? Els paradistes no volen assumir els càrrecs de la junta

Passar els càrrecs de 4 a 2 anys.

Contractar a una gestora, pagada per l'ajuntament i per els paradistes, per assessorar i gestionar l'associació. La gestoria seria l'encarregada de comunicar formalment els incompliments de l'associació i reglament del Mercat.

Incloure als plecs de contractació l'obligació d'associar-se i de complir amb les obligacions i deures de l'associació.

Vincular el pagament de les despeses via associació per obligar a tots els paradistes a associar-se.



INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

MUSEUS LOCALS 2022



Informe dels indicadors de museus locals 2022

0. Resum executiu

1. Introducció

2. Aspectes metodològics

3. Resultats dels principals indicadors

4. Conclusions finals

5. Taller de millora i sessió final de presentació de resultats



Resum executiu

A l'edició de l'any 2022 del Cercle de Comparació Intermunicipal (CCI) de Museus Locals hi han participat 50 municipis, consolidant-se d'aquesta manera el nombre de participants dels darrers quatre anys.

El contingut i la metodologia de treball per a l'elaboració dels indicadors d'aquesta vuitena edició del Cercle no ha experimentat canvis respecte de l'anterior, i es mantenen els tres indicadors introduïts en l'edició de l'any 2020 amb l'objectiu d'analitzar els efectes de la pandèmia de la COVID-19 en els museus locals.

Els valors obtinguts enguany vinculats amb la realització d'activitats presencials en els museus i la participació dels usuaris mostren una consolidació de la recuperació de les xifres després del retrocés que van patir durant l'any 2020 amb la irrupció de la pandèmia. I pel que fa als valors relatius a la dotació d'equipaments museístics locals, aquests s'han mantingut sense canvis destacables i no s'hi aprecien alteracions rellevants derivats de la irrupció de la pandèmia.

El contingut del present informe s'estructura en el següents apartats:

- ▶ Introducció
- ▶ Aspectes metodològics
- ▶ Anàlisi global dels indicadors dels museus locals
- ▶ Tallers de millora i presentació de resultats
- ▶ Conclusions



1. Introducció

El Cercle de Comparació Intermunicipal de Museus Locals assoleix enguany la vuitena edició des de la posada en marxa, l'any 2015, per iniciativa i amb l'impuls de l'Oficina de Patrimoni Cultural i del Servei de Programació de la Diputació de Barcelona.

L'objectiu del Cercle és mesurar, comparar i avaluar els resultats assolits pels serveis municipals en l'àmbit dels museus mitjançant una sèrie d'indicadors comuns consensuats, i establir un grup de treball per intercanviar experiències amb la finalitat d'impulsar la millora dels equipaments participants.

La participació en el Cercle correspon als municipis que disposen d'un o més museus que, en el marc dels Cercles, es defineixen com una institució pública local al servei de la societat i oberta a la ciutadania que reuneix, conserva, exposa, estudia i difon el patrimoni material i immaterial. El seu àmbit d'actuació és, per tant, primordialment municipal, amb la voluntat d'articular i construir la identitat local a partir de la gestió d'un fons amb personal tècnic qualificat.

Per participar en el Cercle, els municipis han de complir els següents requisits:

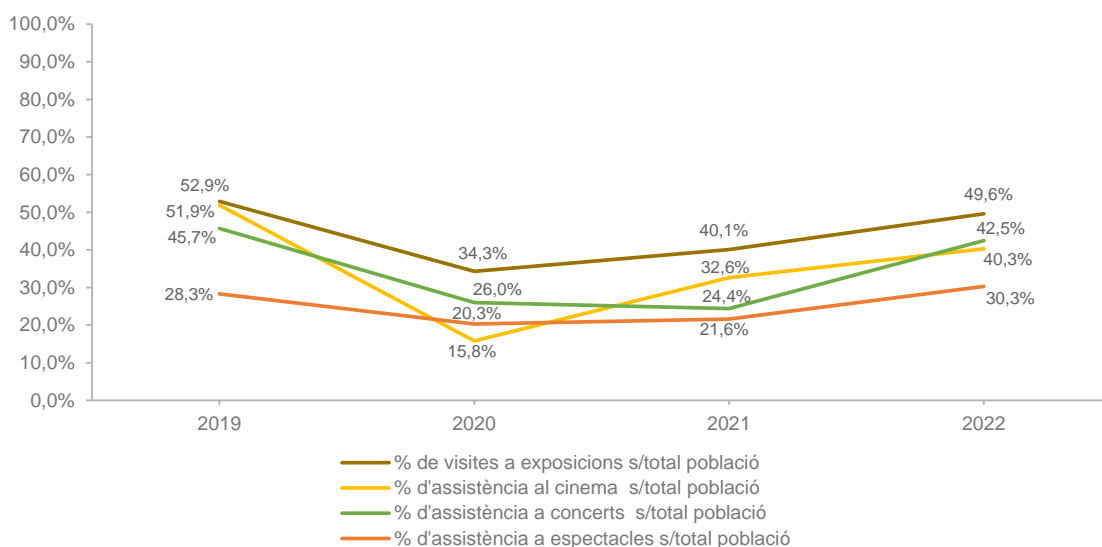
- ▶ La gestió del museu correspon a l'ajuntament o ens local; s'inclouen els organismes autònoms, empreses i fundacions participades per l'ajuntament o ens local.
- ▶ Tenen responsabilitat sobre els béns culturals gestionats pel museu.
- ▶ Disposen d'una exposició permanent oberta al públic.

- ▶ Realitzen una programació estable d'activitats.
- ▶ Tenen, com a mínim, un tècnic qualificat dedicat específicament a la gestió del servei (a temps complet o parcial).
- ▶ Estan dotats dels recursos tècnics i econòmics mínims i suficients per a realitzar les seves activitats.

L'edició d'enguany del Cercle ha comptat amb la participació de 50 municipis que apleguen un total de 61 museus distribuïts en 207 seus i extensions. Es manté, per tant, la xifra de participants dels darrers quatre anys, fet que consolida el Cercle com a sèrie històrica de referència sobre els museus locals.

El present document recull les principals conclusions de l'edició del Cercle de l'any 2022, uns resultats encara sota la influència de l'aturada de l'activitat l'any 2020 que va comportar l'esclat de la pandèmia de la COVID-19. Les dades mostren una consolidació de la recuperació i un retorn a la normalitat pre-pandèmia —amb petites variacions— tal com s'evidencia també en l'evolució de les pràctiques culturals a Catalunya en el període 2019-2022 (vegeu Gràfic 1).

Gràfic 1. Pràctiques culturals a Catalunya per tipus de pràctica. Període 2019-2022



Nota:

(1) Font: *Estadístiques culturals de Catalunya 2023* (Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, 2023).

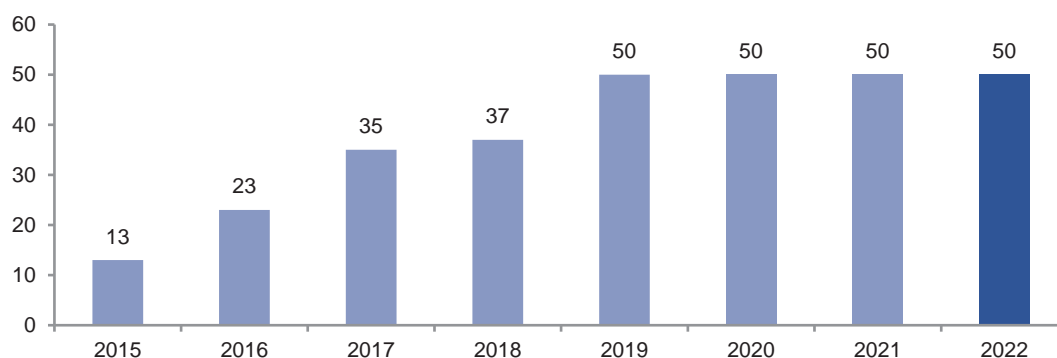
https://dadesculturals.gencat.cat/ca/estadistiques_culturals_catalunya/

2. Aspectes metodològics

2.1. Municipis participants al Cercle

En l'edició del Cercle de l'any 2022, tal com s'observa en el Gràfic 2, es manté la xifra de 50 municipis participants.

Gràfic 2. Nombre de participants en el CCI de Museus Locals segons l'edició. Anys 2015 - 2022



Els 50 municipis que han participat en la present edició del Cercle tenen equipaments integrats a la Xarxa de Museus Locals de la Diputació de Barcelona (XML), que actualment està formada per 62 equipaments distribuïts en 51 municipis.





| Municipis participants | Població municipal (habitants) | Nombre de museus locals | Nombre de seus i d'extensions del museu |
|---|--------------------------------|-------------------------|---|
| Municipis de menys de 20.000 habitants | | | |
| Cercs | 1.169 | 1 | 2 |
| Folgueroles | 2.254 | 1 | 1 |
| Capellades | 5.344 | 1 | 1 |
| Moià | 6.548 | 1 | 4 |
| Roda de Ter | 6.555 | 1 | 2 |
| Tona | 8.368 | 1 | 3 |
| Montmeló | 8.793 | 1 | 4 |
| Vilassar de Dalt | 9.128 | 1 | 3 |
| Sant Andreu de Llavaneres | 11.593 | 1 | 1 |
| Castellbisbal | 12.735 | 1 | 1 |
| Argentona | 12.745 | 1 | 1 |
| Torelló | 14.726 | 1 | 3 |
| Canet de Mar | 14.845 | 1 | 1 |
| Arenys de Mar | 16.155 | 1 | 2 |
| Berga | 16.762 | 1 | 3 |
| Caldes de Montbui | 17.932 | 1 | 5 |
| Cardedeu | 18.785 | 1 | 3 |
| Calella | 19.363 | 1 | 9 |
| Municipis entre 20.000 i 50.000 habitants | | | |
| Manlleu | 20.883 | 1 | 1 |
| Vilassar de Mar | 21.067 | 1 | 2 |
| Masnou (El) | 23.829 | 1 | 3 |
| Molins de Rei | 26.242 | 1 | 5 |
| Premià de Mar | 28.518 | 1 | 2 |
| Martorell | 28.678 | 3 | 5 |
| Sitges | 31.222 | 4 | 8 |
| Sant Joan Despí | 34.039 | 1 | 2 |
| Montcada i Reixac | 36.666 | 1 | 3 |
| Sant Adrià de Besòs | 36.918 | 1 | 2 |
| Ripollet | 39.031 | 1 | 2 |
| Vilafranca del Penedès | 40.056 | 1 | 8 |
| Igualada | 40.767 | 1 | 7 |
| Esplugues de Llobregat | 46.414 | 1 | 4 |
| Gavà | 46.974 | 1 | 6 |
| Municipis entre 50.001 i 100.000 habitants | | | |
| Mollet del Vallès | 51.294 | 1 | 2 |
| Cerdanyola del Vallès | 57.291 | 2 | 7 |
| Granollers | 61.983 | 2 | 4 |
| Prat de Llobregat (El) | 65.030 | 1 | 2 |
| Viladecans | 66.720 | 1 | 8 |
| Vilanova i la Geltrú | 68.152 | 3 | 5 |
| Manresa | 77.452 | 1 | 4 |
| Rubí | 79.007 | 1 | 3 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.371 | 1 | 8 |
| Cornellà de Llobregat | 89.039 | 1 | 4 |
| Sant Cugat del Vallès | 95.725 | 1 | 4 |
| Municipis de més de 100.000 habitants | | | |
| Santa Coloma de Gramenet | 117.981 | 1 | 2 |
| Mataró | 128.956 | 1 | 6 |
| Sabadell | 215.760 | 2 | 17 |
| Badalona | 223.506 | 1 | 6 |
| Terrassa | 224.114 | 2 | 9 |
| Hospitalet de Llobregat (L) | 265.444 | 1 | 7 |
| Total | 2.675.929 | 61 | 207 |

Nota: Població municipal, INE 2022.

Quadre 1. Ajuntaments participants en el CCI de Museus Locals. Any 2022

En aquesta vuitena edició, el 98,0% dels municipis de la XML participen en el Cercle de Museus (es manté el valor dels tres anys precedents) i, en total, apleguen el 99,6% de la població dels municipis de la Xarxa.

En relació amb el total de municipis de la província de Barcelona (sense incloure la seva capital), els 50 municipis que han format part del Cercle en la present edició representen el 16% del total de municipis de la província i el 65,7% del total de la seva població.

| | Cercle de Museus Locals | | | Xarxa Museus Locals | | Total província |
|--------------------------------|-------------------------|------------------|----------------------|---------------------|----------------------|------------------|
| | Nombre | % s/ total Xarxa | % s/ total província | Nombre | % s/ total província | Nombre |
| Nombre de municipis | | | | | | |
| Menys de 20.000 hab. | 18 | 94,7% | 6,8% | 19 | 7,2% | 264 |
| De 20.000 a 50.000 hab. | 15 | 100,0% | 53,6% | 15 | 53,6% | 28 |
| De 50.001 hab. a 100.000 hab. | 11 | 100,0% | 91,7% | 11 | 91,7% | 12 |
| Més de 100.000 hab. | 6 | 100,0% | 100,0% | 6 | 100,0% | 6 |
| Total | 50 | 98,0 | 16,1 | 51 | 16,5% | 310 |
| Població (en habitants) | | | | | | |
| Menys de 20.000 hab. | 203.800 | 95,1% | 17,4% | 214.200 | 18,3% | 1.172.894 |
| De 20.000 a 50.000 hab. | 501.304 | 100,0% | 56,9% | 501.304 | 56,9% | 880.396 |
| De 50.001 hab. a 100.000 hab. | 795.064 | 100,0% | 92,2% | 795.064 | 92,2% | 862.371 |
| Més de 100.000 hab. | 1.175.761 | 100,0% | 100,0% | 1.175.761 | 100,0% | 1.175.761 |
| Total | 2.675.929 | 99,6% | 65,4% | 2.686.329 | 65,7% | 4.091.422 |

Notes:

(1) Població municipal, INE 2022.

(2) Sense incloure Barcelona capital.

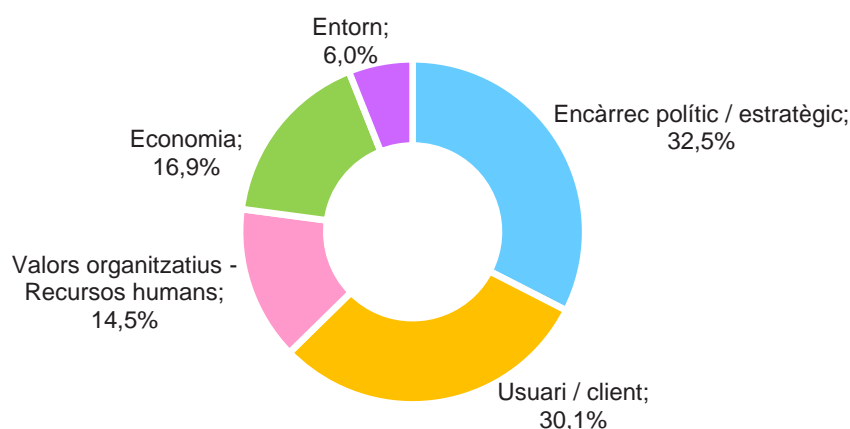
Quadre 2. Municipis participants en el CCI de Museus Locals i a la XML per intervals de població municipal. Any 2022

2.2. Indicadors del Cercle

L'actual edició del CCI de Museus Locals no ha experimentat canvis respecte de l'anterior. Es mantenen els 83 indicadors que es distribueixen entre les cinc dimensions següents: Encàrrec polític / estratègic (27 indicadors), Usuari / client (25), Valors organitzatius – Recursos humans (12), Economia (14) i Entorn (5) (veure Gràfic 3).



Gràfic 3. Distribució dels indicadors per cada una de les dimensions del Cercle. Any 2022



Es mantenen els indicadors afegits l'any 2020 per a recollir els canvis en les activitats i l'accés dels públics a causa de la COVID-19: dos a la dimensió Encàrrec polític, introduïts per recollir canvis en les activitats i l'accés dels públics a causa de la COVID-19 ("Nombre d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) per cada 10.000 habitants" i "% d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) sobre el total d'activitats pròpies realitzades al museu") i un a la dimensió Usuari / client ("Nombre de visualitzacions de les activitats no presencials del museu (pròpies) per cada 100 habitants").



3. Resultats dels principals indicadors

L'anàlisi dels resultats obtinguts per cada indicador del Cercle l'any 2022 s'ha estructurat en les següents quatre dimensions: Encàrrec polític / estratègic, Usuari / client, Valors organitzatius – Recursos humans i Economia.

En la mesura en què les dades ho permeten, aquesta informació s'ha complementat amb:

- ▶ L'evolució temporal de les dades del Cercle des de l'any 2018 fins el 2022, dades que cal interpretar tenint en compte l'evolució en les mostres dels municipis participants en cada edició. No només ha anat augmentat el nombre de municipis (veure Gràfic 2), sinó que també s'han produït variacions entre els municipis participants.
- ▶ Una anàlisi de la correlació entre certs indicadors del Cercle, amb l'objectiu d'evidenciar el grau de relació existent entre ells.
- ▶ Una anàlisi comparativa amb altres serveis municipals, a través d'una visió transversal dels indicadors comuns a tots els serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal (en les dimensions Encàrrec polític / estratègic, Usuari / client i en la d'Economia).

3.1. Dimensió Encàrrec polític / estratègic

El bloc corresponent a la dimensió Encàrrec polític / estratègic ofereix informació sobre el grau d'assoliment de la missió i dels objectius del servei i de la seva qualitat. S'inclou informació sobre l'estructura i la dotació dels equipaments, la intensitat de l'activitat realitzada i la tipologia de serveis oferts. Els indicadors corresponents a aquesta dimensió d'anàlisi s'han classificat en sis blocs:

- ▶ Proporcionar una bona oferta d'equipaments i serveis
- ▶ Garantir una adequada documentació i conservació del patrimoni del museu
- ▶ Exposar i difondre els fons patrimonials propis i de tercers
- ▶ Ser un centre de referència de l'oferta d'actes culturals del municipi
- ▶ Difondre l'activitat del museu als mitjans de comunicació i xarxes socials
- ▶ Afavorir la conservació del patrimoni local

Bloc 1. Proporcionar una bona oferta d'equipaments i serveis

| Proporcionar una bona oferta d'equipaments i serveis | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|--------|--------|--------|--------|-------|
| Superfície total (incloses seus i extensions) per cada 1.000 habitants | 179,4 | 185,0 | 173,3 | 172,9 | 173,3 |
| % de superfície visitable sobre la superfície total del museu | 64,1 % | 70,1 % | 70,2 % | 70,9 % | 71,0 |
| % de superfície edificada sobre la superfície total del museu | 39,2 % | 35,1 % | 35,4 % | 35,7 % | 35,7 |
| % de temps d'obertura del museu (hores d'obertura reals sobre hores d'obertura potencials) | 37,9 % | 39,7 % | 25,5 % | 34,0 % | 36,0 |

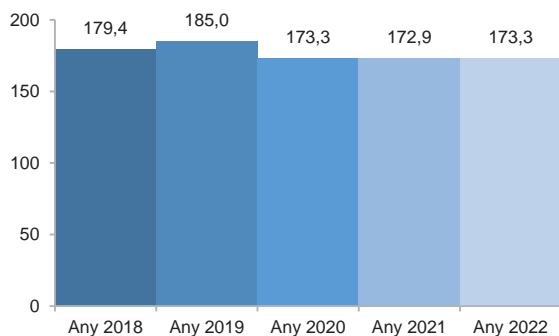
Taula 1. Indicadors del bloc Proporcionar una bona oferta d'equipaments i serveis de la Dimensió Encàrrec polític / estratègic del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022

Les dades relatives a la dimensió dels equipaments museístics no presenten canvis destacables durant els darrers 5 anys i les lleugeres variacions es poden atribuir als canvis en la mostra de municipis participants (incorporació l'any 2019 de 13 municipis més al Cercle, o les lleugeres variacions en els municipis participants en les diferents edicions).

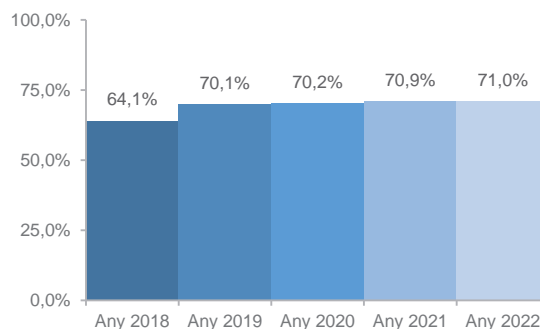
Així, les xifres de l'any 2022 corresponents a la superfície total dels museus per cada 1.000 habitants, el percentatge de superfície visitable sobre la superfície total del museu i el percentatge de superfície edificada sobre la superfície total del museu no presenten variacions significatives en relació amb les xifres d'anys anteriors.



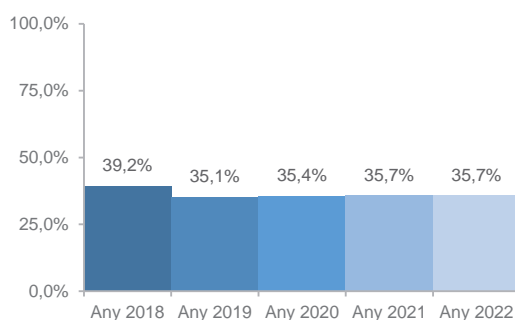
Gràfic 4. Superfície total dels museus (en m2) per 1.000 habitants. Període 2018-2022



Gràfic 5. % de superfície visitable sobre la superfície total del museu. Període 2018-2022



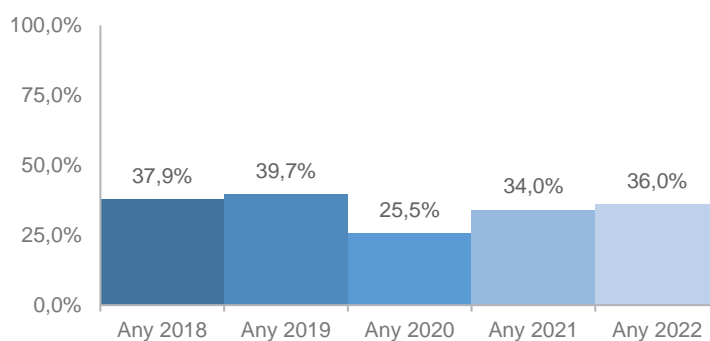
Gràfic 6. % de superfície edificada sobre la superfície total del museu. Període 2018-2022



**36,0 %
de temps
d'obertura
del museu s/
temps potencial
d'obertura**

El percentatge de temps d'obertura dels museus del Cercle mostra una consolidació del procés de recuperació en relació amb la davallada produïda per les restriccions imposades per la irrupció de la COVID-19. Tot i això, el valor corresponent a l'any 2022 (36,0%) encara és lleugerament inferior al corresponent a l'any 2019 (39,7%).

Gràfic 7. % de temps d'obertura del museu (hores d'obertura reals sobre hores d'obertura potencials). Període 2018-2022



Bloc 2. Garantir una adequada documentació i conservació del patrimoni del museu

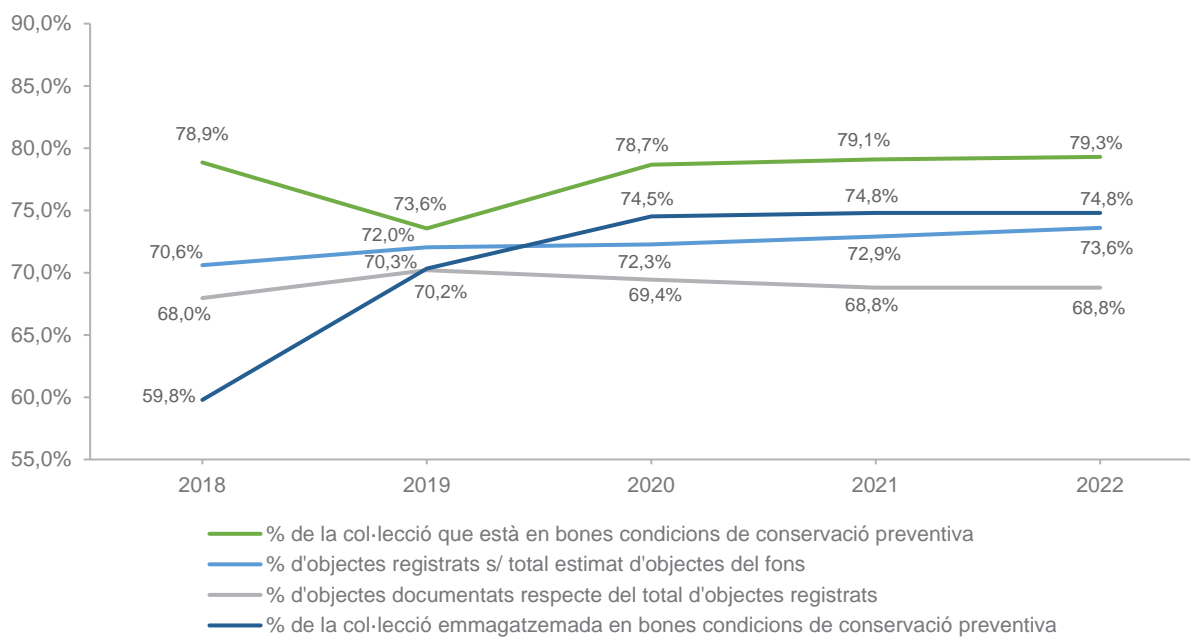
| Garantir una adequada documentació i conservació del patrimoni del museu | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| % d'objectes registrats s/ total estimat d'objectes del fons | 70,6 % | 72,0 % | 72,3% | 72,9 % | 73,6 % |
| % d'objectes registrats l'any d'estudi respecte el total d'objectes registrats | 2,0 % | 1,4 % | 1,3 % | 3,6 % | 2,3 % |
| % d'objectes documentats respecte el total d'objectes registrats | 68,0 % | 70,2 % | 69,4 % | 68,8 % | 68,8 % |
| % de peces en què s'ha fet alguna intervenció directa i específica de conservació s/total d'objectes registrats | 0,3 % | 0,5 % | 0,6 % | 0,5% | 0,6 % |
| % d'objectes ingressats l'any d'estudi s/total d'objectes registrats | 1,8 % | 1,2 % | 1,4 % | 2,8 % | 1,9 % |
| % de la col·lecció que està en bones condicions de conservació preventiva | 78,9 % | 73,6 % | 78,7 % | 79,1 % | 79,3 % |
| % de la col·lecció emmagatzemada en bones condicions de conservació preventiva | 59,8 % | 70,3 % | 74,5 % | 74,8 % | 74,8 % |
| % d'espai d'emmagatzematge disponible | 3,5 % | 5,5 % | 5,6 % | 6,0 % | 6,3 |

Taula 2. Indicadors del bloc Garantir una adequada documentació i conservació del patrimoni del museu de la Dimensió Encàrrec polític / estratègic del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022

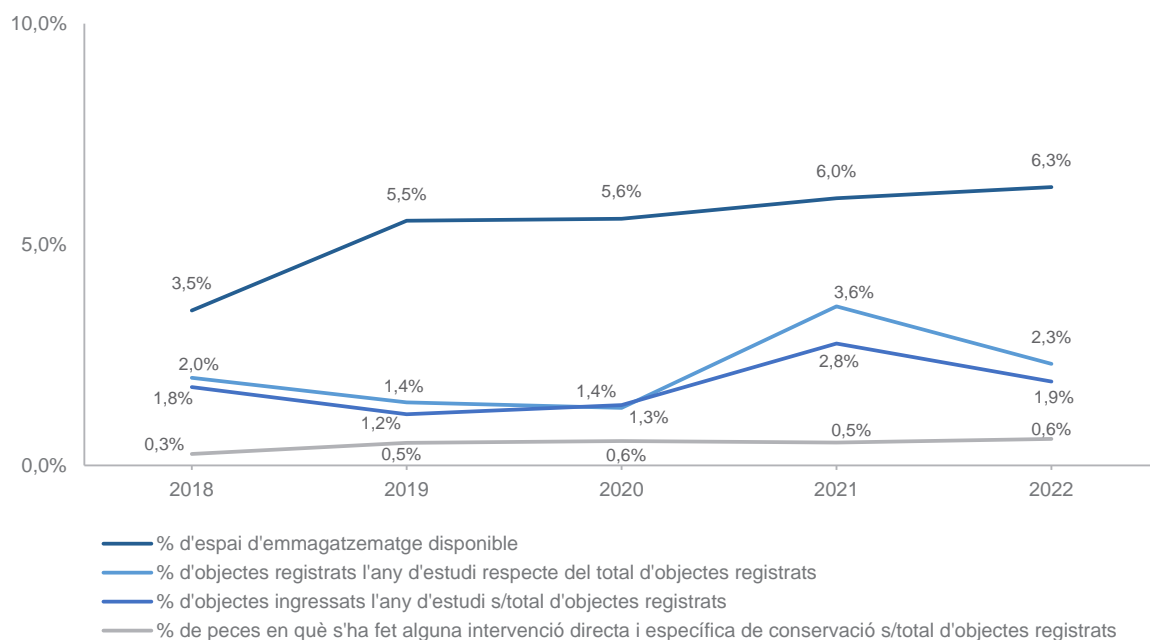
En aquest segon bloc relatiu a la gestió del patrimoni conservat en els museus, les dades no presenten diferències remarcables respecte dels resultats dels anys anteriors (veure Gràfic 8 i Gràfic 9).



Gràfic 8. Garantir una adequada documentació i conservació de la col·lecció. Període 2018-2022



Gràfic 9. Garantir una adequada documentació i conservació dels objectes registrats. Període 2018-2022



Bloc 3. Exposar i difondre els fons patrimonials propis i de tercers

| Exposar i difondre els fons patrimonials propis i de tercers | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| % de dies de l'any amb exposició temporal al museu sobre el total de dies d'obertura | 73,9 % | 74,5 % | 65,7 % | 70,8 % | 75,1 % |
| Mitjana de dies de durada de les exposicions temporals | 43,5 | 42,3 | 48,0 | 47,0 | 47,7 |
| % exposicions temporals de producció pròpia o coproduïdes s/ total exposicions temporals | 64,8 % | 57,2 % | 55,6 % | 57,2 % | 56,1 % |
| % d'objectes exposats a l'exposició permanent sobre el total d'objectes registrats | 6,4 % | 7,6 % | 7,3 % | 7,1 % | 6,9 % |
| % d'objectes registrats prestats per a exposicions de tercers o dels que s'ha concedit un permís de reproducció | 0,1 % | 0,2 % | 0,1 % | 0,1 % | 0,2 % |
| % de la col·lecció accessible en línia | 23,9 % | 21,6 % | 27,3 % | 27,4 % | 27,2 % |
| Antiguitat (en anys) de la museografia de l'exposició de la seu principal | 8,6 | 8,7 | 9,2 | 10,0 | 10,8 |

Taula 3. Indicadors del bloc Exposar i difondre els fons patrimonials propis i de tercers de la Dimensió Encàrrec polític / estratègic del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022

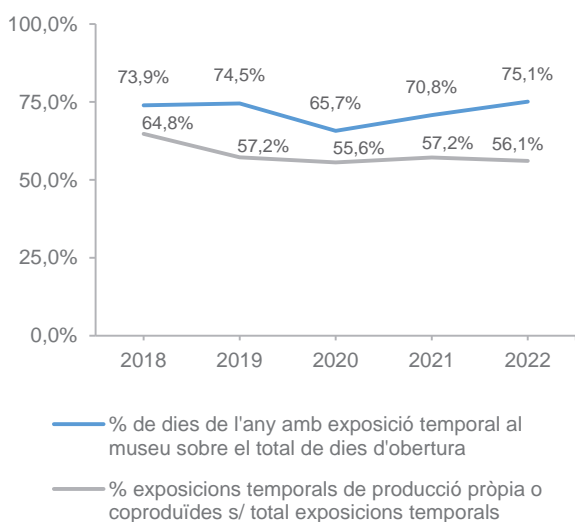
47,7 dies de durada de les exposicions temporals

Durant l'any 2022, el percentatge de dies amb exposició temporal al museu sobre el total de dies d'obertura és del 75,1%, una valor similar al d'abans de la pandèmia (veure Gràfic 10).

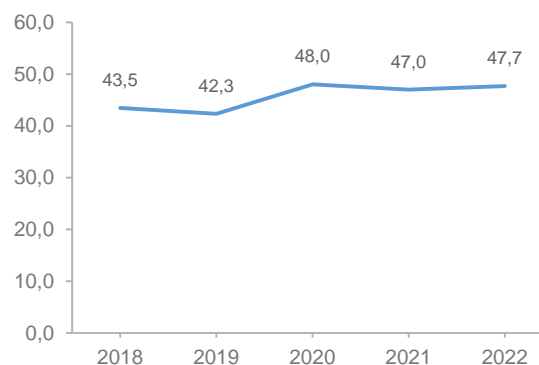
Pel que fa a la producció de les exposicions temporals produïdes o coproduïdes sobre el total d'exposicions temporals realitzades, presenta xifres similars a les dels darrers anys (veure Gràfic 10).

La durada mitjana de les exposicions temporals de l'any 2022 se situa en 47,7 dies, una xifra similar a la dels anys anteriors (47,0 el 2021 i 48,0 el 2020) i sensiblement superior a la d'abans de la pandèmia (veure Gràfic 11).

Gràfic 10. % de dies de l'any amb exposició temporal al museu sobre el total de dies d'obertura i % d'exposicions temporals de producció pròpia o coproduïdes s/total d'exposicions temporals. Període 2018-2022



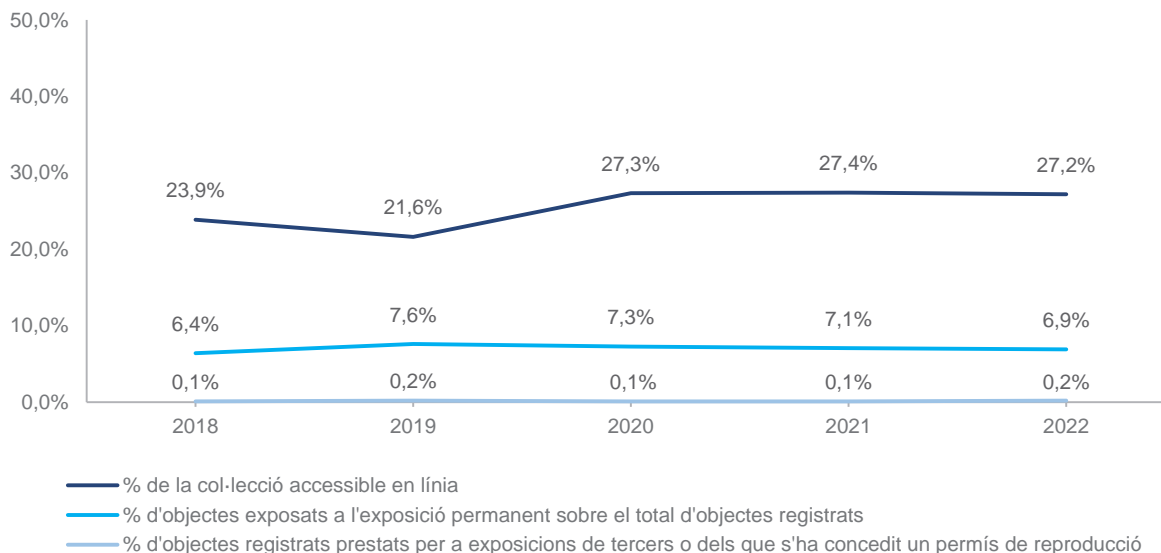
Gràfic 11. Mitjana de dies de durada de les exposicions temporals. Període 2018-2022



Pel que fa als usos dels objectes de la col·lecció (percentatge d'objectes exposats a l'exposició permanent sobre el total d'objectes registrats, i percentatge d'objectes registrats prestats per a exposicions de tercers o dels que s'ha concedit un permís de reproducció), els indicadors presenten xifres similars els darrers quatre anys (veure Gràfic 12).

El percentatge de la col·lecció accessible en línia se situa, l'any 2022, en el 27,2%, un valor similar al dels dos anys precedents (27,4% el 2021 i 27,3% el 2020) i considerablement superior al dels anys 2019 i 2018 (21,6% i 23,9% respectivament). Aquest increment (5,7%) es pot vincular a l'esforç que des del sector museístic es va realitzar durant la pandèmia de la COVID-19 per ampliar l'oferta en línia dels museus.

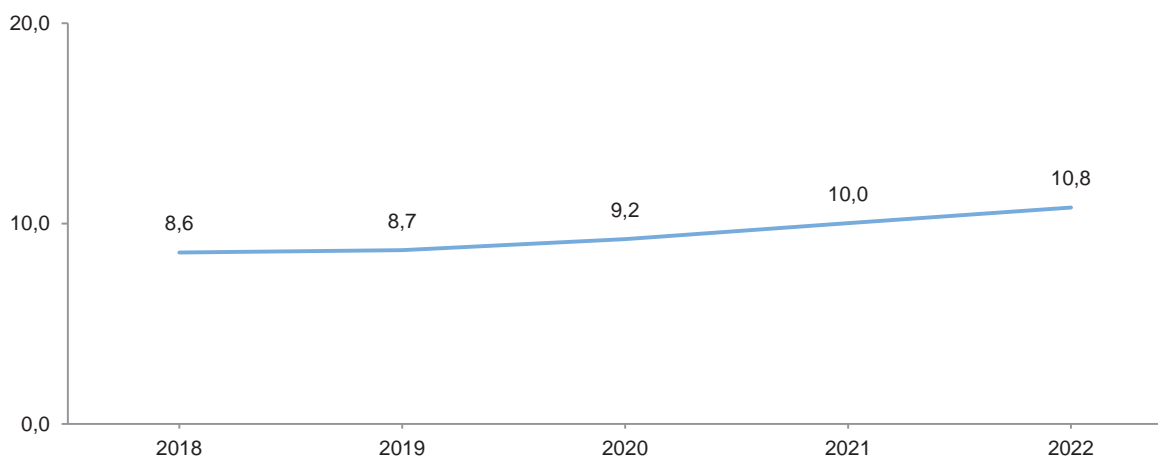
Gràfic 12. Exposició i difusió dels fons patrimonials. Període 2018-2022



10,8 anys d'antiguitat de les museografies

Pel que fa a l'antiguitat de les museografies de les exposicions de les seus principals dels museus, les dades mostren un creixement sostingut de l'envel·liment (10,8 anys el 2022; 10 anys el 2021; 9,2 anys el 2020; 8,7 anys el 2019; 8,6 anys el 2018).

Gràfic 13. Antiguitat (en anys) de la museografia de l'exposició de la seu principal. Període 2018-2022



Bloc 4. Ser un centre de referència de l'oferta d'actes culturals al municipi

| Ser un centre de referència de l'oferta d'actes culturals del municipi | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| % de dies amb activitats realitzades al museu (pròpies o alienes) sobre el total de dies d'obertura | 34,4 % | 32,3 % | 22,0 % | 26,8 % | 31,5 % |
| % d'activitats realitzades al museu organitzades per institucions alienes al museu | 56,4 % | 29,4 % | 23,1 % | 28,8 % | 31,6 % |
| Nombre d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) per cada 10.000 habitants | - | - | 2,2 | 1,3 | 1,0 |
| % d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) sobre el total d'activitats pròpies realitzades al museu | - | - | 19,1 % | 8,8 % | 5,7% |

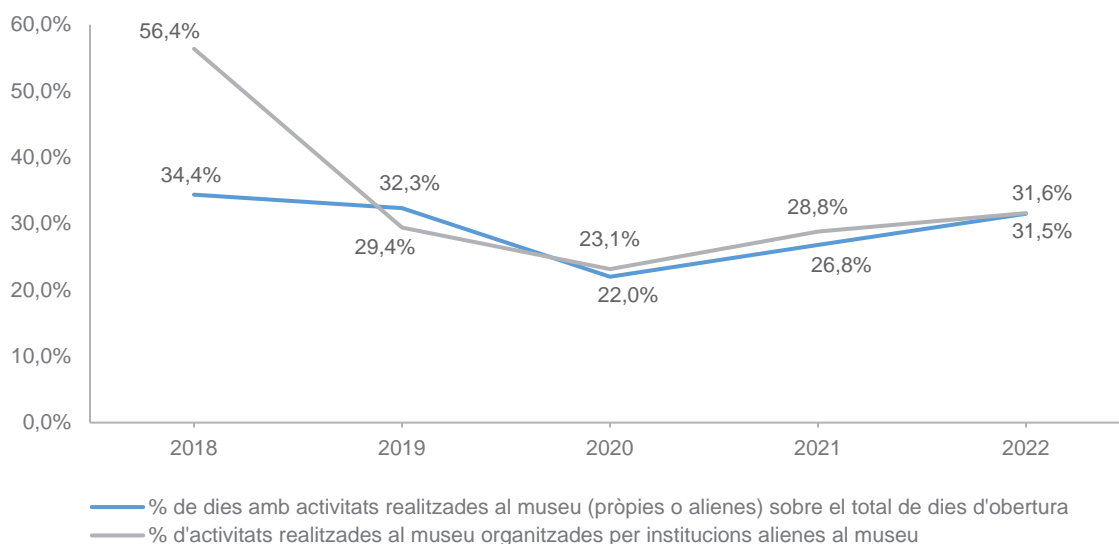
Taula 4. Indicadors del bloc Ser un centre de referència de l'oferta d'actes culturals del municipi de la Dimensió Encàrrec polític / estratègic del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022

**31,5%
de dies amb
activitats al
museu**

Les xifres relatives a les activitats realitzades al museu (percentatge de dies amb activitats realitzades al museu sobre el total de dies d'obertura i percentatge d'activitats realitzades al museu organitzades per institucions alienes al museu) recuperen els valors de l'any 2019 (veure Gràfic 14).

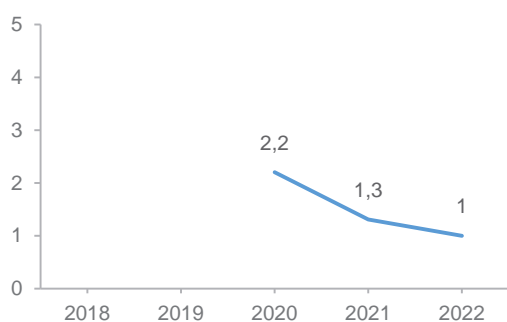


Gràfic 14. Activitats realitzades al museu. Període 2018-2022

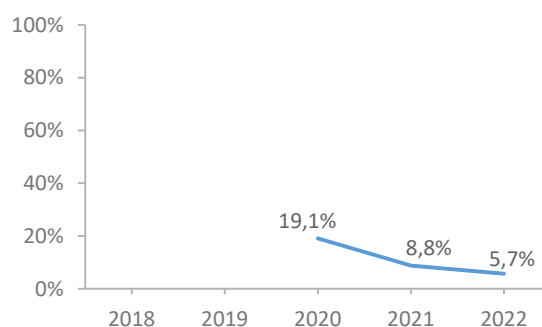


Per contra, els indicadors introduïts l'any 2020 per a recollir els canvis empesos per la situació de la pandèmia en les activitats i l'accés dels públics (nombre d'activitats no presencials realitzades al museu pròpies per cada 10.000 habitants, i percentatge d'activitats no presencials realitzades al museu pròpies sobre el total d'activitats pròpies realitzades al museu) enguany consoliden la tendència a la baixa des de la seva implementació (veure Gràfic 15 i Gràfic 16).

Gràfic 15. Nombre d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) per cada 10.000 habitants. Període 2018-2022



Gràfic 16. % d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) sobre el total d'activitats pròpies realitzades al museu. Període 2018-2022



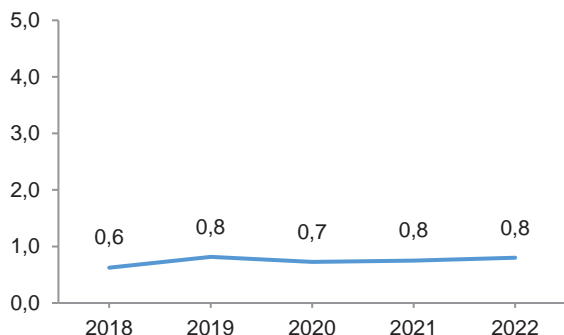
Bloc 5. Difondre l'activitat del museu als mitjans de comunicació i xarxes socials

| Difondre l'activitat del museu als mitjans de comunicació i xarxes socials | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|---------|---------|---------|-------|-------|
| Nombre de perfils actius a les xarxes socials per cada 10.000 habitants | 0,6 | 0,8 | 0,7 | 0,8 | 0,8 |
| Nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants | 79,8 | 120,7 | 120,4 | 136,1 | 150,3 |
| Presència del museu a Internet (mencions a Google durant l'any d'estudi) | 1.462,6 | 1.178,9 | 1.331,0 | 677,9 | 851,7 |

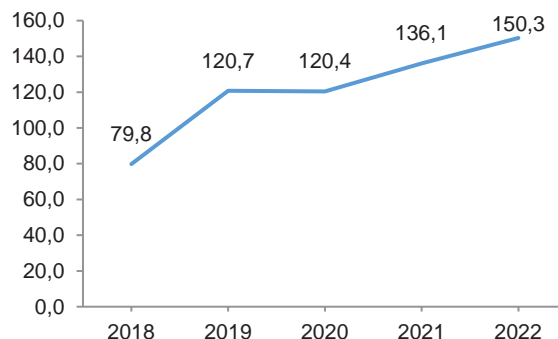
Taula 5. Indicadors del bloc Difondre l'activitat del museu als mitjans de comunicació i xarxes socials de la Dimensió Encàrrec polític / estratègic del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022

Els indicadors relatius a la difusió de les activitats que realitzen els museus del Cercle mostren una consolidació de les tendències dels anys anteriors. El nombre de perfils actius a les xarxes socials per cada 10.000 habitants ha estat de 0,8, una xifra similar a la dels anys anteriors (veure Gràfic 17); i la mitjana de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants consolida una tendència a l'alça i se situa l'any 2022 en 150,3 (veure Gràfic 18).

Gràfic 17. Nombre de perfils actius a les xarxes socials per cada 10.000 habitants. Període 2018-2022

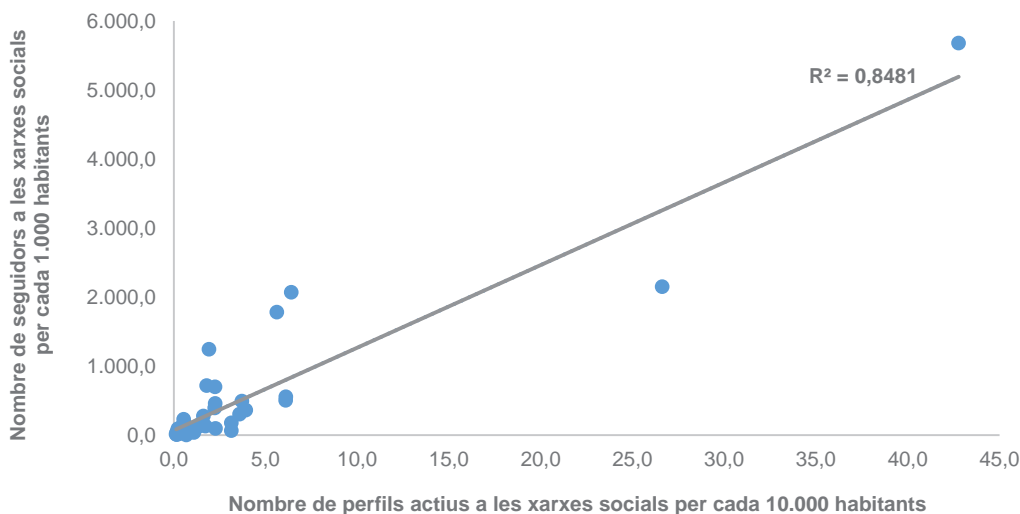


Gràfic 18. Nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants. Període 2018-2022



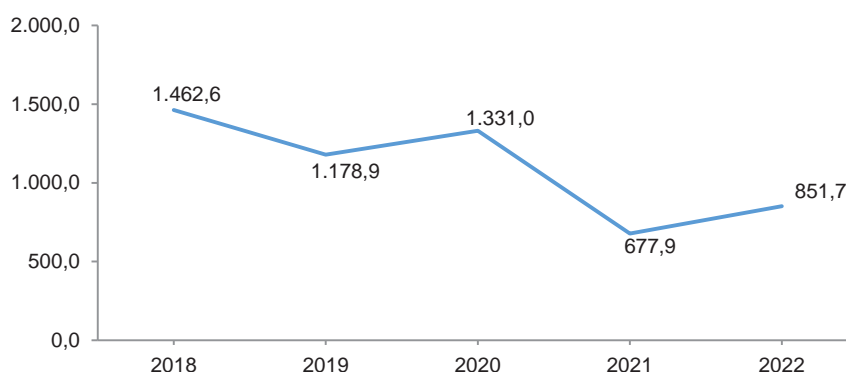
De la mateixa manera que succeeix en els anys anteriors, s'observa una forta correlació entre aquests dos indicadors, de manera que es pot afirmar que a major quantitat de perfils actius dels museus a la xarxa, més quantitat de seguidors. Aquest fet pot ser generador de retroalimentacions positives entre ambdós indicadors (veure Gràfic 19).

Gràfic 19. Nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants i nombre de perfils actius a les xarxes socials per cada 10.000 habitants. Any 2022



Pel que fa a la presència dels museus del Cercle a Internet, s'ha comptabilitzat una mitjana de 851,7 mencions a Google durant l'any 2022, una xifra que ve a compensar la tendència decreixent de l'any anterior (veure Gràfic 20).

Gràfic 20. Presència del museu a Internet (mencions a Google durant l'any d'estudi). Període 2018-2022



Bloc 6. Afavorir la conservació del patrimoni local

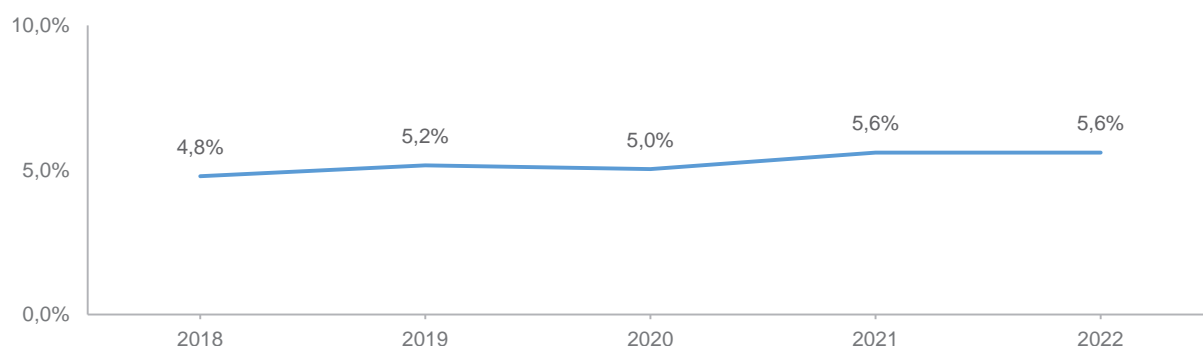
| Afavorir la conservació del patrimoni local | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| % de béns patrimonials analitzats s/total de béns patrimonials del municipi | 4,8 % | 5,2 % | 5,0 % | 5,6 % | 5,6 % |

Taula 6. Indicadors del bloc Afavorir la conservació del patrimoni local de la Dimensió Encàrrec polític / estratègic del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022



La dimensió Encàrrec polític es completa amb un darrer indicador relatiu a la contribució dels museus locals en "Afavorir la conservació del patrimoni local". Enguany, els equips tècnics dels museus han analitzat el 5,6% del total de béns patrimonials del municipi, un percentatge equivalent al de l'any 2021 i que ve a consolidar una lleugera tendència a l'alça (veure Gràfic 21).

Gràfic 21. % de béns patrimonials analitzats s/total de béns patrimonials del municipi. Període 2018-2022



3.2. Dimensió Usuari / client

El bloc d'indicadors de la dimensió Usuari / client informa sobre l'ús que els usuaris / clients fan del servei, i sobre el seu grau de satisfacció. Es classifica en els sis apartats següents:

- ▶ Fomentar l'assistència als museus
- ▶ Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (I)
- ▶ Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (II)
- ▶ Fomentar l'assistència a les activitats i exposicions del museu
- ▶ Oferir l'ús del museu per a activitats alienes
- ▶ Oferir un servei de qualitat als museus

Bloc 1. Fomentar l'assistència als museus municipals

| Fomentar l'assistència als museus municipals | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants | 351,7 | 372,4 | 128,3 | 228,6 | 295,7 |
| Visitants virtuals als museus per cada 1.000 habitants | 690,4 | 591,5 | 457,1 | 497,0 | 537,3 |
| % de visitants residents al municipi | 30,8 % | 32,1 % | 39,2 % | 31,6 % | 34,8 % |
| % de visitants que paguen entrada al museu | 38,9 % | 41,4 % | 38,6 % | 34,7 % | 37,2 % |
| Visitants presencials als museus per cada hora d'obertura | 11,6 | 10,2 | 6,1 | 8,0 | 9,9 |
| Usos del museu per cada visitant al museu | 1,6 | 1,6 | 1,6 | 1,6 | 1,6 |
| % de població en edat escolar que ha visitat el museu | 73,6 % | 70,9 % | 24,7 % | 36,4 % | 55,1 % |
| Nombre de consultes anuals sobre fons, orientació en la recerca o informació històrica | 53,6 | 84,4 | 31,4 | 34,3 | 66,7 |

Taula 7. Indicadors del bloc Fomentar l'assistència als museus municipals de la Dimensió Usuari / client del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022

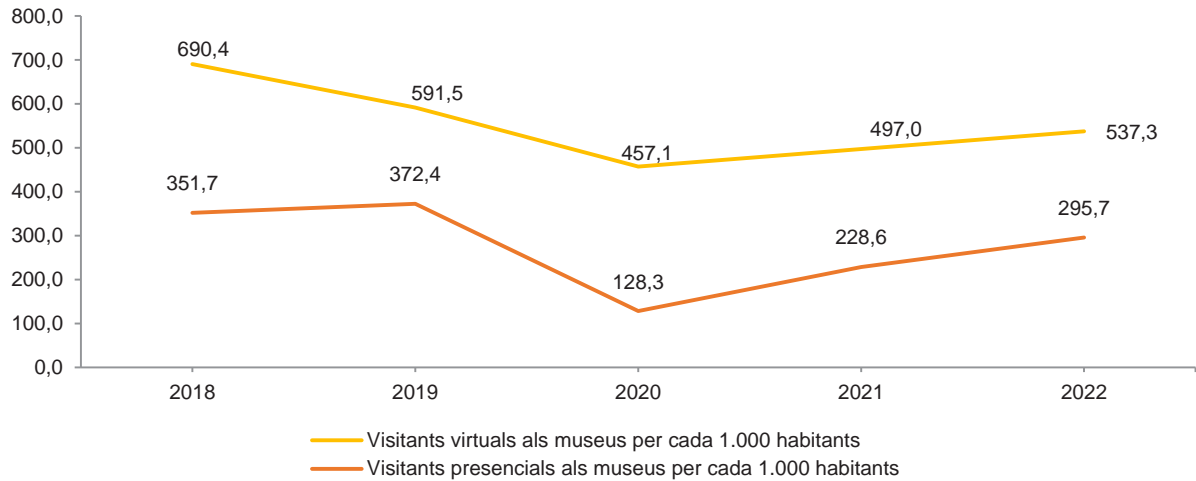
295,7
visitants pre-
sencials
per cada 1.000
habitants

Les dades d'enguany mostren una consolidació de la represa de les activitats presencials respecte de la situació existent l'any de la pandèmia, però no assoleixen encara els valors dels anys precedents (veure Gràfic 22).

La mateixa tendència s'observa en la xifra de visitants virtuals als museus per cada 1.000 habitants, que també millora els resultats del 2020, però sense arribar als valors d'abans de la pandèmia (veure Gràfic 22).



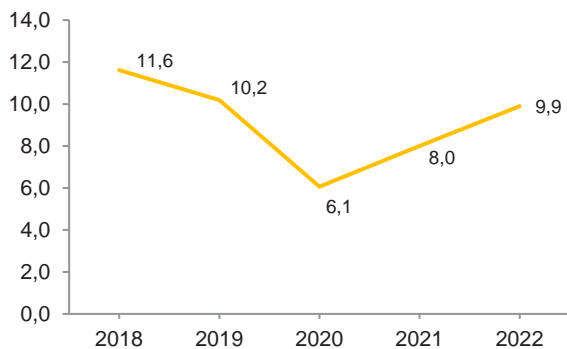
Gràfic 22. Visitants presencials i virtuals als museus per cada 1.000 habitants. Període 2018-2022



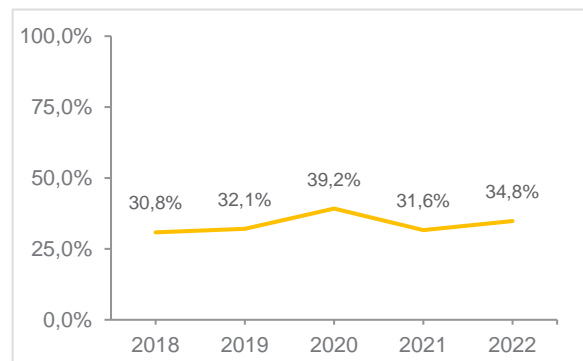
Les xifres de visitants presencials als museus per cada hora d'obertura i el percentatge de visitants residents al municipi mostren una recuperació dels valors anteriors a la pandèmia (veure Gràfic 23 i Gràfic 24).



Gràfic 23. Visitants presencials als museus per cada hora d'obertura. Període 2018-2022



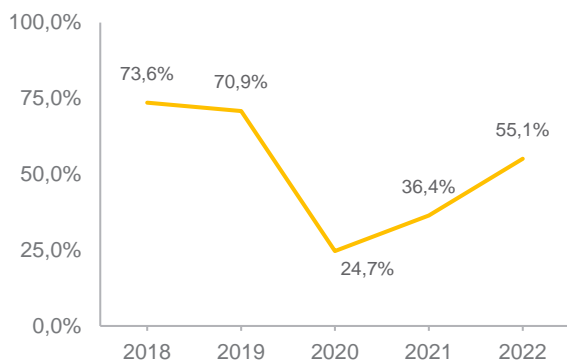
Gràfic 24. % de visitants residents al municipi. Període 2018-2022



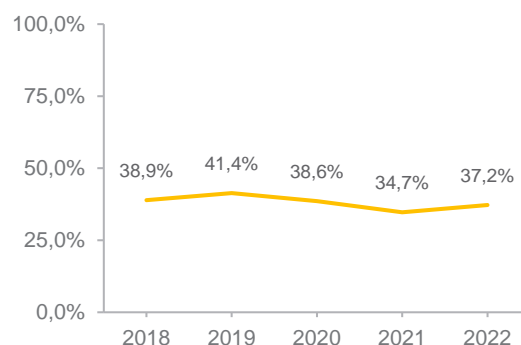
El percentatge de població en edat escolar que ha visitat el museu a l'any 2022 ve a consolidar una tendència creixent respecte a la davallada dràstica de l'any 2020. Tot i això, encara es troba lluny dels valors anteriors a la pandèmia (veure Gràfic 25).

El percentatge de visitants dels museus que paguen entrada l'any 2022 representa un canvi en la tendència decreixent dels anys anteriors i augmenta lleugerament. Encara, però, se situa per sota dels valors anteriors a la pandèmia (veure Gràfic 26).

Gràfic 25. % de població en edat escolar que ha visitat el museu. Període 2018-2022



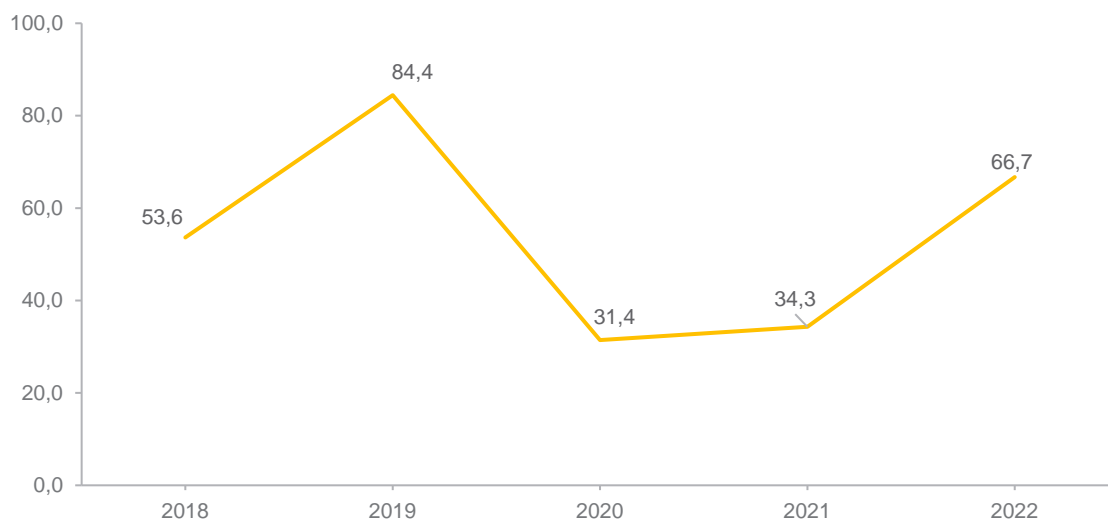
Gràfic 26. % de visitants que paguen entrada al museu. Període 2018-2022



El nombre de consultes anuals sobre fons, orientació en la recerca i informació històrica augmenta considerablement respecte als valors dels dos anys precedents però encara resulta inferior al valor de l'any 2019.



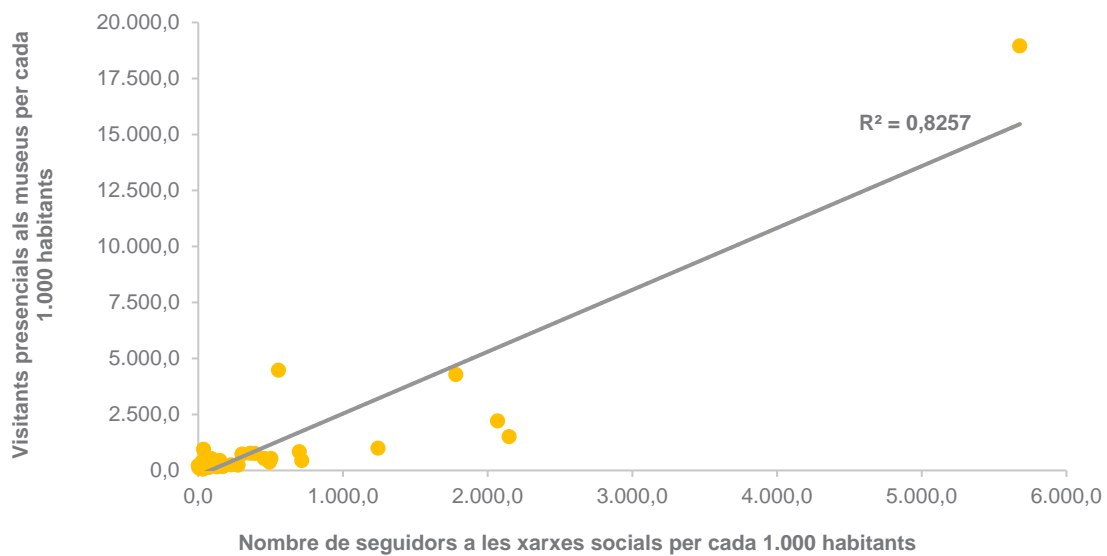
Gràfic 27. Nombre de consultes anuals sobre fons, orientació en la recerca o informació històrica. Període 2018-2022



I finalment, la mitjana d'usos del museu per cada visitant no presenta cap variació en relació amb els anys anteriors i es manté en 1,6.

A banda de l'anàlisi de l'evolució de les dades en el temps, els resultats obtinguts el 2022 han permès confirmar de nou l'existència d'una correlació positiva entre la xifra de visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants i el nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants (veure Gràfic 29). És a dir, a mesura que la xifra de visites presencials als equipaments culturals tendeix a ser més elevada també hi ha una major quantitat de seguidors a les xarxes socials i viceversa. Aquest fet indica que pot haver-hi una estreta relació entre la quantitat de visitants presencials als museus i la xifra de seguidors de la informació sobre aquests en els entorns digitals.

Gràfic 28. Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants i nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants. Any 2022



Bloc 2. Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (I)

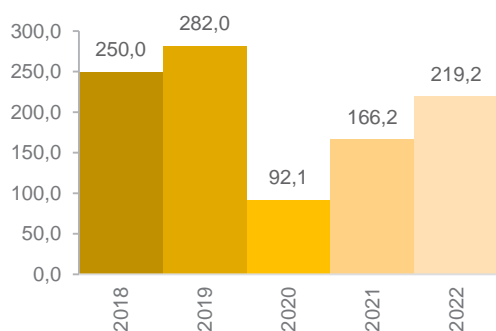
| Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (I) | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------|-------|------|-------|-------|
| Usos de l'exposició permanent per cada 1.000 habitants | 250,0 | 282,0 | 92,1 | 166,2 | 219,2 |
| Usos de les exposicions temporals per cada 1.000 habitants | 151,5 | 158,8 | 58,8 | 110,0 | 149,9 |
| Usos d'activitats escolars per cada 1.000 habitants | 104,8 | 100,7 | 34,8 | 50,9 | 75,8 |
| Usos d'activitats pròpies del museu per cada 1.000 habitants | 67,5 | 79,8 | 18,1 | 42,9 | 52,6 |
| Usos de serveis museístics per cada 1.000 habitants | 8,0 | 8,3 | 2,2 | 2,2 | 2,1 |

Taula 8. Indicadors del bloc Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (I) de la Dimensió Usuari / client del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022

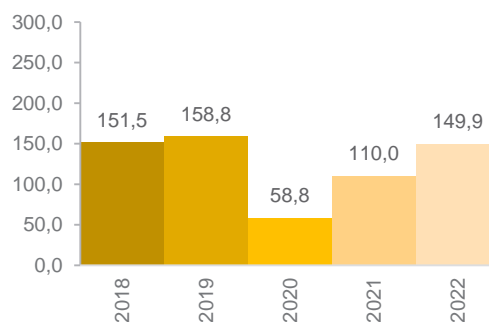
219,2
usos de l'exposició
permanent per
cada 1.000 habi-
tants

En les dades que es recullen en aquest bloc s'observa una consolidació de la reactivació de l'activitat durant l'any 2022. Els valors relatius a les activitats presencials i l'assistència a museus inicien una recuperació parcial l'any 2021 que enguany es consolida sense arribar a assolir els valors previs a la irrupció de la pandèmia de la COVID-19 l'any 2020. Aquesta evolució s'observa en tots els indicadors d'aquest bloc, exceptuant en els usos de serveis museístics per cada 1.000 habitants, que s'ha mantingut en els mateixos valors que en els dos anys precedents (veure Gràfic 28).

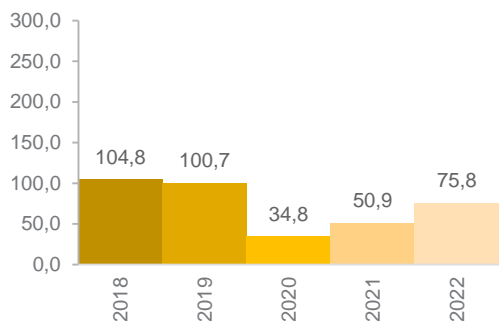
Gràfic 29. Usos de l'exposició permanent per cada 1.000 habitants. Període 2018-2022



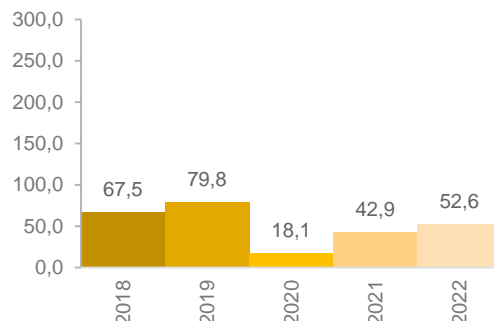
Gràfic 30. Usos de les exposicions temporals per cada 1.000 habitants. Període 2018-2022



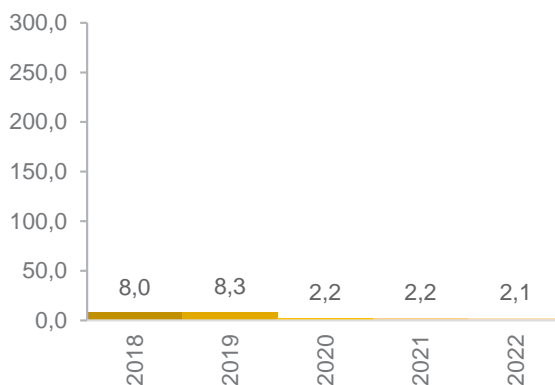
Gràfic 31. Usos d'activitats escolars per cada 1.000 habitants. Període 2018-2022



Gràfic 32. Usos d'activitats pròpies del museu per cada 1.000 habitants. Període 2018-2022



Gràfic 33. Usos de serveis museístics per cada 1.000 habitants. Període 2018-2022



Bloc 3. Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (II)

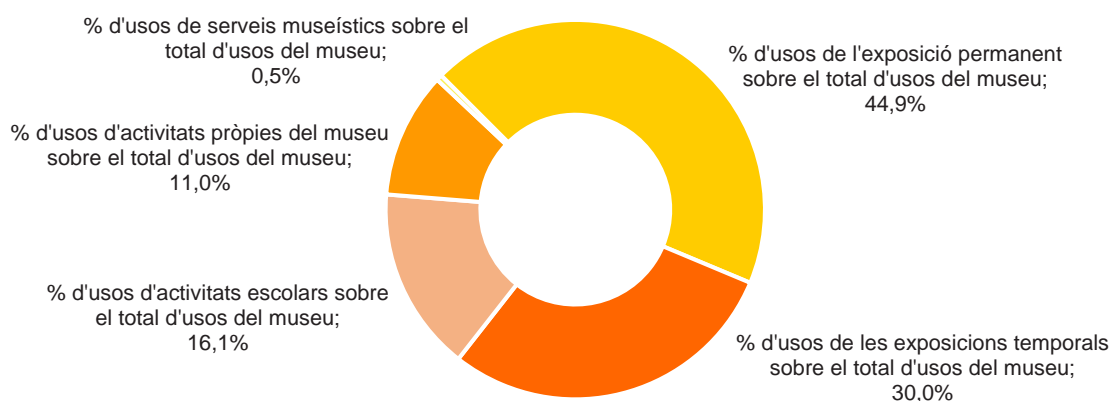
| Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (II) | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| % d'usos de l'exposició permanent sobre el total d'usos del museu | 42,4 % | 45,1 % | 44,1 % | 43,3 % | 44,9 % |
| % d'usos de les exposicions temporals sobre el total d'usos del museu | 26,0 % | 26,5 % | 29,2 % | 30,8 % | 30,0 % |
| % d'usos d'activitats escolars sobre el total d'usos del museu | 18,3 % | 16,4 % | 17,0 % | 14,0 % | 16,1 % |
| % d'usos d'activitats pròpies del museu sobre el total d'usos del museu | 11,9 % | 13,0 % | 8,8 % | 10,7 % | 11,0 % |
| % d'usos de serveis museístics sobre el total d'usos del museu | 1,4 % | 1,3 % | 1,1 % | 0,6 % | 0,5 % |

Taula 9. Indicadors del bloc Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (II) de la Dimensió Usuari / client del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022

74,9%
dels usos dels museus en exposicions (permanents i temporals)

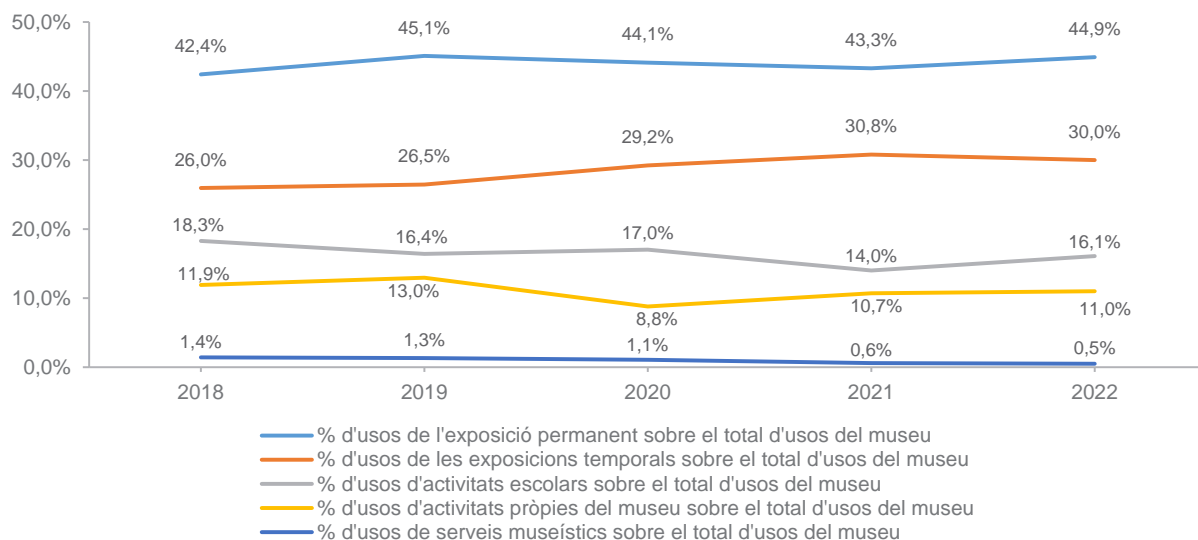
Les dades d'enguany relatives als diferents usos dels museus evidencien que l'ús majoritari és l'exposició permanent (44,9%), seguit de les exposicions temporals (30,0%), les activitats escolars (16,1%) i les activitats pròpies del museu com tallers, conferències o seminaris (11,0%). En una posició allunyada d'aquests usos se situen els usos de serveis museístics com consultes especialitzades, usos de l'arxiu o de la biblioteca (veure Gràfic 34).

Gràfic 34. % d'usos del museu sobre el total d'usos. Per tipus d'ús sobre el total. Any 2022



L'evolució temporal de les dades relatives als usos mostra lleugeres variacions però les tendències generals es mantenen els darrers anys (veure Gràfic 35).

Gràfic 35. Usos dels museus locals. Període 2018-2022



Bloc 4. Fomentar l'assistència a les activitats i exposicions del museu



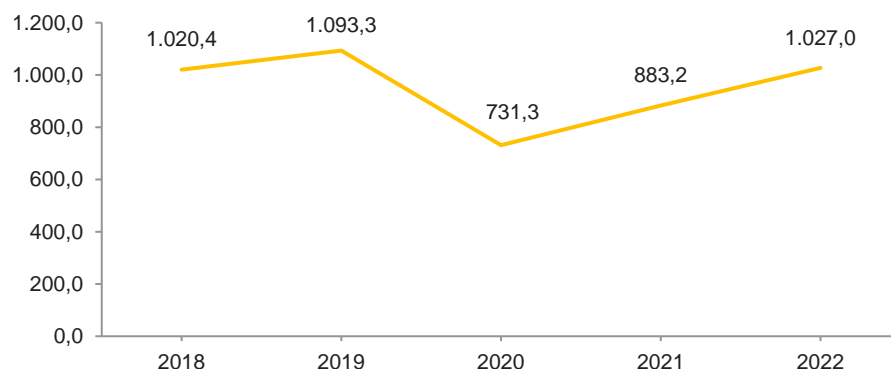
| Fomentar l'assistència a les activitats i exposicions del museu | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---------|---------|-------|-------|--------|
| Usos de les exposicions temporals per cada exposició temporal realitzada | 1.020,4 | 1.093,3 | 731,3 | 883,2 | 1027,0 |
| Mitjana d'assistència a les activitats pròpies del museu | 48,0 | 45,0 | 19,2 | 31,5 | 33,3 |
| Nombre de visualitzacions de les activitats no presencials del museu (pròpies) per cada 1.000 habitants | - | - | 7,7 | 8,4 | 15,0 |

Taula 10. Indicadors del bloc Fomentar l'assistència a les activitats i exposicions del museu de la Dimensió Usuari / client del CCI de Museus Locals. Any 2018-2022

**1.027
usos per exposició
temporal realitzada**

Els usos de les exposicions temporals per cada exposició temporal realitzada presenta unes xifres per l'any 2022 que venen a consolidar la recuperació dels valors anteriors a la pandèmia (veure Gràfic 36).

Gràfic 36. Usos de les exposicions temporals per cada exposició temporal realitzada. Període 2018-2022

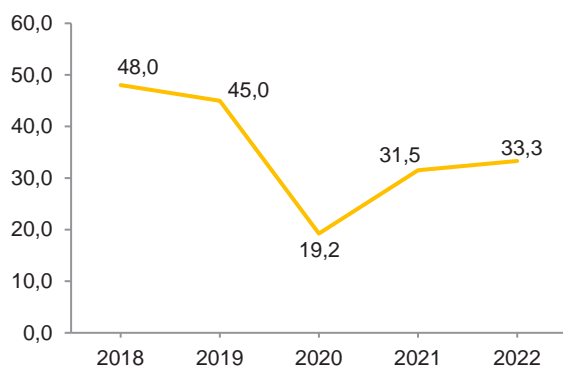


La mitjana d'assistència a les activitats presencials pròpies del museu se situa enguany per sobre de la xifra de l'any 2021 (33,3 el 2022 i 31,5 el 2021) però encara a força distància dels valors anteriors a la pandèmia (45,0 el 2019 i 48,0 el 2018) (veure Gràfic 37).

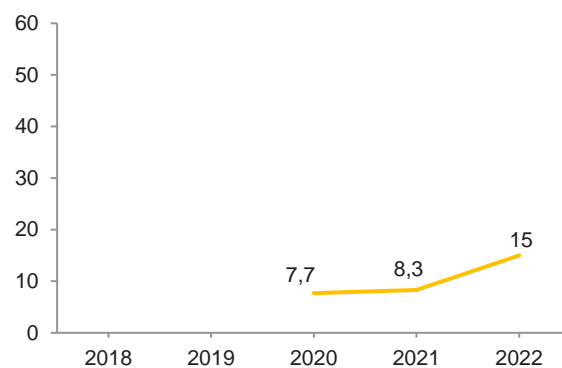


Les visualitzacions de les activitats no presencials del museu ("Nombre de visualitzacions de les activitats no presencials del museu pròpies per a cada 100 habitants"), indicador inclòs a partir de l'any 2020 com a conseqüència de la pandèmia, presenta un valor superior a la dels anys anteriors tot consolidant una tendència creixent de l'indicador (veure Gràfic 38).

Gràfic 37. Mitjana d'assistència a les activitats pròpies del museu. Període 2018-2022



Gràfic 38. Nombre de visualitzacions de les activitats no presencials del museu (pròpies) per cada 100 habitants. Període 2018-2022



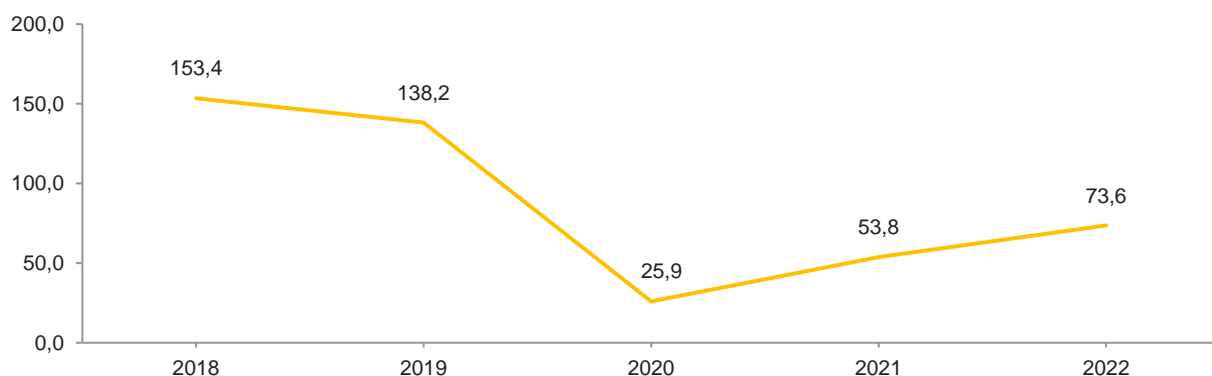
Bloc 5. Oferir l'ús del museu per a activitats alienes

| Oferir l'ús del museu per activitats alienes | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------|-------|------|------|------|
| Visitants per activitats alienes al museu per cada 1.000 habitants | 153,4 | 138,2 | 25,9 | 53,8 | 73,6 |

Taula 11. Indicadors del bloc Oferir l'ús del museu per a activitats alienes de la Dimensió Usuari / client del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022

Durant l'any 2022 hi ha hagut 73,6 visitants per activitats alienes al museu per cada 1.000 habitants, un valor superior als dels anys 2021 i 2020 però encara significativament inferior als d'abans de la pandèmia. De nou, els valors mostren una recuperació, però no arriben a les xifres anteriors a la pandèmia.

Gràfic 39. Visitants per activitats alienes al museu per cada 1.000 habitants. Període 2018-2022



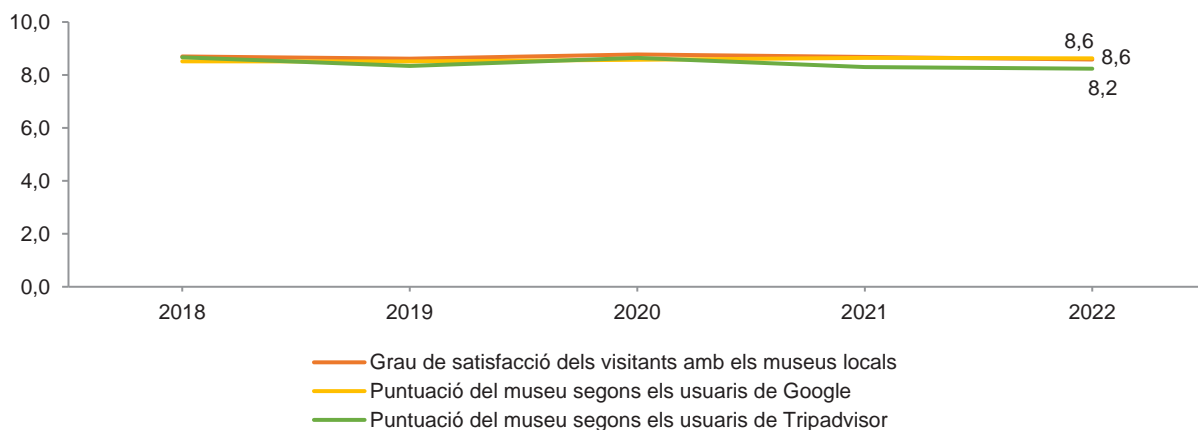
Bloc 6. Oferir un servei de qualitat als museus

| Oferir un servei de qualitat als museus | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|------|------|
| Grau de satisfacció dels visitants amb els museus locals | 8,7 | 8,6 | 8,8 | 8,7 | 8,6 |
| Puntuació del museu segons els usuaris de Google | 8,5 | 8,5 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| Puntuació del museu segons els usuaris de Tripadvisor | 8,7 | 8,3 | 8,6 | 8,3 | 8,2 |

Taula 12. Indicadors del bloc Oferir un servei de qualitat als museus de la Dimensió Usuari / client del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022

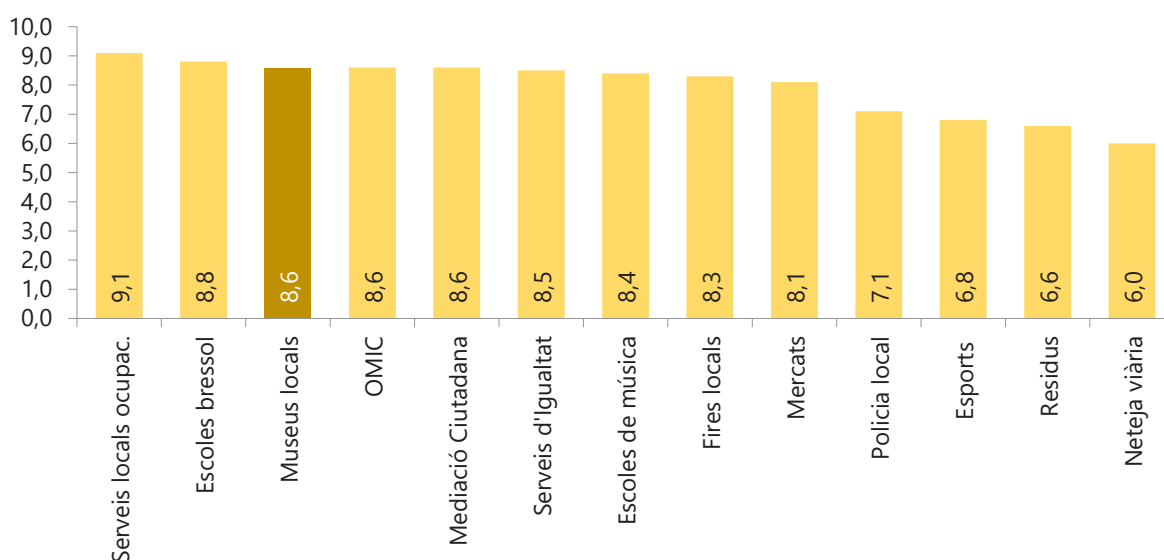
La dimensió Usuari / client es completa amb una sèrie d'indicadors relatius a la qualitat del servei ofert pels museus del Cercle, que obtenen uns valors alts similars als dels anys precedents (veure Gràfic 40).

Gràfic 40. Valoració dels museus locals. Període 2018-2022



En relació amb les valoracions del grau de satisfacció d'altres serveis municipals, els museus locals se situen en la franja alta i només són superats per les escoles bressol que han obtingut un 8,8, i els serveis locals d'ocupació, amb un 9,1 (veure Gràfic 41).

Gràfic 41. Grau de satisfacció dels usuaris analitzat pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2022



3.3. Dimensió Valors organitzatius - Recursos humans

Els indicadors de la dimensió Valors organitzatius - Recursos humans fan referència al model organitzatiu i de gestió dels museus locals, així com als recursos humans (com ara retribucions, formació, o antiguitat dels treballadors). Aquests indicadors es presenten agrupats en cinc blocs:

- ▶ Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió
- ▶ Disposar d'una dotació adequada de recursos humans
- ▶ Promoure un clima laboral positiu per als treballadors
- ▶ Millorar les habilitats dels treballadors
- ▶ Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes

Bloc 1. Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

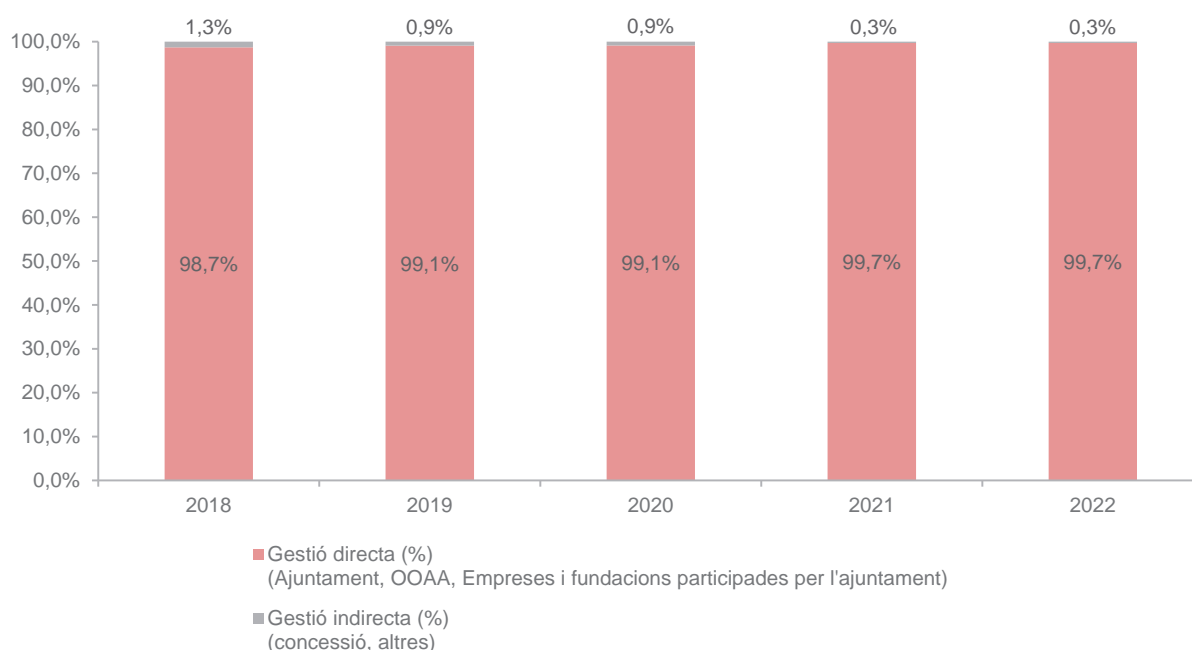
| Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| Gestió directa (%) (Ajuntament, OOAA, Empreses i fundacions participades per l'ajuntament) | 98,7 % | 99,1 % | 99,1 % | 99,7 % | 99,7 % |
| Gestió indirecta (%) (concessió, altres) | 1,3 % | 0,9 % | 0,9 % | 0,3 % | 0,3 % |

Taula 13. Indicadors del bloc Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió de la Dimensió Valors organitzatius - Recursos humans del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022



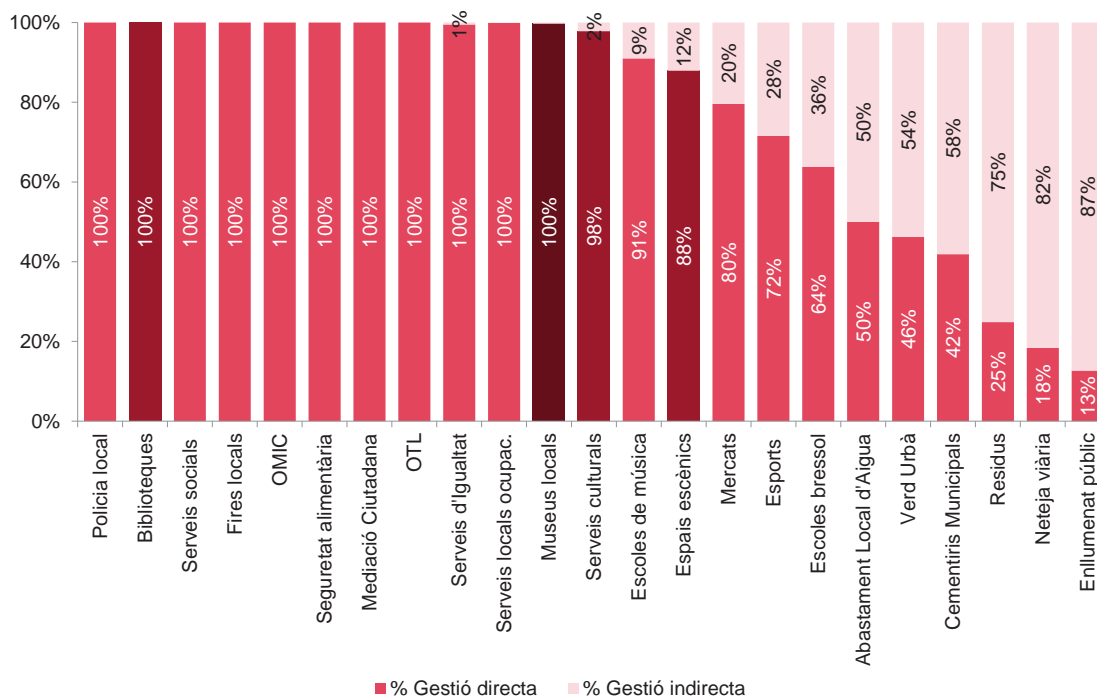
La gestió dels museus locals, segons les dades del Cercle, es realitza majoritàriament de forma directa (veure Gràfic 42).

Gràfic 42. % de gestió directa i indirecta dels museus locals. Període 2017-2021



Comparativament amb altres serveis culturals municipals que participen en els Cercles, s'observa que en les biblioteques la gestió directa ha representat el 100%, en els serveis culturals el 98% i en els espais escènics el 88% (veure Gràfic 43).

Gràfic 43. % de gestió directa i indirecta dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2022



Bloc 2. Disposar d'una dotació adequada de recursos humans

| Disposar d'una dotació adequada de recursos humans | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------|--------|--------|---------|--------|
| Treballadors tècnics amb qualificació superior per cada 10.000 habitants | 0,4 | 0,4 | 0,4 | 0,4 | 0,4 |
| % de treballadors tècnics amb qualificació superior s/total de personal del museu | 30,4 % | 28,7 % | 29,5 % | 30,2 % | 29,6 % |
| % de treballadors propis s/total de treballadors del museu | 70,1 % | 71,3 % | 71,8 % | 71,9 % | 68,9 % |
| Índex de cobertura de la vigilància amb personal específic | 89,9 % | 85,2 % | 98,3 % | 105,8 % | 90,5 % |

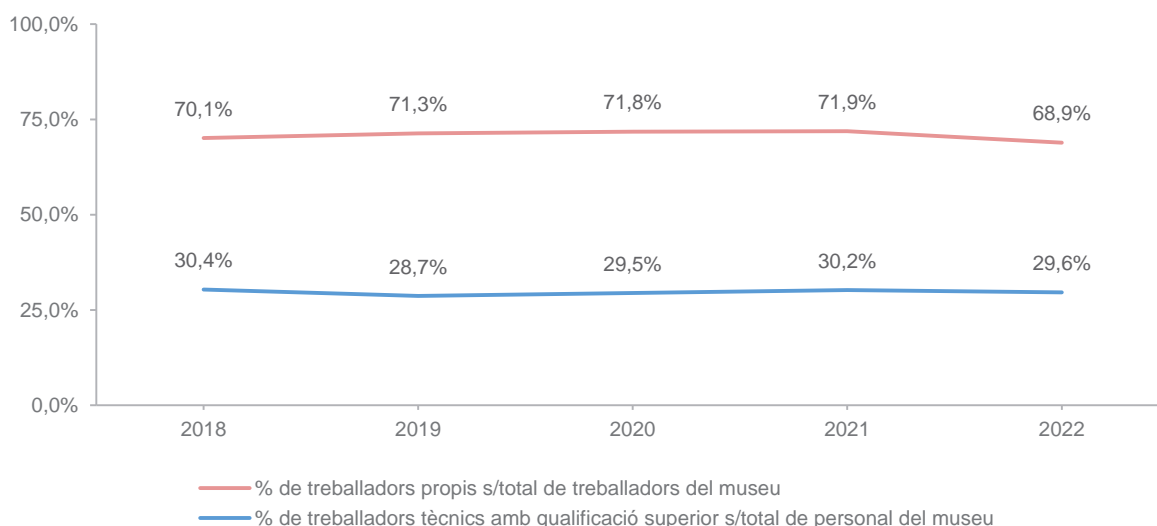
Taula 14. Indicadors del bloc Disposar d'una dotació adequada de recursos humans de la Dimensió Valors organitzatius - Recursos humans del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022

**29,6%
de treballadors
tècnics amb
qualificació
superior**

Pel que fa a la dotació de recursos humans dels museus del Cercle, les dades de l'any 2022 són molt similars a les dels anys precedents i no mostren alteracions degudes a la pandèmia. Així, durant els darrers quatre anys es manté constant la xifra de 0,4 de treballadors tècnics amb qualificació superior per cada 10.000 habitants.

El percentatge de treballadors tècnics amb qualificació superior i el percentatge de treballadors propis sobre el total de treballadors del museu també mostra uns valors similars als dels anys precedents (veure Gràfic 44). Però si tenim en compte la sèrie història des de l'any 2015, el percentatge de treballadors propis sobre el total de treballadors del museu ha tendit a disminuir.

Gràfic 44. Dotació de recursos humans dels museus locals. Període 2018-2022



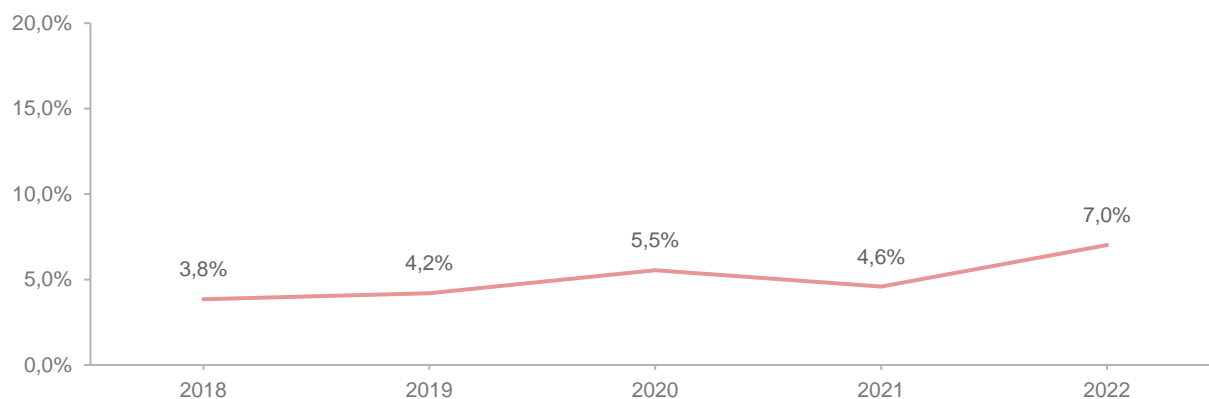
Bloc 3. Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

| Promoure un clima laboral positiu per als treballadors | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| % Hores de baixa sobre hores anuals totals del personal municipal | 3,8 % | 4,2 % | 5,5 % | 4,6 % | 7,0 % |
| Sou brut del director del museu (€) | 39.468,9 | 40.701,7 | 41.316,6 | 42.078,8 | 45.105,8 |
| Nombre d'usos per cada treballador del museu | 4.168,8 | 4.348,1 | 1.429,8 | 2.522,5 | 3.222,0 |

Taula 15. Indicadors del bloc Promoure un clima laboral positiu per als treballadors de la Dimensió Valors organitzatius - Recursos humans del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022

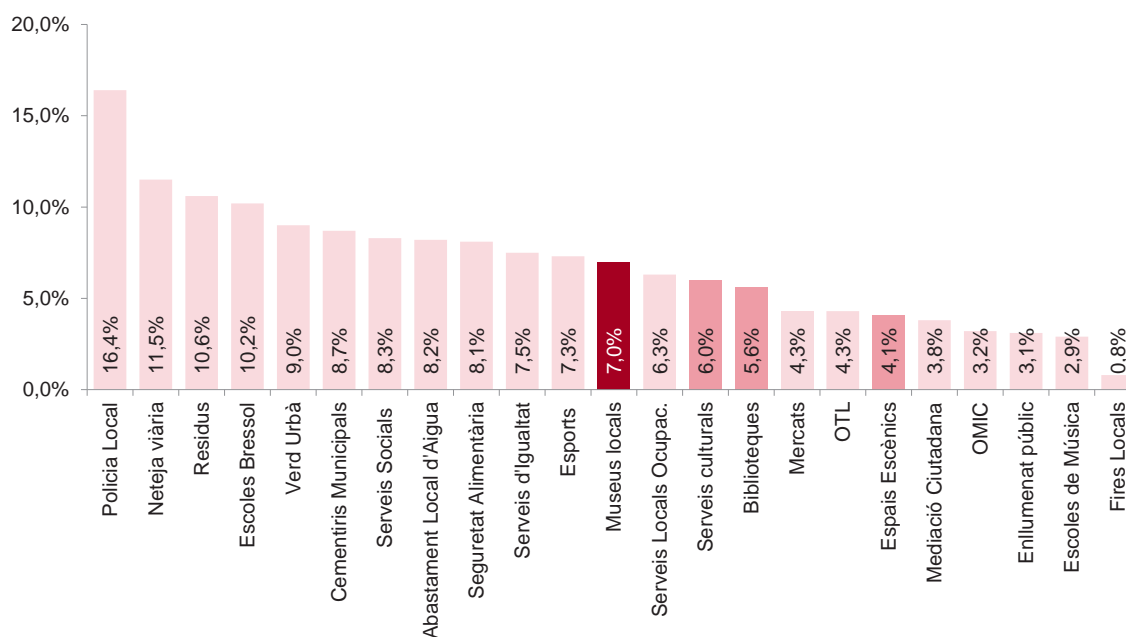
Durant l'any 2022, el percentatge d'hores de baixa respecte a les hores totals de treball s'ha situat en un 7,0%, una xifra sensiblement superior a la dels anys precedents (veure Gràfic 45).

Gràfic 45. % Hores de baixa sobre hores anuals totals del personal municipal. Període 2018-2022



En relació amb la resta de serveis municipals dels Cercles, l'any 2022 aquest valor també s'ha situat en un lloc intermedi, superior al dels Serveis culturals (6,0%), al de Biblioteques (5,6%) i al d'Espais escènics (4,1%) (veure Gràfic 46).

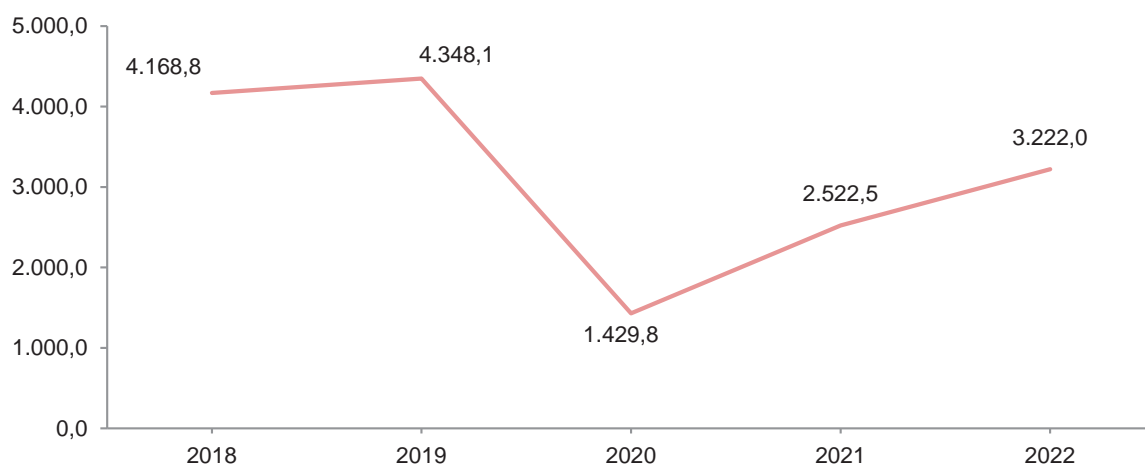
Gràfic 46. % d'hores de baixa dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2022



3.222,0
usos del museu
per treballador

Durant l'any 2022 s'han comptabilitzat 3.222,0 usos del museu per treballador, un valor que, de nou, apunta cap a una recuperació de l'activitat prèvia a la pandèmia de la COVID-19 (veure Gràfic 47).

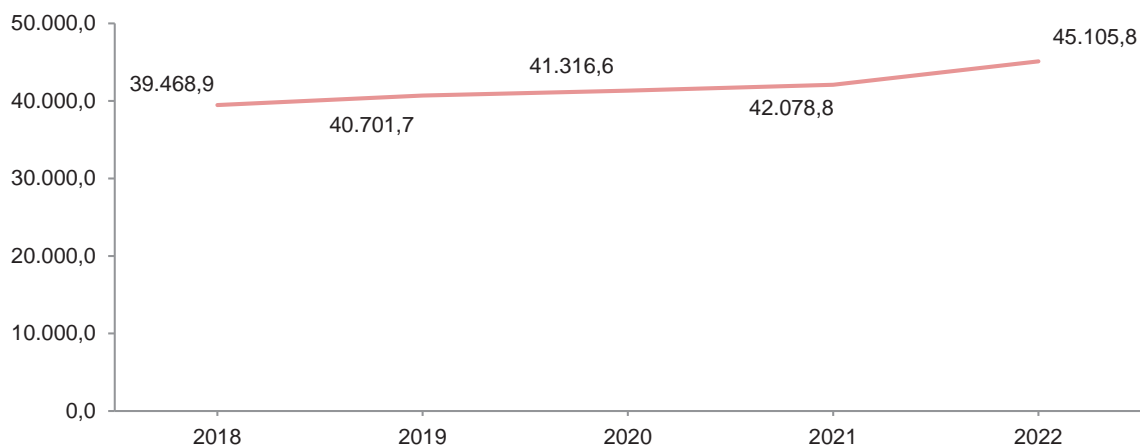
Gràfic 47. Nombre d'usos per cada treballador del museu. Període 2018-2022



De mitjana, el sou brut del director del museu local l'any 2022 ha estat de 45.105,8 €, una xifra que consolida la tendència a l'alça dels darrers anys (veure Gràfic 48).



Gràfic 48. Sou brut del director del museu. Període 2018-2022



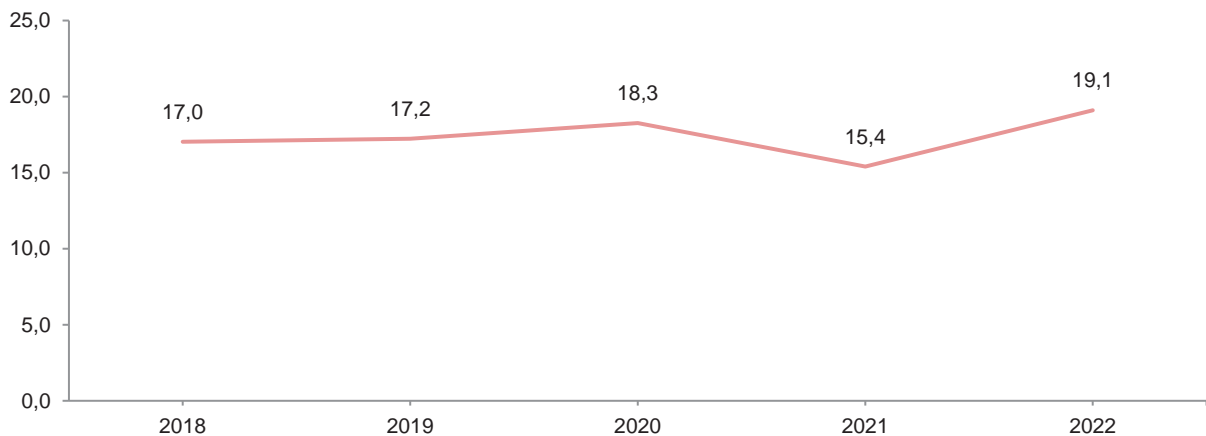
Bloc 4. Millorar les habilitats dels treballadors

| Millorar les habilitats dels treballadors | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|------|
| Hores anuals de formació per treballador (personal propi) | 17,0 | 17,2 | 18,3 | 15,4 | 19,1 |

Taula 16. Indicadors del bloc Millorar les habilitats dels treballadors de la Dimensió Valors organitzatius - Recursos humans del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022

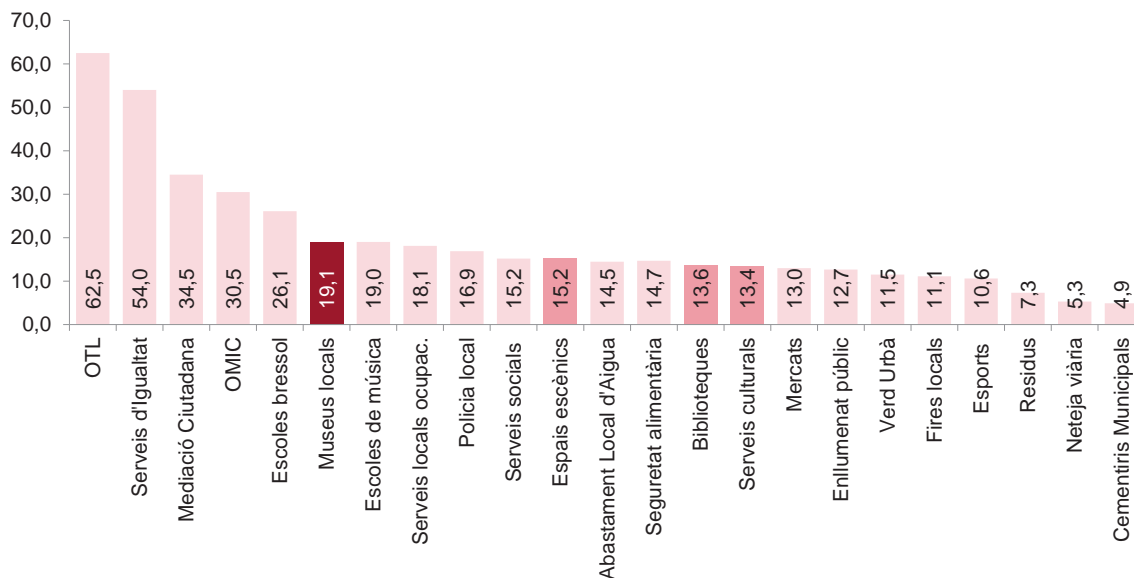
El total d'hores anuals de formació per treballador en els museus locals durant el 2022 ha estat de 19,1 hores, una xifra que recupera la tendència creixent després de la davallada de l'any 2021 (veure Gràfic 49).

Gràfic 49. Hores anuals de formació per treballador (personal propi). Període 2018-2022



En relació amb els valors obtinguts en d'altres serveis municipals analitzats, aquest valor es troba situat a la franja alta, per sobre d'Espais escènics (15,2), Biblioteques (13,6) i Serveis culturals (13,4) (veure Gràfic 50).

Gràfic 50. Hores de formació per treballador dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2022



Bloc 5. Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes



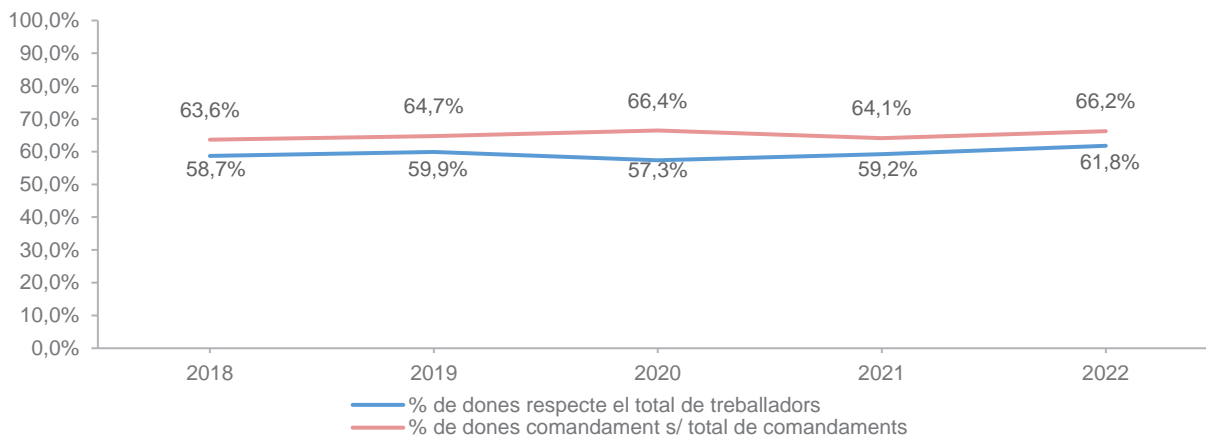
| Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| % de dones respecte del total de treballadors | 58,7 % | 59,9 % | 57,3 % | 59,2 % | 61,8 % |
| % de dones comandament s/ total de comandaments | 63,6 % | 64,7 % | 66,4 % | 64,1 % | 66,2 % |

Taula 17. Indicadors del bloc Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes de la Dimensió Valors organitzatius - Recursos humans del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022

**61,8%
de treballadors
són dones**

Pel que fa a la igualtat de gènere, la proporció de dones que treballen als museus del Cercle durant el 2022 ha estat del 61,8% sobre el total de treballadors d'aquests serveis, i el 66,2% de comandaments dels museus locals del Cercle són dones. Des del 2018, les dones amb comandament en els museus locals sobre el total de comandaments del servei és proporcionalment superior a la seva representació sobre el total del personal del servei (veure Gràfic 51).

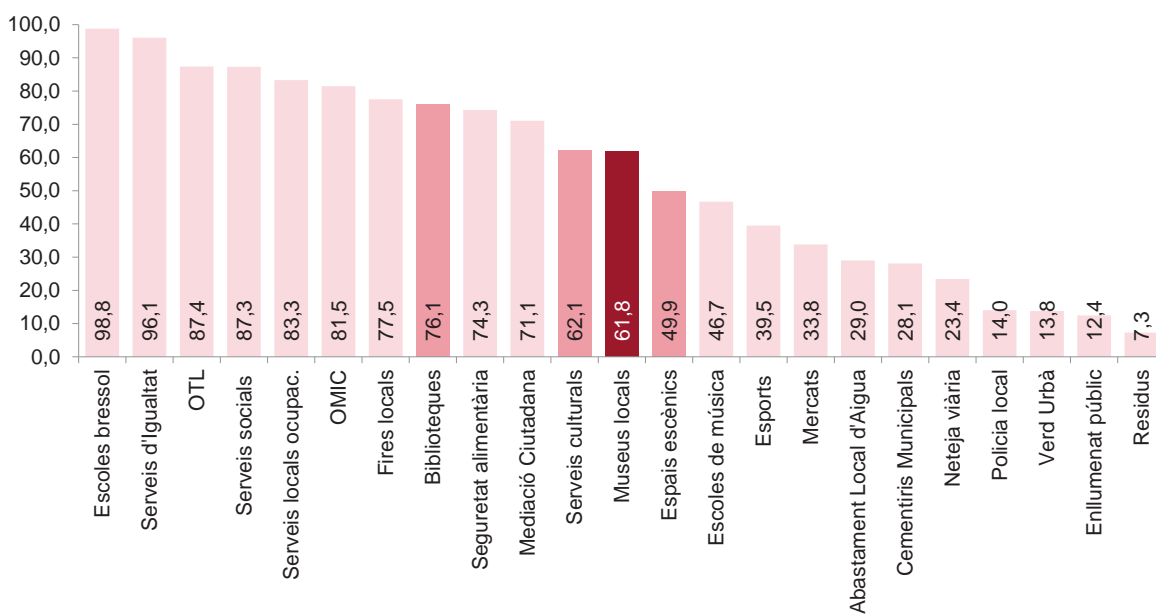
Gràfic 51. Igualtat de gènere en els museus locals. Període 2018-2022



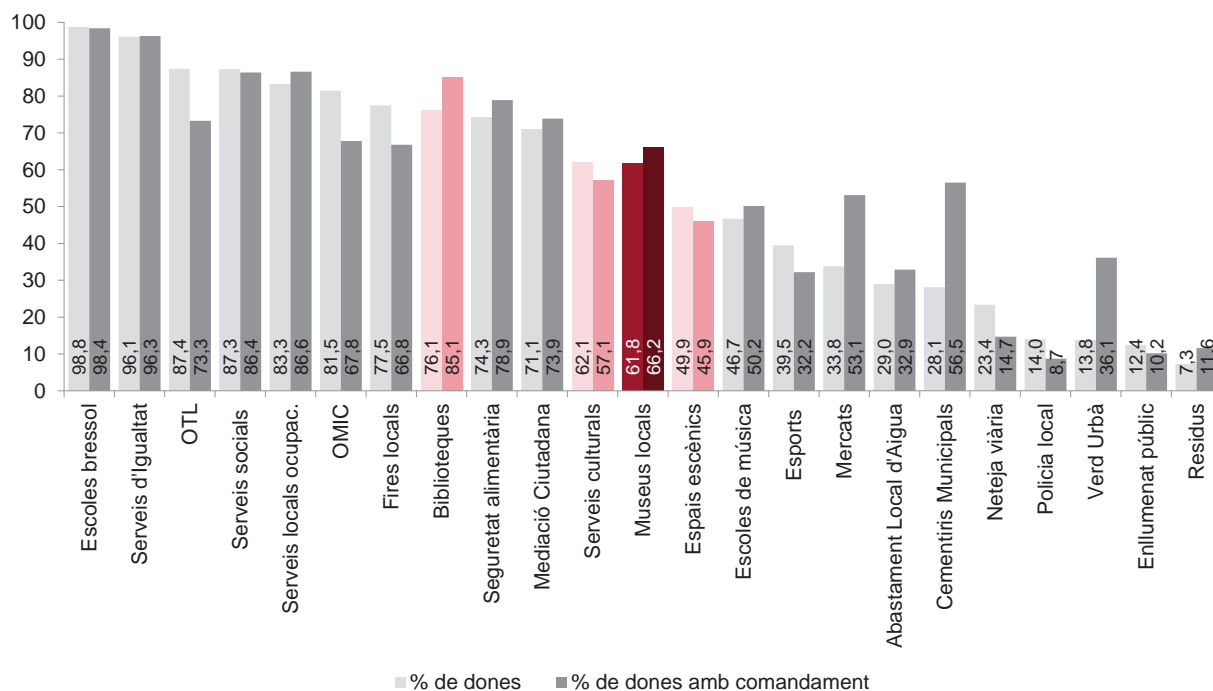
En relació amb d'altres serveis municipals del Cercle de Comparació Intermunicipal, els museus se situen en una posició intermèdia en quan a presència de dones sobre el total de treballadors, per sobre d'Espais escènics (49,9%) i per sota dels Serveis Culturals (62,1%) i de Biblioteques (76,1%) (veure Gràfics 52 i 53).



Gràfic 52. % de dones sobre el total de treballadors dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2022



Gràfic 53. % de dones sobre el total de treballadors i % de dones amb comandament sobre el total de comandaments dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2022



3.4. Dimensió Econòmica

El bloc d'indicadors relatiu a la dimensió Econòmica fa referència a l'ús dels recursos que es requereixen per prestar el servei, als seus costos associats i a les fonts de finançament del servei. En concret, aquests indicadors es classifiquen en els quatre grans blocs següents:

- ▶ Disposar dels recursos adequats.
- ▶ Finançar adequadament el servei.
- ▶ Gestionar els recursos adequadament.
- ▶ Oferir el servei a uns costos unitaris adequats.

Bloc 1. Disposar dels recursos adequats

| Disposar dels recursos adequats | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| Despesa corrent total per habitant (€) | 7,5 | 9,4 | 7,9 | 8,2 | 8,6 |
| % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal | 0,9 % | 1,0 % | 0,9 % | 0,8 % | 0,8 % |

Taula 18. Indicadors del bloc Disposar dels recursos adequats de la Dimensió econòmica del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022

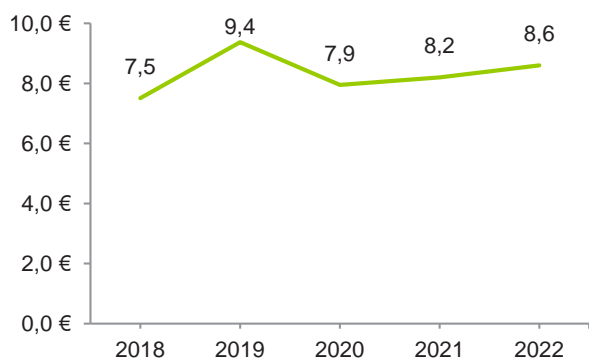
**8,6 €
de despesa
corrent anual
per habitant**

Les dades corresponents a l'edició del Cercle de l'any 2022 mostren que la despesa corrent total per habitant destinada als museus locals del Cercle ha estat de 8,6 €, una xifra lleugerament superior a la dels dos anys precedents (8,2 €/habitant el 2021 i 7,9 €/habitant el 2020), però encara inferior als 9,4 €/habitant del 2019 (veure Gràfic 55). S'evidencia una tendència a recuperar la despesa corrent en museus per habitant, tot i que l'esforç pressupostari és similar al dels altres anys (veure document ad-

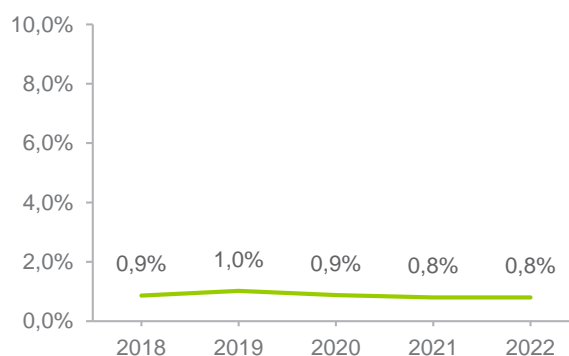
junt). I la despesa corrent ha representat el 0,8% sobre el pressupost corrent municipal, el mateix percentatge que l'any 2021 i lleugerament inferior als dels anys 2020 i 2019 (Veure Gràfic 55).



Gràfic 54. Despesa corrent total per habitant. Període 2018-2022

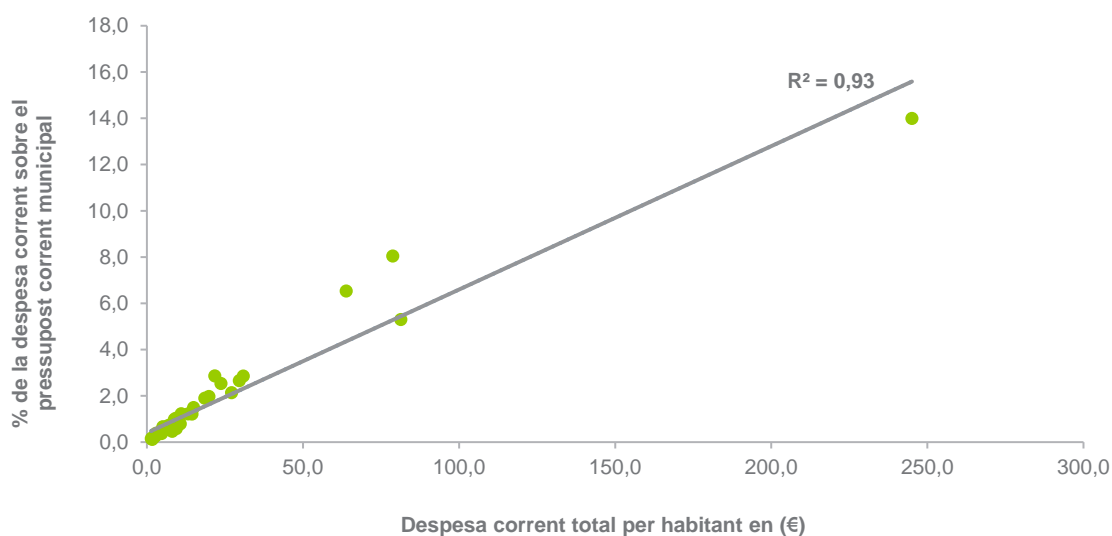


Gràfic 55. % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal. Període 2018-2022



De la mateixa manera que en els anys anteriors, l'any 2022 s'observa una forta correlació positiva entre la despesa corrent per habitant dels museus i el percentatge del total del pressupost corrent municipal que representa aquesta despesa (veure Gràfic 56). Conseqüentment, els municipis amb una major despesa relativa en cultura ho fan tant respecte la seva població com en relació a la despesa pública total del respectiu ajuntament.

Gràfic 56. % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal i despesa corrent total per habitant. Any 2022

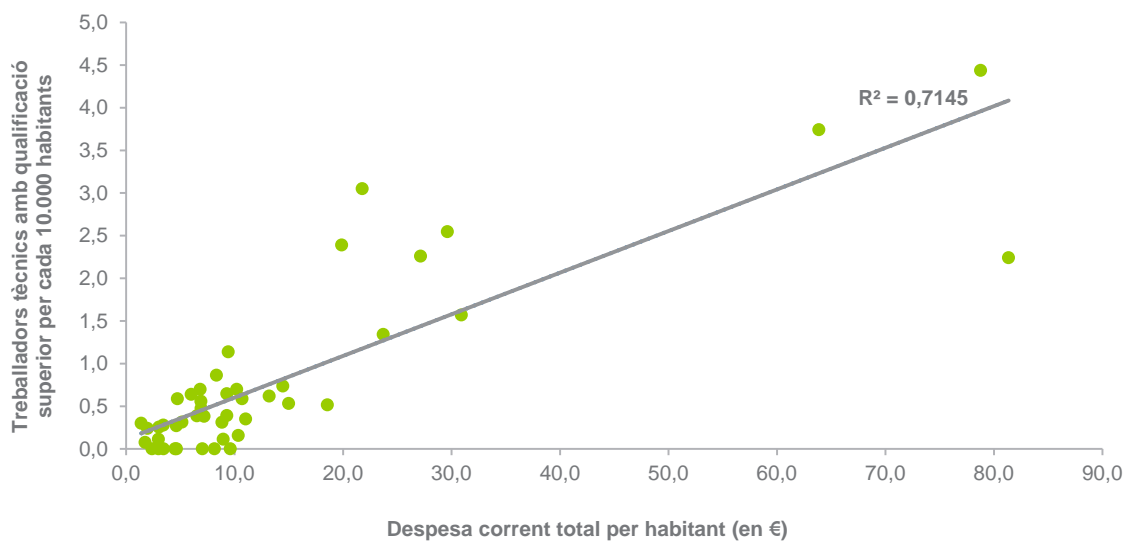


Com en les edicions anteriors del Cercle, s'ha tornat a posar novament de manifest que la despesa corrent total del museu per habitant mostra una correlació positiva amb els valors dels següents indicadors:

- ▶ Treballadors tècnics amb qualificació superior per cada 10.000 habitants (Gràfic 57).
- ▶ Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants (Gràfic 58).
- ▶ Nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants (Gràfic 59).

La confirmació d'aquestes correlacions per cinquè any consecutiu reforça la idea segons la qual amb una major dotació de recursos econòmics es pot disposar de recursos humans més qualificats i assolir un major impacte en la societat.

Gràfic 57. Treballadors tècnics amb qualificació superior per cada 10.000 habitants i despesa corrent total per habitant. Any 2022

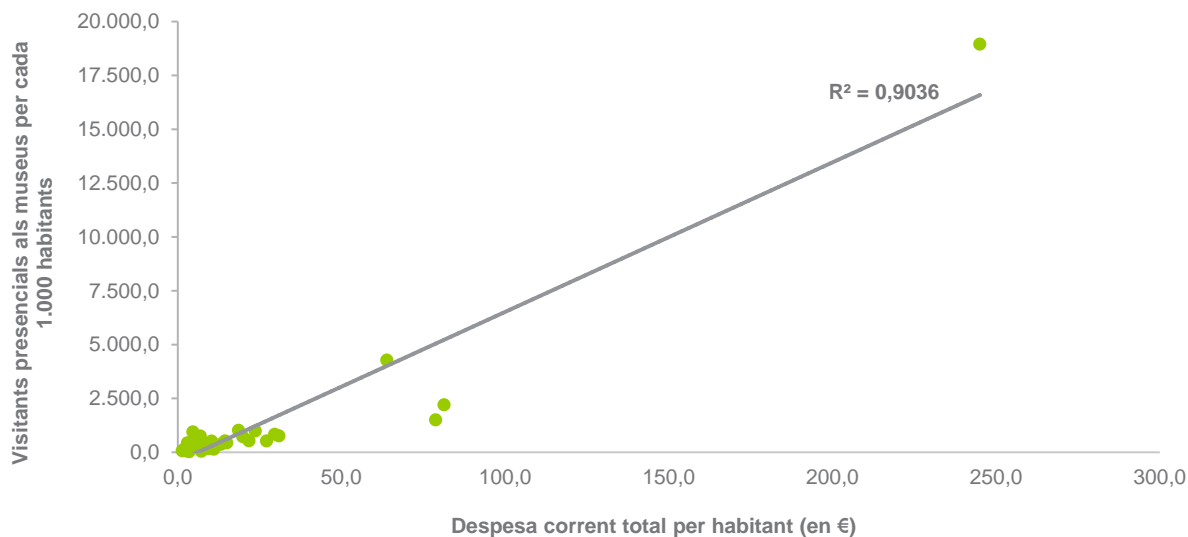


Nota:

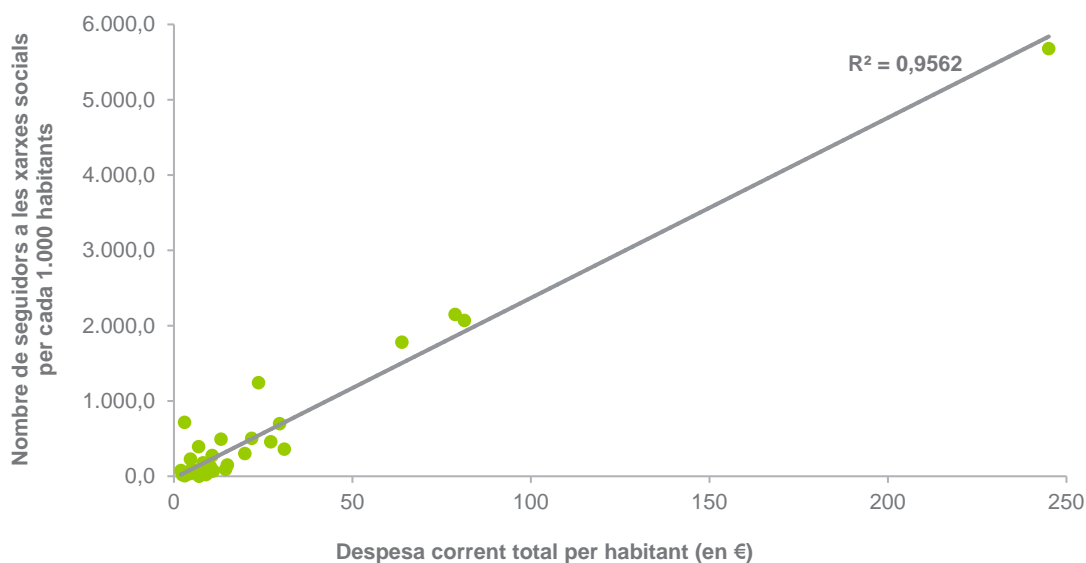
(1) Les xifres no inclouen un dels municipis perquè, per les seves característiques específiques en quant a aquest servei, distorsionaria les dades.



Gràfic 58. Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants i despesa corrent total per habitant. Any 2022



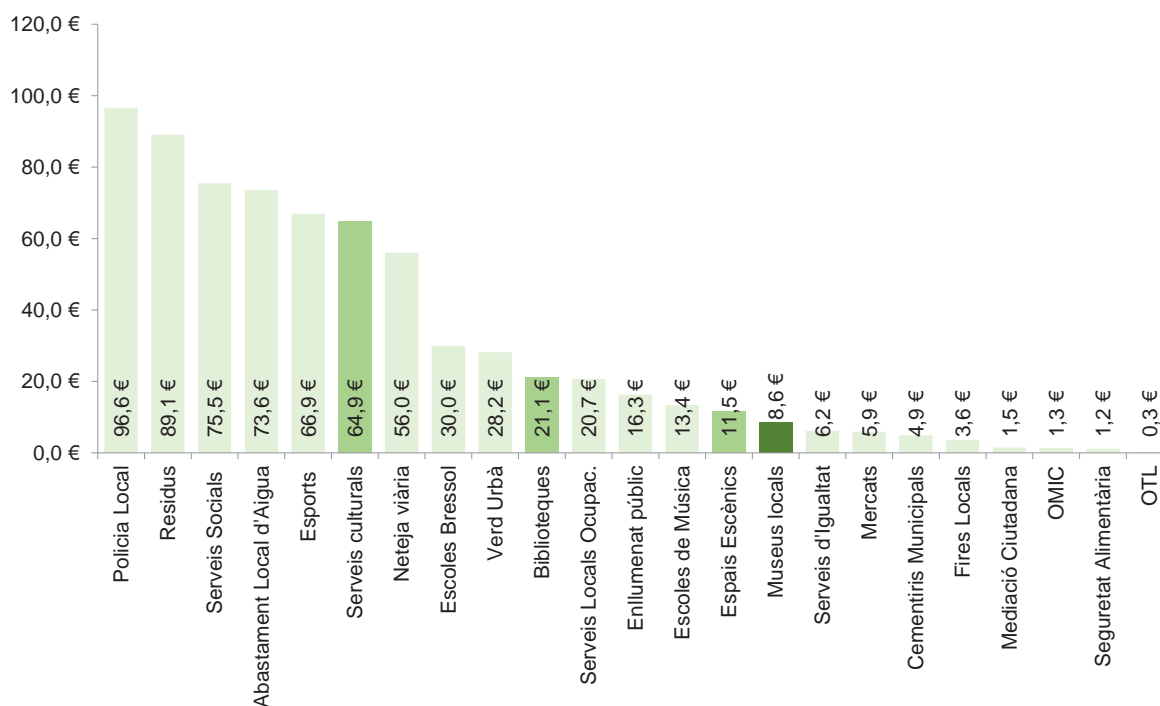
Gràfic 59. Nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants i despesa corrent total per habitant. Any 2022



Les dades de l'any 2022 corresponents a altres serveis municipals de caràcter cultural que es poden prendre com a referència situen els museus locals per sota dels 11,5 €/habitant dels Espais escènics, dels 21,1 €/habitant de Biblioteques i dels 64,9 €/habitant dels Serveis culturals (veure Gràfic 55).



Gràfic 60. Despesa corrent municipal dels serveis municipals per habitant pels municipis majors de 10.000 habitants participants en els Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2022



Bloc 2. Finançar adequadament el servei

| Finançar adequadament el servei | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| % d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini s/despesa corrent total | 11,4 % | 10,8 % | 5,0 % | 8,1 % | 8,8 % |
| % de finançament per aportacions d'altres institucions (Generalitat, etc.) s/ despesa corrent total | 15,3 % | 24,3 % | 26,7 % | 26,7 % | 28,0 % |
| % de finançament per part de l'ajuntament s/ despesa corrent total | 73,3 % | 64,9 % | 68,4 % | 65,2 % | 63,2 % |

Taula 19. Indicadors del bloc Finançar adequadament el servei de la Dimensió econòmica del CCI de Museus Locals. Període 2018-2022

63,2% del pressupost ha estat aportació municipal

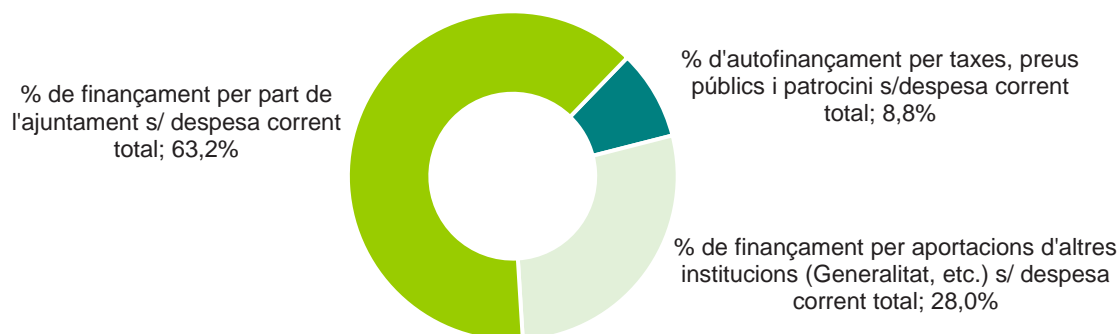
Com en les edicions anteriors, la major part del finançament dels museus locals ha provingut de l'aportació dels ajuntaments, que el 2022 ha representat el 63,2% del total de la despesa corrent dels museus.

El percentatge d'ingressos obtinguts en concepte de taxes, preus públics (entrades, prestació de serveis o lloguer d'espais) i patrocini ha recuperat parcialment els valors d'abans de la pandèmia i s'ha situat en un 8,8%.

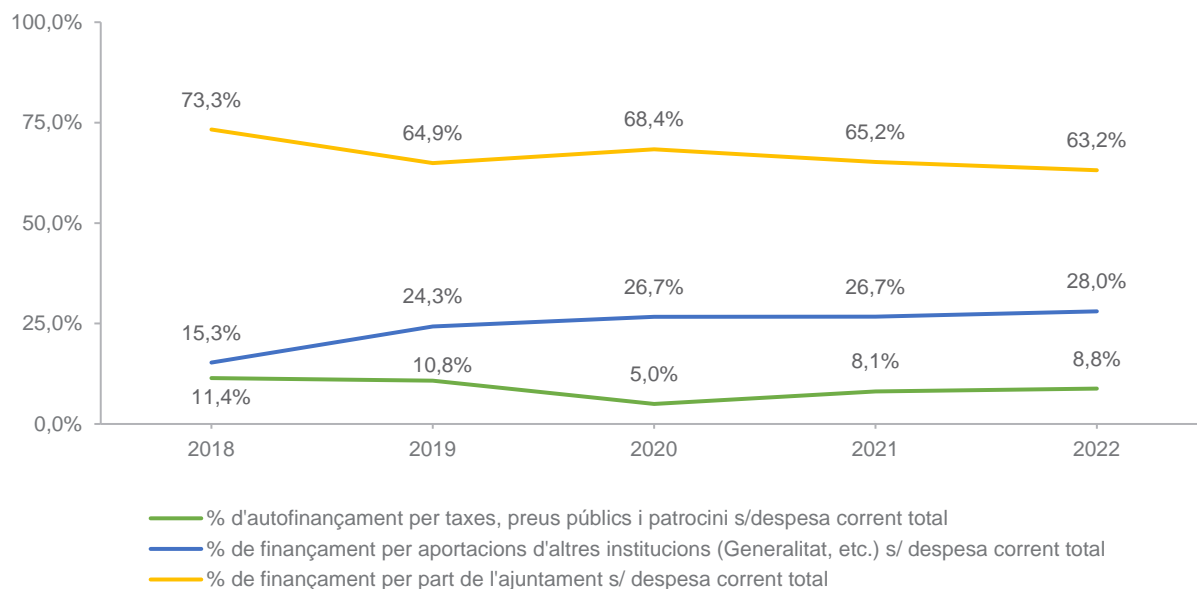
I les aportacions realitzades per altres institucions han representat el 28,0% del pressupost total, un percentatge lleugerament superior als dels anys precedents. Aquesta tendència de creixement de les aportacions per part d'altres institucions als museus locals s'observa també en anys anteriors al període estudiat enguany (veure Gràfics 61 i 62).



Gràfic 61. Distribució per conceptes del pressupost de despesa corrent dels museus locals sobre el total de la despesa corrent. Any 2021

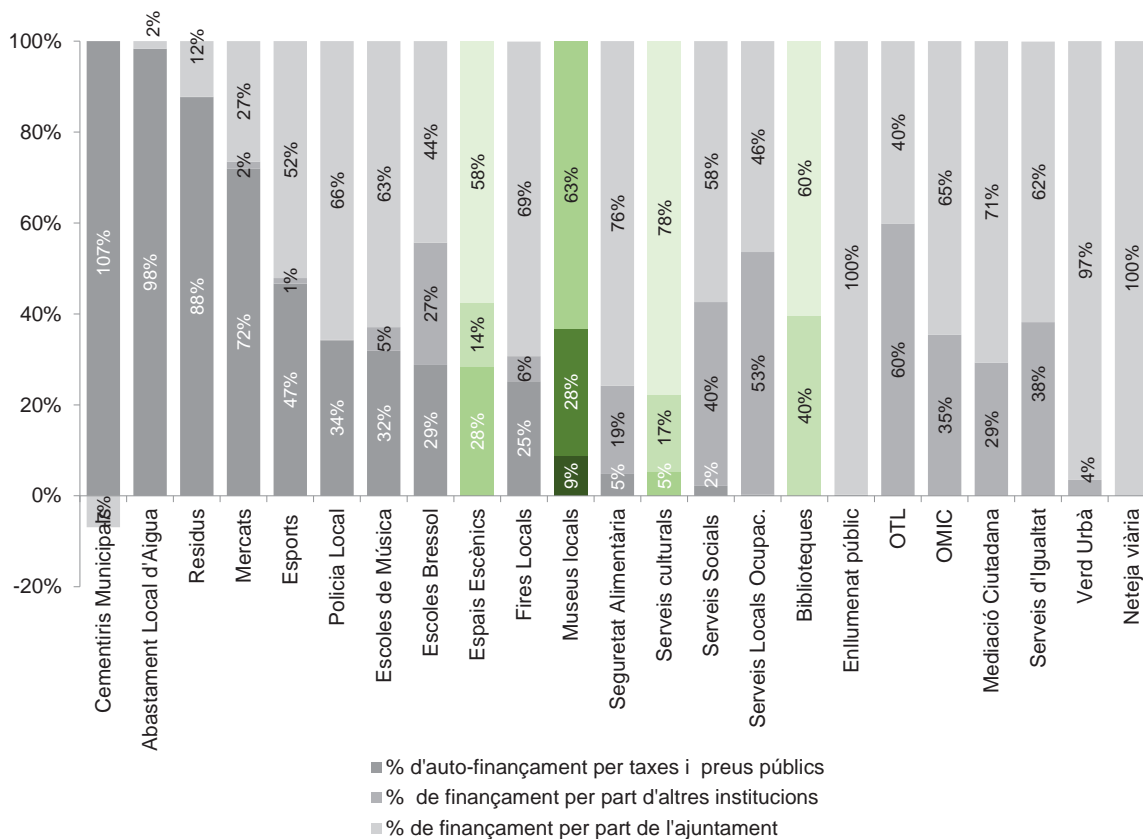


Gràfic 62. Evolució temporal de la distribució per conceptes del pressupost de despesa corrent dels museus locals sobre el total de la despesa corrent. Període 2018-2022



Comparativament amb la resta de serveis municipals objecte dels Cercles de Comparació Inter-municipal, durant l'any 2022, els museus locals se situen en una posició intermèdia en relació amb l'aportació de recursos municipals i assolixen un percentatge del 63%, mantenint-se, com en anys anteriors, entre els Serveis culturals (78%), per sobre, i les Biblioteques (60%) i els Espais escènics (58%), per sota (veure Gràfic 63).

Gràfic 63. Fonts de finançament dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2022



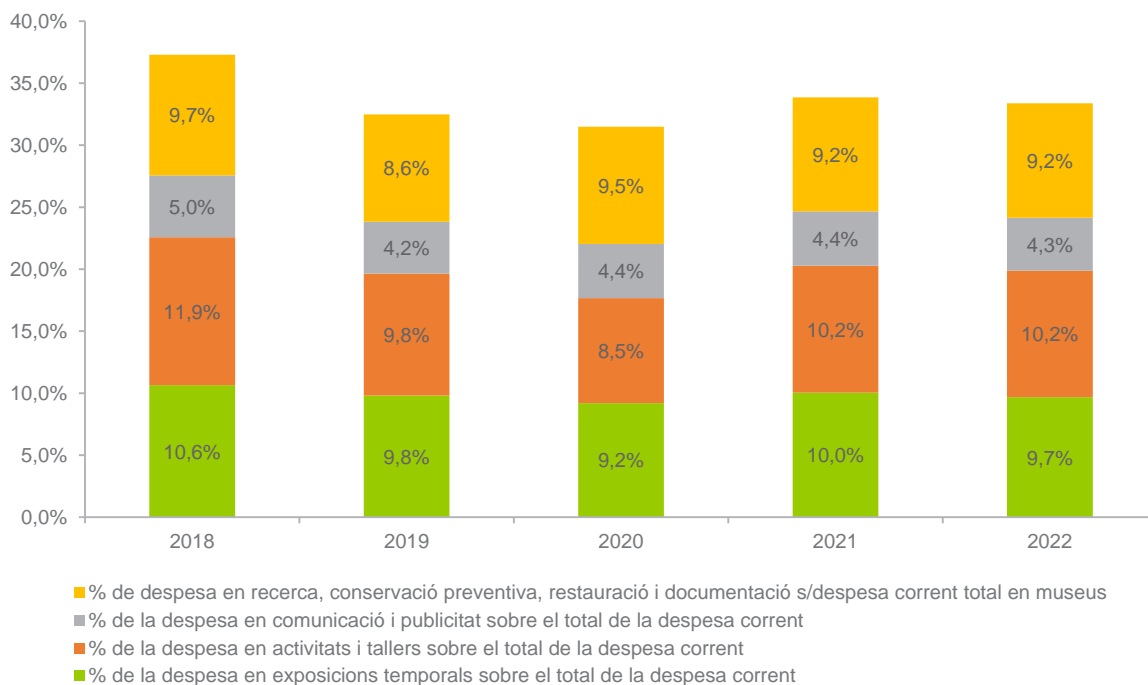
Bloc 3. Gestionar els recursos adequadament

| Gestionar els recursos adequadament | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------|-------|-------|--------|--------|
| % de la despesa en exposicions temporals sobre el total de la despesa corrent | 10,6 % | 9,8 % | 9,2 % | 10,0 % | 9,7 % |
| % de la despesa en activitats i tallers sobre el total de la despesa corrent | 11,9 % | 9,8 % | 8,5 % | 10,2 % | 10,2 % |
| % de la despesa en comunicació i publicitat sobre el total de la despesa corrent | 5,0 % | 4,2 % | 4,4 % | 4,4 % | 4,3 % |
| % de despesa en recerca, conservació preventiva, restauració i documentació s/despesa corrent total en museus | 9,7 % | 8,6 % | 9,5 % | 9,2 % | 9,2 % |

Taula 20. Indicadors del bloc Gestionar els recursos adequadament de la Dimensió econòmica del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022

El bloc d'indicadors relatiu a la gestió dels recursos dels museus consolida l'any 2022 els valors del 2021 situant-se per sobre de l'any 2020 i 2019. L'any 2022, la despesa en exposicions temporals, activitats i tallers, comunicació i publicitat, i recerca, conservació, restauració i documentació va representar el 33,4% del total de la despesa corrent dels museus, un valor similar al de l'any 2021 (33,8%) i superior al de l'any 2020 (31,6%), any en què la pandèmia va comportar una disminució de l'activitat i, per tant, de les despeses relacionades amb aquestes (Veure Gràfic 64).

Gràfic 64. % de la despesa en exposicions, activitats, comunicació i recerca i conservació sobre el total de la despesa corrent. Període 2018-2022



Bloc 4. Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

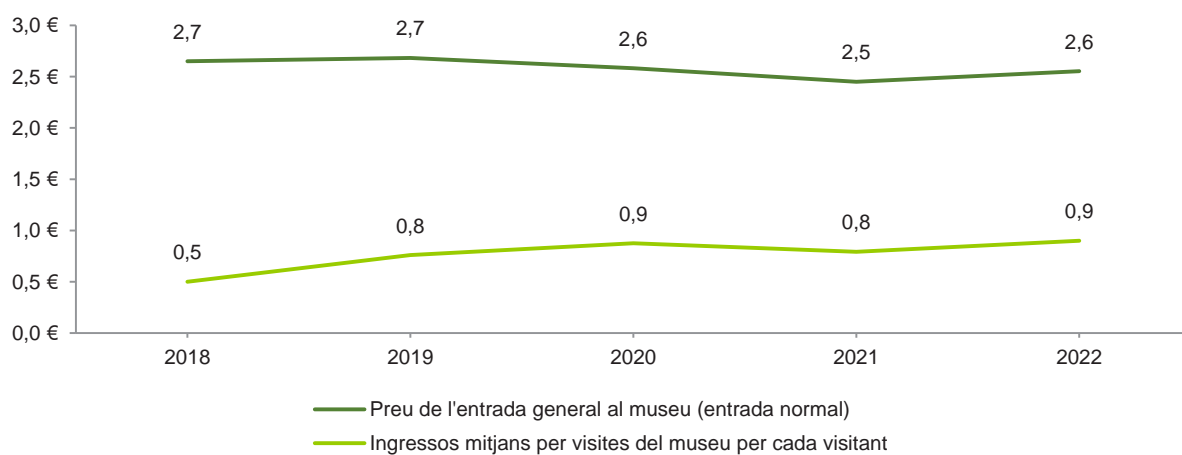
| Oferir el servei a uns costos unitaris adequats | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|------|------|
| Preu de l'entrada general al museu (entrada normal) (€) | 2,7 | 2,7 | 2,6 | 2,5 | 2,6 |
| Ingressos mitjans per visites del museu per cada visitant (€) | 0,5 | 0,8 | 0,9 | 0,8 | 0,9 |
| Despesa corrent total per visita (€) | 21,3 | 24,2 | 61,8 | 35,3 | 29,8 |
| Ingrés mitjà de les activitats per cada ús de les activitats (€) | 4,7 | 3,6 | 5,6 | 3,4 | 4,5 |
| Despesa en activitats per cada ús de les activitats (€) | 13,3 | 10,9 | 36,1 | 17,7 | 16,5 |

Taula 21. Indicadors del bloc Oferir el servei a uns costos unitaris adequats de la Dimensió econòmica del CCI de Museus Locals. Anys 2018-2022

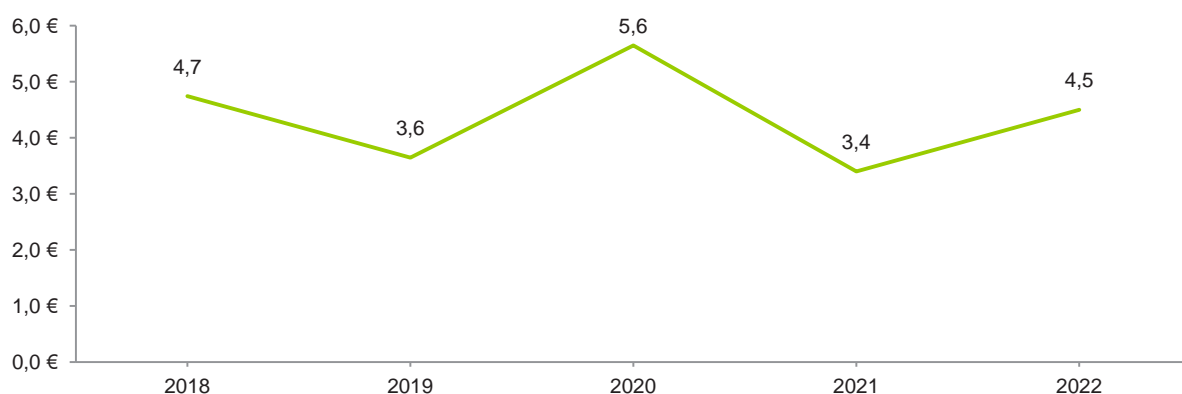
**29,8 €
de despesa
corrent total
per visita**

El conjunt d'indicadors inclosos en el bloc "Oferir el servei a uns costos unitaris adequats" mostren, per una banda, uns valors continuïstes (preu de l'entrada general i ingressos mitjans per visites del museu per cada visitant) (veure Gràfic 65). I, per altra banda, uns valors que arran de la pandèmia van variar notablement (ingrés mitjà de les activitats per cada ús de les activitats, despesa corrent total per visita i despesa en activitats per cada ús de les activitats) i que progressivament estan retornant a valors més propers als de l'any 2019. (veure Gràfic 66 i Gràfic 67).

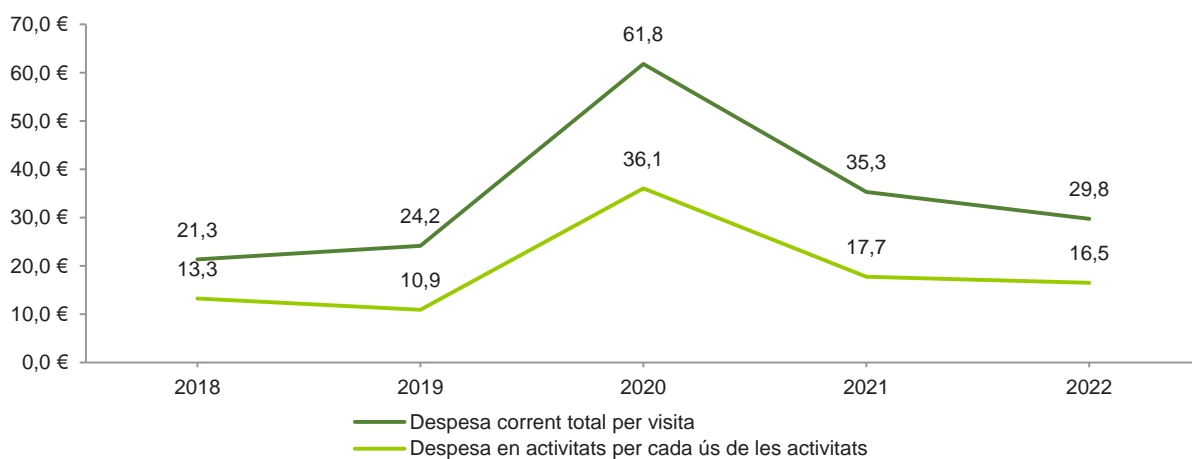
Gràfic 65. Preu de l'entrada general al museu i ingressos mitjans per visites per cada visitant. Període 2018-2022



Gràfic 66. Ingrés mitjà de les activitats per cada ús de les activitats. Període 2018-2022



Gràfic 67. Despesa corrent total per visita i despesa en activitats per cada ús de les activitats. Període 2018-2022



4. Conclusions finals

Els 50 municipis que han participat en aquesta vuitena edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Museus Locals representen el 98% dels municipis que tenen equipaments integrats a la Xarxa de Museus Locals de la Diputació de Barcelona (XML), formada actualment per 62 museus distribuïts en 51 municipis de la província.

El contingut i la metodologia de treball per a l'elaboració dels indicadors d'aquesta edició del Cercle no han experimentat canvis respecte de l'anterior.

Els resultats d'aquesta edició del Cercle, conjuntament amb els de l'any 2021, han permès valorar l'evolució dels serveis museístics després de la irrupció de la pandèmia de la COVID-19, l'any 2020. Així, s'ha pogut analitzar en quina mesura avança el procés de recuperació i de quina manera està tenint lloc, és a dir, si es mantenen les dinàmiques prèvies a la pandèmia o si s'han introduït nous hàbits i pràctiques en els museus locals.

La dotació dels serveis museístics dels municipis participants al Cercle s'ha mantingut sense canvis rellevants els darrers quatre anys, i no s'observa cap alteració rellevant vinculada a la pandèmia més enllà de petites variacions en algun dels indicadors que es poden atribuir als canvis en la mostra de municipis participants. Els valors relatius a les superfícies dels museus, a les col·leccions o a l'estudi del patrimoni així ho expressen.

Per contra, on sí que es va deixar notar la pandèmia és en tots aquells indicadors vinculats a l'activitat dels museus amb públics. Així, per exemple, el volum de visitants presencials, el públic escolar o els usos de les exposicions, tant permanents com temporals, van patir l'any 2020 una notable davallada respecte dels anys anteriors. Els valors d'aquests indicadors van mostrar l'any 2021 clars indicis de recuperació que enguany s'han consolidat sense arribar, però, a les xifres d'abans de la pandèmia.

Una atenció especial es mereixen els indicadors relacionats amb les activitats no presencials que es van introduir l'any 2020 per analitzar els efectes de la pandèmia sobre l'activitat dels museus locals (nombre d'activitats no presencials realitzades als museus i nombre de visualitzacions d'aquestes activitats). Des de la seva integració al Cercle, els indicadors relatius al nombre d'activitats no presencials realitzades pels museus mostren una tendència clarament decreixent mentre que el nombre de visualitzacions d'aquestes activitats mostren una tendència creixent. De cara a la propera edició del Cercle, caldrà tornar a analitzar i interpretar l'evolució d'aquests indicadors en relació amb el pes que les activitats no presencials poden arribar a tenir en el futur en els museus locals.

En relació amb el model de gestió, el nombre de treballadors i el seu perfil o la realització d'activitats de formació, enguany no s'observen variacions remarcables i es consoliden les tendències iniciades en els anys anteriors.

I pel que fa als recursos econòmics disponibles per als museus l'any 2022 es reafirma la recuperació dels valors i tendències després de la caiguda viscuda l'any 2020 pels efectes de la pandèmia, on la dràstica reducció del volum de visitants i participants en les activitats va tenir un impacte molt notable en els ingressos per taxes i preus públics.



5. Taller de millora i sessió final de presentació de resultats

El Taller de millora del CCI de Museus Locals es va celebrar els dies 18 i 20 d'octubre de 2023 de manera presencial als espais del Pati Manning amb la participació del personal tècnic de 32 museus de 31 municipis. El taller va tenir com a objecte:

- ▶ La presentació de resultats del Cercle de Museus Locals corresponents a l'any 2022.
- ▶ La realització de la dinàmica "Respon al regidor o a la regidora" centrada en l'ús dels indicadors en l'elaboració de discurs sobre els propis equipaments.
- ▶ I la realització de la dinàmica "Un problema, una solució", espai de posada en comú de les diferents qüestions i problemàtiques dels equips tècnics dels museus amb l'objectiu de compartir estratègies i solucions per abordar-les.

Un problema, una solució

La metodologia "Un problema, una solució" es va organitzar al voltant d'un torn de paraula en què cada tècnic plantejava una problemàtica o un dubte relatiu al seu museu i la resta de participants compartien propostes de resolució a partir de les experiències en el propi equipament.

Les sessions es van estructurar en dos blocs, un primer amb els tècnics dels municipis de menys de 30.000 habitants, i un segon amb els tècnics dels municipis de més de 30.000 habitants que, atès el volum de participants, es va dividir en tres taules.

A continuació es presenten les qüestions debatudes en les sessions agrupades en els següents punts:

- A. Estratègia i gestió
- B. Dades estadístiques i eines
- C. Exposicions
- D. Públics
- E. Atenció al públic i serveis educatius
- F. Comunicació
- G. Ticketing i vendes
- H. Gestió de la col·lecció



A. Estratègia i gestió

Les dificultats per poder comptar amb més recursos va ser una de les qüestions plantejades que va generar més debat, tant pel que fa a la implementació de noves vies d'ingrés, com a les dificultats administratives per gestionar-les. Les estratègies i consideracions debatudes van ser les següents:

- ▶ **L'autofinançament** a través de la venda d'entrades, tot i que es qüestiona si els ingressos compensen en relació amb l'esforç que implica la seva gestió. En aquest sentit, s'afegeix la dificultat de disposar d'un mecanisme de retorn dels ingressos al propi museu.
- ▶ **Disposar d'un botiga.** S'apunta, però, l'esforç que comporta la distribució de productes, les dificultats administratives de la gestió de les vendes des d'un equipament públic i, de nou, la relació entre els esforços dedicats i els ingressos percebuts.
- ▶ **Altres vies d'ingrés** plantejades han estat la prestació de serveis especialitzats (principalment, assessoraments), tarifes vinculades al préstec d'obres i el lloguer d'espais.
- ▶ Pel que fa als ingressos, es convé en la importància d'**incloure el valor dels serveis prestats en les memòries anuals** encara que aquests no representin un ingrés pel museu.
- ▶ En relació amb la disponibilitat de recursos, es constaten les **dificultats per realitzar contractacions** des del sector públic i el difícil encaix entre el ritme de les subvencions i el funcionament dels museus, atès que els calendaris d'execució i justificació són cada cop més curts. Caldrà veure si la Diputació podrà fer subvencions plurianuals per tal de tenir garantit el servei mitjançant licitació almenys per dos anys.
- ▶ En una línia semblant s'expressa el contrasentit que suposa **acabar externalitzant feines tècniques i específiques museístiques** per la manca de temps i recursos abocats a tasques administratives i burocràtiques per les quals el personal tècnic no ha estat seleccionat.
- ▶ L'OPC està engegant una **intranet**. Entre altres funcions hi haurà la compartició de plecs de licitacions.
- ▶ Hi ha pressupostos baixos per atendre tot el servei educatiu que s'hauria de donar, i es compensa amb el **cobrament d'alguns serveis** (escoles del municipi gratuïtes; escoles foranes amb pagament). L'establiment d'acords per crear sinergies amb altres àrees municipals com Educació o Turisme pot facilitar la canalització d'aquests públics, rebaixar esforços, abaratir costos.
- ▶ Temes com el de **museus registrats/no registrats o el d'haver de pertànyer a una sola xarxa temàtica aporten complexitat a la realitat museística de la XML**. L'adscripció dels museus registrats de la XML a les xarxes temàtiques de la Generalitat els proporciona, entre molts altres aspectes, l'oportunitat d'entrar en contacte amb continguts transversals i de treballar conjuntament amb altres museus que els no adscrits no poden gaudir. La Generalitat i la Diputació s'han compromès a fer arribar a tots els museus de la XML, adscrits o no, els documents sobre política d'adquisicions que encara s'estan treballant des de les xarxes temàtiques.
- ▶ Pel que fa a **plans estratègics**, es convé que cal preveure una part executiva a curt termini, amb una proposta de canvis que es puguin implementar d'immediat, i una segona part a més llarg termini, de caire més polític, per posicionar el museu. Es remarca la importància d'establir una calendarització de les accions a implementar i de marcar nivells adequats a la realitat del museu en qüestió. Igualment, de fer un seguiment proper durant l'estudi per tal que el pla sigui realista i les propostes es puguin implementar.



La **sostenibilitat** va ser una altra de les qüestions plantejades, al voltant de la qual es van formular les següents qüestions:

- ▶ El **desplegament dels ODS**, tant per part del museu com dels proveïdors. Es va convenir la importància de tenir-los presents i, en la mesura del possible, incloure'ls en les activitats, les exposicions i el procedir del museu en general.
- ▶ L'**obtenció de certificacions** com, per exemple, Biosphere (<https://www.biospheretourism.com/es>). Es debat sobre l'interès d'aquest tipus de certificacions en relació amb els beneficis que comporten.

La intervenció del museu en la **gestió del patrimoni immoble municipal** es va plantejar amb diferents matisos:

- ▶ Pot ser que la direcció del museu també sigui el **cap de patrimoni municipal**, habitualment compta amb una comissió mixta tècnica i política que es reuneix periòdicament o quan hi ha projectes. En altres casos no hi ha cap comissió i els informes s'encarreguen al museu mateix.
- ▶ Les **comissions de patrimoni immoble** solen ser consultives i no vinculants, formades a proposta dels partits polítics i de caràcter mixt (amb tècnics especialistes -funcionaris o no-, polítics i representants ciutadans).
- ▶ Els **plans especials urbanístics** marquen les línies generals del planejament però s'han de renovar cada deu anys i sovint estan caducats.
- ▶ Els **catàlegs de patrimoni** són una altra eina, permeten actuar de manera ràpida quan un immoble hi està inscrit i, per contra, hi ha greus dificultats per defensar el patrimoni no protegit.



B. Dades estadístiques i eines

La importància de recollir dades per conèixer els públics i, alhora, per avaluar la pròpia oferta del museu va ser un altre dels temes planejats. En aquest sentit, es van compartir les següents consideracions:

- ▶ Les **tècniques emprades per la recollida de dades** són diverses i s'escullen en funció del tipus d'activitat a avaluar. En el cas de les visites escolars, per exemple, el qüestionari en paper és un dels més habituals però hi ha museus que l'han substituït per una tauleta, afavorint la sostenibilitat i la gestió de les dades obtingudes.
- ▶ Es qüestiona la validesa dels resultats obtinguts a través de sistemes com, per exemple, les **tauletes digitals amb caretes de satisfacció** situades al final de les exposicions, atès que sovint són preses com un joc.
- ▶ La **recollida de les dades de públic** és complexa, especialment en museus amb pocs recursos humans per portar-ho a terme. Fer tancaments mensuals ajuda a tenir un control periòdic de les xifres de visitants i d'usuaris. L'Excel de control pot ser fet a mida per recollir les dades necessàries que després caldrà facilitar en enquestes, i en el cas que es vulguin conèixer altres detalls concrets, es poden fer estudis puntuals al marge.

- ▶ La **gestió d'activitats amb inscripcions** mitjançant el programa Euromus permet filtrar la informació que es vulgui i tenir un coneixement més ampli dels públics; tot i així, comporta utilitzar mòduls que molts museus no han contractat. En l'extrem oposat, es proposa demanar únicament nom i telèfon dels inscrits i establir-hi contacte per WhatsApp. Una altra solució: optar per un formulari en línia (Google Forms) i deixar oberta la possibilitat d'inscriure's per telèfon o personalment, malgrat aquest tipus de formulari no permet saber quantes inscripcions queden.

C. Exposicions

Les qüestions vinculades a l'organització i gestió de les exposicions van girar al voltant dels següents temes:

- ▶ Com fer la **contractació del disseny gràfic d'exposicions amb garanties de qualitat i coherència amb el conjunt de l'exposició**. En el plec de clàusules de la licitació es pot fer un apartat d'imatge gràfica associada a l'exposició per impedir que vagi a parar al guix de la comunicació municipal; si es fa per lots, en cadascun es pot demanar un perfil professional concret per blindar el disseny. Es parla també dels perjudicis de les licitacions per als professionals. L'opció d'encàrrec directe del disseny cada cop és més restringida; s'apunta la figura de l'acord marc com una alternativa interessant.
- ▶ La importància de disposar de **cadires plegables per assegurar l'accessibilitat física** a les exposicions. Es constata, però, la dificultat per adquirir aquest tipus de material (cadires plegables de tisora amb quatre potes per assegurar una òptima estabilitat).
- ▶ La necessitat de **formalitzar la relació amb els artistes** de cara a la cessió d'obres a exposar. Es comparteixen diverses estratègies com, per exemple, establir uns honoraris amb l'artista o abonar els drets d'exhibició de l'obra.



D. Públics

L'atracció i gestió de públics és un aspecte cabdal per als museus locals. Enguany les qüestions sobre els públics es van focalitzar al voltant dels següents temes:

- ▶ El **canvi en els perfils de públic** en relació amb els d'abans de la pandèmia. Uns canvis que varien en funció del municipi (en alguns casos s'han reduït dràsticament els visitants de major edat, mentre que en d'altres s'ha reduït el públic familiar i l'escolar).
- ▶ La importància d'**establir estratègies per atraure visitants**. En el cas de la gent gran, per exemple, es remarca la importància de la política de preus i de la conveniència d'accedir-hi directament o a través, per exemple, de convenis amb centres d'atenció primària que recomanen o recepten activitats per millorar el benestar i la socialització. També es posa de relleu la importància d'aspectes com la proximitat, la dificultat en l'accés si el municipi no gaudeix d'un bon transport públic o l'adaptació del museu als horaris i perfils dels públics. En el cas del públic familiar, es planteja la importància de coordinar-se amb altres àrees de l'Ajuntament i amb els equipaments locals amb més capacitat de convocatòria i/o recursos. També es menciona l'eficàcia de les plataformes en línia d'activitats per a públics familiars. I en el cas dels grups escolars, es coincideix amb la importància dels grups de whatsapp i la necessitat d'establir contacte directe amb les AMPA dels centres educatius.
- ▶ En relació amb les escoles, es comparteix la bona acollida de les **jornades amb els equips docents a l'inici de curs** per establir vincles amb el professorat i, alhora, identificar possibles línies de treball conjuntes.

- ▶ La pertinència de disposar d'una **associació d'amics del museu**. En general, és habitual comptar amb un grup de persones externes al museu vinculades a les activitats que s'hi realitzen, a les quals donen suport a vegades, tot i que no sempre està constituït com a associació. Pel general reben algunes deferències com ara descomptes en la botiga, propostes de sortides o rebre la informació periòdica del museu.
- ▶ Una darrera qüestió compartida és la dificultat de **gestionar imprevistos en els que intervenen persones alienes** al museu com, per exemple, l'assistència de públic amb animals de companyia (gossos pigall a part), o la presència de persones sense llar a les instal·lacions del museu.

E. Atenció al públic i serveis educatius

Les dificultats per assumir internament les tasques d'atenció al públic i els serveis educatius queden compensades per les externalitzacions, parcial o completa, d'aquests serveis. Les principals qüestions plantejades en relació amb aquest tema van ser:

- ▶ El **difícil equilibri entre la qualitat dels serveis educatius i les externalitzacions**, especialment en relació amb la rotació del personal extern i la seva formació en les temàtiques específiques de cada museu, atès que la formació i preparació de l'equip suposa un notable esforç i, quan hi ha canvis de personal, el servei se'n ressent considerablement.
- ▶ En la **licitació d'un servei educatiu** no hauria de figurar com a requisit una llicenciatura si després en el lloc de treball no es desenvolupa. És millor tractar-ho com un criteri de millora. Es pot preveure un perfil de coordinador del servei amb un mínim d'hores garantit i un altre perfil per a guies-monitors.
- ▶ Per als serveis educatius, es plantegen estratègies molt variades tot i que, en general, es prefereix un **suport extern puntual** que ve a complementar les tasques assumides pel propi museu. En els casos en què els serveis educatius es consideren un servei estratègic del museu, s'opta per assumir internament la totalitat del servei: això permet mantenir contactes estrets amb la comunitat educativa, fer partenariats i projectes educatius a mida.
- ▶ En algun cas, de manera puntual es compta amb voluntaris, com els amics del museu, per poder obrir i fer el guiatge d'extensions. Hi ha casos de **contractació externa de serveis generals de consergeria o vigilància que depenen de borses conjuntes municipals** on no estan ben especificades les funcions del personal. Els serveis informatius i d'atenció al públic en museus costen de modular, segurament perquè no han estat definides en la licitació les necessitats d'un personal informador ben format, amb un perfil assertiu.

Una altra qüestió relativa als serveis educatius es va centrar en la necessitat de disposar d'**espais específics on dipositar les motxilles dels grups escolars**, convenint que les taquilles és el sistema més adequat i segur.



F. Comunicació

La **visibilitat dels museus i de la seva oferta d'activitats** és un repte compartit per tots els museus i que, enguany, es van articular al voltant de dues qüestions:

- ▶ Les **dificultats en la gestió de les xarxes socials**, per una banda, per l'esforç que implica la generació de continguts de qualitat (tasca assumida en general pel propi museu) i, per altra banda, per les pressions per integrar la comunicació del museu dins de la de l'Ajuntament, amb la consegüent pèrdua d'agilitat i grapa comunicativa. Hi ha museus que tenen contractada la difusió però els continguts els preparen i planifiquen des del museu. Un bon punt d'inici és partir d'un pla de comunicació: el primer és tenir una web funcional, i anar sumant xarxes: Twitter —ara X— per difondre en el sector o temes d'última hora, Facebook, Instagram (es convé que és la xarxa que més moviment aporta actualment), Youtube com a repositori.
- ▶ Es constata la dificultat de tenir visibilitat més enllà del propi municipi. Les estratègies plantejades per aconseguir-ho són variades però, en general, es coincideix en la necessitat d'**incluir en els pressupostos de les exposicions una partida per a tasques de comunicació**. Per a consolidar els públics, s'apunta la importància de la recurrència de les activitats.

G. Ticketing i vendes

Els **models de venda en línia d'activitats** va ser plantejat per la dificultat que suposa implantar-ho com a administració:

- ▶ Hi ha museus que han passat la **gestió del cobrament a l'empresa que realitza el servei d'activitats**, i després aquesta factura el servei al museu.
- ▶ La **reserva prèvia amb pagament** és un altre punt que s'ha anat instaurant després de la pandèmia per a serveis i activitats; la venda d'entrades en línia no està tan implantada.
- ▶ La **botiga en línia** està poc implantada i s'ha comentat que per a peces delicades el transport és inviable per insostenible.

H. Gestió de la col·lecció

Les tasques de gestió i estudi de la col·lecció també van ser abordades en el taller, especialment en relació amb les dificultats d'encaixar-les en el dia a dia dels museus locals. Les qüestions plantejades van ser:

- ▶ Les diferents estratègies de gestió d'aquella part dels fons dels museus quan tenen un **format documental**. De nou, les estratègies han estat diverses però, en general, es treballa de forma col·laborativa amb l'arxiver municipal i, en funció de les característiques del fons es pot custodiar en dependències externes al museu (arxiu) tot establint un seguit de condicions com per exemple pactar si se seguiran pautes d'arxivística o museístiques en els inventaris i classificacions, disposar de reproduccions digitals al museu, condicions d'accés, etc. En algun cas, també s'opta per oferir llegats concrets a arxius especialitzats, i deixar una còpia digital al museu com a informació de referència i per a l'estudi.



- ▶ Les **dificultats d'integrar les tasques vinculades a la col·lecció en el dia a dia dels museus**. Es comparteixen diferents estratègies: comptar amb estudiants en pràctiques (tot i que exigeixen d'atenció i formació), realització de campanyes d'inventariat mitjançant sub-contratacions, dedicació d'hores extraordinàries per part del personal propi del museu, o aprofitar projectes en el marc dels quals impulsar la catalogació d'una part concreta de la col·lecció. Una altra estratègia proposada per impulsar la col·lecció és buscar sinergies amb universitats i centres de recerca.
- ▶ Tenir la **Casa de la Festa** dins del museu o en una extensió suposa un trasbals en diferents aspectes: la gestió de les entrades i sortides dels grups que mouen els elements festius i la coordinació amb els horaris del museu; determinar protocols diferenciats per als elements que tenen algun tipus de consideració patrimonial i els que no, els que estan en ús i els històrics, els de propietat municipal i els de grups privats, etc.
- ▶ **Veure la política d'adquisicions com la projecció del futur del museu**: cal saber i fixar cap a on es vol que vagi el museu. Si avui no es col·lecta, en un futur no es podrà explicar la vida actual. És de cabdal importància comptar amb un protocol d'adquisicions; aquest ha d'estar en consonància amb el pla museològic que estableixi l'àmbit d'adquisició de cada col·lecció, i revisar-ho amb certa periodicitat.



INFORME GLOBAL DELS INDICADORS D'

OFICINES MUNICIPALS D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC) 2022



Informe dels indicadors de les oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC) 2022

1. Introducció
2. Els serveis públics de consum
3. Municipis participants en el cercle d'OMIC de 2022
4. Metodologia i abast de l'anàlisi
5. Serveis públics locals de consum: conclusions 2022
6. Taller de millora
7. Serveis públics locals de consum 2022: resum executiu



Introducció

Des de la primera edició del **Cercle de Comparació Intermunicipal d'Oficines Municipals d'Informació al Consum (OMIC)**, fa ja 15 anys, les OMIC de la província de Barcelona han hagut de gestionar una gran quantitat de crisis de consum de característiques, durades i abast molt diferents. La més recent ha estat la crisi derivada dels confinaments causats per la pandèmia de la Covid-19. Una pandèmia que ha provocat una crisi de consum de llarga durada i de llarg abast que ha fet canviar les formes de gestionar les OMIC i la relació amb les persones consumidores.

Aquesta quinzena edició del Cercle de Comparació Intermunicipal d'OMIC és la tercera en què podem comprovar l'efecte dels canvis derivats arran de la pandèmia. Què es pot dir dels efectes de la pandèmia sobre el servei d'OMIC? Quins són els principals indicis que mantenen aquells efectes sobre el servei? Quins aspectes del servei han tendit a la normalitat o l'han recuperada?

Amb aquestes preguntes com a fil conductor, **l'Informe global dels indicadors d'OMIC 2022** recull l'evolució dels diferents indicadors emprats entre 2021 i 2022, contextualitzant-los en el marc de la seva evolució des de 2014.

Els serveis públics de consum

L'any 2020, les Oficines Municipals d'Informació al Consum van haver de canviar, per obligació, la seva forma habitual de relacionar-se amb la ciutadania.

Arran de la **pandèmia provocada per la Covid-19**, en alguns àmbits de la societat, sembla que gairebé ha oblidat la transformació radical que va experimentar la nostra vida quotidiana; en d'altres, tot apunta que alguns dels canvis han arribat per quedar-s'hi. Per exemple, hi ha interessants estudis sobre l'efecte de la pandèmia sobre la comunicació en línia que assenyalen que, en realitat, la pandèmia potser no va suposar una transformació en les eines tecnològiques, sinó més aviat una acceleració en el seu ús i en la seva democratització. Aquestes transformacions esdevenen el fil conductor de l'Informe de conclusions de la quinzena edició del Cercle de Comparació Intermunicipal d'OMIC (edició de 2022), per identificar-hi la resposta dels **Serveis Públics de Consum** i per comprovar quines parts del servei han anat tornant a la situació pre-pandèmia i quines parts han mantingut les formes de relació i de prestació de servei generades per la pandèmia de la Covid-19.

En el context d'aquest fil argumental, aquest Informe de conclusions permetrà veure què ha succeït durant l'any 2022 i els efectes sobre el servei prestat pels Serveis Públics de Consum de la província de Barcelona, tant pel que fa a la sostenibilitat o no dels efectes de la pandèmia sobre el servei, com altres aspectes que s'aniran desgranant al llarg de l'Informe.

El Cercle de Comparació Intermunicipal d'Oficines Municipals d'Informació al Consum, liderat pel **Servei de Suport a les Polítiques de Consum (Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública)** i pel **Servei de Programació (Àrea de Serveis Generals i Transició Digital)** de la Diputació de Barcelona, compta amb una àmplia representació dels municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona.



**Nombre de municipis
participants al Cercle**



41

**Població de la demarcació de Barcelona
representada al CCI**

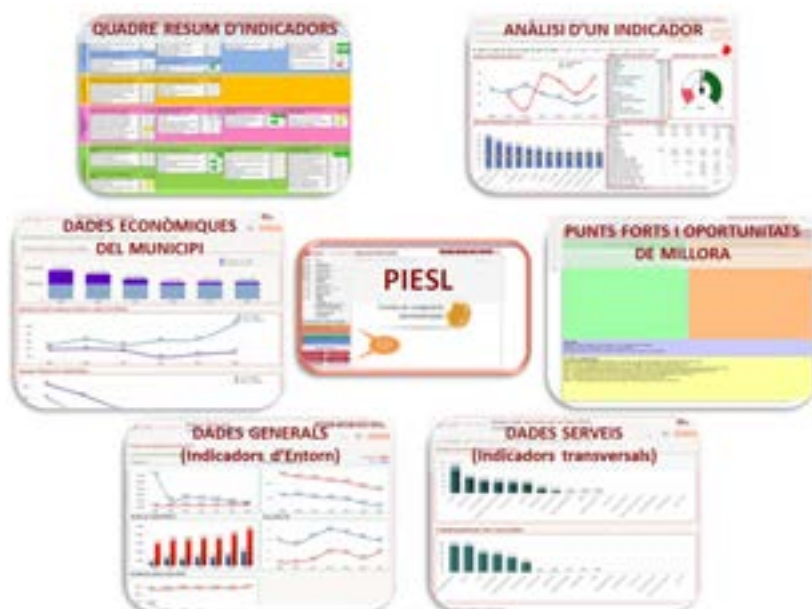
(en xifres absolutes i en % sobre la població
resident a municipis de més de 10.000 habitants,
excepte la ciutat de Barcelona)



2,5 milions

74%

Com a complement a aquest Informe, el **Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL)** de la Diputació de Barcelona permet aprofundir en els indicadors des d'una lectura detallada i dinàmica de les dades. Des del portal es poden descarregar gràfics, dades i dur a terme anàlisis comparades amb una selecció ad hoc de municipis, d'acord a múltiples criteris de comparació, en funció dels interessos i de les necessitats de cada OMIC.



Municipis participants en el cercle d'OMIC de 2022

En la quinzena edició del **Cercle de Comparació Intermunicipal d'OMIC** han participat 41 municipis, la mateixa quantitat de l'edició anterior¹.

| Més de 50.000 hab. | Hab. | Entre 10.000 i 50.000 hab. | Hab. |
|-----------------------------|---------|----------------------------|--------|
| Badalona | 223.506 | Calvia | 19.363 |
| Castelldefels | 67.307 | Canet de Mar | 14.845 |
| Comellà de Llobregat | 89.039 | Cardedeu * | 33.372 |
| Granollers | 61.983 | Castellar del Vallès | 24.933 |
| Hospitalet de Llobregat (L) | 265.444 | Castellbisbal | 12.735 |
| Mataró | 128.956 | Cubelles | 16.386 |
| Mollet del Vallès | 51.294 | Esparreguera | 22.365 |
| Prat de Llobregat (E) | 65.030 | Esplugues de Llobregat | 46.414 |
| Rubi | 79.007 | Gavà | 46.974 |
| Sabadell | 215.760 | Igualada | 40.767 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.371 | Ugostà (La) | 13.155 |
| Sant Cugat del Vallès | 95.725 | Lliçà d'Amunt | 15.801 |
| Santa Coloma de Gramenet | 117.981 | Manlleu | 20.883 |
| Terrassa | 224.114 | Martorell | 28.684 |
| Viladecans | 66.720 | Masnou (E) | 23.829 |
| Vilanova i la Geltrú | 68.152 | Montcada i Reixac | 36.666 |
| | | Montgat | 12.277 |
| | | Olesa de Montserrat | 24.272 |
| | | Pineda de Mar | 28.083 |
| | | Sant Feliu de Llobregat | 45.642 |
| | | Santa Perpètua de Mogoda | 25.930 |
| | | Sentmenat | 9.417 |
| | | Silges | 31.222 |
| | | Vilafranca del Penedès | 40.056 |
| | | Vilassar de Mar | 21.067 |

Figura 1. Distribució per trams de població dels municipis participants² en el Cercle d'OMIC 2022

Els 40 municipis de més de 10.000 habitants participants en aquesta quinzena edició del Cercle d'OMIC³ (16 ciutats de més de 50.000 habitants i 24 municipis de 10.000 a 50.000 habitants) **representen el 48% dels municipis de més de 10.000 habitants** de la província (exclosa la ciutat de Barcelona; veure figura 2) i el **74% dels habitants de la demarcació** amb població superior als 10.000 habitants (exclosa la ciutat de Barcelona), un total de **2,5 milions de persones**.



Figura 2. Percentatge i pes poblacional dels municipis de més de 10.000 habitants participants al Cercle d'OMIC 2022, en relació amb els municipis de 10.000 habitants i més de la Demarcació de Barcelona (exclosa la capital).

Per grup de municipis, hi són els 89% dels **municipis de més de 50 mil habitants** de la província de Barcelona, amb el 93% de la població del grup. En el **grup de municipis de 10 a 50 mil habitants** hi són representats el 37% dels municipis i el 45% de la població.

¹ S'hi ha reincorporat Badalona i ha hagut de sortir-ne, temporalment, Palau-Solità i Plegamans.

² El municipi de Cardedeu inclou, als efectes d'aquest Informe, els de Cànoves i Samalús, Sant Antoni de Vilamajor i Sant Pere de Vilamajor.

³ El 41è municipi, Sentmenat, no arriba als 10.000 habitants l'any 2022 i, per tant, no pot ésser inclòs en aquesta estadística inicial.

Metodologia i abast de l'anàlisi

El **quadre resum d'indicadors (QRI)** presenta les mitjanes resultants de les dades corresponents a l'any 2022, agrupada en les **quatre dimensions de meta** (figura 3). Hi són tots els indicadors emprats.

| ENCÀRREC POLITIC | Impulsar l'ús de les OMIC | 2022 | Garantir l'acompliment de la normativa | 2022 | Fomentar actituds de consum responsable | 2022 | Fomentar la difusió de l'OMIC a les Xarxes Socials | 2022 |
|------------------|--|-------|---|-------|--|------|---|------|
| | Casos atesos per cada 1.000 habitants | 28,3 | Inspeccions per cada 1.000 habitants | 0,5 | Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab. | 9,5 | Percentatge de presència de l'OMIC a les Xarxes Socials | 4,9 |
| | % de consultes d'informació s/ total de casos atesos | 75,2% | % d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions | 66,6% | Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab. | 55,9 | | |
| | % de reclamacions s/ total de casos atesos | 23,9% | % d'inspeccions informatives sobre total d'inspeccions | 59,3% | Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació per cada 10.000 hab. | 4,3 | | |
| | % de denúncies i queixes s/ total de casos atesos | 0,9% | | | | | | |

| USUARI/CLIENT | Oferir un servei de qualitat a les OMIC | 2022 | Oferir un servei accessible als usuaris | 2022 | Identificar la tipologia dels diversos casos atesos | 2022 | Distribuir adequadament el temps efectiu de treball entre les diverses tasques a realitzar | 2022 |
|---|--|-------|---|-------|--|-------|---|-------|
| | Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia | 7,1 | Mitjana d'hores d'obertura diària amb atenció directa al públic | 3,7 | % de casos d'habitatge s/ total de casos atesos | 6,1% | % de temps dedicat a tasques d'atenció directa al ciutadà s/ total de temps de treball | 47,8% |
| | Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi | 83,4 | % de casos via presencial s/ total de casos atesos | 32,7% | % de casos de subministraments bàsics s/ total de casos atesos | 24,6% | % de temps dedicat a inspeccions s/ total de temps de treball | 1,0% |
| | Temps mitjà de tramitació de les denúncies no derivades a d'altres organismes tancades l'any en estudi | 19,3 | % de casos per telèfon s/ total de casos atesos | 38,1% | % de casos de telecomunicacions s/ total de casos atesos | 17,5% | % de temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum s/ total de temps de treball | 2,4% |
| | Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC | 8,6 | % de casos per Internet s/ total de casos atesos | 26,4% | % de casos de productes s/ total de casos atesos | 13,8% | % de temps dedicat a gestió s/ total de temps de treball | 48,8% |
| | | | % de casos per altres vies s/ total de casos atesos | 2,8% | % d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos | 31,2% | | |
| | | | % de casos de no consum s/ total de casos atesos | 6,8% | | | | |
| | Gestionar reclamacions i denúncies | 2022 | | | | | | |
| | % de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores s/ total reclamacions tancades l'any en estudi | 57,2% | | | | | | |
| | % de reclamacions derivades a d'altres organismes s/ total de reclamacions tancades l'any en estudi | 10,2% | | | | | | |
| % de denúncies tramitades a d'altres organismes s/ total denúncies tancades l'any en estudi | 67,9% | | | | | | | |

| VALORS ORGANITZATIUS | Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió | 2022 | Disposar dels recursos humans adequats | 2022 | Promoure un clima laboral positiu per als treballadors | 2022 | Reflectir l'estructura de gènere del personal | 2022 |
|----------------------|--|--------|---|--------|---|--------|---|-------|
| | % de Gestió directa (Ajuntament, ODA, empreses municipals) | 100,0% | Habitants per persona treballadora de l'OMIC | 33.032 | % d'hores de baixa s/ total d'hores laborals de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques | 3,2 | % de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques | 81,5% |
| | % de Gestió indirecta (concessió, altres) | 0,0% | Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC | 936 | Salari brut d'un/a tècnic/a de consum | 34.308 | % de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament | 67,8% |
| | | | % de persones de suport sobre total de personal de l'OMIC | 26,7% | | | | |
| | | | | | | | | |

| ECONOMIA | Disposar dels recursos adequats | 2022 | Finançar adequadament el servei | 2022 | Oferir el servei a uns costos unitaris adequats | 2022 |
|----------|---|-------|--|------|--|------|
| | Despesa corrent del servei per habitant | 1,34 | % d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent | 0,0 | Despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès | 39,6 |
| | % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal | 0,13% | % de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent | 35,4 | | |
| | | | % de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent | 64,6 | | |

| ENTORN | 2022 | 2022 | 2022 | 2022 | | | |
|--------|----------|--------|-----------------------------------|-------|------------------|---|-------------------|
| | Població | 62.403 | Densitat de població (hab. / Km2) | 2.829 | Renda per càpita | 17.399 | Nombre de centres |
| | | | | | | Any de posada en funcionament del Servei d'OMIC | 1.994 |

Figura 3. Quadre Resum d'Indicadors del Cercle de comparació d'OMIC (dades 2022).

L'Informe de conclusions de l'edició de 2022 del **Cercle de Comparació Intermunicipal d'Oficines de Consum (OMIC)** es fonamenta en les dades agregades dels 41 Serveis Públics de Consum participants. Tanmateix, quan les diferències són significatives (respecte a la mitjana agregada dels municipis participants), es diferencien els indicadors segons les dimensions dels municipis (dos grups: més de 50 mil habitants i de 10 mil a 50 mil habitants).

Més concretament, aquest Informe es fonamenta en l'anàlisi **estàtica** de la mitjana dels **indicadors** de les **41 OMIC** participants **en aquesta edició**, comparada amb el valor de l'indicador en l'edició anterior. Així mateix, es presenta l'**anàlisi dinàmica de la mitjana dels indicadors més rellevants**, corresponents a la **sèrie temporal 2014-2022**.

De nou, el **format de presentació** dels indicadors segueix l'esquema i l'itinerari proposat en la **infografia del servei** (veure la figura 4, pàgina 37 de l'Informe). La presentació dels indicadors respon a la següent classificació:



Recursos econòmics. Contempla l'esforç econòmic, a través de la despesa corrent per habitant i del percentatge de despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal, així com les fonts de finançament del servei.



Persones treballadores. S'analitza la càrrega de treball de personal dels Serveis Públics de Consum. Indicadors com els habitants per persona treballadora de l'OMIC i, sobretot, els casos atesos per persona treballadora de l'OMIC ens proporcionaran informació rellevant respecte aquest àmbit.



Atenció ciutadana. En aquest apartat s'analitza la incidència dels Serveis Públics de Consum sobre la ciutadania dels seus àmbits d'actuació. Els indicadors emprats són els casos atesos per 1.000 habitants, els casos atesos per tipologies (habitatge, subministraments bàsics, telecomunicacions, productes, altres serveis de consum i no consum) i els casos atesos per via d'accés (presencial, per telèfon i per Internet).



Temps de resposta. Com a indicadors de l'eficiència dels Serveis Públics de Consum, en aquest Informe s'ha fet servir el temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia i el temps mitjà de tramitació de les reclamacions.





Retorn a la ciutadania. En aquest cas s'analitza quin és el retorn dels Serveis Públics de Consum a la ciutadania, així com la resposta d'aquesta. Han estat considerades les inspeccions per cada 1.000 habitants i les persones assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per cada 10.000 habitants (per a centres escolars i fora dels centres escolars), així com el grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció rebuda i el percentatge de reclamacions favorables a les persones consumidores.

Per a l'anàlisi de l'**evolució dels indicadors**, al costat del seu valor per a l'any 2022, les fletxes mostren, quantitativament i qualitativa, quina és la seva evolució **entre les edicions 2021 i 2022**:

- ↑↑↑: El valor de l'indicador creix.
- ↓↓↓: El valor de l'indicador cau.
- =: El valor de l'indicador es manté aproximadament constant.

La direcció de la fletxa assenyala si l'indicador ha crescut o ha caigut l'any 2022. El color fa referència a si el creixement o la reducció en el valor de l'indicador és positiu (**color verd**), negatiu (**color taronja**) o neutre (**color negre**) per al Servei d'OMIC i per a les persones usuàries. D'aquesta manera, **les fletxes permeten interpretar fàcilment l'evolució** de cada indicador en relació amb l'edició anterior del Cercle d'OMIC.



Només s'utilitza l'**anàlisi diferenciada per la grandària dels municipis** quan hi ha diferències molt significatives en el valor dels indicadors en el grup dels municipis de **més de 50 mil habitants** i en el grup dels municipis de **10 a 50 mil habitants** (veure'n la distribució en la figura 1).

Aquest Informe de conclusions finalitza amb un **resum executiu** que recull les **principals conclusions de les Oficines de Consum** de la demarcació de Barcelona l'**any 2022**, basat en la infografia del servei (figura 4), i amb un **epíleg** que sintetitza quins aspectes dels **Serveis Públics de Consum** han recuperat situacions anteriors a la pandèmia generada per la Covid-19 i quins han mantingut els canvis mostrats en les dues anteriors edicions.

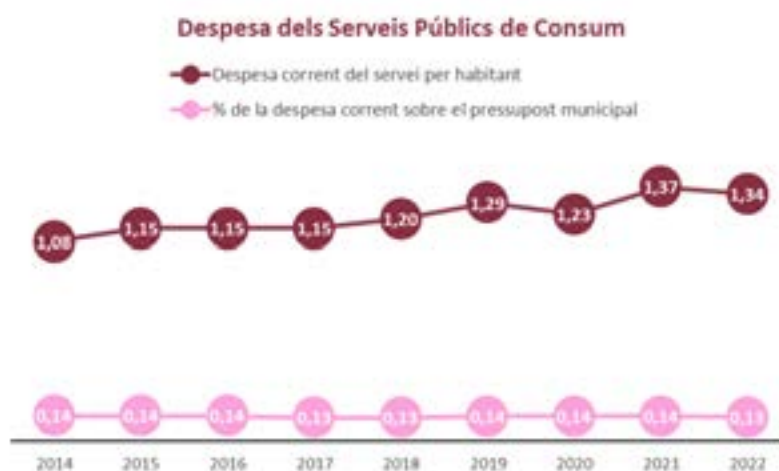
Serveis públics locals de consum: conclusions 2022



Recursos econòmics

Cau el cost i el pes econòmic dels Serveis Públics de Consum

L'impacte econòmic mitjà de les OMIC sobre el pressupost corrent municipal segueix sent gairebé insignificant. En efecte, la **despesa corrent del servei de consum sobre el pressupost corrent municipal** se situa en el nivell més baix de la sèrie històrica (0,13%, 0,01 punts percentuals menys que l'any 2021).



La **despesa corrent per habitant** (1,34€) cau un 2,8% respecte l'any 2021. El cost mitjà per habitant de les OMIC segueix sent equivalent al preu d'un cafè (1,34€). Un cost unitari molt baix per als ajuntaments.

1,34€

↓ -2,6%

Despesa corrent per habitant

Tanmateix, la **despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès** cau un 2,5%. Es tracta d'una reducció modesta, però significativa perquè trenca la tendència creixent de les anteriors edicions. L'increment en el nombre de casos pot explicar l'evolució d'aquest indicador l'any 2022.



0,13%

↓ -0,01p.p

% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal

39,6€

↓ -2,5%

Despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès

Segueix el lleuger creixement de l'autofinançament del Servei

Torna a créixer el **percentatge de finançament per part de l'Ajuntament sobre la despesa corrent** (64,6%; +1,0 punt percentual respecte l'any 2021).

Donat que no hi ha més que aquestes dues fonts de finançament de les OMIC, el **percentatge de finançament per part d'altres institucions sobre la despesa corrent** (35,4%) cau un punt percentual respecte l'edició de 2021.



Tot i que aquesta és la cinquena edició consecutiva en què augmenta el finançament dels Serveis Públics de Consum per part dels ajuntaments i es redueix el cofinançament d'altres institucions, els valors percentuals són molt lluny dels nivells assolits entre 2014 y 2016, fet que dona lloc a la forma de pinça que presenta el gràfic d'ambdós indicadors.



Despesa corrent finançada per altres institucions

35,4%

↓ -1,0 p.p.

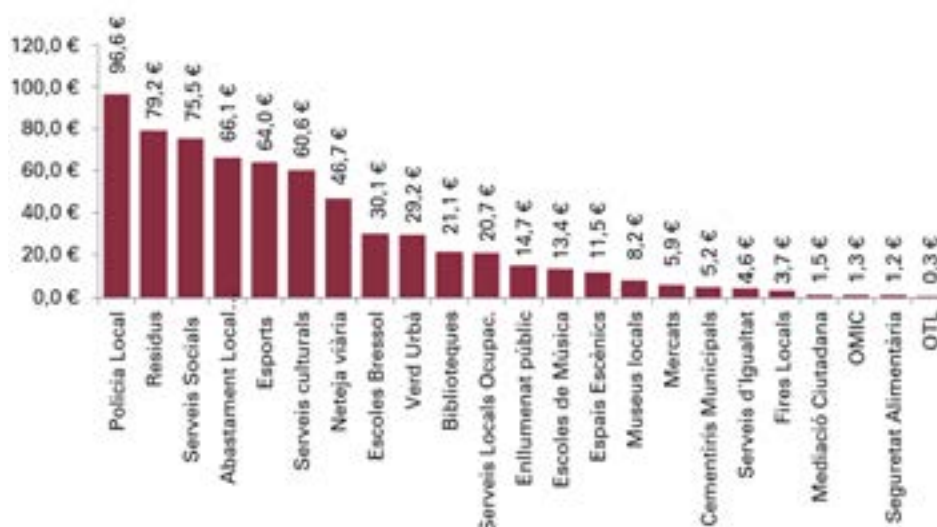


Despesa corrent finançada per l'Ajuntament

64,6%

↑ +1,0 p.p.

No obstant, convé destacar que en comparació amb la resta dels serveis participants als Cercles de Comparació Intermunicipal, **la despesa corrent en Consum és la tercera més baixa.**





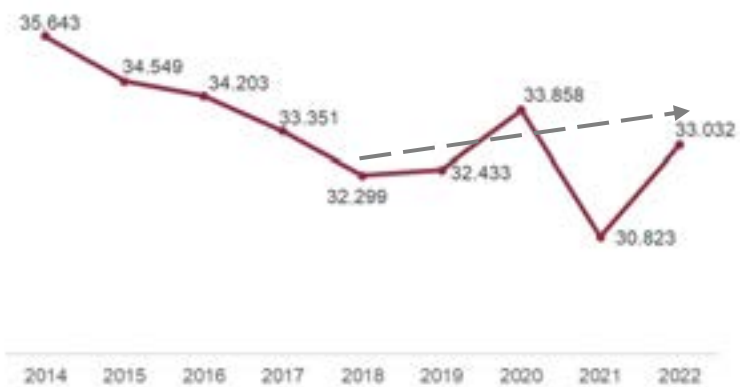
Persones treballadores

Més esforç potencial de les persones treballadores de l'OMIC

El valor de l'indicador "**habitants per persona treballadora de l'OMIC**" creix significativament entre 2021 i 2022 (+7,2%), situant-se en la senda que s'inicià l'any 2018 i continuà l'any 2019: el valor de 2022 se situa sobre la línia tendencial. Aquesta hipòtesi haurà de ser comprovada en futures edicions: les edicions de 2020 i 2021 representen perturbacions en una sèrie que assenyalava una reducció progressiva en l'esforç potencial de les persones treballadores de l'OMIC entre 2014 i 2018 i un lleuger augment en aquest esforç a partir de 2018.

Tot i que l'increment del valor de l'indicador és parcialment explicat per la reincorporació al Cercle d'un municipi el valor de l'indicador del qual és molt alt, aquesta no n'és l'única explicació: en un 20% dels municipis participants, el valor d'aquest indicador creix més d'un 10% (només en un 10% dels municipis el valor de l'indicador cau més d'un 10%).

Habitants per persona treballadora de l'OMIC



33.032

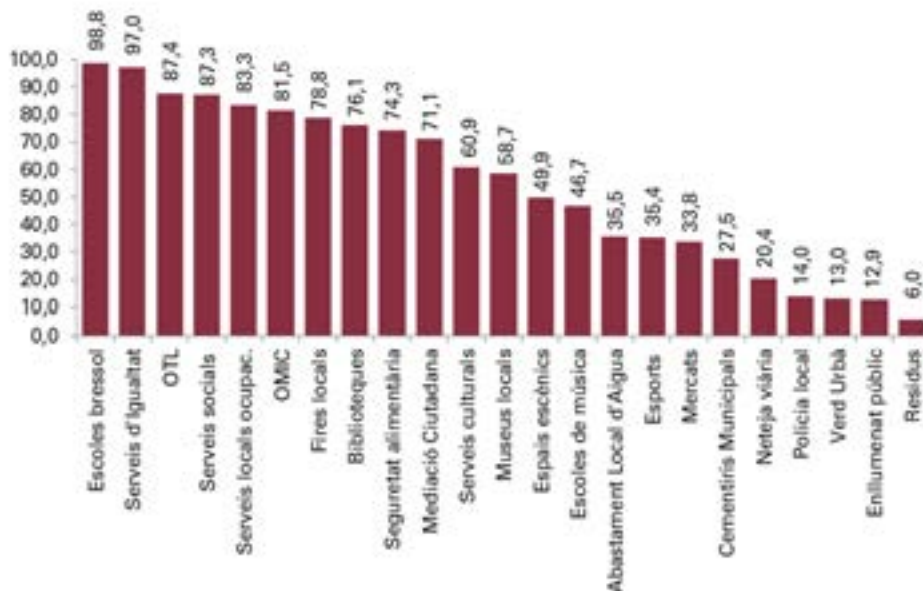
↑ +7,2%

Habitants per
persona
treballadora de
l'OMIC



Un **81,5%** de les plantilles dels serveis de Consum **són dones i un 18,5% són homes**. A pesar que es tracta d'una de les dades més elevades, encara hi ha 5 serveis amb més presència de dones.

% de dones treballadores dels serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal



Recuperació del nombre de casos per persona treballadora de l'OMIC

Els dos anys més forts de pandèmia de la Covid-19 van dur el valor de l'indicador "**nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC**", consecutivament, al nivell mínim de la sèrie històrica. Tanmateix, aquest any 2022 s'observa la recuperació del valor de l'indicador, el qual se situa en la línia de tendència 2018-2022: superats els efectes de la pandèmia en la reducció del nombre de casos per persona treballadora de l'OMIC, el valor de l'indicador se situa en el punt de projecció de la subsèrie 2018-2019 (veure la línia discontinua en el gràfic adjunt).

Els 936 **casos atesos per persona treballadora de l'OMIC** de l'any 2022 representen un increment del 8,5% en relació amb l'edició de 2021.



936

↑ +8,5%

Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC

A més, a diferència del que succeí els dos darrers anys, ambdós grups de municipis han vist incrementar el nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC: els **municipis mitjans** han tornat a incrementar el nombre de casos (en aquesta edició, un increment de l'11,9%) i els **municipis més grans** generat un increment del 5,0% en el valor de l'indicador.

Grup 10-50M

542 ↑

Grup +50M

1.100 ↑

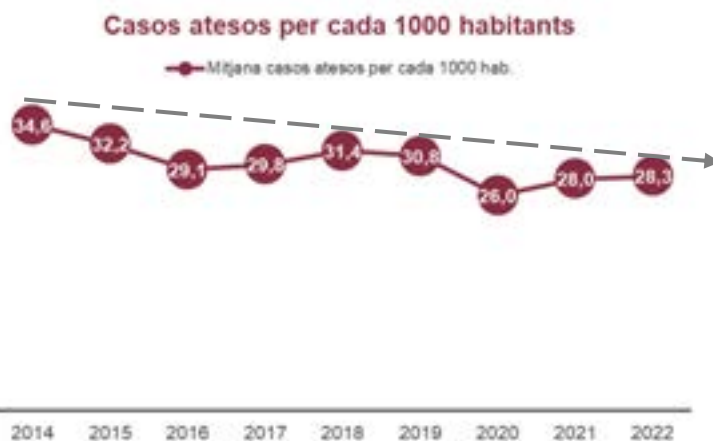
Diferències en el nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC per grup de municipis



Atenció ciutadana

Els casos atesos per cada 1.000 habitants recuperen la senda pre-pandèmia

És fàcil veure gràficament que el valor de l'indicador "**casos atesos per cada 1.000 habitants**" se situa exactament sobre la seva línia de tendència; una tendència suaument i lleugerament decreixent que, com ja s'apuntava en l'edició anterior, aquest any 2022 sembla haver-se recuperat dels efectes de la pandèmia de la Covid-19.



Els 28,3 **casos atesos per cada mil habitants** de 2022 representen un creixement de l'1,2% respecte el valor de l'indicador l'any 2021 (un 8,95% si el comparem amb el mínim històric de 2020).



28,3

↑ +1,2%

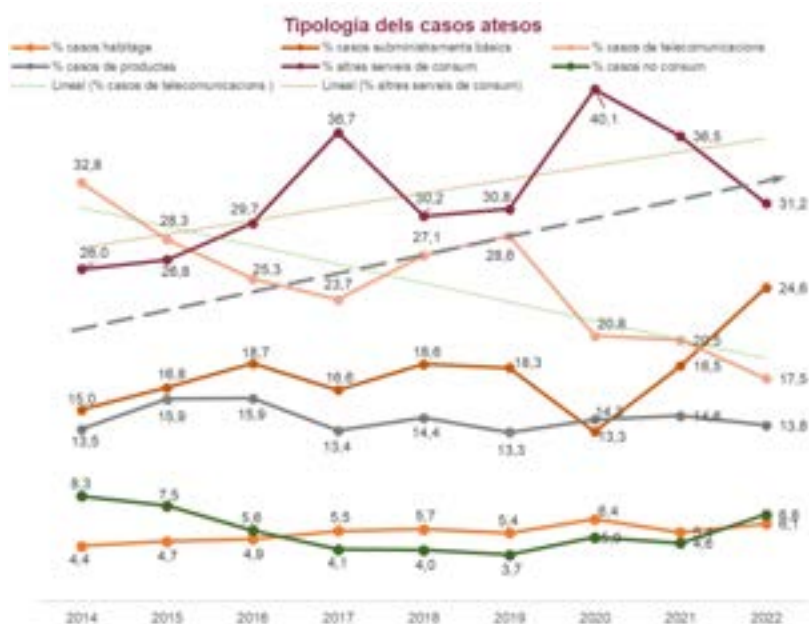
Nombre de casos atesos per cada 1.000 habitants

Es tendeix a normalitzar la distribució per tipologia dels casos atesos

A continuació, es presenta el gràfic que millor recull les diferents crisis de consum que han aparegut en el marc de referència dels Serveis Públics de consum, en el qual hom pot veure el conjunt d'indicadors agrupats i presentats com a "**tipologia dels casos atesos**". Aquests indicadors aportaran algunes pistes, molt significatives, sobre el què ha succeït amb les OMIC un cop superades les restriccions que, durant els anys 2020 i 2021, va generar la pandèmia de la Covid-19. Unes restriccions que van provocar un extraordinari increment en el percentatge de casos d'**altres serveis de consum**, associat a l'aparició d'una crisi en els serveis de transports i que van dur el valor d'aquest indicador, per primera vegada, per sobre del 40% del total de casos atesos. A continuació hom podrà comprovar què ha succeït amb aquests indicadors el 2022.

El **valor del percentatge de casos d'altres serveis de consum i del percentatge de casos de telecomunicacions** s'apropa, el 2022, al que correspondria a la seva línia de tendència, fet que sintetitza un retorn a la normalitat dels **Serveis Públics de Consum**.

Tanmateix, en tots dos casos, el valor de l'indicador en aquesta edició és inferior al que correspondria, a causa del gran increment en el **percentatge de casos de subministraments bàsics**.



En efecte, l'any 2022, amb un increment en el total de casos atesos per cada 1.000 habitants, el **percentatge de casos atesos d'altres serveis de consum** cau 5,2 punts percentuals respecte 2021, ja completament superats els efectes de la pandèmia sobre els serveis turístics i la sanitat privada. També cau (3 punts percentuals) el **percentatge de casos de telecomunicacions** i el **percentatge de casos de productes sobre el total de casos atesos** (-0,7 punts percentuals respecte l'any 2021).



31,2%

↓ -5,2 p.p.

% casos d'altres serveis de consum

17,5%

↓ -3,0 p.p.

% casos de telecomunicacions

13,8%

↓ -0,7 p.p.

% casos de productes

En aquest context, destaca com creix el **percentatge de casos atesos** de subministraments bàsics sobre el total dels casos atesos (+6,1 punts percentuals respecte l'any 2021; +11,3% des de 2020); aquest fet està associat als canvis en la normativa i en les pràctiques de tarificació de les empreses subministradores.

Els **percentatges de casos d'habitatge** i de **casos de no consum** també tornen a créixer lleugerament aquest 2022.

24,6%

↑ 6,1 p.p.

%casos de subministraments bàsics

6,1%

↑ 0,7 p.p.

% casos d'habitatge

6,8%

↑ 2,2 p.p.

%casos de no consum



Segueix la caiguda en el percentatge de reclamacions sobre el total de casos atesos

Per tercer any consecutiu, cau el **percentatge de reclamacions i de denúncies** i creix, fins assolir el màxim històric, el **percentatge de consultes informatives sobre el total de casos atesos**. Aquest és un dels indicadors que manté els efectes de la pandèmia sobre els Serveis Públics de Consum tot i l'augment de casos atesos.



En aquesta edició de 2022 torna a créixer el **percentatge de consultes sobre el total de casos atesos** (+2,05 punts percentuals respecte l'any 2021); es tracta del tercer any consecutiu d'increment del valor d'aquest indicador i del valor més alt de la sèrie històrica (75,2%). Al mateix temps, per tercer any consecutiu, cau el **percentatge de reclamacions sobre el total de casos atesos** (23,9%, -2,09 punts percentuals respecte l'any 2021) i es manté pràcticament constant el **percentatge de denúncies i queixes sobre el total de casos atesos** (0,9% dels casos atesos, +0,04 punts percentuals respecte l'any 2021).



75,2
↑ +2,05 p.p.

% de consultes d'informació sobre total de casos atesos

23,9
↓ -2,09 p.p.

% de reclamacions sobre total de casos atesos

0,9
↑ +0,04 p.p.

% de denúncies i queixes sobre total de casos atesos



Com és habitual, hi ha més pes dels casos de reclamacions i denúncies en els municipis mitjans (30,8% i 1,2% respectivament) que en els municipis més grans (22,0% i 0,9%).

Es trenca la igualtat en les vies d'atenció i tramitació dels casos atesos

Un dels efectes més visibles i tangibles de la pandèmia de la Covid-19 va ser l'importantíssim increment del **percentatge dels casos atesos per Internet** (del 12% al 37,6% entre 2019 i 2020) i **per telèfon** (en el mateix període, del 20% al 33,2%). Posteriorment, l'Informe de l'edició de 2021 del Cercle d'OMIC destacava una igualació entre les tres principals vies d'atenció dels casos atesos i va restar oberta una pregunta: què succeiria en edicions posteriors? En aquesta edició de 2022 ha crescut el **percentatge de casos atesos per telèfon** (38,1%, nivell màxim de la sèrie històrica) i de **casos atesos presencialment** (32,7%). Tot i mantenir nivells alts, tornen a caure els **casos atesos per Internet** (26,4%).



El valor del **percentatge de casos atesos per via presencial** se situa molt a prop de la tercera part del total de casos atesos (32,7%), amb un lleuger increment sobre 2021 (+0,8 punts percentuals respecte l'any 2021) i encara molt lluny dels valors pre-pandèmia (quan representaven més de dues terceres parts del total de casos atesos).



32,7%

↑ +0,8 p.p.

% de casos atesos via presencial s/ total de casos atesos

Al mateix temps, el 2022 les **vies no presencials** segueixen concentrant **prop dels dos terços dels casos atesos per les OMIC** (64,5%; -0,5 punts percentuals respecte l'any 2021), tot i que amb un eixamplament en la distància entre el **percentatge de casos atesos per telèfon sobre el total de casos atesos** (38,1%, nou màxim històric; +3,6 punts percentuals respecte l'any 2021) i el **percentatge de casos atesos per Internet sobre el total de casos atesos** (26,4%; -4,1 punts percentuals respecte l'any 2021). Amb els reajustaments assenyalats, es mantenen els efectes de la pandèmia sobre els valors d'aquests indicadors.



38,1%

↑ +3,6 p.p.

% de casos atesos per telèfon s/ total de casos atesos



26,4%

↓ -4,1 p.p.

% de casos atesos per Internet s/ total de casos atesos

Cau l'atenció telefònica com a resposta preferida a la pandèmia en els **municipis de 10 a 50 mil habitants** (34,6% dels casos atesos), al mateix temps que s'observa una major **tendència a la presencialitat** (42,8% dels casos) i un lleuger augment de l'atenció per Internet (20,8% dels casos, el segon valor més alt de la sèrie històrica).

Grup 10-50M
% presencial
42,8%

% telèfon 34,6%

% Internet 20,8%

Municipis 10-50M habitants: tramitacions principalment presencials i per telèfon

En els **municipis grans**, cau l'atenció de casos via Internet (27,9% dels casos, encara per sobre dels valors previs a la pandèmia) i augmenta molt l'**atenció telefònica** (39,0% dels casos atesos, màxim històric del grup). També augmenta, lleugerament, l'atenció presencial (30,0% dels casos de mitjana).



Grup +50M
% Telèfon
39,0%

% presencial 30,0%

% Internet 27,9%

Municipis +50M habitants: tramitacions principalment per telèfon





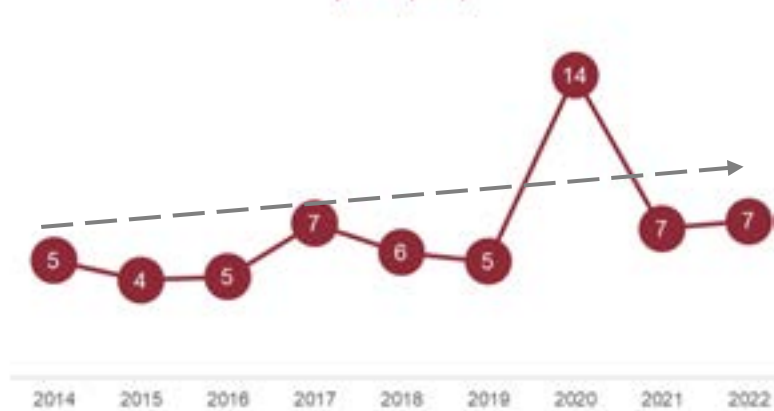
Temps de resposta

El temps de concertació de la cita prèvia es manté a nivells pre-pandèmia i es dispara el temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades durant l'any 2022

Superat l'impacte de la pandèmia sobre el **temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia** el valor d'aquest indicador se situa sobre la línia de tendència de la sèrie històrica.



Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia (dies)



Les OMIC han integrat l'aprenentatge dels canvis generats pels confinaments de la pandèmia de la Covid-19 i, en aquesta edició de 2022, el **temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia** s'ha mantingut força estable (7,1 dies el 2022; +0,4 dies respecte 2021) i, com s'assenyalava anteriorment, sobre la senda de la sèrie històrica de l'indicador.



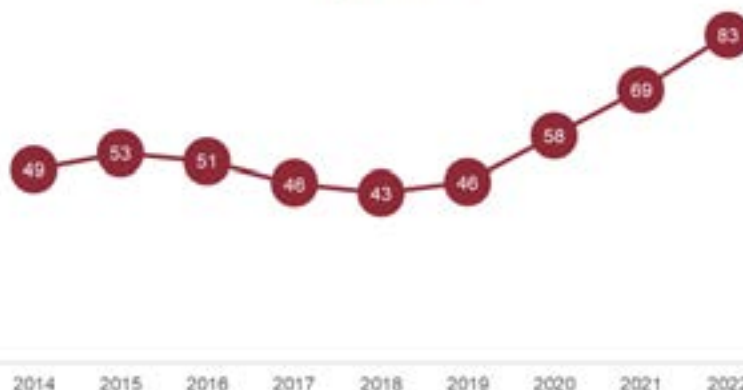
7,1 dies

↑ +5,0%

Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia (CP)

Pel que fa al **temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi**, segueix creixent i, en aquesta edició de 2022, es dispara i assoleix el nivell màxim de la sèrie històrica.

Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any d'estudi



En efecte, el **temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any 2022** creix fins als 83 dies, 14 dies més (+20,1%) que l'any 2021, 26 dies més (+44,5%) que l'any 2020 i 37 dies més (+81,0%) que l'any 2019, just abans que arribés la pandèmia.



83 dies

↑ +20,1%

Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi (TR)



A diferència d'allò que s'assenyala en l'Informe de conclusions de l'edició anterior, l'evolució d'aquests dos indicadors segueix un patró oposat en els dos grups de municipis considerats: mentre el temps de resposta millora significativament en els municipis de 10 mil a 50 mil habitants, el valor d'ambdós indicadors empitjora considerablement en els municipis més grans. Així, el **temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades** l'any 2022 en els municipis de més de 50 mil habitants (96 dies) gairebé dobla el valor de l'indicador en els municipis mitjans (51 dies).



Grup 10-50M

CP: 6,5d ↓

TR: 51d ↓

Grup +50M

CP: 7,3d ↑

TR: 96d ↑

Diferències en el temps de concertació dels casos atesos amb cita prèvia (CP) i del temps de tramitació de les reclamacions (TR) per grup de municipis



Retorn a la ciutadania

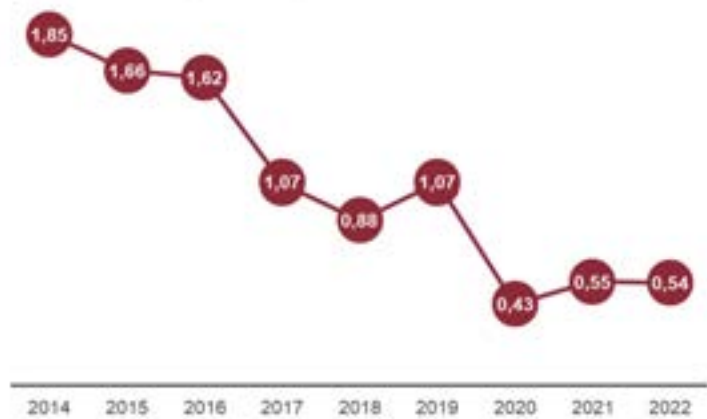
Menys inspeccions amb recursos propis i més inspeccions informatives

Tot i que les inspeccions en matèria de consum cauen des de l'edició de 2017, un dels principals efectes de la pandèmia derivada de la Covid-19 va ser la caiguda dràstica en el nombre d'**inspeccions per cada 1.000 habitants**, que assolí el nivell més baix de la sèrie històrica l'any 2020 i que el 2021 es va recuperar lleugerament.

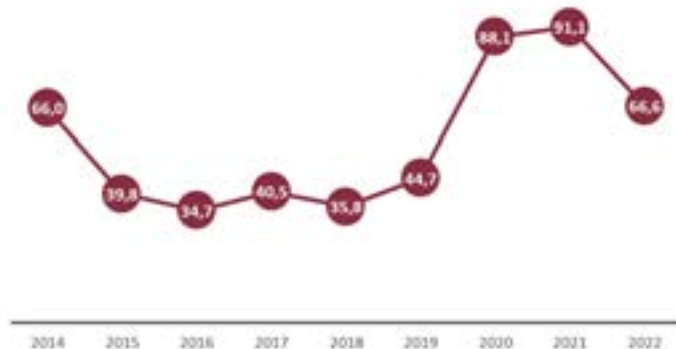


Tanmateix, en aquesta edició de 2022 el valor de l'indicador torna a caure molt lleugerament, al mateix temps que cau el **percentatge d'inspeccions realitzades amb recursos propis** dels ajuntaments. Per altre banda, creix el **percentatge d'inspeccions informatives sobre el total d'inspeccions**, fins a situar-se a prop de la línia de tendència pre-pandèmia.

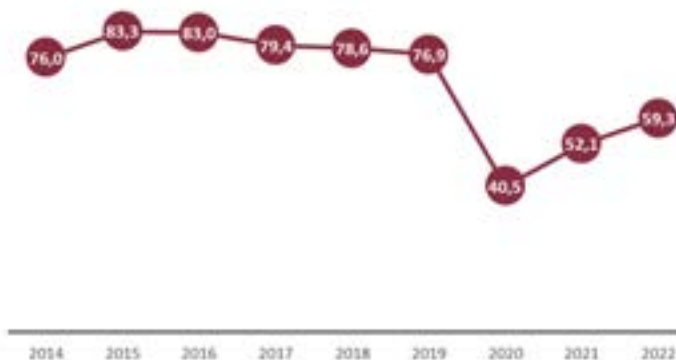
Inspeccions per cada 1000 habitants



% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions



% Inspeccions informatives sobre total d'inspeccions



En efecte, en aquesta edició de 2022, es frena la recuperació del **nombre d'inspeccions per 1.000 habitants** (0,54; -1,0% respecte 2021), al mateix temps que s'observa una notable reducció del **percentatge d'inspeccions amb recursos propis** (66,6%; -24,5 punts percentuals respecte l'any 2021) i un creixement significatiu del **percentatge d'inspeccions informatives sobre el total d'inspeccions** (59,3%; +7,1 punts percentuals respecte l'any 2021).



0,54

↓ -1,0%

Inspeccions per cada 1.000 habitants



66,6%

↓ -24,5 p.p.

% d'inspeccions amb recursos propis sobre inspeccions totals



59,3%

↑ +7,1 p.p.

% d'inspeccions informatives sobre inspeccions totals

Finalment, es fa palès que la recuperació parcial de les inspeccions informatives realitzades pel Serveis de Polítiques de Consum de la Diputació de Barcelona ha suposat una reducció en les inspeccions realitzades pels ajuntaments amb recursos propis.



Es frena la recuperació post-pandèmia de les persones assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum

Els municipis participants en aquesta edició de 2022 del Cercle d'OMIC no han pogut sostenir el creixement en el **nombre de persones assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum** que es va produir en l'anterior edició, després de la dràstica caiguda provocada per les restriccions derivades de la pandèmia de la Covid-19. Malgrat la finalització de les restriccions a l'organització d'activitats grupals, s'ha reduït l'afluència a aquesta tipologia d'activitats; aquest fet és especialment rellevant en les activitats organitzades fora dels centres escolars.



La mitjana de persones **assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum en els centres escolars per cada 10.000 habitants** (55,9) s'ha reduït un 14,4% respecte l'any 2021, tornant als nivells anteriors als anys 2018 i 2019. Tanmateix, es tracta del quart valor més alt de la sèrie històrica de l'indicador i, pel que fa a la mitjana del grup de municipis mitjans, es manté estable.



55,9

↓ -14,4%

Assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum (centres escolars) per 10.000 hab.

Per altra banda, en aquesta edició de 2022 destaca l'evolució negativa en el nombre de persones **assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum fora dels centres escolars**, un indicador que semblava haver-se recuperat després dels primers efectes de la pandèmia. La realitat és que aquest 2022 el valor de l'indicador és el segon més baix de la sèrie (9,5 persones assistents per cada 10.000 habitants, de mitjana), amb una caiguda del 59,1% respecte la dada de 2021. La magnitud de la reducció en el valor d'aquest indicador es produeix en ambdós grups de municipis.



9,5

↓ -59,1%

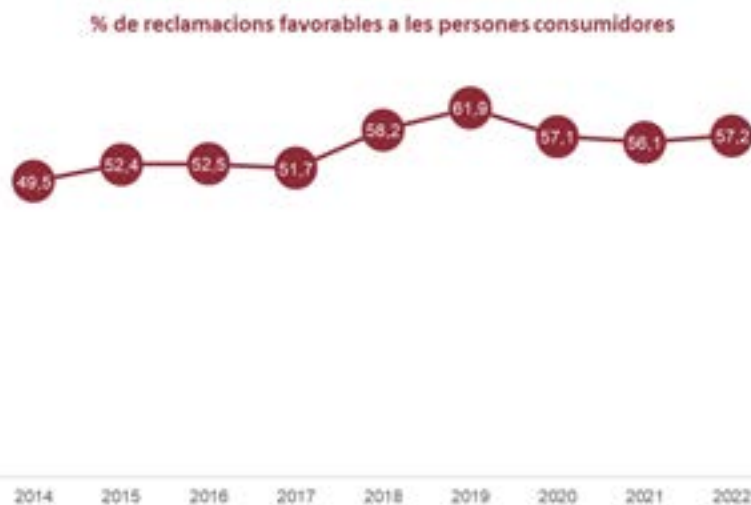
Assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum (no centres escolars) per 10.000 hab.

Torna a créixer el percentatge de reclamacions favorables a les persones consumidores

Malgrat que anteriorment s'ha fet referència a l'allargament en el temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades durant l'any 2022, creix el **percentatge de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores sobre el total de reclamacions tancades** durant l'any, situant-se de nou per sobre del 57%.

Així, el **valor de l'indicador** en aquesta edició de 2022 (57,2%; +1,1 punts percentuals respecte 2021) és el quart valor més alt de la sèrie històrica de l'indicador, només darrere de 2019, 2018 i 2013. Un nou èxit de les OMIC participants en el Cercle.

En aquesta edició, el **percentatge de reclamacions favorables a les persones consumidores** creix en tots dos **grups de municipis**, mantenint-se lleugerament per sobre la mitjana dels municipis de 10 a 50 mil habitants.



57,2%

↑ +1,1 p.p.

% reclamacions favorables a la persona consumidora



Grup 10-50M

59,3% ↑

Diferències en el % reclamacions favorables a la persona consumidora per

Grup +50M

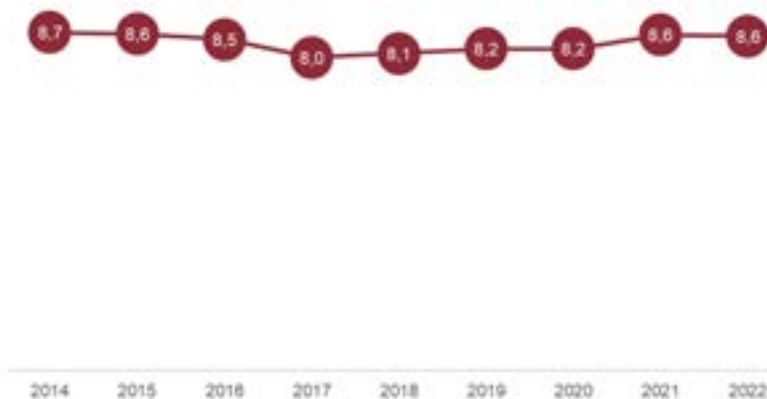
56,5% ↑

grup de municipis

Es manté molt alta i constant la satisfacció de les persones consumidores amb l'OMIC

El **grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció rebuda a l'OMIC** es consolida en nivells molt alts. De fet, el valor assolit iguala el segon més alt de la sèrie històrica i és una mostra de la molt alta valoració dels Serveis municipals de consum per part de les persones consumidores.

Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC



En efecte, el **grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció rebuda a l'OMIC** torna a situar-se, l'any 2022, en 8,6 punts sobre 10, un fet encara més significatiu si hom considera que el nombre de municipis que realitzen les enquestes de satisfacció se situa al voltant del 40% del total.



8,6/10

Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC

Tallers de millora

Els dies 6 i 8 de juny del 2023 es van celebrar, presencialment, els tallers de millora amb el personal tècnic dels diferents serveis d'OMIC participants. Durant els tallers, les persones assistents van **intercanviar experiències** sobre què ha succeït amb els Serveis Públics de Consum aquest darrer any 2022, el darrer amb restriccions derivades de la pandèmia de la Covid-19.

El tallers contemplaven la realització de **dues dinàmiques** que ajudaven a conèixer millor els indicadors treballats i a fomentar l'intercanvi d'experiències.

La primera dinàmica, "**Respon al regidor o a la regidora**", tenia per objectiu donar valor a la utilitat dels indicadors del Quadre Resum d'Indicadors (QRI) i preveure possibles preguntes sobre el Servei que puguin realitzar les noves regidores o regidors resultants de les eleccions del passat 28 de maig de 2023.

Aquesta primera dinàmica consistia en què el personal tècnic present elaborés una resposta basada en dades a una pregunta hipotèticament formulada per un nou regidor o una nova regidora sobre el Servei d'OMIC. Sobre la taula es dipositaven una sèrie de cartes (cap per avall), cadas-

cuna de les quals contenia una possible pregunta d'una nova regidora o d'un nou regidor. Les preguntes eren diferents i cada persona, en representació de cada municipi, havia de respondre la pregunta escollida a cegues, mitjançant la selecció d'alguns dels indicadors dels seus municipis. Així, la primera part de la dinàmica consistia en fer una anàlisi individual del QRI, seleccionant un o dos indicadors que donaven resposta a l'aspecte que es preguntava i sis indicadors del QRI que ajudaven a explicar el perquè dels resultats dels indicadors del pas anterior; també podien assenyalar, en cas que hi hagués, algun altre factor (no recollit en el QRI) que hagués influït en la resposta que havien donat. Finalment, es podien compartir els resultats de l'anàlisi amb la resta de les persones de la taula.

A continuació es presenta un exemple de les plantilles.



La segona dinàmica "**Un problema, una solució**" tenia per objectiu generar propostes de millora sobre aspectes concrets dels diferents serveis. El personal tècnic de cada municipi havia de preparar de 2 a 3 preguntes curtes i de fàcil resposta sobre aspectes del dia a dia, dificultats no resoltes, dubtes de gestió, o qualsevol inquietud respecte el servei. Posteriorment, s'iniciava un torn de preguntes i respostes ordenat, en el qual cada persona formulava la seva pregunta i responia a les de la resta.

Els resultats d'aquesta segona dinàmica són els que es presenten a continuació. Els comentaris han estat classificats per temes o per àmbits.

Persones treballadores

La normativa en matèria de consum és canviant i té una afectació directa en l'atenció dels casos. Alhora, és cada cop més habitual l'atenció de casos sobre matèries molt concretes i específiques. Davant d'aquests casos, quines eines es disposen per resoldre dubtes o cercar informació?

L'Agència Catalana de Consum (ACC) imparteix sessions formatives adreçades al personal tècnic que té encomanades les tasques d'informació i orientació a les persones consumidores. Es recomana i es posa en valor l'assistència i la realització d'aquests cursos per tal d'adquirir nous coneixements sobre la normativa en matèria de defensa de les persones consumidores i conèixer noves vies i tècniques de resolució de casos.

Quan hi ha dubtes jurídics es recomana preguntar a l'Agència Catalana de Consum (ACC), tot i que en alguns casos les respostes no són tan ràpides com seria desitjable. Si es tracta d'un cas molt complex i va més enllà de les competències d'assessorament de l'OMIC, es pot plantejar a la persona consumidora que acudeixi a un professional de l'advocacia o un altre tipus d'assessorament adient pel seu cas.

La Diputació de Barcelona disposa de la "Comunitat de Pràctiques" per tal de resoldre dubtes entre les persones adherides. Per poder-hi accedir, prèviament s'ha de fer una petició a la persona referent. Es posa de manifest que és un canal directe i força útil per aquells casos específics i de major complexitat.

Quines mesures de seguretat es poden prendre per a la protecció del personal de l'OMIC?

S'han d'analitzar les característiques de l'espai on es fa l'atenció, però algunes idees a considerar són:

- ▶ Disposar de càmeres de seguretat situades en llocs visibles per les persones que s'adrecen a l'OMIC.
- ▶ Dotar-se d'algun mecanisme per comunicar-se directament amb la policia local (botó del pànic o aplicació d'ordinador).

Atenció ciutadana: cita prèvia

Per als gestors de cita prèvia online autogestionats per les persones usuàries, quins mecanismes es poden utilitzar per fer un filtratge dels casos previ a l'atenció?

Es pot incorporar en el gestor de cita prèvia un formulari on es demani el motiu de la visita i on hi hagi un apartat per saber si es vol reclamar i si ja s'ha fet la reclamació prèvia. En algun municipi, a més, s'ha incorporat un apartat en el formulari online on es pot adjuntar la reclamació prèvia o documentació vinculada al cas. Un cop la persona consumidora ha enviat el formulari, es genera l'expedient de forma automàtica. D'aquesta manera, es pot fer un primer filtratge. Un altre avantatge d'aquest sistema és que les visites presencials són més curtes ja que prèviament ja es disposa de la informació i documentació sobre el cas i, per tant, s'agilitza la gestió del temps i l'atenció a la ciutadania.

En d'altres casos, el personal d'administració fa aquest primer filtratge. És una opinió general que l'existència d'un primer filtratge en l'atenció a la persona usuària provoqui que el nombre de casos que no són realment de consum disminueixin i, per tant, es millori el servei de l'OMIC en termes d'eficiència en la gestió i atenció dels casos.

També es pot fer un primer filtratge via telefònica: en alguns casos, el dia abans de la cita, es truca a la persona consumidora per recordar-li la cita i s'aprofita per preguntar sobre la temàtica



del cas. També s'informa sobre la documentació que s'ha d'aportar per fer la reclamació prèvia, si s'escau. Amb aquestes trucades també es pot fer un primer filtratge i són de gran utilitat sobretot per detectar casos que no són de l'àmbit competencial de l'OMIC, que es deriven al servei corresponent.

Per a les OMIC que funcionen exclusivament amb cita prèvia, com es pot actuar quan es presenten persones espontànies?

En la majoria de municipis que funcionen exclusivament amb cita prèvia, exceptuant algun cas, no s'accepta atendre casos sense cita prèvia. En el cas que es presenti una persona sense cita, s'informa de quin és el procediment per obtenir una cita per tal d'atendre el seu cas. En altres municipis, per tal de limitar l'impacte que la cita prèvia pot tenir en uns determinats sectors de la ciutadania, s'alternen les hores reservades per a l'atenció concertada amb les hores d'atenció lliure.

Atenció ciutadana: atenció directa

Quant de temps es recomana dedicar a la visita presencial?

Tot i que és complicat establir una dedicació fixa perquè les casuístiques dels casos són molt diverses, es consensua un màxim de 30 minuts. En alguns casos es reserven espais de 45 minuts, per si la cita s'allarga, no tenir problemes d'atenció amb les següents cites programades.

Hi ha casos en què la reclamació prèvia escrita per la persona consumidora no és del tot comprensible i no s'acaba d'entendre quina és la seva situació ni què es demana per resoldre el seu cas. Quina és la millor manera d'afrontar aquests casos?

En la majoria de municipis, si manca claredat per part de la persona consumidora en l'exposició del seu cas, se la cita a l'oficina o es fa una trucada per tal d'orientar-la, entendre quina és la seva situació i es demana que torni a enviar l'escrit.

Es considera que en tots els casos s'hauria d'assessorar a la persona consumidora perquè sigui ella mateixa, de manera autònoma, qui escrigui la seva reclamació. Alhora, també es reconeix que en alguns casos si la persona té dificultats per a la redacció, són els mateixos tècnics de l'OMIC qui reescriuen el text. En aquests casos s'ha d'explicar i llegir conjuntament la reclamació i assegurar-se que la persona reclamant està d'acord amb el que s'ha escrit tot demanant la seva signatura.

Com es pot organitzar el servei per donar una resposta eficient a través de les diferents vies d'atenció (telefònica, presencial, internet, etc.)?

En general, el personal que fa atenció directa es dedica exclusivament a aquesta tasca, mentre que les persones que es troben al backoffice només atenen trucades i consultes per correu electrònic. En moments de molta activitat, es prioritza l'atenció directa a la ciutadania i, si al mateix temps es reben trucades, es demanen les dades de contacte de la persona per trucar-la més tard. En tots els casos es posa de manifest la necessitat de distribuir el personal segons la tipologia d'atenció (presencial, telefònica, Internet, etc.), tot i que també hi ha d'haver polivalència quan les necessitats del servei ho requereixen. També es recomana disposar d'unes hores per realitzar tasques de gestió interna (idealment un dia a la setmana).

Es disposa d'espais per atendre casos que requereixen d'una major intimitat per garantir la confidencialitat de la persona consumidora?

En algunes OMIC hi ha espais separats habilitats per l'atenció de casos que requereixen d'una major intimitat i confidencialitat. En els casos que no es disposi d'aquests espais, es pot buscar un altre espai municipal adient per aquest tipus d'atenció. És imprescindible adequar l'espai d'atenció separant-lo amb vidres o disposar d'un espai totalment aïllat. També cal considerar la



possibilitat de tenir separats l'espai de recepció de la persona consumidora de l'espai d'atenció del cas.

S'han d'atendre els casos d'altres municipis?

En general, es recomana disposar d'un bon mecanisme de filtratge per rebre el mínim de casos que no siguin o bé de persones consumidores residents o bé d'entitats ubicades al propi municipi. No obstant, i sempre en funció de la realitat de cada servei i dels criteris tècnics del personal de l'OMIC, es suggereix atendre sempre tots els casos que siguin de consum. D'aquesta manera, s'evitarà que produeixi en el ciutadà un sentiment de no atenció per part d'un organisme públic o, que la persona consumidora abandoni la seva reclamació. Igualment, es destaca que la pressió de l'Administració pot aconseguir més resultats positius que si la persona consumidora gestiona el seu cas en solitud.

De quina manera es pot apropar el servei a la ciutadania?

Es proposa fer atencions als barris i de forma rotatòria. És important igualar l'atenció itinerant amb la que es faci a la pròpia oficina de l'OMIC. Es recomana utilitzar espais municipals coneguts i accessibles (casals del barri, espais de gent gran, etc.) i disposar de tots els requeriments tecnològics necessaris per poder fer el registre d'entrada dels casos atesos (inclosa la signatura electrònica). Aquesta opció és emprada per més d'un municipi i cada cop està més estesa pels bons resultats que ofereix.

Com s'ha d'actuar quan es rep una trucada de caràcter urgent per part d'una consumidora que demana una resposta immediata?

Tot i que depèn de cada cas, les respostes immediates no són sempre factibles. En tot cas, s'ha d'escoltar atentament a la persona que presenta el cas per identificar si es tracta d'un cas urgent o no. Es recomana explicar a la persona consumidora quines són les competències de l'OMIC i els motius pels quals es pot atendre o no el seu cas. Una possibilitat, si la consulta va més enllà de l'àmbit competencial de l'OMIC, és derivar-lo a un servei d'orientació jurídica o a d'altres organismes i/o serveis que siguin competents en la matèria.

Es comenta que seria interessant oferir al personal tècnic de l'OMIC formació en gestió emocional per atendre de forma més efectiva aquesta tipologia de casos més sensibles.



Reclamacions

Quan es tracta d'un cas en què una administració pública no dona resposta en els terminis establerts, com es gestiona? I en el cas d'una empresa privada?

Si es tracta d'una administració pública es pot acudir al Síndic de Greuges. Es pot acudir al Síndic de Greuges en el cas que l'Administració no doni resposta al ciutadà o aquest interpreti que no s'han respectat els seus drets com administrat. En el cas d'una persona consumidora es pot acudir al Síndic de Greuges sempre i quan la reclamació interposada tingui relació amb un servei de tracte continuat.

Un cop s'ha superat el termini legal establert per donar resposta (30 dies), es realitza un segon requeriment amb un nou termini de resposta de 10 dies. Tot i així, abans de fer aquest segon requeriment, és recomanable trucar a la persona consumidora per assegurar-se que no ha obtingut resposta i que aquesta no hagi estat notificada a l'OMIC. En la majoria de municipis, la segona notificació es fa a través d'un correu electrònic adjuntant el justificant de la primera notificació. La majoria d'empreses responen més ràpid per correu electrònic que per notificació electrònica.

Alguns municipis també opten per enviar les notificacions per correu postal, tot i que aquesta és una via menys habitual. Aquestes diferències quant a la comunicació amb les empreses té a veure, en part, pel suport i supervisió dels serveis jurídics de cada Ajuntament.

En el cas que no es respongui a la segona reclamació, es proposa emetre'n una tercera i, en el cas de no rebre resposta dins dels terminis internament establerts, es tancaria l'expedient.

S'aconsella adjuntar en cada reclamació el justificant de gestió on consti la data i la persona que va rebre la reclamació anterior.

Si bé és cert que la majoria d'empreses responen per correu electrònic, cal insistir per a que responguin per la via oficial, fent servir els canals de notificació electrònica.

Com s'interpreta la no contestació a les segones al·legacions del consumidor per part de l'empresa en el procés de mediació?

Abans de tramitar la sol·licitud d'inici de la mediació de consum la persona consumidora ha d'haver presentat una reclamació prèvia a l'empresa amb qui hagi tingut la relació de consum. Transcorregut el termini d'un mes sense haver obtingut resposta, o en cas de resposta no satisfactòria a les pretensions formulades, es pot iniciar el procediment de mediació davant l'entitat mediatora acreditada. Si l'empresa no dona resposta a les segones al·legacions realitzades pel consumidor, es pressuposa que accepta la proposta feta per la persona consumidora i per tant ha de prendre les mesures corresponents per compensar-la (tal com estableix l'article 24.2 del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum).

De quina manera es poden gestionar les reclamacions als establiments del propi municipi d'una manera més propera?

Per a la notificació de les reclamacions, es proposa utilitzar canals més directes com el notificador municipal, trucar a l'establiment per comunicar-li abans de l'enviament o just després d'enviar la notificació. per tal que l'establiment ho visqui com un servei que se li dona també a ell i no només a la persona reclamant. D'altra banda, es proposa oferir la possibilitat de fer les mediacions de forma presencial.

Respecte la mediació, es proposa que es facin campanyes informatives als comerços locals per explicar-los en què consisteix el procés de mediació i en què els pot beneficiar. Sovint la mediació es percep com un procés sancionador i que va en contra dels interessos dels comerços. Es posa de manifest la necessitat de revertir aquesta visió i dissenyar campanyes en positiu adreçades als comerciants. Es comenta que la mediació, tot i ser positiva, també té les seves pròpies limitacions (recursos, temps, resistències, etc.).

En cas de les reclamacions on s'evidencia una pràctica comercial deslleial, a banda de les mediacions i el procés d'arbitratge, quines altres possibilitats hi ha?

Una possibilitat és interposar una denúncia davant l'Agència Catalana del Consum (ACC). Una altra opció que es proposa és tramitar una sol·licitud de col·laboració amb l'Agència Catalana del Consum (ACC) per fer una inspecció a l'establiment.

Són efectives les mediacions per via telefònica? Quins resultats s'han donat?

En el cas de la companyia Vodafone, la majoria de les mediacions són per telèfon i els resultats han estat positius. Sovint, aquestes mediacions es fan amb el consumidor present i la majoria d'elles es resolen amb una sola trucada i en la mateixa cita. A més, es demana a l'empresa que envii la resposta per escrit per donar constància de la conversa. En el cas que es tracti d'un cas més complex, l'empresa estudia el cas i respon per escrit.



S'ha d'insistir en cas de rebre una resposta no favorable?

Si la resposta és negativa, es recomana que l'OMIC escrigui al reclamant per a què presenti noves al·legacions en els 10 dies següents a la recepció de la resposta. En cas que la persona reclamant no les presenti, es proposa tancar l'expedient.

Tipologia de casos

Com es gestionen els casos en el què el recorregut de la reclamació no té cap possibilitat d'èxit?

La normativa és la principal alidada en aquests casos. En cap cas es pot influenciar a la persona per a que no presenti una reclamació, ja que està en el seu dret. Tot i així, i amb la normativa com argument principal, si que es pot advertir que la reclamació és molt probable que sigui desfavorable per a la persona que la presenta.

En aquest sentit hi ha consens en què alhora d'atendre qualsevol cas no es poden donar expectatives falses, igual que no es pot impedir que la persona consumidora presenti la reclamació si així ho considera.

També es posa de manifest la necessitat d'aclarir a la persona consumidora quin és el paper de l'OMIC (un espai neutral de prevenció i protecció en l'àmbit del consum, no exclusivament del consumidor). En aquest sentit, es reflexiona sobre la idoneïtat de la nomenclatura de l'OMIC i es suggereix Oficina Municipal d'Informació en Consum per tal d'ampliar l'abast del concepte i no restringir-lo només a les persones consumidores.



Retorn a la ciutadania: Avaluació del servei

Quin sistema és pot utilitzar per conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei?

Per tal de sistematitzar el procediment d'avaluació, es proposa enviar una enquesta de satisfacció del servei en el moment d'enviar la notificació de tancament de l'expedient. En cas que la notificació es realitzi via correu electrònic, es pot afegir un enllaç a un formulari online. En cas que es realitzi per correu ordinari, es proposa enviar l'enquesta impresa junt amb la carta de notificació i demanar que es reenvii emplenada a l'OMIC (escanejada, per email, per correu ordinari o de manera presencial). Per últim, en els casos d'atenció presencial, es proposa instal·lar un dispositiu electrònic per tal de recollir i analitzar les opinions de les persones usuàries del servei.

Retorn a la ciutadania: inspeccions

En els municipis que realitzen inspeccions sancionadores, quina repercussió hi ha en l'establiment? Es detecten millores?

Quan les inspeccions són sancionadores, es constata una disminució de les reclamacions als establiments sancionats i, per tant, l'impacte a curt termini es valora positiu. Paral·lelament, es posa de manifest la utilitat de les campanyes d'inspecció informatives.

Retorn a la ciutadania: xarxes socials

De quina manera es poden gestionar les actuacions de l'OMIC en xarxes socials, ja siguin pròpies o genèriques de l'Ajuntament? Quina és la relació amb el departament de comunicació?

L'ús de les xarxes socials, permet una major difusió i accessibilitat a les notícies, consells i activitats de l'OMIC. Per a la gestió de les xarxes socials centralitzades, es requereix una bona coor-

dinació amb el departament de comunicació i, encara que no garanteixi una gran presència del servei de consum en les xarxes, sí que ofereix un canal de comunicació amb més seguidors i potencialment un major nombre de visualitzacions.

En canvi, l'avantatge de les xarxes pròpies és que l'OMIC té una major flexibilitat per fer publicacions. En ambdós casos, per tal de garantir el posicionament i millorar l'impacte, es recomana publicar de forma constant i generar itineraris o plans de comunicació per garantir un flux constant de continguts. En relació a les xarxes socials pròpies, en alguns casos s'ha optat per la contractació d'empreses externes; ara bé, tot i que pot semblar un estalvi de temps i de feina, la realitat és que el personal tècnic ha de revisar contínuament els continguts dissenyats per l'empresa i també comporta temps.

Les xarxes socials més utilitzades són Facebook, Twitter i Instagram, encara que en alguns municipis també es fa servir Telegram com a canal de difusió.

Retorn a la ciutadania: Activitats de sensibilització, campanyes i projectes transversal

Quines campanyes de sensibilització en consum es poden realitzar per arribar a un major nombre de persones?

Com en anys anteriors, es posa de manifest que les activitats presencials tenen una dificultat afegida a l'hora de mobilitzar a la ciutadania perquè hi assisteixi. Es proposa com a solució la realització de campanyes a les ràdios locals. En aquest sentit, la Diputació de Barcelona col·labora amb les OMIC per fer campanyes en aquests mitjans de comunicació.

Cal dir que alguns municipis ja tenen una programació planificada i regularment assisteixen a la ràdio per parlar sobre consum i resoldre consultes dels oients. Paral·lelament, es recomana utilitzar els mitjans locals més populars (podcast, revista municipal, etc.) i les xarxes socials per desenvolupar activitats d'educació i sensibilització no presencials.

També es proposa dissenyar campanyes informatives adreçades a col·lectius específics, com per exemple gent gran. La col·laboració amb altres departaments de l'Ajuntament és essencial per engegar aquest tipus de campanyes.

En aquest sentit, l'elaboració de díptics i altres materials de difusió i de suport han funcionat molt bé en alguns municipis.

Es recomana muntar una parada de l'OMIC quan hi hagi esdeveniments assenyalats al municipi (mercats, fires, festes majors, etc.). En aquest sentit, el 15 de març, dia mundial del consumidor, és una data idònia per fer aquests tipus de campanyes al carrer i donar a conèixer l'OMIC al conjunt de la població.

Quines campanyes es poden realitzar per promoure la tramitació telemàtica?

Per tal d'impulsar la tramitació telemàtica, les persones treballadores de l'OMIC han de fer pedagogia, assessorant i capacitant constantment a la ciutadania.

A títol d'exemple, quan es rep una trucada o visita presencial a l'OMIC, es comunica a la persona usuària que la via telemàtica per a la gestió de tràmits és la més ràpida i àgil possible. És important explicar com fer-ho i assessorar a la persona consumidora en cas que tingui qualsevol dubte. Per altra banda, també és molt recomanable detallar a la persona consumidora quina documentació ha d'adjuntar per fer el tràmit amb l'objectiu d'estalviar duplicats i errors.



Una proposta de campanya que ha resultat exitosa en alguns municipis és la generació de contingut audiovisual (vídeos) explicant com fer els tràmits de manera online. Aquest contingut que es comparteix a les xarxes socials de l'Ajuntament i les pròpies de l'OMIC té un gran impacte a nivell de visualitzacions.

De quina manera es pot implicar als instituts i escoles en les activitats d'educació i sensibilització en consum? Com es pot motivar a l'alumnat alhora de presentar aquestes activitats?

El treball col·laboratiu i transversal amb el departament d'educació és essencial. Es posa de manifest la necessitat d'obrir canals de treball transversal amb el personal tècnic d'educació de l'Ajuntament i treballar conjuntament les propostes enfocades a les escoles i instituts.

La proposta es recomana presentar-la de manera clara i senzilla.

En aquest sentit, la Diputació de Barcelona ofereix un catàleg amb les diferents activitats que es poden realitzar en aquests centres. Tot i aquesta possibilitat, també es comenta la possibilitat de col·laboració amb empreses externes o dissenyar i compartir formacions des de la pròpia OMIC.

Es recomana enviar la informació als centres escolars al mes de Juny o abans perquè es pugui incloure en la programació del curs següent.



Serveis públics locals de consum 2022: resum executiu

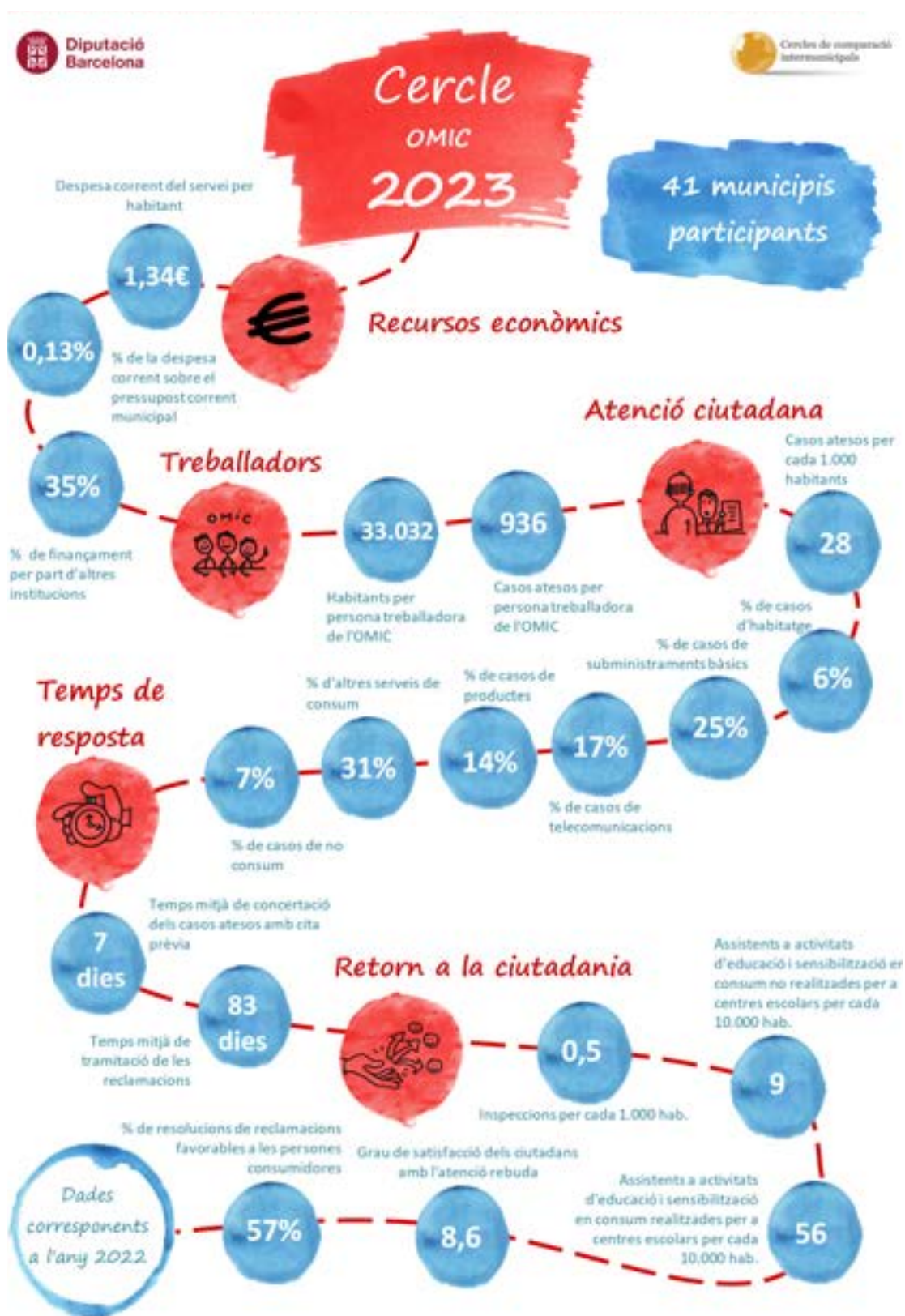


Figura 4. Infografia del Servei d'OMIC. Mitjanes corresponents a l'any 2022.

En aquesta edició de 2022 del Cercle d'OMIC, **la despesa corrent per habitant cau lleugerament fins a l'1,34€** (-2,6%) i també ho fa la **despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès** (-2,5%). La **despesa corrent del servei de consum representa el 0,13% del pressupost corrent municipal** i assoleix el **nivell més baix de la sèrie històrica** (-0,01 punts percentuals respecte l'any 2021).

Creix lleugerament el percentatge de finançament per part de l'Ajuntament sobre la despesa corrent (+1,0 punts percentuals respecte l'any 2021) i **cau**, en el mateix percentatge, **el percentatge de finançament per part d'altres institucions**, les quals financen, de mitjana, el 35% de les despeses corrents de les OMIC.

L'any 2022, en coherència amb un gran esforç per part del personal dels Serveis Públics de Consum, **l'indicador "habitants per persona treballadora de l'OMIC"** creix un 7,2%, **els casos atesos per persona treballadora de l'OMIC augmenten** un 8,5% i **tornen a la tendència pre-pandèmia**. En aquesta edició, cada persona treballadora de les OMIC va atendre de mitjana 936 casos.

El 2022 **creix lleugerament el nombre de casos per cada 1.000 habitants** (28,3 de mitjana; +1,2% en relació amb l'edició de 2021), el qual, consolidant la recuperació de l'any anterior, situa el valor de l'indicador, exactament, sobre la línia de tendència pre-pandèmia.

En aquesta edició de 2022 **es consolida la normalització total de la distribució de casos per tipologia**, ja observada en l'edició anterior i que confirma la superació definitiva dels efectes de la crisi derivada de la pandèmia de la Covid-19. Tanmateix, enguany apareix una pertorbació en la **tipologia dels casos atesos**, manifestada a través d'un important **increment en el percentatge de casos de subministraments bàsics** (+6,1 punts percentuals respecte 2021); per primera vegada, aquest indicador es col·loca en segon lloc entre les tipologies de casos, superant el **percentatge de casos de telecomunicacions** (-3,0 punts percentuals respecte 2021) i només superat pel **percentatge de casos d'altres serveis de consum** (-5,2 punts percentuals respecte 2021). Per aquesta pertorbació, aquests dos últims indicadors se situen lleugerament per sota de les seves línies de tendència sense crisi. També creixen els casos de no consum (+2,2 punts percentuals respecte 2021) i, en menor mesura, els casos d'habitatge (+0,7 punts percentuals respecte 2021), mentre cau lleugerament el **percentatge de casos de productes** (-0,7 punts percentuals respecte 2021).

Tercera **caiguda consecutiva en el percentatge de reclamacions sobre el total de casos atesos** (-2,1 punts percentuals respecte 2021) i creixement, amb més casos atesos que en l'edició anterior, en el **percentatge de consultes d'informació**, que ja supera el 75% del total (+2,1 punts percentuals respecte 2021), el valor més alt de la sèrie històrica de l'indicador.

En les dues anteriors edicions s'havia posat de manifest els efectes de la pandèmia sobre la distribució dels casos atesos entre les diferents vies d'atenció i tramitació, arribant-se pràcticament a la igualtat entre les tres principals vies l'any 2021. Doncs bé, en un context en què, en aquesta edició de 2022, es manté la via d'**atenció presencial** aproximadament en la meitat dels nivells pre-pandèmia de l'indicador (32,7% dels casos; +0,8 punts percentuals respecte l'any 2021), segueix observant-se una redistribució de les altres dues vies d'atenció i tramitació: creix el



pes de l'**atenció per telèfon** (38,1% dels casos; +3,6 punts percentuals respecte l'any 2021) i cau l'**atenció per Internet** (26,4% dels casos; -4,1 punts percentuals respecte l'any 2021). Tot i que es mantenen els efectes de la pandèmia sobre els valors d'aquests indicadors, hom detecta una **tendència de l'ús del telèfon com a principal via d'atenció i tramitació no presencial dels casos atesos**; a més, com a novetat, aquesta és la principal via d'atenció i tramitació de casos en els municipis més grans, mentre l'atenció presencial n'és en els municipis mitjans.

En aquesta edició de 2022 es confirma que **el temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia ha baixat a nivells pre-pandèmics** (7,1 dies; +5,0% respecte el 2021 i sobre la línia de tendència pre-pandèmia de l'indicador), però **el temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any 2022 creix fins a nivells mai vistos abans** (83 dies; +20,1% respecte 2021), fet causat per l'evolució d'aquest indicador en els municipis més grans (96 dies de mitjana el 2022).

En l'edició anterior semblava haver-se iniciat una tendència a l'alça en el nombre d'inspeccions realitzades; doncs bé, en aquesta edició de 2022 **tornen a caure les inspeccions per cada mil habitants** (0,54; -1,0% respecte el 2021), les quals resten molt lluny de les dades pre-pandèmia. Tanmateix, els indicadors que sí tornen a **recuperar els nivells pre-pandèmia** són **el percentatge d'inspeccions realitzades amb recursos propis** (66,6%; -24,5 punts percentuals respecte 2021) i, en menor mesura, **el percentatge d'inspeccions informatives sobre el total d'inspeccions** (59,3%; +7,1 punts percentuals respecte el 2021).

Es desinfla la recuperació, observada en l'edició de 2021, **de l'assistència a les activitats d'educació i sensibilització en consum**. En efecte, **cau el nombre de persones assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per als centres escolars** (-14,4% malgrat es manté la mitjana en els municipis mitjans) i, sobretot, s'observa una **important reducció en l'assistència a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades fora dels centres escolars** (-59,1%; tret comú a ambdós grups de municipis).

Creix lleugerament el percentatge de reclamacions favorables a les persones consumidores (57,2%; +1,1 punts percentuals respecte el 2021). Finalment, **el grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció rebuda a l'OMIC es manté** en els 8,6 punts sobre 10. Totes dues dades consoliden l'**excel·lent resultat assolit pels Serveis Públics de Consum participants en el Cercle d'OMIC i el valuós retorn a la ciutadania**.



Epíleg: en què han quedat els efectes de la superada pandèmia sobre els serveis públics de consum?

La pandèmia derivada de la Covid-19 és encara massa a prop per oblidar-la. Per això, aquest Informe de conclusions corresponent a la 15a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal d'OMIC (dades de l'any 2022) vol donar continuïtat a l'**exercici d'identificació de quins han estat els principals indicis de recuperació de la normalitat dels Serveis Públics de Consum i quins han estat els principals efectes de la pandèmia que han continuat afectant els serveis** que ja es va realitzar en l'Informe de l'edició anterior. Es tracta d'avaluar quins indicadors mantenen l'impacte derivat de la crisi generada per la Covid-19 (un cop superada aquesta) i en quins indicadors s'ha tornat a la situació pre-pandèmia.

Principals indicis de recuperació de la normalitat del servei d'OMIC

L'increment en el **nombre de casos atesos per cada 1.000 habitants** ha fet que el valor d'aquest indicador se situï **sobre la seva línia de tendència prèvia a la pandèmia** derivada de la Covid-19. **El mateix ha succeït amb el nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC.** En ambdós casos, la línia de tendència és lleugerament decreixent, però ambdós indicadors han superat els efectes de les restriccions derivades de la pandèmia sobre els Serveis Públics de Consum.

Els temps de concertació de la cita prèvia es manté baix i a nivells pre-pandèmics, fet que mostra la integració dels aprenentatges adquirits en aquest format d'atenció a les persones usuàries.



Aquest any 2022, **es consolida la normalització en la distribució per tipologia dels casos atesos: els indicadors se situen, en la seva major part, sobre les línies de tendència en absència de crisis:** suau i continuat augment del pes dels casos d'altres serveis de consum, reducció progressiva del percentatge de casos de telecomunicacions i estabilitat en el percentatge de casos d'habitatge. Tanmateix, els valors d'aquests indicadors se situen en un nivell lleugerament inferior al que hagués definit la previsió de les línies de tendència, a causa d'un **increment sobtat en el percentatge de casos de subministraments bàsics** (derivat dels problemes derivats dels efectes de la crisi energètica en les factures dels operadors d'electricitat i gas, a causa dels models de tarificació) i en el percentatge de casos de no consum.

D'altra banda, s'observen **indicis de tornada a la normalitat pel que fa al percentatge d'inspeccions amb recursos propis i al percentatge d'inspeccions** informatives sobre el total d'inspeccions, després que els valors d'aquests indicadors canviessin moltíssim com a conseqüència de la pandèmia. Caldrà veure si es confirma aquesta tornada a la situació pre-pandèmia en futures edicions del Cercle d'OMIC.

Principals indicis de factors derivats de la pandèmia que segueixen afectant el servei d'OMIC

En canvi, **segueix en nivells molt baixos el nombre d'inspeccions realitzades per cada 1.000 habitants**, donant-se el cas que no s'ha consolidat el lleuger increment que experimentà el valor d'aquest indicador en l'anterior edició. Aquest fet, combinat amb la reducció del percentatge d'inspeccions realitzades amb recursos propis i amb l'increment en el percentatge d'inspeccions informatives sobre el total d'inspeccions, torna a mostrar els vasos comunicants que hi ha entre les inspeccions pròpies i les realitzades per la Diputació de Barcelona: quan augmenten aquestes, es redueixen aquelles.

Tot i que l'Informe de l'edició de 2021 va deixar oberta la possibilitat de tornada progressiva a la presencialitat com a via d'atenció de casos per part de les OMIC, s'observa una **consolidació en la distribució de casos entre atenció presencial i no presencial: els primers concentren, aproximadament, un terç dels casos atesos i l'atenció no presencial els dos terços del total.** Aquesta distribució és, gairebé exactament, la contrària d'allò que succeïa abans de la pandèmia. Tanmateix, s'ha produït una redistribució de l'atenció no presencial (amb un increment de l'atenció telefònica i una reducció de l'atenció per Internet).

Un fet preocupant és que segueix **incrementant-se el temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi** que es va iniciar el 2019, es va intensificar el 2020 i el 2021 i, lluny de solucionar-se, en aquesta edició de 2022 ha tornat a disparar-se, assolint el nivell més alt de la sèrie històrica. El fet que les empreses tinguin un màxim de 30 dies per a respondre els requeriments que se'ls realitzen no justifica que el valor d'aquest indicador multipliqui per 2,8 aquest termini màxim.

Finalment, quan en l'edició de 2021 semblava que les activitats de formació i sensibilització en consum tornaven a la normalitat pre-pandèmia, en aquesta edició de 2021 **torna a caure molt significativament el nombre de persones assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per les OMIC**, especialment pel que fa a les activitats organitzades fora dels centres escolars. S'haurà d'esperar a properes edicions per veure com evolucionen aquests indicadors.

En definitiva i pel que fa als efectes sobre el seu funcionament, **els Serveis Públics de Consum han deixat enrere la pandèmia?** Si no hi ha cap nova crisi de consum, hom preveu que seguiran augmentant, progressivament, els casos atesos per cada 1.000 habitants, sense arribar als nivells més alts de la sèrie històrica. Així mateix, a diferència de les previsions de l'edició anterior, sembla que el previsible increment de la presencialitat en l'atenció de casos serà molt lleuger i que en cap cas arribarà als nivells pre-pandèmia; al mateix temps, l'atenció per Internet va arribar al seu sostre durant la pandèmia i està reduint progressivament el seu pes entre les vies d'atenció dels casos atesos. També cal esperar un augment en les persones assistents a les activitats de formació i sensibilització en consum organitzades pels ajuntaments, tot i que això només és previsible en les que s'organitzen en els centres escolars. La propera edició ens donarà resposta a aquestes i a d'altres qüestions derivades del dia a dia de les OMIC.



INFORME GLOBAL DELS INDICADORS D'

OFICINES TÈCNIQUES LABORALS 2022



Informe dels indicadors d'oficines tècniques laborals 2022

1. Introducció
2. Ens locals participans
3. Resultats principals de la dimensió societat
4. Resultats principals de la dimensió persones usuàries
5. Resultats principals de la dimensió organització i recursos humans
6. Resultats principals de la dimensió economia
7. Dades de l'entorn de les OTL participants
8. Idees clau
9. Conclusions
10. Anàlisi del taller de millora: un problema, una solució



1. Introducció

Aquest document té com a objectiu presentar els resultats de la 5a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal (CCI) de les Oficines Tècniques Laborals (OTL). Els Cercles són una eina de gestió i *benchmarking* basada en indicadors, que es desenvolupa mitjançant grups de treball per intercanviar experiències amb la finalitat de millorar els serveis públics locals. Iniciats l'any 2000, actualment hi ha 22 cercles en funcionament (corresponents a 23 serveis públics)¹, on participen més de 900 tècnics i tècniques locals.

El projecte del CCI de les OTL es va iniciar a la tardor de 2018 moment a partir del qual es va dissenyar el Quadre Resum d'Indicadors (QRI) organitzat en quatre dimensions (figura 1):

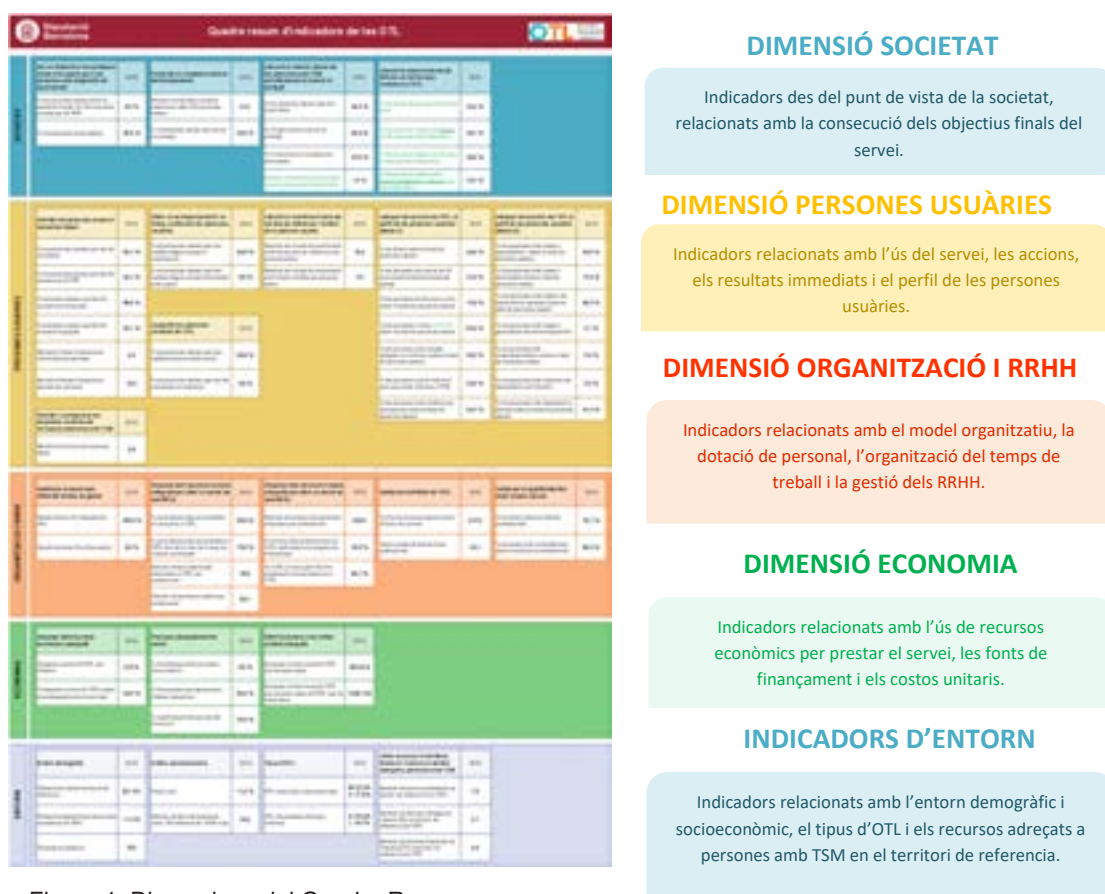


Figura 1. Dimensions del Quadre Resum

Es van consensuar els criteris de càlcul dels indicadors i les variables, alguns dels quals s'obtenen directament de la plataforma Xaloc i d'altres són emprats pels dispositius, directament o consultant a altres departaments, principalment les de les dimensions *Organització i RRHH* i *Economia*.

¹ Policia local, Neteja viària i residus, Biblioteques, Espais escènics, Escoles bressol, Escoles de música, Esports, Serveis socials, Mercats municipals, Fires locals, Serveis locals d'ocupació, Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC), Seguretat alimentària, Enllumenat públic, Servei de mediació ciutadana, Verd urbà, Serveis culturals, Museus locals, Cementiris municipals, Abastament d'aigua, Serveis d'Igualtat i Oficines Tècniques Laborals (OTL).

En primer lloc, es descriuen els ens locals participants en el Cercle, a continuació es presenten els resultats més rellevants de cada dimensió i les dades d'entorn i, en últim terme, s'enuncien algunes idees clau i conclusions.



Figura 2. Fases del CCI de les OTL

2. Ens locals participants

Participen en el Cercle 2022 18 OTL que conformen la Xarxa. Així, podem afirmar que **els resultats d'aquest informe representen el conjunt de la Xarxa OTL durant l'any 2022**. Territorialment, la Xarxa cobreix el 100% de la demarcació de Barcelona –menys la ciutat de Barcelona– si bé s'ha de tenir present la disparitat de cada OTL en tant els àmbits dels serveis de salut i la realitat heterogènia dels territoris que cobreixen. Com es pot veure a la [taula 1](#)², en conjunt, les OTL s'adrecen a una població de referència de 4.089.858 habitants, però la forquilla va des dels 40.046 habitants (Berguedà) fins als 744.501 (Sant Boi de Llobregat). Hi ha dispositius participants a les 12 comarques de la província.



| OTL | Població de l'àmbit de referència |
|---------------------------|-----------------------------------|
| Anoia | 125.065 |
| Alt Penedès | 110.929 |
| Badalona | 260.424 |
| Bages | 190.718 |
| Berguedà | 40.046 |
| Cerdanyola del Vallès | 132.988 |
| Cornellà de Llobregat | 89.039 |
| Garraf | 156.794 |
| Granollers | 323.764 |
| L'Hospitalet de Llobregat | 265.444 |
| Maresme | 462.213 |
| Mollet del Vallès | 138.991 |
| Osona | 164.095 |
| Rubí | 187.467 |
| Sabadell | 307.330 |
| Sant Boi de Llobregat | 744.501 |
| Santa Coloma de Gramenet | 117.981 |
| Terrassa | 272.069 |
| Total | 4.089.858 |

Taula 1. OTL participants 5a edició

² A la Taula 1 es representa la població de l'àmbit de referència. Cal distingir entre la població de referència (suma dels habitants de l'àmbit territorial de l'OTL) i el públic potencial, que són les persones en edat de treballar amb prevalença de TSM, ja que només aquestes últimes poden dirigir-se a l'OTL.

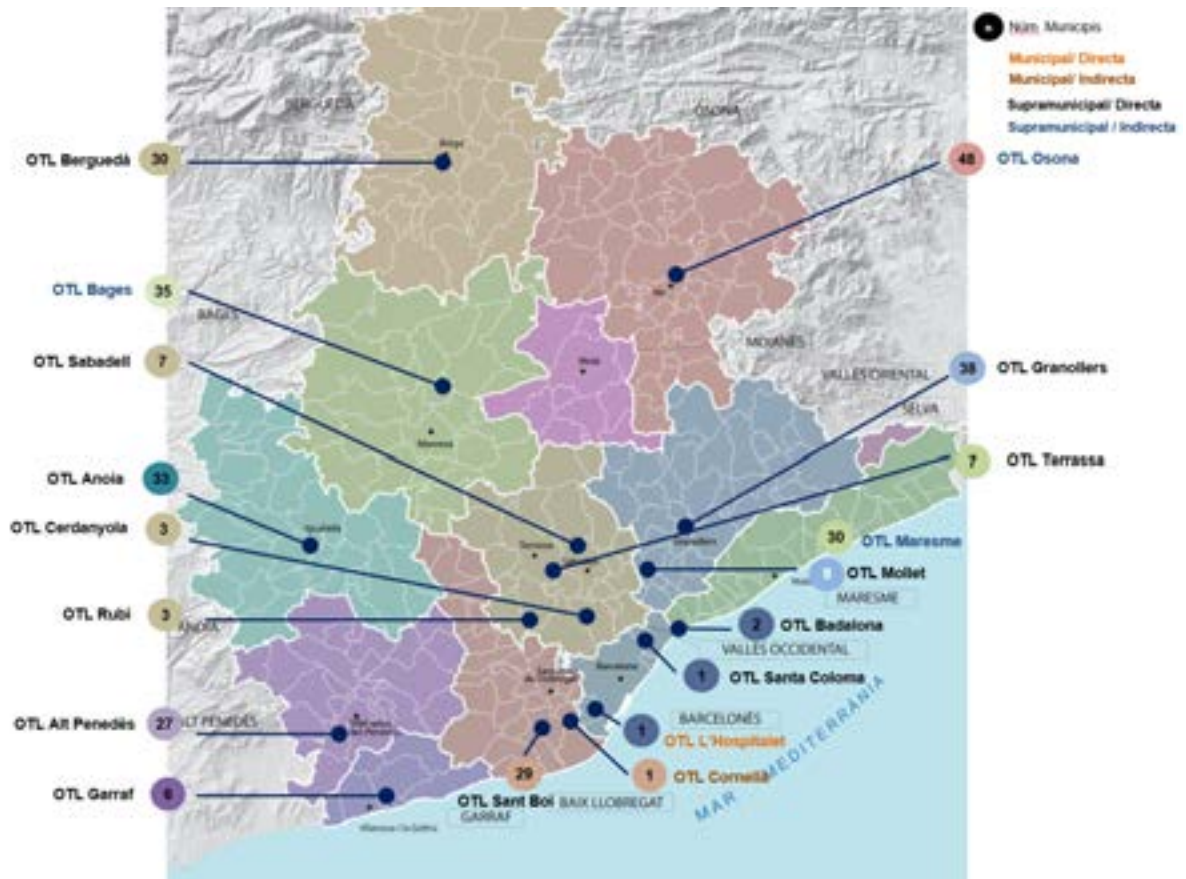


Figura 3. Abast territorial de les OTL participants



3. Resultats principals de la dimensió Societat

EL 2022, LES 18 OTL PARTICIPANTS EN EL CCI VAN ATENDRE MÉS DE 1.805 PERSONES



1.805

Persones usuàries ateses a les 18 OTL participants

1%

Població 16-64 anys amb prevalença de TSM

En la dimensió Societat, que conté indicadors relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei, convé destacar que l'any 2022 les 18 OTL van atendre un total de 1.805 persones. Hi ha diversitat en el volum de persones usuàries ateses

(PUA) pels diferents dispositius: oscil·la entre les 24 i les 208 PUA, fet que mostra l'heterogeneïtat territorial que hi ha a la Xarxa, la qual cosa es correspon a la diversitat de les economies locals de la demarcació. Amb tot, que un dispositiu atengui més persones usuàries no significa que cobreixi millor el seu públic potencial. Així, si el 2022 **les OTL van atendre de mitjana l'1% de la població d'entre 16-64 anys amb prevalença** de trastorns de salut mental (d'ara endavant, TSM),³ la segona OTL amb menys persones usuàries (37) va arribar al 2% del públic potencial, i la que en tenia més (208) al 0,6%.

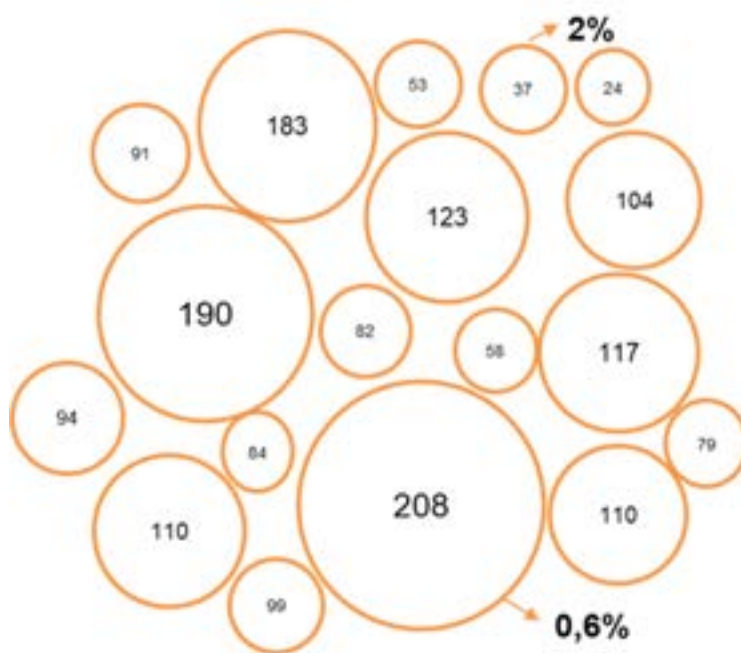
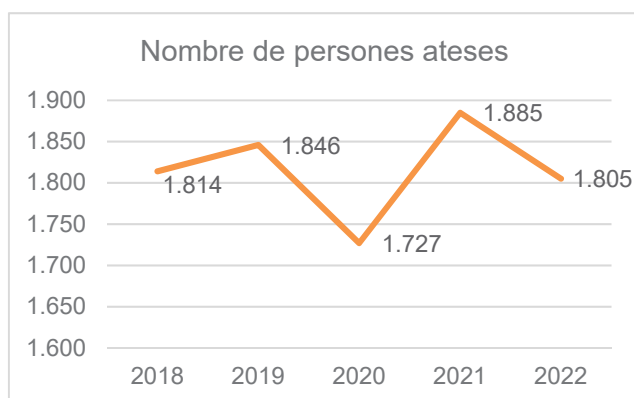


Figura 4. Nombre de persones usuàries ateses (PUA) per les OTL



Gràfic 1. Evolució del nombre total de persones ateses (2018-22)

Aquestes dades evidencien que **és necessari treballar amb indicadors que relativitzin les dades i permetin comparar les OTL descomptant l'efecte de la magnitud del dispositiu.**

La tendència, al llarg de les cinc edicions dels Cercles OTL, es manté estable pel que fa al nombre total de persones ateses, a excepció de l'any 2020 on es van frenar les atencions per la Covid-19.

³ Per al càlcul de la població potencialment activa amb prevalença de TSM, es comptabilitza el 7,7% del nombre de persones empadronades als municipis que formen part del territori de referència de l'OTL a 1 de gener de l'any en estudi amb edat compresa entre 16 i 64 anys. El percentatge de prevalença de TSM s'obté de l'Enquesta de Salut de Catalunya (ESCA) de 2016; concretament, de l'indicador "Tenir risc de salut mental" per a la població de 16 anys o més.

1 DE CADA 3 PERSONES ATESES EN EL 2022 EREN NOVES USUÀRIES



35,6%
Persones noves
ateses

Un indicador del dinamisme de les OTL és el % de *persones noves ateses*. L'any 2022, el 35,6% de les persones ateses als 18 dispositius participants eren noves persones usuàries, és a dir que van realitzar per primera vegada una entrevista ocupacional o un trasllat d'expedient⁴

durant el període analitzat. **Aquesta xifra supera la registrada pels Serveis Locals d'Ocupació** (d'ara endavant, SLO)⁵, que es va situar en el 28,7%. Aquest fet podria explicar-se, en part, per l'eficàcia dels mecanismes de derivació a les OTL, principalment per part dels serveis sanitaris, dels serveis socials i dels propis SLO.

El percentatge de persones noves ateses oscil·la entre el 22,6% i el 48,7%.

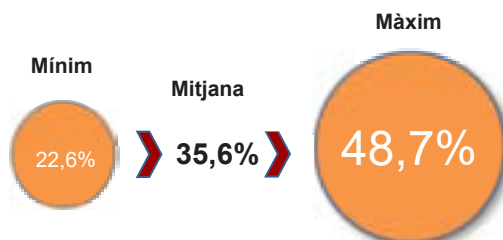


Figura 5. Mínim i màxim del % de persones noves ateses

AUGMENTA EL NOMBRE D'EMPRESSES ATESES I EL NOMBRE D'ACTUACIONS



475
Empreses
ateses

28
Empreses per cada
100 persones
ateses

El conjunt de les OTL participants van atendre a 475 empreses durant l'any 2022, amb dues OTLs que no van registrar atencions a cap empresa perquè es fa des del SLO. A partir

d'aquesta variable, s'ha calculat l'indicador *Nombre d'empreses ateses per cada 100 persones usuàries ateses*, per poder comparar els valors entre les OTL en base a una magnitud (les persones ateses) que sigui rellevant des del punt de vista de la tasca d'orientació i intermediació. La mitjana d'aquest indicador és de 28 empreses ateses per cada 100 persones usuàries ateses, fet que dona una idea de la capacitat que té cada OTL per disposar d'ofertes adreçades als seus demandants. Novament, hi ha força variabilitat entre dispositius. 7 OTLs atenen menys de 10 empreses per cada 100 PUA, 7 atenen entre 10 i 100 i una OTL consta que n'ha atès 220,2. En aquest darrer cas, durant l'any 2022 l'entitat va posar en marxa diversos programes d'atenció i implicació de les empreses i l'OTL es va veure beneficiada.

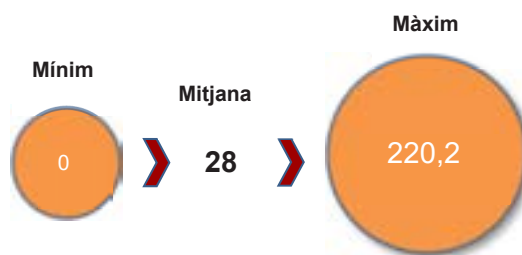
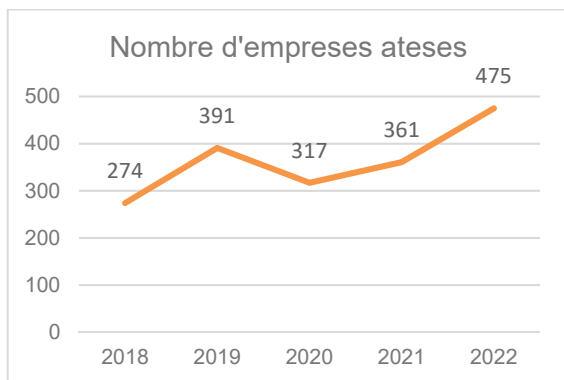


Figura 6. Mínim i màxim del Nombre d'empreses ateses per cada 100 PUA

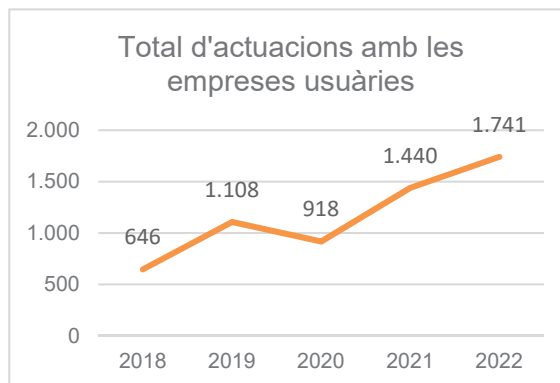
⁴ S'entén com a trasllat d'expedient quan una persona atesa en un SLO/OTL sol·licita la baixa del servei d'origen i l'alta en un nou dispositiu OTL; tota la informació del seu expedient serà bolcada en el nou servei OTL

⁵ Al llarg d'aquest informe, les comparacions amb els SLO es faran amb aquells dispositius que participen en el CCI d'SLO, no amb el conjunt de la xarxa d'SLO.

De les 18 OTLs, 10 reben el treball de prospecció des del Servei Local d'Ocupació i des d'una perspectiva generalista. En aquest context, l'OTL contacta amb l'empresa i estableix una relació directa amb ella quan s'identifica algun lloc de treball susceptible de ser ocupat per una persona atesa des de l'OTL i/o bé, l'empresa és sensible a incorporar persones amb TSM.



Gràfic 2. Evolució del nombre total d'empreses ateses (2018-22)



Gràfic 3. Evolució del nombre d'actuacions amb les empreses usuàries (2018-22)

El nombre d'empreses ateses i el nombre d'actuacions amb empreses han augmentat en aquests 5 anys, a excepció de l'any de la pandèmia, en què les actuacions i les atencions van disminuir.



LA TAXA D'INSERCIÓ ES RECUPERA DESPRÉS DE LA PANDÈMIA



664

persones han trobat feina en el període

36,8%

de les persones ateses han trobat feina

1,3

Nombre d'insercions per persona usuària atesa que ha trobat feina

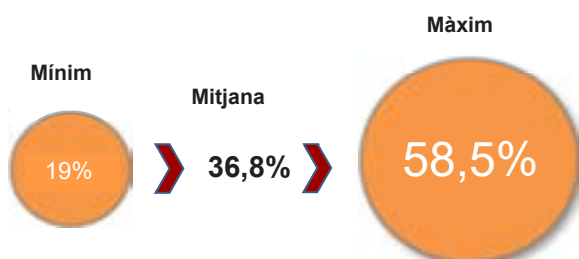
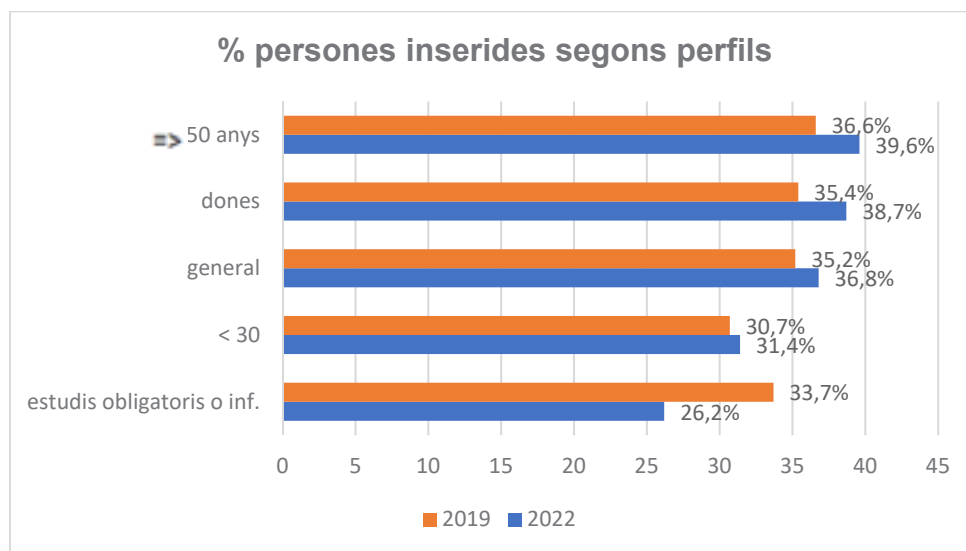


Figura 7. Mínim i màxim de persones que han trobat feina

L'any 2022, 664 persones van trobar feina en el conjunt de les 18 OTL de la Xarxa, fet que representa el 36,8% de les persones ateses, +15,7pp per sobre de la taxa d'inserció dels SLO. També en aquest cas, hi ha una àmplia variabilitat en el percentatge d'inserció entre dispositius OTL, des del 19% fins al 58,5%. Pel que fa al *Nombre d'insercions per persona usuària atesa que ha trobat feina*, aquest indicador és 1,3; això vol dir que, de mitjana, les persones que han trobat feina de la Xarxa OTL ho han fet amb més d'un contracte, concretament en la proporció 1,3. En canvi als SLO l'indicador és d'1,5.

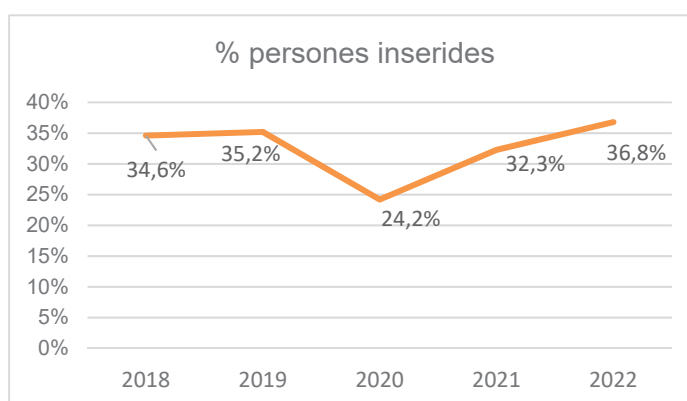
Respecte a la taxa d'inserció segons perfils, es manté la tendència observada els anys anteriors: la taxa d'inserció de les dones és lleugerament superior a la taxa general i la de les persones menors de 30 anys i amb estudis inferiors o obligatoris és més baixa. Enguany, la taxa d'inserció de les persones majors de 50 anys està per sobre de la taxa general, amb un 39,6%.



Gràfic 4. Taxa d'inserció de les persones ateses segons perfils



La taxa d'inserció d'enguany és la més alta en els 5 anys dels cercles OTL.



Gràfic 5. Evolució de la taxa d'inserció (2018-22)

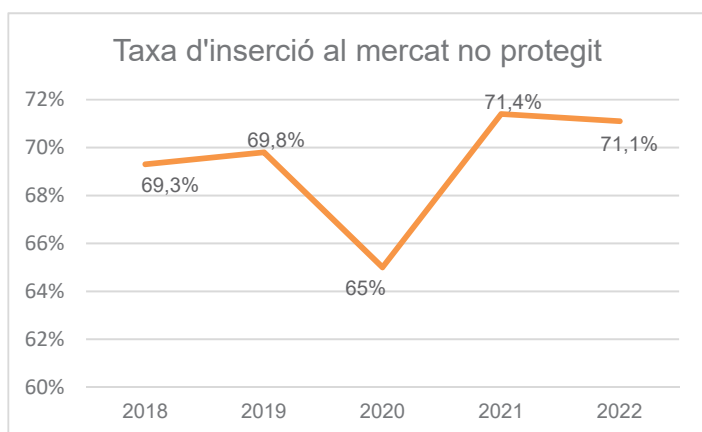
2 DE CADA 3 INSERCIONS ES PRODUEIXEN AL MERCAT NO PROTEGIT I LA MEITAT EN OCUPACIONS ELEMENTALS

71,1%

Taxa d'inserció
Mercat no protegit

Essent el model de treball i la metodologia d'intervenció comuna a tota la xarxa, és lògic observar una prioritització de la inserció a l'empresa ordinària, així com la millora de l'ocupació⁶. Més enllà de les persones que troben feina, és interessant analitzar com són aquestes insercions. Per fer-ho, es disposa de dos indicadors: el % d'insercions al mercat no protegit i el % d'insercions en ocupacions elementals. Les dades no es calculen respecte el nombre de persones que han trobat feina, sinó sobre el nombre d'insercions (contractes), ja que és possible que una

persona hagi tingut diverses ocupacions en un any i no totes de la mateixa tipologia. Així doncs, la taxa d'inserció a l'empresa ordinària per al 2022 és del 71,1%, molt similar a la de l'any anterior (71,4%) i per sobre de la taxa dels anys anteriors (gràfic 6), que se situava entorn del 65 i el 70%. Aquest fet és coherent amb un dels principis de la Xarxa OTL, segons el qual s'ha d'afavorir que les persones amb un TSM s'insereixin prioritàriament en empreses del mercat ordinari.

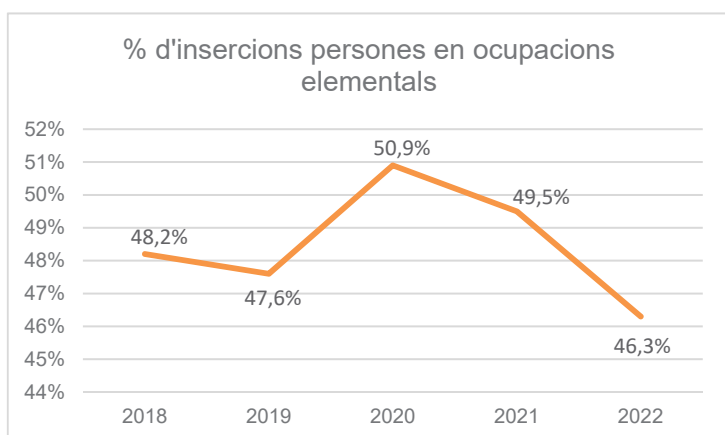


Gràfic 6. Evolució de la taxa d'inserció al mercat no protegit

46,3%

Taxa d'inserció
Ocupacions
elementals

D'altra banda, el 46,3% de les insercions es van produir en ocupacions elementals, per sota dels percentatges dels anys anteriors. Una possible explicació és que ha augmentat el nivell d'estudis de les persones usuàries, ja que els estudis obligatoris han passat d'un 60% el 2018 al 53,3% el 2022.

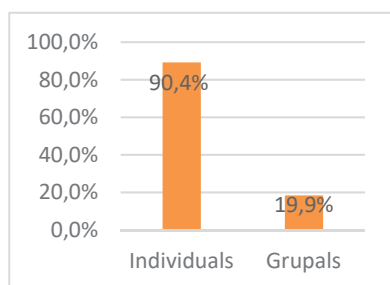


Gràfic 7. % d'insercions persones en ocupacions elementals

⁶ Protocol general per a l'adhesió a la Xarxa d'Oficines Tècniques Laborals (Xarxa OTL): <https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2016&07/022016012272.pdf&1>

4. Resultats principals de la dimensió Persones usuàries

PROP DEL 90% DE LES PERSONES USUÀRIES ATESES VAN REALITZAR ACTUACIONS INDIVIDUALS I UN 20% GRUPALS. CADA OTL VA REALITZAR 3,6 ACCIONS AMB LES EMPRESES DE MITJANA.



Gràfic 8. % PUA que han fet actuacions individuals i grupals i temps dedicat

A continuació, es presenten els resultats més rellevants de la dimensió Persones usuàries, on s'han situat indicadors relacionats amb l'ús del servei, les accions, els resultats immediats i el perfil de les persones usuàries.

Pel que fa a les actuacions amb les persones, convé destacar que en el 2022 un **90,4% de les PUA van realitzar alguna actuació individual**⁷, **enfront del 19,9% que va participar en alguna de grupal**⁸. Ambdues xifres estan per sobre els percentatges de l'any anterior (89,2% i 18,4% respectivament). Aquestes xifres sumen més del 100% perquè una persona pot estar comptabilitzada en els dos indicadors si ha fet tant accions individuals com grupals.

7,4 h/persona

16,8 h/persona

Si s'analitza en funció del temps dedicat a les accions, s'obté que **les persones usuàries reben, de mitjana, 7,4 hores d'actuacions individuals**. El temps dedicat a les **actuacions grupals** és de **16,8 hores per persona**, però en aquest cas es calcula **sobre el nombre total de persones que realitzen actuacions grupals**, no sobre el total de PUA. Respecte l'any anterior, les hores d'accions individuals per persona es mantenen semblants (any 2021 de 7,6h/per) i les hores d'accions grupals per persona enguany són més elevades (any 2021 de 10,3%).

Aprofundint en el tipus d'actuacions segons la fase⁹ en què es troben els demandants, si ens fixem en la de **Preparació**, el 67,4% de les PUA ha realitzat orientació (any 2021, 70,34%) i el 16% ha participat en formació (any 2021, 7,9%). Es destaca com a dada positiva l'increment del percentatge de persones que han rebut formació, que està impartida pels mateixos tècnics i tècniques de les OTL. Cal recordar que aquí no es tenen en compte les persones usuàries que fan accions de formació organitzades pels SLO i/o altres serveis a les quals han estat derivades per tal de millorar la seva ocupabilitat.

7 Es tenen en compte les actuacions següents: entrevista ocupacional, assessorament individual (orientació, TRF), tutoria de seguiment individual (accions de formació, postinserció, pràctiques a empreses, derivació d'altres programes i treball amb suport).

8 Es tenen en compte les actuacions grupals següents: orientació, TRF, mixtes, sessió informativa acollida demandants, tutoria de seguiment grupal, sobre formació, formació base, monogràfics, inici acció formativa, final acció formativa, actualització de la base de dades i altres tipus de sessions per a demandants.

9 El model d'atenció de persones amb malaltia mental dels dispositius OTL preveu unes fases diferenciades d'acompanyament, totes elles enfocades a la consecució i el manteniment de lloc de feina per part de la persona usuària que són: la fase d'acollida, la fase de preparació, la fase d'inserció laboral i fase postinserció. La **fase d'acollida** és la primera atenció que rep la persona usuària que accedeix al dispositiu. Té per finalitat donar a conèixer les característiques i prestacions del servei ofert, determinar la demanda i expectatives laborals i valorar la predisposició davant les condicions, compromisos i metodologia proposats. La **fase de preparació** està orientada a desenvolupar el pla de treball, la seva finalitat és que les persones usuàries despleguin l'itinerari d'inserció laboral establert a la fase anterior. La **fase d'inserció laboral** és la culminació de les dues fases anteriors (d'acollida i de preparació) i té per finalitat la incorporació de la persona usuària a un lloc de feina. La **fase postinserció** és el seguiment i el suport posterior a la inserció, és a dir, accions adreçades a consolidar el manteniment del lloc de treball.

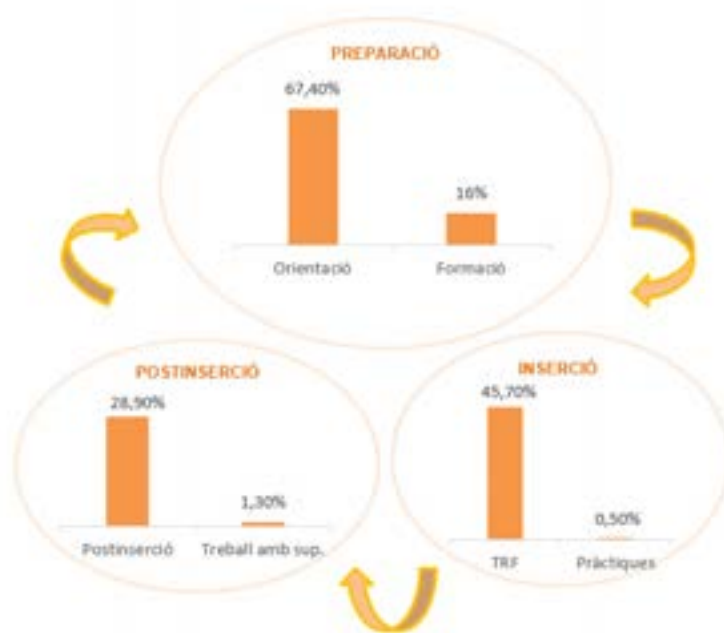


Figura 8. % PUA que han fet diferents tipus d'actuacions



En la fase d'**Inserció**, el 45,7% de les persones ateses ha realitzat alguna actuació de tècniques de recerca de feina (TRF). També en aquesta fase, tan sols el 0,5% de mitjana ha fet pràctiques, només en 5 de les 18 OTLs els seus usuaris/àries han fet pràctiques en empreses. S'ha d'apuntar que el gruix de les OTLs no té la possibilitat de fer aquesta tipologia de pràctiques perquè la normativa només les accepta dintre de determinats programes formatius, sent una reivindicació que es ve arrossegant des de fa molts anys.

En la fase de **Postinserció**, el 28,9% de les persones ateses ha realitzat alguna actuació postinserció. Per últim, el 1,3% de les persones ateses ha realitzat treball amb suport.

Els equips tècnics han posat de relleu que les persones usuàries estan acostumades a l'atenció individualitzada en entorns mèdics i els hi costa participar en accions grupals. Això encaixa amb el que s'observa després de la pandèmia, on la persona, a més dels serveis habituals (orientació, tècniques en recerca de feina..), ha rebut tot un seguit d'actuacions que fan que cada vegada l'atenció sigui més individualitzada i personalitzada. Malgrat això, si analitzem l'evolució del % de persones que fan accions grupals al llarg d'aquests 5 anys, la baixada és poc significativa, passant del 21% a l'any 2018 al 19,9% de l'any 2022.

En quant a les accions amb les empreses, l'any 2022 es van realitzar una mitjana de **3,6 accions**



3,6 Accions per empresa atesa

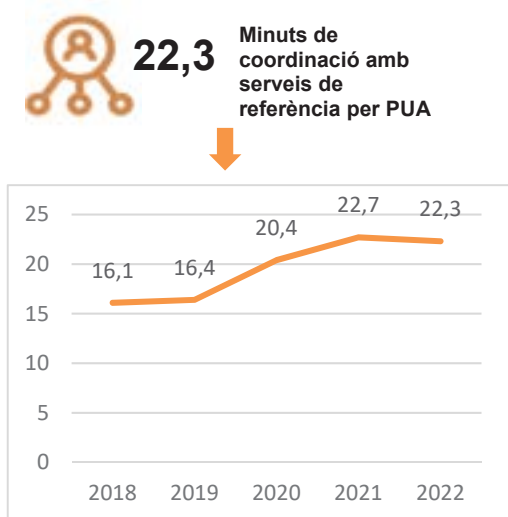
per empresa atesa¹⁰, amb una oscil·lació entre el 0 i el 5. Convé remarcar que el 0,0 és un valor possible en aquest indicador, ja que no es consideren ateses les empreses que només han posat ofertes de treball, perquè hi ha casos on la prospecció es fa des del SLO i no les comptabilitzen com a accions de l'OTL.

¹⁰ Es tenen en compte les accions següents: prospecció telefònica, sol·licitud primera visita, assessorament (anàlisi/adequació del lloc de feina, suport per a la implantació de mesures d'RSE, gestió de la formació/capacitació, projectes/programes de col·laboració i altres), visita de seguiment (postinserció, pràctiques en empreses, fidelització, formació, projectes/programes de col·laboració), informació/visita (sol·licitud d'informació) i altres accions a empreses.

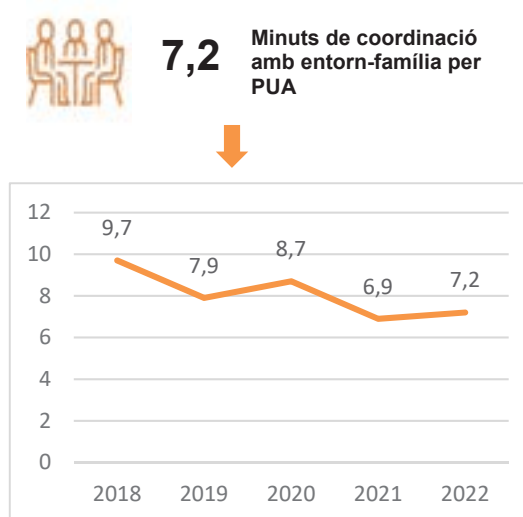
LES OTL DESTINEN TRES VEGADES MÉS DE TEMPS A COORDINAR-SE AMB ELS SERVEIS DE REFERÈNCIA QUE AMB L'ENTORN FAMÍLIA

El Protocol general per a l'adhesió a la Xarxa OTL estableix, com un dels aspectes metodològics comuns, "la coordinació amb l'entorn de la persona usuària, especialment amb els serveis sanitaris". Per mesurar aquest aspecte, s'han dissenyat dos indicadors: el *Nombre de minuts de coordinació amb els serveis de referència per persona atesa* i el *Nombre de minuts de coordinació amb l'entorn-família per persona atesa*.

Com es pot observar a continuació, les OTL realitzen, de mitjana, **22,3 minuts de coordinació amb els serveis de referència per persona atesa** i any. Hi ha 4 OTL que fan menys de 5 minuts. **El temps de coordinació amb l'entorn-família per PUA és de 7,2 minuts**, amb 6 OTL per sobre dels 10 minuts.



Gràfic 9. Nombre de minuts de coordinació amb els serveis de referència per persona atesa



Gràfic 10. Nombre de minuts de coordinació amb l'entorn-família per persona atesa

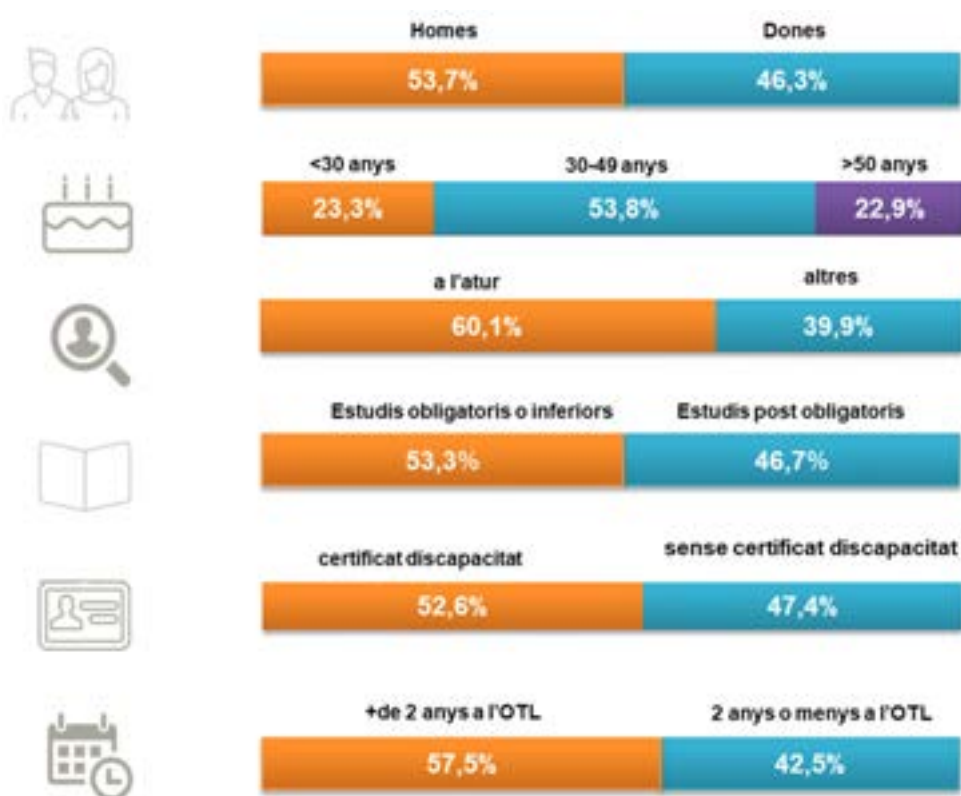
Al llarg dels cinc anys dels cercles OTL hi hagut una tendència a incrementar el temps dedicat a les coordinacions amb els serveis de referència i a reduir el temps dedicat a les coordinacions amb l'entorn família. Tanmateix, les coordinacions amb serveis de referència en el 2022 s'han mantingut molt semblants a les de l'any anterior i les coordinacions amb l'entorn-família una mica per sobre, amb un 3,3% d'increment. Aquest tipus de coordinació depèn de diversos factors: els protocols o dinàmiques de cada OTL, l'edat de les persones usuàries, tenir o no suport per part d'un familiar per desenvolupar un itinerari d'inserció, la voluntat expressa de la persona usuària de considerar necessària la implicació d'alguna persona del seu entorn, etc.

L'USUARI TIPUS ÉS UN HOME DE 30 A 49 ANYS, A L'ATUR, AMB ESTUDIS BAIXOS, AMB MÉS DE 2 ANYS A L'OTL I AMB CERTIFICAT DE DISCAPACITAT

El perfil de persona usuària de l'OTL es manté respecte dels anys anteriors: **home de 30 a 49 anys que es troba a l'atur, té estudis obligatoris o inferiors, que compta amb certificat de discapacitat i que fa més de dos anys que està inscrit a l'OTL**¹¹.

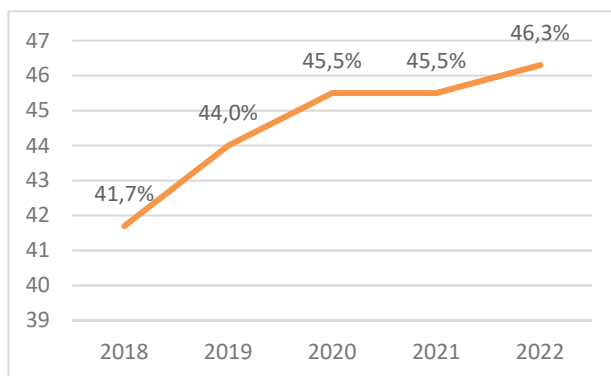
De mitjana, el 23,3% de les PUA tenen **menys de 30 anys** i el 22,9% tenen **50 anys o més**; dos col·lectius amb especials dificultats per inserir-se al mercat de treball. Ambdós percentatges són **més baixos que als SLO** (28,3% i 28,2%, respectivament); en canvi, la franja de 30 a 50 anys té més pes a les OTL (53,8% enfront del 43,5%).

A les OTL hi ha un percentatge més alt de persones amb estudis obligatoris o inferiors que als SLO (53,3% enfront del 42,2%), però el **percentatge de persones que estan a l'atur és similar, encara que lleugerament per sota, dels SLO** (60,1% enfront del 61,8%). A les OTL hi ha un pes lleugerament superior de les persones usuàries que estan inscrites al dispositiu des de fa més de 2 anys que als SLO (57,5% enfront del 52,1%).



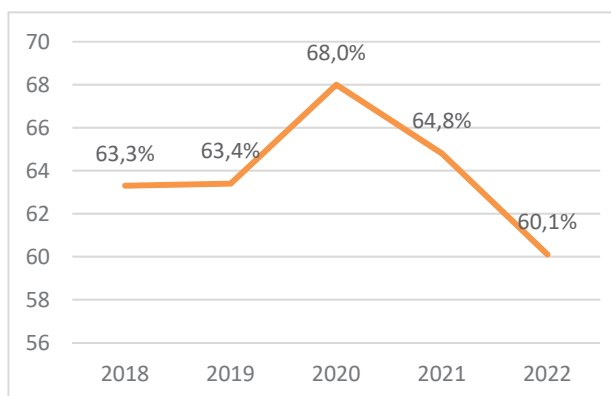
Gràfic 11. Perfil de les persones usuàries ateses a les OTL

¹¹ S'ha de tenir present que les OTL promouen que les persones usuàries tramitin el certificat de discapacitat per poder beneficiar-se de les ofertes que el requereixen.



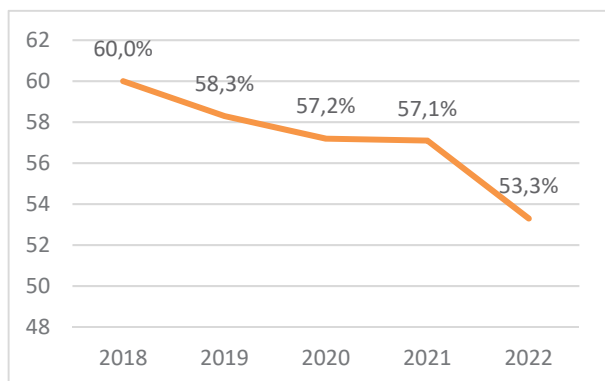
Gràfic 12. Evolució del % de dones ateses

Si ens fixem en l'evolució del % de *persones de dones ateses a l'OTL* (gràfic 12), s'observa un increment al llarg d'aquests 5 anys.



Gràfic 13. Evolució del % de persones a l'atur

El % de *persones a l'atur* (gràfic 13) va experimentar un repunt (68,0%) l'any de la pandèmia del COVID-19, però en els darrers dos anys s'ha anat recuperant, arribant enguany a la xifra més baixa (60,1%).



Gràfic 14. % de persones amb estudis obligatoris o inferiors sobre el total de persones ateses

El % de *persones amb estudis obligatoris o inferiors* (gràfic 14) s'ha anat reduint, representant un 60,0% en el 2018 i en el 2022 un 53,3%.

En referència al **tipus de trastorn**, en el 2018 els tipus més habituals eren, per ordre, els següents: el trastorn esquizofrènic (1), el trastorn de l'estat d'ànim episòdic (2), el trastorn de personalitat (3) i la depressió/ansietat (4). La suma de les 4 tipologies abastava el 68,0% de persones ateses. La resta de trastorns del QRI agregats sumaven un 10,1%.



2018



Figura 9. % de PUA segons el trastorn de salut mental principal (2018)

En el 2022, la disposició dels perfils per tipologies de trastorns ha canviat. Si s'observa només els quatre trastorns més freqüents, la depressió/ansietat -que estava en quarta posició en el 2018-, incrementa i passa a ocupar la primera posició (15,1% al 2018 i 19,0% al 2022). Seguidament els altres tres trastorns en el mateix ordre que en el 2018 però amb menors percentatges: el trastorn esquizofrènic (2), el trastorn de l'estat d'ànim episòdic (3), el trastorn de personalitat (4).



Adicionalment, la suma d'aquestes quatre tipologies tenen una mica menys de presència a l'OTL: sumen un 66,9% i en el 2018 sumaven un 68,0%. Pel que fa a la resta de trastorns mentals més minoritaris, la seva presència és, actualment, una mica més elevada: un 11,2% (2022) respecte al 10,1% (2018).

Hem de destacar, que el percentatge de persones amb un trastorn generalitzat del desenvolupament sobre el total de persones ateses incrementa en el 2022: sent un 3,0% en el 2018 i un 5,5% en el 2022. De fet, les OTL manifesten que atenen a més persones amb trastorns de l'espectre autista perquè s'estan diagnosticant més i en persones cada vegada més joves. Cauen els trastorns per drogo dependència i síndrome de dependència de l'alcohol, encara que es poden patir com trastorns secundaris.

2022



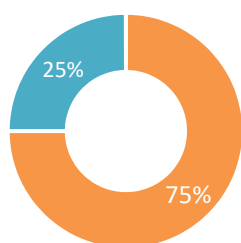
Figura 10. % de PUA segons el trastorn de salut mental principal (2022)

5. Resultats principals de la dimensió Organització i recursos humans

CREIXEN EL % DE PROFESSIONALS QUE TREBALLEN EN EXCLUSIVA A L'OTL I EL % DE PROFESSIONALS QUE TREBALLEN EN LA OTL DES DE FA MÉS DE 2 ANYS

A la dimensió Organització i recursos humans, s'exposen els resultats dels indicadors relacionats amb la dotació de personal, l'organització del temps de treball i la gestió de les persones.

La disponibilitat dels recursos humans adequats, amb l'estabilitat i la dedicació suficients, és crucial per oferir un servei de qualitat a les OTL. Per mesurar aquest aspecte comptem amb tres indicadors: el *Percentatge de professionals que treballen en exclusiva a l'OTL*, el *Percentatge de professionals que treballen a l'OTL des de fa més de 2 anys* i el *Nombre d'hores setmanals dedicades a l'OTL per professional*. En tots ells, es comptabilitzen només aquells professionals que fan tasques d'atenció a les persones i/o empreses usuàries, i es considera el nombre de professionals en proporció a la seva jornada laboral i/o durada del contracte. Per exemple, un contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional.



Gràfic 15. % de professionals que treballen en exclusiva a l'OTL

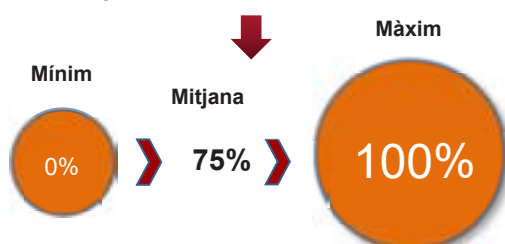
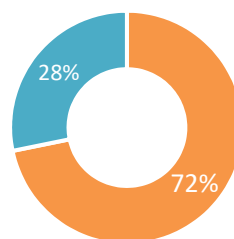


Figura 11. Mínim i màxim del % de professionals que treballen en exclusiva a l'OTL



Gràfic 16. % de professionals que treballen en a l'OTL des de fa més de 2 anys

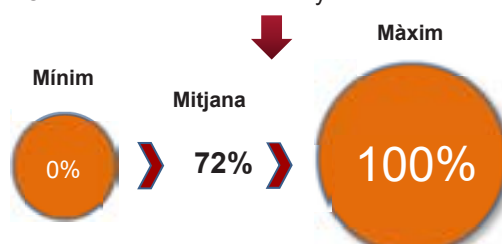


Figura 12. Mínim i màxim del % de professionals que treballen a l'OTL des de fa més de 2 anys

A l'any 2022, **el 75% dels professionals treballaven en exclusiva a la seva OTL** (entenem que treballen "en exclusiva" les persones que dediquen a l'OTL més del 75% de la jornada laboral). Les xifres oscil·len entre el 0,0% i el 100,0%, a causa del baix nombre de personal en algunes OTL, que fa que variacions d'1 o 2 persones es tradueixin en diferències percentuals molt pronunciades. **La proporció de professionals que treballen al dispositiu des de fa més de 2 anys** és del 71,8%, amb variacions notables entre les OTL. Ambdós indicadors, respecte l'any anterior, incrementen: el de % professionals que treballen en exclusiva a l'OTL incrementa 3,8pp i el % professionals que treballen a l'OTL des de fa més de 2 anys en 5,2pp.



31,6

Hores setmanals de mitjana

Si es tenen en compte tots els professionals amb tasques d'atenció que dediquen alguna part de la jornada a l'OTL (amb independència que hi treballin en exclusiva o no), s'obté que **cada persona dedica una mitjana de 31,6 hores setmanals** a aquests dispositius. Aquesta xifra pot ser inferior a les 35 o 37,5 hores d'una jornada completa, bé perquè es disposi d'un contracte a temps parcial i/o perquè les persones es dediquin a altres projectes a més de l'OTL. Aquesta dada és rellevant, perquè informa de la capacitat que té un dispositiu per assumir

més o menys volum d'atenció a les persones i empreses, ja sigui en nombre de persones usuàries, com en volum i durada de les accions.

Quant a la dispersió (mínima 29,3 i màxima 34,5), les OTLs presenten una concentració elevada entorn a 31-33 hores (15 OTLs es situen en aquest tram). Tres OTLs se situen fora del tram: 1 OTL fa 34,5 hores i 2 OTL fan menys de 30 hores.

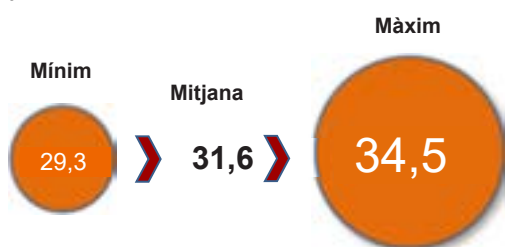


Figura 13. Mínim i màxim de les hores setmanals dedicades a l'OTL per professional



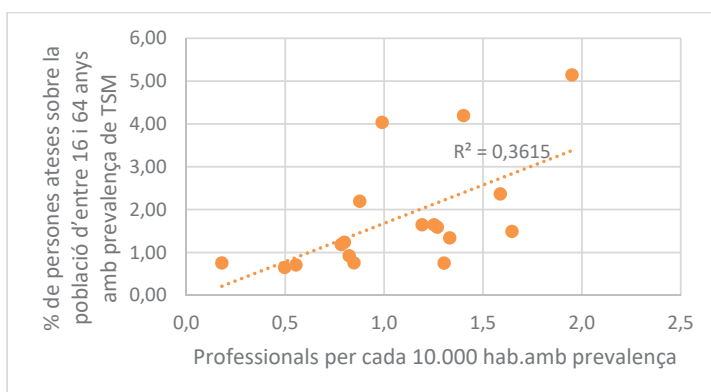
CADA PROFESSIONAL ATÉN UNA MITJANA DE 77 PERSONES L'ANY I REALITZA 625 ACTUACIONS



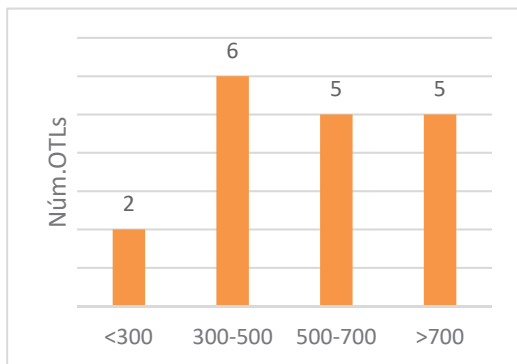
76,8

Persones usuàries ateses per professional

Dos indicadors mostren la càrrega de feina dels professionals. El primer és el *Nombre de persones ateses per professional*, que posa en relació el total de persones (úniques) ateses per l'OTL al llarg de l'any amb el total de tècnics/ques que fan tasques d'atenció. Durant el 2022, cada professional va atendre de mitjana, 76,8 persones usuàries. Els valors que adopta aquest indicador oscil·len entre les 24 i les 240,6 persones ateses per professional. A través dels coeficients de correlació ([gràfic 17](#)), es constata, que **a més professionals amb perfil tècnic d'atenció a les persones i empreses, més volum de persones usuàries ateses** ($r=0,60$). Això vol dir que les OTL amb més volum de personal tècnic, atenen més persones.



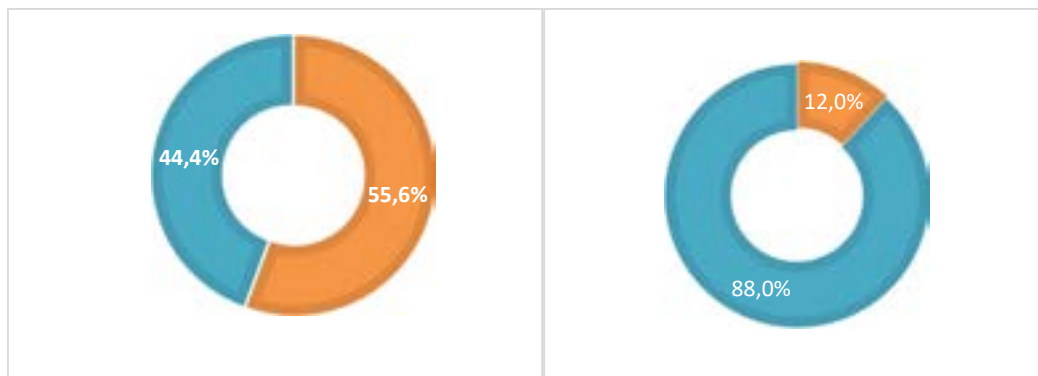
Gràfic 17. % de persones ateses sobre la població d'entre 16 i 64 anys amb prevalença de TSM vs. Professionals per cada 10.000 hab. amb prevalença



Gràfic 18. Distribució de les OTL segons el nombre d'accions amb persones i empreses per professional

En segon lloc, si es prenen com a referència les activitats amb les persones usuàries, cada professional de les OTL va realitzar una mitjana de 625 accions amb persones i empreses. En coherència amb l'observat a l'indicador anterior, les dades són força disperses entre OTL, des de les 250 fins a les 1.586 accions per professional. La distribució és força heterogènia, tot i que la majoria de les OTL (10) presenten més de 500 actuacions per professional (gràfic 18).

LES OTL DESTINEN EL 12% DE LES HORES A LA PROSPECCIÓ D'EMPRESES, FET QUE ES COMPENSA PERQUÈ EN LA MAJORIA DELS CASOS, L'SLO FA PROSPECCIÓ D'EMPRESES PER A L'OTL.



Gràfic 19. % d'OTL en les quals l'SLO fa prospecció d'empreses per a l'OTL

Gràfic 20. % d'hores dels professionals de l'OTL dedicades a la prospecció

Les OTL dediquen de mitjana, un 12% del temps a fer prospecció d'empreses. El percentatge és inferior al 10% a la majoria dels dispositius (12 OTL), i en alguns casos és del 0,0% (5 OTL). Aquests valors es compensen perquè el 56% dels dispositius manifesten que des de l'SLO es fa prospecció específica per a l'OTL. Aquest indicador respecte l'any anterior ha baixat (61,1%)¹².

¹² A nivell de cada OTL, aquest indicador és dicotòmic. Al qüestionari de recollida de dades es demanava "Indiqueu 1 si l'SLO fa tasques de prospecció específiques per a l'OTL i 0, si no en fa."

8 DE CADA 10 PROFESSIONALS SÓN DONES. ELS PROFESSIONALS PRESENTEN POQUES HORES DE BAIXA I UN NOMBRE ELEVAT D'HORES DE FORMACIÓ EN RELACIÓ AMB ELS ALTRES CERCLES.

Seguint en l'àmbit dels recursos humans, s'evidencia que **les OTL són un servei altament feminitzat**, ja que el 87,4% de les persones que hi treballen són dones. El percentatge de dones ¹³sobre el total de comandaments, del 73,3%, és lleugerament inferior al pes que aquestes tenen sobre el total de la plantilla, fet que evidencia que hi ha un cert desequilibri de gènere en aquest aspecte.

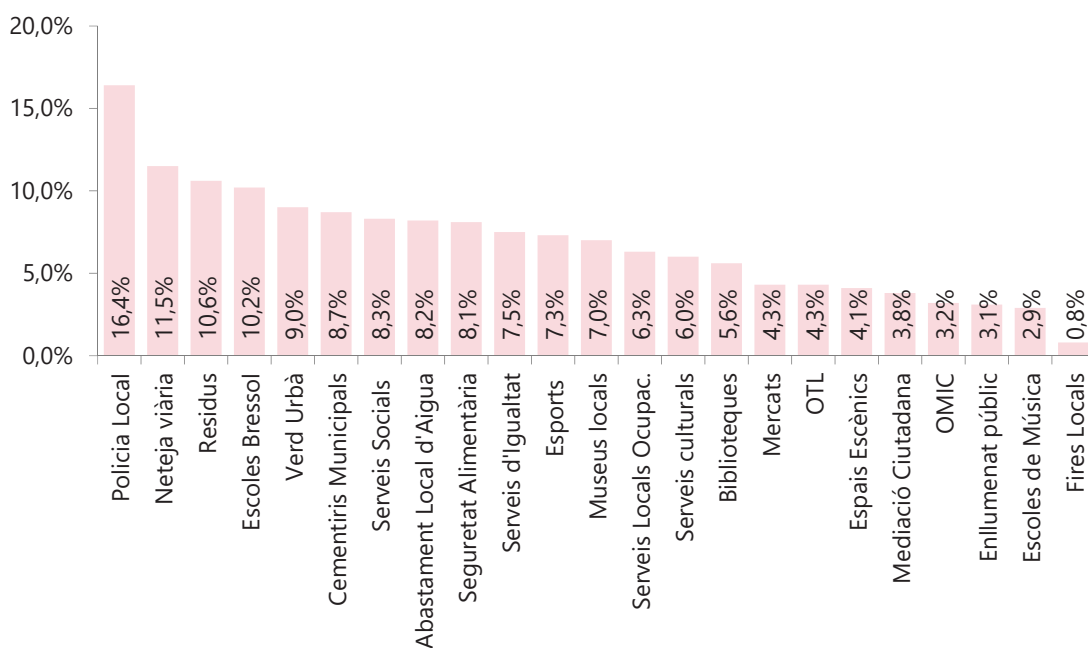


Gràfic 21. % de dones sobre els professionals i sobre els comandaments



4,3% % d'hores de baixa sobre el total d'hores de conveni

Convé destacar el baix percentatge d'hores de baixa i indisposició del personal de les OTL, que el 2022 va ser del 4,3%, el 7è més baix dels 23 Cercles de comparació; en línia amb Mercats (4,3%) i per sobre de: OMIC (3,2%), Enllumenat públic (3,1%), Escoles de música (2,9%) i Fires Locals (0,8%)¹⁴.



Gràfic 22. Hores de baixa sobre el total d'hores de conveni als diferents Cercles. 2022

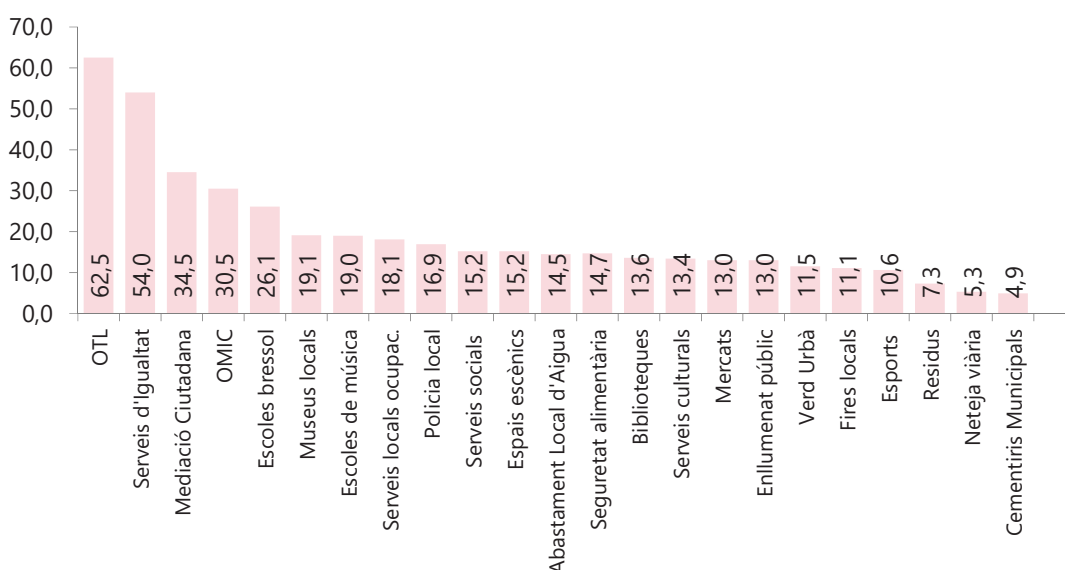
¹³ Es compta tant el personal amb perfil tècnic d'atenció a persones i empreses usuàries com el personal administratiu, de suport, etc.
¹⁴ Les dades corresponen a 2022. En algun dels Cercles les dades poden ser provisionals fins el 31 de desembre degut a que encara no han estat tancades les dades definitives.

**62,5**

Hores anuals de formació per professional

Finalment, el 2022 les OTL van realitzar una mitjana de 62,5 hores de formació per professional, entenent per formació els cursos, les jornades, els tallers i seminaris, proposats i/o autoritzats per l'ens local, que estiguin justificats documentalment i d'especialitats relacionades amb tasques de l'OTL¹⁵. S'ha de tenir present, que des del Servei de Mercat de Treball es fa formació específica per al personal de la Xarxa OTL en el marc del Banc d'Accions Formatives, segons les necessitats manifestades pels propis tècnics i tècniques. Igual que els anys anteriors, la xifra és la més elevada en relació amb els altres cercles; no obstant, cal tenir en compte el fet que molts professionals de l'OTL no es dediquen a jornada completa, fet que pot generar un sobre càlcul de les hores de formació en comparació amb les hores de formació dels professionals dels altres Cercles.

tificats documentalment i d'especialitats relacionades amb tasques de l'OTL¹⁵. S'ha de tenir present, que des del Servei de Mercat de Treball es fa formació específica per al personal de la Xarxa OTL en el marc del Banc d'Accions Formatives, segons les necessitats manifestades pels propis tècnics i tècniques. Igual que els anys anteriors, la xifra és la més elevada en relació amb els altres cercles; no obstant, cal tenir en compte el fet que molts professionals de l'OTL no es dediquen a jornada completa, fet que pot generar un sobre càlcul de les hores de formació en comparació amb les hores de formació dels professionals dels altres Cercles.



Gràfic 23. Hores de formació per professional als diferents Cercles. 2022

6. Resultats principals de la dimensió Economia

LES OTL TENEN UNA DESPESA DE 0,28€ PER HABITANT. EL 60% DEL FINANÇAMENT PROVÉ DE LES APORTACIONS D'ALTRES INSTITUCIONS

**1.125.134 €**

De despesa corrent de les 18 OTL

0,28 € Per hab.

Els indicadors d'aquesta dimensió versen sobre els recursos econòmics emprats per prestar el servei, les fonts de finançament i els costos unitaris.

Les 18 OTL participants tenen, en conjunt, una despesa que supera el milió d'euros, fet que es tradueix en una mitjana de 0,28 € per habitant. A la figura 14 es poden apreciar les diferències en el volum de despesa entre les OTL, des dels 28.143 € fins als 126.694 €. Un cop més, els nombres absoluts donen una primera impressió però no són suficients per tenir una imatge completa dels recursos emprats per cada dispositiu. És quan relativitzem la despesa segons la població que s'evidencia quines OTL estan destinant proporcionalment més recursos econòmics a l'hora de prestar el servei.

¹⁵ Es compta tant el personal amb perfil tècnic d'atenció a persones i empreses usuàries com el personal administratiu, de suport, etc.

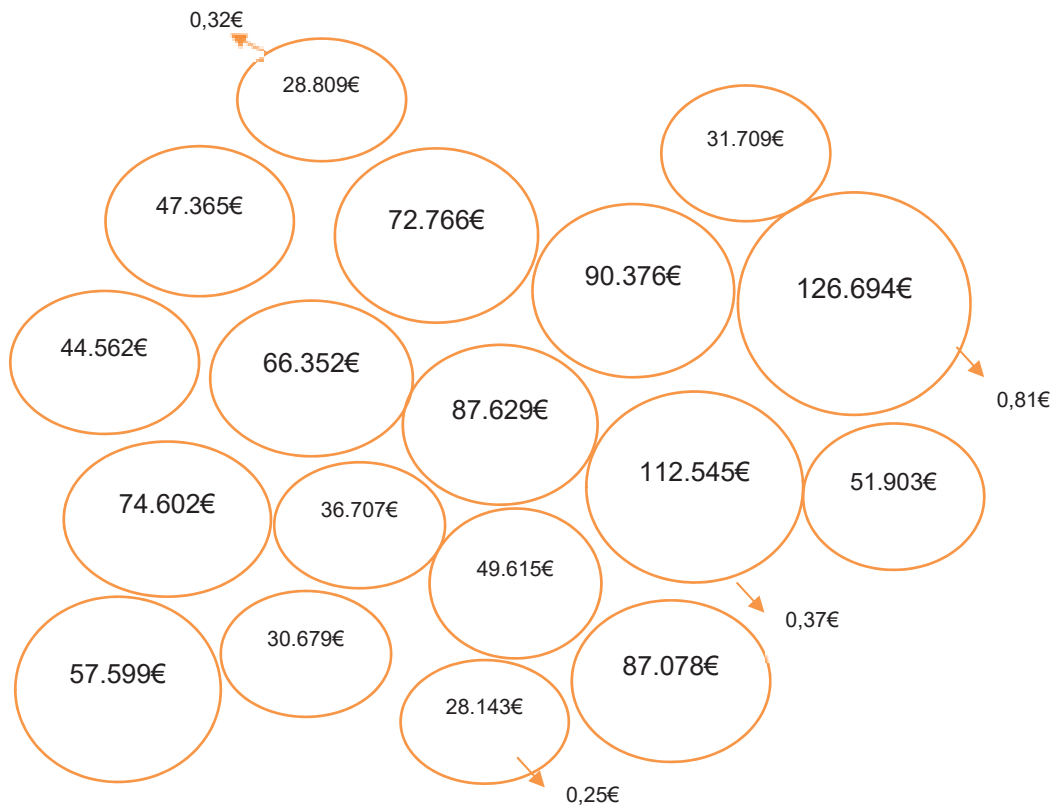
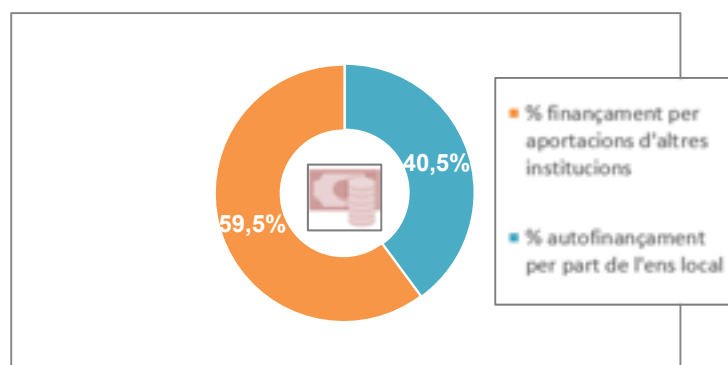


Figura 14. Despesa total (en €) a les diferents OTL

El finançament d'aquesta despesa prové en un 59,5% d'altres institucions (DIBA i altres), i el 40,5% restant es cobreix amb fons propis dels ens locals. A l'àmplia majoria de les OTL (15 de 18), el finançament per part d'altres institucions cobreix més de la meitat de la despesa del servei, i en alguns casos el percentatge arriba al 75%¹⁶ (4 de 18). Altres serveis avaluats en els Cercles que tenen uns nivells considerables de finançament extern són els SLO (53%), les Biblioteques (40%), els Serveis socials (40%), les OMIC (35%) i el servei d'Igualtat (38%).



Gràfic 24. Fonts de finançament del servei

¹⁶ El Fons de prestació de la DIBA pot oscil·lar entre el 17,4%-73,7% del finançament.

LA DESPESA PER PERSONA ATESA ÉS DE 623,3 €.
LA DESPESA PER PERSONA INSERIDA ÉS DE 1.694,5 €.

La despesa corrent de l'OTL per persona atesa és de 623,3 €, i per a cada persona que ha trobat feina ascendeix a 1.694,5 €. En comparació amb els SLO que participen en els cercles, el cost per persona atesa enguany per l'OTL és lleugerament superior (623,3 € enfront de 534,0 €). En canvi, el cost per persona inserida per l'OTL és més baix (1.694,5 € enfront de 2.498,4 €).

Ambdós indicadors presenten dades força disperses: entre els 309,3 € i els 1.603,7 € per persona atesa i entre 839,9 € i 6.341,7 € en el cost per persona que ha trobat feina.



Figura 15. Costos unitaris de les OTL. Mitjanes, mínims i màxims

7. Dades d'entorn de les OTL participants

L'ENTORN DE LES 18 OTL ÉS DIVERS, TANT DES DEL PUNT DE VISTA POBLACIONAL COM SOCIOECONÒMIC I DE GESTIÓ

A més de les quatre dimensions exposades, com a la resta dels Cercles, el quadre resum d'indicadors incorpora dades d'entorn que tenen l'objectiu d'enriquir i contextualitzar l'anàlisi dels resultats. Concretament, s'inclou informació de l'entorn demogràfic i socioeconòmic, el tipus d'OTL i els recursos adreçats a persones amb TSM en el territori de referència.

L'OTL "tipus" és un dispositiu d'abast supramunicipal (en el 77,8% dels casos) i prestació directa (en el 83,3% dels casos) que s'adreça a unes 227.214 persones, específicament a 11.412 persones en edat de treballar amb prevalença de TSM. S'ubica en un territori amb una densitat poblacional de 539 habitants per km², té una taxa d'atur de l'10,51% i 55,2 llocs de treball¹⁷ per cada 100 habitants de 16 a 64 anys.

¹⁷ Llocs de treball del territori de referència de l'OTL corresponents a assalariats més autònoms en el quart trimestre de l'any analitzat.

Cal destacar la diversitat territorial dins de la xarxa, que va des d'OTL d'abast comarcal en zones amb baixa densitat de població, a d'altres que s'adrecen a un o pocs municipis metropolitans amb més concentració urbana.

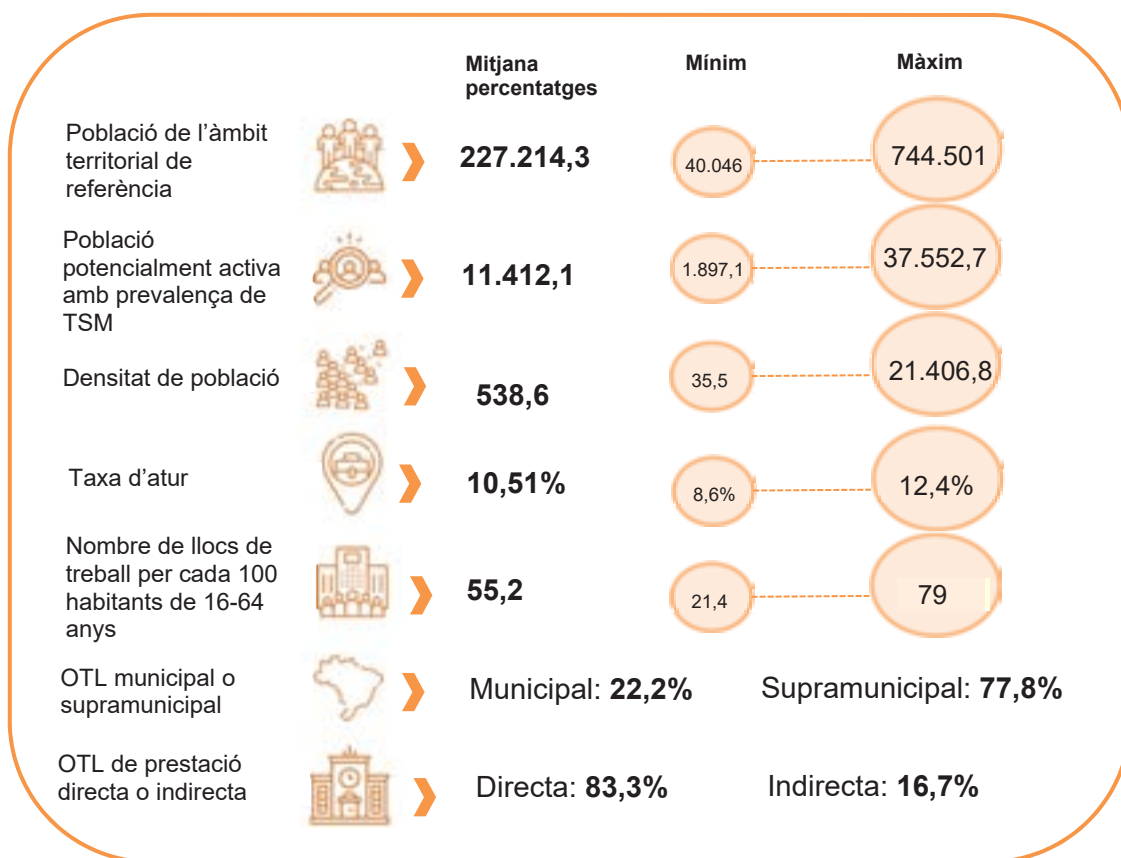


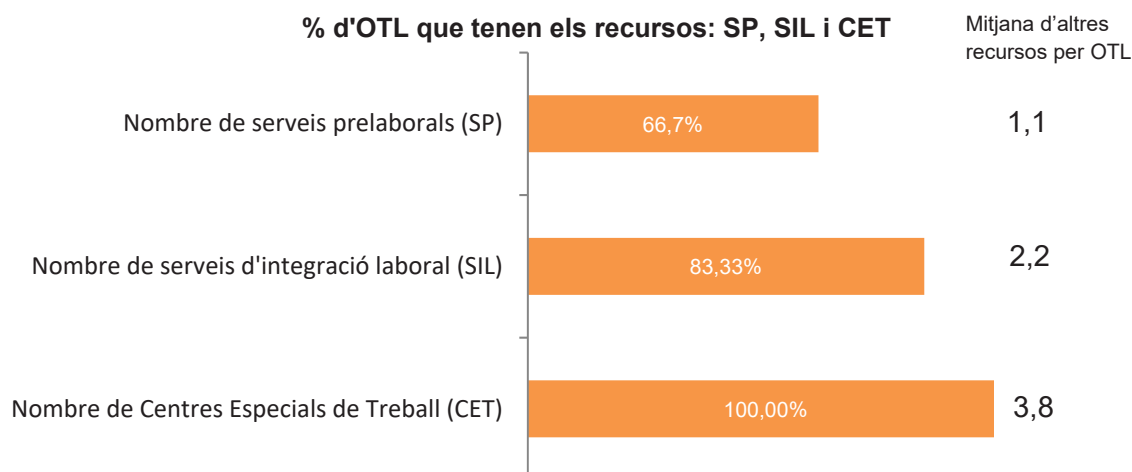
Figura 16. Resum de les dades d'entorn de les OTL

A l'hora d'analitzar els resultats de les OTL també és fonamental conèixer fins a quin punt hi ha altres recursos d'orientació, formació i inserció al seu territori de referència. En aquest sentit, de les 18 OTL participants, l'any 2022 el 66,7% tenien algun servei prelaboral al territori ¹⁸(sobretot els territoris més poblats), el 83,33% tenen serveis d'integració laboral (SIL)¹⁹ i el 100%, centres especials de treball (CET)²⁰. Si comptem el nombre de recursos que té cada OTL, de mitjana disposen de 1,1 servei prelaboral, 2,2 SIL i 3,8 CET.

¹⁸ Es consideren serveis prelaborals els que s'adrecen a persones amb algun dels diagnòstics inclosos en la definició dels Trastorns Mentals Severs (TMS), estabilitzades i compensades de la seva malaltia.

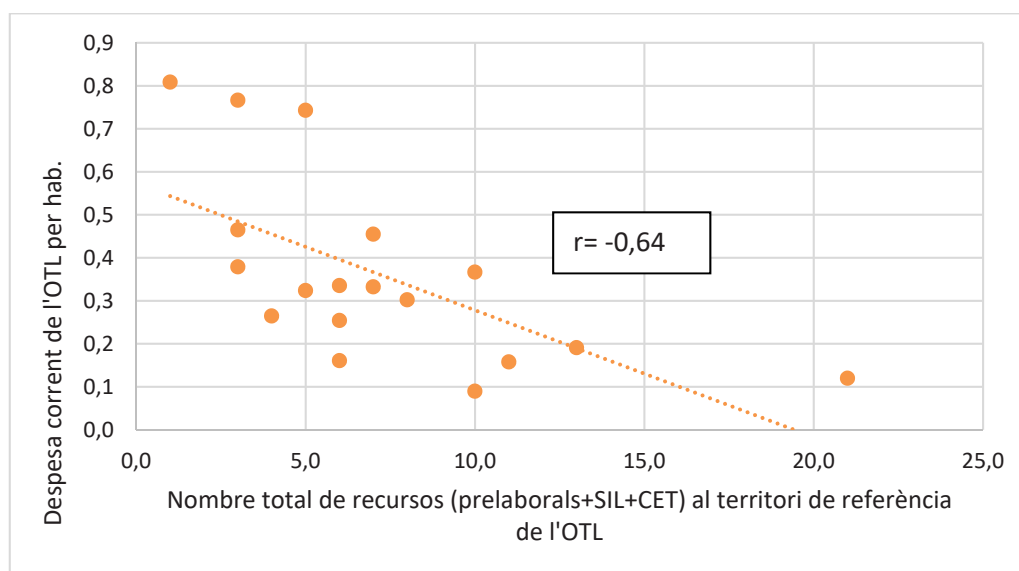
¹⁹ Entitats que tenen com a finalitat afavorir la integració laboral de les persones amb trastorn mental.

²⁰ Només s'han inclòs aquelles susceptibles de treballar amb persones amb trastorn de salut mental.



Gràfic 25. Altres recursos d'orientació, formació i inserció al territori adreçats a persones amb TSM

Els serveis prelaborals, els SIL i els CET desenvolupen una tasca complementària a les OTL, fet que explicaria que una persona que ha passat per un d'aquests dispositius es troba més preparada per a la recerca activa de feina que una altra que ha accedit directament a l'OTL. Doncs bé, aquesta mateixa hipòtesi serviria per il·lustrar per què hi ha una associació lineal negativa entre la presència d'altres dispositius en el territori i els recursos econòmics destinats a l'OTL. A continuació es gràfica la correlació entre la despesa corrent per habitant i el total de recursos existents en les OTLs. Segons el resultat d'aquesta alta correlació ($r = -0.64$): les OTLs amb menys presència dels recursos totals, més despesa per habitant tenen (gràfic 21). La correlació evidencia que **allà on manquen altres recursos, es fa necessari comptar amb una OTL dotada de més recursos econòmics per habitant.**



Gràfic 26. Despesa corrent de l'OTL per habitant vs. N. Total de recursos (prelaborals, SIL, CET)

8. Idees clau

SOCIETAT

- ▶ El 2022, les 18 OTL participants en el cercle van atendre 1.805 persones, que representa l'1% dels individus d'entre 16 i 64 anys amb prevalença de trastorn mental.
- ▶ 1 de cada 3 persones ateses el 2022 eren noves usuàries.
- ▶ Es van atendre 475 empreses, que equival a 28 empreses per cada 100 persones usuàries ateses. El nombre d'empreses ateses ha augmentat en aquests 5 anys dels cercles OTL.
- ▶ De les 1.805 persones ateses, 664 van trobar feina; la taxa d'inserció és del 36,8%, essent aquesta la més elevada en els 5 anys dels CCI OTL. 2 de cada 3 insercions es produeixen al mercat no protegit i gairebé la meitat, en ocupacions elementals.
- ▶ La majoria de les persones que troben feina s'insereixen en el mercat no protegit, en la línia del que estableix el protocol d'adhesió a la Xarxa OTL; i gairebé la meitat ho fan en ocupacions elementals.
- ▶ La taxa d'inserció femenina està per sobre de la taxa d'inserció general. Per altra banda, la taxa d'inserció de menors de 30 anys i de persones amb estudis obligatoris o inferiors estan per sota de la taxa general. I la taxa d'inserció dels majors de 50 anys, a diferència d'anys anteriors, està per sota la taxa general.
- ▶ Les accions d'orientació i les accions grupals no són suficients per aconseguir la inserció. En un context marcat per la transformació tecnològica, la formació i la capacitació de la persona per les ocupacions demandades pel mercat laboral, com ara les competències digitals, poden ser elements claus per a la inserció.



PERSONES USUÀRIES

- ▶ El 90,4% de les PUA van realitzar actuacions individuals i un 19,9%, grupals. Cada OTL va realitzar 3,6 accions per empresa de mitjana.
- ▶ En aquests 5 anys de cercles OTL, creix el % de dones ateses a l'OTL. Per contra, el % de persones amb estudis obligatoris o inferiors decreix.
- ▶ Les OTL realitzen 22,3 minuts de coordinació per PUA amb els serveis de referència i 7,2 minuts amb l'entorn-família.
- ▶ Al llarg dels quatre anys dels cercles OTL hi hagut una tendència a incrementar el temps dedicat a les coordinacions amb els serveis de referència i a reduir el temps dedicat a les coordinacions amb l'entorn-família.
- ▶ El perfil de les persones ateses en el 2022 es manté respecte als anys anteriors: home, de 30 a 49 anys, amb estudis obligatoris o inferiors, a l'atur, amb certificat de discapacitat i amb més de 2 anys a l'OTL. Els trastorns més habituals són la depressió i/o ansietat, el trastorn esquizofrènic, el trastorn de l'estat d'ànim episòdic i el trastorn de personalitat. Respecte a l'any 2018 la depressió i/o ansietat, que estava en 4a posició, ha passat a ocupar la 1a i el trastorn esquizofrènic, que en el 2018 ocupava la 1a posició, ha passat a ocupar la 2ona. A destacar també l'increment de persones ateses amb trastorn generalitzat de desenvolupament, en el 2018 representaven el 3% i en el 2022 el 5,5%.
- ▶ Segons les OTLs això es deu a que atenen més persones amb trastorns d'espectre autista perquè cada cop es diagnostiquen més i en persones cada cop més joves.

ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS

- ▶ El 75% dels professionals treballen en exclusiva a l'OTL, un 72% hi són des de fa més de 2 anys i, en general, dediquen a l'OTL una mitjana de 31,6 hores setmanals, ja sigui perquè tenen altres tasques i/o perquè treballen a jornada parcial.
- ▶ Cada professional atén una mitjana de 76,8 persones l'any i realitza 625 actuacions.
- ▶ Les OTL destinen el 12% de les hores a la prospecció d'empreses, fet que es compensa perquè en la majoria dels casos, els SLO fan prospecció d'empreses per a l'OTL.
- ▶ La gran majoria dels professionals (i també dels comandaments) són dones; els professionals presenten poques hores de baixa i un nombre elevat d'hores de formació en relació amb els altres Cercles.

ECONOMIA

- ▶ La despesa de les OTL representa, de mitjana, 0,28 € per habitant.
- ▶ Atendre cada persona usuària costa una mitjana de 624 € i inserir-la 1.695 €.
- ▶ Enguany, el finançament de la despesa corrent de les OTL prové en un 60% d'altres institucions (DIBA) i el 40% dels fons propis dels ens locals.
- ▶ Als territoris on manquen altres recursos d'atenció a persones amb TSM, les OTL compten amb més recursos econòmics per habitant.

ENTORN

- ▶ L'OTL "tipus" és un dispositiu d'abast supramunicipal i prestació directa, s'adreça a unes 227.214 persones, específicament a 11.412 persones en edat de treballar amb prevalença de TSM; i s'ubica en un territori amb una densitat poblacional de 538,6 habitants per km², té una taxa d'atur del 10,5% i 55,2 llocs de treball per cada 100 habitants de 16 a 64 anys.
- ▶ El 66,7% de les OTL tenen algun servei prelaboral al territori, el 83,33% tenen serveis d'integració laboral (SIL) i el 100% tenen centres especials de treball (CET).

9. Conclusions

- ▶ Les dades d'aquests cinc anys de CCI de les OTL mostren que les Oficines tècniques laborals han reprès la seva activitat habitual d'abans de la pandèmia pel que fa al volum d'atenció de persones usuàries, de noves persones ateses, d'accions per a l'acompanyament en la recerca de feina i d'inserció. Pel que fa a l'atenció d'empreses s'observa una major implicació per part dels equips tècnics de les OTLs.
- ▶ La taxa d'inserció d'enguany és la més alta en els 5 anys dels cercles OTL i més del 70% es produeix en el mercat no protegit. Aquest any destaca, també, que la inserció en professions elementals ha baixat, la qual cosa fa suposar que les persones arriben a les OTL cada vegada més formades i troben feina en sectors més qualificats.
- ▶ Encara que el perfil de les persones ateses es manté constant al llarg dels anys, s'observa que han arribat a les OTL un major percentatge de persones amb diagnòstics d'ansietat i depressió, degut, d'acord amb l'experiència de les pròpies tècniques, a les conseqüències de la pandèmia.
- ▶ Un altre perfil nou que està arribant a les OTL és el de les persones amb un trastorn generalitzat de desenvolupament, perquè s'estan diagnosticant més i en persones cada vegada més joves.



- ▶ Encara que les OTL manifesten que les coordinacions amb els serveis de referència no són tan regulars com abans de la pandèmia, les dades mostren una evolució al llarg dels 5 anys amb tendència a l'alça. En canvi la coordinació amb les persones o la família de l'entorn de la persona usuària tendeix a baixar.
- ▶ Pel que fa a les característiques del personal tècnic, la majoria es dedica en exclusiva a l'OTL formant equips estables en el temps. Destaca que és un sector molt feminitzat, amb gran interès per formar-se i amb un percentatge d'hores de baixa baix en comparació a la resta de serveis analitzats en els Cercles de Comparació.
- ▶ Després d'uns anys d'un major finançament per part de la Diputació de Barcelona de la Xarxa, les entitats titulars de les OTLs han augmentat la seva participació econòmica. Si bé, el cost per habitant d'una Oficina Tècnica Laboral, continua sent més baix que els dels Serveis Locals d'Ocupació.
- ▶ Les OTL funcionen com una xarxa perquè comparteixen objectius, principis d'actuació i metodologia, però presten el servei en unes condicions força dispars, sobretot des del punt de vista demogràfic, de concentració/dispersió poblacional i de la presència d'altres recursos en el territori per a les persones amb prevalença de TSM.
- ▶ Convé assenyalar el treball de prospecció que els SLO estan fent de manera coordinada amb les OTL, evidenciat amb l'increment del nombre d'empreses i d'actuacions.

10. Anàlisi del taller de millora: Un problema, una solució



Donada la bona rebuda i avaluació de l'any passat, s'ha repetit la dinàmica *Un problema, una solució*. Aquesta dinàmica està centrada en posar en comú aquelles qüestions i problemàtiques de qualsevol àmbit que preocupen als equips tècnics de les OTL a l'hora de desenvolupar la seva feina diària, amb l'objectiu de trobar propostes per millorar la prestació dels serveis.

Es van organitzar 2 taules tenint en compte la grandària poblacional, les característiques de les OTL i la tipologia de prestació de servei (si estan gestionades directament per l'entitat pública o per una empresa externa especialitzada en salut mental referent al territori), per intentar afavorir debats que poguessin donar resposta als problemes manifestats. La distribució final va ser la següent:

| TAULA 1 | TAULA 2 |
|--|--|
| 5 OTL comarcals 3 OTL supramunicipals | 2 OTL municipals 3 OTL supramunicipals 3 OTL comarcals |

Es va tractar d'una metodologia molt participativa, on es va convidar a cada OTL a compartir algun tema o aspecte del seu servei a millorar i a la resta d'OTL a plantejar possibles propostes de millora amb la intenció que fossin transferibles i útils.

A continuació, es mostren les idees clau que es van tractar en el conjunt de les dues taules:

1. Treball amb les empreses

- Com donar-se a conèixer a les empreses per tal de millorar la difusió de l'OTL?
- Es pot contactar amb empreses que no estiguin dins de l'àmbit de cobertura de l'OTL?

2. Treball amb les persones usuàries

Derivació

- Ens està costant rebre derivacions dels centres de salut de forma continuada. Què podem fer?
- Com activar les derivacions quan la treballadora social està sobrepassada?
- Us heu trobat amb persones usuàries derivades amb incapacitats permanents, que estan en procés de judici i que busquen feina de poques hores?
- Què faríeu si una mare demana a l'OTL que atengui al seu fill però el CSMA creu que no està preparat per trobar feina?
- Si us deriven persones amb retard mental, més que amb trastorn mental, perquè no hi ha recursos específics al territori, les ateneu com a OTL?
- Hem d'atendre com a OTL les persones derivades d'atenció primària que no tenen un diagnòstic clar en salut mental?
- Com fer els seguiments de les derivacions del Centre d'Atenció i Seguiment de les drogo-dependències (CAS)?

Vinculació

- Què en penseu de les llistes d'espera? Com donar continuïtat als usuaris perquè es vinculin?
- Us costa que les persones usuàries es vinculin?
- Quan el personal de l'OTL no és fixe, què podem fer per afavorir el funcionament del dispositiu?



Formació i pràctiques

- Com resoleu els casos que necessitarien fer pràctiques?
- Com podem ajudar a les persones usuàries a que no les descartin per fer una formació general?

3. Funcionament del servei i registre de la informació

- Com registreu a la Xaloc les reunions amb els agents socials?
- Inactiveu o doneu de baixa les persones usuàries molt cronificades, que apareixen i desapareixen del servei?
- Com podem homogeneïtzar les consultes a la Plataforma Telemàtica Xaloc (PTX) amb la nova eina d'estadístiques?

10.1. Treball amb les empreses

Com donar-se a conèixer a les empreses per tal de millorar la difusió de l'OTL?

Tot i que fa molts anys que funcionen com a OTL, es pregunten com donar-se a conèixer a les empreses perquè es troben que els hi diuen que no saben on dirigir-se per buscar candidats a les seves ofertes.

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Fer difusió de l'OTL, no esperar a que les empreses et truquin.
- En el cas que n'hi hagi, aprofitar la figura del prospector perquè doni a conèixer l'OTL.
- Treballar la vinculació amb les empreses.
- Oferir formació a les empreses.

Detall de les propostes

Es destaca la importància de la fidelització prèvia amb les empreses, ja que aquestes no truquen a l'OTL com a entitat per demanar si tenen alguna persona candidata, sinó que directament truquen al personal tècnic perquè ja el coneixen. No calen pretensions de pensar que les empreses que no coneixen l'equip tècnic, trucaran per demanar usuaris.

La humanització de l'empresa juga un paper important en la seva actitud més o menys receptiva cap a les OTL.

Una de les OTL que té pocs prospectors al territori, opina que sempre es pensa que poden fer els tècnics d'OTL en temes d'empresa, però que cal tenir una bona xarxa de suport, perquè no es pot resoldre tot sense els recursos adients, i és molt difícil fer alhora prospecció i atenció a les persones.

En el cas de no tenir prospectors, una OTL suggereix posar una persona de l'equip com a referent per aquests temes, que tingui la complementarietat de tot l'equip, perquè expliqui què és l'OTL a les empreses. Aquesta explicació es pot anar repetint al llarg del temps per tal que les empreses tinguin en ment l'OTL. L'actual fase d'estabilització del personal de l'administració pública ajudarà a organitzar els serveis de l'OTL d'una manera més estable.

Una altra OTL, que no té prospectors generals, busca la vinculació de les empreses sota el criteri de que és millor tractar amb poques però tenir-hi molt contacte. Des de l'OTL es fa un curs i es contacta amb les que poden estar interessades en participar-hi. Aconsellen no anar a les empreses en fred, sinó anar-t'hi aproximant.

Les OTL que tenen prospectors aprofiten aquesta figura per anar a les reunions de les associacions d'empresaris per explicar el servei de l'OTL. Malgrat això, hi ha l'opinió que costa molt que presentin candidats del perfil que ofereixen les OTL a les ofertes.

Es pot contactar amb empreses que no estiguin dins de l'àmbit de cobertura de l'OTL?

Una OTL nova planteja el cas d'una persona que ha visitat el servei amb un diagnòstic d'Asperger amb altes capacitats. El dubte li ve de la possibilitat que se li ha plantejat de derivar-la a un centre que coneix, especialista en el trastorn autista, però que està fora de l'àmbit de cobertura de la seva OTL.

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Sí que es pot derivar a un centre fora del seu àmbit de cobertura.
- Ajudar-se entre les OTL, com per exemple, passar-se els contactes que els hi puguin interessar.

10.2. Treball amb les persones usuàries

Derivació

Ens està costant rebre derivacions dels centres de salut de forma continuada. Què podem fer?

L'OTL cada cop té més dificultats per tenir derivacions de manera continuada i estable, cosa que abans no els passava. Tenen certa dificultat per tenir usuaris i els que els hi arriben de vegades no estan en una situació de cerca de feina, sinó en una fase prèvia. Vol atendre a més usuaris i cada any tenen un perfil diferent depenent de les derivacions.

L'aparició de diferents recursos que treballen en la salut mental (com ara el Programa Singulars, o Ocell de Foc, pels joves) estan tenint una incidència en el volum de persones usuàries que reben a l'OTL. El personal tècnic d'aquesta OTL té la sensació que les persones amb més dificultats les hi deriven a l'OTL i, en canvi, deriven a altres programes les persones més preparades per a la inserció.

Diu que el CSMA està derivant a les persones a l'atenció primària. Corresponen a derivacions de persones amb dolor crònic que desenvolupen un TSM, normalment ansietat. Això complica molt l'atenció.

Ha intentat fer difusió i s'ha posat en contacte amb la campanya que fan als CAP i amb els centres de salut mental.

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Treballar el vincle amb el CSMA en tant que centre derivador.
- Explicar als centres derivadors què fa l'OTL.

Detall de les propostes

Una OTL creu que és important reforçar la relació i treballar el vincle amb el CSMA, que és d'on venen la gran majoria de derivacions, i ells hi tenen molt contacte. Creuen que la font principal de derivacions hauria de ser el CSMA. Opina que cal veure perquè les derivacions són menys.

A la seva OTL, abans tenien un perfil d'usuaris més de tipus psicòtic i ha canviat amb el temps.

Una altra OTL ha tornat a explicar als agents derivadors en què consisteix el servei, cosa que ja havia fet quan es va crear. Concretament, a demanda d'una treballadora social, van fer una sessió d'explicació per a psicòlegs, psiquiatres i el CAP, sobre l'activitat de l'OTL i els perfils d'usuaris que atenen més.

També compten amb la Taula de Salut Mental. Voldria que l'OTL acabés rebent els usuaris i derivar-los quan faci falta als programes (com ara el Programa Singulars, Ocell de Foc, SIOAS...), i quan acabin el programa, que tornin a l'OTL.



Creu que l'OTL ha de ser el referent perquè és un servei estable, la resta de programes tenen un inici i final i un topall de persones que han d'omplir.

Ara també fan xerrades a instituts perquè els psicopedagogs coneguin els serveis de l'OTL.

Una altra OTL destaca la inestabilitat d'equips en els CSMA, ja que els psiquiatres van canviant molt. Això afecta a les persones usuàries perquè cada cop han d'explicar de nou el seu cas als psiquiatres nous. Al seu territori tenen un centre de dia que també fa inserció laboral i els hi deriva usuaris. En alguns casos, ja han fet un currículum des del centre de dia, amb la treballadora social.

Com activar les derivacions quan la treballadora social està sobrepassada?

La treballadora social del centre derivador es va jubilar i des de llavors costa molt el tema de les coordinacions. La nova treballadora social té molta càrrega de feina i està donant hora d'aquí a molts mesos endavant.

A vegades les derivacions no són correctes perquè les persones no estan compensades, reben derivacions amb molt poca informació, hi ha serveis que tenen l'obligació de derivar cap a un altre professional per poder donar l'alta, però no hi ha cap recurs adient i les persones acaben a l'OTL.

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Fer difusió de l'OTL per explicar els serveis.
- Fer sensibilització i/o formació a l'empresa per afavorir l'adaptació del lloc de treball.



Detall de les propostes

Encara que la percepció en general és que les derivacions han baixat, ara hi ha diversos programes: l'ORIENTA, el SIOAS, el NEXT DIVERSITAT..., que són "macroserveis" i l'OTL queda una mica en un segon terme.

Es comenta, que sovint la treballadora social o els professionals deriven cap a l'últim programa del que han rebut informació. De tant en tant s'ha de fer difusió de l'OTL i coordinar-se amb els tècnics dels altres serveis per evitar "treure's" als usuaris.

Alguna OTL, precisament en relació a aquest tema, i per si els serveis derivadors han patit canvis de personal, etc. comenta que una vegada a l'any fan una reunió per explicar l'OTL.

Per una altra banda, a vegades arriben ofertes per a persones amb discapacitat, però costa que les empreses entenguin que s'han de fer adaptacions perquè les coses funcionin: comenten "que no sigui greu", altres "que es noti (la discapacitat)". L'empresa hauria de ser un reflex de la societat i veure la diversitat com un valor.

S'hauria de fer sensibilització, formació o allò que es consideri necessari per afavorir l'adaptació del lloc de treball. Es comenta el cas d'una empresa que va ser molt sensible a aquest tema, la persona contractada (sense certificat de discapacitat), és químic, tècnic de laboratori, amb Asperger, però va agafar la baixa per estrès i l'empresa va entendre que s'havia d'adaptar el lloc de feina a les seves necessitats més relacionals, etc. S'ha d'oferir el treball amb suport a l'adaptació del lloc de treball, normalitzar la situació.

Es plantegen com es pot sensibilitzar a l'empresa per afavorir l'adaptació i així millorar la salut de la persona treballadora. S'ha de poder acompanyar a cada persona en el punt que es trobi.

Us heu trobat amb persones usuàries derivades amb incapacitats permanents, que estan en procés de judici, i que busquen feina de poques hores?

Plantegen el cas de persones usuàries que tenen prestacions per incapacitats absolutes de 700-800 euros i necessiten diners per complementar. L'OTL cada cop té més derivacions i han de quadrar les actuacions en funció d'aquestes característiques.

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Ajudar a la reorientació d'aquestes persones usuàries.
- Treballar el currículum de les persones usuàries i si escau, fer-los formació.

Detall de les propostes

Una OTL també es troba amb aquesta situació i opina que aquestes persones han de fer un procés de reorientació. S'ha aprovat una nova llei: han equiparat la incapacitat permanent amb la discapacitat del 33%. Ara una empresa pot contractar a algú que és com si tingues discapacitat del 33%. Normalment aquestes prestacions són de 700-800 euros i necessiten treballar per complementar. Tenen l'evidència que la situació d'aquestes persones no els satisfà, ni emocionalment ni econòmicament (perquè no són prou diners) i que se les hauria d'ajudar a reorientar-se.

Una altra OTL, que no té un alt volum d'aquests usuaris, s'ha trobat amb persones que estan a l'espera de judici i que no volen treballar perquè els advocats els han avisat que no facin cap acció de cerca de feina perquè els pot perjudicar. És un moment en què les persones usuàries tenen poca autoestima i ho viuen com un dol. S'ha de plantejar com si fossin persones noves i, per exemple, treballar el seu currículum. Sovint han de canviar molt de sector i fer formació per poder fer el canvi.

Què faríeu si una mare demana a l'OTL que atengui el seu fill però el CSMA creu que no està preparat per trobar feina?

La tècnica explica el cas d'un noi que ha arribat a l'OTL perquè la seva mare ha fet una instància a l'Ajuntament perquè sigui atès per l'OTL, però els serveis sanitaris ho desaconsellen perquè està descompensat. Al haver una instància pel mig, l'ajuntament ha de donar una resposta formal.

La mare havia perdut la custòdia dels seus fills quan eren petits. Ara l'ha recuperat, si bé, el noi del que es parla ja és major d'edat, té 21 anys i a ell li sembla bé el que digui la seva mare. De moment es podria dir que la tècnica ha fet d'intermediària entre la família i el CSMA. La mare considera que el CSMA no li està donant totes les cites que li correspondrien al seu fill i vol que sigui atès per l'OTL. Però el psiquiatra diu, que el noi està amb simptomatologia activa de la malaltia i li manquen hàbits i competències bàsiques, per la qual cosa no recomana que iniciï un itinerari d'inserció.

La conclusió a la que de moment ha arribat la tècnica és, que ara que la mare ha recuperat la custòdia, sent la necessitat de mostrar la seva preocupació i possiblement estigui confonent serveis. Des del CSMA proposen una reunió conjunta: família, el tècnic del Programa de Seguiment Individualitzat (PSI) i la tècnica de l'OTL. A ella no li sembla malament però sí que li costa veure el paper de l'OTL.



Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Mostrar a la mare que l'OTL i el CSMA actuen conjuntament.
- Fer una primera atenció per donar resposta al ciutadà, ja que hi ha una demanda formal.
- Iniciar l'itinerari d'inserció sociolaboral un cop la persona estigui estable.

Detall de les propostes

Es considera que el debat de fons és interessant: si el CSMA diu no i la mare diu sí, què fa l'OTL? Ha de ser una intervenció familiar perquè la demanda ve per part de la mare. L'OTL no pot deixar de banda a la família, de fet, sovint, en una primera visita sempre s'intenta atendre a la persona amb la família.

És important que la mare vegi el vincle entre l'OTL i el CSMA i que ambdós serveis van a una. Possiblement acabarà sent usuari del servei però ara no és el moment.

La tècnica té dubtes a l'hora de participar a la reunió perquè la veu molt invasiva, però com agent del territori, coneixedora del mercat laboral, les exigències de les empreses... és lògic que assisteixi. La feina de l'OTL també és que la persona usuària no s'estavelli.

Possiblement, més endavant, es podrà derivar a aquesta persona des de la pròpia OTL a un recurs prelaboral, a un curs... però quan el pugui sostenir. En una primera entrevista, en la que es poden repassar els hàbits del dia a dia de la persona usuària, mare i fill potser ja veuen que no és el moment d'iniciar un itinerari d'inserció.

El cas permet visualitzar la manca de servei per part dels CSMA, doncs no estan atenent amb la regularitat que els casos necessiten: cada setmana, cada quinze dies... per això les OTL van desbordades i accepten a persones que no estan en el moment adient per iniciar un itinerari. El CSMA s'està recolzant en l'OTL per contenir a l'usuari.

Si us deriven persones amb retard mental més que amb trastorn mental perquè no hi ha recursos específics al territori, les ateneu com OTL?

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Derivar-los a altres serveis.
- Treballar en grups petits amb aquest tipus de persones.
- Potenciar que al territori hi hagi un servei específic per aquest col·lectiu.

Detall de les propostes

Depenent de l'OTL i segons el volum de persones usuàries i metodologia de treball, no els atenen perquè són problemes més psíquics, més intel·lectuals...i els deriven a altres recursos especialitzats. Però i si no n'hi ha cap recurs especialitzat? Molts territoris no tenen cap recurs per a persones amb intel·ligència límit o per persones amb problemes més cognitius.

Una OTL comenta, que els professionals de la salut els hi envien tota la documentació de la persona que deriven perquè l'entrevistin si tenen un trastorn associat i estan en teràpia. Depèn del



temps i dels nombre de persones, si té dos o tres intenta fer grups petits homogenis i treballar per exemple la contenció d'emocions.

La tècnica que ha fet la consulta comenta que si no és salut mental els atén com a tècnica generalista perquè no tenen un TSM. Amb les persones amb un TEA passa una mica el mateix: tenen trets de personalitat que plantegen moltes dificultats.

En general, es diu que són perfils que requereixen molt temps. A vegades al territori hi ha serveis, però són privats o semiprivats i moltes famílies no poden pagar-los. S'ha d'intentar potenciar que hi hagi un recurs específic al territori.

Hem d'atendre com a OTL les persones derivades d'atenció primària que no tenen un diagnòstic clar en salut mental?

Una OTL, gestionada per una comunitat terapèutica, comença a detectar moltes derivacions d'atenció primària de persones amb malestar emocional, que prenen ansiolítics, antidepressius, etc. Són diagnòstics molt lleus que els atenen a nivell de de consulta psicològica o psiquiàtrica però no arriben al CSMA. Sovint hi ha una demanda laboral.

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Tractar el tema de la derivació dels CAP com a Xarxa OTL.

Detall de les propostes

Es planteja tractar el tema en profunditat com a Xarxa OTL; s'ha d'obrir la derivació generalitzada als CAP? Son persones que no acaben d'encaixar perquè no tenen un diagnòstic clar. Les disfuncions a nivell de sanitat estan afectant molt a l'atenció en salut mental.

En el debat, sorgeixen diversos problemes: la disminució de persones derivades des dels serveis de salut mental, com s'ha vist en les xifres de la Xarxa; totes les OTL tenen un gruix de persones de difícil inserció (atur estructural, casos greus, les persones que cobren un subsidi es plantegen no treballar ni tan sols pel salari mínim, ofertes que no poden cobrir amb els seus perfils, etc.); i altres qüestions com les interaccions amb altres agents i/o programes del territori.

Com fer els seguiments de les derivacions del Centre d'Atenció i Seguiment de les drogodependències (CAS)?

L'OTL que fa la consulta té els seguiments amb el CSMA ben organitzats, però amb el Centre d'Atenció i Seguiment de les drogodependències (CAS) no aconsegueix fer seguiment de les persones derivades.

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Tot i les dificultats, cal fer seguiments regulars.

Detall de les propostes

Alguna OTL comenta que el CAS a vegades està integrat en el CSMA i és més fàcil coordinar-se, però que s'ha de deixar clar que la forma correcta de treballar implica fer seguiments regulars i que per tant s'han de revisar els circuits.



Sovint les persones usuàries recauen i desapareixen, no se les localitza, és difícil saber què ha passat, a vegades hi ha consums actius i no ho diuen, etc. S'han d'exigir les reunions amb el CAS i deixar clar que la derivació va conjuntament amb la coordinació.

Vinculació

Què en penseu de les llistes d'espera? Com donar continuïtat a les persones usuàries perquè es vinculin?

La tècnica fa poques hores a l'OTL i veu complicat atendre a les persones que arriben amb els pocs recursos que té. Té la sensació que no es pot donar continuïtat perquè els usuaris es vinculin i s'està plantejant fer llistes d'espera, però té la sensació que potser les persones usuàries es perdrien. Explica que necessita fer més accions i atendre més persones perquè li augmentin els recursos i té el problema d'incorporació prèvia de personal per poder atendre als usuaris.

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Avisar a les persones usuàries de que hi ha llista d'espera.
- Explicar el servei abans de posar-los en llista d'espera.
- Donar prioritat a les persones usuàries que estan llestes per inserir-se.



Detall de les propostes

Una de les OTL no recomana les llistes d'espera perquè es corre el risc de perdre la persona usuària. A ells no els hi va funcionar perquè quan tocava atendre a la persona, la seva situació havia canviat durant el temps d'espera i s'havia perdut.

Una altra OTL té llista d'espera, depenent de l'època de l'any, d'uns 2-3 mesos. Creu que si es demora molt, els usuaris ja han trobat altres vies i recursos. S'estan plantejant fer un canvi i provaran de fer un primer contacte amb l'usuari per explicar en què es basa el servei i què els poden oferir, i llavors posar-los a la llista d'espera. D'aquesta manera ja hauran tingut un primer contacte i això facilita la seva vinculació.

Una altra OTL, que també té llista d'espera, el primer que fa és explicar la situació a la persona usuària perquè sàpiga que no la podran atendre fins d'aquí 2-3 mesos, fins a la primera visita. Recomana avisar als usuaris perquè n'estiguin al cas i per si es poden beneficiar d'un altre recurs. Aposten per un servei de qualitat, prioritzar la inserció més que no atendre a moltes persones. És a dir, assumir com a màxim un cert volum de persones, d'unes 100 persones en el seu cas, ja que l'èxit d'inserció és l'atenció continuada, setmanalment.

En una altra OTL, on fa 5 mesos que hi ha un sol tècnic perquè la seva companya està de baixa, s'han hagut d'adaptar a les tasques i els períodes entre atencions s'allarguen. Dediquen els recursos actuals a donar preferència a les persones usuàries i situacions més prioritàries.

Des d'una altra OTL creuen que, quan hi ha molts usuaris, no és una bona estratègia dir als serveis derivants que parin d'enviar usuaris, perquè llavors trobaran altres recursos i no et contactaran més. Aposten per donar prioritat a les persones usuàries que estan llestes per inserir. És bo fer una acollida, preguntar qui està disposat a començar a treballar d'aquí una setmana, i començar a treballar amb aquestes persones. Proposa incorporar accions grupals a l'OTL perquè descongestionen i són eficients. Per les característiques del territori, els hi afecta molt l'estacionalitat,

sobretot a l'estiu per la importància del sector turístic. Cal aprofitar la temporada d'estiu perquè poden donar peu a insercions.

Us costa que les persones usuàries es vinculin?

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Tenir un sistema automàtic de recordatori de cites.
- Conèixer quina és la demanda real de la persona usuària.

Detall de les propostes

Alguna OTL diu que no tenen problemes perquè les persones assisteixin a les orientacions des de la primera visita, puntualment alguna persona pot fallar a alguna cita, però generalment no.

A altres sí que els hi passa. Una ho ha notat molt des de que una de les treballadores socials que els hi feia les derivacions s'ha jubilat, portaven molt anys de relació i coneixia molt bé els perfils, però ara a vegades, les persones que fan les derivacions no sempre es vinculen.

Des del CSMA pensen que anar a l'OTL els hi podria anar bé, però la demanda no és de la persona. S'ha de saber quina és la demanda de la persona, la periodicitat de les visites. Saber si l'objectiu és activar-se, fer activitats, ocupar el temps, etc. Si la demanda no és de la pròpia persona s'hauria de derivar cap a un altre recurs.

A vegades arriben molt despistats. No volen quedar malament amb la treballadora social, però no venen, sobretot si reben un subsidi o una prestació.

A vegades es confon la feina amb la rehabilitació i potser haurien de fer alguna altra cosa. Les persones amb un trastorn de l'espectre autista, per exemple, costa molt que es vinculin, és part de la mateixa malaltia. Per vincular a algú s'ha d'insistir, el WhatsApp va molt bé perquè no agafen el telèfon, però si se'ls escriu responen al moment. Amb algunes persones la comunicació només pot ser per e-mail.

Alguna OTL utilitza un sistema de recordatori automàtic de les cites i envien un Mail de l'estil de cites del CAP o DNI. Considera que en general va bé perquè dona peu als usuaris per a que puguin respondre, i anul·lar si no tenen intenció d'anar.

En determinats casos la percepció és que es tracta a les persones usuàries com si fossin nens petits. La responsabilitat al final és de la persona.

Quan el personal de l'OTL no és fixe, què podem fer per afavorir el funcionament del dispositiu?

No hi ha un referent tècnic de l'OTL fixe, sinó que va canviant. Ara la tècnica porta molt poc temps i quan atén a la persona usuària té l'expedient davant però no hi ha hagut un traspàs i se sent incòmoda perquè fa repetir a la persona tota la informació que ja havia donat a la tècnica anterior.

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Comunicar a la persona usuària que s'ha reobert el servei.
- Recollir en l'aplicació informàtica tot el que s'ha treballat amb la persona.



Detall de les propostes

S'ha de tornar a trucar a la persona per dir-li que s'ha reobert el servei, no se li fa tota l'entrevista però s'ha de conèixer a la persona, s'ha de vincular amb la nova tècnica. Es necessita temps i a més amb aquest col·lectiu, els itineraris són molt llargs.

Una OTL en la que treballa més d'una tècnica, comenta que en l'aplicació informàtica es recull tot el que s'ha treballat amb aquella persona des de qualsevol àmbit. Així, la tècnica que l'atén ja compta amb un històric, sap què ha fet aquella persona i què no.

El problema que es planteja en la pregunta és el mateix que pateixen les persones usuàries en els CSMA, la gent demostra molt cansament perquè els professionals canvien constantment. En qualsevol cas el vincle es fa persona a persona.

Formació i pràctiques

Com resolou els casos les persones usuàries que necessitarien fer pràctiques?

Creuen que les pràctiques funcionen amb gent de totes les edats, sobretot amb joves. Per exemple, un electricista que té 20 anys d'experiència com a tal, però que per la malaltia de trastorn mental porta temps sense treballar, no necessita una formació en temes d'electricista, sinó unes pràctiques a nivell real per desenvolupar les seves competències transversals.



Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Tenir un conveni de pràctiques, en els casos en que sigui possible.

Detall de les propostes

Hi ha una OTL que té un conveni marc amb determinades empreses perquè les persones usuàries puguin fer, entre altres activitats, pràctiques formatives. L'assegurança l'assumeix l'ajuntament (encara que és imputable com a despesa a la justificació econòmica anual de la subvenció de la Diputació de Barcelona). Altres OTL veuen difícil fer convenis de pràctiques, ja que quan ho han provat, els interventors ho han tirat enrere per no estar lligades a una formació, tal i com estableix la normativa de la Generalitat.

Una altra OTL fa un conveni entre l'empresa municipal que presta el servei i l'empresa on es fan les pràctiques. Fer pràctiques és bàsic perquè la persona veu com és l'empresa i a la inversa, i és un pont per a la inserció. Creuen que el servei prelaboral seria una opció.

Una altra OTL creu que si l'empresa pogués veure com treballa la persona aniria molt bé. Al prelaboral s'adquireixen competències bàsiques (com ara puntualitat, etc.), però no competències específiques.

A més, al servei prelaboral no el veu en un entorn real perquè no hi ha contracte, salari, etc... ja que això aquest servei no ho assumeix.

Com podem ajudar a les persones usuàries a que no les descartin per fer una formació general?

L'accés a la formació dels usuaris de l'OTL és complicat perquè passa per uns barems que no són avantatjosos per a aquestes persones i molts cops acaben sent descartades, ja que ja no passen la selecció prèvia. Es planteja si dins de l'OTL s'han de fer formacions específiques restringides a persones OTL o no. L'OTL va fer una formació d'aquest tipus en temes TIC.

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Fer seguiments intensius directament a la persona usuària.

Detall de les propostes

Una OTL opina que s'ha de procurar integrar els usuaris en formacions generalistes. Ells fan seguiments amb els coordinadors del curs i amb els usuaris. Havien fet cursos específics i havien funcionat bé, però van desaparèixer amb la pandèmia. Cal fer seguiment a la persona que fa el curs i estar en contacte amb els coordinadors del curs. Una altra OTL ajuda a les persones usuàries amb els cursos però no diu que venen d'OTL, i fa un seguiment molt intensiu als usuaris, no amb les entitats coordinadores del curs. Si expliquen moltes coses es complica el seu accés al curs a causa de l'estigma. Li funciona i quasi tots els alumnes acaben els cursos.

Una altra OTL també ho fa així, ja que van veure que fent d'interlocutors, les persones OTL no tenien sortida amb les formacions. Per altra banda, han aconseguit fer un pacte amb les formacions perquè unes places es reservin per persones de l'OTL.



10.3. Funcionament del servei i registre de la informació

Com registreu a la Xaloc les reunions amb els agents socials?

Fan moltes reunions amb els Serveis Socials, amb l'Oficina Jove, etc. i cada cop dediquen més hores a tractar qüestions prèvies sobre possibles usuaris que encara no s'han vinculat i que, per tant, no els poden donar d'alta. Fins ara ho han registrat com a reunions i per exemple, l'assistència tècnica especialitzada de la Fundació DAU també la registren com a reunió, tan si és per tractar un cas concret o és de tipus metodològic.

Detall de les propostes

- El temps dedicat a possibles usuaris es pot afegir a les reunions establertes de coordinació amb els serveis derivants.
- Les assistències tècniques especialitzades amb la Fundació DAU, siguin del tipus que siguin, si es registren s'ha de fer com a reunions.

Inactiveu o doneu de baixa les persones usuàries molt cronificades, que apareixen i desapareixen del servei?

Les persones que deixen de venir al servei es tendeix a inactivar-les, poques OTL les esborren, i en tot cas a partir dels 5 o 6 anys. En el debat, surt el concepte del "dret a l'oblit", sobretot en relació a aquelles persones que sembla que no hagin de tornar a l'OTL. Si una persona torna 6 anys després, doncs es torna a introduir.

L'equip de la PTX aconsella esborrar només en casos de defunció, canvis de domicili, etc.

Com podem homogeneïtzar les consultes a la Plataforma Telemàtica Xaloc (PTX) amb la nova eina d'estadístiques?

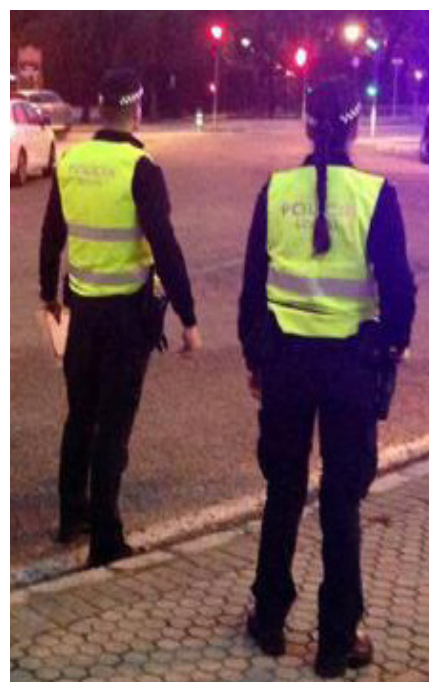
Les OTL fan una demanda generalitzada per saber consultar les dades amb les noves eines estadístiques i que siguin les mateixes que els hi passem des del servei.

Es parla de fer una formació "a mida" amb preguntes concretes perquè tota la Xarxa consulti els indicadors d'una mateixa manera, i establir protocols homogeneïtzats que siguin els mateixos que es fan servir des del servei per calcular les dades del CCI i el FP OTL.



INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

POLICIA LOCAL 2022



Informe dels indicadors de policia local 2022

1. Resum executiu
2. Introducció
3. Dades d'entorn i de classificació de la mostra
4. Principals indicadors d'activitat i de resultats
5. Principals indicadors d'organització i recursos humans
6. Principals indicadors d'economia
7. La presència de comissaria de mossos d'esquadra al municipi i els indicadors de policia local
8. Annex 1. Taules de resultats dels indicadors. 2012-2022
9. Relatoria de la dinàmica "un problema, una solució"



Resum executiu

Principals indicadors d'activitat i de resultats

- ▶ En l'àmbit de la indisciplina viària, el 2022 el nombre de **denúncies de trànsit** per cada 1.000 habitants **es va situar en el màxim de la sèrie històrica**. El percentatge de denúncies que provenen de zones d'estacionament amb control horari de pagament van marcar mínim històric i, les realitzades amb sistemes automàtics de control es van situar a valors molt similars als del 2020.
- ▶ Els indicadors de **regulació del trànsit** (relacionats amb els serveis de protecció escolar, les activitats de grua i els talls de circulació) han mostrat un comportament similar arran de la pandèmia: una **clara davallada el 2020, seguida d'una recuperació al llarg del 2021 i 2022**.
- ▶ Els **accidents de trànsit van augmentar el 2022** amb el progressiu retorn a l'activitat des de ja el 2021, no obstant, **es van mantenir per sota de la mitjana 2017-2019**. Els accidents amb víctimes sí que van recuperar pràcticament els valors pre-pandèmia, i pel que fa el % de víctimes mortals o greus, va anar a l'alça el 2022.
- ▶ En l'àmbit de la seguretat, **la pandèmia va marcar un descens del nombre de delictes, que al 2022 es va recuperar del tot en relació al període de pre-pandèmia**. De tots els delictes produïts, se'n van resoldre un 29,4%, en la línia dels anys anteriors.
- ▶ A diferència dels delictes, **la pandèmia no va fer disminuir clarament el nombre de detinguts**, per la tasca de control i identificació ciutadana realitzada per la policia local.
- ▶ El volum de denúncies per drogues i armes, en lleuger increment amb la pandèmia, ha seguit en augment fins al 2022 mostrant la màxima xifra de la sèrie analitzada.
- ▶ Quant a la **distribució de rols entre cossos policials**, ni el percentatge de delictes registrats per la policia local ni el percentatge de detinguts realitzats per la policia local no van experimentar grans variacions.
- ▶ En l'àmbit de la prevenció, el **nombre de proves d'alcoholèmia es va reduir a la meitat el 2020 i s'ha anat recuperant gradualment fins al 2022**. El **volum d'identificacions i controls de seguretat ciutadana**, per part seva, **va repuntar el 2020** i va seguir augmentant fins al 2022 arribant el màxim de la sèrie històrica fins ara analitzada. Finalment, **l'assistència a activitats formatives adreçades a la ciutadania** (molt minvada el 2020) va experimentar una **recuperació modesta** entre el 2021 i el 2022.
- ▶ El nombre d'**actuacions de caràcter assistencial** va disminuir lleugerament amb l'esclat de la COVID i **el 2022 es va recuperar**.
- ▶ Les **actuacions de policia administrativa** han seguit consolidant una **lleugera tendència a la baixa observada des de 2018**, que no sembla haver-se vist afectada per la COVID-19.

Principals indicadors d'organització i recursos humans

- ▶ El **nombre de policies locals per cada 1.000 habitants** és gairebé idèntic al de les policies locals del conjunt de Catalunya i s'ha mantingut **estable en els últims 11 anys**. La ràtio és **més elevada en els municipis sense comissaria de Mossos d'Esquadra** (que coincideixen en bona part amb els municipis més petits), possiblement a causa de les diferents necessitats de personal d'uns i altres per donar resposta al tipus d'actuacions que han de realitzar.
- ▶ El **nombre de policies operatius per cada 1.000 habitants va repuntar amb la pandèmia**, després d'anys amb una lleugera tendència a la baixa, i també es veu influït per la presència de comissaria de Mossos d'Esquadra: la ràtio és més favorable en els que no dis-



posen d'aquest equipament (que coincideixen en bona part amb els municipis més petits).

- ▶ Tant la **mitjana d'edat de la policia** (que després de la frenada de 2020 per la paralització de processos selectius, torna a disminuir gràcies a les prejubilacions), com el **percentatge d'agents que no han finalitzat el curs bàsic i el percentatge de policies en segona activitat varien segons si en el municipi hi ha comissaria de Mossos d'Esquadra**. Allà on sí que n'hi ha (que coincideixen en bona part amb els municipis més grans), les plantilles són de més edat, amb més policies en segona activitat i menys agents que no han finalitzat el curs bàsic; probablement per l'estabilitat laboral que es dona en aquests contextos (en general, es tracta de municipis més grans que poden oferir salaris més elevats) i, en canvi, la major necessitat d'incorporar nou personal allà on s'han de dur a terme una multiplicitat de tasques per l'absència del cos autonòmic.
- ▶ El **% de dones amb comandament és el més baix dels Cercles i està per sota del que correspondria segons la presència de dones a les plantilles policials**.
- ▶ Tot i l'**estabilitat en el % d'hores extres sobre les hores de conveni**, el % d'efectius que fan hores extres ha seguit a l'alça al llarg del 2022 i és especialment elevat en els municipis petits, amb poca densitat de població i que no compten amb comissaria de ME.
- ▶ El **% d'hores de baixa el 2022**, s'ha assolit el nivell màxim de la sèrie històrica analitzada.
- ▶ Amb la pandèmia es va frenar el **descens de la presència real** i el 2021 i 2022 s'ha reprès la tendència a la baixa en aquest indicador.
- ▶ Finalment, el 2022 **van augmentar les hores de formació** per policia, **però es van quedar per sota** dels nivells prepandèmia.



Principals indicadors d'economia

- ▶ La **despesa corrent per habitant** de la Policia local mostra una **tendència ascendent** des de 2012 i el **2022 va marcar un nou màxim**. El rang de variació per municipis és elevat, sobretot en la part alta de la distribució. Com succeïa en anys anteriors, la despesa corrent per habitant en Policia local és la més elevada dels serveis analitzats en els Cercles.
- ▶ Amb la irrupció de la pandèmia, **el pes de taxes i preus públics** va accentuar una caiguda que al **2022 es va recuperar fins arribar a nivells previs a la pandèmia**. **Els municipis grans obtenen un percentatge significativament més elevat d'ingressos per aquesta via**. En canvi, tenen un pes més baix de l'aportació de l'ajuntament, a la inversa del que succeeix en els municipis poc poblats.
- ▶ El **% d'import cobrat de les denúncies de trànsit**, estable des de 2012, **ha augmentat lleugerament el 2022, fins arribar al màxim de a sèrie històrica analitzada**.
- ▶ La **despesa corrent per policia** ha anat **augmentant de manera sostinguda** al llarg de tota la sèrie, també des de l'esclat de la COVID-19. Entre les causes de l'increment en la despesa corrent per policia hi ha el **cost** que impliquen les **prejubilacions** per a les finances municipals i l'evolució seguida pel **cost de l'hora extra**, que també ha anat **clarament a l'alça des de 2012**.

Introducció

Aquest informe té com a objectiu presentar els resultats de l'any 2022, 18a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Policia Local. Alhora, s'aprofitarà el bagatge acumulat en el Cercle per mostrar els indicadors en perspectiva temporal, per tal d'oferir una perspectiva més completa de l'estat i evolució del servei en els darrers anys.

El document s'estructurarà d'aquesta manera:

- ▶ En primer lloc es presenten, a mode de **resum executiu**, les idees més rellevants extretes de l'anàlisi dels resultats de la present edició.
- ▶ Es presentaran els **resultats de 2022, l'evolució i la segmentació per trams de població** dels principals indicadors, així com **la comparació amb els altres 22 serveis** en els indicadors comuns.
- ▶ A més d'aquesta anàlisi univariant, s'ha realitzat una **anàlisi de regressió multivariant** en la qual s'ha avaluat l'efecte net de la presència de comissaria de Mossos d'Esquadra, juntament amb tres variables més d'entorn: la població, la densitat poblacional i l'Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO). S'analitzaran tres blocs d'indicadors (Policia de trànsit, Policia de seguretat i Recursos humans) en els quals la proximitat d'una comissaria de Mossos d'Esquadra té un efecte estadísticament significatiu.
- ▶ **Al final del document**, es presenta un conjunt de **taules resum** amb l'evolució de tots els indicadors des de 2012 fins al 2022.

Municipis participants

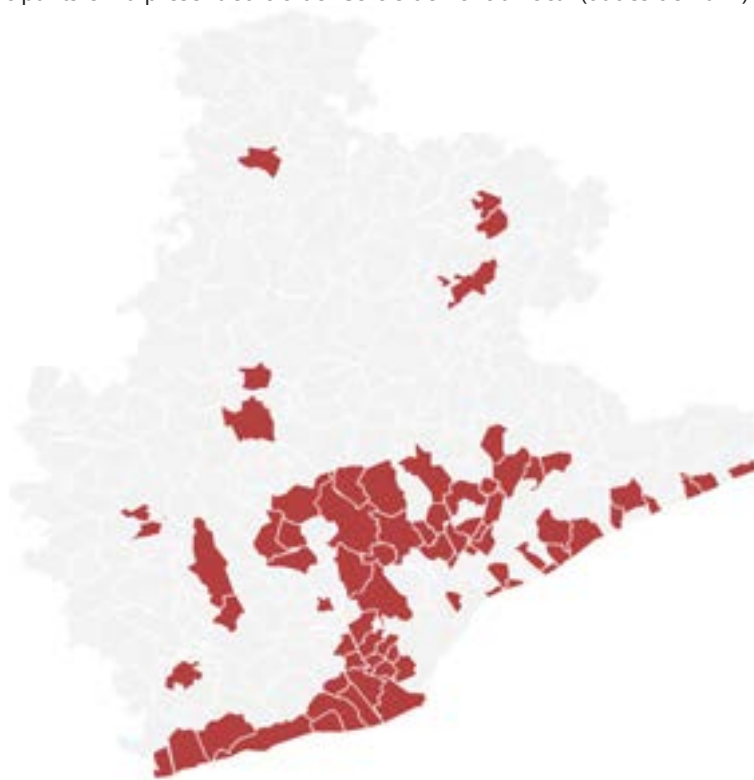
En la present edició, **75 municipis** han participat en el Cercle de Policia Local, amb un municipi de fora de la província de Barcelona (Creixell). A més, enguany el projecte compta amb un municipi nou (Matadepera) i amb la reincorporació de tres més: Argentona, les Franqueses del Vallès i Santpedor.

Com es pot observar a la taula 1, 16 d'aquests municipis tenen més de 50.000 habitants; 22 es troben en una franja intermèdia (de 20.001 a 50.000 habitants) i els 37 restants tenen fins a 20.000 habitants.



75
participants

Mapa 1. Municipis participants en la present edició del Cercle de Policia Local (dades de 2022)



Nota: en el mapa no es representa el municipi de la província de Tarragona que ha participat en l'edició del CCI: Creixell.

Taula 1. Municipis participants en la present edició del Cercle de Policia Local (dades de 2022)

| Més de 50.000 habitants (16) | Població | 20.001-50.000 habitants (22) | Població | Fins a 20.000 habitants (37) | Població |
|-------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-----------------|
| Mollet del Vallès | 51.294 | Sant Quirze del Vallès | 20.180 | Sant Just Desvern | 19.806 |
| Granollers | 61.983 | Franqueses del Vallès (Les) | 20.322 | Calella | 19.363 |
| Prat de Llobregat (E) | 65.030 | Manlleu | 20.883 | Malgrat de Mar | 19.093 |
| Viladecans | 66.720 | Vilassar de Mar | 21.067 | Parets del Vallès | 18.889 |
| Castelldefels | 67.307 | Esparreguera | 22.365 | Cardedeu | 18.785 |
| Vilanova i la Geltrú | 68.152 | Masnou (E) | 23.829 | Caldes de Montbui | 17.932 |
| Manresa | 77.452 | Olesa de Montserrat | 24.272 | Garriga (La) | 16.788 |
| Rubí | 79.007 | Castellar del Vallès | 24.933 | Piera | 16.787 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.371 | Santa Perpètua de Mogoda | 25.930 | Berga | 16.762 |
| Cornellà de Llobregat | 89.039 | Molins de Rei | 26.242 | Canovelles | 16.761 |
| Sant Cugat del Vallès | 95.725 | Sant Andreu de la Barca | 26.965 | Montornès del Vallès | 16.707 |
| Santa Coloma de Gramenet | 117.981 | Sant Vicenç dels Horts | 28.079 | Cubelles | 16.386 |
| Mataró | 128.956 | Pineda de Mar | 28.083 | Lliçà d'Amunt | 15.801 |
| Sabadell | 215.760 | Sitges | 31.222 | Palau-solità i Plegamans | 14.911 |
| Terrassa | 224.114 | Sant Pere de Ribes | 31.688 | Canet de Mar | 14.845 |
| Hospitalet de Llobregat (L) | 265.444 | Sant Joan Despí | 34.039 | Torelló | 14.726 |
| | | Vilafraanca del Penedès | 40.056 | Llagosta (La) | 13.155 |
| | | Igualada | 40.767 | Sant Sadurní d'Anoia | 12.863 |
| | | Sant Feliu de Llobregat | 45.642 | Argentona | 12.745 |
| | | Esplugues de Llobregat | 46.414 | Vilanova del Camí | 12.699 |
| | | Gavà | 46.974 | Abrera | 12.697 |
| | | Vic | 47.545 | Montgat | 12.277 |
| | | | | Alella | 10.079 |
| | | | | Matadepera | 9.752 |
| | | | | Arenys de Munt | 9.278 |
| | | | | Vilassar de Dalt | 9.128 |
| | | | | Montmeló | 8.793 |
| | | | | Polinyà | 8.451 |
| | | | | Santa Coloma de Cervelló | 8.309 |
| | | | | Santpedor | 7.612 |
| | | | | Vacarisses | 7.325 |
| | | | | Sant Vicenç de Montalt | 6.661 |
| | | | | Sant Antoni de Vilamajor | 6.483 |
| | | | | Martorelles | 4.859 |
| | | | | Cabrera de Mar | 4.848 |
| | | | | Sant Climent de Llobregat | 4.170 |
| | | | | Creixell | 3.981 |



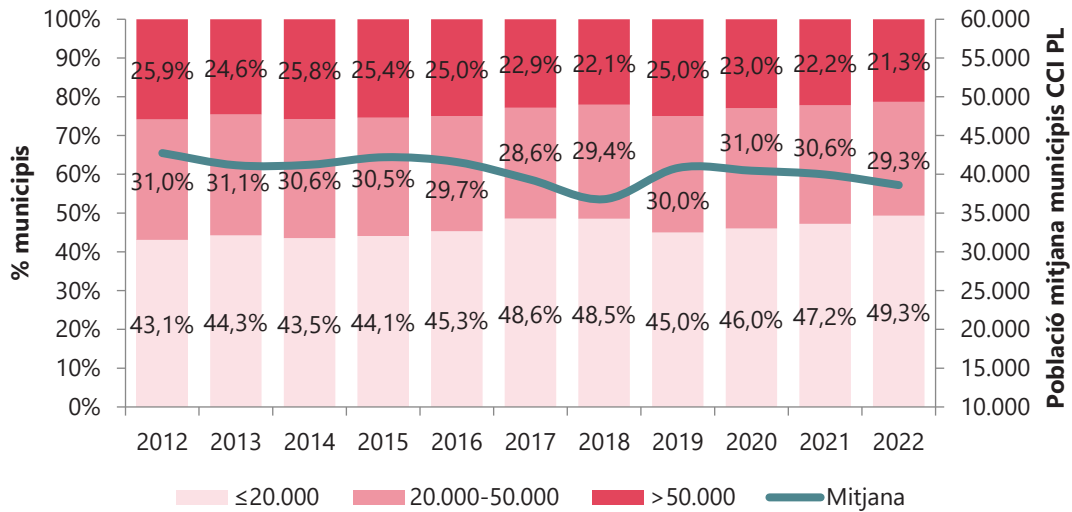
Dades d'entorn i de classificació de la mostra

Abans de presentar els resultats dels diferents àmbits de la Policia Local, es farà una breu descripció del context en què es desenvolupa el servei, a partir de les dades d'Entorn presents en el Quadre Resum d'Indicadors (QRI). L'objectiu d'aquesta anàlisi és aportar elements que permetin fer una interpretació més completa de la situació del servei ja que, tot i estar fora de l'abast dels decisors públics, el context dels municipis incideix en la demanda i els resultats de l'activitat policial.

L'any 2022 els municipis participants en el Cercle tenien una població mitjana de 38.605 habitants. Com s'ha esmentat anteriorment, el grup més nombrós són els municipis amb 20.000 habitants o menys (49,3 % del total), seguit dels de 20.001 a 50.000 habitants (29,3 %).

La composició dels municipis participants ha experimentat poques variacions en els últims 11 anys. Després dels canvis experimentats en les primeres edicions del cercle, en què es va incorporar un alt nombre de municipis de dimensió mitjana i petita, des de 2012 els canvis han estat més moderats: el pes dels municipis de més de 50.000 habitants ha seguit disminuint fins al 21,3 % actual, mentre que els de 20.000 habitants o menys guanyaven terreny fins a representar prop de la meitat dels participants (49,3 %).

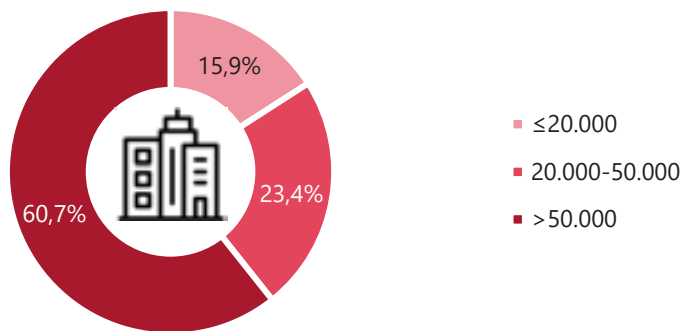
Gràfic 1. Nombre d'habitants dels municipis participants en el Cercle de Policia Local. 2012-2022



Tot i que el grup més nombrós és el de municipis de fins a 20.000 habitants, si es té en compte el percentatge de població que resideix en els diferents trams de municipi, s'obté que més del 61% dels habitants dels municipis que participen en el Cercle provenen de localitats grans, de més de 50.000 habitants; el 23%, de municipis intermedis (20.001 a 50.000 habitants) i només el 16% són de municipis de 20.000 habitants o menys.



Gràfic 2. Percentatge de població resident als municipis dels diferents trams. 2022

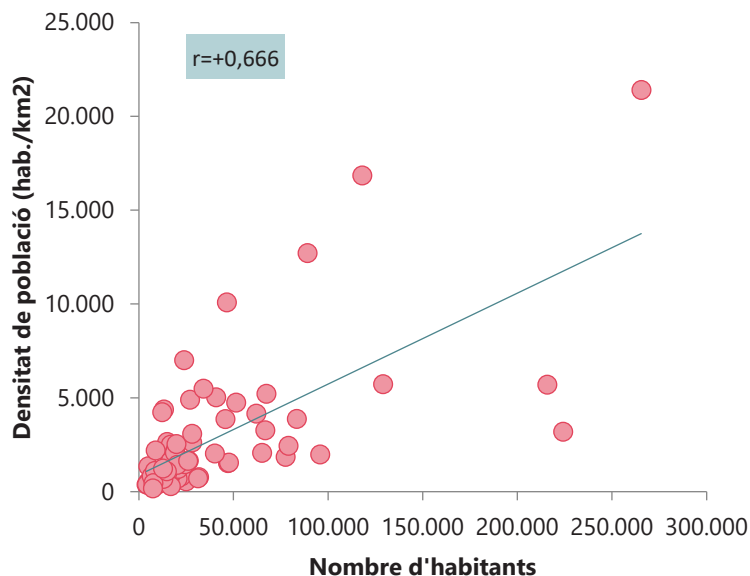


Si el nombre d'habitants s'analitza conjuntament amb la **densitat de població**¹ dels municipis participants, s'obté que hi ha una elevada correlació positiva entre ambdues variables. És a dir, que els municipis amb major nombre d'habitants tendeixen a ser més densament poblats, i a la inversa: en els municipis amb menys persones empadronades, aquestes es troben més disperses en el territori. Conèixer aquesta associació és important perquè pot incidir en el tipus de problemàtiques que es donen en cada municipi (més associades a la convivència i la concentració de persones, o bé a l'aïllament en diferents nuclis poblacionals) i, per tant, en l'organització i les demandes que rebrà la Policia Local.

Els municipis amb més habitants tendeixen a ser més densament poblats i a la inversa, fet que incideix en el tipus de problemàtiques que es donen en cada municipi.

¹ Mesurada en habitants per km². A l'hora d'interpretar els resultats, s'ha de tenir en compte que es comptabilitza la superfície total dels municipis, no només la superfície urbanitzada.

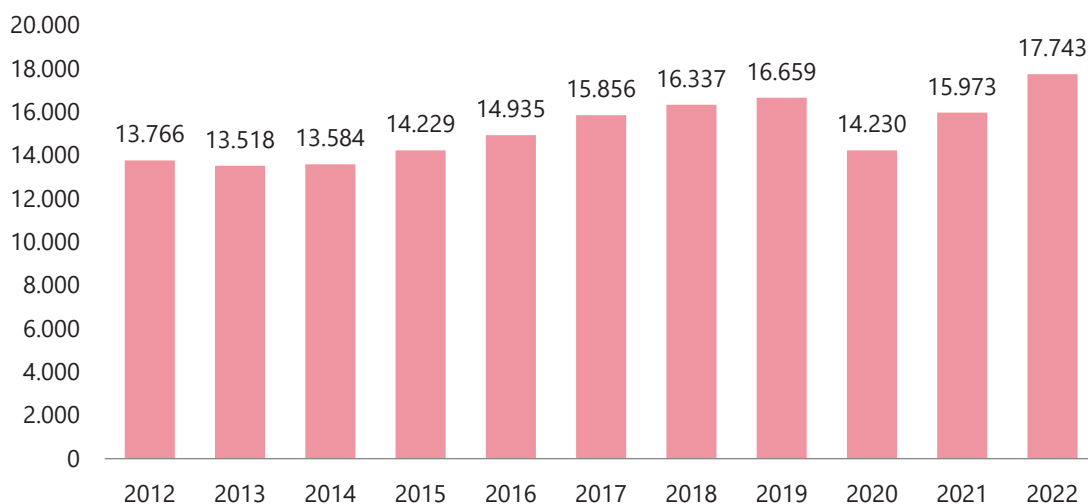
Gràfic 3. Densitat de població i nombre d'habitants dels municipis participants en el Cercle. 2022



La **renda per càpita** dona una aproximació al perfil socioeconòmic dels municipis i és útil, sobretot, per reflectir l'evolució de la conjuntura econòmica. En aquest sentit, el gràfic 4 recull les conseqüències de la crisi econòmica de 2008; la recuperació de 2016 a 2019, amb un important ascens de la renda per càpita, així com els efectes de la crisi sanitària de la COVID-19. Aquests es manifesten en una sotragada de la renda per càpita del 12,6 % en relació amb la mitjana dels tres anys anteriors a la pandèmia i una recuperació parcial el 2021, de 1.743€ positius. Pel que fa al 2022, la renda per càpita experimenta un increment de 1.770 € respecte al 2021 (11,1%), que situa l'indicador en un valor superior als anys previs a la pandèmia.



Gràfic 4. Renda per càpita dels municipis participants en el Cercle (euros). 2012-2022

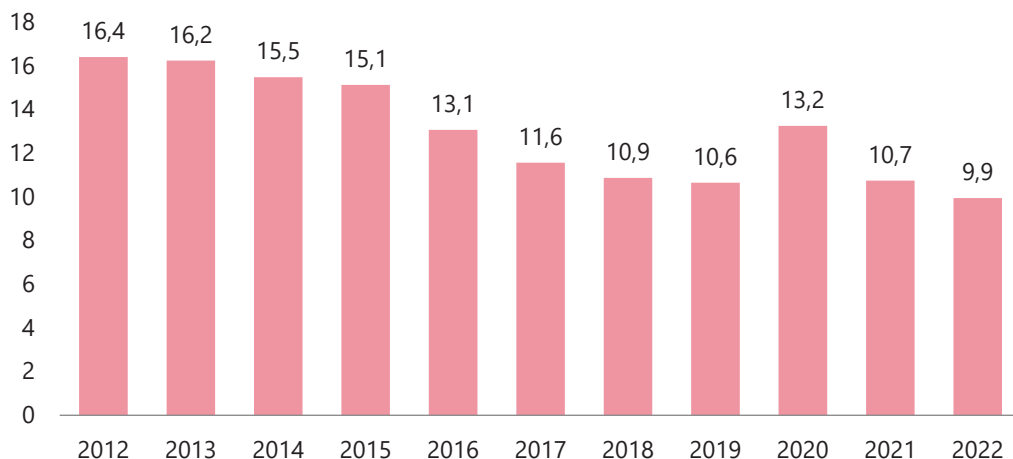


La **taxa d'atur** mesura també el context socioeconòmic i segueix una pauta similar a la renda per càpita, amb particularitats: generalment, els canvis en la conjuntura econòmica s'observen primer en la taxa d'atur, i posteriorment es veuen reflectits en la renda per càpita. Es va observar ja amb

la crisi de 2008 i ara també amb la recuperació post-COVID: el 2021 la taxa d'atur ja havia recuperat els nivells de 2019, a diferència de la renda per càpita on encara es mostrava una recuperació parcial. Pel que fa al 2022 la taxa d'atur segueix la mateixa tendència que al 2021, i se situa fins i tot per sota dels valors pre-COVID, i la renda per càpita completa la recuperació iniciada l'any anterior.

Els canvis en la conjuntura econòmica s'observen primer en la taxa d'atur, i posteriorment es veuen reflectits en la renda per càpita.

Gràfic 5. Taxa d'atur registrat dels municipis participants en el Cercle (%). 2012-2022



Principals indicadors d'activitat i de resultats

En aquest apartat, es presenten els resultats dels principals indicadors d'activitat i resultats, estructurats segons els diferents àmbits d'actuació de la Policia Local i amb especial atenció als indicadors que presenten més variabilitat i/o diferències per tram poblacional.

Polícia de trànsit

Indisciplina viària

L'any 2022, els municipis participants en el Cercle van registrar una mitjana de 323 denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants. Els resultats presenten una dispersió entre municipis, amb una desviació típica de 258 denúncies, on el mínim són 6 i el màxim, 1.514 denúncies per cada 1.000 habitants. En perspectiva temporal, el volum de denúncies mostrava una lleugera tendència a la baixa fins a 2019, mentre que el 2020 va caure un important 19,6 % degut a la pandèmia si es compara amb la mitjana de 2017 a 2019² i el 2021 va repuntar fins a situar-se notablement per sobre dels valors pre-pandèmia (+8,5 %). Al 2022 la tendència de denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants s'ha estabilitzat arribant als valors similars previs a la pandèmia.

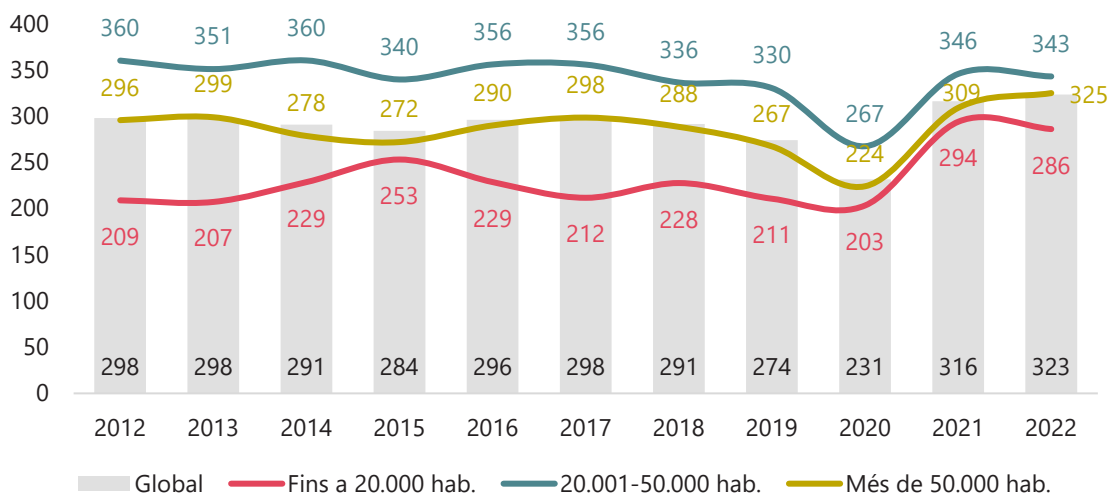
El 2022 el nombre de denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants són 323, valor similar al resultat obtingut abans de la pandèmia.

Per trams de població, els municipis de dimensió intermèdia són els que registren més denúncies, seguits dels de més de 50.000 habitants. Aquest patró s'observa en tota la sèrie temporal,

² Prenem la mitjana de 2017-2019 com a referència del període pre-pandèmia per evitar fer comparacions respecte d'un únic any, que es podrien veure afectades per successos puntuals.

si bé amb la pandèmia els valors dels diferents grups havien tendit a concentrar-se, en el 2022 els municipis més petits van tornar a distanciar-se de la mitjana. Destacar també, que la mitjana és molt semblant als municipis de major població, donat que aquests, solen concentrar major volum de denúncies.

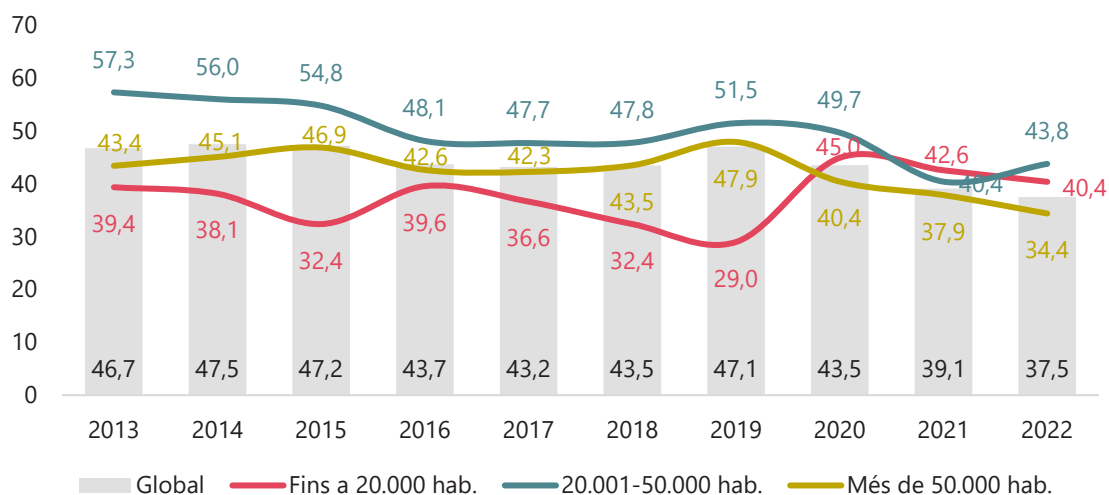
Gràfic 6. Denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2012-2022



El 37,5 % de les denúncies de trànsit provenen de zones d'estacionament amb control horari de pagament que des del 2020 s'ha produït un descens progressiu fins que aquest 2022 s'ha situat en el punt més baix de la sèrie analitzada.

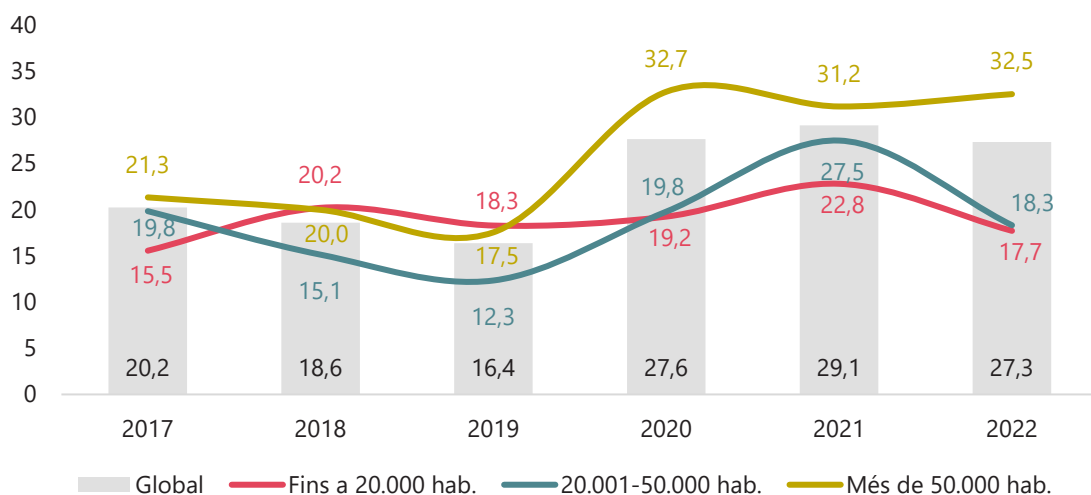


Gràfic 7. % de denúncies de trànsit procedents de zones amb control horari d'estacionament, per trams poblacionals. 2012-2022



Una altra part important de les denúncies de trànsit (el 27,3 %) provenen de sistemes automàtics de control; una xifra que es va disparar el 2020 amb la pandèmia (+50,9 % respecte de l'etapa pre-COVID) a causa del menor pes de les denúncies posades pels mitjans habituals, i que s'ha mantingut elevada el 2021 i el 2022.

Gràfic 8. % de denúncies de trànsit amb sistemes automàtics de control, per trams poblacionals. 2017-2022

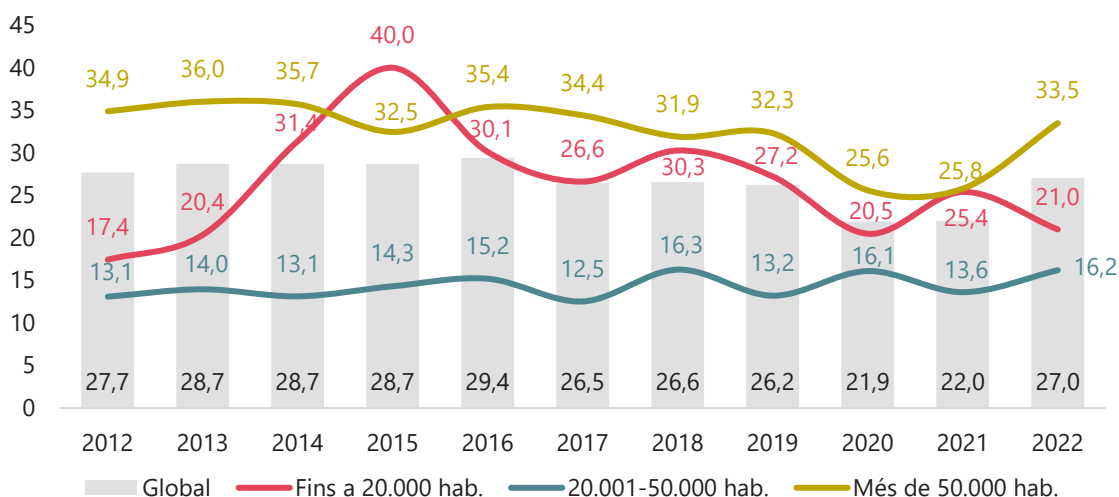


Fixant-nos ara en la gravetat de les denúncies de trànsit, el 2022 el 27,0 % van ser greus o molt greus. El percentatge s'havia mantingut estable entorn del 26 % i el 29 % des de 2012 fins a 2019. Amb la pandèmia (anys 2020 i 2021) va traduir-se en un descens de l'indicador però al 2022 aquest es va recuperar tornant a valors anteriors a la COVID-19.

Al 2022 torna augmentar la gravetat de les denúncies de trànsit.

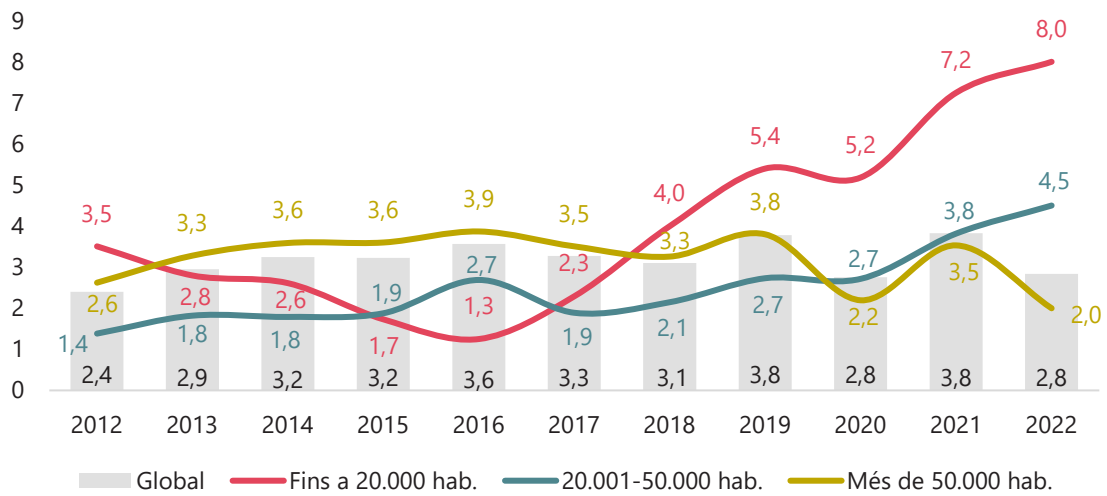


Gràfic 9. % de denúncies greus i molt greus de trànsit, per trams poblacionals. 2012-2022



En l'àmbit de la indisciplina viària, el 2022 el 2,8 % dels vehicles sotmesos a controls van ser denunciats per excés de velocitat. Després d'un repunt, del 2013 al 2018 aquest indicador es va situar, sense grans variacions, entre el 2,9 % i el 3,6 %. El 2019 va repuntar fins al 3,8 % i, amb la pandèmia, va caure fins al 2,8 % (possiblement, pel confinament municipal, que va reduir el volum de circulació). Després d'un nou repunt, el 2022 el valor es va tornar a reduir fins al 2,8%. Per trams poblacionals, els municipis de fins a 20.000 habitants són els que recullen més denúncies, amb una diferència de 3,5 punts li segueixen els municipis d'entre 20.000 i 50.000 i per últim els que menys en recullen són els municipis de més de 50.000 habitants.

Gràfic 10. % de vehicles denunciats en controls preventius de velocitat, per trams poblacionals. 2012-2022



Regulació de trànsit

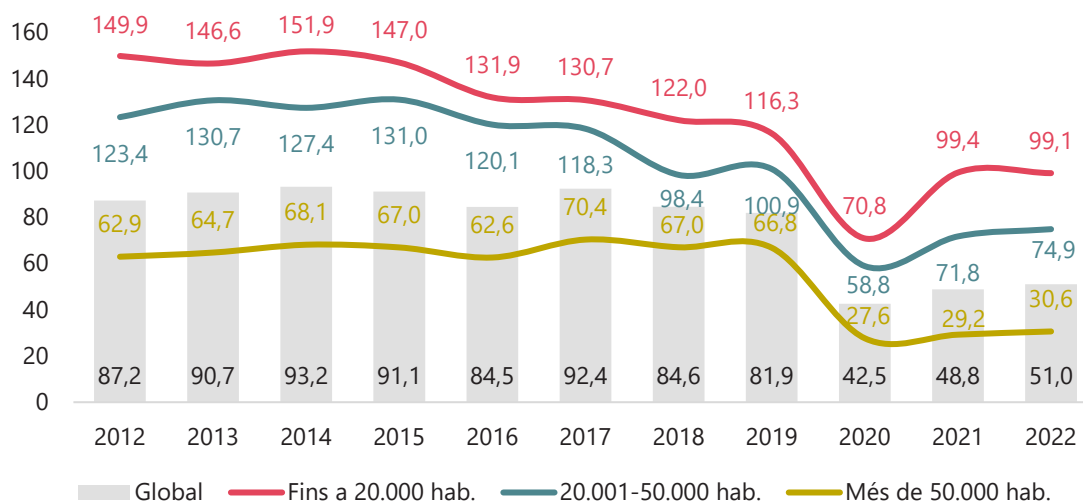
En l'àmbit de la regulació del trànsit, l'any 2022 els municipis participants en el Cercle van realitzar, de mitjana, 51,0 serveis de protecció escolar per cada 1.000 habitants. Aquest indicador s'havia mostrat estable en tot el període previ a la COVID, amb xifres entre el 81,9 i el 93,2. Amb l'inici de la pandèmia, el nombre de serveis es va reduir a la meitat (-50,7 % respecte del període 2017-2019), fet comprensible perquè durant els mesos de confinament els centres educatius van romandre tancats. Tot i això, el 2022, ja recuperada l'activitat presencial, encara no s'ha arribat als nivells previs a la pandèmia, ja que la xifra se situava un 40,8 % per sota de l'etapa pre-COVID.

El 2022 segueix sense recuperar el nombre de serveis de protecció escolar previs a la pandèmia.

Per trams poblacionals, hi ha força disparitat entre els municipis més petits, que amb 99,1 serveis per cada 1.000 habitants, se situen en el doble que la mitjana; respecte dels intermedis (74,9) i els més grans (30,6).



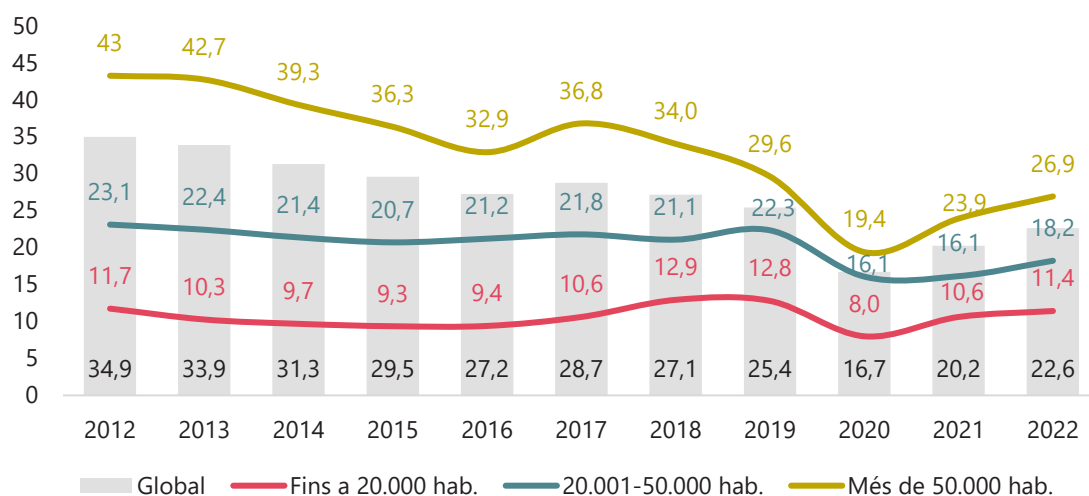
Gràfic 11. Nombre de serveis de protecció escolar per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2012-2022



El nombre d'activitats de grua per cada 1.000 habitants presentava, ja abans de la pandèmia, una tendència a la baixa, que es va accentuar el 2020 amb una disminució del 38,4 % en relació amb la mitjana 2017-2019 (probablement atribuïble a la menor circulació i aparcament de vehicles durant les restriccions) i mostra una recuperació encara parcial al 2022, amb un increment de 2,2 punts respecte el 2021.

Per trams poblacionals, a la inversa del que succeïa amb els serveis de protecció escolar, en aquest cas els municipis grans són els que duen a terme més activitats de grua, seguits dels de 20.001 a 50.000 habitants. Sobre els factors que hi ha darrere de les diferències, una hipòtesi és que aquestes policies locals tenen més capacitat de destinar recursos a mantenir una elevada activitat de grua. També s'ha de tenir en compte que els municipis de més de 50.000 habitants acostumen a ser més densament poblats, fet que pot dificultar la disponibilitat de places d'aparcament en relació amb el parc de vehicles existent (hi ha una lleugera correlació lineal, de +0,415 sobre 1,000, entre el nombre d'activitats de grua i la densitat de població).

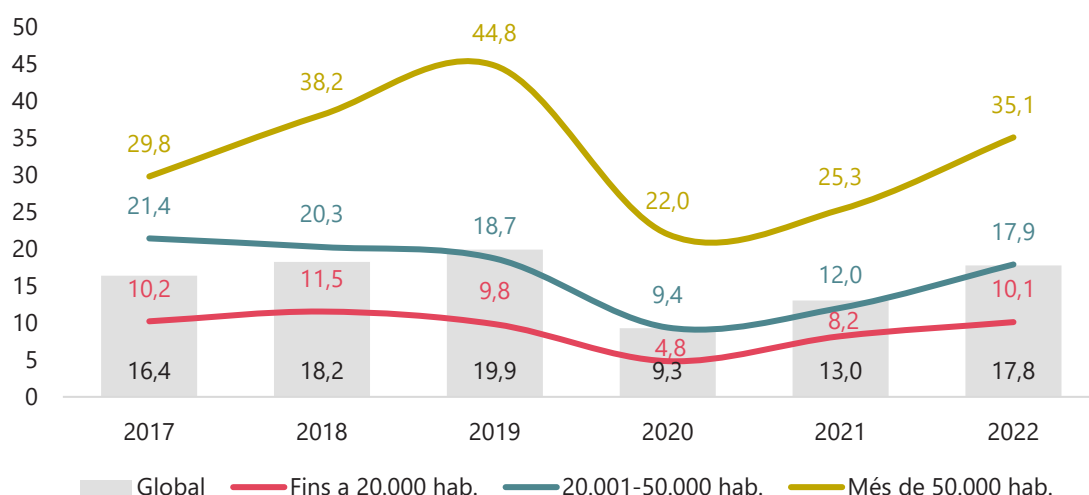
Gràfic 12. Activitats de grua per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2012-2022



El darrer indicador relacionat amb la regulació del trànsit quantifica el **percentatge de dies anuals amb talls de circulació** i, com els altres dos, també mostra un clar efecte de la pandèmia. Després d'un increment progressiu el 2018 i el 2019 fins a fregar el 20 % dels dies, l'any 2020 va caure fins al 9,3%. Al 2022, any d'estudi, de mitjana es van produir un 17,8% de dies anuals amb talls de circulació, valor que mostra una clara recuperació. Entre les causes es troba la tornada d'activitats lúdiques a l'aire lliure, com ara festes majors o esdeveniments esportius.

El 2022 es recuperen els dies amb talls de circulació, arribant als valors pre-COVID.

Gràfic 13. % de dies anuals amb talls de circulació, per trams poblacionals. 2017-2022



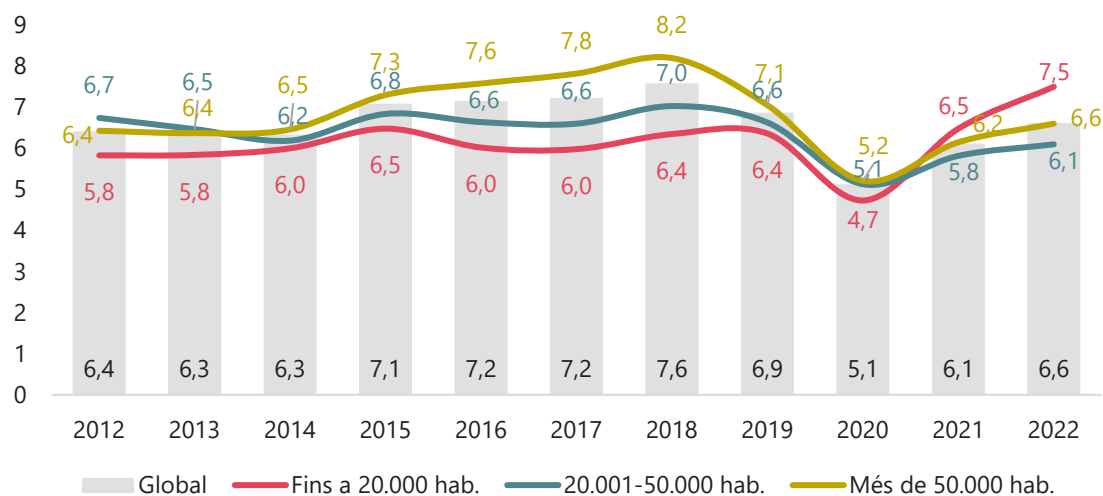
Accidents de trànsit

L'any 2022, en els municipis del Cercle es van produir, de mitjana, **6,6 accidents de trànsit en vies urbanes per cada 1.000 habitants**, xifra que suposa un augment respecte del mínim registrat el 2020, però que queda encara un 8,4% per sota del període anterior a la pandèmia (2017-2019).

Tot i l'increment experimentat, al 2022, els accidents de trànsit segueixen per sota de les xifres pre-pandèmiques.

La grandària poblacional no sembla introduir grans diferències en l'accidentalitat. Ja des de 2019, la mitjana d'accidents en vies urbanes als diferents trams va tendir a convergir, i al 2022 els valors tornen a distanciar-se, sobretot pel repunt en els municipis petits.

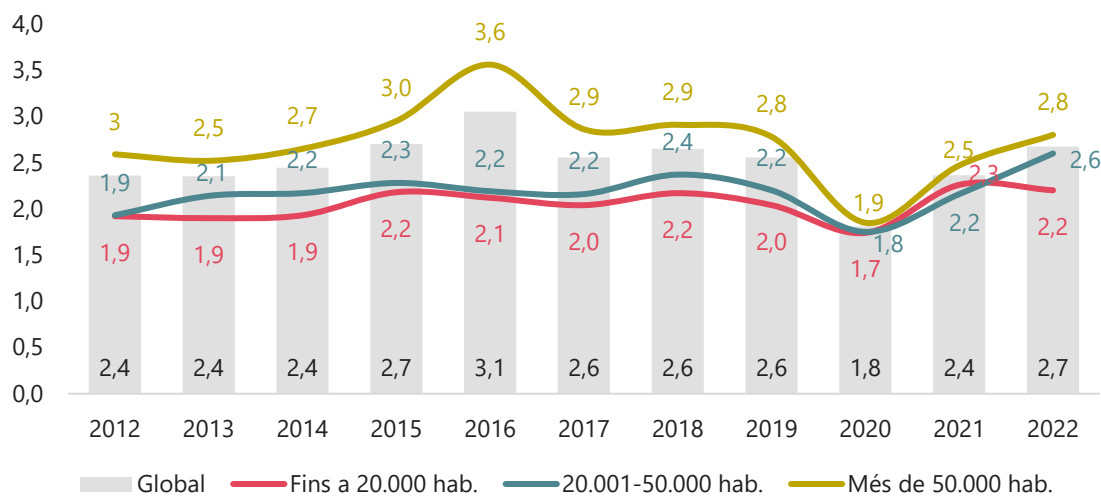
Gràfic 14. Accidents de trànsit en vies urbanes per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2012-2022



Els accidents de trànsit amb víctimes van caure amb la irrupció de la pandèmia, en la mateixa proporció que els accidents en vies urbanes, però el 2022 ja s'assoleix un valor igual o superior als anys anteriors a la COVID.

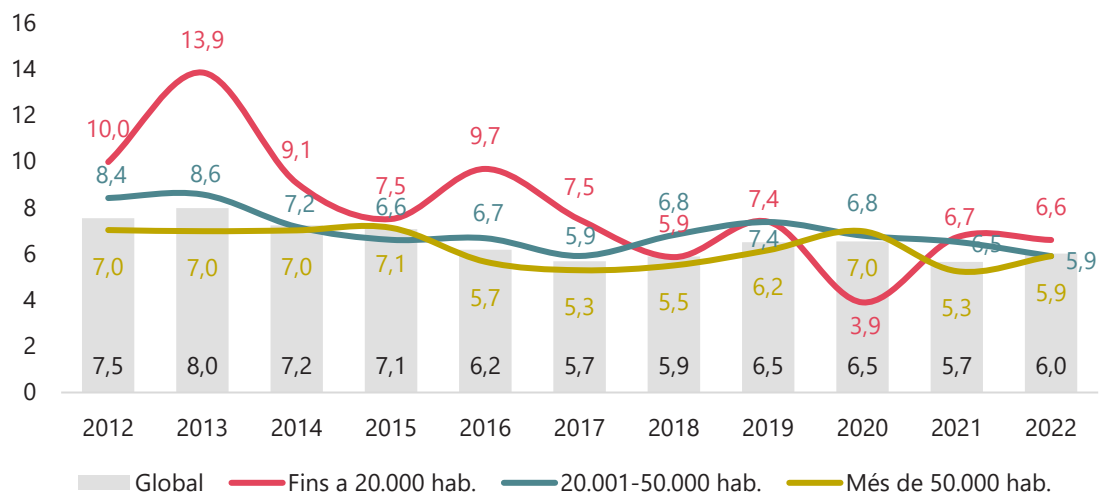


Gràfic 15. Accidents de trànsit amb víctimes per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2012-2022



Del total d'accidents de trànsit succeïts el 2022, el 6,0 % de les víctimes van ser mortals o greus. De 2016 a 2019, aquesta proporció es va mantenir relativament estable, entre el 5,7 % i el 6,5 %, i no va variar significativament amb l'inici de la pandèmia. En canvi, a partir de 2021 sí que va disminuir fins a registrar el mínim de la sèrie analitzada.

Gràfic 16. % de víctimes mortals i greus respecte el total, per trams poblacionals. 2012-2022



Polícia de Seguretat

Volum de delictes i detinguts

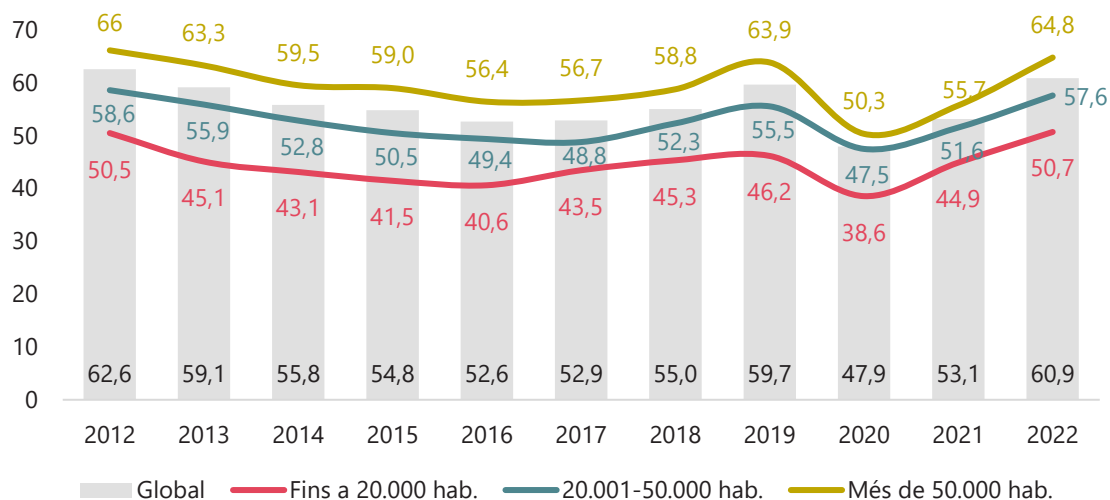
En l'àmbit de la seguretat, l'any 2022 als municipis del Cercle es van registrar 60,9 delictes per cada 1.000 habitants. Al llarg de la sèrie analitzada, s'observa un període de decreixement, de 2013 a 2016, seguit d'uns anys d'increment dels delictes, de 2017 a 2019. Com succeïa en l'àmbit del trànsit, l'any 2020 va suposar una davallada de la conflictivitat, probablement a causa de la menor circulació de persones. Aquell any el nombre de delictes per cada 1.000 habitants es va reduir un 14,2 % respecte de la mitjana pre-COVID. El 2022 s'incrementa el nombre de delictes, l'indicador va situar-se un 8,9% per sobre del període 2017-2019 i va arribar gairebé al màxim de la sèrie històrica analitzada.

El 2022 va incrementar el nombre de delictes, l'indicador va situar-se un 8,9% per sobre del període 2017-2019.



L'evolució per grandària de municipi mostra una pauta força consistent: en tots els anys analitzats, els municipis de més de 50.000 habitants sempre han estat els que registren un major nivell de conflictivitat, seguits dels de 20.001 a 50.000 habitants, i els que han presentat menys delictes, amb una diferència clara, han estat els de fins a 20.000 habitants.

Gràfic 17. Delictes per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2012-2022

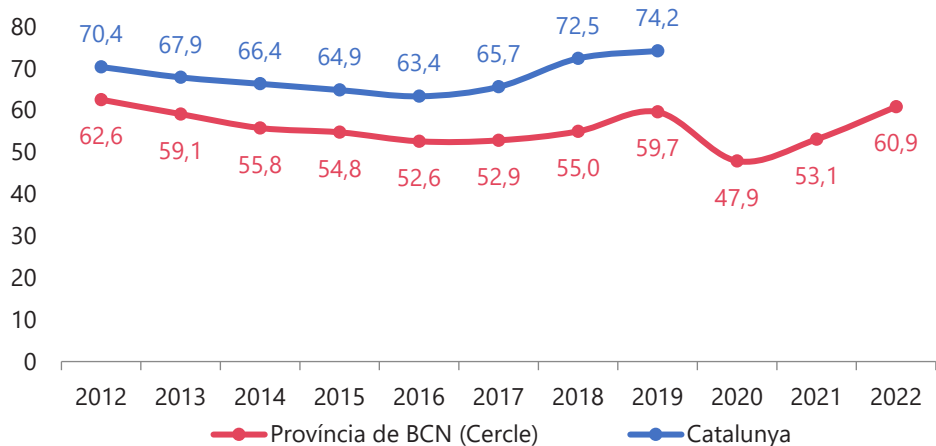


Si es comparen aquests resultats amb els del conjunt de Catalunya, es constata que els municipis participants en el Cercle registren menys delictes que el conjunt de Catalunya. Des de 2012, aquest comportament s'ha produït en tots els anys en què es disposa de dades per als dos nivells territorials. El 2019³, la dada del Cercle va ser un 19,5 % inferior a la mitjana catalana. Un factor que podria contribuir a explicar aquest diferencial és l'efecte de Barcelona ciutat, que no està inclosa a la mostra del Cercle.

Els municipis del Cercle registren menys delictes que la mitjana de Catalunya, probablement per l'absència de Barcelona en la mostra.



Gràfic 18. Delictes per cada 1.000 habitants, àmbit del Cercle i Catalunya. 2012-2022



Font: elaboració pròpia a partir de les dades de l'Informe de Seguretat de Catalunya 2020 (Departament d'Interior).

Del total de delictes registrats en els municipis del Cercle, l'any 2022 se'n van resoldre un 29,4%, una xifra que va en la línia dels nivells registrats durant tot el període 2012-2022.

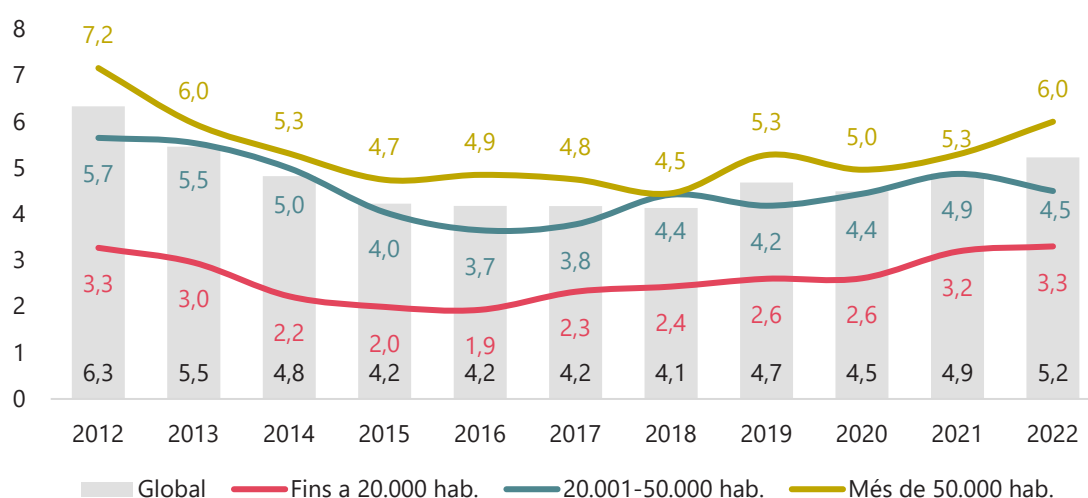
³ Últim any en què la dada està disponible a nivell de Catalunya a l'Informe de Seguretat de Catalunya.

A diferència del que succeïa amb els delictes, la pandèmia no va incidir significativament en el **nombre de detinguts per cada 1.000 habitants**. Aquest fet podria explicar-se per la tasca de control i identificació ciutadana realitzada per la Policia Local des que es van establir les primeres restriccions arran de la crisi sanitària, que es va traduir en un volum important de detencions.

A diferència dels delictes, la pandèmia no va fer disminuir clarament el nombre de detinguts, per les tasques de control de la policia local.

Els municipis de més de 50.000 habitants segueixen sent els que registren més detinguts per cada 1.000 habitants, seguits dels de 20.001 a 50.000 habitants, que acostumen a situar-se al voltant de la mitjana en aquest indicador. En canvi, els de fins a 20.000 habitants mostren sempre un valor clarament inferior al conjunt de la mostra del Cercle.

Gràfic 19. Detinguts per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2012-2022



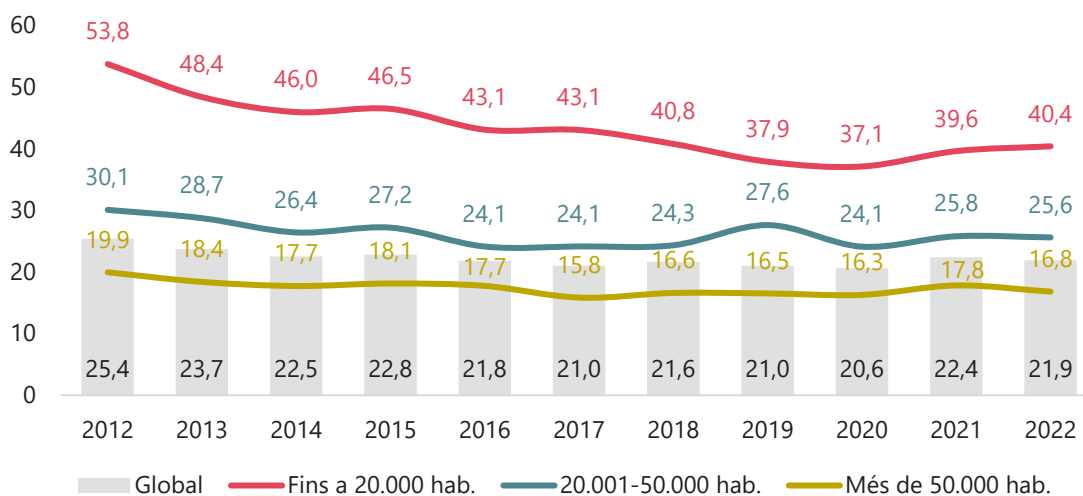
Distribució de rols entre cossos policials en l'àmbit de la Seguretat

Els indicadors que es presenten a continuació reflecteixen la distribució de rols entre la Policia Local i els altres cossos de seguretat, molt relacionada amb la presència o no de Comissaria de Mossos d'Esquadra al territori.

El 21,9 % dels delictes que es van produir el 2022 en els municipis del Cercle van ser **registrats per la Policia Local**, una xifra que no ha variat significativament al llarg de la sèrie analitzada. L'anàlisi dels resultats segons la dimensió poblacional sí que mostra diferències: els de fins a 20.000 habitants són, amb diferència, aquells en què la Policia Local registra un percentatge més elevat de tots els delictes que es produeixen (40,4%), seguits dels de dimensió intermèdia. Els de més de 50.000 habitants són els únics que es troben per sota de la mitjana en aquest indicador. Com s'ha apuntat, una possible causa seria la major proximitat de les comissaries de Mossos d'Esquadra en els municipis grans, que fa que aquest cos realitzi tasques que en municipis més petits assumeix la Policia Local.

El percentatge de delictes registrats per la Policia local no ha variat significativament en els darrers anys.

Gràfic 20. % de delictes enregistrats per la Policia Local, per trams poblacionals. 2012-2022

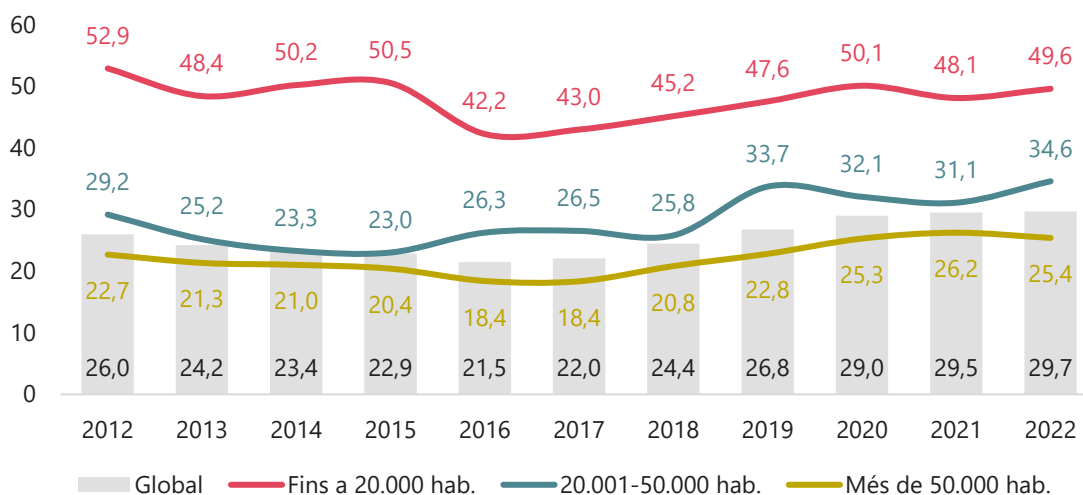


El % de detinguts per la Policia Local s'ha mantingut, des de 2012, entre el 20% i el 30%, amb un període de lleuger decreixement de 2013 a 2016 i un altre d'ascens entre 2017 i 2022. En aquest cas, s'observa un lleuger increment en el % de detinguts per la Policia Local entre el 2017 i el 2022, fins assolir enguany el màxim de la sèrie.

El percentatge de detinguts realitzats per la Policia local s'ha incrementat lleugerament en els darrers cinc anys, fins assolir el màxim de la sèrie al 2022.

Les diferències per dimensió de municipi es produeixen també en aquest indicador: mentre que, als municipis més petits, la Policia Local realitza gairebé el 50 % de detinguts, aquesta xifra baixa al 34,6% en els municipis intermedis i al 25,4% en els més grans.

Gràfic 21. % de detinguts realitzats per la Policia Local, per trams poblacionals. 2012-2022



Prevenció

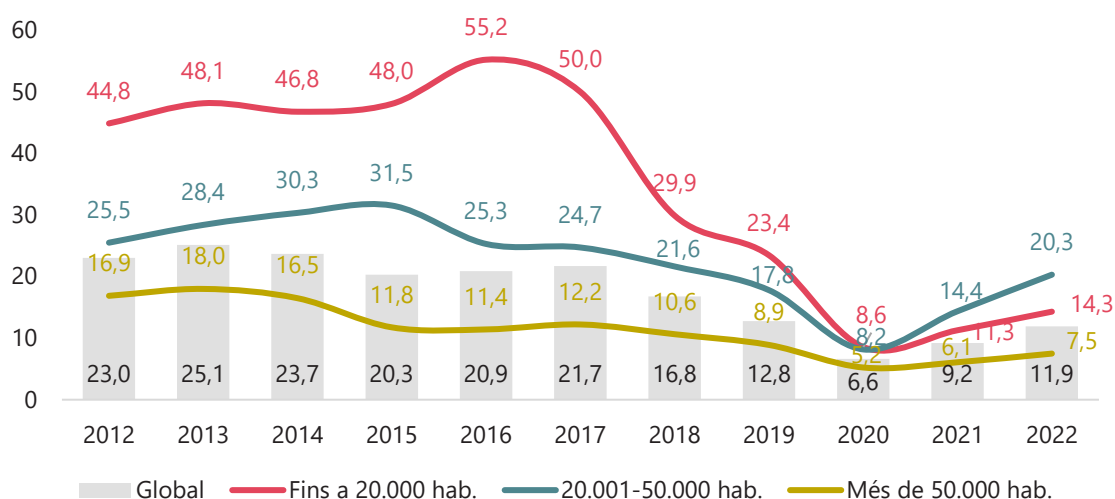
En l'àmbit de la prevenció, el 2022 es van realitzar 11,9 proves d'alcoholèmia per cada 1.000 habitants. Després d'uns anys en què ja venia disminuint, aquesta xifra va caure a la meitat el 2020, amb el descens de les activitats preventives a causa de la pandèmia, i no s'ha arribat a recuperar totalment durant el 2022.

El nombre de proves d'alcoholèmia va caure a la meitat el 2020 i encara no s'ha recuperat totalment al 2022.

Mentre que en la primera meitat de la sèrie, els municipis petits eren, amb claredat, els que realitzaven més proves d'alcoholèmia, a partir de 2018 els valors dels diferents trams van començar a convergir i amb la pandèmia fins i tot s'ha invertit l'ordre de prelación entre els tres, de manera que el 2021 i el 2022 van ser els municipis de dimensió intermèdia els més proactius a l'hora de realitzar controls preventius d'alcoholèmia.

El 10,7% de les proves realitzades en controls preventius van ser positives, 0,8 punts percentuals menys que el 2021.

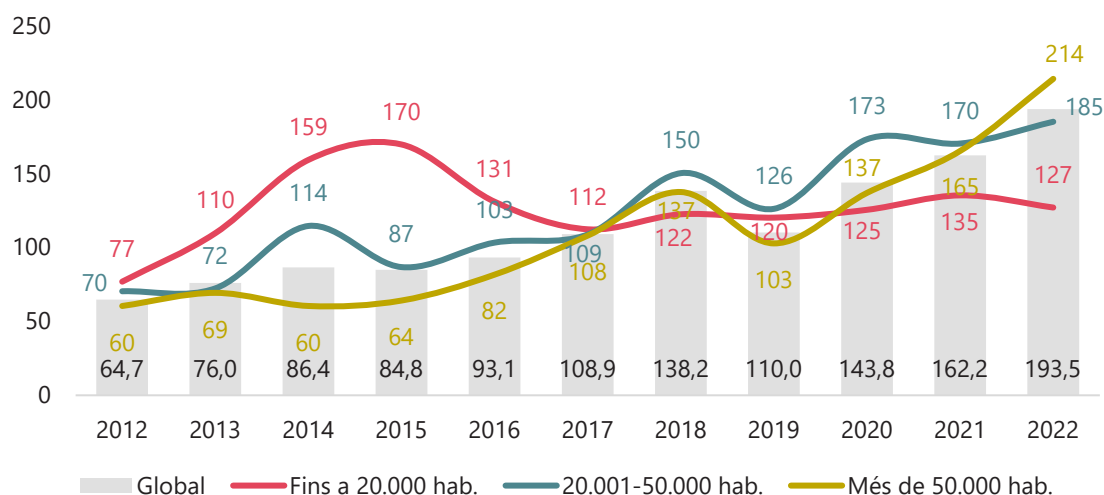
Gràfic 22. Nombre de proves d'alcoholèmia per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2012-2022



Amb la declaració de l'Estat d'alarma el 14 de març de 2020 i l'establiment de restriccions a la mobilitat i la concentració de persones, les identificacions i els controls de seguretat ciutadana van prendre rellevància dins de l'activitat de la Policia Local, encarregada de vetllar pel compliment de la normativa derivada de la situació d'emergència sanitària. Això es va traduir en un increment del 20,8 % de les identificacions practicades respecte del període anterior a l'esclat de la COVID. A partir de 2020 el volum d'identificacions comença a augmentar fins a situar-se el 2022 un 62,5% per sobre de la mitjana 2017-2019, també el màxim de la sèrie analitzada.

Per grandària de municipi, en aquests darrers dos anys han estat els municipis de dimensió intermèdia i els més grans els que han practicat, proporcionalment, més controls. En canvi, els municipis més petits segueixen trobant-se per sota de la mitjana global.

Gràfic 23. Nombre d'identificacions i controls de seguretat ciutadana per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2012-2022

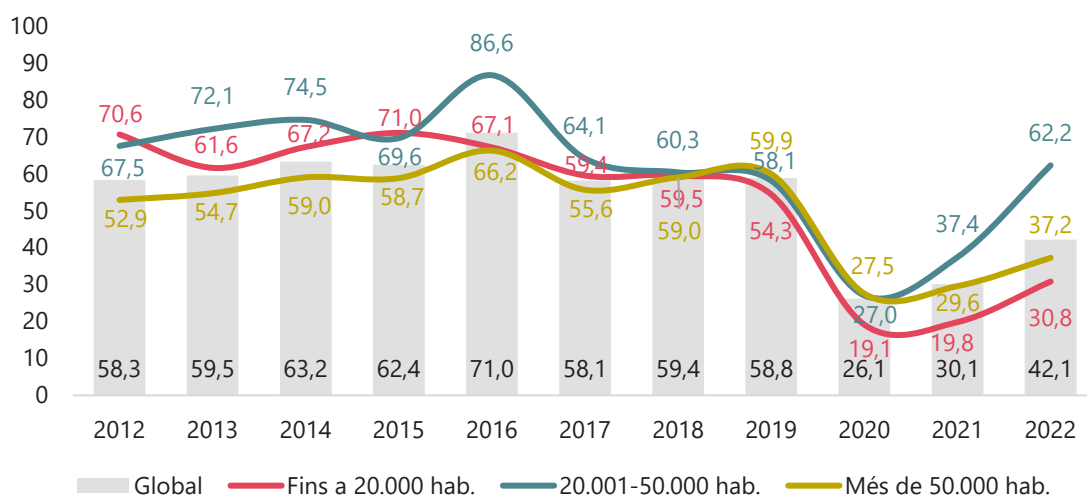


En l'àmbit de la prevenció, destaca una altra activitat que abans de la pandèmia realitzava la Policia Local amb assiduitat i la pandèmia va alentir o paraitzar en molts casos: es tracta de les **accions formatives destinades a la ciutadania** que, com la resta d'activitats que implicaven concentració de persones, es van haver d'anul·lar o posposar durant el confinament i que el 2022 encara no s'han pogut recuperar en el volum en què es duïen a terme abans de la pandèmia (l'indicador segueix un 28,3% per sota de la mitjana 2017-2019).

El nombre de ciutadans assistents a accions formatives segueix, el 2022, un 28,3 % per sota de la mitjana 2017-2019.

En aquest cas, la situació sanitària va afectar els municipis en una proporció similar amb independència de la seva dimensió. El 2022 sí que s'observa que els municipis de 20.001 a 50.000, els quals ja es trobaven entre els més dinàmics amb la formació abans de la COVID, són els que repunten amb més força pel que fa a accions formatives.

Gràfic 24. Ciutadans assistents a accions formatives per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2012-2022



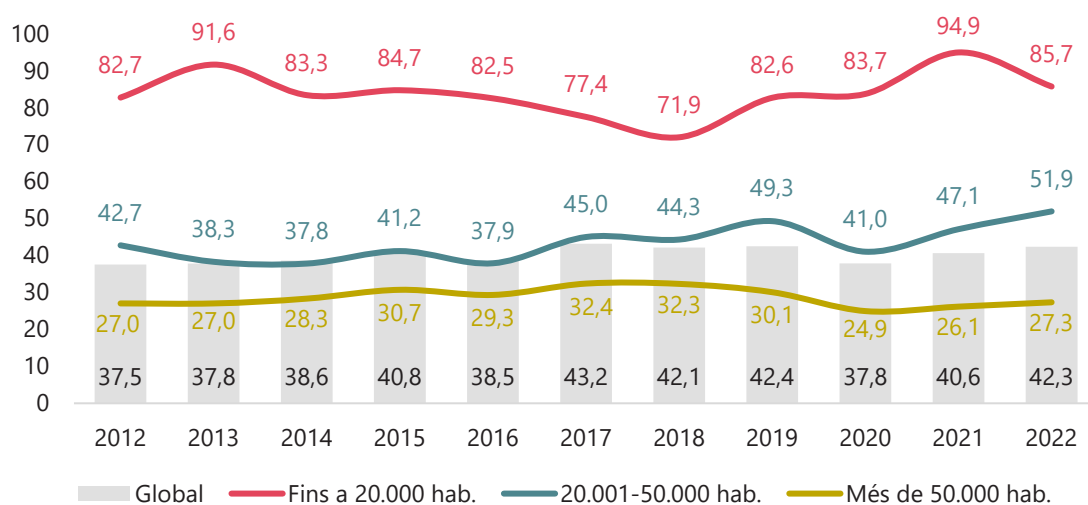
Polícia assistencial

L'any 2022 els municipis del Cercle van registrar una mitjana de 42,3 actuacions de caràcter assistencial per cada 1.000 habitants, una xifra que retorna als valors pre pandèmia després del descens experimentat el 2020.

Per nombre d'habitants, aquestes actuacions tenen un pes molt rellevant en els municipis de fins a 20.000 habitants, en què aquest indicador dobla la mitjana global (85,7), ja que la Policia Local hi actua de manera especial com a cos de proximitat, i en alguns casos substitueix part de les actuacions de Bombers o Protecció Civil.

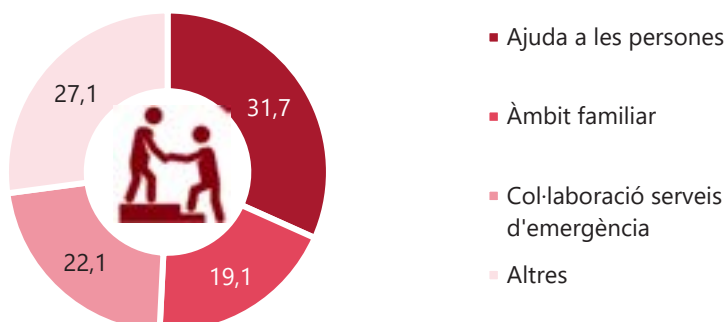
El nombre d'actuacions de caràcter assistencial ha recuperat al 2022 els valors de pre pandèmia.

Gràfic 25. N. d'act. de pol. assistencial per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2012-2022



Les actuacions desenvolupades es distribueixen de manera força equilibrada en les diferents categories: les més nombroses són les d'ajuda a les persones (31,7%), a continuació les col·laboracions amb serveis d'emergència representen el 22,1%; les d'àmbit familiar, el 19,1% i el 27,1% es classifiquen com a "altres" actuacions. Aquest repartiment és força similar al que es donava el 2021, amb un petit retrocés en el pes que representen les d'ajuda a les persones.

Gràfic 26. Distribució dels tipus d'actuacions de caràcter assistencial (%). 2022

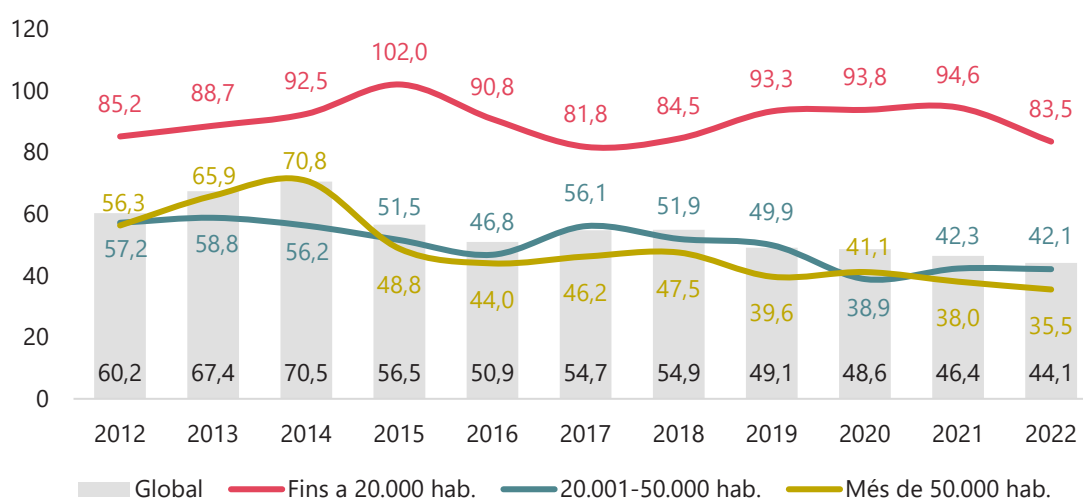


Polícia administrativa

Paral·lelament, l'any 2022 es van realitzar una mitjana de 44,1 actuacions de policia administrativa per cada 1.000 habitants, una xifra que ve a consolidar la lleugera tendència a la baixa observada des de 2018 i se situa en el mínim de la sèrie analitzada.

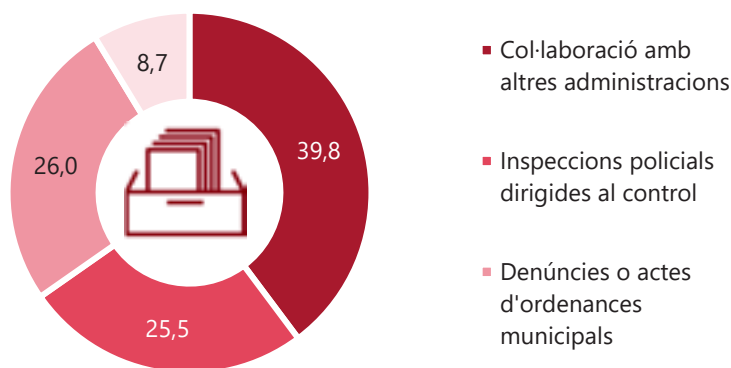
Com en l'àmbit assistencial, les actuacions de policia administrativa són especialment nombroses en els municipis de fins a 20.000 habitants, on la xifra és el doble que la mitjana del Cercle (83,5 enfront al 44,1).

Gràfic 27. Nombre d'actuacions de policia administrativa per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2012-2022



El grup més nombrós és el de col·laboracions amb altres administracions, que representa el 39,8% de totes les actuacions, seguides de les inspeccions policials dirigides al control i les denúncies o actes d'ordenances municipals, amb un 26,0% i 25,5% respectivament.

Gràfic 28. Distribució dels tipus d'actuacions de caràcter administratiu (%). 2022



Principals indicadors d'organització i recursos humans

Volum i característiques del personal

A continuació s'analitza el nombre d'efectius de la Policia Local per cada 1.000 habitants, i es compara amb la dotació d'altres cossos de seguretat que operen a Catalunya: els Mossos d'Esquadra, les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat (FCSE) i les policies locals de tot Catalunya.

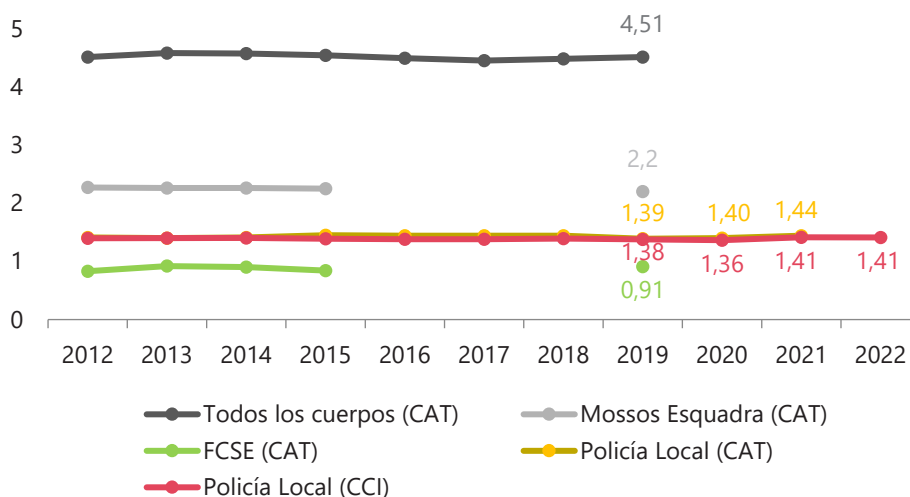
Com es pot observar al gràfic 29, els municipis participants en el Cercle tenien el 2022 una mitjana d'1,41 policies per cada 1.000 habitants, una ràtio gairebé idèntica a la de les policies locals del conjunt de Catalunya, que se situava en 1,44 al 2021. La correspondència entre ambdues dades mostra que els municipis del Cercle són representatius del conjunt de municipis del seu entorn i avala la fiabilitat i validesa del procés de recollida de dades.

Més enllà de la Policia Local, les últimes dades disponibles evidencien que a Catalunya el 2019 hi havia 2,2 efectius dels Mossos d'Esquadra per cada 1.000 habitants i 0,91 de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat (FCSE). La suma dels diferents cossos mostra que el 2019 a Catalunya hi havia 4,51 policies per cada 1.000 habitants. Aquestes xifres s'han mantingut estables des de 2012, quan ja s'havia conclòs el procés de desplegament dels Mossos d'Esquadra. També les Polícies Locals dels municipis participants en el Cercle han mantingut les plantilles, de manera que la ràtio de policies per cada 1.000 habitants ha oscil·lat entre 1,38 i 1,41 en tot el període analitzat.

El nombre de policies locals per cada 1.000 habitants és gairebé idèntic al de les policies locals del conjunt de Catalunya i s'ha mantingut estable en els últims 10 anys.



Gràfic 29. Nombre de policies per cada 1.000 habitants, per tipologia de policia. 2012-2022



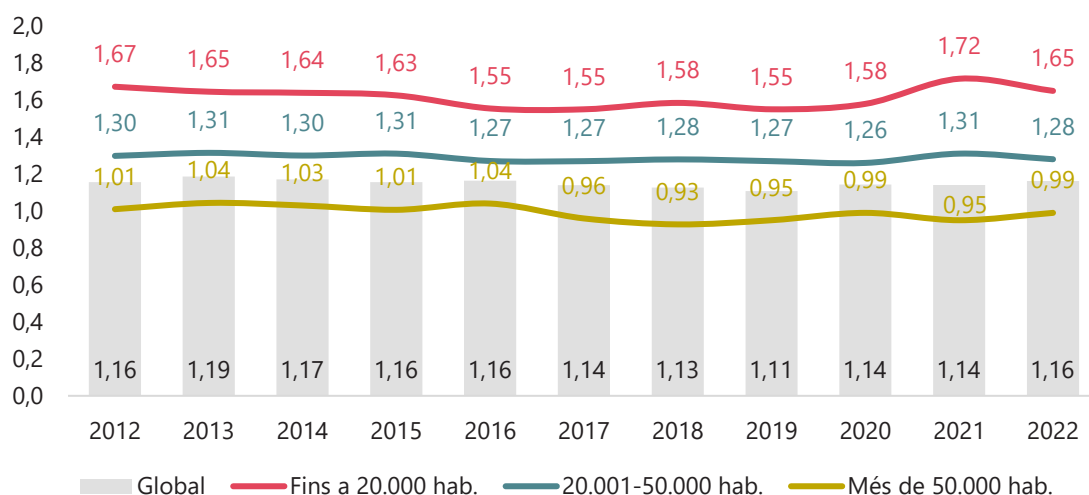
Font: elaboració pròpia a partir de les dades de l'Informe de Seguretat de Catalunya 2020 (Departament d'Interior) i IDESCAT.

El nombre de policies operatius per cada 1.000 habitants, és a dir, els que presten servei principalment en via pública, és de l'1,16. Després del retrocés experimentat de 2014 a 2019, el 2022 la ràtio d'efectius s'ha recuperat fins a situar-se a nivells similars a fa deu anys.

El nombre de policies operatius per cada 1.000 habitants al 2022 va augmentar en dues dècimes respecte al 2021.

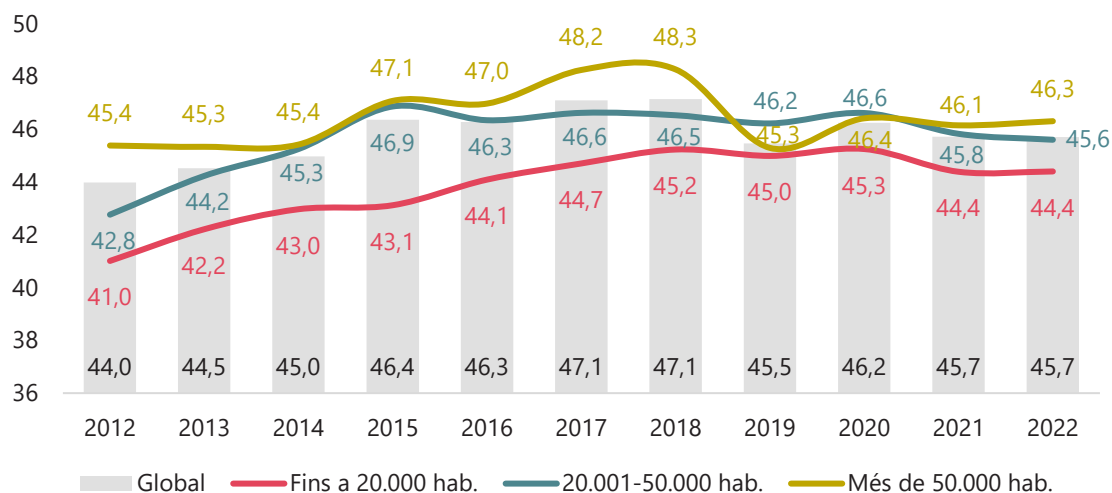
Proporcionalment, els municipis petits són els que compten amb una dotació més elevada (un 38% més que la mitjana), seguits dels de 20.001 a 50.000 habitants, que se situen un 12% per sobre la mitjana i, per últim, els municipis de més de 50.000 habitants tenen un 15% menys de policies operatius per cada 1.000 habitants que la dada global. De fet, hi ha una correlació lineal moderada en sentit negatiu (-0,520 sobre 1,000) entre el volum de policies operatius i el nombre d'habitants, que podria explicar-se, més enllà d'un efecte estadístic que sol beneficiar els municipis petits en els indicadors de dotació de recursos per cada 1.000 habitants, per la diferent afectació del Decret 1449/2018 sobre les prejubilacions del personal. Els municipis petits solen experimentar una major rotació d'efectius cap a municipis més grans, fet pel qual incorporen més agents joves i per això, es veuen menys afectats per les jubilacions anticipades.

Gràfic 30. Nombre de policies operatius per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2012-2022



Més enllà del volum d'efectius, una característica de les plantilles és l'estructura d'edats. L'any 2022, la mitjana d'edat dels policies va ser de 45,7 anys, igual que al 2021. Fins el 2017, la crisi econòmica i, en conseqüència, l'escassa entrada de nous agents, s'havien traduït en un progressiu envelliment de les plantilles. No obstant, a partir de 2019 l'edat mitjana de la policia mostra una lleugera tendència a la baixa, en part per l'aprovació, mitjançant el Reial Decret 1449/2018, d'un coeficient reductor de l'edat de jubilació de les plantilles de les policies locals, que incentiva que aquest personal deixi de treballar a una edat més jove. Aquest canvi normatiu es tradueix en un rejuveniment més acusat en els municipis petits, que experimenten més mobilitat d'efectius cap a municipis més grans, i per tant, mostren més renovació de les plantilles.

Gràfic 31. Mitjana d'edat de la policia, per trams poblacionals. 2012-2022

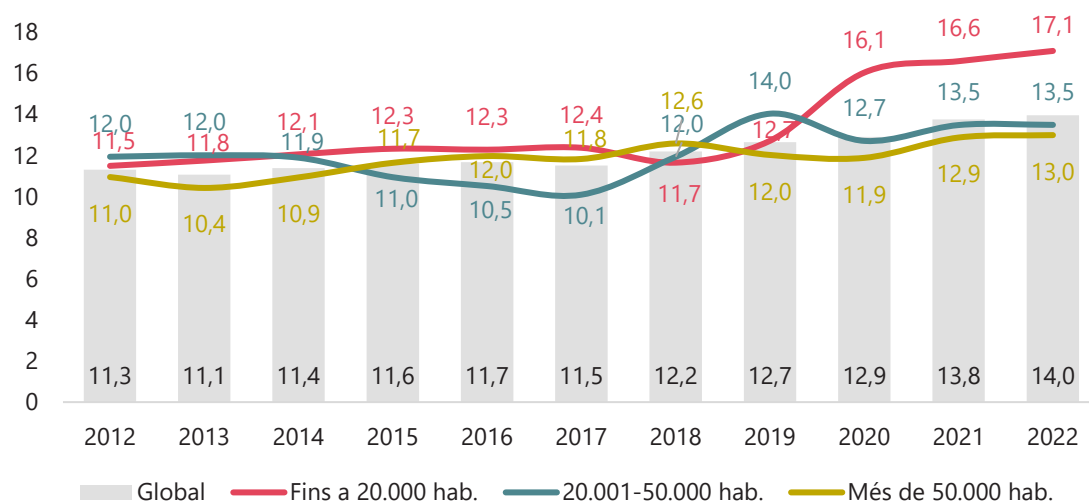


Un altre tret rellevant per caracteritzar els cossos policials és el **percentatge de dones policia**, que el 2022 va prosseguir la lleugera tendència a l'alça dels últims anys (motivada en part per les mesures d'incentiu al reclutament de dones com a aspirants a integrar-se a la policia) i va situar-se enguany al 14%, valor més alt de la sèrie històrica.

Per dimensió poblacional, destaca l'increment de la presència de dones en els municipis de fins a 20.000 habitants, que podria venir motivat, una vegada més, per la major incorporació de nous efectius en aquest tipus de municipis per la rotació de plantilles que solen experimentar.

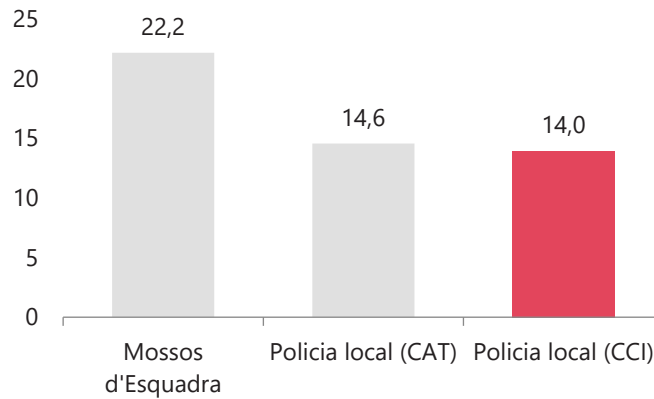


Gràfic 32. % de dones policia respecte el nombre total de policies, per trams poblacionals. 2012-2022



Aquesta xifra pràcticament iguala el grau de feminització de les policies locals del conjunt de Catalunya, però en canvi se situa vuit punts per sota del pes que tenen les dones als Mossos d'Esquadra (22,2%).

Gràfic 33. % de dones policia respecte el nombre total de policies, per cossos policials. 2022

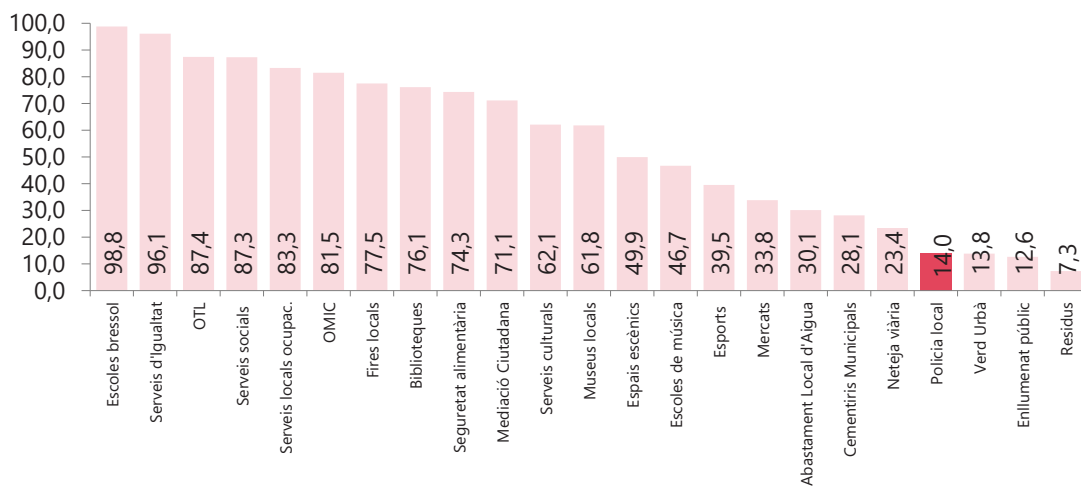


Font: elaboració pròpia a partir de les dades d'IDESCAT.



Malgrat l'increment esmentat els últims anys, la Policia Local segueix sent un dels serveis amb menys dones, només per sobre de tres serveis vinculats al territori i al medi ambient: Recollida i tractament de residus (7,3%), Enllumenat públic (12,7%) i Verd urbà (13,8%). Per contra, els sectors més feminitzats corresponen amb serveis de l'àmbit educatiu, social i ocupacional (les Escoles bressol, els serveis d'Igualtat, les Oficines tècniques laborals i els Serveis socials), tots ells amb més del 85 % de dones.

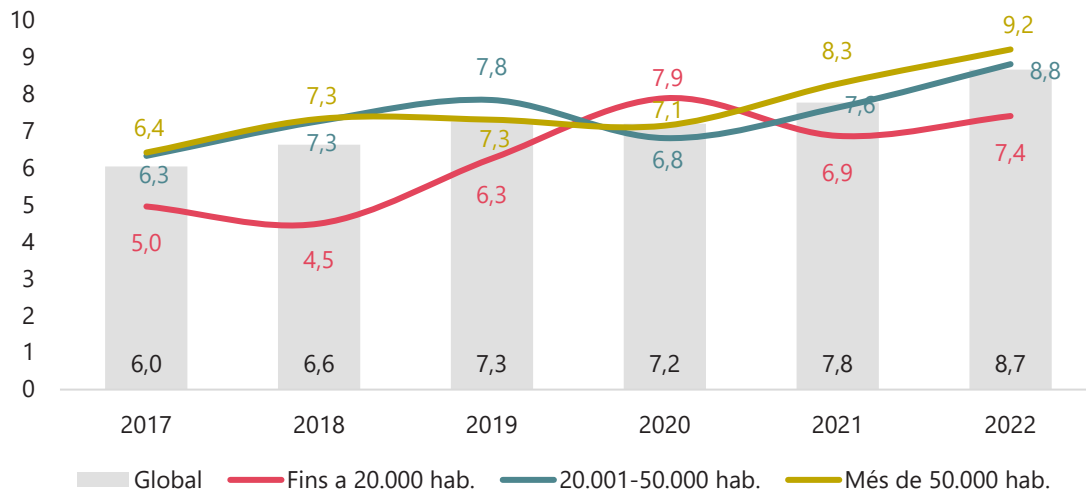
Gràfic 34. % de dones sobre el total de personal als serveis participants en els Cercles. 2022



Si s'analitza el **percentatge de dones amb comandament**, s'obté que el 2022 tan sols el 8,7% dels comandaments de la policia local eren dones, una xifra que ha experimentat augments molt minsos en els darrers anys i que suposa un **43,5% menys** que el que correspondria per igualar el percentatge de dones dins de les plantilles policials.

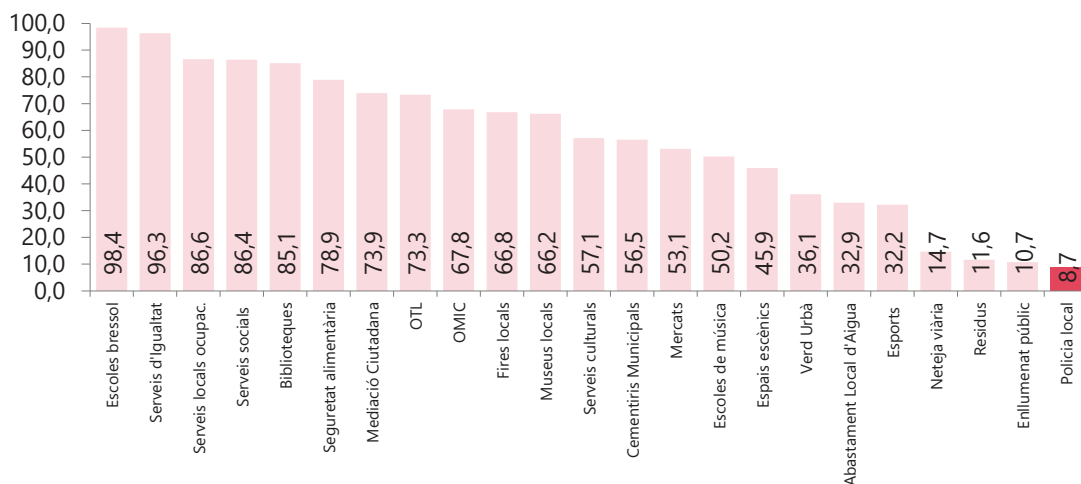
El % de dones amb comandament és el més baix dels Cercles i està per sota del que correspondria segons la presència de dones a les plantilles policials.

Gràfic 35. % de dones policia amb comandament sobre el total de comandaments, per trams poblacionals. 2017-2022



Malgrat que la Policia local és el servei dels Cercles amb una presència més baixa de dones amb responsabilitats, no és l'únic en el qual hi ha un diferencial negatiu respecte del pes que tenen les dones a les plantilles: a l'Enllumenat Públic, Residus i Neteja viària, el pes de les dones amb comandament és com a mínim un 15 % inferior al pes que tenen les dones en el conjunt del personal, fet que evidencia la persistència de l'anomenat sostre de vidre en l'accés de les dones als nivells de presa de decisions.

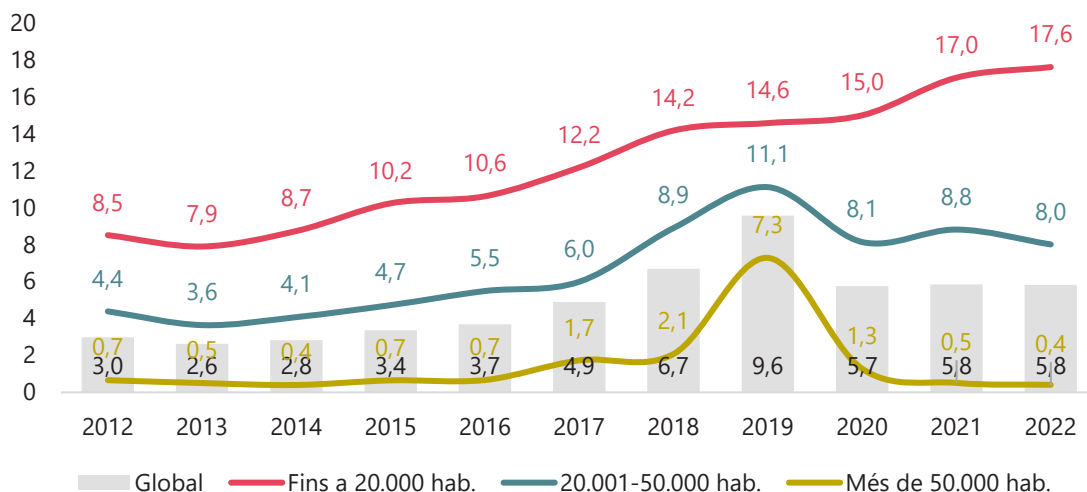
Gràfic 36. % de dones amb comandament sobre el total de comandaments als serveis participants en els Cercles. 2022



Un darrer indicador per traçar el perfil dels efectius és el **percentatge d'agents que no han finalitzat el curs bàsic**. En els primers anys d'anàlisi, aquesta proporció era molt baixa, a causa de l'escassa entrada de nous policies a les plantilles per les restriccions a la contractació. A partir de 2017 s'evidencia un canvi de tendència i el pes dels agents sense el curs bàsic va incrementar-se ràpidament fins a marcar un màxim el 2019 amb un 9,6 %, a causa de l'augment de jubilacions anticipades, que van accelerar l'entrada de nous agents. A partir del 2020, l'indicador va tornar a caure per sota del 6,0% i ha seguit fins al 2022, on principalment es podria pensar que va ser a causa de la crisi sanitària que va paraitzar els processos selectius, l'indicador s'ha mantingut a la baixa tot i a la tornada a la normalitat.

El % d'agents sense el curs bàsic va caure amb la pandèmia, a causa de la paraització dels processos selectius.

Gràfic 37. % d'agents que no han finalitzat el curs bàsic sobre el total de policies, per trams poblacionals. 2012-2022



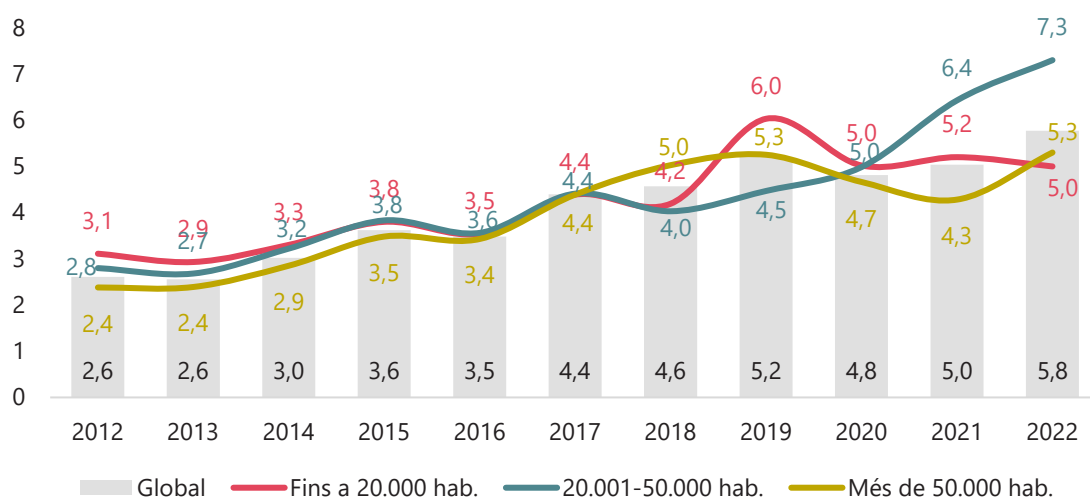
L'any 2022, el 2,7 % dels policies, de mitjana, es trobava en segona activitat. Aquesta xifra s'ha mogut entorn del 2 % - 3 % des de 2012. Després d'un període d'increment vinculat a l'envel·liment de les plantilles, en els darrers anys l'augment de les prejubilacions i la incorporació de nous agents ha fet recular novament aquesta proporció.

Distribució de la jornada laboral del personal

A l'hora de garantir la continuïtat en la prestació del servei policial, hi ha una sèrie d'indicadors de l'àmbit dels recursos humans que és important valorar.

Un d'ells és el **pes de les hores extraordinàries sobre el total d'hores de conveni**. Després d'una tendència a l'alça de 2014 a 2019, la pandèmia va suposar una frenada en el percentatge d'hores extraordinàries. Tot i semblar paradoxal en un context extraordinari d'elevada pressió sobre la Policia Local, segons els propis participants del Cercle, això podria explicar-se perquè la majoria dels municipis van optar per reorganitzar els quadrants com a mesura principal per garantir el servei en el context de pandèmia.

Gràfic 38. % d'hores extraordinàries sobre el total d'hores de conveni, per trams poblacionals. 2012-2022



El **percentatge d'efectius que fan hores extres** es va situar el 2022 en el 84,6%. Després de tres anys al voltant del 77%, inclòs el 2020 amb l'inici de la pandèmia, l'any 2021 la xifra va repuntar sis punts i ha seguit a l'alça durant el 2022.

Tot i l'estabilitat en el % d'hores extres sobre les hores de conveni, el % d'efectius que fan hores extres ha seguit a l'alça al 2022.

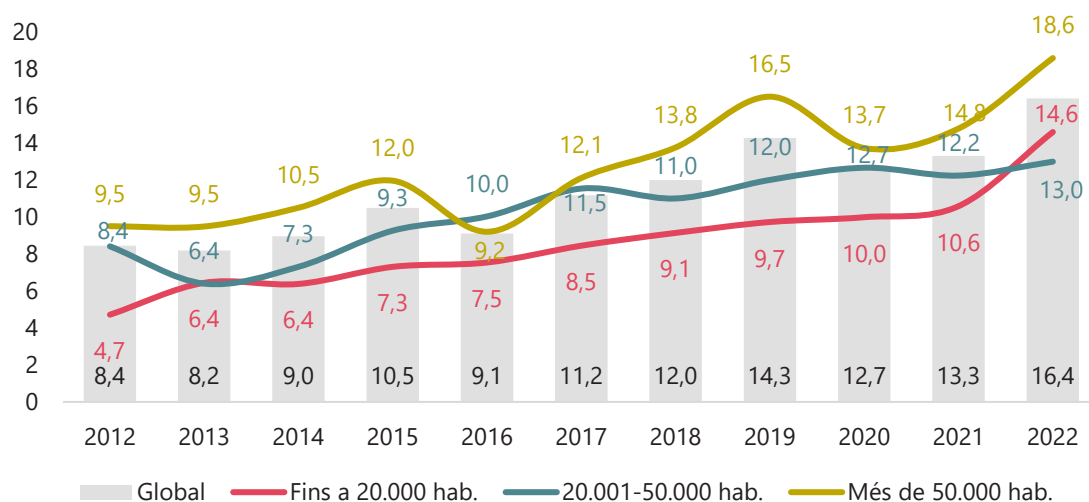


Les hores de baixa són un altre element important en la gestió dels recursos humans. De 2014 a 2019, el **percentatge d'hores de baixa sobre les hores de conveni** va mostrar una tendència a l'alça, fins a assolir el màxim de la sèrie històrica, del 14,3%. Durant la pandèmia, l'indicador va retrocedir fins al 12,7%, no obstant, al 2021 i consegüentment al 2022 l'indicador ha anat augment fins arribar enguany al màxim de la sèrie, 16,4%.

El % d'hores de baixa ha assolit al 2022 el màxim de la sèrie històrica analitzada.

Per trams de població, en gairebé tots els anys considerats, els municipis de més de 50.000 habitants són els que registren més hores de baixa, no obstant enguany s'ha produït un canvi de tendència entre els municipis de fins a 20.000 habitants, que sempre han estat per sota de l'11% i enguany han arribat fins al 14,6%.

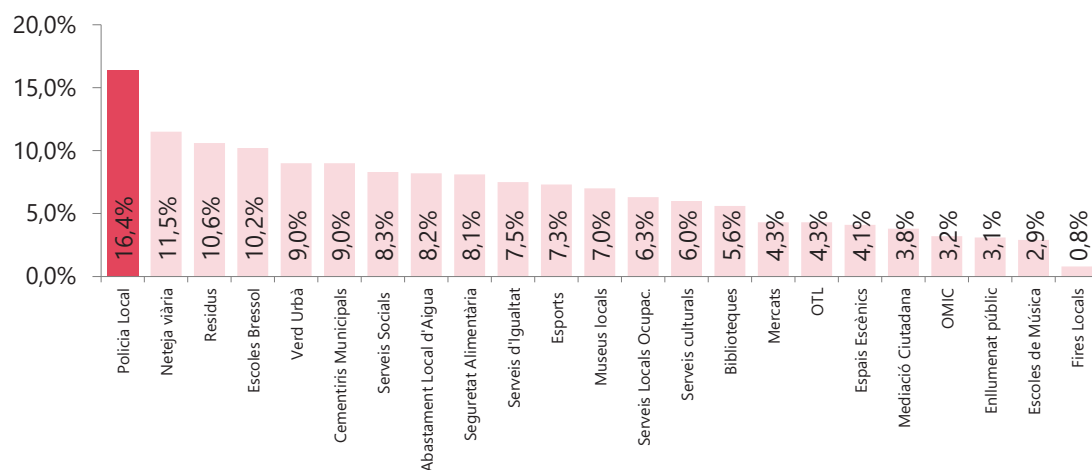
Gràfic 39. % d'hores de baixa sobre hores de conveni, per trams poblacionals. 2012-2022



De tots els serveis que s'analitzen en els Cercles, la Policia Local és el que presenta més hores de baixa. En general, s'observa que activitats els serveis que impliquen activitat física i/o contacte directe amb les persones són les que presenten més incidència de baixes.



Gràfic 40. % d'hores de baixa sobre hores de conveni als serveis participants en els Cercles. 2022



El percentatge d'hores de permisos i llicències⁴ s'ha situat el 2022 en el 11,5%, valor màxim de la sèrie analitzada i amb augments continuats des de 2014. Amb tot, s'ha d'esmentar que la pandèmia ha suposat un fre a la tendència alcista del % d'hores de permisos i llicències.

D'altra banda, una dada sintètica relacionada amb la jornada laboral de la policia local és el **percentatge de presència real**, que mesura la proporció d'hores efectivament treballades (descomptant les hores de baixa i les hores de permisos i llicències) respecte de les hores de conveni del personal més les hores extraordinàries.

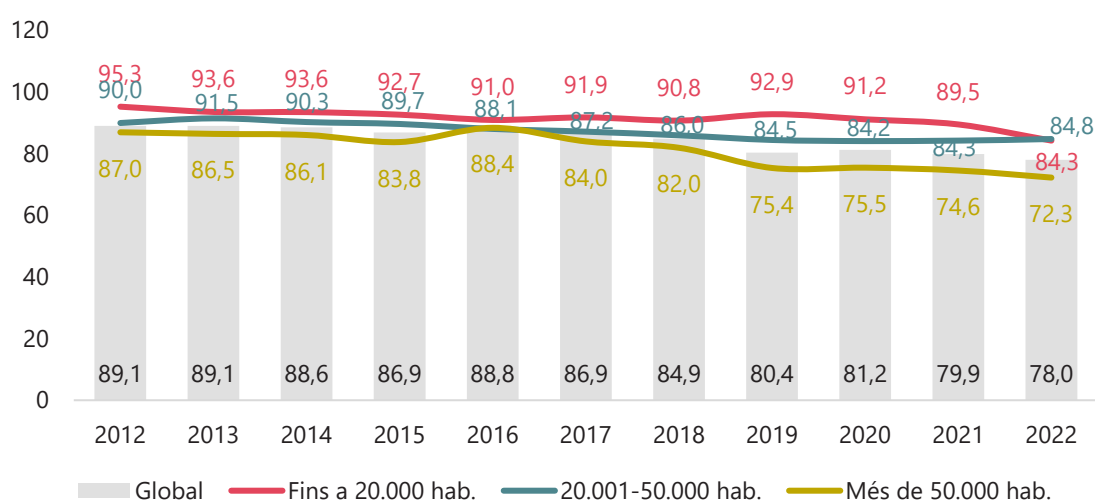
⁴ A l'hora d'interpretar els resultats, s'ha de tenir en compte que una part d'aquests permisos i llicències es concedeixen als agents per comparèixer als jutjats en cas que hi siguin requerits.

Si bé a l'inici del període, la presència real s'aproximava al 90 %, a partir de 2017 l'increment de les hores de baixa i de les hores de permisos i llicències va fer retrocedir l'indicador, que no es va veure compensat amb l'augment que també es va produir de les hores extraordinàries. Amb la COVID-19, el descens de la presència real es va frenar i el percentatge va situar-se en el 81,2 % en el 2020. Durant el 2021 i 2022, l'indicador va tornar a disminuir fins a assolir el mínim situat en el 78%.

Amb l'inici de la COVID-19, la presència real va augmentar, però després ha reprès la tendència a la baixa.

Per trams de població, la presència efectiva decau conforme augmenta la població dels municipis, de manera que en els de més de 50.000 habitants és del 72,3% de mitjana.

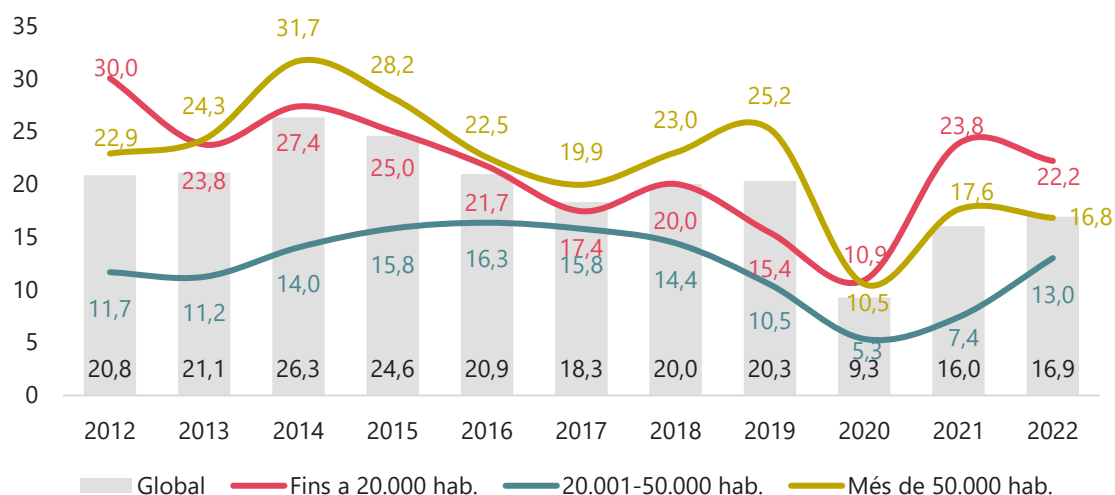
Gràfic 41. % de presència real, per trams poblacionals. 2012-2022



L'any 2022, en els municipis del Cercle, es van realitzar 16,9 hores anuals de formació per policia. Amb la pandèmia, la realització d'activitats formatives va experimentar una caiguda important per les restriccions a qualsevol acte amb concentració de persones i també per la necessitat de focalitzar els recursos en la lluita contra la pandèmia. Moltes de les accions previstes es van haver d'anul·lar i, tot i que algunes es van adaptar a la modalitat virtual, això no va ser suficient per mantenir els nivells de formació anteriors. Així, el 2020 el nombre d'hores per policia es va reduir un 52,5 % respecte de la mitjana 2017-2019, i a partir del 2021 es va iniciar la recuperació i ha seguit augmentant lleugerament però tot i així encara segueix per sota de les xifres pre-pandèmia (-13,4%).

El 2022 van seguir augmentant les hores de formació per policia, encara per sota dels nivells pre-pandèmia.

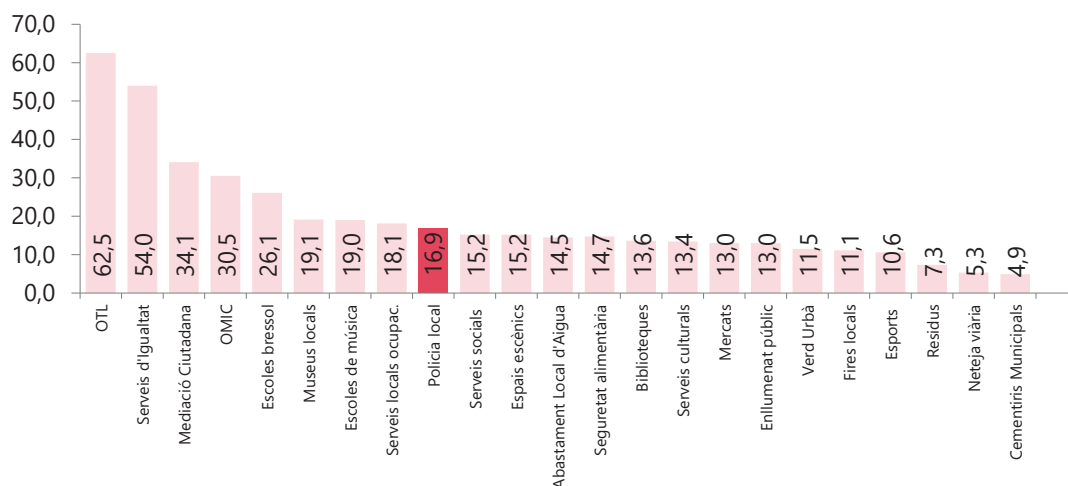
Gràfic 42. Hores de formació anuals rebudes per policia, per trams poblacionals. 2012-2022



En relació amb la formació que reben els professionals d'altres serveis, el 2022 la Policia Local va recuperar posicions, després de la caiguda experimentada amb l'inici de la pandèmia. En la present edició és el novè servei amb més hores de formació per persona, després de les OTL, el Servei d'Igualtat, la Mediació ciutadana, les OMIC, les Escoles Bressol, els Museus Locals, les Escoles de Música i els Serveis locals d'ocupació, que acostumen a situar-se en les primeres posicions.

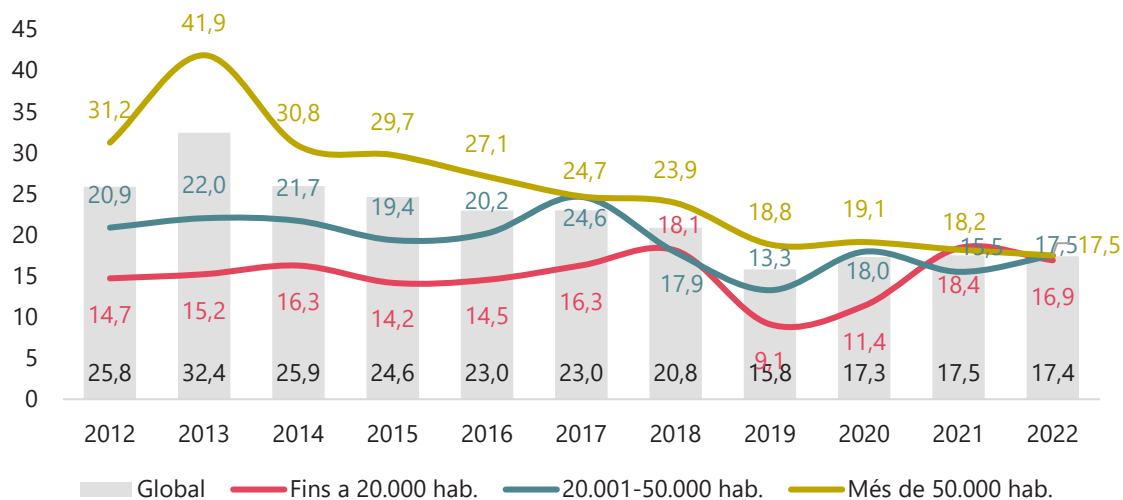


Gràfic 43. Hores de formació anuals del personal als serveis participants en els Cercles. 2022



El 2022 es van produir, de mitjana, 17,4 accidents laborals per cada 100 policies. Després d'un descens gairebé continuat des de 2013, en l'any d'inici de la pandèmia els accidents van repuntar lleugerament, i els anys posteriors s'han mantingut valors similars als de 2020. Tot i que a l'inici de la sèrie es registraven més accidents com més gran era el municipi, en les darreres edicions aquestes diferències s'han desdibuixat.

Gràfic 44. Accidents laborals per cada 100 policies, per trams poblacionals. 2012-2022

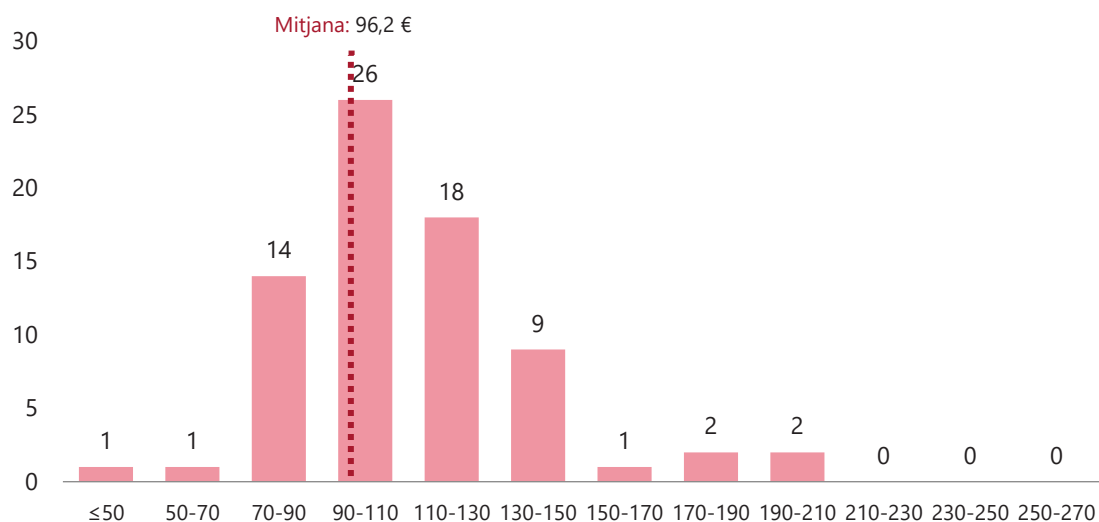


Principals indicadors d'Economia

La **despesa corrent per habitant** de la Policia Local va ser de 96,6€ per habitant l'any 2022. Com es pot observar en el gràfic 45, els recursos que hi destinen els municipis són relativament dispars, però la majoria de municipis es troben entre els 70€ i els 130€ per habitant. Així, mentre que hi ha un municipi que el 2022 destinava menys de 50€ per habitant a la Policia Local, n'hi havia cinc que hi invertien més de 150€ (fins i tot, en algun cas més de 200€).



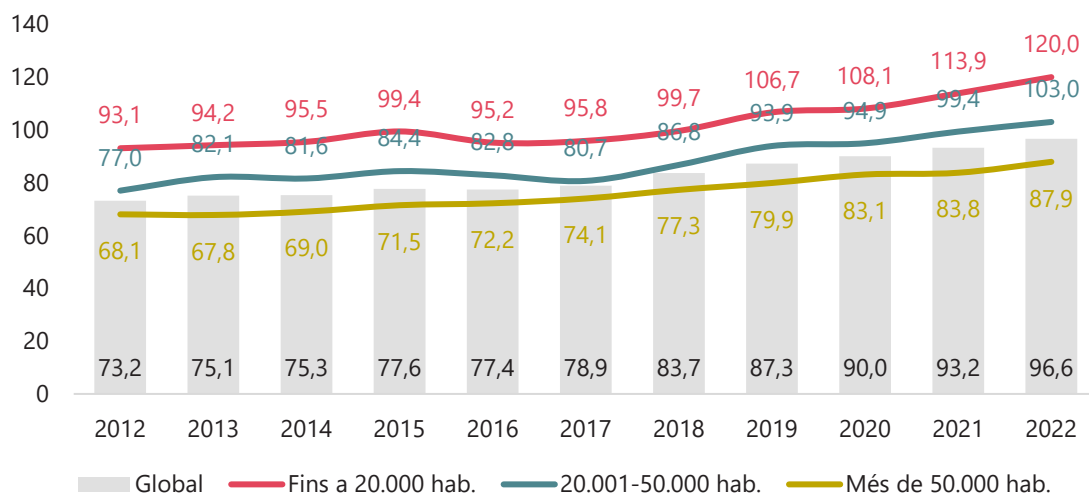
Gràfic 45. Despesa corrent per habitant, histograma. 2022



L'indicador mostra una tendència ascendent des de 2012, any en què havia disminuït a causa dels ajustos pressupostaris derivats de la crisi econòmica de 2008. El 2022 la despesa ha tornat a marcar un nou màxim, en situar-se per sobre dels 95 € euros per habitant. Cal destacar també les diferències per tram poblacional: durant tot el període considerat, els municipis de fins a 20.000 habitants han tingut una despesa per habitant més alta que la resta (el 2022 es va situar als 120€ per habitant), seguits dels de 20.001 a 50.000 habitants, mentre que els de més de 50.000 habitants es va situar per sota dels 90€ per habitant.

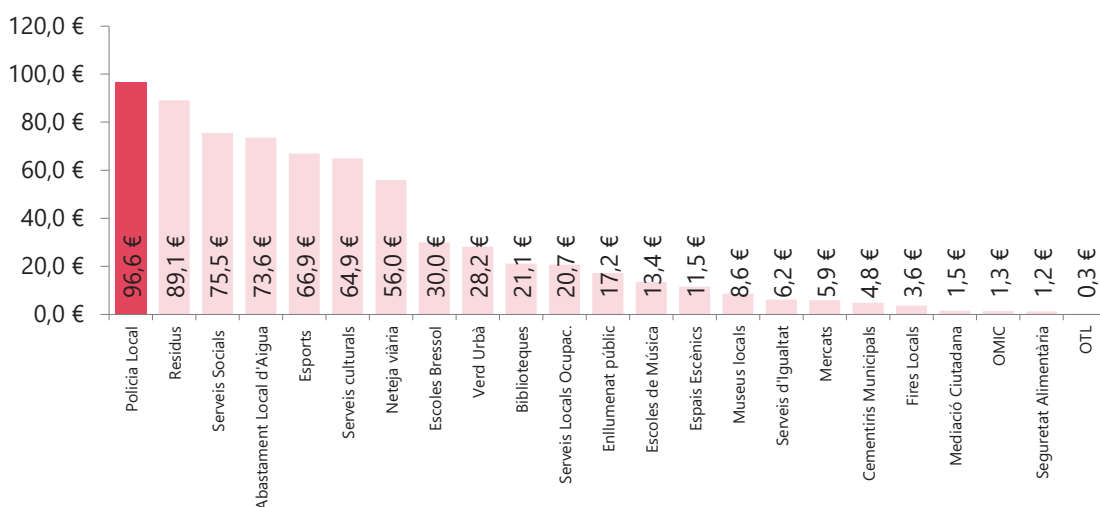
La despesa corrent per habitant de la Policia local és dispar en la part superior de la distribució i ha anat a l'alça en els darrers anys.

Gràfic 46. Despesa corrent per habitant, per trams poblacionals. 2012-2022



Com succeïa en anys anteriors, l'any 2022 la Policia Local va ser el servei amb més despesa per habitant de tots els que s'analitzen en els Cercles, seguit de la Gestió de residus (89,1€), els Serveis socials (75,5€), l'Abastament local d'aigua (73,6€), els Esports (66,9€) i els Serveis culturals (64,9€), tots ells per sobre dels 50€ per habitant.

Gràfic 47. Despesa corrent per habitant als serveis participants en els Cercles. 2022

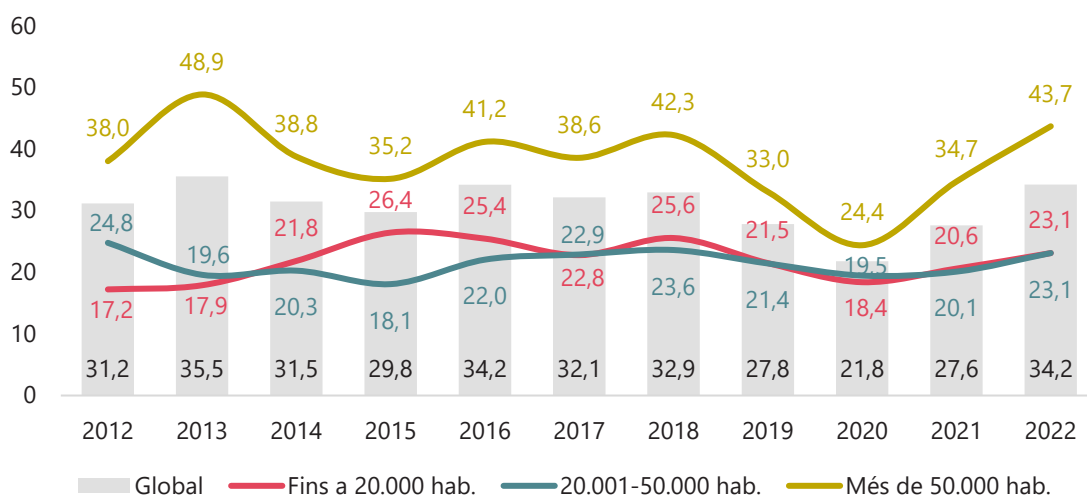


Quant al finançament del servei, l'equivalent al 34,2% de la despesa corrent prové de les taxes i els preus públics, que en el cas de la Policia Local inclou també les multes de trànsit, la taxa per ús de la grua municipal i els preus públics de les zones d'estacionament de pagament.

Entre el 2012 i el 2018 el valor va oscil·lar al voltant del 30 % - 34 %⁵, mentre que el 2019 va caure per sota del 28 % i amb l'inici de la pandèmia es va quedar en un 21,8 %, el mínim de la sèrie analitzada. El 2021 el pes de taxes i preus públics va recuperar el nivell de 2019 i al 2022 ha seguit en augment fins a recuperar valors previs a la pandèmia. Per dimensió del municipi, destaquen els valors del grup de més de 50.000 habitants, clarament per sobre de la resta durant tot el període, motivats probablement pel major pes de les denúncies procedents de sistemes automàtics de control i, associat amb això, el percentatge també més elevat de denúncies greus i molt greus que es registra en aquest tram de municipis.

Amb la pandèmia, el pes de taxes i preus públics va accentuar la caiguda de l'any anterior, i enguany, el 2022, s'han recuperat els nivells anterior a la pandèmia.

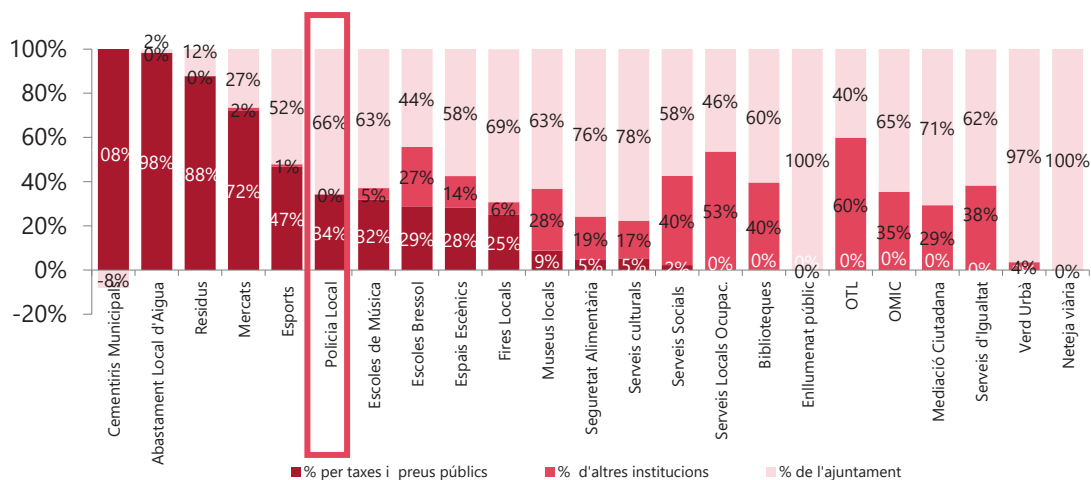
Gràfic 48. % d'autofinançament per taxes i preus públics, per trams poblacionals, 2012-2022



Respecte dels altres serveis participants en els Cercles, la Policia Local presenta un nivell d'autofinançament per taxes i preus públics intermedi. Els més destacats són Cementiris (108%), Abastament local d'aigua (98%), Residus (88%) i Mercats (72%), mentre que Esports (47%), Policia Local (34%), Escoles de música (32%), Escoles bressol (29%), Espais escènics (28%) i Fires locals (25%) es troben en una forquilla entre el 20% i el 50%, i la resta se situen per sota del 10 %. Hi ha nou serveis que no compten amb recursos procedents d'aquesta font de finançament: Serveis locals d'ocupació, Biblioteques, Enllumenat públic, les Oficines tècniques laborals, les Oficines municipals d'informació al consumidor, els Serveis de mediació ciutadana, el Servei d'Igualtat, el Verd urbà i la Neteja viària.

⁵ Els repunts que es produeixen en alguns anys podrien venir donats per la disminució del nombre de multes i pel canvi en la normativa d'aplicació, que permet al contribuïent bonificar-se el 50 % de l'import de les multes si el pagament es fa dins del període voluntari.

Gràfic 49. Fonts de finançament dels serveis participants en els Cercles (%). 2022

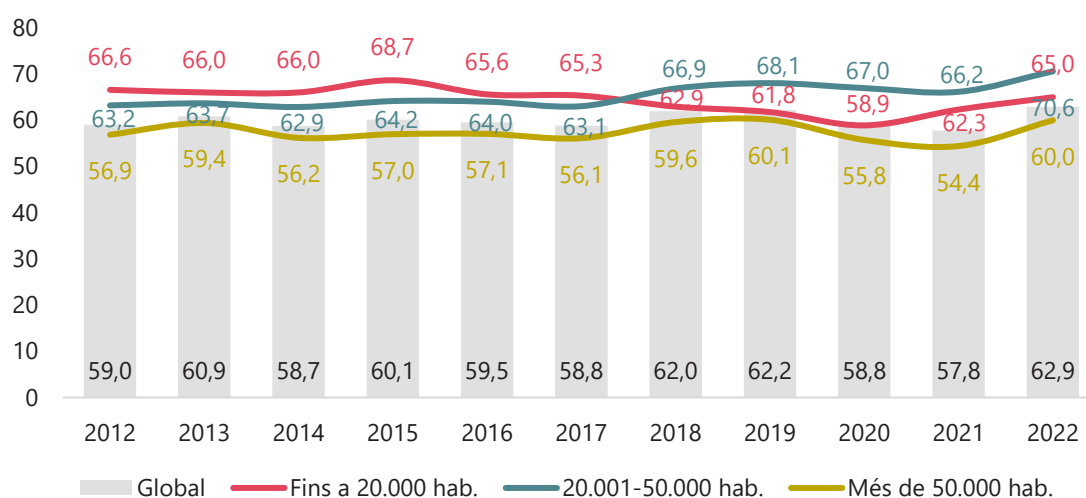


L'any 2022 es va cobrar el 62,9% de l'import de les denúncies municipals de trànsit, una xifra molt similar a la de 2019. Durant el 2022 va tornar a augmentar, fins a assolir el màxim. Després del canvi en la normativa, que dona la possibilitat de bonificar-se el 50 % de l'import de la multa si aquesta es paga en el període voluntari, el percentatge d'import cobrat de les multes es va mantenir estable al voltant del 60 %, amb un repunt fins al 62% el 2018 i el 2019. Amb la pandèmia, es va produir un retorn als nivells de 2017, fet que suposava un retrocés menys acusat que en altres indicadors.

El % d'import cobrat de les denúncies de trànsit, estable des de 2012, va retrocedir lleugerament amb la pandèmia, però al 2022 torna a augmentar fins a situar-se en 62,9%, el punt més alt de la sèrie analitzada.



Gràfic 50. Import cobrat de les denúncies municipals de trànsit, per trams poblacionals, 2012-2022



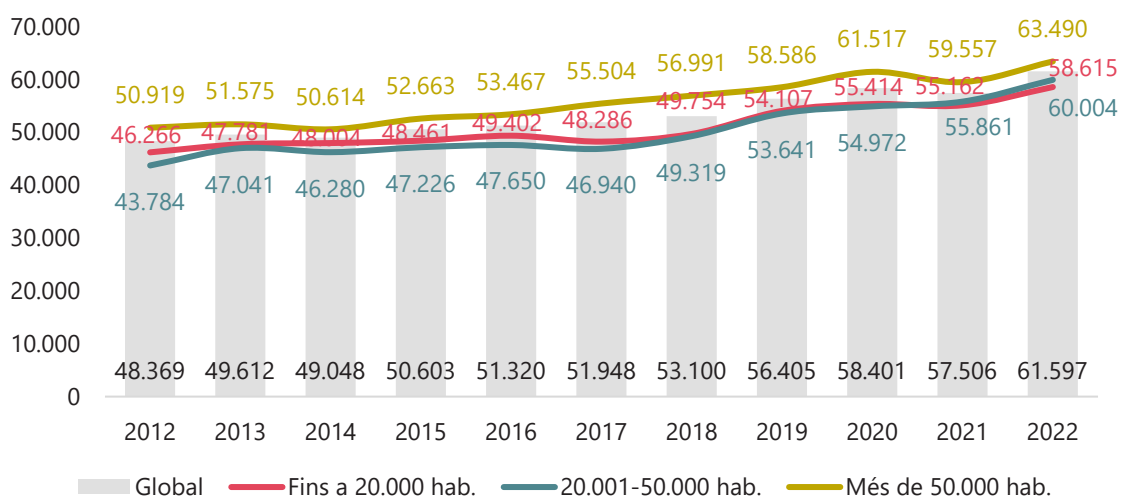
Els dos últims indicadors mostren els costos unitaris de la Policia Local. El primer és la **despesa corrent per policia**, que el 2022 va situar-se aproximadament en 61.597€. Convé apuntar l'increment progressiu d'aquests costos al llarg de la sèrie analitzada, fruit probablement de la recuperació dels increments salarials després de la crisi de 2008 i també del cost que impliquen les jubilacions per a les finances municipals, en termes de cotitzacions a la Seguretat Social.

Els increments més pronunciats es van produir a partir de 2018 i no es van aturar amb l'inici de la pandèmia, en què la despesa per policia va superar els 58.000 €. Al 2022 aquesta xifra ha assolit el màxim valor de la sèrie, amb 61.597€ per policia de mitjana.

L'increment sostingut de la despesa corrent per policia no es va aturar amb la pandèmia, i ha seguit en augment. Al 2022 registra el valor màxim amb 61.597€ per policia.

Els municipis de més de 50.000 habitants se situen per sobre dels altres dos trams (probablement perquè els ajuntaments grans acostumen a tenir capacitat per pagar salaris més alts), i aquest patró s'ha mantingut, a grans trets, durant tota la sèrie analitzada.

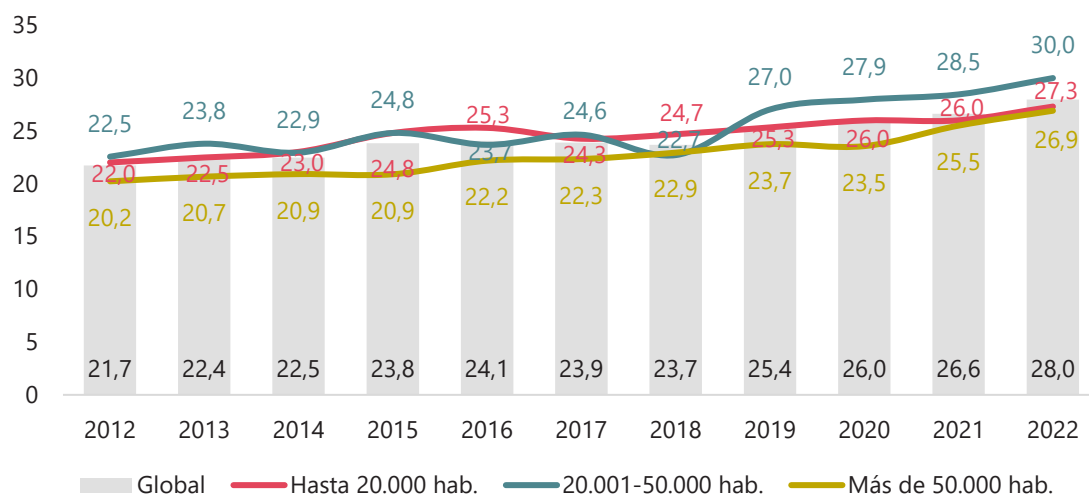
Gràfic 51. Despesa corrent per policia, per trams poblacionals. 2012-2022



Entre les causes de l'increment en la despesa corrent per policia hi ha l'evolució seguida pel **cost de l'hora extra**, que també ha anat clarament a l'alça des de 2012. De costar 21,7 € l'hora, ha passat als 28,0€, fet que suposa un encariment del 29,0 % en menys de 10 anys. En aquest cas no s'observen diferències remarcables per dimensió poblacional, excepte pel fet que els municipis de més de 50.000 habitants s'han situat en darrer lloc durant gairebé tota la sèrie.

El cost de l'hora extra ha anat clarament a l'alça des de 2012.

Gràfic 52. cost per hora extra treballada d'un policia, per trams poblacionals. 2012-2022



La presència de comissaria de Mossos d'Esquadra al municipi i els indicadors de Policia Local

En aquest apartat s'analitzen els **efectes** que el fet de disposar de **comissaria dels Mossos d'Esquadra** en el municipi presenta **en els indicadors del servei de Policia Local**. S'ha volgut avaluar fins a quin punt la presència d'aquest equipament influeix en els recursos, la tipologia d'activitats i/o els resultats assolits per la Policia Local, mitjançant una anàlisi de **regressió multivariant** en el qual s'ha quantificat l'efecte net de la presència de comissaria de Mossos d'Esquadra, juntament amb tres variables més d'entorn: la població, la densitat poblacional i l'Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO)⁶. Aquestes tres variables s'han incorporat en els càlculs per assegurar que possibles associacions entre la presència de comissaria de Mossos d'Esquadra i els indicadors del QRI de Policia local no es deuen realment a factors no considerats en l'anàlisi. En aquests casos es tractaria de relacions espúries, que podrien donar lloc a conclusions errònies sobre el fenomen estudiat. Per exemple, podríem pensar que un indicador relacionat amb la Policia de trànsit ve donat per la presència de l'altre cos policial i realment ve donat per la dimensió poblacional, o a la inversa.

A continuació s'analitzen **tres blocs d'indicadors** (Policia de trànsit, Policia de seguretat i Recursos humans) en els quals la **proximitat d'una comissaria de Mossos d'Esquadra té un efecte estadísticament significatiu**, ja sigui a l'alça o a la baixa.

⁶ Mesura sintètica elaborada pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona en el marc del Cercle de comparació intermunicipal de Serveis socials, amb l'objectiu de quantificar el nivell de benestar de la població dels municipis de la província de Barcelona. Es calcula a partir de l'agregació de sis indicadors pertanyents a les dimensions socioeconòmica, demogràfica i educativa: la taxa d'atur, la base imposable mitjana de l'IRPF, la dificultat d'accés a l'habitatge, el percentatge de població de 85 anys o més, el percentatge de població estrangera de països de renda mitjana i baixa i la taxa d'escolarització als 17 anys. L'índex resultant té una mitjana de 100, de manera que els municipis que se situen per sota d'aquest valor es considera que tenen una vulnerabilitat social més alta que la mitjana i a la inversa.

Per a cada bloc, es presenta una taula amb les mitjanes dels diferents indicadors segmentades per la presència o no de l'equipament policial, així com la magnitud de l'efecte que aquesta té en l'indicador d'estudi (columna Efecte net comissaria ME). És a dir, de quina manera augmenta o disminueix l'indicador estudiat (per exemple, les denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants) quan el municipi disposa de comissaria de Mossos d'Esquadra, mantenint la resta de variables constants. Així, agafant el mateix exemple, aquests coeficients reflecteixen com, en dos municipis que tenen les mateixes característiques i només es diferencien pel fet que un té comissaria i l'altre no en té, l'indicador de denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants pot arribar a variar.



Policia de trànsit



Policia de seguretat



Recursos humans

Policia de trànsit

Els municipis amb comissaria de Mossos d'Esquadra tenen 225,9 denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants més, en comparació als municipis similars que només es diferencien per la no presència de comissaria de Mossos d'Esquadra en el municipi.

Pel que fa a les denúncies de trànsit per cada 100 vehicles, els municipis amb comissaria de Mossos d'Esquadra, experimenten 41,9 denúncies més, que els municipis que no en tenen. I, finalment, els municipis amb comissaria de Mossos d'Esquadra tenen 12,1 activitats de grua per cada 1.000 habitants més, que els municipis que no disposen de comissaria de Mossos d'Esquadra.



| Indicador | Mitjanes grups de municipis | | Efecte net comissaria ME* |
|---|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------|
| | Municipis amb comissaria de ME | Municipis sense comissaria de ME | |
| Denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants | Municipis amb comissaria de ME | 335,1 | 225,99 |
| | Municipis sense comissaria de ME | 238,1 | |
| Denúncies de trànsit per cada 100 vehicles censats al municipi | Municipis amb comissaria de ME | 63,8 | 41,96 |
| | Municipis sense comissaria de ME | 34,8 | |
| Activitats de grua per cada 1.000 habitants | Municipis amb comissaria de ME | 25,1 | 12,15 |
| | Municipis sense comissaria de ME | 11,5 | |

*En aquesta columna es representen els coeficients no estandarditzats (B) de la variable independent "presència de Comissaria de Mossos d'Esquadra al municipi" en les diferents regressions lineals múltiples que tenen com a variables dependents (variables de resultat o d'estudi) els indicadors representants a la taula. Aquests coeficients indiquen en quina mesura s'incrementa el valor de l'indicador estudiat pel fet de tenir comissaria de Mossos d'Esquadra en el municipi, mantenint la resta de factors (Índex de vulnerabilitat social, població i densitat de població) constants.

Policia de seguretat

Els delictes per cada 1.000 habitants són majors, concretament en 16,2 delictes per cada 1.000 habitants més, en aquells municipis amb característiques similars que disposen de comissaria de Mossos d'Esquadra.

Pel que fa als detinguts per cada 1.000 habitants, també són un 2,4 detinguts més, en municipis similars que tenen comissaria de Mossos d'Esquadra, en comparació amb aquells que no en tenen.

No obstant, el % de delictes enregistrat per la Policia Local és 24,8 punts percentuals més baix, quan el municipi disposa de comissaria, i el mateix succeeix amb l'indicador de % de detinguts realitzats per la Policia Local, on els municipis que tenen comissaria tenen un 22,2 punts percentuals menys de detinguts, respecte els municipis que no tenen comissaria de Mossos d'Esquadra.

| Indicador | Mitjanes grups de municipis | | Efecte net comissaria ME* |
|--|----------------------------------|------|---------------------------|
| Delictes per cada 1.000 habitants | Municipis amb comissaria de ME | 64,3 | 16,2 |
| | Municipis sense comissaria de ME | 48,2 | |
| Detinguts per cada 1.000 habitants | Municipis amb comissaria de ME | 5,8 | 2,40 |
| | Municipis sense comissaria de ME | 2,9 | |
| % de delictes enregistrats per la Policia Local | Municipis amb comissaria de ME | 16,8 | -24,82 |
| | Municipis sense comissaria de ME | 42,2 | |
| % de detinguts realitzats per la Policia Local | Municipis amb comissaria de ME | 26,0 | -22,19 |
| | Municipis sense comissaria de ME | 51,6 | |

*En aquesta columna es representen els coeficients no estandarditzats (B) de la variable independent "presència de Comissaria de Mossos d'Esquadra al municipi" en les diferents regressions lineals múltiples que tenen com a variables dependents (variables de resultat o d'estudi) els indicadors representants a la taula. Aquests coeficients indiquen en quina mesura s'incrementa el valor de l'indicador estudiat pel fet de tenir comissaria de Mossos d'Esquadra en el municipi, mantenint la resta de factors (Índex de vulnerabilitat social, població i densitat de població) constants.



Recursos humans

El nombre de policies operatius per cada 1.000 habitants és un un 0,3 més baix en els municipis similars que es diferencien per tenir comissaria, en comparació amb aquells municipis similars que no en tenen. Segueix amb la mateixa dinàmica, l'indicador de % d'agents que no han finalitzat els curs bàsic respecte el total de policies, on aquest és un 8,5 punts percentuals més baix en els municipis amb comissaria. Finalment, pel que fa al % de policies en segona activitat respecte el total de policies, en els municipis que tenen comissaria de Mossos d'Esquadra, el percentatge en segona activitat és 4,5 punts percentuals més alt, que als municipis de característiques similars però que no disposen de comissaria.

| Indicador | Mitjanes grups de municipis | | Efecte net comissaria ME* |
|---|----------------------------------|------|---------------------------|
| Nombre de policies operatius per cada 1.000 habitants | Municipis amb comissaria de ME | 1,0 | -0,265 |
| | Municipis sense comissaria de ME | 1,5 | |
| % d'agents que no han finalitzat el curs bàsic respecte el total de policies | Municipis amb comissaria de ME | 2,4 | -8,573 |
| | Municipis sense comissaria de ME | 14,8 | |
| % de policies en segona activitat respecte el total de policies | Municipis amb comissaria de ME | 3,4 | 4,527 |
| | Municipis sense comissaria de ME | 0,6 | |

*En aquesta columna es representen els coeficients no estandarditzats (B) de la variable independent "presència de Comissaria de Mossos d'Esquadra al municipi" en les diferents regressions lineals múltiples que tenen com a variables dependents (variables de resultat o d'estudi) els indicadors representants a la taula. Aquests coeficients indiquen en quina mesura s'incrementa el valor de l'indicador estudiat pel fet de tenir comissaria de Mossos d'Esquadra en el municipi, mantenint la resta de factors (Índex de vulnerabilitat social, població i densitat de població) constants.

Annex 1. Taules de resultats dels indicadors. 2012-2022

Encàrrec polític

| Àmbit | Indicador | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | |
|----------------|---|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| TRÀNSIT | Denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants | 297,76 | 298,05 | 290,69 | 283,98 | 295,91 | 297,78 | 291,50 | 273,92 | 231,43 | 315,69 | 323,31 | |
| | % denúncies de tr. de zones control horari estacionament | - | 46,74 | 47,53 | 47,25 | 43,73 | 43,21 | 43,47 | 47,06 | 43,53 | 39,12 | 37,51 | |
| | % denúncies de tr. amb sistemes automàtics de control | - | - | - | - | - | 20,22 | 18,57 | 16,36 | 27,61 | 29,13 | 27,31 | |
| | Indisciplina viària | % denúncies greus i molt greus de trànsit | 27,68 | 28,71 | 28,67 | 28,67 | 29,46 | 26,47 | 26,56 | 26,25 | 21,92 | 21,97 | 27,04 |
| | Denúncies de trànsit per cada 100 vehicles censats al mun. | 51,76 | 52,05 | 51,08 | 50,18 | 51,74 | 47,53 | 46,65 | 46,87 | 39,30 | 53,26 | 56,62 | |
| | % vehicles denunciats en els controls preventius de veloc. | 2,40 | 2,95 | 3,24 | 3,23 | 3,56 | 3,27 | 3,10 | 3,78 | 2,75 | 3,83 | 2,84 | |
| | % alcoholèmies positives respecte el total de controls | 8,36 | 7,51 | 7,68 | 6,96 | 6,30 | 7,13 | 7,89 | 8,43 | 8,00 | 11,54 | 10,75 | |
| | Regulació de trànsit | Nombre de serveis de protecció escolar per cada 1.000 hab. | 87,21 | 90,70 | 93,18 | 91,11 | 84,47 | 92,36 | 84,56 | 81,90 | 42,55 | 48,81 | 51,02 |
| | | Activitats de grua per cada 1.000 hab. | 34,95 | 33,85 | 31,26 | 29,55 | 27,23 | 28,72 | 27,12 | 25,40 | 16,69 | 20,22 | 22,60 |
| | | % de dies amb tall de circulació anuals | - | - | - | - | - | 16,38 | 18,23 | 19,90 | 9,28 | 13,02 | 17,75 |
| | Accidents de trànsit | Accidents de trànsit en vies urbanes per cada 1.000 hab. | 6,41 | 6,32 | 6,33 | 7,09 | 7,15 | 7,23 | 7,59 | 6,87 | 5,12 | 6,12 | 6,62 |
| | | Accidents de trànsit amb víctimes per cada 1.000 hab. | 2,36 | 2,35 | 2,44 | 2,70 | 3,05 | 2,55 | 2,65 | 2,56 | 1,81 | 2,38 | 2,67 |
| | | % víctimes mortals i greus respecte el total | 7,54 | 7,98 | 7,23 | 7,07 | 6,17 | 5,68 | 5,89 | 6,50 | 6,54 | 5,65 | 6,01 |
| SEGURETAT | Tots els cossos policials | Delictes per cada 1.000 hab. | 62,58 | 59,14 | 55,82 | 54,81 | 52,64 | 52,86 | 55,01 | 59,66 | 47,93 | 53,14 | 60,86 |
| | | % delictes resolts respecte el total | 33,84 | 31,35 | 32,28 | 29,78 | 28,69 | 29,06 | 28,54 | 27,90 | 30,84 | 30,77 | 29,39 |
| | Detinguts per cada 1.000 hab. | 6,33 | 5,46 | 4,82 | 4,22 | 4,18 | 4,17 | 4,13 | 4,68 | 4,49 | 4,88 | 5,22 | |
| | Denúncies per drogues i armes per cada 1.000 hab. | 4,22 | 4,51 | 4,58 | 4,50 | 4,43 | 4,31 | 4,93 | 4,88 | 5,39 | 5,86 | 6,39 | |
| | Policia local | % delictes enregistrats per la Policia Local | 25,38 | 23,70 | 22,51 | 22,80 | 21,81 | 21,00 | 21,63 | 20,99 | 20,59 | 22,38 | 21,88 |
| | % detinguts realitzats per la Policia Local | 25,98 | 24,21 | 23,37 | 22,86 | 21,46 | 22,05 | 24,45 | 26,79 | 29,00 | 29,51 | 29,65 | |
| ASSISTENCIAL | N. actuacions de policia assistencial per cada 1.000 hab. | 37,50 | 37,77 | 38,58 | 40,84 | 38,49 | 43,15 | 42,10 | 42,44 | 37,79 | 40,62 | 42,32 | |
| ADMINISTRATIVA | N. actuacions de policia administrativa per cada 1.000 hab. | 60,25 | 67,36 | 70,49 | 56,50 | 50,90 | 54,68 | 54,86 | 49,05 | 48,57 | 46,43 | 44,11 | |



Persones usuàries

| Àmbit | Indicador | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Garantir una bona cobertura del servei | N. de policies operatius per cada 1.000 hab. | 1,16 | 1,19 | 1,17 | 1,16 | 1,16 | 1,14 | 1,13 | 1,11 | 1,14 | 1,14 | 1,16 |
| | N. de policies per cada 1.000 hab. | 1,40 | 1,40 | 1,40 | 1,39 | 1,38 | 1,38 | 1,39 | 1,38 | 1,36 | 1,41 | 1,41 |
| Oferir un servei de qualitat | Grau de satisfacció del servei | 6,74 | 6,82 | 6,89 | 7,02 | 6,81 | 7,08 | 6,99 | 7,03 | 7,16 | 7,18 | 7,08 |
| Fomentar la prevenció i la seguretat (controls) | N. de proves d'alcoholèmia per cada 1.000 hab. | 23,01 | 25,12 | 23,67 | 20,30 | 20,85 | 21,70 | 16,77 | 12,77 | 6,62 | 9,21 | 11,91 |
| | N. d'identif. i controls de seg. ciutadana per cada 1.000 hab. | 64,70 | 75,96 | 86,43 | 84,82 | 93,13 | 108,94 | 138,17 | 109,99 | 143,84 | 162,18 | 193,46 |
| Fomentar la prevenció i la seguretat (formació) | Ciut. assistents a accions formatives per cada 1.000 hab. | 58,28 | 59,47 | 63,19 | 62,38 | 71,05 | 58,10 | 59,39 | 58,77 | 26,12 | 30,06 | 42,10 |



Organització i recursos humans

| Àmbit | Indicador | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | |
|---|---|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|
| Gestionar el servei amb diverses formes de gestió | Gestió directa (%) (Ajuntament, OOAA)(Policia) | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | |
| | Gestió indirecta (%) (Concessió)(Policia) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |
| Ofereir un servei de qualitat (model de gestió) | % de comandaments sobre el total de policies | 19,51 | 19,16 | 19,96 | 19,74 | 19,77 | 20,06 | 20,95 | 19,31 | 19,88 | 19,77 | 19,66 | |
| | Mitjana d'edat de la policia | 43,98 | 44,52 | 44,97 | 46,35 | 46,27 | 47,09 | 47,14 | 45,46 | 46,24 | 45,73 | 45,70 | |
| | % de plantilla de la policia local que són policies | 91,27 | 91,22 | 91,02 | 90,22 | 90,85 | 90,82 | 89,95 | 90,32 | 90,18 | 89,34 | 89,53 | |
| | % d'agents que no han finalitzat el curs bàsic | 2,98 | 2,62 | 2,82 | 3,36 | 3,67 | 4,89 | 6,68 | 9,55 | 5,74 | 5,83 | 5,81 | |
| | % de policies en segona activitat s. total de policies | 2,14 | 2,36 | 2,51 | 2,63 | 3,19 | 3,27 | 3,37 | 2,08 | 2,66 | 2,73 | 2,68 | |
| Promoure un clima laboral positiu per al personal | % de places vacants s. total de la plantilla policial | - | - | - | - | - | - | 5,23 | 7,63 | 8,30 | 8,45 | 9,30 | |
| | % d'hores extraordinàries sobre hores de conveni | 2,61 | 2,55 | 3,02 | 3,62 | 3,48 | 4,39 | 4,57 | 5,20 | 4,81 | 5,03 | 5,77 | |
| | Nombre d'hores extres anuals per efectiu (que fa h. extres) | - | - | - | - | - | - | 90,63 | 99,52 | 101,89 | 107,11 | 119,29 | |
| | % d'efectius que fan hores extres respecte el total | - | - | - | - | - | - | 77,86 | 77,17 | 77,34 | 83,41 | 84,59 | |
| | % d'hores de baixa sobre hores de conveni | 8,45 | 8,18 | 8,96 | 10,49 | 9,11 | 11,17 | 11,99 | 14,27 | 12,73 | 13,31 | 16,41 | |
| | % d'hores de permisos i llicències sobre hores de conveni | 4,89 | 4,86 | 4,94 | 5,56 | 5,64 | 6,21 | 7,55 | 9,73 | 10,46 | 11,52 | 11,51 | |
| | % de presència real | 89,08 | 89,08 | 88,59 | 86,94 | 88,82 | 86,89 | 84,92 | 80,40 | 81,24 | 79,91 | 78,05 | |
| | % d'altres d'efectius provinents d'altres ajuntaments | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 3,16 | 2,03 |
| | % de baixes d'efectius per canvis a altres ajuntaments | - | - | - | - | - | - | 3,05 | 4,17 | 3,09 | 3,33 | 3,73 | |
| | Salari brut d'un agent de policia | 26.367,63 | 26.249,63 | 26.288,70 | 26.512,31 | 26.572,27 | 26.555,74 | 28.501,46 | 28.479,95 | 28.686,94 | 28.980,19 | 30.527,50 | |
| | Salari brut d'un agent de policia (inclou complements) | 28.478,89 | 28.562,58 | 28.546,23 | 29.235,78 | 29.266,08 | 29.416,79 | 32.279,24 | 32.529,05 | 32.429,64 | 32.754,03 | 33.109,96 | |
| | Millorar les habilitats dels treballadors | Hores de formació anuals rebudes per policia | 20,83 | 21,08 | 26,32 | 24,57 | 20,94 | 18,30 | 20,01 | 20,29 | 9,27 | 16,04 | 16,91 |
| Accidents laborals per cada 100 policies | | 25,85 | 32,43 | 25,93 | 24,60 | 22,96 | 22,97 | 20,85 | 15,79 | 17,28 | 17,45 | 17,39 | |
| Reflectir l'estructura de gènere del personal | % de dones policia respecte el nombre total de policies | 11,31 | 11,07 | 11,39 | 11,60 | 11,68 | 11,52 | 12,20 | 12,65 | 12,91 | 13,76 | 13,96 | |
| | % de dones policia comandament s. total de comand. | - | - | - | - | - | 6,03 | 6,62 | 7,25 | 7,19 | 7,78 | 8,65 | |



Economia

| Àmbit | Indicador | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Disposar dels recursos adequats | Despesa corrent per habitant | 73,17 | 75,10 | 75,29 | 77,65 | 77,41 | 78,89 | 83,66 | 87,25 | 90,00 | 93,15 | 96,62 |
| | % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal | 9,48 | 9,47 | 9,32 | 9,41 | 9,34 | 9,02 | 9,01 | 9,38 | 9,66 | 9,31 | 9,21 |
| Finançar adequadament el servei | % d'autofinançament per taxes i preus públics | 31,15 | 35,55 | 31,45 | 29,75 | 34,19 | 32,13 | 32,95 | 27,79 | 21,79 | 27,63 | 34,23 |
| | % d'autofinançament per aportacions d'altres institucions | 0,03 | 0,04 | 0,03 | 0,03 | 0,10 | 0,03 | 0,08 | 0,04 | 0,10 | 0,10 | 0,08 |
| | % de finançament per part de l'ajuntament | 68,54 | 64,43 | 68,79 | 70,22 | 66,33 | 67,84 | 66,80 | 71,65 | 78,11 | 72,18 | 65,69 |
| Gestionar adequadament els recursos | % de la despesa de personal s. total de la despesa corrent | 91,36 | 91,73 | 92,18 | 91,41 | 91,50 | 90,80 | 90,68 | 89,92 | 90,35 | 90,04 | 90,41 |
| | % d'import cobrat de les denúncies municipals de trànsit | 59,04 | 60,87 | 58,75 | 60,14 | 59,53 | 58,81 | 61,96 | 62,19 | 58,84 | 57,77 | 62,90 |
| | % d'import bonificat de les denúncies municipals de trànsit | - | - | - | - | - | 24,43 | 24,52 | 24,04 | 23,00 | 22,56 | 21,66 |
| Disposar d'uns costos unitaris adequats | Despesa corrent per policia | 48.368,97 | 49.612,33 | 49.048,29 | 50.602,59 | 51.320,22 | 51.948,41 | 53.099,61 | 56.405,06 | 58.400,59 | 57.506,24 | 61.596,79 |
| | Cost per hora extra treballada d'un policia | 21,71 | 22,44 | 22,46 | 23,82 | 24,05 | 23,88 | 23,66 | 25,42 | 26,02 | 26,64 | 27,96 |
| | Salari brut d'un agent de policia local per hora de conveni | 16,40 | 15,82 | 15,83 | 15,96 | 16,01 | 16,11 | 17,37 | 17,61 | 17,84 | 18,14 | 19,27 |



Relatoria de la dinàmica “Un problema, una solució”

Taller de Millora dels Cercles de Comparació Intermunicipal del Servei de Policia Local

Els dies 20 i 22 de juny de 2023 es van celebrar, de forma presencial, els taller de millora de la 18^a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Policia Local.

Objectiu de la dinàmica:

Generar propostes de millora del servei de Policia Local entre els ens locals participants.

Metodologia:

Es van organitzar dues sessions de treball en funció del volum de població de l'ens local i en cadascuna, la dinàmica es va dur a terme en dos grups per separat per tal de facilitar la participació.

Cada representant va formalitzar individualment una o dues **preguntes sobre com resoldre algun aspecte determinat que els preocupa del seu servei**. Per ordre, aquells municipis que hi podien donar resposta oferien la seva visió i experiència, sempre des d'un punt de vista pràctic, de com havien resolt el problema plantejat.

A nivell de relatòria, s'han agrupat les diferents qüestions plantejades pels quatre grups en funció de grans temes o preguntes. No es fa cap distinció en funció de la taula on es va tractar la pregunta, i s'han agrupat les diferents respostes als temes plantejats. Algun municipi no va plantejar cap qüestió perquè ja havia sortit prèviament. Les respostes a les qüestions plantejades, no identifiquen l'ens local.



Qüestions sobre LA GESTIÓ DELS RRHH

Problemàtica de l'absentisme/baix percentatge de presència real i possibles solucions

La disminució, al llarg dels darrers anys, de la presència real per part dels agents de la policia local (78% el 2022 envers el 85% del 2018), és un tema que preocupa de forma unànime a tots els municipis participants. El fet de no disposar del nombre d'agents operatius necessaris, fa que hi hagi problemes a l'hora de dur a terme alguns serveis.

Segons manifesten els participants, l'absentisme per part de la plantilla de la policia local, ve donat per varies causes:

- ▶ Baixes mèdiques de curta i llarga durada: Un dels temes que més preocupa, i que repercuteix en la disminució de la presència real, són les baixes mèdiques, de curta però especialment de llarga durada. Aquest tema es desenvolupa més extensament en el punt següent.
- ▶ Permisos i llicències establerts en el conveni: els convenis laborals han anat ampliant permisos i llicències, sense que hi hagi un increment de la plantilla. Això dificulta la cobertura dels serveis de la policia local.

Solucions proposades:

- ▶ Alguns municipis proposen treballar per objectius, i remunerar la presencialitat mitjançant incentius, per exemple en base al compliment de la presència real, (a partir d'un percentatge). Pensen que també serviria com a eina per a evitar la "fugida" d'agents a altres municipis.
- ▶ Un dels municipis proposa que aquest incentiu es calculi en funció del còmput de presència real per grup d'agents, per tal de fer una crida a la responsabilitat i d'alguna forma, fer recaure i externalitzar aquest problema a tot el grup.

Comenten que possiblement aquesta darrera solució és difícil d'aplicar degut a l'existència del complement específic per persona. De totes maneres, no tots els municipis estan d'acord en fer recaure l'incompliment d'una persona a la resta del grup, ja que ho veuen poc justificat.

- ▶ No tots els municipis són partidaris de "premiar" només la presencialitat. De fet, un dels municipis planteja també descomptar de la nòmina mensual els dies d'absentisme. Pensa que només premiar la presencialitat porta a una espiral ascendent. El sistema hauria de tenir en compte les dues coses: premiar la presencialitat, i penalitzar l'absentisme. Aquest mateix municipi comenta que, en el cas del seu municipi, no hi ha voluntat de promoure aquest sistema per part del departament de Recursos Humans, ni dels representants polítics.
- ▶ Un dels municipis comenta que, quan arrel d'una situació de sospita de baixa fraudulenta s'ha intentat fer un expedient d'acomiadament o un expedient sancionador, s'han topat amb moltes dificultats per part del departament de Recursos Humans o de la pròpia alcaldia per poder-ho tirar endavant. L'amenaça de ser acusats d'assetjament és molt alta, i això ha fet que aquests expedients la majoria de vegades no s'arribin a iniciar.



Gestió de les baixes de llarga durada

Un dels temes que més preocupa, i que repercuteix en la presència real, són les baixes mèdiques de llarga durada.

Molts municipis pensen que un percentatge important de les baixes, són fraudulentes. Davant d'aquesta sospita, els municipis han pres varies solucions:

- ▶ Una de les accions que fa un dels municipis, és la comunicació, per part del servei de Recursos Humans de l'ajuntament, amb la Inspecció de Treball i Seguretat Social, per tal de posar en coneixement la seva sospita de baixa fraudulenta. Encara que no s'obtingui resposta per part de la inspecció, a vegades el treballador ha estat donat d'alta al cap de pocs dies, i pensen que és possible que sigui gràcies a aquesta gestió.
- ▶ Alguns municipis han fet servir la figura del detectiu privat en cas de sospita de baixes fraudulentes, però reconeixen que no han obtingut bons resultats, i no ha servit de prova vàlida davant de la inspecció laboral o en cas de judici.
- ▶ Alguns municipis plantegen que la problemàtica de l'alt percentatge de baixes és un tema que l'han d'entomar els propis consistoris (gestió de baixes), i no fer recaure el problema només al servei de policia. També parlen de la necessitat de reclamar un reglament únic, per tots els serveis de Policia Local de Catalunya.

Les baixes de llarga durada en general es cobreixen amb borses d'interins. No obstant, a la majoria dels municipis aquestes borses s'esgoten molt ràpidament. Es proposen varies solucions:

- ▶ Una de les propostes és fer proves d'accés menys restrictives per tal de fer una borsa amb més personal.
- ▶ Quan no hi ha borsa vigent o aquesta ja està buida, alguns municipis fan contractació per urgència. Moltes vegades però, aquesta darrera opció comporta reticències per part dels ajuntaments. A més a més, les condicions de contractació del personal, en aquest cas, no són les mateixes, són contractes de durada limitada. Tots estan d'acord en que és preferible tenir una borsa d'interins, i no haver de recórrer a la contractació per urgència.
- ▶ En un dels municipis s'ha optat per fer una borsa més gran, i amb proves menys restrictives.
- ▶ Una altra opció que es proposa és fer una convocatòria conjunta a nivell comarcal (Consell comarcal).

Gestió de les indisposicions

Un dels municipis exposa que l'any passat va tenir 158 indisposicions, i pregunta si hi ha algun límit, i quin mecanisme tenen de control els altres municipis. Els diferents municipis van explicar la situació en els seus municipis:

- ▶ Un d'ells va comentar que en el seu municipi no hi ha indisposicions, sinó que han d'agafar directament la baixa. El plus de productivitat es cobra, si no hi ha baixes.
- ▶ Un altre municipi va explicar que tenen un complement de presencialitat, si no es recuperen les hores per indisposició o per baixa, no es cobra.
- ▶ Un dels municipis va exposar que no cobreixen les baixes, i els companys són els que pateixen les conseqüències de les baixes.
- ▶ Un municipi va comentar que no cobreixen les baixes de la nit, amb hores extres.
- ▶ Limitar en el reglament el número d'indisposicions.
- ▶ Un dels municipis comenta que ho tenen regulat, i només es permet una indisposició després ja és baixa.



Regulació de les hores extres

Es plantegen com gestionar les hores extres dels agents de forma equitativa, sense sobrecarregar més a uns que als altres.

Solucions proposades:

- ▶ Un d'ells explica que ells, per evitar problemes, divideixen les hores en les tres franges horàries de les 24 hores. Registren les hores fetes i les hores ofertades i el càlcul es fa sobre les hores ofertades, encara que al final no les hagin fet totes.
- ▶ Un altre municipi utilitza un coeficient corrector per cada hora: hores en dies de cap de setmana, hores diürnes o nocturnes. Si renuncien a les hores ofertades, es comptabilitzen només al 50%. D'aquesta manera es pot ordenar de més a menys hores extres.



- ▶ Un dels municipis comenta que en general tothom vol fer hores, si algú no vulgués ho hauria de dir per escrit. Hi ha una llista de tots els agents, i s'avisava amb 5 dies d'antelació, s'ofereixen 6 hores o 8 hores, si és dia festiu. En el cas que la persona digui que no ho vol fer, salta el torn, i es truca al següent de la llista.
- ▶ Un municipi que fa el mateix sistema de la llista, afegeix que quan es diu que no, es perd la roda, excepte si són d'urgència (sobrevingudes), ja que es fa una sola trucada i si no contesta, es truca al següent.
- ▶ Un altre municipi comenta que són els sergents que són cap de torn, qui ho decideixen.
- ▶ Un d'ells explica que tenen un acord, és tracta d'una bossa de productivitat, es treballen 9 dies més, i té una contraprestació econòmica. Tenen una alta disponibilitat. Per gestionar les hores sobrevingudes hi ha una llista, no es per ordre, sinó que es calibra que les hores extres siguin proporcionals per tothom. Com són remunerades, si no es va a treballar, hi ha penalitzacions sinó es recuperen les hores, es perd la productivitat del quadrimestre.
- ▶ Un dels municipis va dir que tenen una instrucció que ho regula. A la mesa tècnica sindical es pacten les hores planificades amb marge de 24 hores, i se n'ocupa un sol caporal, hi ha una llista, i es deixa constància de qui les fa, i qui no. D'altra banda les hores extres sobrevingudes, les soluciona el cap de torn. També s'utilitza l'aplicació DRAG, s'introdueixen les hores extres que genera una notificació perquè s'hi pugui inscriure qui està interessat.
- ▶ Un d'ells explica que ofereixen les hores previstes durant el mes, i qui està interessat fa la petició. Es mira de repartir perquè com a mínim cadascú tingui com a mínim un dia d'hores extres. No totes les hores són iguals, per exemple la revetlla de Sant Joan, ningú les vol, per això són les que ofereixen primer per poder cobrir-les.

Gestió dels canvis de torn

Entre els diferents municipis trobem diferents polítiques sobre els canvis de torn, des d'algun municipi que no accepta canvis de torn, a d'altres que si accepten els canvis, i van fer diferents puntualitzacions: un comenta que sempre han d'estar d'acord, un d'ells especifica que si accepta canvis entre agents, i entre comandaments, però no accepta canvis de torn entre comandament i agent. Un altre que matissa que les accepta sense perdre de vista la prestació del servei, i les vides personals.

En quant a la gestió d'aquests canvis de torn, també s'expliquen diverses maneres de fer-ho, un municipi explica que ho fan a través del DRAG (software de gestió policial), i que degut a la alta demanda de canvis de torn dona molta feina a la persona que porta el DRAG.

Un altre comenta que és el sergent qui és el responsable d'autoritzar-ho.

Un altre participant explica que ho tenen centralitzat.

Un altre va especificar que hi ha 6 escamots amb 3 caporals, i són els caporals qui trien la roda en la que volen estar, i per últim un dels municipis va compartir que es troba en situacions en les que s'han canviat el torn per treballar 5 dies seguits, i després tenen dies de festa i això provoca que tinguin menys personal a qui puguin trucar.

Gestió de vacances i dies festius de la plantilla

Molts municipis tenen dificultats per poder cobrir amb personal els períodes de vacances i dies festius. Per una banda, el preu de les hores extres no sempre és atractiu, i per un altre, les vacances es concentren en el període de juny a setembre. En alguns casos, a més a més, han de cobrir uns serveis mínims. També es complica la gestió, quan no tots els agents estan actius per raó de baixes mèdiques o permisos.

Davant d'aquesta problemàtica, cada municipi ho gestiona de diferent manera:

- ▶ Es reparteixen les vacances prioritzant el servei. En el cas d'aquest municipi, es reparteixen les vacances de gener a juny, i de setembre a desembre, intentant conciliar demandes dels agents i serveis. En canvi, les vacances de juliol, agost i nadal, venen establertes pels caps.
- ▶ Els agents es poden agafar només dues setmanes de vacances a l'estiu, i la resta les han de repartir durant l'any.
- ▶ Es tenen dos períodes de vacances (juliol-agost i un segon període fora dels mesos d'estiu), perquè cada agent s'ho pugui combinar de la millor manera possible, sempre i tenint en compte la coordinació amb la resta de la plantilla.
- ▶ Permetre els períodes de vacances durant tot l'any (facilita la cobertura), tenint en compte la coordinació amb la resta de la plantilla.
- ▶ Dos dels municipis expliquen que ells entreguen el quadrant de tot l'any, a inici d'any, i es dona llibertat als agents, si volen intercanviar-se els dies entre ells. En un dels municipis els dies d'Assumptes Propis es demanen segons necessitat, però els caps poden denegar-ho, si el servei no ho permet.
- ▶ Un dels municipis gestiona les vacances de Nadal i Setmana Santa per torns.

Davant de les diferents casuístiques, un dels municipis pensa que seria necessari tenir un marc comú per tots els serveis de policia local.

Tasques policia en segona activitat

Els municipis plantegen que properament tindran una sèrie d'agents de les seves plantilles que tindran una edat que el reglament contempla que podran passar a estar en situació de segona activitat, si així ho demanen.

Això els hi provoca la problemàtica següent:

- ▶ Han d'adequar el lloc de feina, i potser ja hi ha una persona en aquest lloc, o bé no hi ha llocs de treball suficients.
- ▶ Problemes de gestió.
- ▶ A la pràctica equival a tenir una baixa d'agent operatiu.

Solucions proposades:

- ▶ En un dels municipis, algun d'aquests agents fan tasques d'acompanyament a les noves incorporacions. Són agents "tutors" i donen una formació voluntària segons necessitats del nou agent.



- ▶ Un altre municipi explica que ells tenen unes places (fora de la plantilla de PL) amb unes tasques específiques associades, que poden realitzar els agents en segona activitat: tasques administratives, recollida de denúncies, revisions de vehicles, etc....Si es dona el cas que no tenen a cap agent en segona activitat, en aquest cas, aquestes tasques les fa un caporal. Són places que formen part de la plantilla però que no són operatives. En aquest cas, volen passar aquestes places dins de la plantilla de la PL per a destinar-les als agents en segona activitat.
- ▶ Hi ha municipis que tenen reglamentat el funcionament de la segona activitat.

No tothom té aquesta problemàtica, hi ha un municipi que explica que en el seu cas tenen lloc per reubicar als agents en segona activitat, però no tots els agents ho demanen. En aquests casos, un dels municipis comenta que quan algunes d'aquestes tasques de segona activitat no són cobertes, aquestes les agafa un caporal.

Alguns municipis estan d'acord que, ben gestionada, la segona activitat redueix l'absentisme: s'intenta lligar una necessitat real amb les capacitats de l'agent que està en segona activitat. Acostumen a ser llocs de treball en horaris còmodes i d'oficina, sempre que sigui possible segons la casuística del municipi. Tot i així, un municipi explica que, en el seu cas, quan un torn nocturn no es pot cobrir, en aquests casos també les cobreixen amb agents que estan en segona activitat.



Gestió del canvi generacional (noves incorporacions)

Ens els darrers anys, estan havent un gran nombre de jubilacions d'agents a la major part dels municipis i, donada l'edat mitjana dels agents, (que està sobre els 47,5 anys), el nombre de jubilacions continuarà augmentant en els propers anys. Això suposa un nombre important de noves incorporacions d'agents a les plantilles, i per tant, un canvi generacional.

La gestió d'aquest relleu generacional preocupa a molts municipis:

- ▶ Compromís i vocació: Es detecta que moltes de les noves incorporacions no presenten el nivell de compromís i responsabilitat professional que es requereix. El fet de que no existeixi una formació professional prèvia, moltes vegades no assegura que puguin entrar nous agents amb una vocació prèvia. Això dificulta moltes vegades poder cobrir certs serveis, com les nocturnitats, dies festius, dies del període d'estiu.
- ▶ Rejuvenir la plantilla: Necessitat d'augmentar el percentatge del nombre d'agents operatius i reduir el pes del nombre d'agents en segona activitat de la plantilla. És imprescindible per poder cobrir tots els serveis.
- ▶ Permisos i llicències del conveni col·lectiu: L'ampliació de permisos i llicències per part del conveni col·lectiu, que no ha anat acompanyada d'ampliacions en les dotacions de la plantilla, ha suposat una dificultat a l'hora de cobrir els serveis.

Solucions proposades:

- ▶ Per fer front a aquest problema, una de les solucions és incorporar un agent tutor per tal d'anar-los guiant, i ensenyant les funcions quan els agents estan en pràctiques. També ajudaria a transmetre uns valors de responsabilitat i compromís envers el lloc de treball. D'altra banda, es proposa també, escoltar les opinions dels caporals nous per tal de que puguin aportar la seva visió.

- ▶ Revisar i adaptar els processos de selecció de RRHH que permetin també avaluar el grau de compromís i responsabilitat professional de l'agent.

Gestió dels conflictes dins de la plantilla

Un dels municipis es planteja cada quan és adequat canviar la composició de la plantilla dels escamots, per tal d'evitar desavinences i vicis. En el seu cas, creu que el fet de tenir-ho regulat per conveni és positiu i en el seu cas, prefereix que s'estableixi que el que canvia és el caporal i no la resta d'agents de l'escamot, i que aquesta rotació es faci per exemple cada 6 mesos.

Altres formes de funcionament exposades són les següents:

- ▶ Un altre dels municipis participants també ho té establert per conveni, encara que quan hi ha molts canvis, no sempre és ben acceptat per part del departament de RRHH.
- ▶ Varis municipis comenten que canvien periòdicament la composició dels escamots, amb una periodicitat que pot canviar segons el municipi, però que en general es fa anualment, o cada 2 anys.
- ▶ Alguns municipis no canvien la plantilla sencera de l'escamot, però sí la figura del caporal.
- ▶ Un dels municipis comenta que ells tenen regulat per conveni la gestió de les plantilles d'escamots, les substitucions, etc...

Gestió de les tasques administratives de la policia local

Un dels municipis es planteja la possibilitat de contractar personal administratiu per les tasques més administratives, com la recepció, ràdio, etc...

Varis municipis tenen personal administratiu de suport, i s'encarreguen, segons cada cas, de la gestió de denúncies i expedients, de la ràdio (prèvia formació especialitzada) i de la recepció. Té l'avantatge que aquest personal està més especialitzat en aquest tipus de tasques i, a més a més, és menys costós, ja que els seus salaris són inferiors als d'un agent.

Hi ha municipis que no tenen permès tenir personal administratiu dins del servei de policia municipal, i en aquests casos tenen policia administrativa. Això suposa el problema de que aquests agents que estan fent tasques administratives, no són agents operatius a nivell de carrer, que és on hi ha més dificultat de cobrir els serveis.

Regulació de les tasques dels agents. Reconeixement de les tasques

Expressen la problemàtica de que sovint és complicat fer un repartiment de les diferents tasques entre el personal de la plantilla. No sempre és fàcil per exemple, diferenciar entre les tasques d'un agent i d'un caporal.

Una de les solucions aportades per un dels municipis, fa referència a la combinació entre el reglament intern, que regula la carrera horitzontal, i un pacte de condicions. Aquest municipi considera que a més a més, és important fer la valoració dels llocs de treball.



En el cas d'un dels municipis, han realitzat la valoració dels llocs de treball. Han detectat que hi ha agents que estan fent funcions que no els hi pertocuen, i en aquest cas han establert uns complements específics.

Qüestions disciplinàries

Com es gestionen a nivell intern les qüestions disciplinàries, qui informa a qui? Qui instrueix una informació reservada? Qui instrueix un expedient disciplinari? Intern o extern? Funciona?

- ▶ Un dels municipis va exposar que abans tota la instrucció de la informació reservada, com ara els expedients, es feia des de l'organització. Des de fa un any, les faltes greus o molt greus, es fa un informe i s'eleva a recursos humans qui obre l'expedient. Les faltes lleus si que continuen a l'organització, s'instrueix des de dintre i s'intenta mediar.
- ▶ Un altre municipi va explicar que la figura de l'instructor d'expedient disciplinari, està delegada. Un dels municipis va comentar que la informació reservada la fa el cap de policia, i l'apertura de la via administrativa la va sol·licitar a recursos humans qui proposa l'instructor que normalment és de fora.
Quan se'ls cita a declarar pot anar acompanyat d'un representant sindical, es una mesura preventiva.
- ▶ Un dels municipis va exposar que a l'ajuntament hi ha protocols com per exemple, el d'assetjament. Un altre municipi va explicar que han tingut dos casos, un d'assetjament sexual, i un altre d'assetjament laboral. Per gestionar l'aplicació del protocol es contracte empreses externes.



criteris de selecció del cap de torn

Un dels municipis va preguntar quins són els criteris que fan servir per definir qui és el cap de torn, i varen compartir diverses opcions:

- ▶ Els caporals són cap de torn de cada escamot.
- ▶ El caporal tria qui serà el responsable quan no estigui ell.
- ▶ Instrucció interna que regula el caporal rotatiu en guàrdia.
- ▶ Que sigui rotatiu cada 2 o 3 mesos.

Director del servei de seguretat

Un dels municipis va preguntar als companys si creien que hi ha d'haver un director del servei de seguretat, i si pensen que si, si ha d'estar dintre la prefectura de policia.

Es van exposar els següents comentaris:

- ▶ Un dels municipis va comentar que podria ser interessant que un cap d'àrea fos el cap de policia, ja que així s'asseuria a la taula on es prenen les grans decisions.

- ▶ Un altre va exposar, que en el seu municipi els dos últims anys han estat policies, però que és una àrea gran, on també hi ha el departament de convivència, policia, departament de sancions, departament de mobilitat i via pública.
- ▶ Un d'ells va opinar que hi ha una dimensió gerencial i una altra dimensió tècnica política, i que fer-ho recaure en una única persona, és complicat. Dependrà de la dimensió del municipi, ja que d'això depèn la dimensió de l'estructura tècnica.
- ▶ Un municipi va compartir que en el seu municipi, si que n'hi ha, i és una càrrec polític.
- ▶ Un dels municipis va comentar que en el seu municipi hi ha una directora de serveis, que és directora de àrea, i funciona molt bé. Té molt contacte amb els sindicats i descarrega al cap de policia d'aquestes tasques.
- ▶ Un altre va compartir que en el seu municipi tot el tema sindical ho deriven a recursos humans.

Qüestions sobre L'ACTIVITAT DEL SERVEI

Ús i protocol de les càmeres unipersonals

DECRET 134/1999, de 18 de maig, de regulació de la videovigilància per part de la policia de la Generalitat i de les policies locals de Catalunya.

Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos.

Els serveis de Policia Local que disposen de càmeres de gravació personal disposen d'un protocol d'ús de les càmeres. S'explica breument la normativa i el funcionament d'aquests dispositius:

- ▶ Per poder posar en funcionament una càmera unipersonal cal sol·licitar-ho a la Comissió de Control de Dispositius de Videovigilància de Catalunya, i omplir un formulari indicant les característiques de les càmeres.
- ▶ Cada vegada que es fa una gravació, s'ha d'omplir un formulari indicant el motiu de la gravació i la data, i juntament amb les imatges codificades, s'han d'enviar a la comissió de videovigilància. Per normativa, les imatges s'han de destruir en un termini màxim d'un mes excepte quan les imatges s'han de posar a disposició de l'autoritat judicial o administrativa competent. En aquest cas, les hauran de posar a disposició en el termini màxim de 72 hores comptar des del moment de la gravació.
- ▶ Aquestes càmeres unipersonals comencen a gravar a la vegada.

Planificació dels controls i campanyes de trànsit

Els municipis expliquen diferents formes de planificar els controls i campanyes de trànsit:

- ▶ Un dels municipis va explicar que posen la campanya en el DRAG als tres torns en horari obert de 14:00 a 22:00.
- ▶ Un d'ells també va comentar que ho planifica tot al DRAG, i va comentar que tots els serveis han de tenir una resolució, ho han de complimentar al DRAG, sinó es fa dins l'horari no passa res, però ha d'estar justificat.



- ▶ Un altre va exposar que en el seu municipi sinó hi ha serveis urgents, es segueix la planificació, i tot servei sobrevingut que no és urgent es posa a la cua, i es fa un cop finalitzats els serveis planificats, d'altra banda si no és competència de la policia local, s'envia als Mossos.

Gestió del servei de mediació

Alguns municipis disposen d'un servei de mediació ciutadana per part de l'ajuntament, que, entre d'altres funcions, fa una tasca complementària al servei de policia. Creuen que és un servei molt útil per fer mediació, per exemple, en problemàtiques veïnals i de convivència, especialment en aquelles que estan enquistades des de fa temps.

Els municipis expliquen diferents formes de funcionament en quan al servei de mediació:

- ▶ Hi ha municipis que disposen del servei de mediació ciutadana de la Diputació de Barcelona, i expressen que funciona molt bé. És un servei itinerant i funciona a través de la derivació de casos a través d'una instància.
- ▶ Altres municipis disposen d'un tècnic de mediació del propi ajuntament que és qui valora, si cal o no, activar aquest servei.
- ▶ En altres casos, la policia local es coordina amb agents cívics (en cas de que l'ajuntament en tingui), i en d'altres també amb el personal de servei socials i del pla de barris.



Accions formatives a la ciutadania

Un dels municipis va preguntar com fan els altres municipis per incrementar les accions formatives als ciutadans, quines accions fan per augmentar les hores, sense comptar les d'educació viària.

Els municipis expliquen com ho fan:

- ▶ Un municipi va explicar que ells fan formació a escoles.
- ▶ Un altre que va comentar que tenen separat la formació d'educació viària, que la fa una agent que li agradi, i es qui va a les escoles, i d'altra banda tenen un caporal de proximitat que té relació amb les comunitats de veïns, amb les persones estrangeres, amb la gent gran al casal d'avis, amb les escoles pel tema d'absentisme, i sempre surten xerrades com per exemple onades de calor, robatoris, etc. També fan amb els Mossos, xerrades compartides.
- ▶ Un d'ells va compartir que en el seu municipi fan xerrades als comerços sobre comerç segur, o sobre com evitar furs, i també fan xerrades als hotels sobre com evitar furs, ja que se'n produeixen molts al check in o a l'hora d'esmorzar, conscienciar per protegir els seus espais.
- ▶ Un dels municipis va explicar que en el seu municipi fan diversos tipus de xerrades, per exemple sobre ciberseguretat, o formació als xofers de les companyies d'autobús sobre conflictes que poden tenir amb els joves que pugen sense pagar, amb els pares que aparquen malament i no deixen passar l'autobús, i també xerrades a Fomento.

Avaluació del grau de satisfacció

Un dels municipis va exposar a la taula que actualment no hi ha cap mecanisme de mesura sobre el grau de satisfacció que té la ciutadania sobre el servei de policia local.

En el debat que es va crear varen comentar que s'hauria de potenciar la cultura de l'avaluació en el servei de policia local, que ha d'haver una canvi de mentalitat.

D'altra banda, es va esmentar que la Diputació de Barcelona realitza el Dibaròmetre, una enquesta sobre la percepció de Seguretat del municipi, els serveis i l'administració dels ajuntaments de la província de Barcelona.

Per últim es van mencionar les enquestes de Victimització que l'Àrea Metropolitana de Barcelona, mitjançant l'Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona (IERMB), va posat en marxa 2018 (EVAMB 2018). Es tracta d'una operació d'estadística que té com a objectiu conèixer la percepció de la població sobre el nivell de seguretat, així com les seves experiències de victimització.

Qüestions sobre COMUNICACIÓ

Gestió de la comunicació del servei de policia local

Un dels municipis participants va preguntar a la resta de municipis si es gestiona algun tipus de comunicació des del servei de policia local.

Els municipis van explicar diferents formes de planificar i gestionar la comunicació del servei de policia local:

- ▶ Un dels municipis va comentar que fan servir les xarxes socials, però que només utilitzen Twiter i Instagram.
- ▶ Un altre va exposar que tenir xarxes socials els permet ser més transparent però que implica tenir personal per poder atendre les comunicacions.
- ▶ Un altre va comentar que s'ha de dimensionar amb personal en segona activitat.
- ▶ Un dels municipis va explicar que és necessari tenir un Pla de Comunicació on s'ha de definir, el tipus de missatge, a quins públics s'han de dirigir, i la capacitat de treball que genera cada xarxa. Tenint clar que no és un canal bidireccional, i que no s'interactua amb els usuaris. I tenint clar, que sempre hi ha d'haver un missatge darrera de cada comunicació.
- ▶ Un altre va destacar que és molt important la formació, s'ha d'utilitzar un briefing.
- ▶ Un d'ells va afegir que és molt important saber qui marca la línia de comunicació.
- ▶ Un municipi va explicar que el pla de comunicació del seu municipi és de la prefectura. Tenen totes les xarxes però són pràcticament polítiques. Hi ha una agent dedicat a recollir tota la informació que hi ha a la xarxa.
- ▶ Un d'ells va compartir que en el seu municipi hi ha una unitat organitzada i ben plantejada, són tres persones dedicades a tres torns, sergent i agents.



- ▶ Un altre municipi va explicar que van passar de no tenir res, ja que la comunicació la portava l'ajuntament, a ara tenir en un mateix equip que forma la unitat de comunicació de la policia local, hi ha una periodista de l'ajuntament adscrita al servei de policia, i un agent que fa formació a les escoles, fan comunicació cap a fora, generen discurs.
- ▶ Un altre va aportar la idea que els diferents departaments de l'ajuntament col·laborin amb el serveis de policia local.
- ▶ Un dels municipis va explicar que els grups de WhatsApp entre agents i sergents tenen moltes fotos que es podrien utilitzar per les xarxes, amb un anàlisi de les fotos abans. Un altre participant va comentar que en el seu municipi un agent va enviar directament una foto a premsa, i se li va obri un expedient.
- ▶ Un dels municipis va afegir que no recullen queixes perquè no hi ha capacitat de resposta.
- ▶ Un municipi va explicar que en el seu municipi dues tècniques de comunicació que no són policies, són personal laboral, van redactar el pla de comunicació interna i externa. Inicialment estaven a la comissaria i ara ja no, però tenen contacte directe amb l'inspector. Contacten amb medis de comunicació, generen entrevistes, trobades, notes de premsa, etc. I cada mes fan un butlletí que es passa internament.
- ▶ Un altre va comentar que l'ajuntament va externalitzar les xarxes els primers 6 mesos, i després ja ho van portar des de el servei de policia local.
- ▶ Un dels municipis va destacar que el servei de policia local és el servei més ben valorat al municipi, i va explicar que l'alcaldeessa s'ha implicat molt, en tots els discursos de parla del servei de policia local.
- ▶ Per últim un participant va fer la reflexió de que sinó comuniqués tu, comuniquen els altres.
- ▶ Per últim també es va esmentar la gestió del M7 (App de Seguretat Ciutadana), i es va posar sobre la taula la dificultat d'un ús correcte per part de la ciutadania, perquè no coneix la finalitat d'aquesta eina, i provoca un col·lapse del servei, per fer arribar peticions per aquest canal que no corresponen al servei de policia local.



INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

SEGURETAT ALIMENTÀRIA 2022



APPCC

ANÁLISIS DE PELIGROS Y
PUNTOS DE CONTROL CRÍTICO



Informe dels indicadors de seguretat alimentària 2022

1. Presentació
2. La seguretat alimentària
3. Resultats 2022
4. Tallers de millora
5. Situació pandèmia-actualitat
6. Continuitat de tendències històricament ascendents
7. Síntesi d'evolució dels indicadors CCI SAM



1. Presentació

Els **Cercles de Comparació Intermunicipals (CCI)** van néixer amb l'objectiu de donar suport als ens locals en la gestió i **millora contínua dels serveis** que es presten a la ciutadania. Aquests permeten **mesurar, comparar i avaluar els resultats** dels diferents serveis mitjançant uns indicadors comuns consensuats i faciliten la formació d'un grup de treball per **intercanviar experiències** entre els diferents participants.

El **Cercle de Comparació Intermunicipal de Seguretat Alimentària (CCI SAM)** arriba enguany a la catorzena edició i acumula un volum molt important de dades. Aquest fet afavoreix l'avaluació i permet millorar la presa de decisions dels serveis que hi participen gràcies, també, al Portal d'Informació i de Serveis Locals de la Diputació de Barcelona, que facilita l'accés i l'explotació de totes les dades als ens locals participants al Cercle.

Amb la informació obtinguda després del procés de recollida de dades, aquest **informe global dels resultats de seguretat alimentària de l'any 2022** pretén oferir una imatge del que ha succeït el darrer any en aquest àmbit. Ara bé, a aquesta perspectiva general de l'any 2022, s'hi afegeixen referències a l'any o anys anteriors, en els casos en què la interpretació de l'indicador ho requereix. Així mateix, quan hi ha diferències prou significatives s'incorpora alguna distinció entre grups de participants per dimensió (és a dir, si tenen més o menys de 60.000 habitants).

Malgrat que l'any 2022 ja no s'ha vist afectat directament per la pandèmia provocada per la COVID-19 i que, en termes generals, l'activitat econòmica i social ja no s'ha vist ressentida per aquesta crisi, l'activitat dels serveis municipals de Seguretat Alimentària no ha retornat completament a la situació anterior a la pandèmia. Com a conseqüència, **la presentació dels resultats s'enfoca de manera que es puguin valorar els aspectes dels Serveis de Seguretat Alimentària que han retornat completament a la situació anterior a la pandèmia i aquells que per contra, no es recuperen** i, per tant, reflecteixen una nova realitat dels Serveis de Seguretat Alimentària.

Pel que fa al **nombre de participants al CCI SAM l'any 2022, s'ha incrementat en 7 municipis respecte el 2021**: han participat **43 municipis** de la demarcació territorial de Barcelona i el municipi de Cambrils (demarcació territorial de Tarragona). Cal mencionar especialment que les dades dels **10 districtes** de la ciutat de **Barcelona s'han unificat en aquesta edició i Barcelona s'ha comptabilitzat per primer cop com un sol municipi**.

Amb tot, **28** dels participants tenen una població de **menys de 60.000** habitants, sumant en conjunt **770.377 habitants**. Els altres **16** participants sumen **3.342.234 habitants**, incloent els 1.636.193 habitants de la ciutat de Barcelona.



Els participants al CCI SAM

**Nombre d'ens locals
participants al Cercle**
(inclou Cambrils)



44

**Població de la demarcació de
Barcelona representada al CCI**

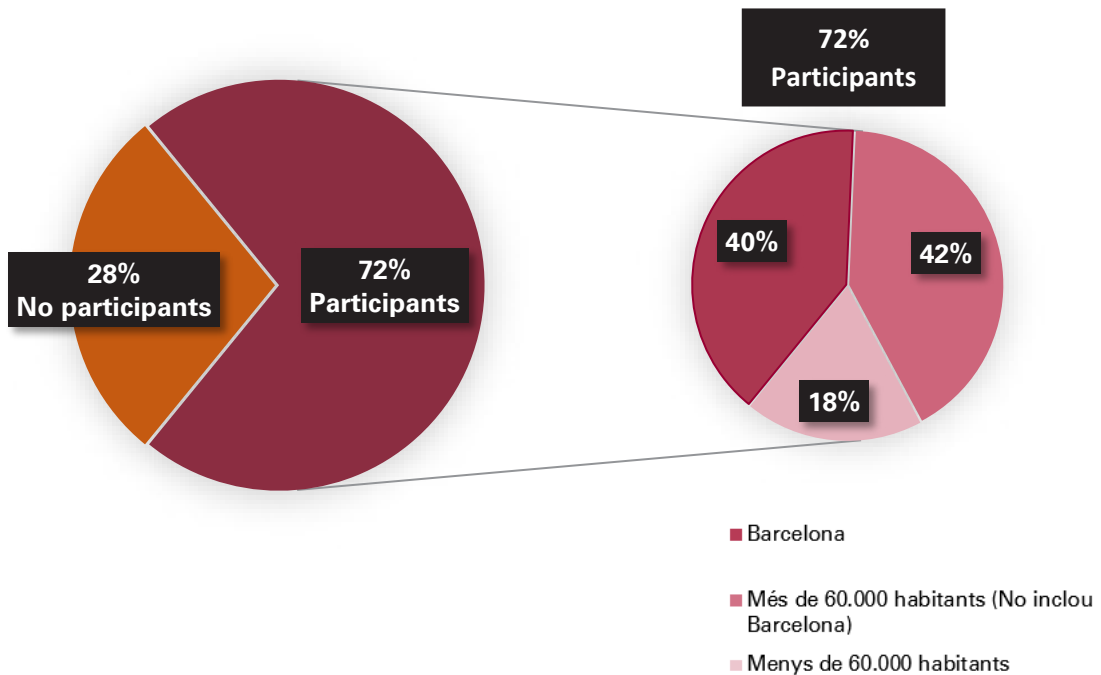
(en xifres absolutes sense comptar
Cambrils i en % sobre la població
de la demarcació)



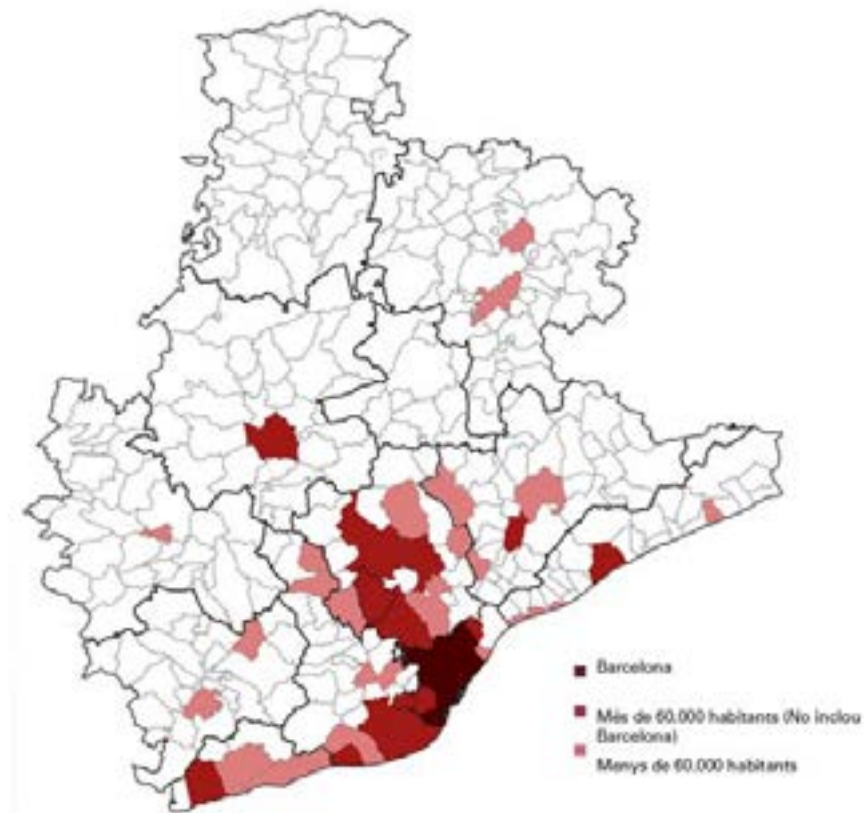
4,1 milions

72%

**Distribució de la població de la demarcació territorial de Barcelona segons la seva
representació al CCI SAM**



Distribució territorial dels participants del CCI SAM a la demarcació de Barcelona



Participants de més de 60.000 habitants

| |
|------------------------------|
| Barcelona |
| Castelldefels |
| Cornellà de Llobregat |
| Granollers |
| Hospitalet de Llobregat (L') |
| Manresa |
| Mataró |
| Prat de Llobregat (El) |
| Rubí |
| Sabadell |
| Sant Boi de Llobregat |
| Santa Coloma de Gramenet |
| Sant Cugat del Vallès |
| Terrassa |
| Viladecans |
| Vilanova i la Geltrú |

Participants de menys de 60.000 habitants

| |
|-----------------------------|
| Abrera |
| Barberà del Vallès |
| Calella |
| Caldes de Montbui |
| Cambrils |
| Cardedeu |
| Castellar del Vallès |
| Castellbisbal |
| Franqueses del Vallès (Les) |
| Gavà |
| Igualada |
| Malgrat de Mar |
| Manlleu |
| Masnou (El) |
| Mollet del Vallès |
| Montgat |
| Olesa de Montserrat |
| Palau-Solità i Plegamans |
| Premià de Mar |
| Sant Adrià de Besòs |
| Sant Feliu de Llobregat |
| Sant Pere de Ribes |
| Sant Sadurn d'Anoia |
| Sant Vicenç dels Horts |
| Sitges |
| Tordera |
| Vic |
| Vilafranca del Penedès |



2. La seguretat alimentària

Els aliments poden ser una via de transmissió de malalties provocades, entre d'altres perills, per microorganismes patògens i, per aquesta via, s'han donat múltiples crisis sanitàries al llarg de la història. És per aquest motiu que existeix normativa específica i organismes dedicats a la seguretat alimentària per garantir la innocuïtat i salubritat dels aliments en tota la cadena de producció, de manera que es minimitzi el risc per a la salut de les persones.

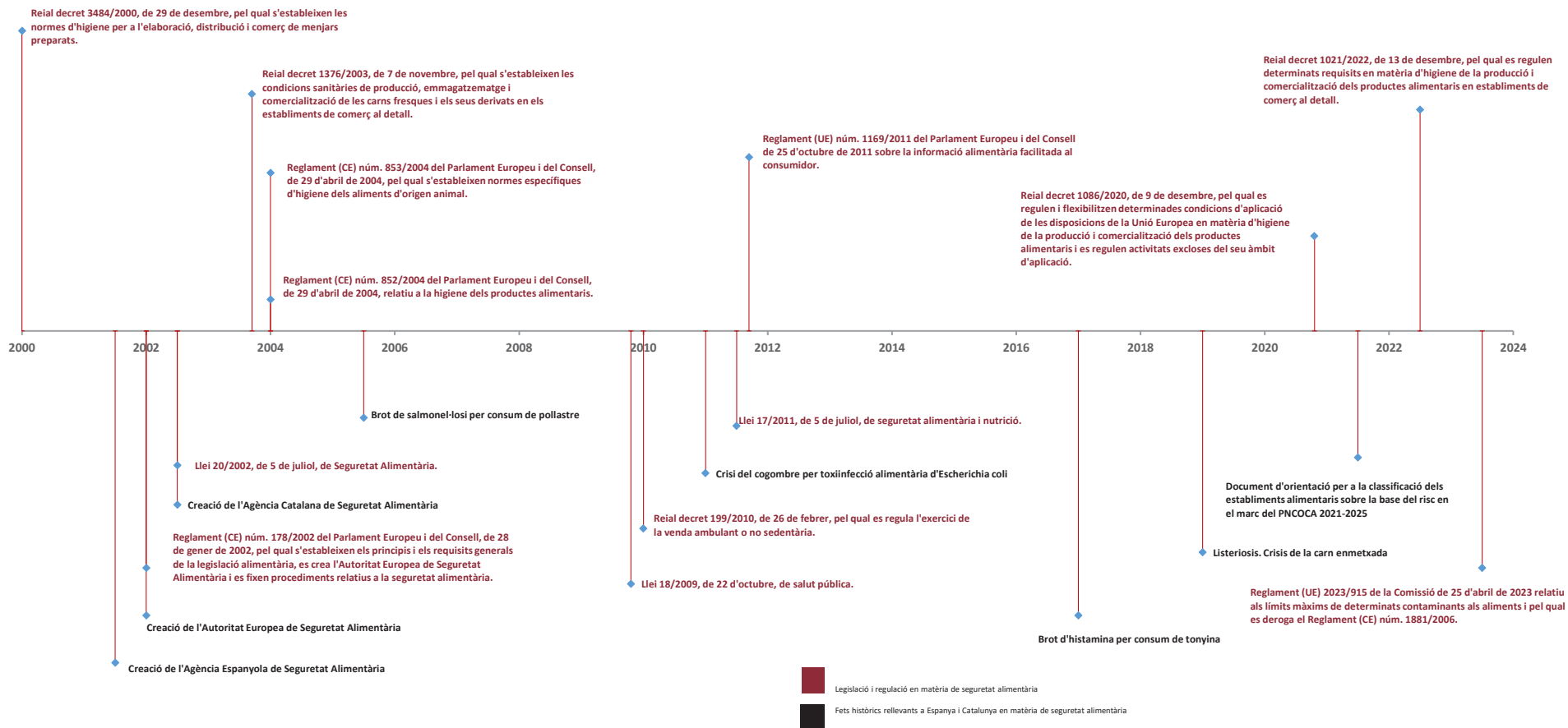
La seguretat alimentària és una competència municipal obligatòria que es desenvolupa a través de la Llei 18/2009, del 22 d'octubre, de salut pública i són precisament les administracions locals les que han de vetllar per la seguretat dels aliments als establiments minoristes i de restauració dins del seu àmbit territorial. Entre les principals funcions que porten a terme els serveis de Salut Pública en matèria de seguretat alimentària es troben:

- ▶ L'elaboració i actualització dels censos d'establiments alimentaris.
- ▶ La codificació dels establiments alimentaris.
- ▶ La classificació dels establiments alimentaris en funció del risc sanitari.
- ▶ La inspecció als establiments alimentaris.
- ▶ L'emissió d'avertiments i/o de requeriments davant d'incompliments dels requisits i les condicions que estableix la normativa.
- ▶ La incoació d'expedients sancionadors en cas de situacions de risc imminent per a la salut de les persones o d'incompliments greus, que poden incloure mesures cautelars, multes coercitives, sancions, etc.
- ▶ La redacció d'informes.
- ▶ L'assessorament als establiments alimentaris.
- ▶ La formació en matèria de seguretat alimentària per a les persones manipuladores d'aliments.



A continuació, s'ofereix un gràfic amb les principals fites que han impactat en la Seguretat Alimentària des de principis de segle.

Principals esdeveniments relacionats amb la Seguretat Alimentària 2000-2023



3. Resultats 2022

El Quadre Resum d'Indicadors (QRI) amb les mitjanes globals del CCI SAM 2022 és el següent:







| ENCÀRREC POLÍTIC | Garantir el compliment de la normativa | | 2022 | | ENCÀRREC POLÍTIC | Gestionar un servei de "qualitat" | | 2022 | | ENCÀRREC POLÍTIC | Adequar el servei a les expectatives de la ciutadania | | 2022 | | |
|--|---|----------------------------|------|------|--|--|--|------|------|---|---|------------------------------------|------|------|---|
| | % d'establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris | 15,4 | | | | % d'activitats específiques en SAM sobre el nombre total d'activitats establertes en la Cartera de Serveis SAM | 75,9 | | | | Nombre de brots de TIA sobre 100.000 habitants | 0,7 | | | |
| | % d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions | 74,7 | ↓ | | | % de requeriments resolts favorablement sobre el total de requeriments emesos | 75,4 | | | | Nombre de denúncies rebudes sobre 10.000 habitants | 1,2 | | | → |
| | % d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació | 78,3 | | | | % d'establiments codificats sobre el nombre total d'establiments alimentaris | 78,0 | | ↑ | | | | | | |
| | % d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol | 62,4 | | | | | | | | | Gestió del risc | | 2022 | | |
| | % d'establiments alimentaris classificats sobre el total d'establiments alimentaris | 71,2 | | → | | | | | | | % d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari baix | 49,9 | | | → |
| | % d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions | 62,4 | | | | | | | | | % d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari mitjà | 37,7 | | | → |
| | % d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació | 63,5 | | | | | | | | | % d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari alt | 12,4 | | | |
| | % d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol | 41,0 | | | | | | | | | | | | | |
| | USUARI/CLIENT | Gestió de Riscos Sanitaris | | 2022 | | USUARI/CLIENT | Comunicació, foment i suport d'activitats de Seguretat alimentària | | 2022 | | USUARI/CLIENT | Grau d'acompliment de la normativa | | 2022 | |
| Nombre d'inspeccions per cada 1.000 habitants | | 2,3 | | | Nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1000 establiments alimentaris al municipi | | 39,5 | | | Nombre d'avertiments emesos per cada 100 establiments alimentaris visitats | | 33,9 | | | |
| Nombre d'inspeccions sobre el total d'establiments alimentaris inspeccionats | | 1,5 | | → | | | | | | Nombre de requeriments emesos per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats | | 18,1 | | | |
| | | | | | | | | | | % d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats | | 5,0 | | | |
| | | | | | | | | | | % d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats | | 3,1 | | | |



| | | | | | | |
|----------------------|--|---------|--|--|---|------------|
| VALORS ORGANITZATIUS | Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió (I) 2022 | | Disposar dels recursos humans adequats 2022 | | Promoure un clima laboral positiu per als treballadors 2022 | |
| | % de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals) | 100,0 ↓ | Nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total d'Inspectors/es SAM de l'ajuntament | 198,4 | % d'hores de baixa sobre el nombre total d'hores laborals dels treballadors/es de SAM | 8,1 |
| | % de Gestió indirecta (concessió, altres) | 0,0 | Nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM | 52.299,3 | Sou brut d'un tècnic de Salut pública | 34.915,2 → |
| | | | Nombre d'establiments alimentaris sobre el nombre total d'Inspectors/es SAM de l'ajuntament | 845,8 ↓ | Sou brut d'un inspector | 33.285,9 ↑ |
| | Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió (II) 2022 | | Millorar les habilitats dels treballador/res del servei 2022 | | Reflectir l'estructura de gènere del personal 2022 | |
| | % d'inspeccions pròpies sobre el nombre total d'inspeccions | 96,0 → | Nombre total d'hores de formació específica sobre el nombre total de treballadors/es del Servei | 14,7 | % de dones sobre el nombre total de treballadors/es de SAM | 74,3 ↑ |
| | | | | % de dones amb càrrec de comandament sobre el nombre total de treballadors/es de SAM amb càrrec de comandament | 78,9 → | |

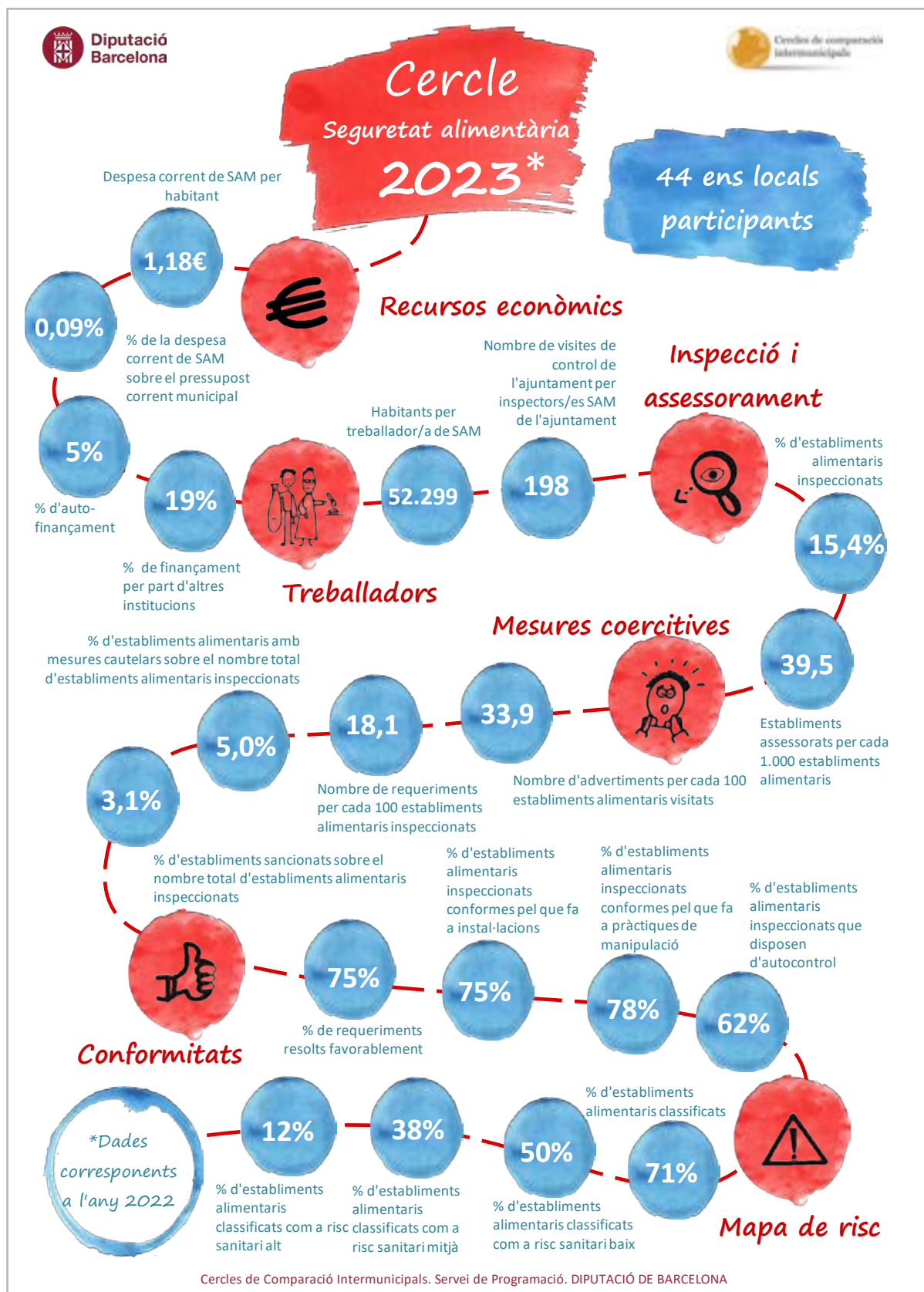
| | | | | | | |
|----------|---|------|---|------|--|--|
| ECONOMIA | Disposar dels recursos adequats 2022 | | Finançar adequadament el servei 2022 | | Oferir el servei a uns costos unitaris adequats 2022 | |
| | Despesa corrent de SAM per habitant | 1,2 | % d'autofinançament per taxes i preus públics sobre la despesa corrent de SAM | 4,8 | Despesa corrent anual de SAM sobre nombre d'establiments alimentaris | |
| | % de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent municipal | 0,1 | % de finançament per part d'altres institucions sobre la despesa corrent de SAM | 19,4 | | |
| | % de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent de Salut pública | 17,5 | % de finançament per part de l'ajuntament sobre la despesa corrent de SAM | 75,8 | | |

| | | | | | | |
|--------|-----------------------|----------|--|--------|------------------|--|
| ENTORN | 2022 | | 2022 | | 2022 | |
| | Població | 93.468 ↓ | Densitat de població (hab. / km2) | 3.672 | Renda per càpita | |
| | % Població estrangera | 17,7 | Nombre d'establiments alimentaris per cada 1.000 habitants | 10,0 → | | |
| | | | | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | Com més gran, millor |  | L'indicador es manté estable (5%) els 4 anys |
|  | Com més petit, millor. |  | L'indicador manté tendència a l'alça els 4 anys |
|  | La situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa |  | L'indicador manté tendència a la baixa els 4 anys |



Es mostra a continuació la infografia amb el resum dels principals indicadors del CCI SAM:



3.1. Recursos econòmics

El pressupost dedicat a seguretat alimentària torna a batre el màxim històric

La despesa corrent en Seguretat Alimentària (SAM) per establiment i per habitant ha experimentat un considerable increment respecte l'any 2021 i consolida la tendència a l'alça dels anys anteriors: l'any 2022 se situa en 117,10€ (11,67€ més que l'any anterior). Igualment, la ràtio de despesa corrent per habitant creix dels 1,03€/hab. el 2021 als 1,18€/hab. el 2022. Aquests dos indicadors han assolit el seu valor màxim històric.

Despesa corrent anual de SAM sobre nombre d'establiments alimentaris

105,43€ \wedge 117,10€
2021 2022



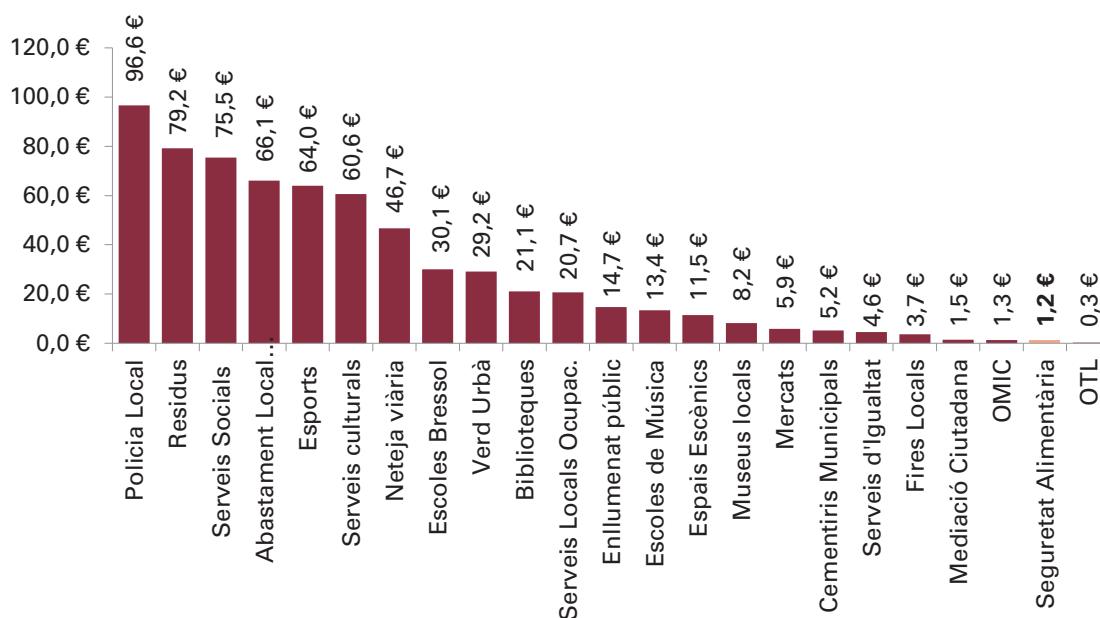
Despesa corrent de SAM per habitant

1,04€ \wedge 1,18€
2021 2022

No obstant, convé destacar que en comparació amb la resta dels serveis participants als Cercles de Comparació Intermunicipal, la despesa corrent en Seguretat Alimentària és la segona més baixa.



Despesa corrent municipal en els diferents serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipals de la Diputació de Barcelona¹



¹ *Dades definitives del 2022 exceptuant els serveis d'Esports, Serveis Socials, Serveis d'igualtat, Serveis culturals, Museus locals, Abastament d'aigua, Enllumenat públic, Neteja viària, Gestió de residus, Verd urbà i Cementiris municipals, que són dades del 2021. En el cas dels serveis d'Espais escènics, Mercats municipals, Fires locals i Mediació ciutadana, són dades provisionals del 2022.

Cal afegir que aquests indicadors presenten diferències rellevants entre el grup d'ens locals de més de 60.000 habitants i el de menys de 60.000.

Diferències en la despesa corrent en funció de la població de l'ens local

| | Ens locals de menys de 60.000 habitants | Ens locals de més de 60.000 habitants |
|--|---|---------------------------------------|
| Despesa corrent anual de SAM sobre nombre d'establiments alimentaris | 81,78 € | 127,13 € |
| Despesa corrent de SAM per habitant | 0,98 € | 1,22 € |

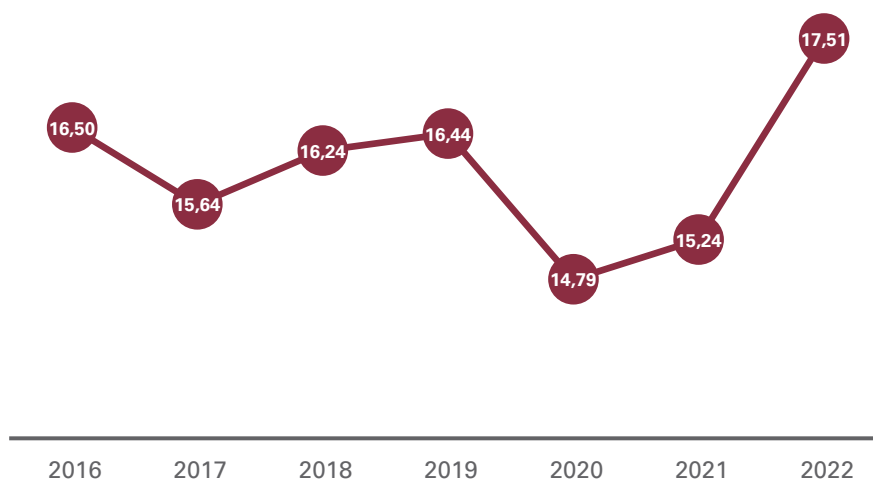
La mitjana de despesa corrent en seguretat alimentària representa un 0,09% del pressupost corrent municipal, dada que ha disminuït respecte l'any anterior. Ara bé, si no es tenen en compte les dades pressupostàries de Barcelona (és el primer any que s'incorporen a la mostra) se segueix mantenint el valor dels darrers anys (0,12%).

Pel que fa a la despesa corrent de SAM respecte el total del pressupost corrent de salut pública, també mostra un repunt respecte les dades de 2021 i 2020, superant els valors dels anys anteriors a la pandèmia. Concretament el 2022 representa un 17,51% (+2,27 punts percentuals respecte l'any anterior).



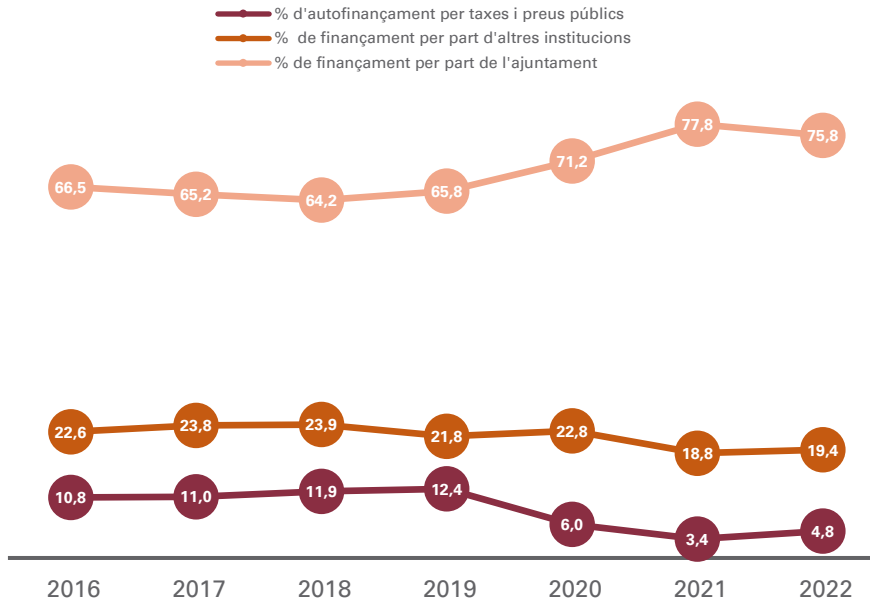
Aquesta recuperació en els valors de les partides destinades a la seguretat alimentària ha permès als serveis tornar a la normalitat.

Percentatge de la despesa corrent de seguretat alimentària sobre el pressupost corrent de salut pública

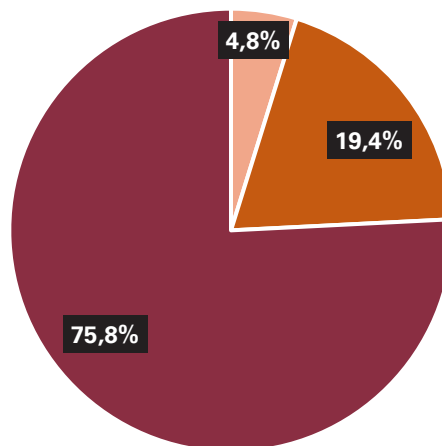


L'autofinançament (taxes i preus públics) repunta lleugerament, però encara es manté en valors molt distants als d'abans de la pandèmia.

Finançament de la despesa corrent de SAM



L'any 2022, del total de la despesa corrent de SAM, tres tercers parts les assumeixen els ajuntaments:



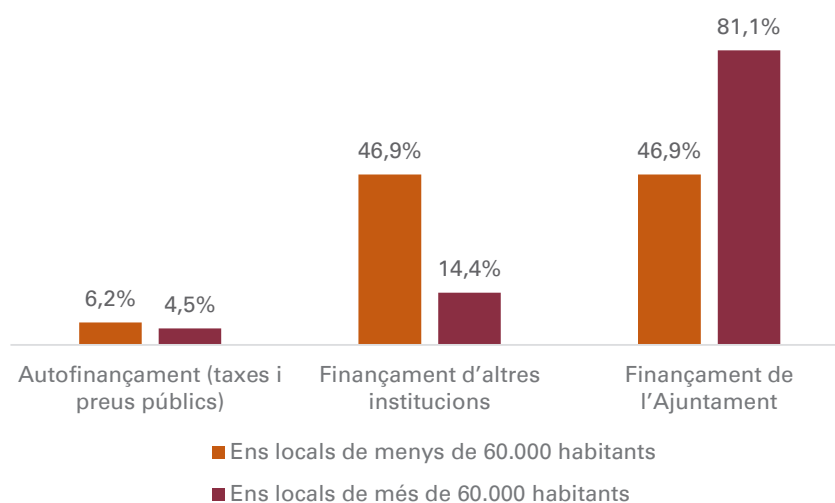
- % de finançament per part de l'ajuntament
- % de finançament per part d'altres institucions
- % d'autofinançament per taxes i preus públics

Cal destacar que aquest 2022 **l'autofinançament per taxes i preus públics ha remuntat lleugerament** (+2 punts percentuals respecte el 2021), fet que es podria explicar per la recuperació

de l'activitat habitual dels serveis de seguretat alimentària. Així mateix, el percentatge de finançament per part d'altres institucions s'ha incrementat lleugerament respecte a l'any anterior, però segueix lluny dels valors d'abans de la pandèmia.

És rellevant la diferència de les mitjanes d'aquests indicadors entre els grups de participants de més i de menys de 60.000 habitants: **els més petits destaquen** per un major percentatge d'autofinançament del servei per taxes, preus públics i altres ingressos i, especialment, **per un major percentatge de finançament del servei per part d'altres institucions, que en aquest cas és la Diputació de Barcelona.**

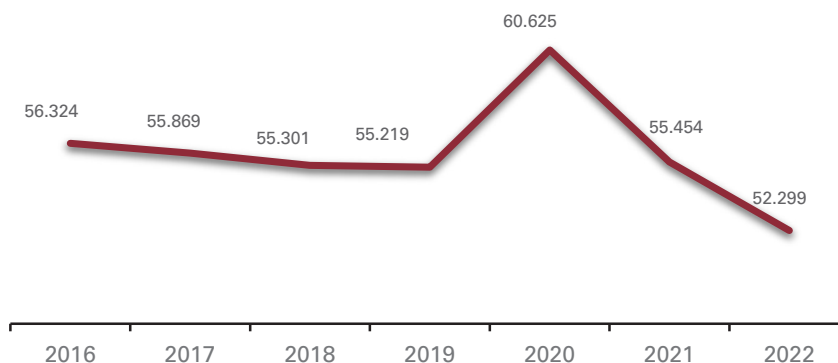
Diferències en les fonts de finançament en funció de la població de l'ens local



3.2. Persones treballadores

L'any 2022, el nombre d'habitants sobre el nombre total de persones treballadores de SAM se situa en el seu mínim històric (52.299 habitants/persona treballadora).

Nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM



D'altra banda, l'any 2022 a cada persona inspectora li corresponien una mitjana de 846 establiments alimentaris, valor que es manté constant respecte el 2021.

Nombre d'establiments alimentaris sobre el nombre total d'inspectors/es SAM de l'ajuntament

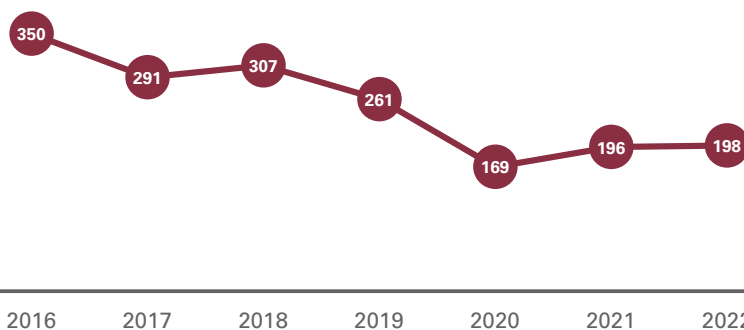


847
2021

845
2022

Pel que fa al nombre de visites de control realitzades per cada persona inspectora, s'incrementa lleugerament respecte l'any anterior, arribant a les 198 visites (tot i que segueix lluny dels valors dels anys previs a la pandèmia). Aquest indicador possiblement representa un canvi de tendència pel que fa a l'activitat inspectora dels serveis de Seguretat Alimentària, que suposa una estabilització dels valors d'aquest indicador per sota dels valors dels anys anteriors a la pandèmia.

Nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspectors/es SAM de l'ajuntament



Ara bé, cal destacar que es tracta d'indicadors amb una elevada dispersió, especialment entre els grups d'ens locals de més i menys de 60.000 habitants. Aquestes diferències es recullen a la següent taula:

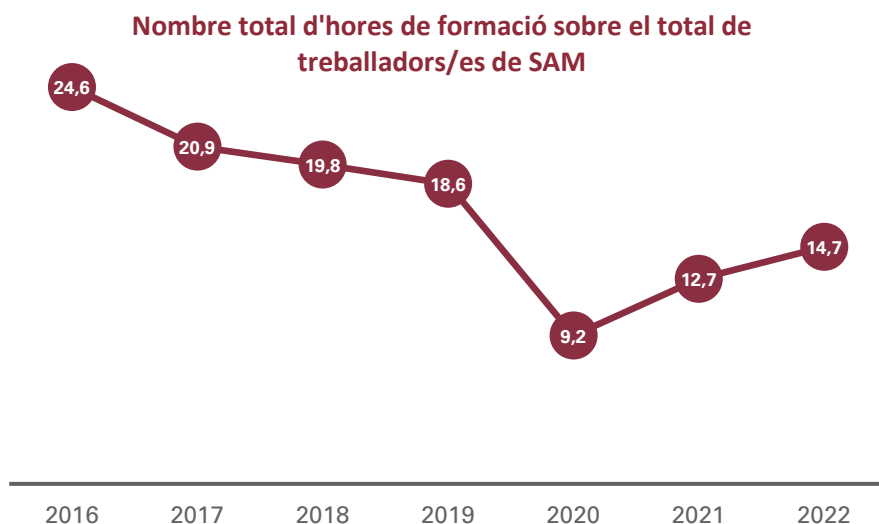
Diferències en els indicadors relatius als Recursos Humans

| | Ens locals de menys de 60.000 habitants | Ens locals de més de 60.000 habitants |
|--|--|--|
| Nombre d'habitants sobre el nombre total de persones treballadores | 58.736 | 51.011 |
| Nombre d'establiments alimentaris sobre el nombre total de persones inspectores | 1.459 | 755 |
| Nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total de persones inspectores | 216 | 196 |

Aquests resultats mostren que els serveis dels ens locals més petits compten amb menys recursos humans que els més grans, en termes relatius respecte la població i el cens d'establiments.

Els valors d'hores de formació segueixen en augment

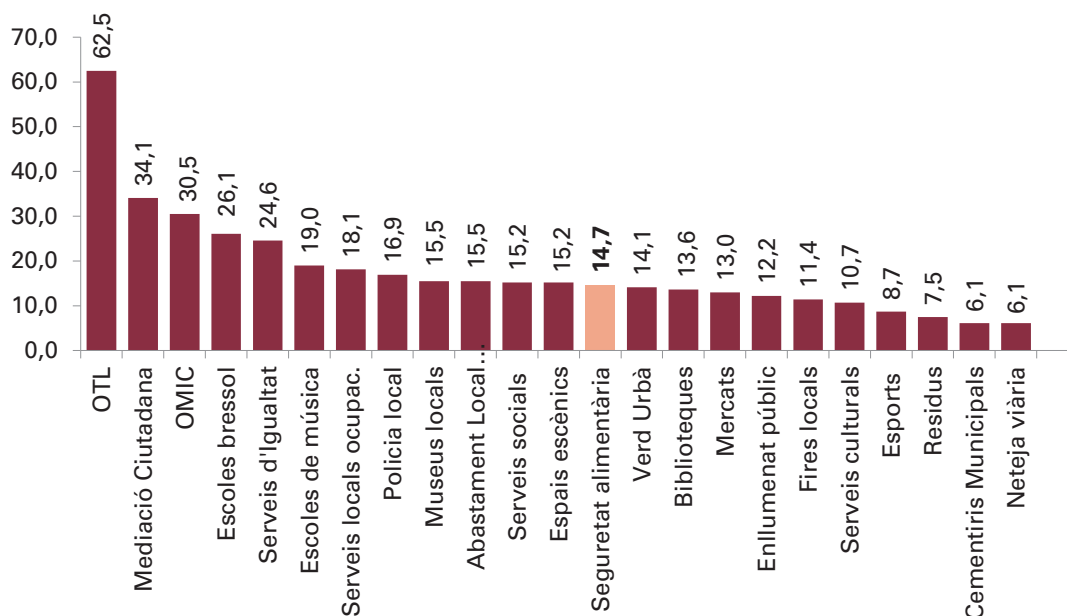
El temps destinat a formació en seguretat alimentària del personal també s'ha incrementat lleugerament respecte el 2021, però segueix per sota dels valors anteriors a la pandèmia.



No obstant, si comparem Seguretat Alimentària amb els altres 22 serveis que participen als Cercles de Comparació Intermunicipal, es situa molt a prop de la mitjana. Per tant, podem afirmar, que a pesar d'estar molt distant de les hores destinades del 2016 al 2019, és un servei que destina un nombre d'hores molt similar a la mitjana de tots els serveis participants als Cercles de Comparació Intermunicipal.



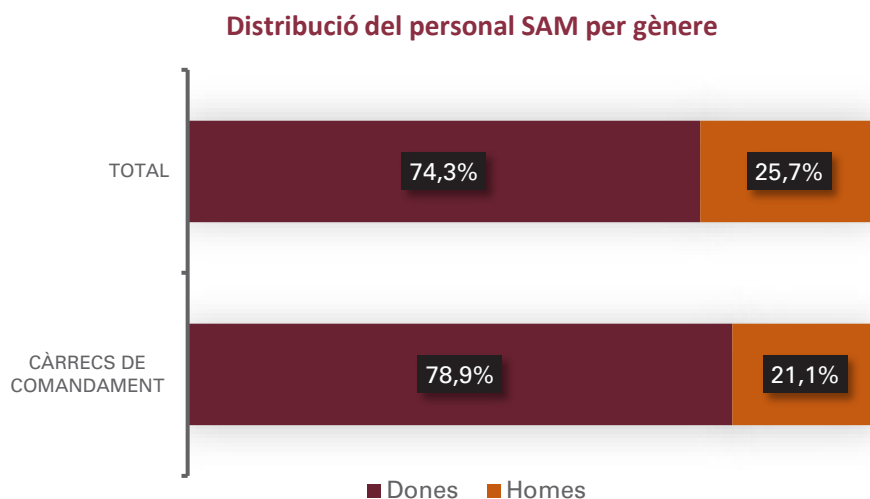
Hores de formació per persona treballadora dels serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona²



² Dades definitives del 2022 exceptuant els serveis d'Esports, Serveis Socials, Serveis d'igualtat, Serveis culturals, Museus locals, Abastament d'aigua, Enllumenat públic, Neteja viària, Gestió de residus, Verd urbà i Cementiris municipals, que són dades del 2021. En el cas dels serveis d'Espais escènics, Mercats municipals, Fires locals i Mediació ciutadana, són dades provisionals del 2022.

El nombre de dones a les plantilles dels serveis arriba al seu màxim històric

Un **74%** de les plantilles dels serveis de Seguretat Alimentària **són dones i un 26% són homes**. En el cas dels càrrecs de **comandament** del servei, la proporció de dones és encara més gran: **se situa en un 79%**.



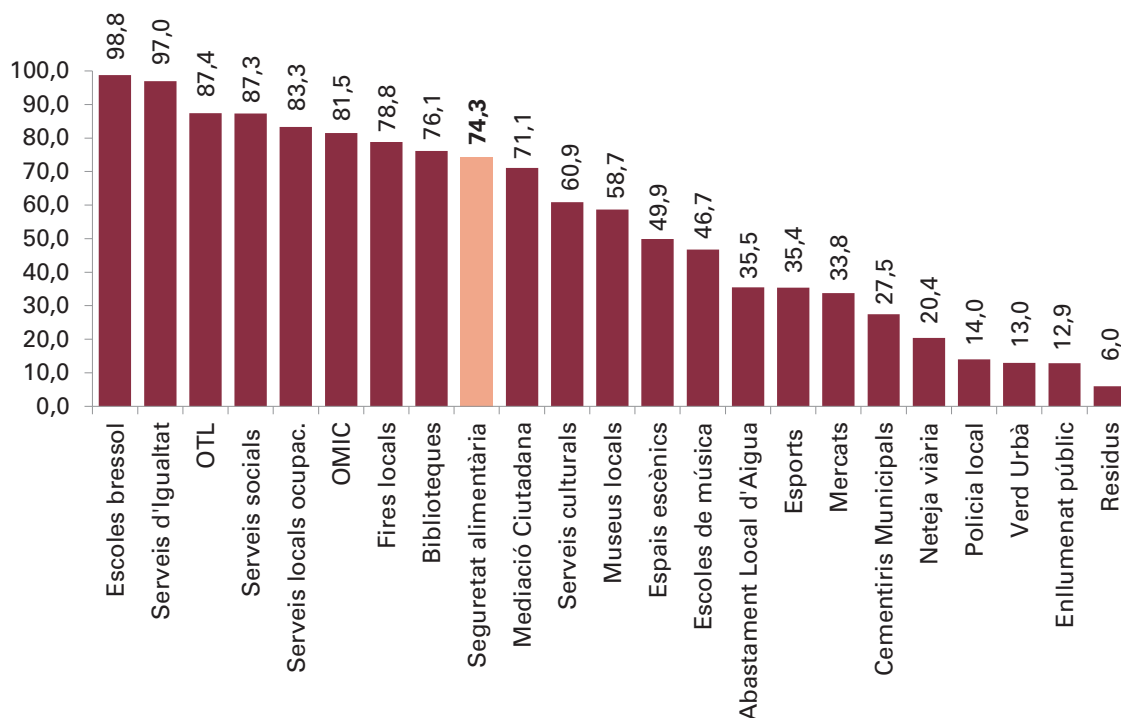
Aquest fenomen és generalitzat a tots els ens participants i les dades són relativament homogènies entre tots els municipis. En tot cas, l'elevada presència femenina és encara més evident en el cas dels ens locals més petits.

Diferències en la presència de dones en els serveis de Seguretat Alimentària

| | Ens locals de menys de 60.000 habitants | Ens locals de més de 60.000 habitants |
|---|--|--|
| Percentatge de dones sobre el nombre total de persones treballadores de SAM | 91 | 71 |
| Percentatge de dones amb càrrec de comandament sobre el nombre total de persones treballadores de SAM amb càrrec de comandament | 99 | 74 |

A pesar que sembla una dada molt elevada, si la comparem amb la resta de serveis participants als Cercles de Comparació Intermunicipal, encara hi ha 8 serveis amb més presència de dones, fins i tot dos d'ells propers al 100%.

% de dones treballadores dels serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona³



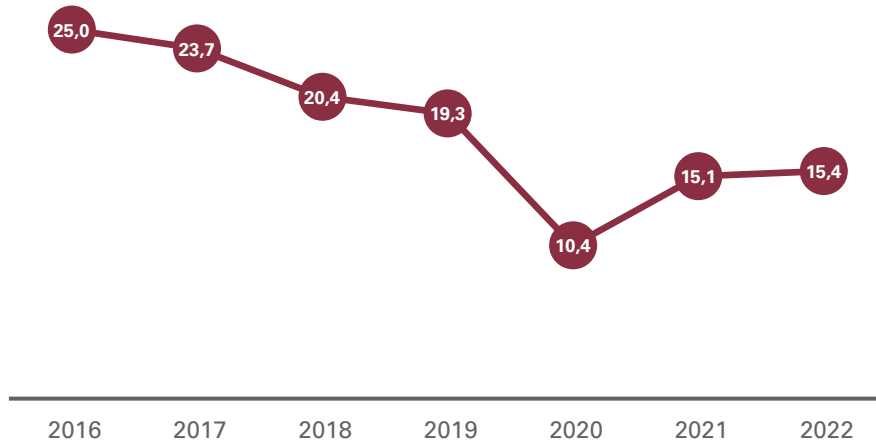
3.3. Inspecció i assessorament

Les inspeccions segueixen incrementant-se des del mínim històric del 2020 però segueixen per sota dels valors dels anys anteriors a la pandèmia.

En efecte, l'any 2022, s'han inspeccionat un 15,41% dels establiments alimentaris, valor molt similar al 15,06% de l'any 2021 i per sobre del 10,36% de l'any 2020. Cal recordar que, durant el 2020, es van poder realitzar moltes menys visites degut als períodes de confinament i tancament dels establiments. Es pot observar que aquesta recuperació tendeix a l'estabilització.

³ Dades definitives del 2022 exceptuant els serveis d'Esports, Serveis Socials, Serveis d'igualtat, Serveis culturals, Museus locals, Abastament d'aigua, Enllumenat públic, Neteja viària, Gestió de residus, Verd urbà i Cementiris municipals, que són dades del 2021. En el cas dels serveis d'Espais escènics, Mercats municipals, Fires locals i Mediació ciutadana, són dades provisionals del 2022.

% d'establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris



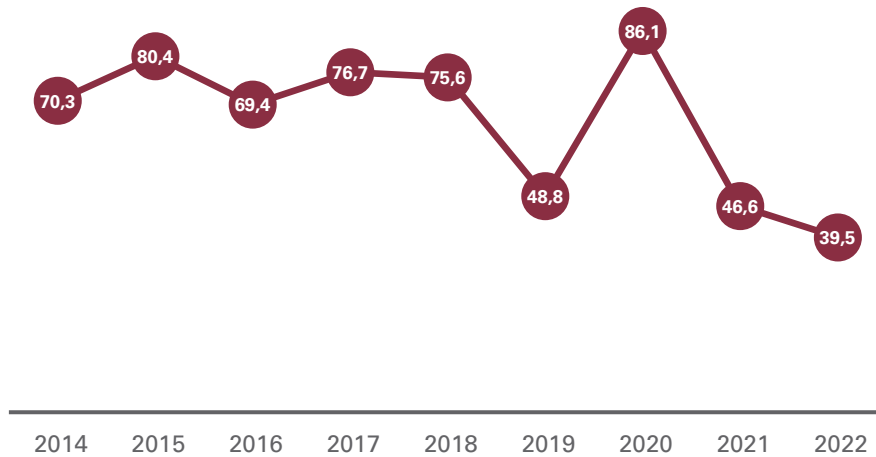
Els assessoraments arriben al seu mínim històric

La mitjana del nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1.000 establiments alimentaris ha arribat al valor mínim des que existeixen dades.



El 2022 s'han assessorat prop de 40 establiments, de mitjana, per cada 1.000 establiments al municipi, valor considerablement inferior als dels anys anteriors a la pandèmia. S'observa una tendència a la baixa en aquest indicador que pot indicar un canvi de realitat en els serveis.

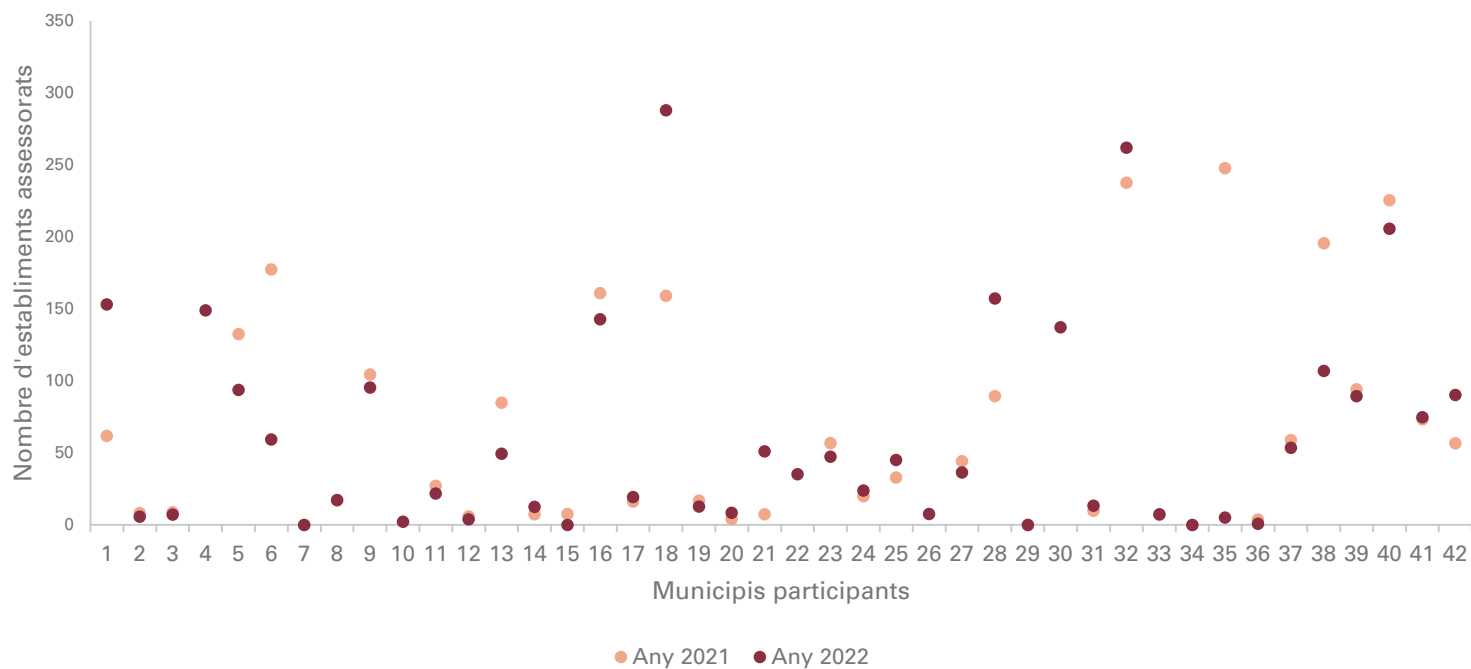
Nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1000 establiments alimentaris al municipi



Aquesta disminució en la mitjana d'assessoraments es produeix de forma desigual en els diferents ens locals segons la seva població, tal i com es veu en la següent taula i gràfic:

Diferències en el nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1.000 establiments alimentaris

| | Ens locals de menys de 60.000 habitants | Ens locals de més de 60.000 habitants |
|--------------|--|--|
| Mitjana 2021 | 76,6 | 38,4 |
| Mitjana 2022 | 65,5 | 32,2 |



*Els números que apareixen a l'eix "Municipis participants" es corresponen a cadascun dels 42 municipis participants a la 14^a edició del CCI SAM. Per tant, cada número representa un municipi i la seva situació l'any 2021 i l'any 2022 respectivament.



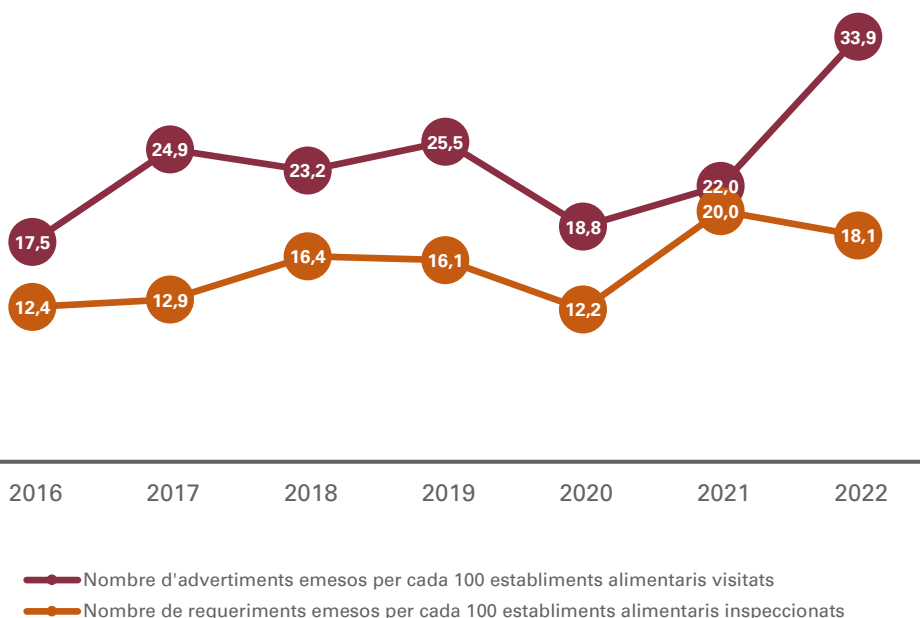
3.4. Mesures coercitives

Les mesures coercitives aplicades superen els valors d'anys anteriors a la pandèmia

El 2022 s'ha produït també una increment de les mesures coercitives aplicades i, en algunes d'elles, se superen inclús els valors dels anys anteriors a la pandèmia.

- ▶ En el cas dels advertiments, l'increment entre el 2021 i el 2022 és del 12%; i el valor del 2022 (33,86 advertiments per cada 100 establiments visitats) supera el de 2019 (25,52).
- ▶ En el cas dels requeriments, encara es mantenen per sobre dels valors prepandèmia, tot i que han disminuït lleugerament respecte al màxim històric de l'any 2021 (el 2022 es van emetre 18,05 requeriments per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats).

Evolució dels advertiments i requeriments emesos



Cal tenir en compte que aquests darrers indicadors es veuen afectats pel nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats, que, si bé ha augmentat, no arriba encara als valors dels anys anteriors a la pandèmia.

També s'ha de destacar que es tracta de **dos indicadors amb una elevada dispersió** entre els diferents serveis municipals. Prova d'això són les diferències significatives que es troben si es comparen les mitjanes del grup d'ens locals de menys de 60.000 habitants i les del grup de més de 60.000 habitants.

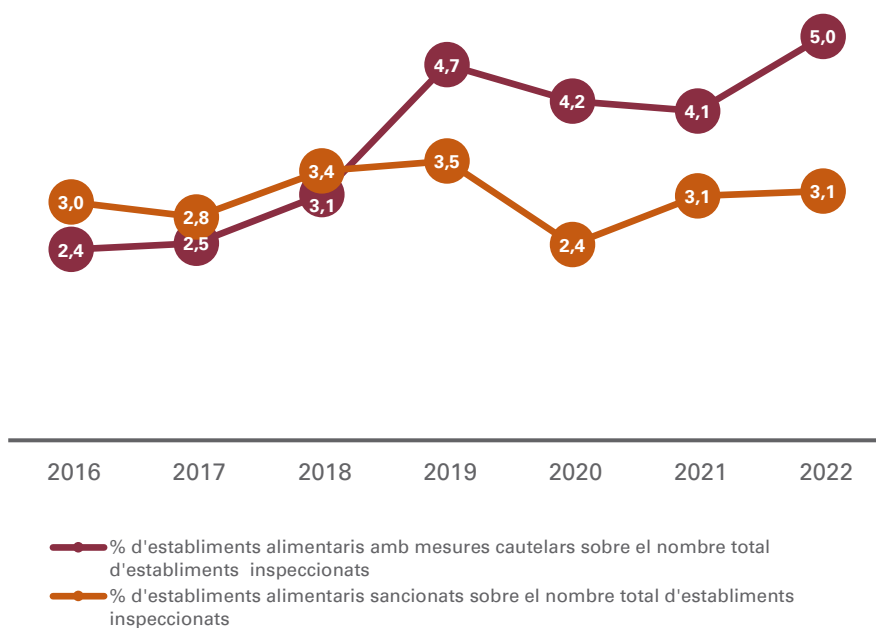
Diferències en els advertiments i requeriments en funció de la població dels ens locals

| | Ens locals de menys de 60.000 habitants | Ens locals de més de 60.000 habitants |
|--|--|--|
| Advertiments per cada 100 establiments visitats | 36,4 | 32,8 |
| Requeriments per cada 100 establiments inspeccionats | 19,9 | 17,4 |

Pel que fa als indicadors referents a mesures cautelars i sancions respecte el 2021, el 2022 s'observa:

- ▶ **Un lleuger increment** del percentatge d'establiments amb mesures cautelars (+0,94 punts percentuals)
- ▶ **Un lleuger increment** del percentatge d'establiments sancionats (+0,05 punts percentuals).

Evolució de les mesures cautelars i les sancions



En el cas d'aquests dos darrers indicadors, cal destacar novament la disparitat entre els ens locals de menys i de més de 60.000 habitants, també pel que fa a l'evolució de les seves respectives mitjanes.

Diferències en les mesures cautelars i les sancions en funció de la població de l'ens local

| | Ens locals de menys de 60.000 habitants | | Ens locals de més de 60.000 habitants | |
|---|---|------|---------------------------------------|------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| % d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats | 2,6 | 1,8 | 4,5 | 6,1 |
| % d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats | 0,9 | 1,4 | 3,7 | 3,6 |

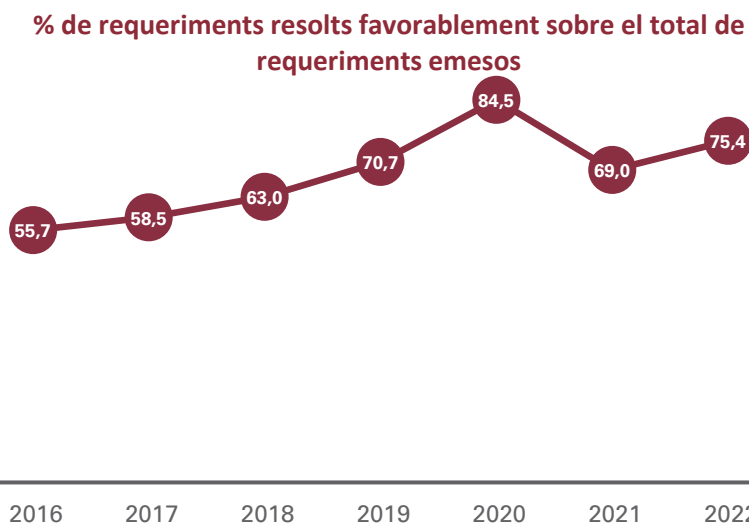
Com a conclusió respecte a les mesures coercitives, es pot afirmar que els **ens locals més petits apliquen més advertiments i més requeriments**, mentre que **els municipis més grans apliquen més mesures cautelars i més sancions**.



3.5. Conformitats

La resolució favorable de requeriments es recupera de la caiguda de l'any anterior.

Del total de requeriments emesos, un 75,40% s'han resolt favorablement el 2022. **L'indicador ha recuperat la tendència a augmentar que es donava els anys anteriors a la pandèmia.** A més, cal considerar que les dades de 2020 es veuen afectades per la resolució de requeriments iniciats un any abans, contràriament a les dades de l'any 2021 que no es veuen afectades per aquest fet perquè no es van resoldre requeriments iniciats el 2020 (primer any de pandèmia).

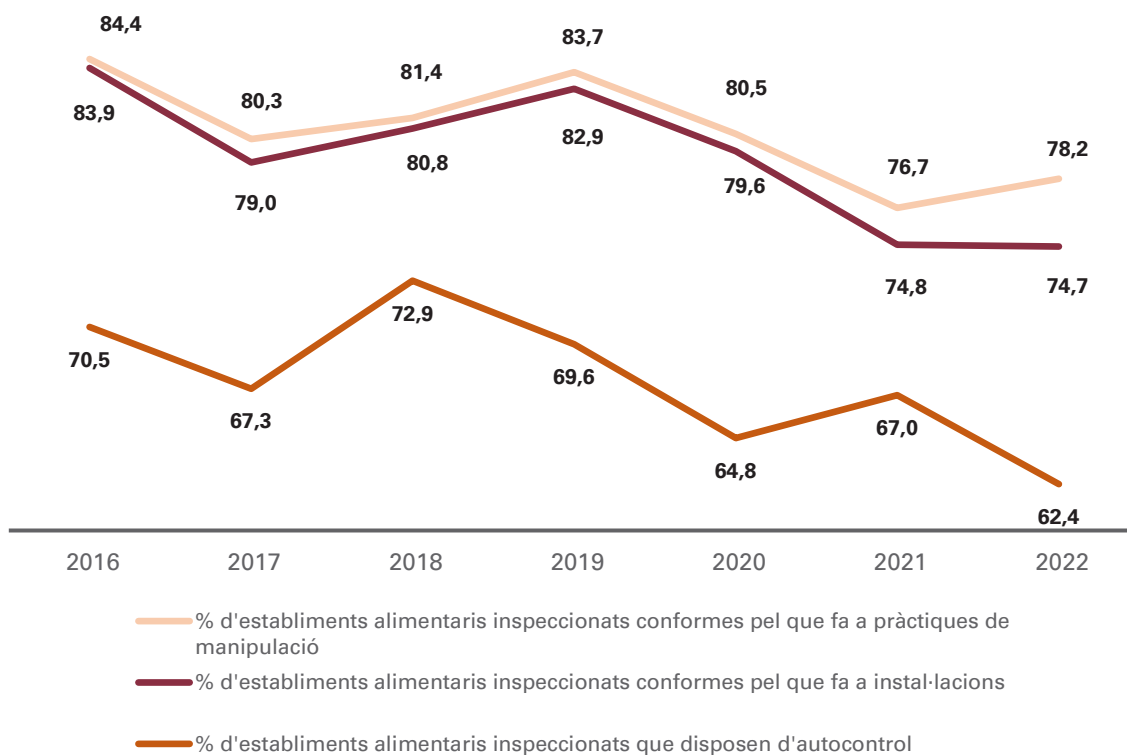


Les conformitats en les instal·lacions i en les pràctiques de manipulació s'incrementen lleugerament, però baixen en els autocontrols.

Pel que fa a **conformitats en pràctiques de manipulació i en instal·lacions** dels establiments inspeccionats, s'ha trencat la tendència a la baixa dels darrers dos anys.

Amb tot, en arribar a finals d'any, el **74,70% dels establiments alimentaris inspeccionats eren conformes pel que fa a les instal·lacions** i un **78,26% ho eren pel que fa a les pràctiques de manipulació**. Així mateix, un **62,44% dels establiments inspeccionats disposaven d'autocontrol**.

Nivell de conformitat en els establiments inspeccionats



Cal destacar que existeix una alta concentració de les dades relatives a aquests indicadors. On es troben les principals diferències entre els ens locals de menys i més de 60.000 habitants són en els establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol: els establiments dels ens locals més petits són els que més dificultats tenen per complir amb aquest requisit.

Amb tot, les conformitats es mantenen en valors alts, sobretot pel que fa a les conformitats pel que fa a pràctiques de manipulació i instal·lacions.

Diferències en el percentatge d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol en funció de la població de l'ens local

| Ens locals de menys de 60.000 habitants | Ens locals de més de 60.000 habitants |
|---|---------------------------------------|
| 39,1 | 70,3 |

D'altra banda, cal destacar que les conformitats presenten una diferència en funció de si la revisió es realitza durant les visites de classificació o si es fa durant les d'inspecció.

Pel que fa a les conformitats en els classificats, el percentatge és inferior en els tres casos:

Diferències de conformitats entre establiments classificats i inspeccionats anualment

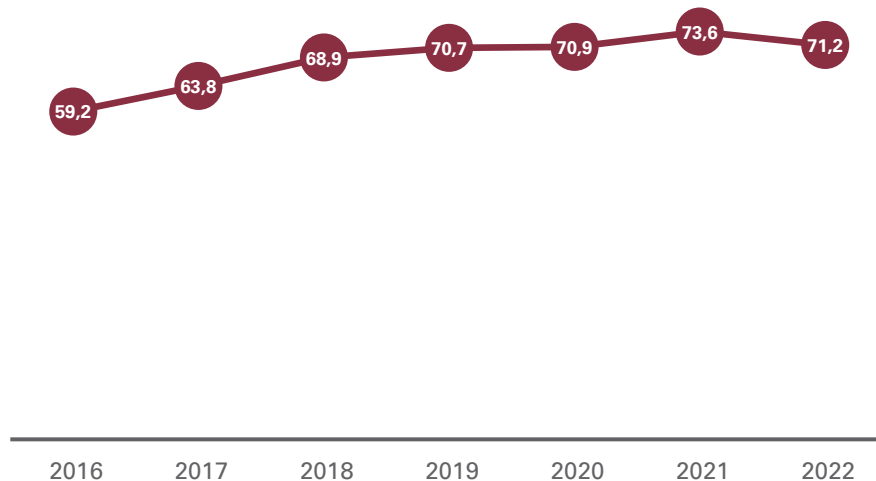
| | Classificats | Inspeccionats |
|---|--------------|---------------|
| % d'establiments alimentaris conformes pel que fa a instal·lacions | 62,4% | 74,7% |
| % d'establiments alimentaris conformes pel que fa a pràctiques de manipulació | 63,5% | 78,3% |
| % d'establiments alimentaris que disposen d'autocontrol | 41,0% | 62,4% |



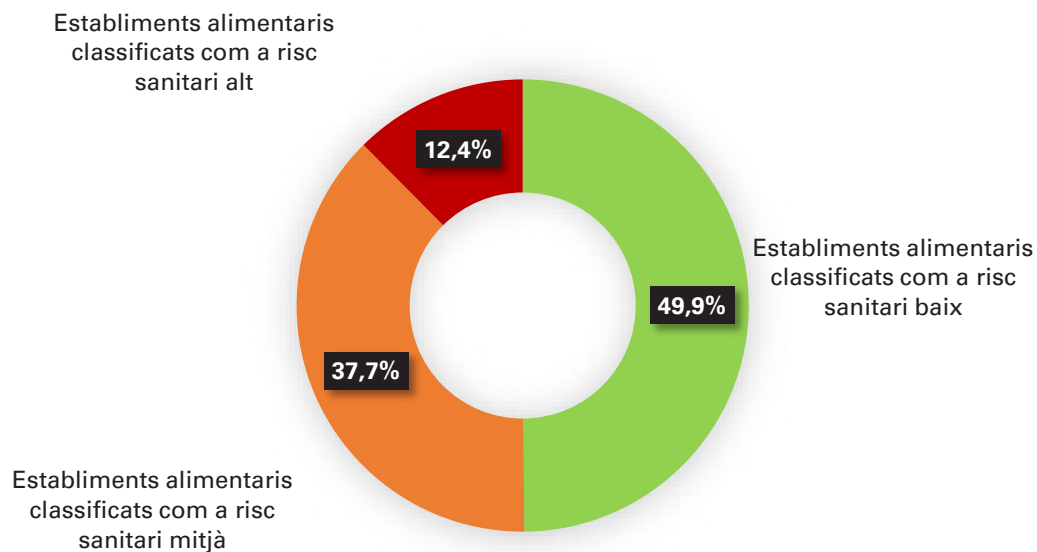
3.6. Mapa de risc

L'any 2022, s'ha arribat al **71,23% d'establiments classificats** sobre el total d'establiments alimentaris, disminuint respecte al màxim històric de l'any anterior. La incorporació enguany de nous municipis participants i l'actualització del cens per part d'alguns serveis, ha afectat a aquest indicador i ha motivat la baixada.

% d'establiments alimentaris classificats sobre el total d'establiments alimentaris



Distribució d'establiments segons el mapa de risc sanitari.

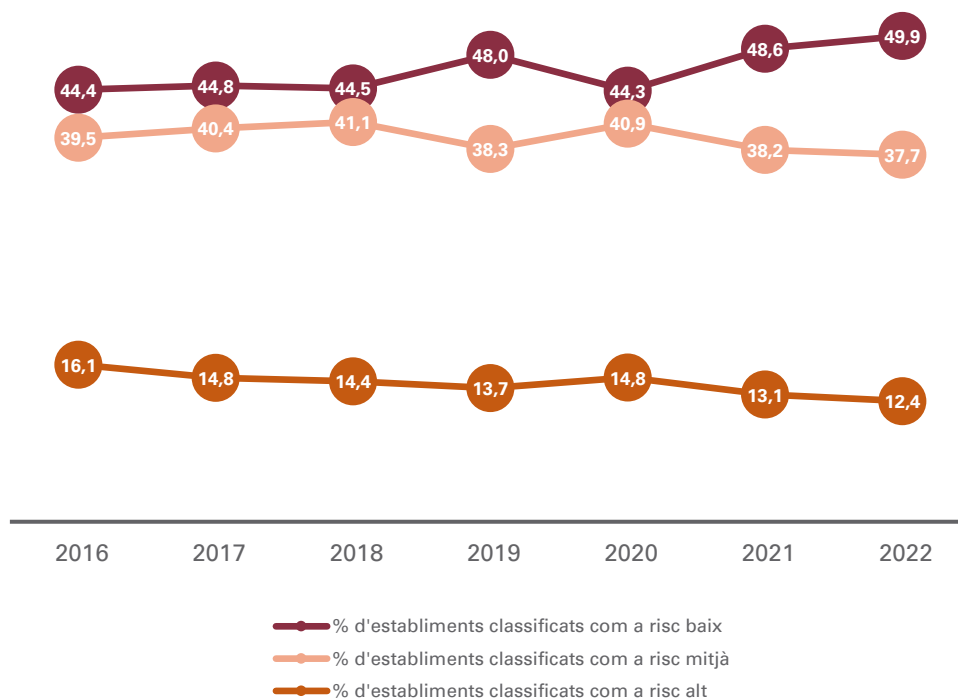


D'aquesta manera, al 2022 se supera:

- ▶ **El màxim històric** d'establiments **classificats com a risc sanitari baix.**
- ▶ **El mínim històric** d'establiments **classificats com a risc sanitari alt.**



Evolució del mapa de risc dels establiments alimentaris classificats



4. Tallers de millora

Els dies 16 i 18 de maig de 2023 es van celebrar els tallers de millora amb el personal tècnic dels diferents serveis municipals de Seguretat Alimentària participants de la present edició del CCI SAM.

Durant els tallers, es van poder **intercanviar experiències**, coneixements i consells, a més del treball habitual amb indicadors, tot per seguir fomentant la cultura de l'avaluació i la millora contínua dels serveis municipals.

Una primera activitat, anomenada **“Formació en el portal”**, tenia per objectiu donar a conèixer el Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL) de la Diputació de Barcelona, el qual permet visualitzar via web tots els indicadors treballats en el marc del projecte i efectuar comparatives amb d'altres municipis de manera totalment dinàmica, automatitzant l'explotació de dades tot establint criteris de comparació ad hoc per part de les persones usuàries.

La segona activitat, anomenada **“Un problema, una solució”**, tenia per objectiu generar propostes de millora sobre aspectes concrets dels serveis a través d'una dinàmica de grup que consistia en la formulació de preguntes per part del personal tècnic de cada ens local per iniciar posteriorment un torn de respostes ordenat per part dels altres participants.

A continuació es recullen les preguntes i respostes formulades durant les trobades, agrupades segons temàtica:



Multes i sancions

Com s'estipulen els imports que s'imposen com a multa coercitiva?

Existeixen diferents opcions que poden ajudar a determinar-los:

- ▶ Adaptar la graduació de la inspecció digital amb la graduació de la multa coercitiva.
- ▶ Assignar un import per cada deficiència detectada, sumar-los tots i determinar així l'import total de la sanció. Amb aquest mètode, mai es sanciona amb imports inferiors a 300 euros. També s'harmonitzen les sancions amb altres sancions de l'ajuntament en qüestió, buscant una proporcionalitat entre els imports que imposa l'ajuntament en altres àmbits.
- ▶ Estipular una “tarifa plana” per deficiència. S'imposa una sanció estàndard per cada tipus de deficiència.

Procediment d'accions derivades de les visites

Quin procediment se segueix quan es detecten deficiències greus als establiments durant les visites?

No hi ha un procediment únic, depèn de la casuística i les particularitats de cada municipi.

Alguns municipis segueixen el protocol d'inspecció digital, en el qual el procediment pot estar més estandarditzat, d'altres no segueixen aquest protocol i fan les visites amb mitjans físics.

El procediment s'inicia amb la realització de la primera visita. En funció de les deficiències detectades, s'emet un advertiment o un requeriment (i també l'ús d'un o altre recau sobre la manera de fer de cada servei municipal).

Alguns municipis ofereixen la possibilitat als establiments de demostrar documentalment que han esmenat les deficiències aportant per via telemàtica la informació requerida (fotografies, factures...), i així evitar fer-hi una segona visita.

Si en la segona visita de comprovació es reiteren les deficiències greus, es procedeix de diferent manera en funció de si després de la primera es va emetre un advertiment o un requeriment:

- ▶ Si es va emetre un advertiment, es valora el cas i s'emet un requeriment o s'imposen multes coercitives o directament s'inicia el procediment sancionador.
- ▶ Si es va emetre un requeriment, s'imposa una primera multa coercitiva i en cas de situacions greus, s'inicia el procediment sancionador.

Cal destacar que, per falta de capacitat a l'hora d'iniciar procediments sancionadors o d'imposar multes coercitives, alguns ajuntaments opten per reiterar les visites fins que s'aconsegueix el compliment en l'establiment.

La Diputació de Barcelona disposa, en el seu portal web, d'informació relativa al procediment administratiu sancionador en matèria de seguretat alimentària en el qual es descriu el procediment sancionador (ordinari i simplificat): [Diagrama del procediment administratiu sancionador \(ordinari i simplificat\)](#)⁴.



Tramitació d'advertiments i requeriments

Quan tramitar requeriments i quan tramitar advertiments?

El Diagrama del procediment administratiu sancionador (ordinari i simplificat)⁹, descrit per la Diputació de Barcelona, recull l'emissió de l'advertiment després de la primera visita i la del requeriment després de la segona visita, així com la possibilitat d'emetre un requeriment directament a la primera visita o fins i tot d'iniciar-hi el procediment sancionador, el qual inclou les multes coercitives i les mesures cautelars. Per tant, caldrà valorar el grau de gravetat de les deficiències detectades per prendre les diferents decisions.

No obstant, no existeix un criteri generalitzat relatiu a com i quan tramitar un advertiment o un requeriment. A continuació es recullen diferents maneres de procedir per part d'alguns dels serveis municipals participants als tallers:

- ▶ S'emet directament un requeriment si es detecten deficiències en la primera visita.
- ▶ S'emet un advertiment als establiments que tenen menys de 100 punts en la classificació del risc i un requeriment als de més de 100. I, si no compleixen les exigències establertes en el requeriment, s'inicia el procediment sancionador.
- ▶ Una empresa externa fa la primera inspecció i l'ajuntament envia als titulars una carta (equivalent a un advertiment) per notificar les deficiències detectades en aquestes inspeccions. El tècnic de l'ajuntament fa la segona inspecció i deixa l'acta al titular de l'establiment.
- ▶ No s'emeten requeriments fins a la tercera visita.

⁴ <https://www.diba.cat/web/salutpublica/procediment-sancionador>

- ▶ Si en la primera visita es detecten casos greus, s'emet un requeriment directe i s'intenta acordar amb el titular el tancament voluntari.

Digitalització de les actes

La Diputació de Barcelona està treballant per realitzar la transformació digital de tot el procés de control oficial de seguretat alimentària de competència municipal i fer-ne la transferència als municipis que ho vulguin aplicar.

Imposició de taxes

Existeix algun criteri comú sobre com i quan s'apliquen taxes ?

No hi ha un criteri comú pel que fa a les taxes, ja que la casuística és diferent per a cada municipi:

- ▶ Municipis que tenen aprovada una ordenança fiscal específica on es regulen les taxes a cobrar en segones, terceres o més visites. De manera poc comú es cobra per la primera visita.
- ▶ Municipis amb laboratori propi que cobren taxa d'inspecció quan han de prendre mostres per analitzar.
- ▶ Municipis que no cobren taxes als establiments minoristes i de restauració.



Mesures cautelars

Com cal procedir amb les mesures cautelars?

De forma general, si el titular de l'establiment accepta realitzar un tancament voluntari de l'establiment o cessar voluntàriament una activitat per corregir les deficiències detectades, no caldrà precintat l'establiment/activitat. En aquest cas, l'actuació del tècnic de salut pública és més fàcil perquè no consisteix en l'aplicació d'una mesura cautelar, jurídicament parlant.

En cas que s'apliqui una mesura cautelar de tancament preventiu o de suspensió/prohibició d'una activitat, posteriorment s'haurà d'aixecar. Si es tracta d'una mesura cautelar aplicada de forma immediata per part de l'agent de l'autoritat d'acord amb el principi de precaució, cal precintat, donar període d'audiència als interessats i ratificar per resolució d'alcaldia en un termini màxim de 10 dies. Per alçar la mesura cautelar, cal realitzar una nova acta d'inspecció per fer constar la correcció de les deficiències.

Contractació

Com contractar l'empresa externa que presta l'aplicació informàtica que s'utilitza per fer les inspeccions?

Es pot demanar suport al Servei d'Informàtica de la corporació. La forma correcta és fer una licitació orientant l'objecte del contracte a l'aplicació informàtica específica i justificant la seva necessitat amb un informe intern.

Com contractar una empresa externa que faci un seguiment estable en el temps de les visites?

Pot ser necessari obrir el contracte a licitació, ja que no es pot fer un contracte menor cada any amb el mateix objecte. Es poden fer licitacions de la prestació d'aquests serveis per un any, prorrogables a quatre més, sotmeses a revisió anual.

És important tenir present que, per poder sancionar o emetre requeriments en base als informes tècnics realitzats per l'empresa externa, els tècnics de l'ajuntament han de referendar les deficiències amb un informe tècnic propi.

Qüestions sobre instal·lacions, manipulació i destrucció d'aliments

Com procedir amb els establiments que no tenen porta?

No existeix un consens general, però resulta determinant si el departament de Llicències i Activitats obliga als establiments a tenir porta, ja que llavors no es crea el dubte als tècnics de seguretat alimentària. Quan no és el cas, cal aplicar el criteri sanitari que, en termes generals, és el d'exigir la porta per evitar l'entrada de plagues i animals indesitjables.

No obstant, alguns municipis s'han tornat més flexibles en aquest aspecte després de la pandèmia (quan calia ventilar els locals per evitar la propagació de la COVID-19), i ara exigeixen la porta només quan valoren que existeix el risc evident d'entrada de plagues, mentre que abans de la pandèmia l'exigien sempre.

D'altra banda, hi ha municipis que valoren si, tot i haver-hi una porta o una persiana, hi segueix havent un espai per on puguin entrar les plagues i, si és el cas, exigeixen que es col·loqui alguna protecció addicional.

Com cal actuar quan es produeixen deficiències en el transport d'aliments?

Es proposa intervenir els aliments en el destí, i que el propi establiment que rep els aliments valori si accepta o no la mercaderia, i, en cas que sigui necessari, destruir-la i acreditar-ne la destrucció. La Guàrdia Urbana sanciona les infraccions comeses durant el transport dels aliments i indica en l'acta el lloc de destí per fer-ne el seguiment. Per a quantitats petites, s'acorda la destrucció amb el titular e l'establiment.

Com cal actuar quan a un establiment s'hi troben petites quantitats de productes caducats?

Es fa constar documentalment que els aliments no són aptes per al consum i s'ordena la seva destrucció immediata.

- ▶ En el cas de petites quantitats, el més adequat és acompanyar al personal de l'establiment als contenidors per comprovar que es llancin. Per assegurar que no es recuperen, es poden ruixar amb colorant alimentari, que és més segur que el lleixiu i, a més, gràcies al seu color s'identifica més ràpid que no són aptes per al consum.
- ▶ Si es tracta de grans quantitats, es destrueixen a través del servei de Neteja Urbana o de l'Agència de Residus de Catalunya.



Què exigir als establiments amb modalitat d'autoservei?

És important exigir que disposin dels equipaments i estris necessaris perquè els clients puguin fer correctament l'autoservei: pantalles, guants, pinces...

Obtenció de mostres

Existeix algun criteri per a la presa de mostres en els establiments?

No tots els municipis disposen de laboratoris per analitzar les mostres i aquest fet determina les decisions a prendre:

- ▶ Els municipis sense laboratori propi poden fer campanyes de recollida de mostres i signar un conveni o contracte de col·laboració amb un laboratori que analitzi les mostres obtingudes.
- ▶ Els municipis amb laboratori propi poden prendre mostres prospectives, que no serveixen com a prova en procediments sancionadors com les mostres reglamentàries, però reforcen al titular de l'establiment la necessitat de corregir les deficiències detectades durant les visites. Cal llavors portar el kit a totes les inspeccions i, en funció de la casuística de l'establiment, prendre mostres o no. A més, pot combinar-se aquest procediment amb la planificació de les campanyes de presa de mostres que es considerin oportunes.



Activitats econòmiques de manipulació d'aliments en domicilis privats

Com gestionar la inspecció de les activitats d'elaboració d'aliments en domicilis particulars?

Per norma general, es considera que, si els operadors econòmics no disposen del vistiplau del departament de llicències i activitats, no poden desenvolupar l'activitat econòmica trobant-se en una situació irregular i, per tant, els serveis de Seguretat Alimentària no els han d'inspeccionar. No obstant, alguns municipis han expedit permisos i registres sanitaris per a aquest tipus d'activitats, llavors cal fer-hi visites i donar-los el mateix tractament que a la resta d'establiments.

Fires i actes puntuals amb presència d'aliments

Com controlar els actes puntuals per part de particulars o entitats, en els quals hi ha presència i manipulació d'aliments?

Queden fora de l'àmbit d'aplicació de la normativa alimentària ja que no són operadors econòmics, per tant, per imperatiu legal, no s'han de controlar com es fa amb els establiments alimentaris que sí que són operadors econòmics. No obstant, es recomana demanar una declaració responsable a les entitats que fan activitats de manipulació d'aliments amb ànim de lucre.

En el cas que es presti un servei de càtering per part d'entitats o empreses que tenen activitat econòmica, han de tenir registrada també l'activitat de servei de càtering, ja que llavors sí que es tracta d'operadors econòmics.

Com fer les visites a les parades ambulants de les fires o d'altres esdeveniments puntuals (festes majors, mercats medievals, mercats artesanals...)?

S'exposen diferents formes de procedir:

- ▶ Es fan complir les condicions sanitàries necessàries.
- ▶ Es visiten els equipaments dels establiments ambulants registrats al propi municipi.
- ▶ S'exigeix presentar una declaració responsable prèvia a l'inici de l'esdeveniment.
- ▶ Es visiten les parades durant la celebració de l'esdeveniment i, si en alguna s'hi detecten deficiències greus, es veta la seva assistència en properes edicions.
- ▶ Se'ls sol·licita la documentació relativa al seu registre sanitari municipal.

Com actuar amb una empresa de càtering andorrana?

Quan un establiment de fora de la Unió Europea assisteix a un esdeveniment esporàdic, l'Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPCAT) els demana una declaració responsable per poder realitzar l'activitat, fet que el municipi ha de considerar com una garantia.

Acreditacions

Cal que els inspectors portin acreditació durant les visites als establiments?

Sí, és necessari disposar d'acreditació i, per a que sigui vàlida, ha d'indicar com a mínim el nom, el càrrec i una fotografia.



Autocontrols

Què es pot fer perquè s'implementin els autocontrols als establiments?

Es proposa utilitzar la Guia per a l'aplicació dels autocontrols als establiments minoristes d'alimentació⁵ de la Diputació de Barcelona.

També cal considerar que alguns municipis han desenvolupat una guia pròpia que simplifica la de la Diputació amb l'objectiu de fer encara més senzills i entenedors els autocontrols.

El protocol d'inspecció utilitzat per l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) diferencia, d'una banda, la gestió de l'autocontrol i, d'altra banda, la documentació relativa a aquell autocontrol. Es valora més la gestió de l'autocontrol que poder acreditar-ho documentalment. És a dir, es dona més importància a que el pla d'autocontrol es posi en pràctica i que, per tant, es gestioni bé, que no pas a que es pugui acreditar documentalment però que no es gestioni adequadament (per exemple, que l'establiment estigui net i no pas que disposin d'un programa de la neteja vs que no estigui net; que els manipuladors adoptin unes correctes pràctiques d'higiene vs que disposin d'un certificat d'assistència a un curs de manipulació d'aliments però manipulin incorrectament, etc.).

⁵ <https://www.diba.cat/web/salutpublica/guia-aplicacio-autocontrols-establiments-minoristes-alimentacio>

Distintius i campanyes

És adequat posar en pràctica un projecte per atorgar distintius als establiments amb bones valoracions sanitàries?

Els municipis que ho han fet creuen que és una bona acció per motivar el personal dels establiments i per donar garantia a la ciutadania. No obstant, no es recomana si no es valora la totalitat dels establiments del municipi, per no generar situacions de tracte desigual o greuge comparatiu. A més, és necessari que hi hagi una elevada capacitat inspectora per verificar de manera periòdica que el distintiu és o no sostenible. Per últim, és necessari fer una campanya publicitària per donar visibilitat i posar en valor els establiments que disposen del distintiu.

Els municipis assistents als taller creuen que els criteris sanitaris per obtenir el distintiu haurien de ser els mateixos en tots els municipis i que, per tant, s'haurien d'homogeneïtzar a nivell de tot Catalunya o, almenys, a la província de Barcelona.

Col·laboració amb la policia

Han de rebre formació en seguretat alimentària els agents de la Policia Local de cara a millorar les seves actuacions vinculades amb el nostre àmbit?

Com que poden aixecar actes, precintat establiments i fer decomisos, entre d'altres, es recomana impartir-los formació pràctica, per exemple acompanyant al personal tècnic a les inspeccions sanitàries.

Classificacions i reclassificacions

Quan cal fer les reclassificacions els establiments alimentaris?

- ▶ Alguns municipis no reclassifiquen l'establiment durant les diferents visites de seguiment sinó quan ja tanquen l'expedient.
- ▶ Altres municipis sí que reclassifiquen en cada visita que fan, amb l'objectiu de tenir una valoració real del risc de l'establiment en cada moment concret.

S'estan classificant els establiments en funció del risc segons els criteris establerts en el Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentària (PNCOCA)?





La Diputació de Barcelona està treballant en un nou protocol per fer les inspeccions de forma digital que faci la classificació automàtica del risc d'acord als criteris PNCOCA. L'objectiu és facilitar aquest recurs als municipis per tal d'unificar els criteris i les actuacions en el procediment de visites.

Actualment, no hi ha un criteri generalitzat sobre la utilització o no dels criteris de classificació establerts en el PNCOCA.

Hi ha alguna campanya o actuació que hagi funcionat de forma especial dirigida a incrementar el compliment dels criteris sanitaris als establiments?

Es considera que les inspeccions i les mesures posteriors (multes, sancions, requeriments...) són les actuacions més efectives. No obstant, els assessoraments i les campanyes de formació als operadors també són mesures recomanables.

5. Situació de pandèmia - actualitat

| | QUÈ? | PER QUÈ? |
|---|--|---|
|  | Increment de les visites i de les mesures coercitives | R ecuperació de l'activitat habitual del servei M és visites de control sobre nombre d'inspectors/es SAM. M ajor % d'establiments inspeccionats M ajor % d'establiments sancionats |
|  | Millora en el mapa de risc sanitari | I ncrement dels establiments classificats com a risc baix i mitjà. R edució dels establiments classificats com a risc alt. |
|  | Disminució en els assessoraments | V alors més baixos que els pre-pandèmia R edució de la necessitat d'assessorament per la finalització de la pandèmia |
|  | Increment respecte 2020, però sense arribar als valors pre-pandèmia | M és hores de formació |



6. Continuitat de tendències històricament ascendent

QUÈ?

PER QUÈ?



**% d'establiments
codificats**

Es manté l'increment any rere any del percentatge d'establiments codificats.



% de dones al Servei

Continua augmentant l'elevada proporció de dones en els serveis.



**Despesa corrent de
SAM per habitant**

Augmenta el % d'autofinançament per taxes, preus públics i altres ingressos, tot com i el % de finançament per part d'altres institucions.



7. Síntesi d'evolució dels indicadors CCI SAM

Els colors són els utilitzats per distingir cadascuna de les cinc dimensions en què s'agrupen els indicadors del CCI SAM:

LLEGENDA



El 2022 ha suposat una recuperació de la tendència dels 3 últims anys anteriors a la pandèmia (2017-2019). La dada de l'any 2022 és menor a la de 2020.



El 2022 ha suposat una recuperació de la tendència dels 3 últims anys anteriors a la pandèmia (2017-2019). La dada de l'any 2022 és major a la de 2020.



La fletxa indica la tendència de l'indicador en els darrers 4 anys. Quan no hi ha fletxa, vol dir que no existeix cap tendència

Encàrrec polític

GARANTIR EL COMPLIMENT DE LA NORMATIVA

2022

% d'establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris

15,41



% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions

74,70

% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació

78,26

% d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol

62,44



% d'establiments alimentaris classificats sobre el total d'establiments alimentaris

71,23



% d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions

62,40



% d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació

63,54



% d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol

40,99



GESTIONAR UN SERVEI DE "QUALITAT"

2022

% d'activitats específiques en SAM sobre el nombre total d'activitats establertes en la Cartera de Serveis SAM

75,94



% de requeriments resolts favorablement sobre el total de requeriments emesos

75,40



% d'establiments codificats sobre el nombre total d'establiments alimentaris

77,96



ADEQUAR EL SERVEI A LES EXPECTATIVES DE LA CIUTADANIA

2022

Nombre de brots de TIA sobre 100.000 habitants

0,73

Nombres de denúncies rebudes sobre 10.000 habitants

1,15

GESTIÓ DEL RISC

2022

% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari baix

49,89

% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari mitjà

37,68



% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari alt

12,43



Usuari/Client

GESTIÓ DE RISCOS SANITARIS

2022

Nombre d'inspeccions per cada 1.000 habitants

2,30



Nombre d'inspeccions sobre el total d'establiments alimentaris inspeccionats

1,48



COMUNICACIÓ, FOMENT I SUPORT D'ACTIVITATS DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA

2022

Nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1.000 establiments alimentaris al municipi

39,49



GRAU D'ACOMPLIMENT DE LA NORMATIVA

2022

Nombre d'advertiments emesos per cada 100 establiments alimentaris visitats

33,86



Nombre de requeriments emesos per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats

18,05

% d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats

5,04

% d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats

3,10

Valors organitzatius

GESTIONAR EL SERVEI AMB LES DIVERSES FORMES DE GESTIÓ (I)

2022

% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Empreses municipals)

100,0




% de Gestió indirecta (concessió, altres)


0,0



DISPOSAR DELS RECURSOS HUMANS ADEQUATS 2022

Nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspectors/es SAM de l'ajuntament 198,44

Nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM 52.299,34 

Nombre d'establiments alimentaris sobre el nombre total d'inspectors/es SAM de l'ajuntament 845,78 

PROMOURE UN CLIMA LABORAL POSITIU PER ALS TREBALLADORS 2022

% d'hores de baixa sobre el nombre total d'hores laborals dels treballadors/es de SAM 8,15 



Sou brut d'un tècnic de Salut pública 34.915,21

Sou brut d'un inspector 33.285,90

GESTIONAR EL SERVEI AMB LES DIVERSES FORMES DE GESTIÓ (II) 2022


% d'inspeccions pròpies sobre el nombre total d'inspeccions 95,99

MILLORAR LES HABILITATS DELS TREBALLADOR/RES DEL SERVEI 2022

Nombre total d'hores de formació específica sobre el nombre total de treballadors/es del Servei 14,72  

REFLECTIR L'ESTRUCTURA DE GÈNERE DEL PERSONAL 2022

% de dones sobre el nombre total de treballadors/es de SAM 74,26 

% de dones amb càrrec de comandament sobre el nombre total de treballadors/es de SAM amb càrrec de comandament 78,89 

Economia

DISPOSAR DELS RECURSOS ADEQUATS 2022

Despesa corrent de SAM per habitant 1,18 

% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent municipal 0,09 

% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent de Salut pública 17,51

FINANÇAR ADEQUADAMENT EL SERVEI 2022

% d'autofinançament per taxes i preus públics sobre la despesa corrent de SAM 4,79

% de finançament per part d'altres institucions sobre la despesa corrent de SAM 19,38

% de finançament per part de l'ajuntament sobre la despesa corrent de SAM 75,82 

OFERIR EL SERVEI A UNS COSTOS UNITARIS ADEQUATS

2022

Despesa corrent anual de SAM sobre nombre d'establiments alimentaris

117,10



Entorn

2022

Nombre d'establiments alimentaris per cada 1.000 habitants

10,04



Població

93.468,43

% Població estrangera

17,73



Densitat de població (hab./km2)

3.671,94



Renda per càpita

20.351,46



INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

SERVEIS CULTURALS 2022



Informe dels indicadors de serveis culturals 2022

1. Resum executiu
2. Resultats dels principals indicadors
3. Conclusions
4. Taller de millora



1. Resum executiu

El present informe té per objectiu donar a conèixer els principals resultats de la novena edició del Cercle de Comparació Intermunicipal (CCI) de Serveis Culturals i l'anàlisi dels indicadors calculats amb les dades de 2022.

L'informe analitza i comparteix la informació del conjunt de l'acció cultural que els respectius ajuntaments han desenvolupat als municipis participants, i aporta una visió global dels serveis culturals municipals, complementària de la més específica que proporcionen els cercles de biblioteques, espais escènics i museus. Aquesta informació reforça els processos de presa de decisions de regidories, caps i equips tècnics de cultura dels ajuntaments que formen part del Cercle.

En la novena edició del CCI de Serveis Culturals han participat un total de 30 municipis, la xifra més alta de participació des de l'inici del projecte. Tots els municipis participants tenen una població superior a 10.000 habitants, i conjuntament representen el 58% del total de població de la província de Barcelona (sense incloure-hi el municipi de Barcelona).

En aquesta edició de 2022, s'han obtingut dades de 375 equipaments culturals dels municipis participants, que corresponen a les tipologies següents: 149 centres culturals polivalents, 70 biblioteques, 43 espais escènics, 35 centres d'art, 28 museus locals, 26 arxius i 24 espais de creació. També s'han aportat les dades derivades de les 205 festes populars i dels 120 festivals que han tingut lloc als municipis participants l'any 2022.

L'any 2022 esdevé un punt d'inflexió en la represa de l'acció cultural, en tant que es tracta del primer any sense restriccions normatives aplicades a la pràctica cultural derivades de la pandèmia de la COVID-19. En aquest sentit, l'informe analitza les conseqüències en els àmbits d'oferta, d'accés i participació cultural, i en la gestió dels recursos dels serveis culturals locals.

La informació es presenta amb una anàlisi de l'evolució dels indicadors del CCI de Serveis Culturals entre els anys 2018 i 2022. Aquesta sèrie històrica permet analitzar les variacions respecte als anys previs i verificar l'abast i el ritme de recuperació del sector cultural municipal en comparació amb els nivells previs a l'esclat de la pandèmia l'any 2020.

Durant l'any analitzat, el 2022, el conjunt dels equipaments culturals han recuperat tan ràpidament com ha estat possible la programació i les activitats, i destaca un notable increment d'aquestes activitats respecte a l'edició anterior, tot i que els indicadors resultants mostren que no s'ha assolit el nivell total d'activitats previ a la pandèmia.

També el nombre de visites als equipaments culturals ha continuat en ascens, però a un ritme inferior a la recuperació de les activitats. La reacció de la demanda no ha estat tan ràpida com la recuperació de les activitats i programacions. Així, el nombre total de visites el 2022, encara se situa per sota dels nivells de 2019, inclòs el percentatge de la població en edat escolar que fa ús dels serveis culturals.

El fet que l'increment de les activitats culturals sigui superior a la recuperació del nombre de visites als equipaments culturals comporta que el cost econòmic per cada visita o ús encara estigui per sobre dels nivells previs a la pandèmia. Malgrat això, s'ha de remarcar que aquest encariment s'ha reduït durant aquest any 2022, en comparació amb el 2021, i que es constata una progressiva recuperació de la davallada d'ingressos en taxes i preus públics.



En conjunt, es recupera la despesa corrent realitzada pels ajuntaments en el funcionament dels serveis de cultura anterior a la irrupció de la pandèmia. Aquesta recuperació es produeix de manera desigual si s'analitzen els diferents àmbits culturals especificats en l'informe.

En l'anàlisi de la despesa municipal en cultura, també es té en consideració l'increment del pes relatiu del finançament obtingut per transferències d'organismes supramunicipals, que va augmentar sensiblement el 2020, i que inicia un suau descens en els anys 2021 i 2022.

El teixit associatiu municipal es manté, tant pel que fa al nombre de les entitats culturals als municipis, com al percentatge d'entitats culturals sobre el total de les entitats del municipi. I, després de l'abrupta caiguda de les entitats culturals que participen en el cycle festiu i en els festivals municipals, que es va produir forçosament el 2020, hi ha una recuperació gradual i continuada, especialment aquest any 2022.

Dels indicadors analitzats, es desprèn que un dels sectors més afectats per la pandèmia ha estat la promoció de la creació cultural als municipis, ja que s'observa un estancament en la baixada dels projectes amb residència als espais de creació i als altres espais municipals, amb la reducció dels dies amb residència.

Pel que fa a les activitats culturals en línia, no presencials, que els municipis van haver d'activar durant la pandèmia, a mesura que s'han aixecat les restriccions, han anat desapareixent en general, com un fenomen conjuntural vinculat a les limitacions i la resiliència de la comunitat cultural de resposta adaptativa a la pandèmia. Es manté, doncs, com a tema pendent la reflexió sobre el fet i la cultura digital o híbrida en les realitats locals.

I en l'àmbit de la comunicació cultural, per arribar a la ciutadania s'ha de destacar l'evolució positiva del nombre de seguidors a les xarxes socials en la difusió de la cultura en els darrers anys 2021 i 2022.

Respecte a l'estructura de l'informe, s'inicia amb la presentació dels aspectes metodològics, en què es mostren els municipis participants, el procés de recollida de dades i els indicadors del Cercle.

S'introdueix una anàlisi prèvia del context i de l'evolució de l'entorn cultural a Catalunya, amb punts clau com la intensitat de les diferents pràctiques culturals, l'ocupació laboral, el finançament públic de les diferents administracions, i la despesa familiar en cultura.

A continuació s'analitzen els resultats del CCI de Serveis Culturals del 2022. En aquesta edició s'han distribuït en cinc apartats: 01. Estructura general; 02. Activitat cultural promoguda; 03. Accés i participació; 04. La comunicació; i 05. La gestió dels serveis culturals.

Dins de l'estructura general s'inclou una referència als municipis participants que han desenvolupat processos de planificació estratègica amb el suport del programa d'assessoraments del Centre d'Estudis i Recursos Culturals (CERC).

Després de l'anàlisi dels resultats de 2022, trobem l'apartat de conclusions, on es ressalten alguns dels indicadors, aprenentatges i interpretacions principals, d'acord amb tota la informació recollida i exposada prèviament.

Finalment, l'informe recull la relatoria de la dinàmica del taller anual de millora del Cercle, amb l'intercanvi d'experiències que va tenir lloc entre els municipis participants, en el qual es van tractar diferents aspectes d'interès comú dels equips tècnics dels serveis de cultura, i algunes propos-



tes sobre les qüestions plantejades, en temes tan diversos com la conciliació dels esdeveniments culturals amb el descans veïnal, les subvencions, les contractacions o l'organització dels serveis locals de cultura, entre d'altres.

El CCI de Serveis Culturals complementa amb una perspectiva global la possibilitat d'anàlisi de les dades i els indicadors per a cadascun dels municipis, que compta amb materials de suport concrets en forma del quadre resum d'indicadors (QRI), l'extracte de punts forts i oportunitats de millora d'acord amb la mitjana del grup de contrast, així com una breu infografia amb alguns indicadors destacats. També, el conjunt de les dades facilitades, així com dels resultats del càlcul dels indicadors per a totes les edicions en les quals s'ha participat romanen accessibles i disponibles en el Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL) a través de l'aplicació QVS_Infodades.

1.1. Aspectes metodològics

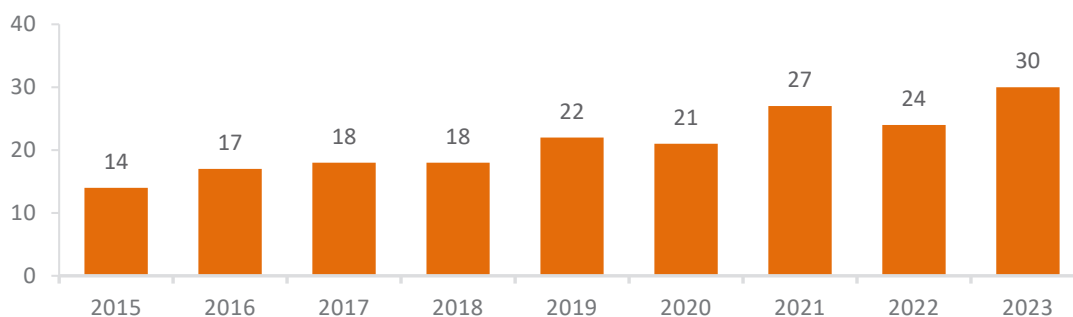
1.1.1. Municipis participants

A la 9a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal (CCI) de Serveis Culturals han participat 30 municipis, la xifra màxima de participació des de l'inici del projecte (vegeu el gràfic 1).

La mostra d'enguany comporta una tendència de creixement, amb la integració dels serveis culturals de sis municipis nous: Gavà, Molins de Rei, Montornès del Vallès, Palau-solità i Plegamans, Premià de Mar i Santa Perpètua de Mogoda.



Gràfic 1. Nombre de municipis participants en el CCI de Serveis Culturals segons any d'edició.
Anys 2015 a 2023



Font: elaboració pròpia.

Taula 1. Relació de municipis participants en la 9a edició del CCI de Serveis Culturals segons el tram de població. Any 2022

| Tram de menys de 30.000 habitants | | Tram de 60.000 a 100.000 habitants | |
|-----------------------------------|-----------|------------------------------------|-----------|
| Municipis | Habitants | Municipis | Habitants |
| Palau-solità i Plegamans | 14.911 | Granollers | 61.983 |
| Montornès del Vallès | 16.707 | Prat de Llobregat (el) | 65.030 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 25.930 | Viladecans | 66.720 |
| Molins de Rei | 26.242 | Castelldefels | 67.307 |
| Premià de Mar | 28.518 | Vilanova i la Geltrú | 68.152 |
| Tram de 30.000 a 60.000 habitants | | Tram de més de 100.000 habitants | |
| Municipis | Habitants | Municipis | Habitants |
| Sant Pere de Ribes | 31.688 | Santa Coloma de Gramenet | 117.981 |
| Sant Joan Despí | 34.039 | Mataró | 128.956 |
| Montcada i Reixac | 36.666 | Sabadell | 215.760 |
| Ripollet | 39.031 | Badalona | 223.506 |
| Vilafranca del Penedès | 40.056 | Terrassa | 224.114 |
| Igualada | 40.767 | Hospitalet de Llobregat (l') | 265.444 |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.642 | | |
| Esplugues de Llobregat | 46.414 | | |
| Gavà | 46.974 | | |
| Vic | 47.545 | | |

Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).



Taula 2. Representació de municipis participants en la 9a edició del CCI de Serveis Culturals sobre el total de municipis de la província de Barcelona segons el tram de població. Any 2022

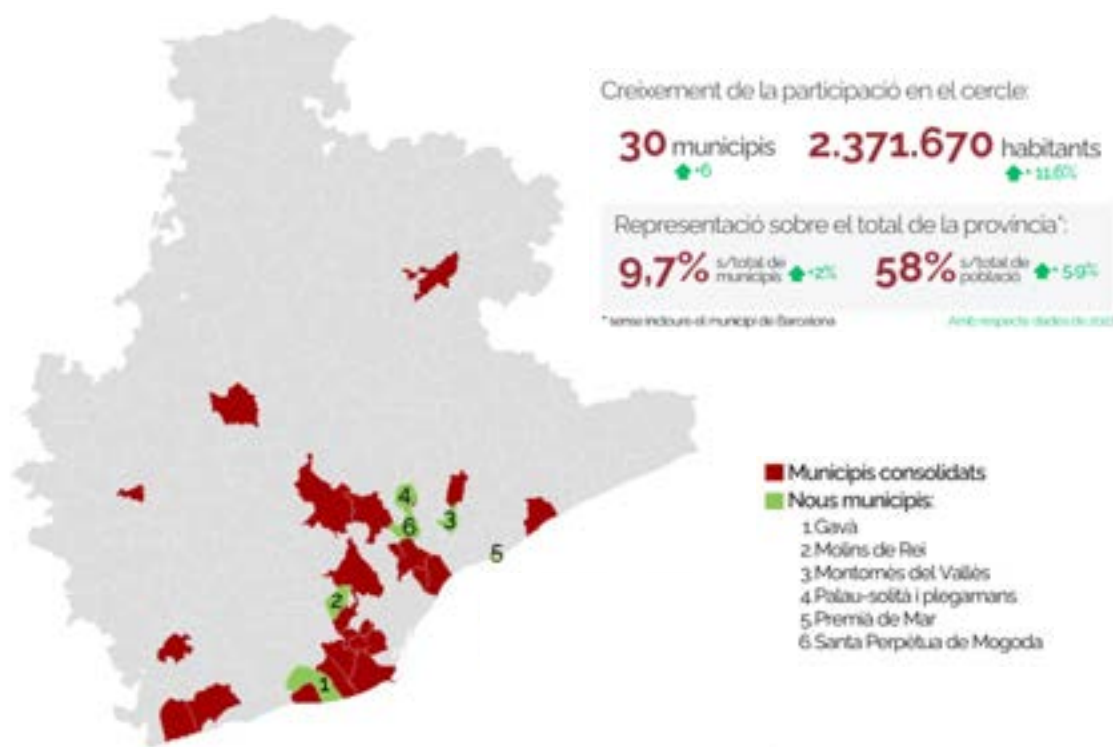
| | CCI Serveis Culturals | | Total província |
|--------------------------------|-----------------------|----------------------|-------------------|
| | Nombre | % s/ total província | Nombre |
| Nombre de municipis | | | |
| Menys de 30.000 hab. | 5 | 1,8 % | 279 |
| Més de 30.000 hab. | 25 | 80,6 %* | 31* |
| Tram de 30.000 a 60.000 hab. | 10 | 66,7 % | 15 |
| Tram de 60.000 a 100.000 hab. | 9 | 90,0 % | 10 |
| Tram de més de 100.000 hab. | 6 | 100,0 %* | 6* |
| Total | 30 | 9,7 %* | 310* |
| Població (en habitants) | | | |
| Menys de 30.000 hab. | 112.308 | 7,3 % | 1.543.246 |
| Més de 30.000 hab. | 2.259.362 | 88,7 %* | 2.548.176* |
| Tram de 30.000 a 60.000 hab. | 408.822 | 66,1 % | 618.629 |
| Tram de 60.000 a 100.000 hab. | 674.779 | 89,5 % | 753.786 |
| Tram de més de 100.000 hab. | 1.175.761 | 100,0 %* | 1.175.761* |
| Total | 2.371.670 | 58,0 %* | 4.091.422* |

Nota: (*) sense incloure el municipi de Barcelona.

Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).

D'acord amb la taula 2, els 30 municipis de la 9a edició del CCI de Serveis Culturals representen el 9,7% del total de municipis de la província de Barcelona i el 58% de la seva població (sense incloure-hi Barcelona capital).

Mapa 1. Perspectiva territorial de municipis consolidats i noves incorporacions en la participació de la 9a edició del CCI de Serveis Culturals a la província de Barcelona



1.1.2. Recollida de dades

La recollida de dades es realitza mitjançant la resposta a un qüestionari adreçat als responsables municipals del Cercle. D'acord amb el procediment del conjunt de Cercles de comparació intermunicipal, el recull de les dades se sotmet a un sistema de validació per revisar valors extrems, aclarir possibles variacions d'interpretació i verificar dades que s'han modificat substancialment d'un any a un altre. Aquest procés es fa mitjançant avisos automàtics del mateix qüestionari i gràcies al treball compartit entre els equips tècnics referents dels municipis participants, el Servei de Programació de la Direcció de Serveis de Planificació Econòmica i, en aquest Cercle, el Centre d'Estudis i Recursos Culturals (CERC) de la Diputació de Barcelona.

El qüestionari s'organitza al voltant de l'àmbit general, que inclou dades de les entitats, de recursos humans i de les webs i xarxes socials de cultura; variables relatives a diferents tipologies d'equipaments culturals (centres culturals polivalents, centres d'art i espais de creació), així com del cicle festiu i festivals municipals, i finalment, les dades econòmiques de l'àrea de cultura municipal.

I, com que la majoria dels 30 municipis del CCI de Serveis Culturals també participen en un o més dels cercles específics de biblioteques, museus i espais escènics, o en la xarxa d'arxius municipals, això permet afegir una selecció de dades provinents d'aquests respectius àmbits i obtenir una visió global dels serveis culturals municipals.

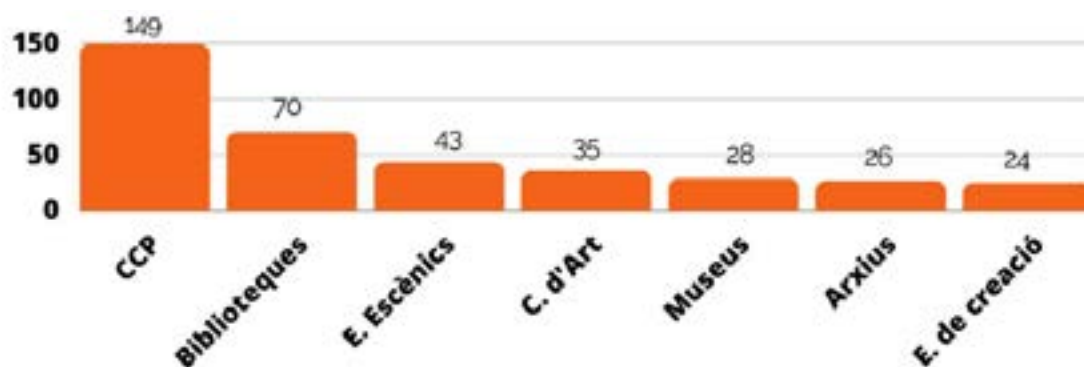
En total, en aquesta edició de 2022, el Cercle de Serveis Culturals ha obtingut dades de 375 equipaments culturals, 205 festes populars i 120 festivals dels municipis participants, fet que suposa un notable increment respecte a l'edició anterior.



Respecte dades de 2021

Els 375 equipaments analitzats corresponen a les diferents tipologies següents: 149 centres culturals polivalents (CCP), 70 biblioteques, 43 espais escènics, 35 centres d'art, 28 museus locals, 26 arxius i 24 espais de creació (vegeu el gràfic 2).

Gràfic 2. Equipaments analitzats en la 9a edició del CCI de Serveis Culturals segons tipologia



Font: elaboració pròpia.

Per tant, el CCI de Serveis Culturals defineix com a àmbits d'intervenció específics la gestió de serveis culturals vinculats a diferents tipologies d'equipaments, així com al cicle festiu i a festivals municipals en tant que espais de garantia d'accés a la cultura. Respecte a aquests equipaments culturals inclosos en el qüestionari del CCI de Serveis Culturals, cal especificar el següent:

- ▶ Els **centres culturals polivalents** són equipaments diversos com centres cívics, casals de barri, ateneus i altres espais municipals orientats a l'atenció quotidiana i més pròxima als ciutadans i a les entitats. En alguns casos, aquests equipaments no depenen orgànicament de les àrees de cultura dels municipis, sinó d'altres departaments com serveis socials, participació ciutadana, etc. La seva inclusió al CCI de Serveis Culturals s'explica perquè una part significativa de la seva activitat es considera rellevant en la vertebració del teixit cultural i associatiu del territori.
- ▶ Es consideren **centres d'art** els equipaments especialitzats en el sector de les arts visuals i plàstiques dedicats principalment a la producció, a l'exhibició i documentació.
- ▶ Els **espais de creació** són equipaments especialitzats en el foment de la creativitat artística.
- ▶ I finalment, el bloc del **cicle festiu** i els **festivals** fa referència a aquelles activitats culturals rellevants per als municipis que no tenen un equipament específic i que en molts casos es desenvolupen en espais públics. En aquest àmbit s'inclouen indicadors referits a la cultura popular i tradicional, així com a la participació de les entitats.

1.1.3. Indicadors

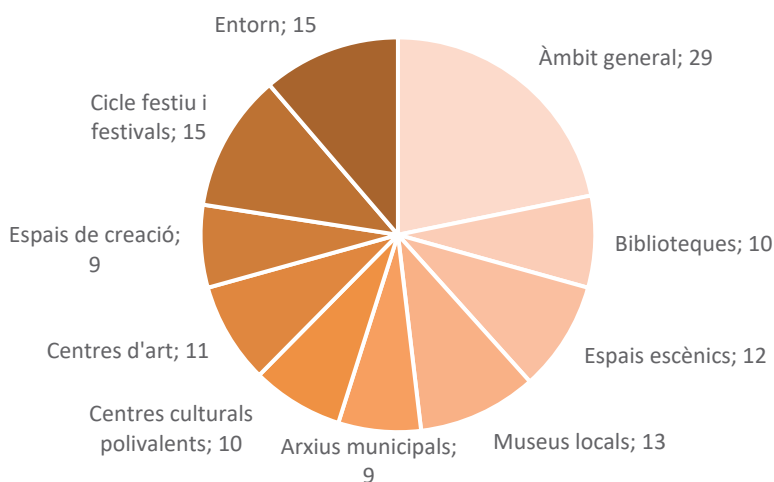
El quadre de comandament del CCI de Serveis Culturals està integrat per 133 indicadors. Aquests indicadors es calculen a partir de les operacions entre les variables obtingudes del qüestionari i de les dades d'entorn, com la població, així com de la selecció d'alguns indicadors dels altres cercles específics de cultura (biblioteques, espais escènics i museus locals) i de la xarxa d'arxius municipals.

Per tant, els indicadors del CCI de Serveis Culturals fan referència als següents àmbits d'intervenció cultural:

- ▶ Àmbit general (GEN)
- ▶ Espais escènics (ESC)
- ▶ Arxius municipals (ARX)
- ▶ Centres d'art (CAR)
- ▶ Cicle festiu i festivals (CFE)
- ▶ Biblioteques (BIB)
- ▶ Museus locals (MUS)
- ▶ Centres culturals polivalents (CCP)
- ▶ Espais de creació (ECR)
- ▶ Entorn

En el següent gràfic s'indica la quantitat d'indicadors que s'elaboren per a cadascun dels àmbits esmentats (vegeu el gràfic 3).

Gràfic 3. Nombre d'indicadors de la 9a edició del CCI de Serveis Culturals segons blocs d'intervenció cultural i de recollida de dades



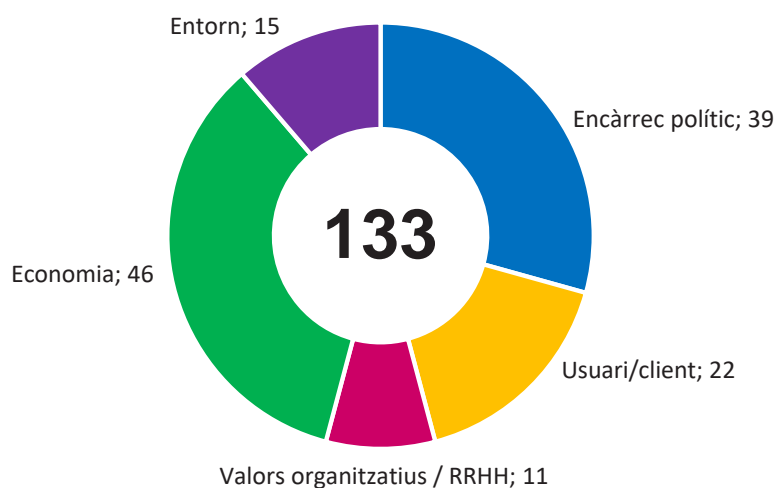
Font: elaboració pròpia.

A més, seguint la metodologia pròpia del conjunt dels Cercles, els indicadors del CCI de Serveis Culturals es classifiquen en les cinc dimensions següents: Encàrrec polític; Usuari-client; Valors organitzatius - RH; Economia; i Entorn (vegeu el gràfic 4).

- ▶ Dimensió **Encàrrec polític**: 39 indicadors (el 29,3% del total). Tracta indicadors relacionats amb la qualitat i la consecució dels objectius finals del servei.
- ▶ Dimensió **Usuari/client**: 22 indicadors (el 16,5% del total). Es refereix a l'ús que els usuaris fan del servei i la seva satisfacció.

- ▶ Dimensió **Valors organitzatius / RH**: 11 indicadors (el 8,3% del total). Fa referència al model organitzatiu i de gestió del servei, així com a tot allò relatiu als treballadors i les treballadores.
- ▶ Dimensió **Economia**: 46 indicadors (el 34,6% del total). Són indicadors relatius a l'ús dels recursos necessaris per oferir el servei, als costos associats i a les fonts de finançament.
- ▶ Dimensió **Entorn**: 15 indicadors (l'11,3% del total). Aquest apartat conté dades municipals que ajuden a contextualitzar els resultats obtinguts.

Gràfic 4. Distribució dels indicadors per a cadascuna de les cinc dimensions de la metodologia dels Cercles de comparació intermunicipal



Font: elaboració pròpia.

En aquest gràfic 4 es pot observar que cadascuna de les dimensions s'identifica amb un color diferent. Aquests són els colors que s'han aplicat en el disseny dels gràfics de resultats dels indicadors del Cercle, en funció de la dimensió a la qual pertanyen.

Les cinc dimensions configuren el Quadre Resum d'Indicadors (QRI), que es treballa en dues versions:

- ▶ El QRI amb les mitjanes globals dels indicadors del conjunt de municipis participants.
- ▶ El QRI específic de cadascun dels municipis participants, que facilita la comparació amb la mitjana dels municipis participants del seu mateix tram poblacional i, alhora, la detecció de punts forts i oportunitats de millora dels seus serveis culturals.

Hi ha un grup d'indicadors que són transversals, i per tant, comuns a tots els Cercles de comparació intermunicipals, que fan referència a la dimensió organitzativa/recursos humans i a la dimensió econòmica. Això permet fer una anàlisi comparativa entre els serveis culturals i els altres serveis municipals, sobre els quals també s'han constituït Cercles: abastament local d'aigua, biblioteques, cementiris municipals, enllumenat públic, escoles bressol, escoles de música, espais escènics, esports, fires locals, gestió i tractament de residus, mediació ciutadana, mercats municipals, museus locals, neteja viària, OMIC –oficines municipals d'informació al consumidor–, OTL –oficines tècniques laborals–, policia local, seguretat alimentària, serveis d'igualtat, serveis locals d'ocupació, serveis socials i verd urbà.

1.2. Context i evolució de l'entorn

Els indicadors del CCI de Serveis Culturals s'insereixen dins del context general i l'evolució de l'àmbit cultural català; per tant, abans de mostrar els resultats específics dels municipis participants, es requereix analitzar com ha evolucionat durant l'any analitzat 2022, el sector cultural català.

1.2.1. Pràctiques culturals

Si observem les dades derivades de l'enquesta de participació cultural de Catalunya, durant l'any 2022 es confirma un increment de les pràctiques culturals referides a l'assistència a concerts, espectacles, cinema i exposicions, encara que sense assolir els resultats previs a la pandèmia, excepte en el cas de l'assistència a espectacles, que recupera el nivell pre-pandèmia (vegeu el gràfic 5).

Gràfic 5. Pràctiques culturals a Catalunya (I). Anys 2019-2022

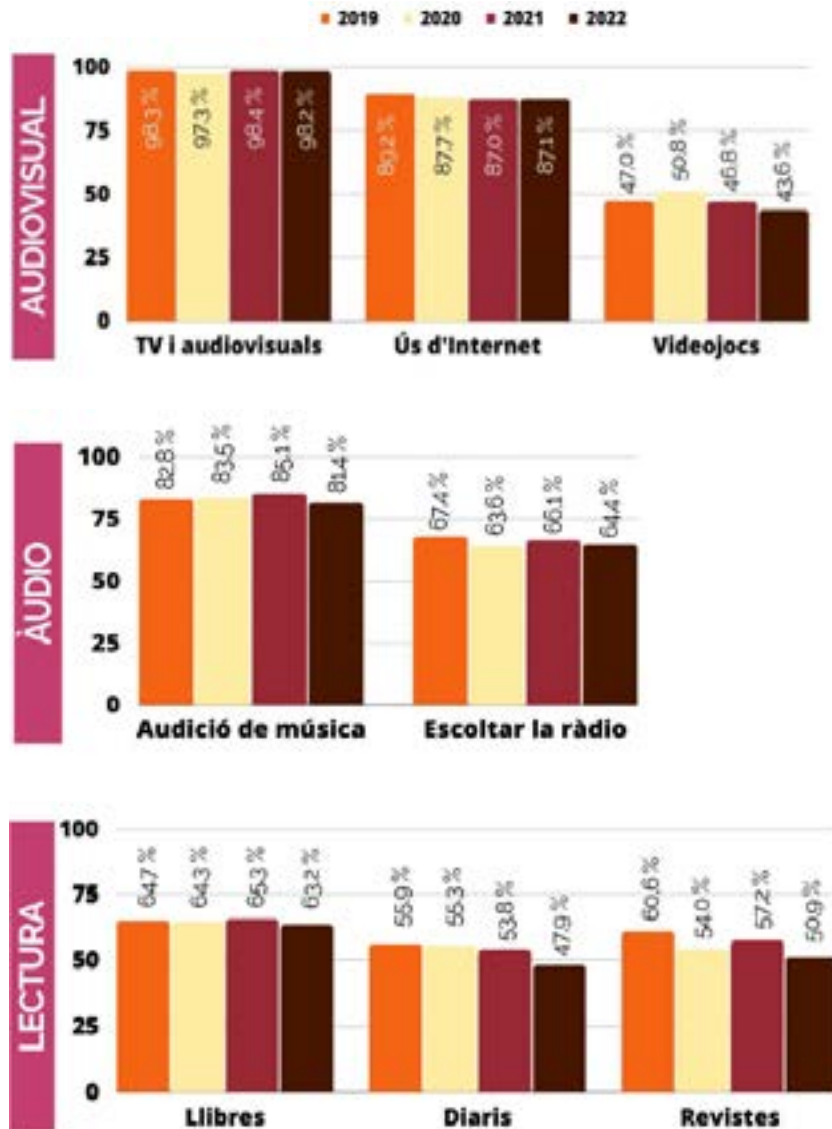


Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta de participació cultural de Catalunya. Departament de Cultura.

I respecte a les tendències de canvi que ja s'estaven produint abans de la pandèmia, però que aquesta ha accelerat, destaca l'ús d'Internet i de les plataformes de continguts audiovisuals (vegeu el gràfic 6).



Gràfic 6. Pràctiques culturals a Catalunya (II). Anys 2019-2022



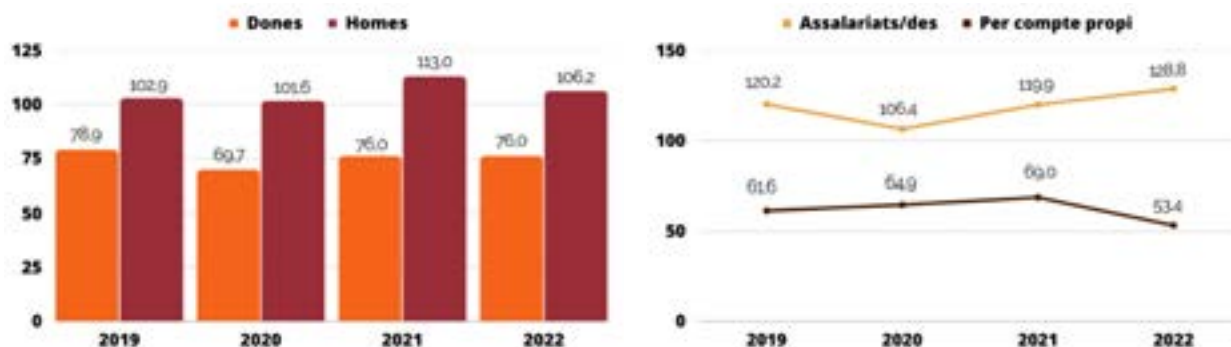
Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta de participació cultural de Catalunya. Departament de Cultura.

1.2.2. Mercat de treball

Pel que fa a l'ocupació laboral en el sector cultural de Catalunya en l'any 2022, tal com s'observa en el gràfic 7:

- ▶ L'ocupació en el sector cultural català continua sent més baixa per a les dones, i s'incrementa la desigualtat envers els homes. En les dades d'ocupació específiques dels serveis de cultura municipals del cercle, en canvi, es produeix un equilibri invers, positiu per a les dones treballadores, com es detalla més endavant en els resultats del cercle, en el gràfic 18.
- ▶ Respecte a la distribució entre persones treballadores del sector cultural per compte propi o assalariades, un total de 15.600 persones han deixat l'ocupació, i això situa les dades per sota de les dades durant la pandèmia.

Gràfic 7. Ocupació laboral en el sector cultural de Catalunya en milers de persones. Anys 2019-2022

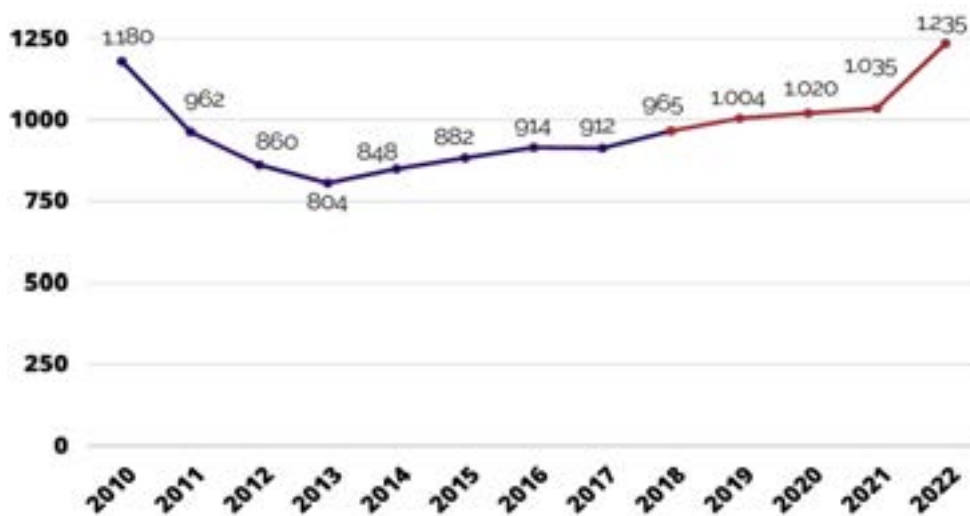


Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta de població activa (EPA).

1.2.3. Finançament públic

El pressupost destinat a cultura del conjunt de les administracions catalanes, en l'any 2022 ha arribat fins a 1.235 milions d'euros, un 19,3% més que l'any anterior. Aquesta quantitat situaria la despesa pública de cultura en 158 euros per habitant l'any, 25 euros més per habitant i any que l'exercici anterior, si bé encara s'està lluny de la mitjana europea, que són 220 euros per habitant (vegeu el gràfic 8).

Gràfic 8. Despesa pública de la Generalitat i les administracions locals catalanes. En milions d'euros. Anys 2010-2022



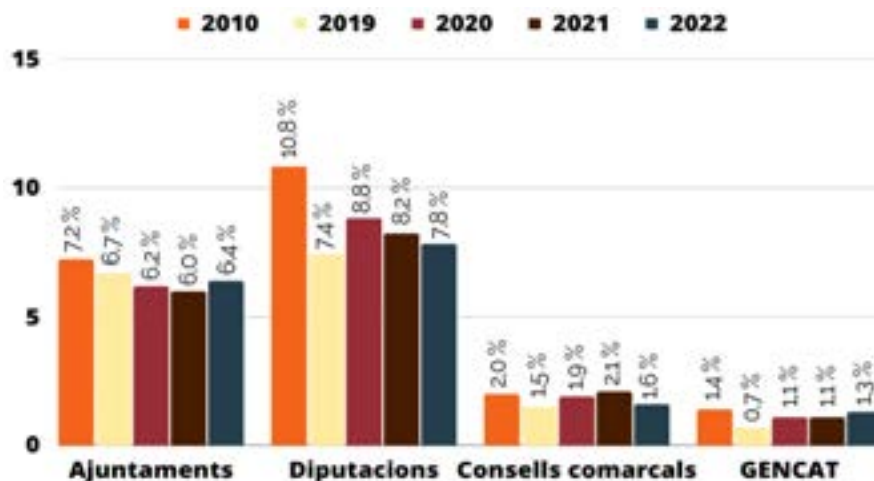
Font: Informe anual sobre l'estat de la cultura i de les arts (CONCA, 2023).

Nota: per al càlcul de la despesa pública en cultura s'ha agregat la informació pressupostària del Departament de Cultura i de les administracions locals catalanes. Les dades indicades fins a l'any 2017 corresponen als pressupostos executats i consolidats. Les dades corresponents a les entitats locals dels anys 2019, 2021 i 2022, i les dades del Departament de Cultura del 2018 en endavant provenen dels pressupostos aprovats.



Si segreguem la despesa pública per administració catalana, les diputacions i els ajuntaments continuen sent les administracions que més destinen a cultura (vegeu el gràfic 9).

Gràfic 9. Despesa pública en cultura segons l'administració catalana. Percentatge sobre la despesa total. Anys 2010 i 2019-2022



Font: Informe anual sobre l'estat de la cultura i de les arts (CONCA, 2023).

Nota: càlculs realitzats amb dades de pressupost aprovat.



1.2.4. Despesa familiar

Els efectes negatius de la pandèmia s'evidencien en l'evolució de la despesa mitjana de les famílies en cultura a Catalunya. Si observem la seva evolució des de 2010, després del descens que es va produir arran de la crisi econòmica que va tocar fons l'any 2013, s'observa una caiguda abrupta amb la crisi sanitària el 2020 i 2021, i un notable increment en l'any analitzat, el 2022, encara molt lluny dels nivells previs a la pandèmia (vegeu el gràfic 10).

Gràfic 10. Despesa mitjana de les famílies en cultura a Catalunya. En €/llar. Anys 2010-2022



Font: elaboració pròpia a partir de les dades de l'enquesta de pressupostos familiars. Institut Nacional d'Estadística. Nota: per al càlcul de la despesa mitjana de famílies en cultura a Catalunya, seguint la metodologia de les edicions anteriors del CCI de Serveis Culturals, se sumen les mitjanes dels següents codis de despesa:

- 09.2.4 T Altres béns per a l'oci, l'esport i la cultura
- 09.3.2 T Serveis culturals
- 09.4.1. T Llibres

2. Resultats dels principals indicadors

2.1. Estructura general dels serveis culturals

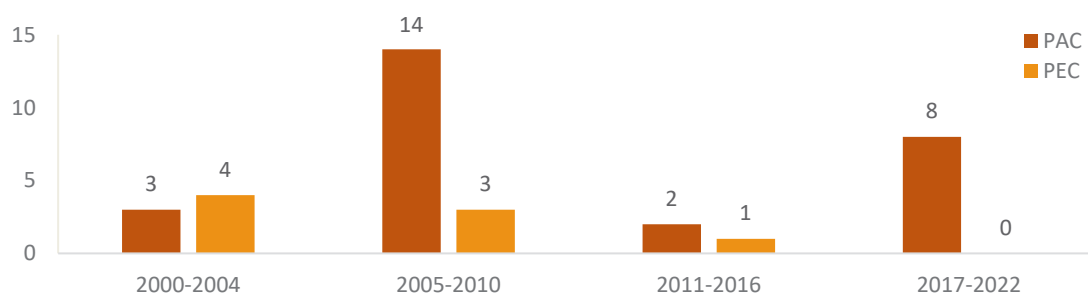
El primer bloc de l'anàlisi de resultats dels principals indicadors de l'any 2022 aborda una mirada estructural dels serveis culturals participants, una perspectiva general sobre la disposició de planificació en matèria de polítiques culturals, de recursos econòmics, humans i materials –en aquest cas, equipaments–, que en possibilitin el desplegament, així com sobre la vertebració i evolució del calendari popular festiu dels municipis.

2.1.1. Planificació estratègica

L'administració pública, així com altres organitzacions, es dota de processos de planificació per tal d'assolir els seus objectius, fites i reptes. Aquests processos cerquen dissenyar i implementar una estratègia per organitzar i orientar l'acció envers el seu acompliment. En els serveis de cultura locals, la planificació estratègica esdevé l'eina mitjançant la qual s'estableixen les línies prioritàries d'actuació en tots els àmbits que afecten les polítiques culturals municipals i la seva gestió.

En aquesta edició, l'informe de resultats del CCI de Serveis Culturals incorpora una breu aproximació a la pràctica de la planificació estratègica tot analitzant quins municipis dels participants han desenvolupat processos de planificació estratègica amb el suport del programa d'assessoraments del Centre d'Estudis i Recursos Culturals (CERC) de la Diputació de Barcelona (vegeu el gràfic 11). En concret, es presenta el recompte de processos de planificació cultural en forma de plans locals de cultura –o plans d'acció cultural– i de plans d'equipaments culturals desenvolupats en els darrers vint anys. S'ha tingut en compte que es corresponen a processos amb una vigència a mitjà i llarg termini, i des del coneixement que aquestes no són les úniques concrecions existents d'aquests tipus de processos i que no tots els processos desenvolupats per part dels municipis s'han realitzat amb la col·laboració del programa d'assessoraments culturals.

Gràfic 11. Nombre de plans d'acció cultural (PAC) i plans d'equipaments culturals (PEC) desenvolupats amb el suport del programa d'assessoraments del CERC als municipis participants en la 9a edició del CCI de Serveis Culturals. Anys 2000-2022



Font: Centre d'Estudis i Recursos Culturals (CERC) de la Diputació de Barcelona.

Del total dels municipis participants en aquesta edició del CCI de Serveis Culturals, un 80% han desenvolupat processos de planificació estratègica amb el suport del CERC durant el període referit. D'aquests, la majoria es varen desenvolupar en el període 2005-2010, prèviament als efectes de la crisi financera de 2008 que va afectar especialment el finançament de la cultura en els anys posteriors (2011-2016).



D'altra banda, hi ha un predomini inequívoc dels plans locals de cultura (PAC) per sobre dels d'equipaments (PEC), un fenomen que és possible associar al fet que molts municipis aborden processos de planificació d'equipaments en clau del conjunt del municipi, incloent aquí els d'ús cultural, i per tant no els aborden de manera sectorial.

L'expertesa dels equips tècnics participants i l'inici d'un nou mandat en els governs locals proporcionen un context favorable per a l'impuls de processos de planificació estratègica en cultura a implementar i avaluar durant els propers anys.

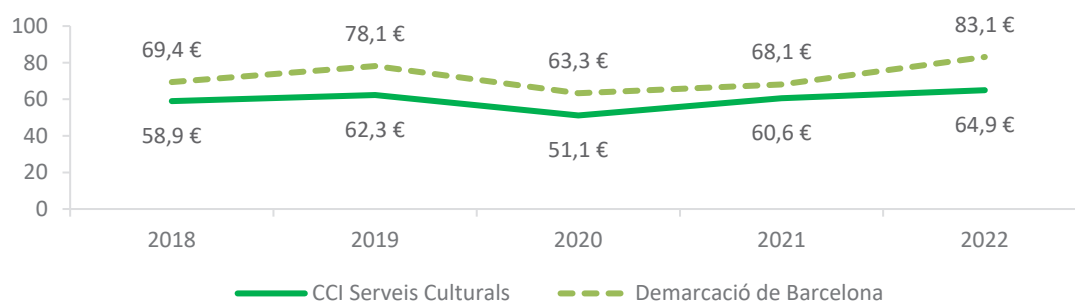
En l'actualitat, un 26,6% dels municipis analitzats disposen d'un pla estratègic de cultura desenvolupat en els darrers 5 anys (2017-2022), una dada a considerar en termes de la vigència d'aquests processos de planificació cultural local. Pel que fa a la resta, tenint en compte l'elevada referència de municipis amb experiència prèvia en el desenvolupament d'aquesta pràctica estratègica, així com l'inici d'un nou mandat després de les eleccions municipals del passat mes de maig de 2023, és possible identificar un context favorable amb un elevat potencial d'actualització per a l'impuls de processos de planificació estratègica en cultura als municipis participants en el CCI.

2.1.2. Finançament

El desplegament dels serveis culturals requereixen una disposició de recursos i de finançament adequats. Els indicadors del CCI aborden tres fonts de finançament dels serveis culturals locals: l'autofinançament per part de l'ajuntament, les aportacions d'altres institucions mitjançant transferències corrents i els ingressos obtinguts de l'aplicació de taxes, preus públics i patrocini.

La despesa mitjana realitzada pels ajuntaments en el funcionament dels serveis de cultura l'any 2022 ha estat de 64,9 € per habitant, una dada que dona inèrcia a una recuperació progressiva des de la irrupció de la pandèmia COVID-19, que aleshores va provocar que s'estronqués la recuperació dels nivells de despesa municipal executada en cultura des dels efectes de la crisi financera de 2008 en el conjunt de la província.¹

Gràfic 12. Despesa corrent en cultura per habitant als municipis participants del CCI de Serveis Culturals i a la província de Barcelona. En €/habitant. Anys 2018-2022



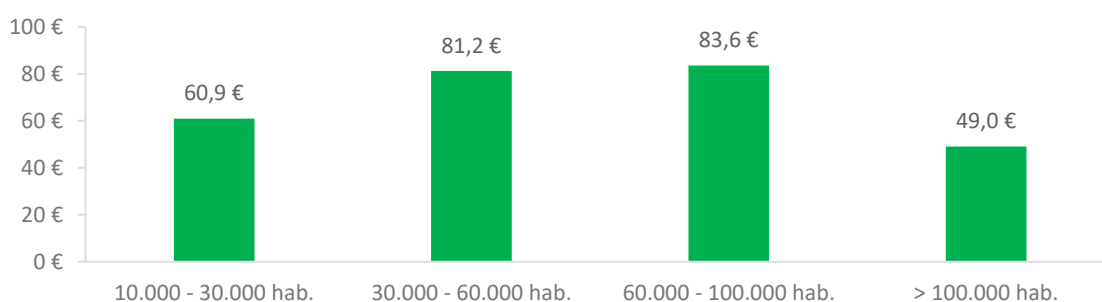
Nota: les dades de la província de Barcelona són del Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM) de la Diputació de Barcelona. Pel que fa a l'any 2022, la mitjana de la província esdevé provisional perquè es calcula sobre la informació disponible de 272 municipis respecte dels 311 que conformen la demarcació en el moment de redacció de l'informe.

¹ El CERC analitza la despesa en cultura dels municipis de la província de Barcelona amb l'objectiu d'oferir una visió global i evolutiva al llarg dels darrers anys. Vegeu el darrer informe: Miralles, G. (2023). *La despesa municipal en cultura. Anàlisi de la despesa executada en cultura dels ajuntaments de Barcelona en el període 2018-2021*. Barcelona: CERC Diputació de Barcelona. Accés a <https://diba.cat/cerc/recerca>.

Si ampliem la comparabilitat d'aquest indicador atenent a diferents trams de població de la mostra d'aquesta edició (vegeu les taules 1 i 2), es constata que són el grup de municipis d'entre 30.000 i 60.000, i els d'entre 60.000 i 100.000 habitants els que més despesa corrent en cultura efectuen per habitant (81,2 €/hab. i 83,6 €/hab., respectivament), i aquest darrer tram poblacional és l'únic que se situa per sobre de la mitjana global de la província (83,1 €/hab.) (vegeu el gràfic 13).

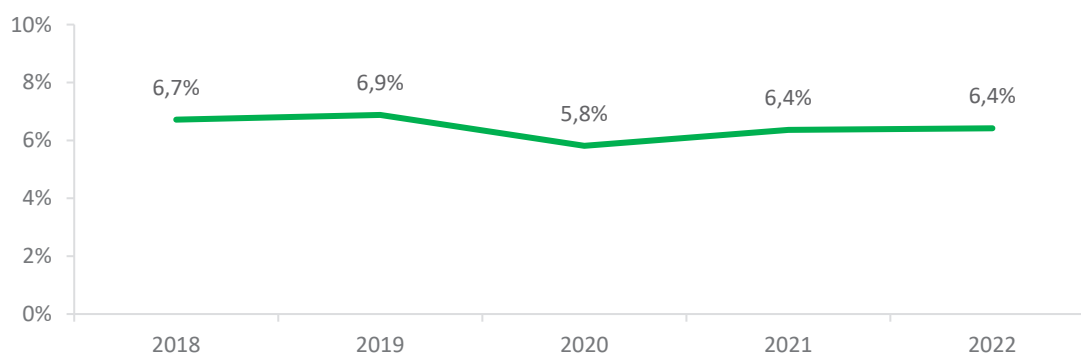
Per contra, són els municipis més grans, els de més de 100.000 habitants, els que hi destinen menys dotació per habitant (49,0 €/hab.), una despesa molt inferior a la que proporcionalment hi destina la representació de municipis més petits de la mostra, d'entre 10.000 i 30.000 habitants (60,9 €/habitament).

Gràfic 13. Despesa corrent en cultura per habitant als municipis participants del CCI de Serveis Culturals segons tram poblacional. En €/habitament. Any 2022



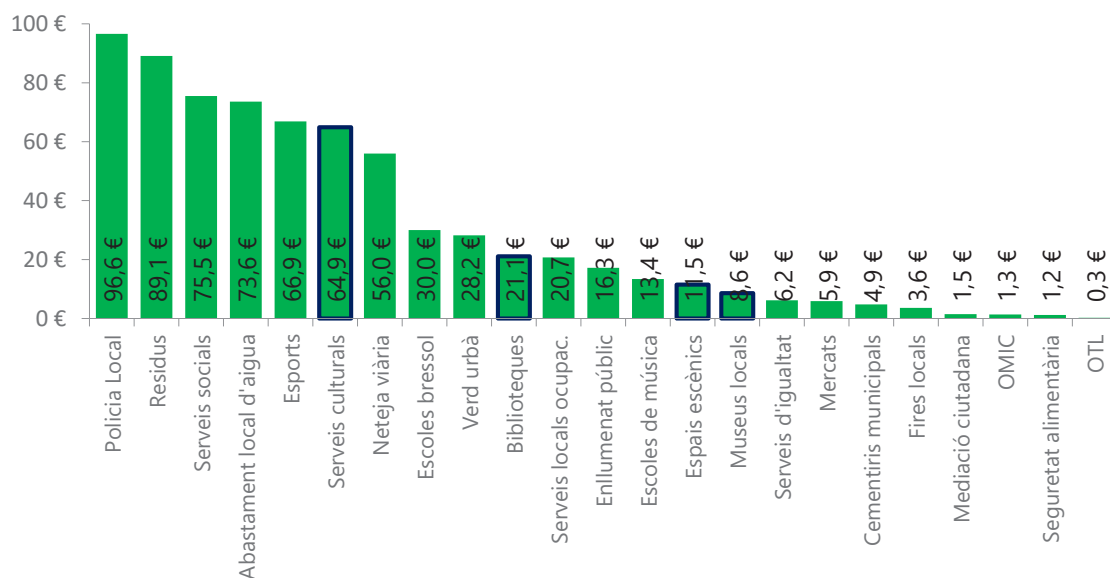
Si bé en termes globals aquestes dades superen les xifres prèvies a la pandèmia, si atenem al pes que aquesta despesa representa en el conjunt del pressupost corrent municipal, s'observa un estancament en el 6,4% durant els darrers dos exercicis, una dada propera, però encara inferior als percentatges previs a l'any 2020 (vegeu el gràfic 14).

Gràfic 14. Despesa en cultura sobre pressupost corrent municipal. En percentatge. Anys 2018-2022



En una perspectiva comparada, els gràfics 15 i 16 contrasten aquest finançament amb el resultat de la resta de serveis públics analitzats en el marc de la metodologia dels Cercles de comparació intermunicipal.

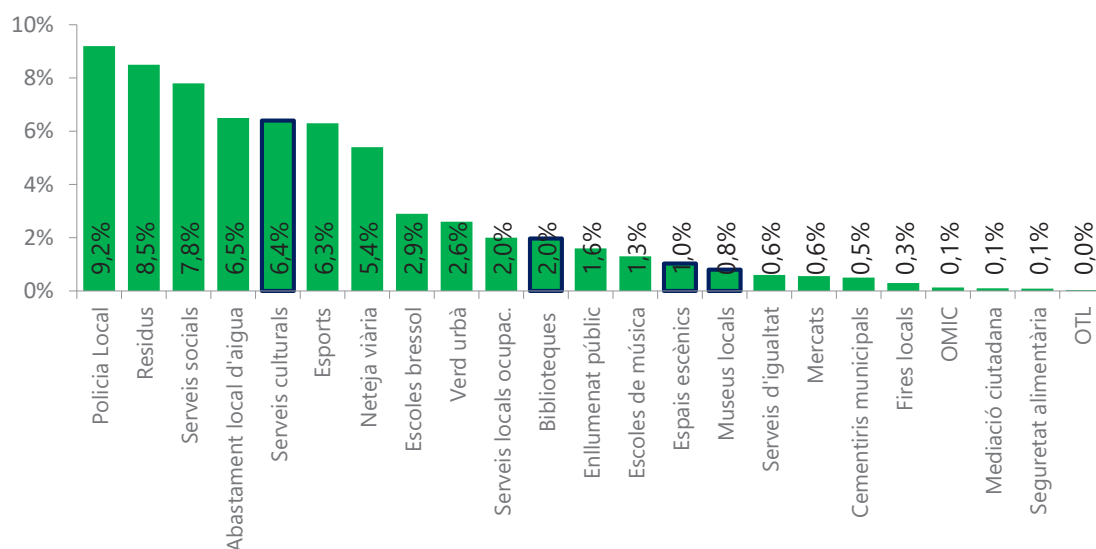
Gràfic 15. Despesa corrent total per habitant dels serveis municipals analitzats pels Cercles de comparació intermunicipal. En €/habitant. Any 2022



Nota: cal tenir en compte que els diferents Cercles de comparació intermunicipal, també els relacionats amb la cultura (biblioteques, espais escènics, museus locals i serveis culturals) no estan integrats pels mateixos municipis.



Gràfic 16. Despesa en cultura sobre el pressupost corrent municipal dels serveis municipals analitzats pels Cercles de comparació intermunicipal. En percentatge. Any 2022



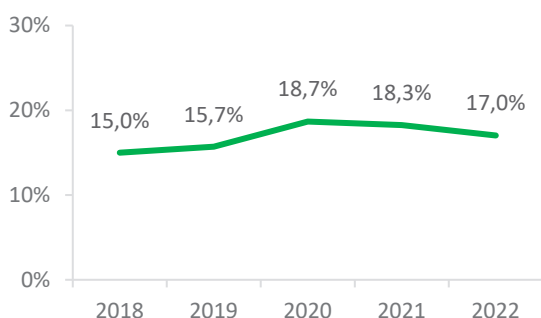
Nota: vegeu nota a gràfic 15.

En l'anàlisi d'aquesta despesa, cal considerar l'increment del pes relatiu del finançament obtingut per transferències d'organismes supramunicipals, que augmentà sensiblement de 2019 a 2020 i que traça un descens suau en els dos últims exercicis, tot i mantenir-se per sobre de les xifres prepanedèmia (vegeu el gràfic 17). De fet, aquesta progressió es pot associar en bona part a la tendència que presenta la tercera font de finançament analitzada, aquella que prové de l'aplicació de taxes, preus públics i de l'assoliment d'acords de patrocini. La capacitat d'autofinançament dels serveis culturals locals mostra una inèrcia de recuperació al ritme d'un punt percentual (pp)

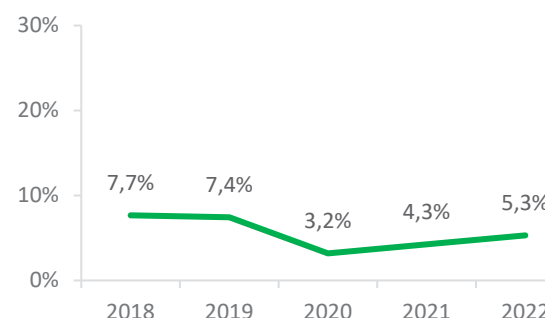
interanual des de la davallada de l'any 2020 (quan va caure 4,2 pp). No obstant això, la dada de 2022 (5,3%) encara es manté lluny de les de 2018 i 2019, que es mantenen per sobre del 7% com a font de finançament sobre el total de la despesa corrent en cultura (vegeu el gràfic 18).

Per tant, la variació correlativa d'aquestes dues fonts de finançament pot associar-se a la davallada i a la recuperació progressiva de l'activitat cultural motivada per la pandèmia, amb efectes directes en la capacitat d'autofinançament i, conseqüentment, en l'increment indirecte del pes relatiu del finançament per transferències d'altres institucions, sovint de caràcter més sostingut i estable.

Gràfic 17. Finançament per transferències d'altres institucions sobre la despesa corrent en cultura. En percentatge. Anys 2018-2022



Gràfic 18. Autofinançament per taxes, preus públics i patrocini sobre la despesa corrent en cultura. En percentatge. Anys 2018-2022



Més endavant, en el bloc de gestió pressupostària, s'aprofundirà en les diferències existents entre el finançament de cadascuna de les tipologies d'equipament i àmbits d'intervenció amb capacitat de recuperació desigual.

En conjunt, l'anàlisi del finançament dels serveis culturals locals participants mostra una recuperació relativa, que es manifesta per sobre de les dades prèvies a la irrupció de la pandèmia en termes de despesa per habitant –amb diferències segons el seu tram poblacional–, però que es manté encara per sota en el percentatge que representa sobre el pressupost corrent municipal –estancat–, i en la capacitat d'autofinançament –encara lluny, malgrat mantenir una inèrcia suau de recuperació.

2.1.3. Recursos humans

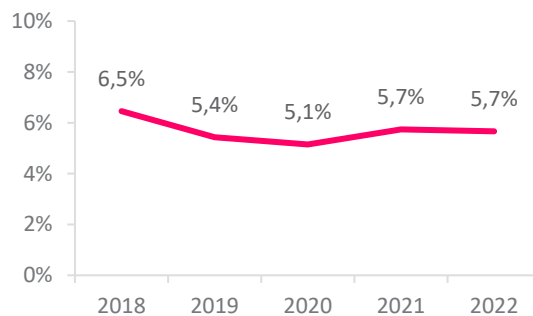
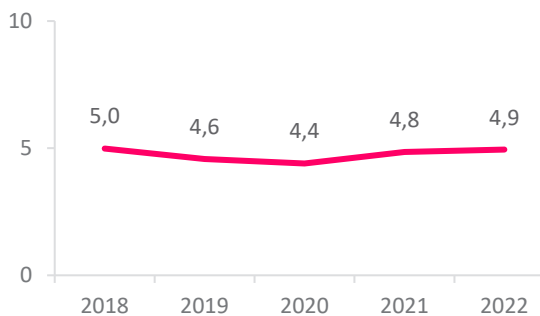
Els equips professionals són un dels elements clau per garantir un bon servei públic cultural des dels municipis. Els professionals de la gestió dels serveis culturals públics organitzen els mitjans materials, personals i econòmics per a l'efectiva prestació, execució o materialització dels serveis culturals amb l'objectiu general de vetllar pel retorn social de la inversió pública. La seva dotació, per tant, esdevé una necessitat nuclear del desenvolupament de les polítiques culturals.

El nombre de persones treballadores a l'àrea de cultura dels ajuntaments participants es manté força estable en els darrers cinc anys, tant en nombre com pel que fa al pes relatiu sobre el conjunt de la plantilla municipal.

Gràfic 19. Nombre de persones treballadores de l'àrea de cultura de l'ajuntament per cada 10.000 habitants. Anys 2018-2022

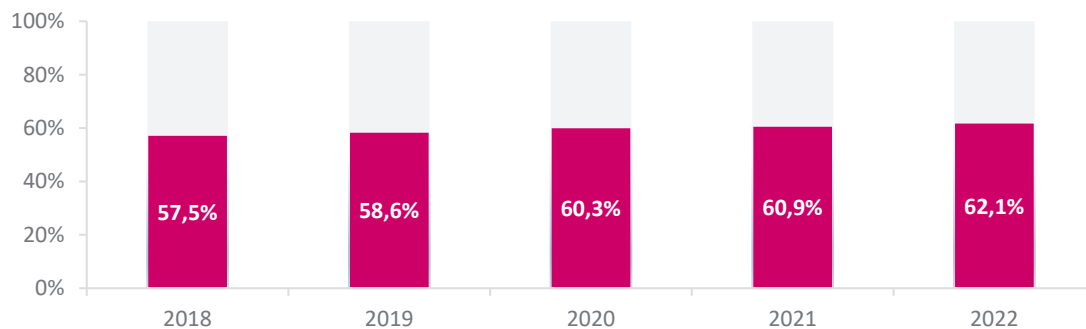
Gràfic 20. Personal de l'àrea de cultura de l'ajuntament sobre el total de personal municipal (en percentatge). Anys 2018-2022





En clau de gènere, es produeix un equilibri positiu envers les dones treballadores, amb un lleuger increment progressiu durant el període 2018-2022 (vegeu el gràfic 21). Al contrari de les dades d'ocupació global del sector de la cultura (vegeu el gràfic 7), en els municipis participants se situen per sobre del pes dels homes.

Gràfic 21. Dones treballadores sobre el total de personal municipal de l'àrea de cultura. En percentatge. Anys 2018-2022



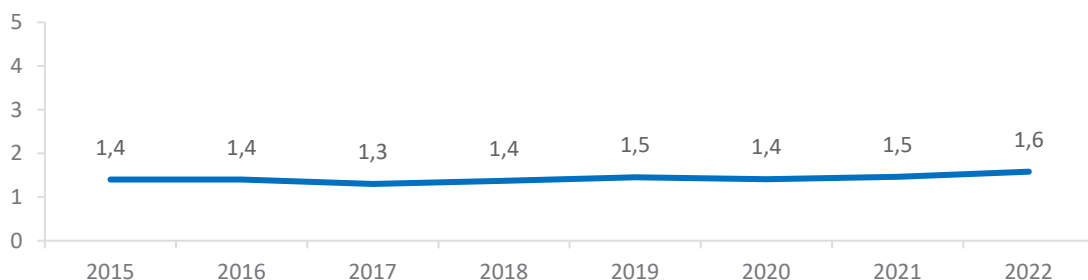
El predomini de dones que mostra aquest gràfic coincideix amb el perfil de l'ocupació cultural en l'àmbit públic analitzat per Carreño i Villarroya (2020) en el marc del programa d'estudis i recerca del CERC,² en el qual s'analitzen perfils i condicions laborals dels professionals de la cultura als ajuntaments, que complementen l'evolució d'indicadors dels valors organitzatius i de recursos humans d'aquest estudi, ampliat posteriorment en el bloc de gestió.

2.1.4. Equipaments i calendari festiu

Tal com recull el bloc d'aspectes metodològics, el CCI de Serveis Culturals defineix com a àmbits d'intervenció específics la gestió de serveis culturals vinculats a diferents tipologies d'equipaments, així com al cicle festiu i als festivals municipals, en tant que espais de garantia d'accés a la cultura. Si bé la dotació d'equipaments culturals no varia significativament des de la primera edició del CCI, aquesta lectura caldria complementar-la amb altres interrogants sobre l'estat dels mateixos equipaments, ja que atenent al fet que en el gràfic 11 s'intueix poc hàbit planificador en matèria d'equipaments culturals, és recomanable vetllar pel seu manteniment i atendre a l'evolució dels hàbits de pràctica cultural de la ciutadania com a possibles línies de treball al voltant de l'actualització del seu rol com a garants dels drets culturals de la ciutadania.

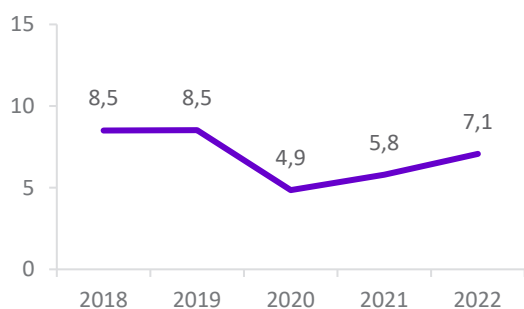
² Carreño, T.; Villarroya, A. (2020). *L'ocupació cultural en l'àmbit públic. Perfil i condicions laborals dels professionals de la cultura als ajuntaments*. Barcelona: Centre d'Estudis i Recursos Culturals de la Diputació de Barcelona. Accés a <https://diba.cat/cerc/recerca>.

Gràfic 22. Nombre total d'equipaments culturals dels municipis per cada 10.000 habitants.
Anys 2015-2022

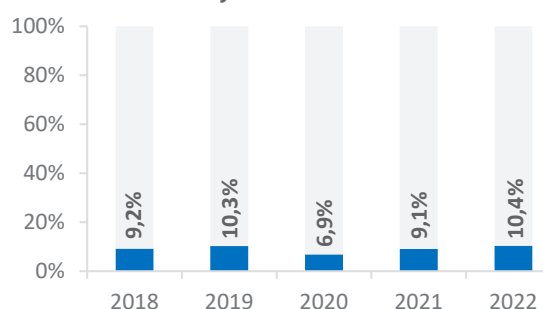


Pel que fa al calendari festiu, el nombre d'esdeveniments i el nombre de dies de l'any amb activitats relacionades amb les festes populars continuen una recuperació progressiva, propera a la tendència pre-pandèmia (vegeu els gràfics 23 i 24).

Gràfic 23. Nombre de festes populars municipals anuals. Anys 2018-2022



Gràfic 24. % dies de l'any amb activitats relacionades amb el cycle festiu. En percentatge. Anys 2018-2022

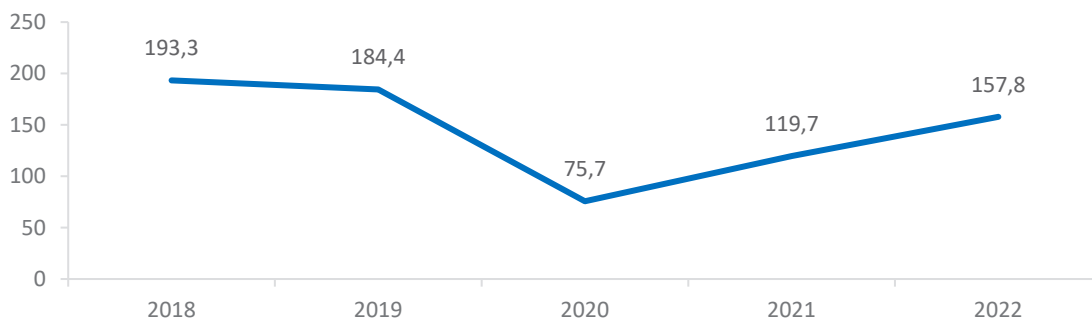


Com a radiografia d'un organisme social, l'evolució de la cultura popular i el seu calendari festiu han experimentat durant les últimes dècades un conjunt de canvis profunds en els quals la pandèmia ha incidit. I no ho ha fet únicament en termes d'aturada de l'activitat com a conseqüència de les mesures de seguretat i la prevenció de contagis, sinó també en els reptes de relligar la tradició amb la contemporaneïtat, i en el d'afermar el diàleg i els lligams de participació entre els agents, els subjectes promotors de la vitalitat cultural dels municipis.

2.2. Activitat cultural promoguda des dels serveis culturals

L'any 2022 es comptabilitzen una mitjana de 158 activitats culturals promogudes pels serveis culturals per cada 10.000 habitants, una xifra que consolida una tendència de recuperació progressiva de l'activitat cultural dels municipis participants, però que es manté inferior als resultats previs a la irrupció de la pandèmia (vegeu el gràfic 25).

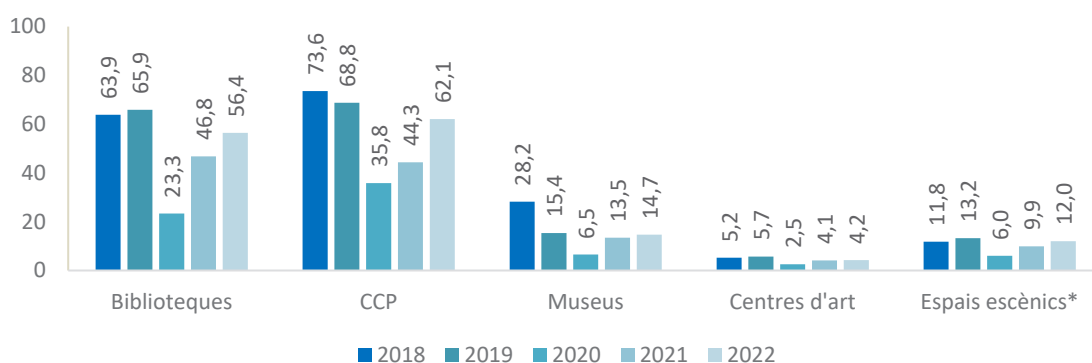
Gràfic 25. Volum d'activitat cultural als municipis promoguda des dels serveis culturals per cada 10.000 habitants. Anys 2018-2022



2.2.1. En equipaments culturals

Si analitzem aquesta activitat des de la perspectiva de localització, és imprescindible abordar les diferents tipologies d'equipament cultural, que, si bé totes responen a la tendència del gràfic anterior (gràfic 25), presenten ritmes de recuperació desigual (vegeu el gràfic 26).

Gràfic 26. Volum d'activitat cultural presencial als municipis promoguda des dels serveis culturals segons tipologia d'equipament cultural per cada 10.000 habitants. Anys 2018-2022



Nota: (*) les dades dels espais escènics corresponen a les funcions professionals d'iniciativa municipal promogudes als espais escènics del municipi per cada 10.000 habitants, i provenen del CCI d'Espais escènics. Per tant, malgrat que la majoria dels municipis analitzats participen també en el CCI d'Espais escènics (excepte Esplugues de Llobregat, Molins de Rei, Sant Pere de Ribes, Santa Coloma de Gramenet i Santa Perpètua de Mogoda), la variació de la mostra comporta variabilitat de resultats entre els cercles. No obstant això, s'incorpora aquí en clau de visió global de l'activitat promoguda des dels serveis culturals segons el tipus d'equipament.

Si prenem com a referència la dada de 2019, la irrupció de la pandèmia va afectar amb més intensitat les biblioteques i els museus, amb un descens de l'oferta d'activitat del 64,6% i del 57,8%, respectivament, per cada 10.000 habitants l'any 2020, malgrat que les restriccions per a l'activitat cultural fossin compartides amb la resta d'equipaments analitzats (-56,1% en els centres d'art, -54,5% en els espais escènics i -48,0% en els CCP).

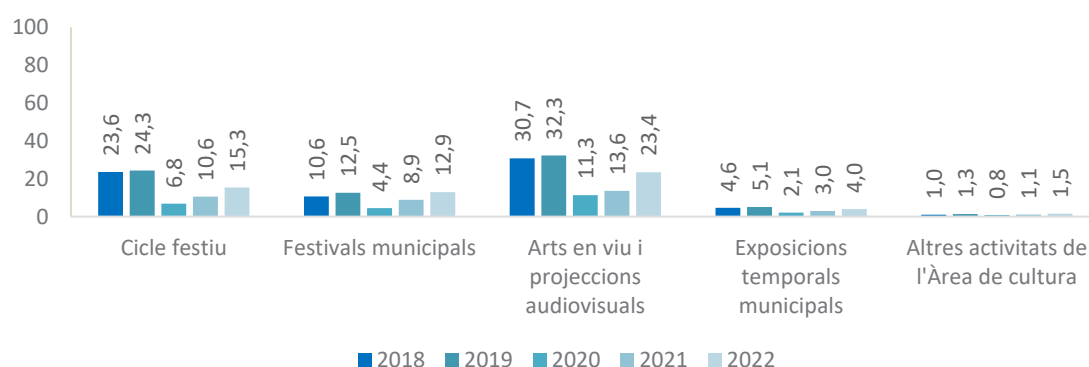
Les biblioteques i els museus són els espais que també han presentat més capacitat relativa de recuperació de l'activitat promoguda durant el període 2020-2022, seguits pels espais escènics, els centres d'art i els CCP, tot i que cap dels casos no assoleix l'oferta d'activitat promoguda l'any 2019. De fet, malgrat aquests esforços, els centres d'art i les biblioteques són els que mantenen

l'any 2022 un diferencial més gran respecte a l'oferta de 2019 (-26,3% i -14,4%, respectivament), lluny del que també mostren els CCP (-9,7%), els espais escènics (-9,1%) i els museus (-4,5%).

2.2.2. En localitzacions diverses i a l'espai públic

Si atenem a aquells indicadors que ens proporcionen informació de l'oferta d'activitat promoguda en espais diversos i a l'espai públic, la interrupció de l'oferta va esdevenir generalment més accentuada en aquests casos que no pas en els equipaments culturals, abordats en l'apartat anterior. Destaca el cycle festiu, que l'any 2020 patí una davallada del 72% del volum d'activitat per cada 10.000 habitants respecte al 2019, seguit dels espectacles d'arts en viu i projeccions audiovisuals (-65,0%), els festivals municipals (-64,8%) i les exposicions temporals d'organització municipal (-58,8%).

Gràfic 27. Volum d'activitat cultural presencial als municipis promoguda des dels serveis culturals en localitzacions diverses i a l'espai públic per cada 10.000 habitants. Anys 2018-2022



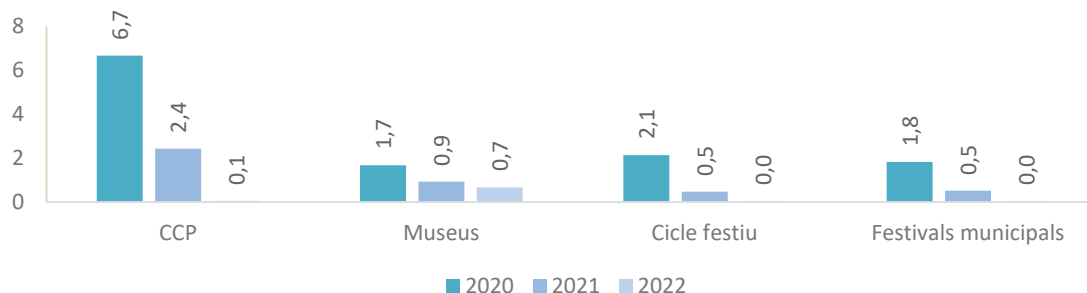
D'acord amb el gràfic anterior, de tots els casos analitzats, destaca una notable recuperació de l'activitat promoguda en el marc de festivals municipals, l'únic cas de tot l'anàlisi d'activitat promoguda des dels serveis culturals que ha crescut lleugerament respecte a l'any 2019. També mereix una menció proporcional la dada d'altres activitats de l'àrea, sovint vinculades a col·laboracions amb altres serveis municipals.

Pel que fa a la resta, tots els casos analitzats es mantenen inferiors a la dada prèvia a la irrupció de la pandèmia en més d'un 20%, especialment en el cas del cycle festiu, que malgrat que sí que expressa una millor recuperació en el nombre d'esdeveniments i de dies amb activitat vinculada (vegeu els gràfics 23 i 24), manté l'any 2022 una notable davallada de l'activitat promoguda respecte al 2019 (-37,0%).

2.2.3. En línia

La programació d'activitats culturals realitzades de manera no presencial o telemàtica va emergir l'any 2020 com a resposta a les mesures de seguretat i de prevenció de contagis que limitaven especialment l'activitat i la interacció presencial. Aquest sorgiment, però, enguany es constata com a fenomen conjuntural d'adaptació en termes d'oferta d'activitat promoguda des dels serveis culturals locals, i, per tant, no es tracta d'una pràctica que s'hagi mantingut en cap dels equips de programació dels àmbits d'intervenció analitzats (vegeu el gràfic 28), tots amb inèrcia descendent fins a la pràctica presència residual.

Gràfic 28. Volum d'activitat cultural en línia promoguda des dels serveis culturals segons equipament o cycle cultural impulsor per cada 10.000 habitants. Anys 2018-2022



Aquestes dades corroboren que la pandèmia va accelerar processos de digitalització en l'àmbit de la cultura local, però la seva davallada apunta que aquests processos no van aconseguir desenvolupar-se de manera que enriqueís o complementés l'acció i els serveis existents, sinó que més aviat van reemplaçar temporalment aquells que es tenien prèviament previstos o dissenyats per fer-se presencialment (vegeu també el gràfic 31).

Una aproximació al concepte de cultura digital orienta la utilització de mitjans i formats digitals cap a l'exploració de nous àmbits d'experimentació, creació, formació, difusió, arxiu i socialització, mitjançant processos que s'associen a l'horitzontalitat, la transparència, la participació i la porositat institucional. La confusió entre aquesta idea de cultura digital i la digitalització d'activitats inicialment dissenyades per a formats presencials ha pogut contribuir a una percepció negativa d'accions presents i futures relacionades amb l'àmbit de la cultura digital (Pivetta, 2021).³

En aquest sentit, és convenient ressituar el repte d'abordar una estratègia al voltant de la cultura digital des de la planificació i la coordinació, amb l'horitzó d'ampliar i crear nous canals de creació i de diàleg amb la ciutadania, trobar nous àmbits de col·laboració intermunicipal, eixamplar el ventall d'interlocutors i superar les barreres geogràfiques que impedeixen universalitzar determinades especificitats locals.⁴

3 Amb l'objectiu d'analitzar les tendències pel que fa a les estratègies digitals dels serveis de cultura municipals i les seves perspectives de futur en l'àmbit de cultura digital arran de l'esclat de la pandèmia, el CERC va impulsar el treball: Pivetta, E. (2021). *Cultura, pantalles, pandèmia. La digitalització dels serveis culturals als municipis*. Barcelona: Centre d'Estudis i Recursos Culturals de la Diputació de Barcelona. Accés a <https://diba.cat/cerc/recerca>.

4 En línia amb l'anterior entrada, l'any 2022 s'edità un recurs per contribuir al propòsit de facilitar el plantejament estratègic d'ajuntaments que vulguin repensar, millorar i articular la dimensió digital de la seva acció cultural: Hernández, M. (2022). *Impuls d'una estratègia de cultura digital als municipis*. Barcelona: Centre d'Estudis i Recursos Culturals de la Diputació de Barcelona. Accés a <https://diba.cat/cerc/recerca>.

2.3. Accés i participació cultural a través dels serveis culturals

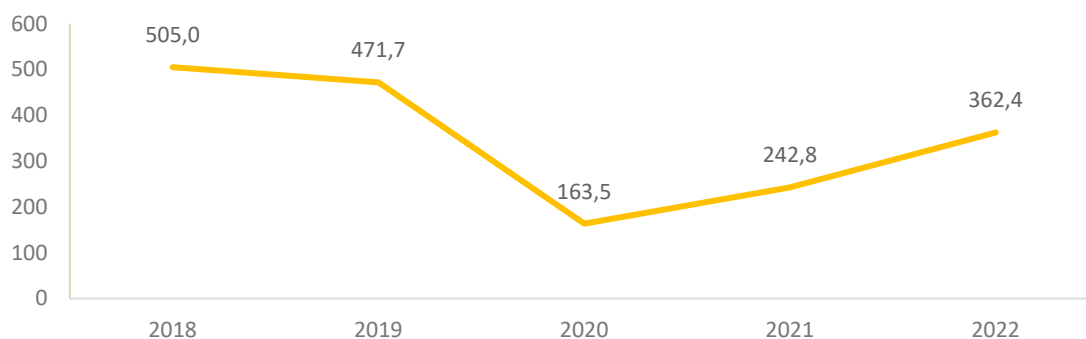
L'objectiu dels drets culturals és garantir que les persones i les comunitats tinguin accés a la cultura i puguin participar-hi. L'accés i la participació lliure en la vida cultural de la ciutadania és un objectiu nuclear del desplegament de les polítiques culturals, i per tant, dels serveis de cultura local en particular.

D'acord amb els àmbits d'intervenció dels CCI de Serveis Culturals, aquest apartat aborda una mirada particular de l'anàlisi de l'accés i de la participació cultural a través d'indicadors relatius a diversos d'aquests àmbits d'intervenció: les dades d'assistència i participació en activitats impulsades en les programacions d'equipaments culturals i festivals municipals, les realitzades de manera telemàtica, les pràctiques de col·laboració, de coproducció i de suport a la creació, així com les dades relacionades amb l'associacionisme local i les vehiculades a través de la relació amb els centres educatius.

2.3.1. A través de la programació dels equipaments culturals i festivals municipals

Les visites, l'assistència i els usos presencials dels equipaments culturals per part de la ciutadania presenten una evolució de tendència paral·lela, però proporcionalment inferior a la del volum d'activitat promoguda en els mateixos equipaments (vegeu els gràfics 25 i 29), caracteritzada per la dràstica irrupció de la pandèmia i per una recuperació en progrés que globalment es manté inferior a les dades d'inici del període analitzat.

Gràfic 29. Visites, assistència i usos presencials d'equipaments culturals municipals per cada 100 habitants. Anys 2018-2022

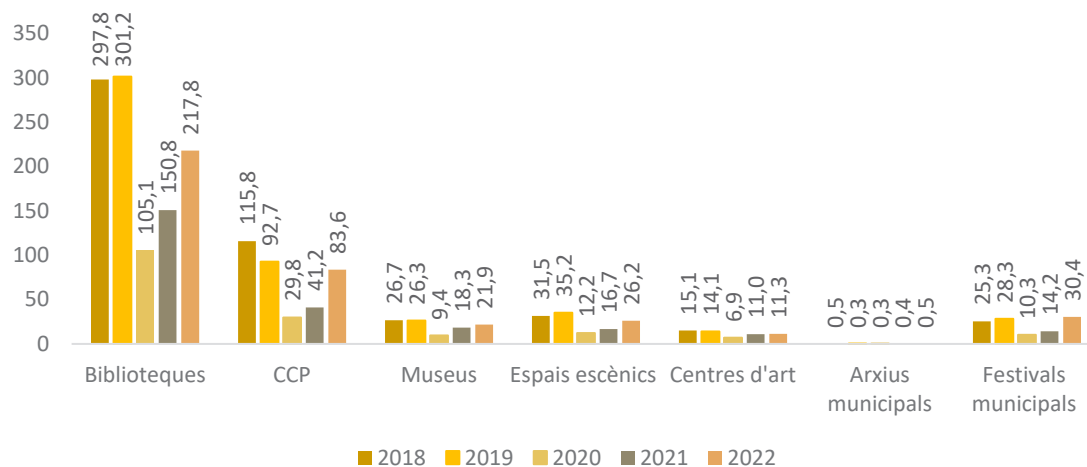


Si abordem la singularitat de cadascun dels equipaments i dels festivals municipals, les dades mostren algunes diferències a considerar pel que fa a l'afecció de la pandèmia i les dificultats per recuperar l'afluència (vegeu el gràfic 30).

Destaca el cas dels festivals municipals com a referents en la recuperació de la pràctica cultural promoguda des dels serveis públics, tant pel que fa a l'oferta d'activitat (vegeu el gràfic 27), com pel que fa a la resposta de la ciutadania. És, de nou, l'únic cas que supera les xifres prèvies a l'any 2020. Salvant les diferències proporcionals, segueixen aquesta línia el nombre d'usuaris externs dels arxius municipals, de trajectòria més estable al llarg del període, que l'any 2022 igualen les xifres de 2018. I per últim, mereixen especialment menció els usos dels centres culturals polivalents, que, malgrat no assolir les dades anteriors a la pandèmia, esdevenen el cas amb més davallada interanual entre 2019 i 2020 (-67,8%), i presenten la segona millor tendència de recuperació entre 2020 i 2022 (+180,5%), només darrere de la dels festivals municipals (+195,1%).



Gràfic 30. Visites, assistència i usos presencials d'equipaments culturals segons tipologia, i de festivals municipals per cada 100 habitants. Anys 2018-2022



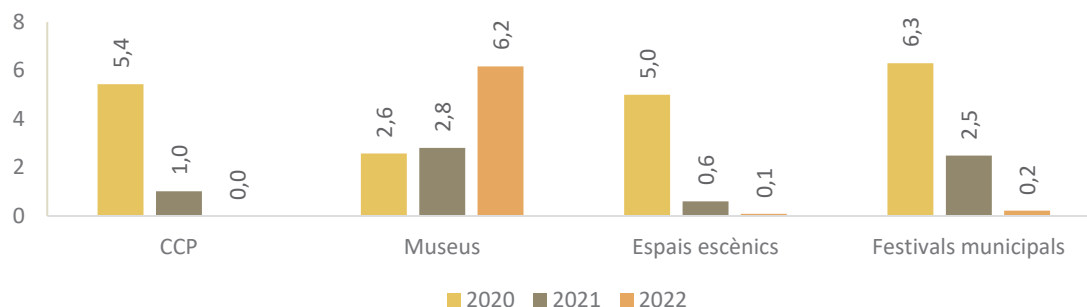
Els casos amb més dificultat per assolir les xifres prèvies a la pandèmia els trobem en les biblioteques i els espais escènics, que, malgrat els notables esforços en la recuperació de públics que mostren les dades durant el període 2020-2022, són els que l'any 2022 mantenen un diferencial més gran respecte a la xifra de l'any 2019 (-27,7% i -25,6% respectivament). D'acord amb l'informe del Circuit de la Xarxa d'Espais Escènics Municipals 2022,⁵ el manteniment d'aquest diferencial s'explica perquè l'augment de l'assistència i la mitjana d'espectadors per funció no han estat proporcional a l'augment de l'oferta. Aquesta explicació també esdevé aplicable a altres equipaments i cicles culturals. Així, en el cas dels espais escènics, malgrat que s'incrementi el volum de funcions i també creixi l'assistència, les dades del Circuit apunten que el percentatge d'ocupació segueix el descens iniciat l'any 2020.

2.3.2. A través de la programació en línia

El nombre d'usuaris i de visualitzacions en línia recollits des de l'any 2020 als centres culturals polivalents, museus, espais escènics i festivals municipals corroboren la conclusió iniciada en termes d'activitat promoguda de manera no presencial o telemàtica (vegeu els gràfics 28 i 31), i és que la resposta a aquest format tendeix a la desaparició, a excepció del cas dels museus, que esdevé l'únic cas d'evolució creixent, especialment en la darrera variació interanual (2021-2022).

⁵ El Circuit de la Xarxa d'Espais Escènics Municipals és un programa que dona suport a la difusió del teatre, la música i la dansa professionals en l'àmbit local, gestionat per l'Oficina de Difusió Artística (ODA) de la Diputació de Barcelona. El darrer informe de la Xarxa recull les dades i els indicadors de l'any 2022 dels teatres i auditoris de 109 municipis de la demarcació de Barcelona. Llegiu la ressenya de la seva publicació a interaccio.diba.cat i accediu a l'informe a <https://diba.cat/oda/circuit>.

Gràfic 31. Nombre d'usuaris i de visualitzacions de continguts promoguts des dels equipaments culturals segons tipologia, i de festivals municipals. Anys 2020-2022



Un cop observats aquests darrers indicadors durant la presentació preliminar de resultats amb els municipis participants, es comparteix la intuïció d'un biaix metodològic en la recollida de dades d'aquesta variable en el cas dels museus, ja que en els casos de contingut audiovisual, la font d'obtenció sovint proporciona les dades de visualització acumulada des de la publicació en línia dels continguts, i no pas segmentada per any d'accés o de visualització.

En sintonia amb el que es conclou anteriorment, en l'anàlisi de l'activitat cultural en línia promoguda des dels serveis culturals (vegeu l'apartat 2.3), les dades d'usuaris i de visualitzacions dels continguts promoguts a través d'Internet disten molt d'allò que les tendències de consum i participació cultural mostren envers diverses pràctiques culturals, especialment pel que fa a continguts audiovisuals (televisió, cinema, videojocs), d'àudio (música, ràdio, pòdcast), i fins i tot de lectura (vegeu el gràfic 6), molt vinculades a l'expansió d'Internet i accentuades en el decurs de la pandèmia.

D'aquesta manera, també des de la perspectiva de l'accés i la participació cultural, convé abordar el debat sobre una estratègia de cultura digital amb mirada municipal. En aquest repte, "garantir el dret ciutadà d'accés a la cultura en la societat digital és fonamental, de la mateixa manera que ho és fer-ho garantint la resta de drets (protecció de dades personals, respecte a la privacitat, drets de propietat intel·lectual...)" (Hernández, 2022).⁶

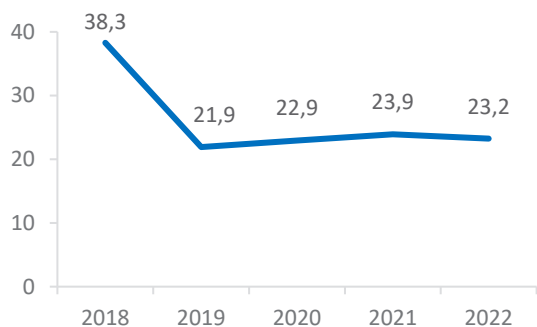
2.3.3. A través de la col·laboració, la coproducció i el suport a la creació

En aquest apartat es recullen indicadors que apunten cap a pràctiques de col·laboració en processos de creació, producció i difusió cultural, amb accent en la promoció de la participació activa dels agents del territori.

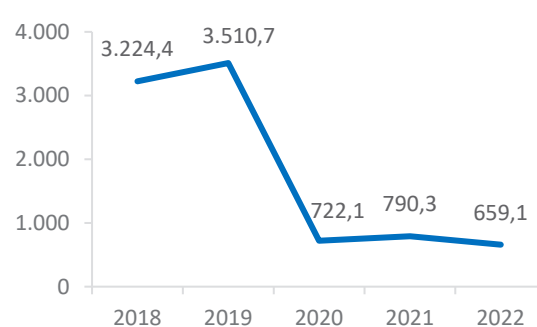
En primer lloc, pel que fa a les polítiques de suport a la creació, les dades constaten una significativa davallada en el nombre de projectes amb residència als espais municipals. Aquesta inèrcia s'inicia amb caràcter previ a la irrupció de la pandèmia (vegeu el gràfic 32), i s'agreuja dràsticament a partir de l'any 2020 en relació amb els temps de treball d'aquests projectes, amb una caiguda de més del 81% en el nombre de dies de les residències en el període 2019-2022 (vegeu el gràfic 33).

⁶ Ídem referència 4.

Gràfic 32. Projectes amb residència a l'espai de creació o a altres espais municipals Anys 2018-2022



Gràfic 33. Total de dies amb residència als espais de creació o a altres espais municipals Anys 2018-2022

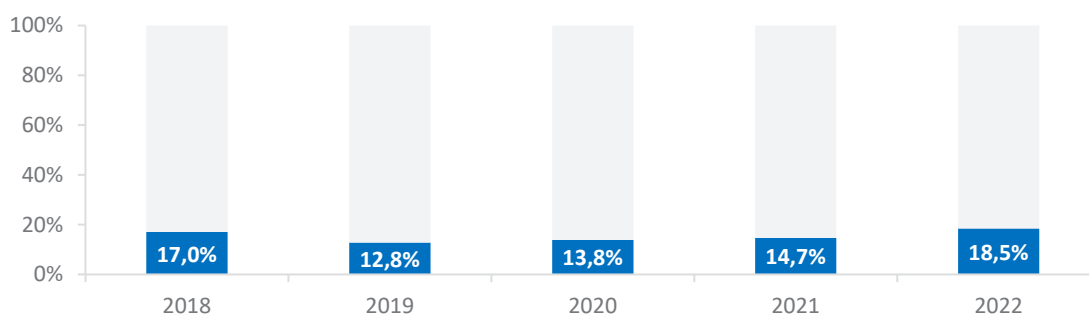


L'existència d'infraestructures per a la creació, com ara les residències artístiques, és un dels instruments bàsics de les polítiques de suport a la creació. Però és recomanable ampliar i complementar aquesta alerta amb el seguiment d'altres instruments directament relacionats, com ara la política de formació artística, l'impuls de mecanismes de finançament de la creació, el suport a la seva difusió, així com la pròpia curadoria de l'entorn artístic professional, amateur i emergent, entre d'altres.

En relació amb la difusió de la creació en els circuits culturals estables dels municipis, alguns indicadors que poden proporcionar una aproximació complementària són aquells vinculats a l'agència impulsora de les produccions, les activitats i els continguts d'aquestes programacions. Per exemple, una de les pràctiques habituals de les residències artístiques vinculades a projectes d'arts escèniques, esdevé la col·laboració amb els espais escènics municipals, sovint en aspectes de producció i de difusió en el marc de la seva programació estable o de festivals. En aquest sentit, el gràfic 34 mostra una certa recuperació del paper d'aquests equipaments en la producció de funcions professionals d'iniciativa municipal realitzades als espais escènics municipals.

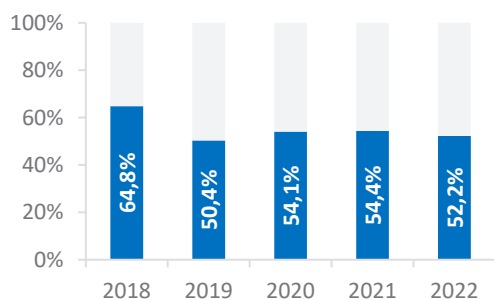


Gràfic 34. Funcions professionals produïdes amb la participació de l'espai escènic sobre el total de funcions d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic. En percentatge. Anys 2018-2022

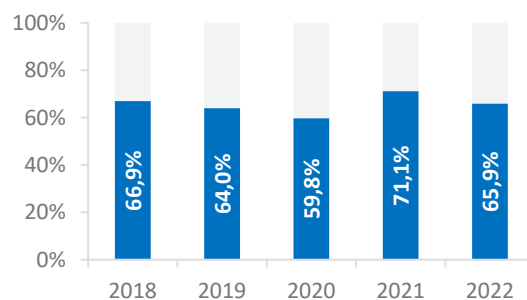


En aquesta mateixa línia, els gràfics 35 i 36 destaquen el paper dels museus i centres d'art locals en la producció d'exposicions temporals. Aquests indicadors, si bé no tenen relació exclusiva amb polítiques de suport a la creació, sí que mostren tendències relacionades amb els hàbits de col·laboració que els serveis locals de cultura mantenen amb els agents culturals del territori, siguin artistes professionals, amateurs, emergents o bé altres agents, com ara col·lectius, entitats, empreses o altres organitzacions. Així, d'acord amb aquests indicadors, és possible afirmar un predomini de les produccions pròpies o de les coproduccions en l'oferta expositiva temporal dels museus i dels centres d'art locals, superiors al 50% en tota la sèrie temporal.

Gràfic 35. Exposicions temporals de producció pròpia o coproduïdes sobre el total d'exposicions temporals del museu. En percentatge. Anys 2018-2022



Gràfic 36. Exposicions temporals de producció pròpia o coproduïdes sobre el total d'exposicions temporals dels centres d'art. En percentatge. Anys 2018-2022



Per tal d'afinar aquesta anàlisi, és recomanable distingir entre aquelles produccions que efectivament provenen de la col·laboració amb tercers, d'aquelles que possiblement tenen relació amb la dinamització i exhibició del fons propi o de les col·leccions locals. De fet, aquesta seria una possible explicació de la diferència de comportament segons el tipus d'equipament que produeix l'exposició.

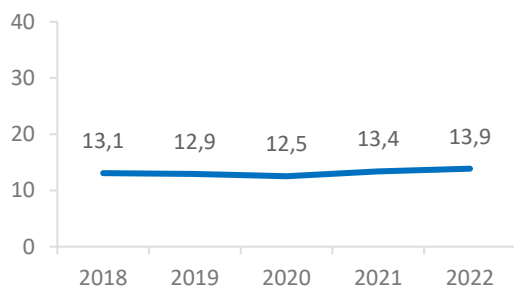
En el cas dels museus, s'observa un increment del pes relatiu de la producció pròpia d'exposicions temporals davant la irrupció de la pandèmia (vegeu el gràfic 35), quan la davallada en l'activitat promoguda des dels serveis culturals (vegeu el gràfic 26) i les limitacions d'interacció pròpies del període van poder incentivar la producció pròpia a partir del fons local. En canvi, no és aquest el cas dels centres d'art, sovint més proclius a la curadoria dels artistes locals i més permeables a pràctiques emergents o experimentals, als quals la irrupció de la pandèmia provocà una davallada de la producció o coproducció d'oferta expositiva temporal (vegeu el gràfic 36), ràpidament revertida l'any 2021 i estabilitzada l'any 2022.



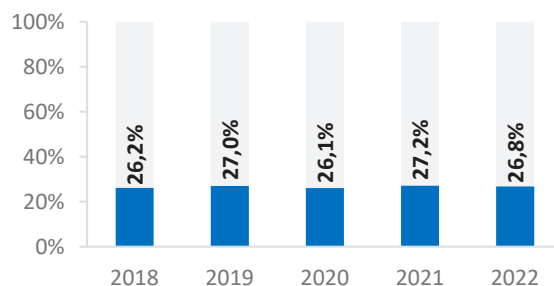
2.3.4. A través de l'associacionisme

Sense la perspectiva de col·laboració i de participació activa de la ciutadania en la creació, la producció i la difusió de projectes culturals, és imprescindible abordar una breu anàlisi de l'associacionisme cultural com a agent vertebrador de l'accés i de la participació cultural de la ciutadania, així com a garant i curador de la vitalitat cultural popular i tradicional del territori.

Gràfic 37. Nombre d'entitats culturals per cada 10.000 habitants. Anys 2018-2022



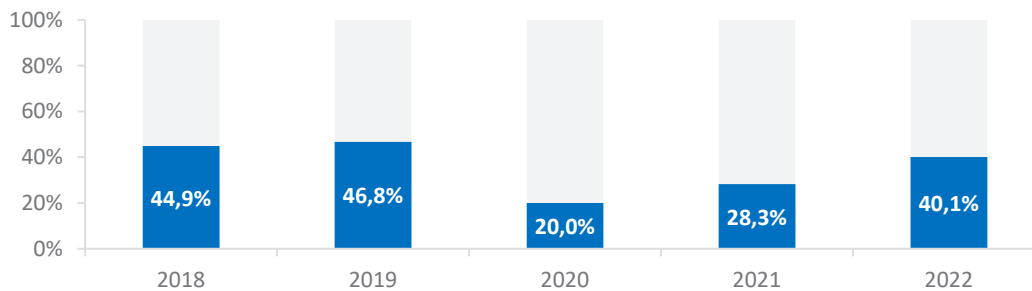
Gràfic 38. Percentatge d'entitats culturals sobre el total d'entitats del municipi. Anys 2018-2022



D'acord amb els gràfics 37 i 38, el gruix de les entitats culturals dels municipis participants es manté estable al llarg del període. Malgrat aquesta estabilitat en el nombre d'entitats culturals, l'impacte de la pandèmia s'ha expressat de manera inevitable, en tant que les limitacions derivades de la seguretat i de la prevenció de contagis van restringir les possibilitats de trobar-se col·lectivament, com a mínim de manera presencial.

El gràfic 39 mostra una caiguda superior a 50 punts percentuals en el gruix d'entitats culturals participants en el cicle festiu i festivals municipals l'any 2020 respecte a l'any anterior, una davallada conseqüent amb l'impacte i també amb la inèrcia de recuperació del nombre de festes populars i del nombre de dies amb activitat relacionada amb el calendari popular festiu dels municipis en el període 2020-2022 (vegeu els gràfics 23 i 24). Així, tot i que l'any 2022 ha estat el primer sense restriccions normatives derivades de la pandèmia en la pràctica cultural en general i en el desenvolupament del calendari popular festiu en particular, el nombre de festes populars i el percentatge d'entitats culturals participants en aquestes festes i en els festivals municipals es mantenen inferiors a les dades de 2018 i 2019.

Gràfic 39. Percentatge d'entitats culturals que participen en el cicle festiu i festivals municipals. Anys 2018-2022



Un altre indicador amb capacitat de complementar aquesta mirada sobre el teixit associatiu és l'anàlisi del tipus d'iniciativa en l'impuls d'activitat als centres culturals polivalents (CCP). A més de tractar-se de la tipologia d'equipament amb més implementació territorial i representació en la mostra (vegeu el gràfic 2), és el que acostuma a manifestar un hàbit superior de cessió d'espais a entitats i col·lectius, i és dels més permeables a la relació i a la col·laboració quotidiana amb el teixit associatiu. Així, una de les expressions d'aquesta col·laboració és l'impuls d'activitat d'iniciativa associativa als CCP.

Cal considerar que els CCP van ser la tipologia d'equipament cultural amb menys impacte de la irrupció de la pandèmia des de la perspectiva d'oferta d'activitat promoguda des dels serveis culturals segons tipologia d'espai (vegeu el gràfic 26). Alhora, malgrat les dificultats per recuperar les xifres prèvies a la pandèmia en termes d'oferta, ha esdevingut el tipus d'equipament amb la segona millor tendència de recuperació d'usos entre els anys 2020 i 2022 (vegeu el gràfic 30). Si es contrasta aquesta trajectòria amb l'anàlisi del tipus d'iniciativa de les activitats realitzades en aquests equipaments (vegeu el gràfic 40), és possible apuntar que la relativa resistència que els CCP van mostrar per sobre de la resta de tipus d'equipaments en termes d'oferta va recaure en la iniciativa de tercers, i que el reequilibri dels anys 2021 i 2022 planteja dues possibles variants explicatives: o bé una recuperació de la iniciativa pròpia dels serveis culturals en l'impuls d'activitat als CCP, o bé la davallada de la iniciativa de tercers en l'oferta d'activitat d'aquests equipaments.

Gràfic 40. Activitats realitzades als centres culturals polivalents (CCP) segons tipus d'iniciativa.
En percentatge. Anys 2018-2022



En qualsevol cas, esdevé recomanable concretar el grau d'activitat a iniciativa de tercers que correspon efectivament a iniciativa del teixit associatiu. I, juntament amb el grau de participació en el calendari popular festiu i en els festivals municipals, fer seguiment de la recuperació de la vitalitat de les entitats culturals del municipi, sense oblidar aquell gruix de les que ja prèviament es mostren poc participatives, expressen dificultats, o responen a tendències alternatives pròpies de l'associacionisme cultural.

En aquest sentit, l'associacionisme actual és hereu dels canvis econòmics i socials més recents. Si bé és possible traçar una trajectòria d'expansió social i econòmica de l'associacionisme català, amb matisos, des dels anys setanta, alguns estudis situen la crisi financera del 2008 com un punt de trencament d'aquesta inèrcia, amb importants problemes de finançament també expressats en una pèrdua de base social o de les seves quotes (Nàcher, 2023).⁷ És, per tant, una línia de treball en termes de suport a l'associacionisme, fer seguiment de l'evolució posterior a la irrupció de la pandèmia, i parar especial atenció als canvis en les formes de participació cultural amb risc de restar fora del radar de treball amb els agents del territori⁸.



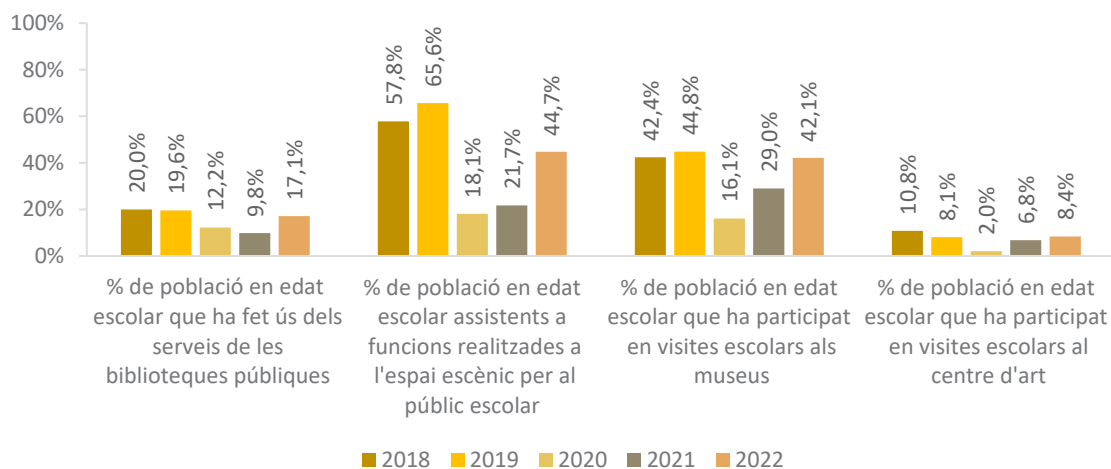
2.3.5. A través de l'educació

Aquest apartat aborda l'accés cultural a través de la relació entre els centres d'ensenyament i els equipaments culturals. En concret, els següents indicadors recullen el percentatge de població en edat escolar dels municipis que han fet ús dels serveis de les biblioteques públiques, el que ha assistit a funcions realitzades als espais escènics per al públic escolar i el que ha participat en visites escolars als museus i centres d'art.

7 Nàcher, D. (2023). "Relleu generacional en l'associacionisme cultural", a *Canemàs: revista de pensament associatiu*, núm. 25. Barcelona: Ens de l'Associacionisme Cultural Català.

8 El CERC va impulsar, l'any 2015, la publicació d'un informe amb l'objectiu de conèixer més en profunditat una realitat cada cop més present en relació amb l'existència d'agents, iniciatives i activitats culturals i creatives que l'Administració no té identificades en tant que funcionen sense relacionar-s'hi o rebre suport públic: Mestres, A. (dir.) (2015): *Agents culturals sota radar. Emergència, invisibilitat, independència i relacions amb l'administració: aproximació a una realitat canviant*. Barcelona: Centre d'Estudis i Recursos Culturals de la Diputació de Barcelona. Accés a <https://diba.cat/cerc/recerca>.

Gràfic 41. Participació de la població en edat escolar en biblioteques públiques, museus, espais escènics i centres d'art. En percentatge. Anys 2018-2022



D'acord amb el gràfic 41, la recuperació del públic escolar segons el tipus d'equipament presenta algunes diferències a considerar. Els centres d'art són, tot i presentar el menor percentatge d'aquest perfil de població a tota la sèrie comparativa, els que més van patir la irrupció de la pandèmia proporcionalment –amb un descens de 6,1 punts percentuals (pp)–, i alhora, els únics casos que l'any 2022 han recuperat i superat les xifres d'alumnes que han participat en visites escolars a l'equipament –amb un creixement de 0,3 pp respecte 2019. Els museus, tot i no assolir les xifres prèvies a la pandèmia, presenten una inèrcia similar perquè van recuperar força de la participació de l'alumnat en els anys posteriors a la pandèmia –va caure 28,7 pp l'any 2020–. Malgrat la recuperació, manté una diferència negativa de 2,7 pp respecte al 2019.

Són les biblioteques i els espais escènics els que mostren més dificultats per acostar-se als centres educatius. Les biblioteques són l'únic cas de la mostra que van decreixer també l'any 2021, fins a 9,8 pp respecte al 2019, i és l'any 2022 que enceten una notable recuperació malgrat mantenir-se encara per sota (-2,5 pp). Els espais escènics, en canvi, tot i que possiblement esdevenen un dels tipus d'equipament amb una trajectòria de relació més sòlida amb els centres escolars, són els que mantenen més dificultats l'any 2022 per recuperar els indicadors previs a la pandèmia (-20,9 pp respecte 2019).

La separació administrativa i departamental dels àmbits educatius i culturals, amb competències i procediments amb lògiques pròpies, acostuma a esdevenir un dels factors més limitadors d'una relació, la del binomi cultura i educació, encara amb molt camí per recórrer en l'ampliació, la millora i la sistematització del diàleg i de les interseccions inherents entre ambdós espais⁹. En aquest sentit, es poden promoure diferents línies d'acció¹⁰, com ara:

- ▶ El reconeixement explícit dels vincles entre la cultura i l'educació per part del govern local.
- ▶ Vetllar per la presència d'activitats culturals a les escoles i als espais de formació formals i informals.

9 Acaso, M.; Bosch, E.; Carbó, G. (et al.) (2018): *Més enllà del binomi cultura i educació: aproximacions des de l'àmbit local*. Barcelona. Centre d'Estudis i Recursos Culturals de la Diputació de Barcelona. Accés a <https://diba.cat/cerc/recerca>.

10 *La regidoria de cultura. Espai de formació de l'electe*. Recurs elaborat per la Direcció de Serveis de Formació i la Gerència de Serveis de Cultura de la Diputació de Barcelona. Any 2022. Accés a <https://diba.cat/formacio/formacio-electes>.

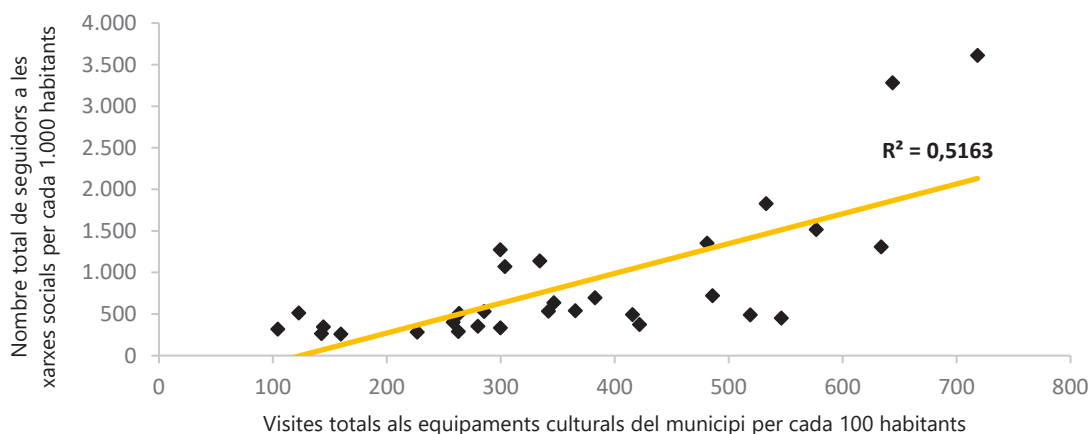
- ▶ Preveure la dimensió educativa de tots els projectes culturals i promoure activitats que la reforcin.
- ▶ Treballar pel desplegament d'una oferta local d'educació artística (per exemple, escoles de música, arts visuals, arts escèniques o multimèdia) en tots els nivells, i que sigui accessible per a persones de totes les edats i condicions.

2.4. La comunicació dels serveis culturals locals

La comunicació cultural esdevé un aspecte cabdal per als municipis a l'hora d'adreçar-se a la ciutadania per assolir un contacte fluid i eficaç, triar els canals i els missatges més adients i conèixer, en cada moment, a qui s'adrecen. Aquest bloc agrupa el conjunt d'indicadors del CCI que proporcionen informació d'alguns d'aquests canals i del seu abast en els municipis participants, amb accent en algunes de les tecnologies socials que han modificat els patrons d'accés a la informació, les dinàmiques de participació cultural i els criteris per a la presa de decisió, entre d'altres.

La comunicació cultural assumeix una correlació positiva evident entre l'impacte de la comunicació dels serveis culturals i l'assistència, les visites i els usos d'aquests serveis. Per exemple, el gràfic 42 mostra un coeficient de determinació (R^2) que suggereix que més del 50% de les visites totals als equipaments culturals per cada 100 habitants mantenen una correlació estadística amb les dades del nombre total de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants. És a dir, a mesura que la xifra de seguidors a les xarxes socials tendeix a ser més elevada, també hi ha més assistència, usos i visites presencials als equipaments culturals, i viceversa.

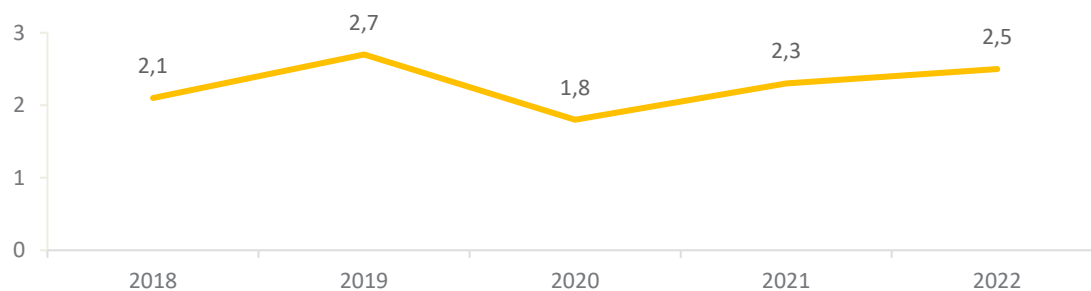
Gràfic 42. Nombre total de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants i visites totals als equipaments culturals del municipi per cada 100 habitants. Any 2022



Pel que fa als llocs web de l'àmbit de la cultura, el nombre anual de visites per habitant continua una inèrcia de creixement durant el 2022, però no assoleix els nivells previs a la pandèmia (vegeu el gràfic 43). Malgrat la relativa estabilitat en el període, aquest canal esdevé d'interès estratègic en la mesura que esdevé dipositari potencial no únicament de l'activitat promoguda, sinó també del conjunt de recursos culturals que emanen dels serveis de cultura locals. Sovint, aquests portals estan vinculats al web genèric de l'ens local, fet que els dota d'un abast potencial de ciutadania destinatària molt ampli, en la mesura en què les persones que hi accedeixen poden partir d'interessos diversos en relació amb l'administració.

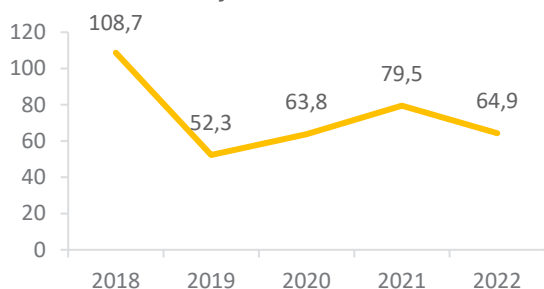


Gràfic 43. Nombre anual de visites als llocs web de l'àmbit de la cultura municipal per habitant.
Anys 2018-2022

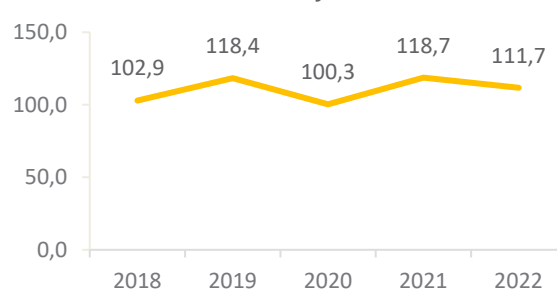


Pel que fa a les subscripcions als butlletins electrònics per cada 1.000 habitants, l'any 2022 es produeix una lleugera davallada respecte a la millora de l'any 2021 –quan se superava l'indicador previ a la irrupció de la pandèmia– (vegeu el gràfic 45). Cal considerar que la mitjana d'enviaments de butlletins també s'ha reduït en la sèrie temporal, si bé aquest no és necessàriament un indicador que respongui directament a l'impacte potencial d'aquest canal en termes d'accés i participació dels serveis culturals (vegeu el gràfic 44).

Gràfic 44. Nombre de butlletins electrònics de l'àrea de cultura enviats durant l'any.
Anys 2018-2022



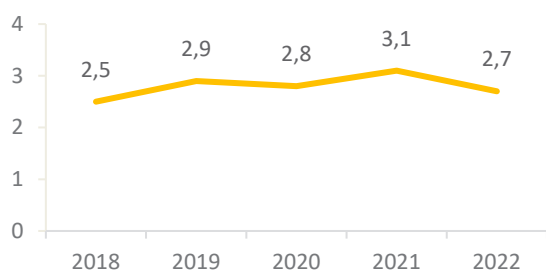
Gràfic 45. Nombre de subscripcions als butlletins electrònics de l'àrea de cultura per cada 1.000 habitants.
Anys 2018-2022



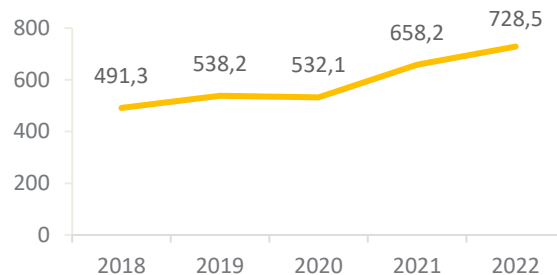
De fet, a la presentació preliminar de resultats que es fa amb els municipis participants en la jornada anual del taller de millora del CCI, es comparteix un cert consens en relació amb un entorn altament competitiu respecte al volum d'informació que la ciutadania rep en les seves vies de contacte digital. Es planteja, en aquest sentit, una línia de treball que incideixi en aspectes diferencials de qualitat en els formats, en els continguts i en la curadoria dels destinataris sobre el conjunt de l'experiència cultural, més que no pas en la quantitat d'accions comunicatives.

L'altre gran canal comunicatiu que empren els serveis de cultura local aglutina l'ús de diverses xarxes socials. Cada xarxa emprà canals amb lògiques diferents, perfils de ciutadania destinatària i formats propis que requereixen recursos comunicatius específics, també en un entorn cada cop més competitiu. En aquest sentit, si bé el nombre de perfils actius a les xarxes socials per cada 1.000 habitants es manté relativament estable (vegeu el gràfic 46), el nombre total de seguidors per cada 10.000 habitants continua tenint un significatiu creixement interanual, únicament matisat per una suau davallada l'any 2020 (vegeu el gràfic 47).

Gràfic 46. Nombre de perfils actius a les xarxes socials per cada 10.000 habitants. Anys 2018-2022

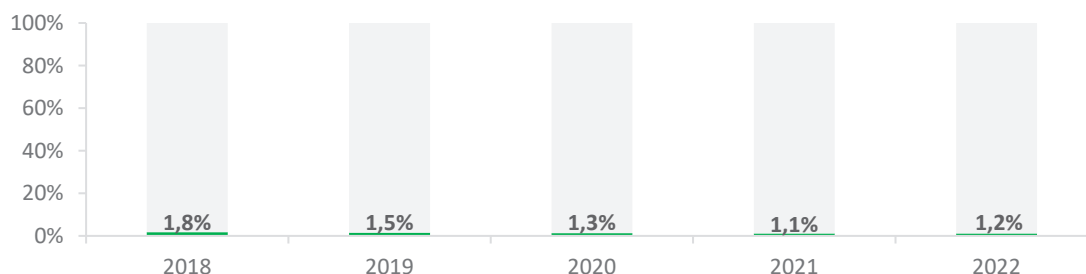


Gràfic 47. Nombre total de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants. Anys 2018-2022



Si ens fixem en el percentatge de despesa de l'àrea de cultura que es destina a la comunicació, a la difusió i a la publicitat de l'acció cultural municipal, cal destacar el poc pes que aquest aspecte estratègic de la gestió cultural manté en la trajectòria de despesa dels serveis (vegeu el gràfic 48). La interpretació d'aquest indicador entre els municipis participants durant el taller de millora del CCI, vinculà aquest fenomen amb la centralització de recursos lligats a la comunicació en serveis i departaments específics amb una mirada corporativa integral del conjunt de l'ens. Per tant, és possible apuntar a l'existència de despesa destinada a la comunicació cultural que, en molts casos, ni es gestiona directament ni s'imputa al pressupost de l'àrea de cultura.

Gràfic 48. Percentatge de despesa en difusió, comunicació i publicitat sobre el total de la despesa en cultura. Anys 2018-2022



Amb tot, és recomanable reforçar els recursos i els sistemes de comunicació cultural dels municipis per tal d'establir estratègies àmplies i multicanal, de manera que la informació arribi al conjunt de la ciutadania pel canal que sigui més adequat al perfil d'interès. En aquest sentit, és prescriptiu que els projectes culturals neixin, des del primer moment, amb una planificació en matèria comunicativa que els ajudi a assolir els seus objectius.

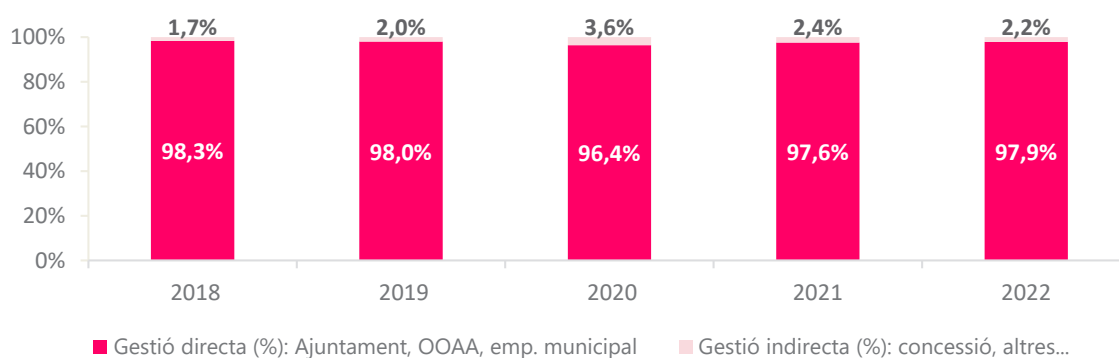


2.5. La gestió dels serveis culturals locals

La gestió dels serveis de cultura s'ocupa d'organitzar els mitjans materials, personals i econòmics per a l'efectiva prestació, execució o materialització dels serveis que deriven de les polítiques culturals. Aquest bloc, doncs, parteix de l'anàlisi de les modalitats de gestió d'aquest servei als municipis per després abordar una perspectiva dels seus mitjans personals i econòmics.

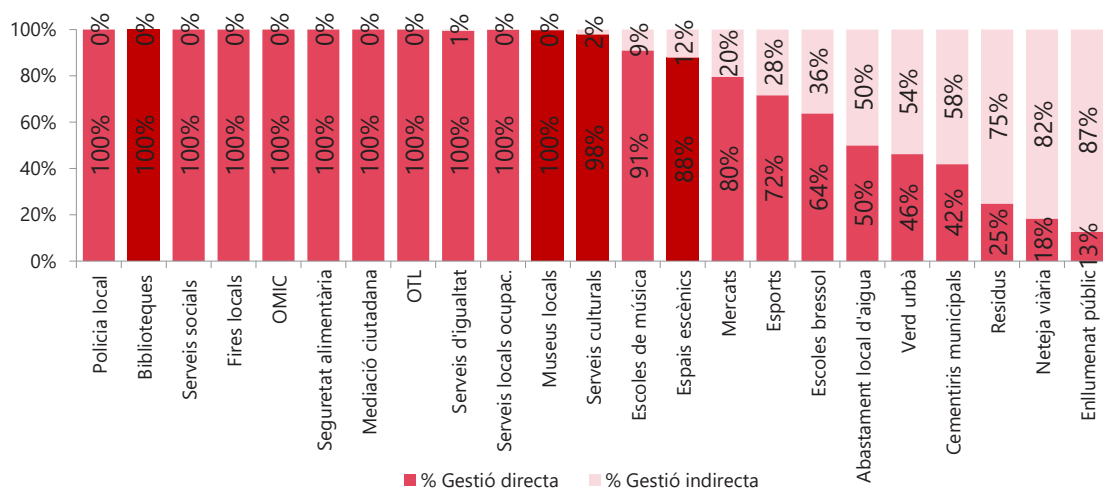
En la gestió dels serveis culturals locals predomina la modalitat de gestió directa, quan l'Administració, per si mateixa o per persona interposada, presta el servei, normalment amb mitjans propis, assumint el risc i la ventura de l'activitat, i exercint tots els poders de decisió i de gestió (vegeu el gràfic 49).

Gràfic 49. Modalitat de gestió dels serveis culturals. En percentatge. Anys 2018-2022



Dins de l'àmbit cultural, però, l'existència de Cercles de comparació intermunicipal més concrets, com els de biblioteques, museus, espais escènics o fins i tot les escoles de música, entre d'altres, permet incorporar un cert matís a l'anàlisi. Si bé la majoria dels serveis públics analitzats en el marc dels CCI mostren un predomini de modalitat de gestió directa, dins de l'àmbit cultural es detecta una certa experiència en l'aplicació de models de gestió indirecta en els espais escènics i en les escoles de música –en un 12% i 9% dels casos analitzats, respectivament–, tot i que estan lluny de considerar-se serveis amb tradició de modalitats indirectes, com ara l'enllumenat públic, la neteja viària o la gestió de residus (vegeu el gràfic 50).

Gràfic 50. Modalitat de gestió dels serveis municipals analitzats pels Cercles de comparació intermunicipal. En percentatge. Anys 2018-2022



Nota: cal tenir en compte que els diferents Cercles de comparació intermunicipal, també els relacionats amb la cultura (biblioteques, espais escènics, museus locals i serveis culturals), no estan integrats pels mateixos municipis.

2.5.1. La gestió dels recursos humans

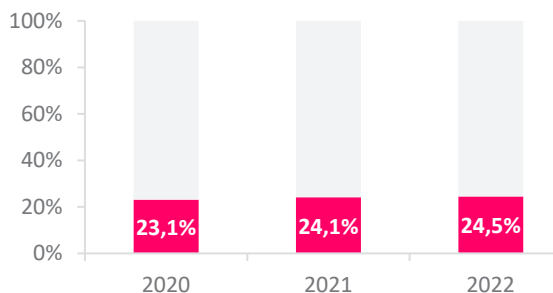
En l'anterior bloc d'estructura general dels serveis culturals, s'introdueix l'estabilitat en la dotació de recursos humans dels serveis culturals locals i en el pes relatiu d'aquests recursos sobre el conjunt de la plantilla municipal (vegeu els gràfics 19 i 20), així com l'existència d'un equilibri positiu de gènere envers les dones treballadores (vegeu el gràfic 21).



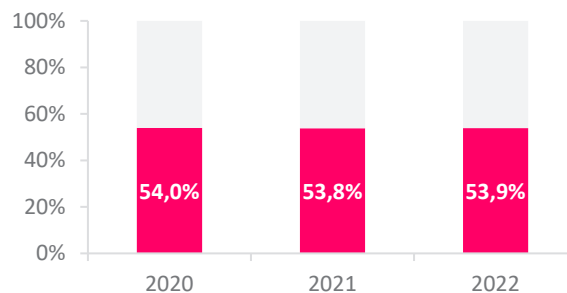
Si profunditzem en la gestió d'aquests recursos, des de l'any 2020 es disposa d'informació del percentatge de personal extern (capítol 2) sobre el total del personal de l'àrea de cultura. Tot i tractar-se d'una sèrie temporal encara breu, és possible identificar una certa estabilitat en la dotació d'aquest personal, que per a l'any 2022 suposa el 24,5% de la plantilla de l'àrea de cultura (vegeu el gràfic 51).

També dins d'aquest personal extern s'identifica una presència més elevada de dones (vegeu el gràfic 52), tot i que amb un pes inferior del que representen en el conjunt de l'àrea durant els darrers tres anys analitzats, més del 60% de la plantilla –interna i externa– (vegeu el gràfic 21).

Gràfic 51. Percentatge de personal extern (capítol 2) sobre el total de personal de l'àrea de cultura. Anys 2020-2022

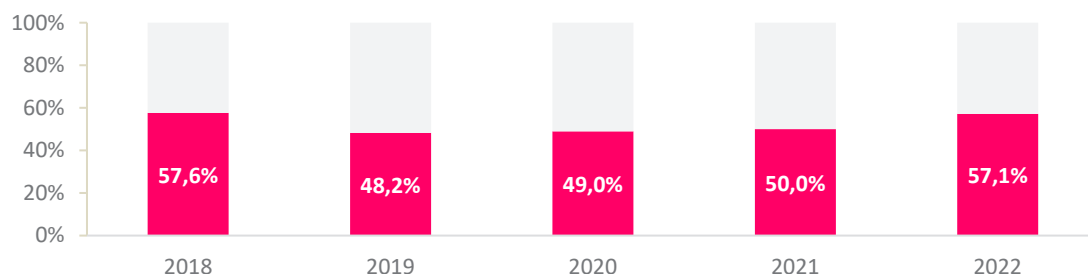


Gràfic 52. Percentatge de dones sobre el total de personal extern (capítol 2) de l'àrea de cultura. Anys 2020-2022



Seguint aquesta lectura en clau de gènere, són també les dones les que actualment mostren una presència més elevada en posicions de comandament dins l'àrea, si bé aquesta inèrcia va variar sensiblement entre els anys 2019 i 2021 (vegeu el gràfic 53).

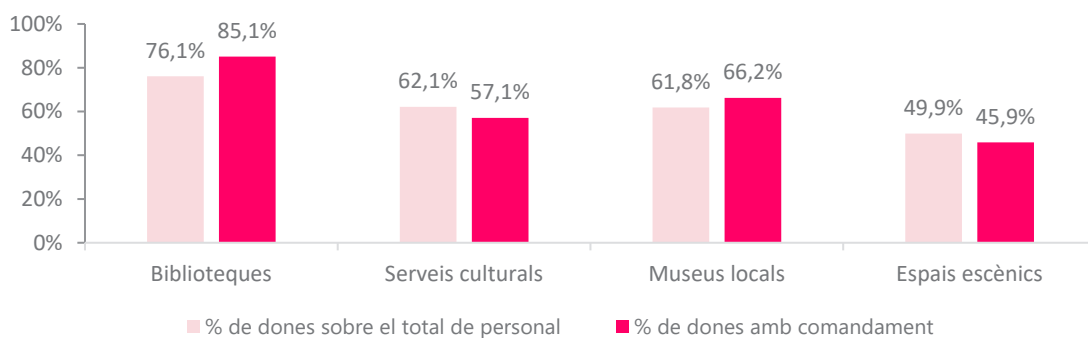
Gràfic 53. Dones comandament sobre el total de comandaments de l'àrea de cultura. En percentatge. Anys 2018-2022



En una perspectiva comparada amb altres CCI d'àmbit cultural, el nombre de dones amb comandament en els serveis culturals sobre el total de comandaments de l'àrea de cultura és proporcionalment inferior a la seva representació sobre el total del personal de l'àrea. Aquest fenomen no es produeix en altres serveis d'àmbit cultural com les biblioteques i els museus locals, en els quals la quota de dones amb comandament supera amb escreix la de dones treballadores (vegeu el gràfic 54).



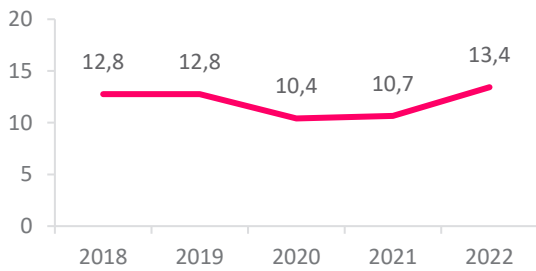
Gràfic 54. Percentatge de dones sobre el total de personal segons àmbit d'anàlisi i percentatge de dones sobre el total de comandaments dels serveis municipals d'àmbit cultural analitzats pels Cercles de comparació intermunicipal. Anys 2018-2022



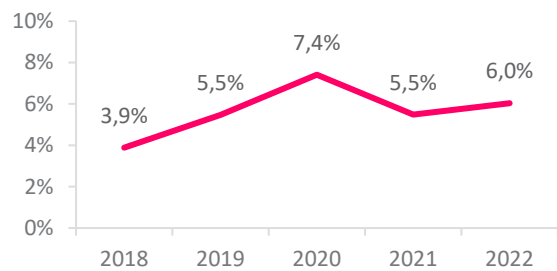
Nota: cal tenir en compte que els diferents Cercles de comparació intermunicipal, també els relacionats amb la cultura (biblioteques, espais escènics, museus locals i serveis culturals), no estan integrats pels mateixos municipis.

Un altre dels indicadors vinculats a la gestió dels recursos humans, té relació amb la promoció de la formació dels equips de cultura en tots aquells aspectes de la gestió que necessiten aprendre o millorar. L'any 2022 creix el nombre d'hores anuals de formació per persona treballadora de l'àrea (13,4 hores), i ho fa per sobre dels indicadors previs de la pandèmia (vegeu el gràfic 55). Aquesta trajectòria, a l'espera d'evolució en els propers anys, pot apuntar hipòtesis de relació amb la recuperació de formats i pràctiques formatives després de la irrupció de la pandèmia, amb necessitats específiques derivades de canvis normatius a l'administració o de noves tendències en el sector, així com amb les dinàmiques impulsades arreu del territori envers els processos extraordinaris d'estabilització de treballadors públics.

Gràfic 55. Hores anuals de formació per persona treballadora de l'àrea de Cultura. Anys 2018-2022



Gràfic 56. Percentatge d'hores de baixa sobre hores de conveni. Anys 2018-2022

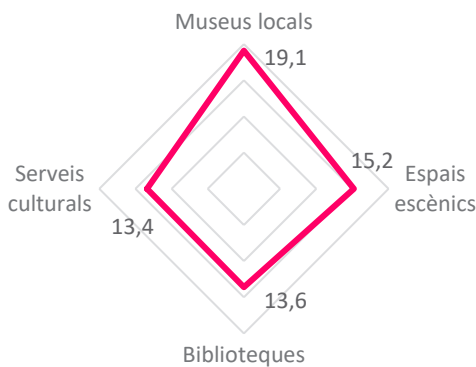


Si ens fixem en la salut de les persones treballadores, un indicador vinculat també amb el clima laboral de l'àrea és el percentatge d'hores de baixa del personal sobre el total d'hores de treball anuals segons conveni. En aquest sentit, la irrupció de la pandèmia esdevé un pic clar de l'evolució, mentre l'any 2022 és manté estable envers els anys 2019 i 2021 (vegeu el gràfic 56).

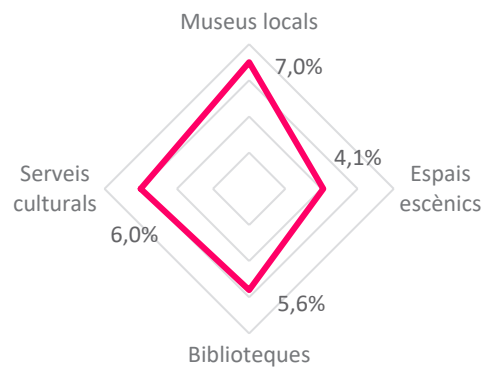
De nou, la perspectiva comparada amb el conjunt de serveis d'àmbit cultural analitzats en el marc dels Cercles de comparació intermunicipal ens permet aprofundir en aquesta anàlisi. L'any 2022, els equips dels museus són els que mostren més dedicació a la formació (19,1), seguits dels equips dels espais escènics (15,2) i, en línia amb el global del servei de cultura (13,4), els equips de biblioteques (13,6) (vegeu el gràfic 57). Tanmateix, també són els equips dels museus els que presenten un més elevat percentatge més elevat d'hores de baixa (7%), mentre que són els equips dels espais escènics els que menys hores de baixa han requerit per a l'any 2022 sobre el conjunt d'hores del conveni (4,1%) (vegeu el gràfic 58).



Gràfic 57. Hores anuals de formació per persona treballadora dels serveis municipals d'àmbit cultural analitzats pels Cercles de comparació intermunicipal. Any 2022



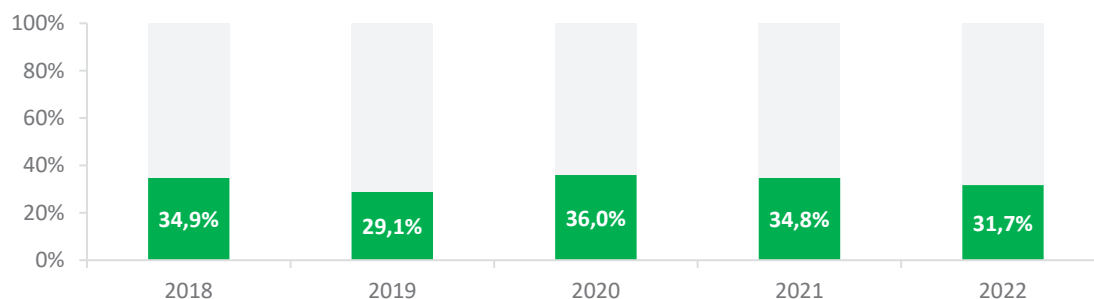
Gràfic 58. Percentatge d'hores de baixa sobre hores de conveni segons serveis municipals d'àmbit cultural analitzats pels Cercles de comparació intermunicipal. Any 2022



Nota: vegeu nota a gràfic 54.

Finalment, la despesa que representa la retribució del personal municipal dedicat a la cultura respecte al pressupost total en cultura s'ha reduït sensiblement l'any 2022 (31,7%) en comparació amb l'increment mostrat durant el període 2020-2021, de manera que esdevé la segona referència més baixa de la sèrie temporal analitzada (vegeu el gràfic 59).

Gràfic 59. Percentatge de despesa en personal sobre la despesa corrent en cultura. Anys 2018-2022



2.5.2. La gestió dels recursos econòmics

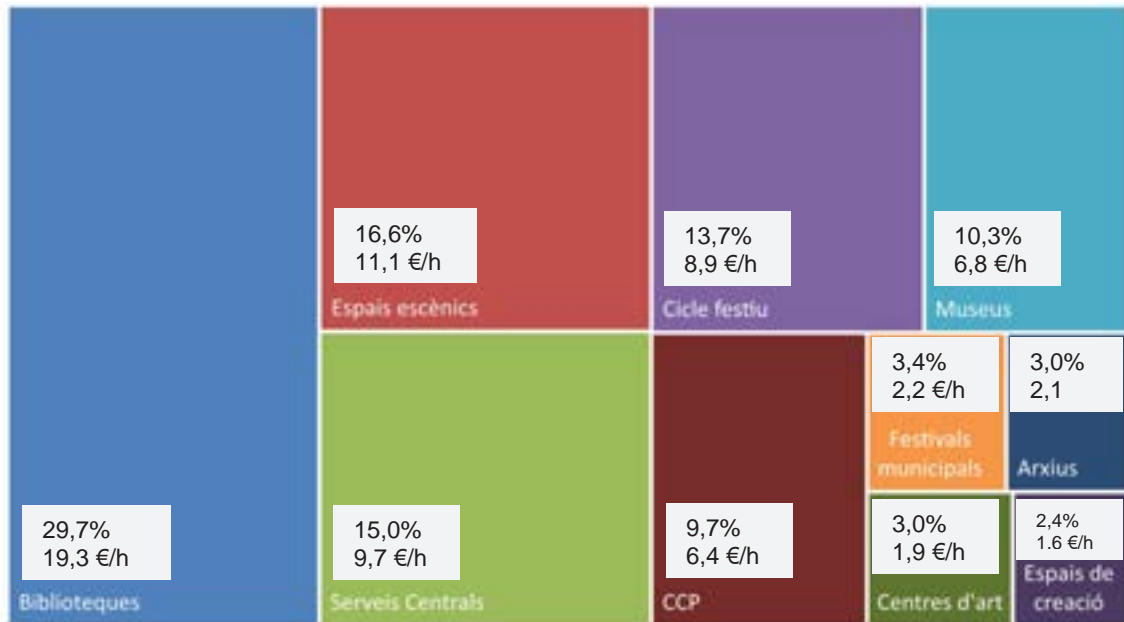
L'altre gran bloc d'anàlisi de la gestió dels serveis culturals correspon a la gestió dels recursos econòmics, imprescindibles en el desplegament d'una política cultural decidida. L'anterior bloc d'estructura general dels serveis culturals incorpora una anàlisi genèrica del finançament dels serveis de cultura locals, en el qual es mostra una certa inèrcia creixent en la despesa corrent per habitant després de la irrupció de la pandèmia (vegeu el gràfic 12), amb matisos segons les diferents fonts d'obtenció –autofinançament per part de l'ajuntament, aportacions d'altres institucions i autofinançament per taxes, preus públics i patrocini– (vegeu els gràfics 14, 17 i 18, respectivament). En aquest apartat doncs, s'analitza la gestió d'aquesta inversió en cultura a través dels diferents indicadors de despesa i de capacitat de generar ingressos segons els àmbits d'intervenció determinats metodològicament.



La gestió de la despesa

En primer lloc, el següent gràfic permet copsar visualment la distribució percentual i monetària (en €/habitant) de la despesa corrent en cultura per a l'any 2022 (vegeu el gràfic 60). En termes d'equipaments, les biblioteques esdevenen les destinatàries d'un gruix més elevat de la despesa corrent dels serveis (29,7%), seguides dels espais escènics (16,6%), els museus (10,3%), els CCP (9,7%), els centres d'art i arxius (3%), i finalment, els espais de creació (2,4%).

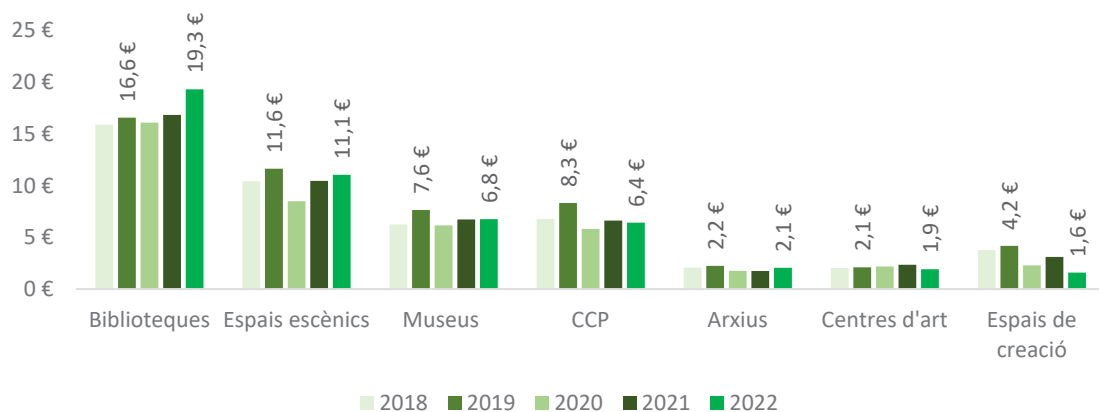
Gràfic 60. Distribució de la despesa corrent dels serveis culturals segons àmbits d'intervenció.
Any 2022



Aquesta prioritització dotaria de cert sentit l'aposta per revertir una dificultat específica de les biblioteques en termes de recuperar l'oferta d'activitat promoguda (vegeu el gràfic 26), així com també, juntament amb els espais escènics, en relació amb l'assistència, els usos i les visites copsades en els apartats anteriors (vegeu els gràfics 30 i 41). Per contra, cal considerar l'àmbit dels espais de creació com un dels que manifesta certa oportunitat de millora en relació amb les dificultats singulars també analitzades en termes de suport a la creació (vegeu els gràfics 32 i 33).



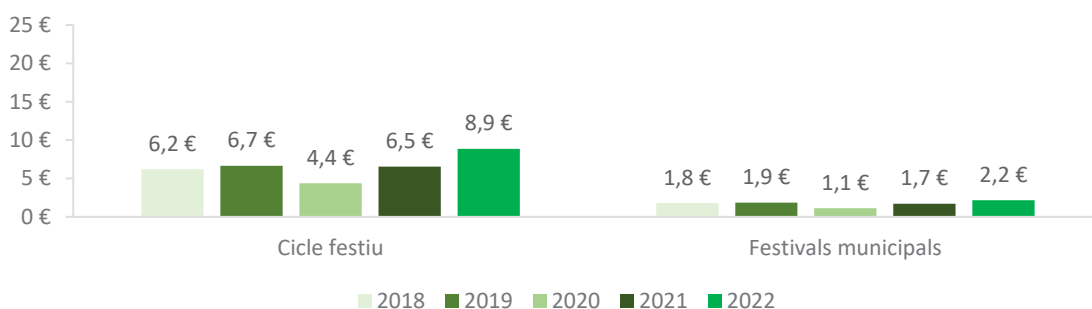
Gràfic 61. Distribució de la despesa corrent dels serveis culturals segons tipologia d'equipament cultural.
Anys 2018-2022



Des d'una perspectiva temporal, si ens centrem en la dada de 2019 com a referència prèvia a la irrupció de la pandèmia, les biblioteques són els únics equipaments que han recuperat la despesa corrent per habitant amb un creixement del 16,4% en el període 2019-2022. Malgrat que en conjunt es mostra una tendència de recuperació, mereixen especial menció els casos dels centres culturals polivalents i, especialment, dels espais de creació amb el diferencials més allunyats respecte a la despesa destinada l'any 2019 (vegeu el gràfic 61).

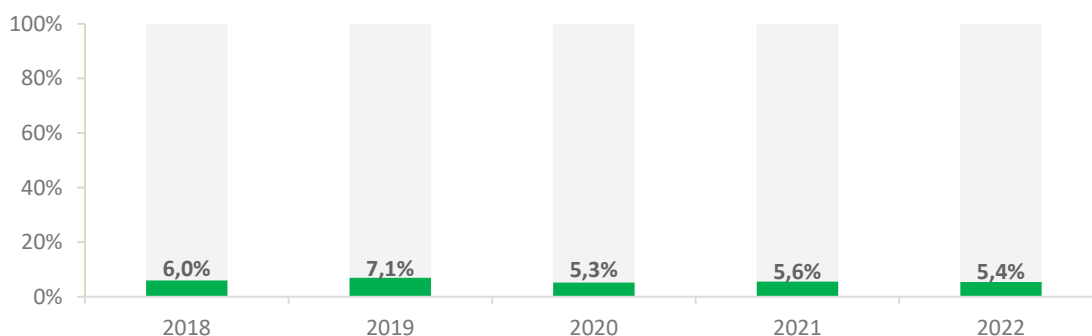
En relació amb el cicle festiu i els festivals municipals, destaca el pes de la despesa en el cicle festiu sobre el conjunt (13,7% per a l'any 2022), tot i que també és d'interès el contrast entre la despesa destinada a festivals municipals (3,4%) i el seu lideratge en la recuperació de la vitalitat cultural als municipis, ja que és l'únic àmbit d'intervenció que supera les xifres prèvies a la irrupció de la pandèmia en termes d'oferta i d'accés i participació ciutadana (vegeu els gràfics 27 i 30). En termes d'evolució de la despesa, tots dos casos s'uneixen al de la biblioteca com els únics que tracen una tendència de creixement que assoleix i supera la referència de 2019 (vegeu el gràfic 62).

Gràfic 62. Distribució de la despesa corrent dels serveis culturals en el cicle festiu i en festivals municipals. En €/habitant. Anys 2018-2022



Per últim, és important analitzar el gruix de la despesa que es destina a transferències a entitats, generalment vinculada a la política de subvencions i de suport a l'associacionisme (vegeu el gràfic 63). En aquest sentit, la dada de l'any 2022 (5,4%) es manté llunyana a la de 2019 (7,1%) i inferior a la de l'any 2021 (5,6%). En aquest sentit, es manté l'efecte de la pandèmia. Cal considerar en quina mesura aquesta davallada va associada a dificultats de la dinàmica del teixit associatiu cultural (vegeu l'apartat 3.4), o bé si respon a un canvi en les polítiques de subvencions i de suport a l'associacionisme. En qualsevol dels casos, caldrà analitzar el temps en què es desplega el nou mandat municipal en les properes edicions del CCI.

Gràfic 63. Percentatge de la despesa en transferències a entitats sobre la despesa corrent en cultura. Anys 2018-2022

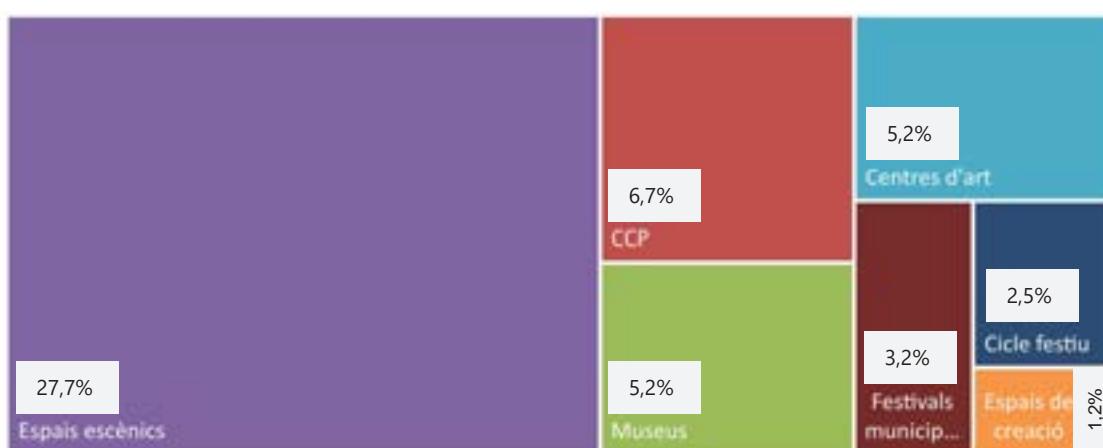


La capacitat d'autofinançament

L'altre gran eix d'anàlisi en la gestió dels recursos econòmics rau en la capacitat dels serveis culturals per generar ingressos. En termes globals, la capacitat d'autofinançament dels serveis de cultura sobre el total de la despesa corrent en cultura mostra una inèrcia de recuperació al ritme d'1 punt percentual interanual des de la davallada de l'any 2020 (quan va caure 4,2 pp). La dada de 2022, però (5,3%), encara es manté lluny de les de 2018 i 2019, que es mantenien per sobre del 7% com a font de finançament sobre el total de la despesa corrent en cultura (vegeu el gràfic 18).

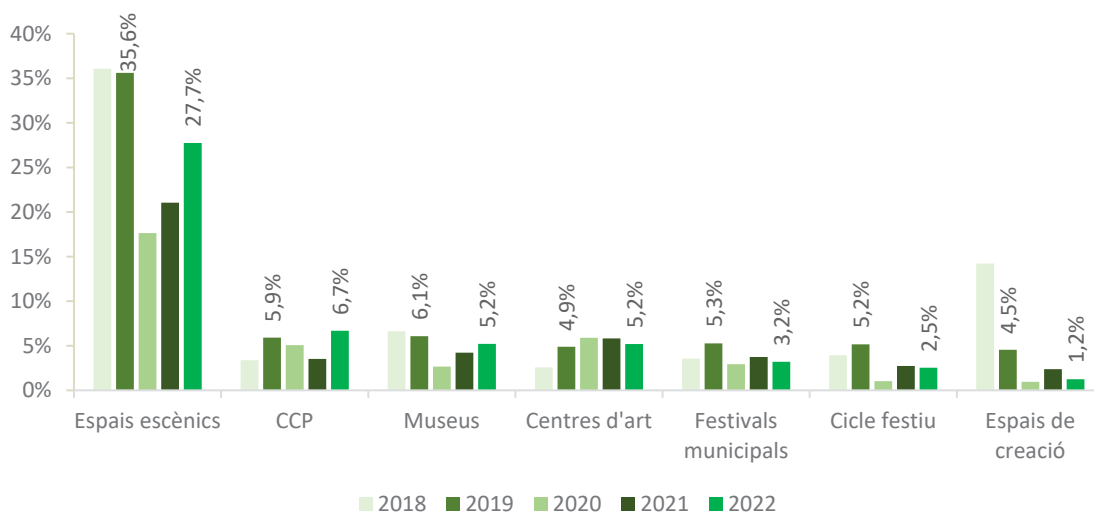
Així, si s'aprofundeix en les dades de l'any 2022, es constata que els espais escènics l'àmbit d'intervenció que presenta més capacitat d'autofinançament (27,7%), seguits de lluny pels centres culturals polivalents (6,7%), els museus i els centres d'art (5,2%), i en menor mesura, pels festivals municipals i el cicle festiu (3,2% i 2,5%, respectivament).

Gràfic 64. Capacitat d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocinis segons àmbits d'intervenció. Any 2022



Si abordem una perspectiva d'evolució envers l'afecció de la pandèmia, es manté el mateix rànquing d'àmbits d'intervenció en termes de capacitat d'autofinançament, tot i que, en comparació amb l'any 2019 únicament els centres culturals polivalents i els centres d'art han assolit i superat el pes de la seva capacitat d'autofinançament sobre el conjunt. Aquests dos àmbits han mostrat més resiliència durant el període, amb un creixement de 0,8 pp i de 0,3 pp en el període 2019-2022, respectivament (vegeu el gràfic 65).

Gràfic 65. Capacitat d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocinis segons àmbits d'intervenció. En percentatge. Anys 2018-2022



D'acord amb aquesta anàlisi, és possible apuntar tres idees que poden orientar decisions sobre futures línies de treball envers la capacitat d'autofinançament dels serveis culturals:



- ▶ Els centres culturals polivalents i els centres d'art esdevenen els àmbits d'intervenció que han mostrat una capacitat d'autofinançament més estable.
- ▶ Els espais escènics, els mateixos centres culturals i el cicle festiu se situen com a àmbits d'oportunitat potencial per incrementar els ingressos en els propers anys, en la mesura en què aconseguixin recuperar els indicadors d'activitat i d'afluència previs a la pandèmia (vegeu els gràfics 26, 27 i 30). D'acord amb aquesta lògica, també ho són els espais de creació, si bé en aquest cas s'intueix la necessitat d'un esforç específic per abordar les dificultats singulars d'aquest àmbit (vegeu els gràfics 32 i 33).
- ▶ En el cas dels festivals municipals, cal considerar que és l'àmbit que ha recuperat millor l'oferta d'activitat i la resposta de la ciutadania durant el període analitzat, per la qual cosa és possible plantejar estratègies d'autofinançament que responguin a l'increment de l'oferta i de l'interès en relació amb aquest format, sigui en l'aplicació de preus públics, de taxes o en l'assoliment d'acords de patrocini.

La despesa unitària dels serveis culturals

En termes de gestió econòmica, un dels grans efectes de la forta caiguda en les xifres de visites i assistència als serveis culturals en els darrers anys, s'expressa en un fort increment de la despesa corrent per cada assistència, visita o ús d'aquests serveis.

L'informe de resultats de l'any 2021 incorporava una taula amb les dades de despesa unitària de cadascun dels àmbits d'intervenció, juntament amb l'increment percentual de la despesa envers l'any 2019. La taula 3 reproduïx aquesta anàlisi incorporant la dada de 2022 i posa de refent el càlcul diferencial respecte al 2019 per tal de copsar la inèrcia d'evolució interanual.

Taula 3. Despesa corrent unitària segons àmbits d'intervenció. En €/unitat i evolució en percentatge. Anys 2019-2022

| | 2019 | 2020 | 2021 | Evolució 2019-21 | 2022 | Evolució 2019-22 |
|--|------------|------------|------------|------------------|------------|------------------|
| BIBLIOTEQUES Despesa per visita | 5,5 € | 15,3 € | 11,2 € | + 103,6% | 8,9 € | + 61,8% |
| CCP Despesa per cada ús | 8,4 € | 17,3 € | 15,9 € | + 89,3% | 7,7 € | - 8,3% |
| MUSEUS Despesa per visita | 26,6 € | 64,5 € | 36,8 € | + 38,3% | 31,8 € | + 19,5% |
| ARXIU Despesa per consulta | 150,6 € | 148,9 € | 111,9 € | - 25,7% | 58,2 € | - 61,3% |
| ESPAIS ESCÈNIC Despesa per assistent | 33,1 € | 69,3 € | 60,4 € | + 82,5% | 42,3 € | + 27,8% |
| CENTRES D'ART Despesa per visita | 15,2 € | 30,2 € | 20,6 € | + 35,5% | 21,7 € | + 42,8% |
| FESTIVALS MUNICIPALS Despesa per assistent | 5,7 € | 9,7 € | 11,2 € | + 96,5% | 8,2 € | + 43,9% |
| CICLE FESTIU Despesa per dia | 14.901,7 € | 15.420,3 € | 17.441,5 € | + 17,0% | 17.387,0 € | + 16,7% |
| ESPAIS DE CREACIÓ Despesa per projecte | 11.398,7 € | 7.445,9 € | 9.321,2 € | - 18,2% | 4.264,9 € | - 62,6% |



En primer lloc, cal destacar els dos únics casos amb un notable descens interanual de la despesa corrent unitària en el període 2019-2022: la despesa per consulta i/o préstec als arxius municipals (-61,3%), i la despesa per projecte allotjat als espais de suport a la creació (-62,6%). Si bé cap d'aquests casos pot justificar-se des de la hipòtesi d'un augment de l'afluència d'usos i de projectes d'acord amb l'anàlisi abordada en els apartats anteriors (vegeu els gràfics 30, 32 i 33, respectivament), les possibles explicacions d'aquesta davallada apunten cap a la caiguda en la despesa destinada des de l'àrea de cultura (vegeu els gràfic 61), així com a un possible descens en la despesa destinada al personal vinculat a aquests àmbits d'intervenció.

En segon lloc, cal destacar el cas dels centres culturals polivalents, que, tenint en compte que van ser uns dels més afectats en el tram 2019-2021 (amb un increment de la despesa unitària del 89,3%), l'any 2022 assoleixen una reducció del 8,3% respecte al 2019. De fet, aquesta dada constata que, malgrat que no han acabat de recuperar el volum d'activitat i d'usos previs a la pandèmia, es tracta d'un dels casos sobre els quals més va impactar la irrupció de la pandèmia i que, alhora, mostra un millor diferencial de recuperació, traça una evolució que és possible vincular amb el seu elevat grau de desplegament territorial i, per tant, de proximitat amb la ciutadania, amb la seva permeabilitat envers la col·laboració amb el teixit associatiu (vegeu el gràfic 40), i amb la seva capacitat relativa d'autofinançament (vegeu el gràfic 64).

Per últim, es detecta una permanència en l'increment de la despesa unitària respecte al 2019, especialment en el cas de les biblioteques (+61,8%), tot i que també en els festivals municipals (+43,9%), centres d'art (+42,8%), espais escènics (+27,8%), museus (+19,5%) i cicle festiu (+16,7%). Tots se situen en una inèrcia de recuperació respecte a l'any anterior que, en general, pot vincular-se a l'evolució de la resposta ciutadana i també a la capacitat d'autofinançament.

No és aquest el cas dels centres d'art, l'únic àmbit que l'any 2022 encara no aconsegueix abordar una reducció de la despesa per visitant.

3. Conclusions

L'any 2022 han participat en la 9a edició del CCI de Serveis Culturals un total de 30 municipis, la xifra més alta de participació des de l'inici del projecte, tant pel que fa al nombre de municipis com pel que fa a la seva representativitat en termes de població, un 58% de la província de Barcelona (sense incloure-hi el municipi de Barcelona).

L'any 2022, punt d'inflexió en la represa de l'acció cultural

L'anàlisi de resultats de l'any 2022 partia de l'interès particular de copsar la realitat del primer any sense restriccions normatives, derivades de la seguretat i de la prevenció de contagis de COVID-19, i aplicades a la pràctica cultural des de l'any 2020. Si bé l'edició anterior va permetre abordar una primera valoració de l'evolució dels serveis culturals municipals l'any immediatament posterior al de l'esclat de la pandèmia, l'edició d'enguany marca el punt d'inflexió en el camí de la recuperació de l'activitat promoguda i de les visites, les assistències i els usos dels serveis culturals.



En concret, durant l'any 2022 es produeix un notable increment del volum total d'activitats promogudes dels serveis culturals (157,8 per cada 10.000 habitants), així com del nombre de visites i usos d'aquests serveis, tot i que en menor proporció (362,4 per cada 100 habitants). Si bé es tracta d'una variació significativa respecte a l'any 2020 i 2021, els indicadors no assoleixen encara els nivells pre-pandèmia (184,4 per cada 10.000 habitants, i 471,7 per cada 100 habitants, respectivament, l'any 2019).

Les properes edicions constataran la permanència de canvis significatius que puguin relacionar-se amb aquest període particular d'especial contrast (2018-2022) i permetran fer seguiment de l'emergència, la variació i l'accentuació de nous hàbits de pràctica cultural. També serà d'interès l'anàlisi de noves tendències i mirades aplicades a les mateixes polítiques i a la gestió pública de la cultura, vinculades al recorregut del nou mandat en els governs locals (2023-2027), així com, indirectament, en els que esdevinguin en els diferents nivells de l'administració.

Aproximació al context cultural català

Una breu aproximació al context català, mostra l'accentuació d'una recuperació, el 2022, de les pràctiques culturals relatives a l'assistència a concerts, espectacles, cinema i exposicions, que s'incrementen respecte al 2021, encara que en general no s'assoleix el nivell previ a la pandèmia. D'altra banda, respecte a les tendències de canvi que ja s'estaven produint abans de la pandèmia, però que aquesta ha accelerat, destaca l'ús d'internet i de les plataformes de continguts audiovisuals.

Respecte a la despesa mitjana de les famílies en cultura, que va experimentar una abrupta caiguda arran de la pandèmia, s'incrementa notablement en el 2022 i s'acosta a la xifra de 2019, però es manté encara lluny de la mitjana de l'any 2010, abans dels efectes de la crisi financera.

En termes d'ocupació laboral en el sector cultural català, la pandèmia ha accentuat la desigualtat envers les dones, i també destaca la reducció de treball per compte propi en el sector, en comparació amb el treball assalariat.

El pressupost destinat a cultura del conjunt de les administracions catalanes l'any 2022 ha arribat fins a 1.235 milions d'euros, un 19,3% més que l'any anterior. Aquesta quantitat situa la despesa pública total en cultura a Catalunya en 158 euros per habitant l'any, 25 euros més per habitant i any que l'exercici anterior, si bé encara lluny de la mitjana europea, que són 220 €/habitant. Es manté l'administració local –ajuntaments i diputacions– com el nivell d'administració que inverteix més percentatge pressupostari respecte a la seva despesa total (les diputacions catalanes, el 7,8%, i els ajuntaments, un 6,4%).

Un context favorable per a l'impuls de processos de planificació estratègica en cultura

Els serveis de cultura municipal mostren un bagatge acumulat, en termes de planificació estratègica de la cultura, que conflueix amb un moment, el d'inici d'un nou mandat, que propicia un context favorable per a l'actualització i l'impuls de nous processos de planificació estratègica.

En concret, un 26,6% dels municipis participants compten amb un document resultant d'un procés de planificació estratègica vigent en col·laboració amb el programa d'assessoraments del Centre d'Estudis i Recursos Culturals (CERC) de la Diputació de Barcelona, un volum que eleva al 80% la proporció de municipis amb experiència en aquests processos, si ampliem la perspectiva temporal als darrers 20 anys.

La dotació de recursos com a indicadors d'una política cultural decidida

El seguiment de la disposició de recursos econòmics, humans i materials, permeten copsar variacions i plantejar línies de treball en la millora dels serveis culturals:

- ▶ Pel que fa al finançament, els serveis culturals municipals participants presenten una recuperació relativa de l'autofinançament per part de l'ajuntament, que, si bé creix en termes de despesa corrent per habitant, aquesta despesa varia segons el tram de població i s'estanca en termes de representació sobre el total de la despesa municipal (6,4% el 2021 i 2022). Respecte a la resta de fonts d'aquest finançament, s'estabilitzen les aportacions d'altres institucions i s'observa encara un notable decreixement en la capacitat d'autofinançament derivat de l'aplicació de preus públics, de taxes, i de l'assoliment d'acords de patrocini.
- ▶ Pel que fa als recursos humans, la seva dotació es manté estable durant el període, amb un equilibri positiu de gènere envers la representació de dones (62,1% l'any 2022). Aquesta realitat contrasta amb la del conjunt del sector cultural català (41,7%).
- ▶ També es manté estable la dotació d'equipaments culturals (1,6 per cada 10.000 habitants l'any 2022), una estabilitat que planteja avançar en l'anàlisi del seu estat i l'adequació al paper que juga en la política cultural a desenvolupar en l'àmbit territorial i/o comunitat d'influència.
- ▶ Pel que fa a l'estructura temporal del calendari festiu, les dades mostren una recuperació progressiva propera a les xifres prèvies a la irrupció de la pandèmia, en termes de cites anuals (7,1 de mitjana l'any 2022) i de percentatge de dies de l'any amb activitats relacionades (10,4%). No obstant això, el volum d'activitat que el cycle festiu aplega per cada 10.000 habitants encara es manté llunyà a les dades de 2019 (-37%), una tendència directament vinculada amb la dinàmica de l'associacionisme cultural.

La represa en la promoció d'activitat cultural per àmbits, a un ritme desigual

L'activitat cultural promoguda des dels serveis analitzats consolida una tendència de recuperació progressiva que es manté inferior a la prèvia a la irrupció de la pandèmia. En clau d'equipaments,



els més afectats van ser les biblioteques i museus, que tot i mostrar una proporció de recuperació més elevada en el període 2020-2022, no aconsegueixen assolir els nivells de 2019. Són els centres d'art i les pròpies biblioteques, els casos que, l'any 2022, mantenen més diferència respecte al volum de l'oferta de 2019 (-26,3% i -14,4%, respectivament).

Si atenem a l'activitat itinerant, deslocalitzada o a l'espai públic, la interrupció de l'oferta va esdevenir més acusada que no pas ens els equipaments, especialment en el cicle festiu i en les propostes d'arts en viu i projeccions audiovisuals. No obstant això, els festivals municipals esdevenen el format i àmbit referent de la recuperació, i superen, durant el 2022, fins i tot el volum d'activitat promoguda per cada 10.000 habitants en els anys 2018 i 2019 (+21,7% respecte al 2018 i +3,2% respecte al 2019).

La digitalització de l'activitat cultural local, una pràctica conjuntural

Pel que fa a l'activitat cultural en línia, tant les dades d'oferta com les d'accés i participació ciutadana, permeten concloure que es tracta d'un fenomen conjuntural vinculat a les limitacions i a la resiliència de la comunitat cultural com a resposta adaptativa a la pandèmia.

Aquesta evolució apunta al predomini de pràctiques de digitalització de l'experiència cultural prevista o dissenyada per esdevenir presencial, una tendència que ha desaparegut i que ha pogut fins i tot revalorar la vivència presencial en directe, però que alhora ha pogut contribuir a una percepció negativa d'accions presents i futures relacionades amb el concepte de cultura digital. En relació amb aquest punt, és convenient ressituar el repte d'abordar la planificació d'una estratègia que contribueixi a comprendre l'abast i el profit de l'entorn digital envers els drets culturals des de la perspectiva local.



Els festivals, els centres culturals polivalents i la col·laboració amb els agents del territori, protagonistes en la recuperació de l'assistència i la participació cultural

La reactivació de l'assistència i la participació ciutadana no ha estat tan ràpida com la recuperació de les activitats i les programacions. L'any 2022, el nombre total de visites i usos dels equipaments i festivals municipals encara se situen globalment per sota dels nivells del 2019 (-23,2%), inclòs el percentatge de la població en edat escolar que fa ús d'aquests serveis culturals.

En aquesta evolució destaca el cas dels festivals municipals com a exponent de superació de les xifres de visites prèvies a la pandèmia. També mereixen especial menció els centres culturals polivalents, com a equipament amb una proporció de recuperació d'afluència més gran en el període de 2020-2022 –només superat pels festivals–, i que es pot relacionar amb el seu nivell més alt de desplegament territorial, de proximitat a la ciutadania i de relació quotidiana amb agents culturals del territori.

De fet, la col·laboració amb els agents culturals es presenta com una relació estratègica en la vitalitat i en la capacitat de recuperació dels equipaments i del desenvolupament del calendari popular festiu. Esdevenen particularment detectables en formats expositius, en els espais escènics, en els centres culturals polivalents, i en la cultura popular i tradicional.

El suport a l'associacionisme, clau en la vitalitat cultural dels municipis

Un dels agents protagonistes de la vitalitat cultural dels municipis, el teixit associatiu, es manté estable en volum i en la seva proporció envers el conjunt del teixit associatiu local. No obstant

això, aquesta estabilitat contrasta amb una sensible disminució del pes pressupostari que les transferències a entitats representen sobre el conjunt de la despesa corrent en cultura dels serveis (-1,7 pp respecte 2019), així com amb les dificultats pròpies de l'associacionisme cultural en particular, sobre les quals la pandèmia ha incidit amb efectes directes en la participació i la dinàmica cultural dels municipis. Esdevé, per tant, suggestiu, un àmbit de treball, el de suport a l'associacionisme, com una línia d'intervenció amb potencial de millora, amatent als canvis en les formes de participació col·lectiva que poden tenir el risc de romandre fora del radar de relació amb l'administració.

La creació i la relació amb la educació, reptes del present

Els indicadors vinculats a la creació cultural consoliden una inèrcia descendent, que insisteix en una notable caiguda del volum de projectes i dels terminis de residència en els espais vinculats a aquests processos creatius (-39,4% i -79,6%, respectivament, en comparació amb el 2018). És un fenomen que alerta i suggereix la revisió i adequació de les polítiques de suport a la creació com a oportunitat de millora.

La relació entre els serveis culturals, els equipaments culturals, els serveis educatius i centres d'ensenyament, té molt camí per recórrer en l'ampliació, la millora i la sistematització del diàleg i de les interseccions inherents entre cultura i educació. La pandèmia ha reduït l'accés i la participació de la població en edat escolar a la cultura en els equipaments culturals, especialment en les biblioteques i els espais escènics (-2,9 pp i -13,1 pp, respectivament, en comparació amb el 2018).

La comunicació cultural en un context de saturació informativa

L'atenció a la comunicació cultural i el seu impacte mantenen una correlació positiva amb l'afluència dels equipaments i la participació de la ciutadania. Els indicadors mostren una recuperació del nombre anual de visites als llocs web de l'àmbit de cultura i sostenen una inèrcia creixent en el nombre de seguidors a les xarxes socials.

En canvi, tot i que disminueixen lleugerament el nombre de butlletins electrònics i el de les subscripcions (-18,36% i -5,9% respecte al 2021), una aproximació més qualitativa a aquest àmbit suggereix incidir en la millora de la planificació comunicativa abastint el conjunt de l'experiència cultural des del naixement dels projectes, així com incrementar la coordinació estratègica amb els serveis de comunicació municipal, que sovint tendeixen a centralitzar l'estratègia corporativa i el gruix de recursos vinculats a la despesa en difusió, comunicació i publicitat de la política cultural.

La gestió directa dels serveis culturals compta també amb personal extern

Els indicadors afirmen que la gestió dels serveis culturals públics analitzats es desenvolupa majoritàriament des dels mitjans propis de l'administració local, tot i que una perspectiva comparada amb altres serveis de l'àmbit permet copsar una experiència de gestió indirecta més elevada en alguns serveis culturals, com els espais escènics (12% dels casos analitzats pel seu CCI específic l'any 2022) o les escoles de música (9%). Tot i això, és precís apuntar cap a l'existència d'un considerable percentatge del personal contractat a través del capítol 2 del pressupost dels serveis (el 24,5% sobre el total de l'àrea l'any 2022), que té el seu efecte en una relativa disminució del percentatge pressupostari de capítol 1, que es destina als recursos humans (-3,1 pp respecte al 2018).



Seguint amb la gestió dels recursos humans, si bé la presència de les dones es mostra superior en el conjunt del personal dels serveis culturals (62,1% l'any 2022), també ho fa en relació amb el personal extern (53,9%), habitualment amb pitjors condicions laborals en comparació amb el personal propi. Tanmateix, el nombre de dones amb comandament sobre el total de posicions de comandament (57,1%) és proporcionalment inferior a la seva representativitat sobre el conjunt de personal dels serveis, un fenomen que no es produeix en el cas de les biblioteques (85,1% sobre el 76,1% que representen sobre el total de personal) i els museus locals (66,2% sobre el 61,8%).

També mereix menció la lleugera millora dels indicadors vinculats a la formació contínua del personal, amb un increment mitjà de 2,7 hores anuals de formació per persona treballadora, especialment en aquell personal vinculat als museus locals i espais escènics. Alhora, hi ha una estabilització del percentatge d'hores de baixa sobre les de conveni, en sintonia amb la xifra anterior al pic que va suposar la pandèmia (-1,4 pp respecte 2020).

La distribució de la despesa i la capacitat d'autofinançament com a eixos de la gestió dels recursos econòmics

Pel que fa a la gestió dels recursos econòmics, les biblioteques i els espais escènics són els àmbits d'intervenció destinataris del percentatge més elevat del pressupost dels serveis culturals (29,7% i 16,6% sobre el total per a l'any 2022, respectivament). Aquesta prioritització s'alinea amb les dificultats particulars d'aquests equipaments a l'hora de recuperar els nivells de promoció i aflluència previs a la pandèmia. No obstant això, seguint aquesta mateixa lògica, cal considerar l'àmbit dels espais de creació com un cas que manifesta certa oportunitat de millora d'acord amb els resultats dels indicadors mencionats (tan sols representa el 2,4% de la despesa total en cultura l'any 2022).



Cal apuntar a la capacitat d'autofinançament dels serveis culturals com la font de finançament més afectada d'aquest àmbit, directament vinculada a la caiguda de l'aflluència i de la participació, i a les dificultats sectorials relatives a les pràctiques de patrocini. Malgrat que els espais escènics són l'àmbit d'intervenció amb més trajectòria i capacitat d'autofinançament vinculada a l'aplicació de preus públics, taxes i patrocinis, són, de nou, els centres culturals polivalents i també els centres d'art els que proporcionalment han aconseguit recuperar i superar la seva capacitat relativa d'autofinançament sobre la despesa respecte a l'any 2019 (+0,8 pp i +0,9 pp, respectivament).

El fet que l'increment de les activitats culturals sigui superior a la recuperació del nombre de visites als equipaments culturals manté un encariment generalitzat del cost per cada visita o ús respecte al 2019. Malgrat això, s'ha de remarcar que, en molts casos, aquest encariment s'ha reduït notablement durant aquest 2022 respecte a l'any anterior, i es constata, així, l'acceleració d'una progressiva recuperació de visitants i d'ingressos en l'aplicació de preus públics i taxes.

En sintonia amb la resta d'indicadors, els resultats de 2022 destaquen els centres culturals polivalents en la capacitat de revertir la seva despesa unitària per cada ús (-8,3% respecte al 2019). També, d'acord amb la resta de resultats, es manté especialment afectada la despesa per visita a les biblioteques (+61,8% respecte al 2019), força per sobre de l'encariment de la despesa per assistència als festivals (+43,9%), centres d'art (+42,8%), espais escènics (+27,8%), museus (+19,5%) i cicle festiu (+16,7%), tot i que milloren respecte al 2021.

La implicació dels equips tècnics dels serveis de cultura municipal, claus de la col·laboració intermunicipal

Finalment, cal destacar el paper cabdal de la implicació dels equips tècnics dels serveis de cultura municipal en el desenvolupament d'aquest projecte de col·laboració intermunicipal, testimonis directes i valedors del treball de seguiment i de recollida de les dades que s'amaguen rere dels indicadors que possibiliten l'anàlisi, l'avaluació i la generació de coneixement compartit.

Els tallers anuals de millora són una cita d'especial interès en l'aplicació operativa d'aquest coneixement, a partir de dinàmiques i pràctiques cooperadores. Enguany, han estat els resultats dels indicadors de cada municipi els que han permès argumentar respostes sòlides a la simulació de dubtes, consultes i plantejaments que poden sorgir de la relació i el rendiment de comptes envers la ciutadania, així com de la contribució a la presa de decisions en la gestió de la política cultural local.

Novament, han esdevingut d'especial interès les contribucions d'expertesa qualitativa que es comparteixen en el marc dels intercanvis d'experiències entre els participants, que, a banda de copsar preocupacions comunes i recurrents en l'exercici professional, permeten ampliar la mirada i constatar la transferibilitat de les solucions i els procediments que els diferents equips de cultura municipal apliquen sobre realitats pròximes i compartides. Enguany, estan relacionats amb temes tan diversos com la contractació pública, l'organització de fires, mostres i festivals, la millora dels procediments vinculats a les subvencions, la coordinació dels mateixos serveis culturals, la gestió de la festa major, així com la conciliació dels esdeveniments culturals i el descans veïnal, entre d'altres.

En definitiva, una relació d'aspectes que emergeixen en un procés que esdevé una finalitat en si mateix, i que fa evidents alguns dels reptes, presents i de futur, del paper i de la gestió dels serveis de cultura locals.



4. Taller de millora

El 4 d'octubre de 2023 va tenir lloc al Centre d'Estudis i Recursos Culturals (CERC) el taller de millora anual corresponent a la 9a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Serveis Culturals, amb la següent estructura de treball:

- ▶ La presentació i anàlisi preliminar de resultats dels principals indicadors de l'any 2022.
- ▶ La realització de la dinàmica *Respon a la regidoria/ciutadania*, amb l'objectiu d'elaborar respostes fonamentades en els indicadors a preguntes hipotèticament formulades per la regidoria o la ciutadania sobre els serveis culturals.
- ▶ La realització de la dinàmica *Un problema, una solució*, centrada a posar en comú diferents qüestions i problemàtiques dels equips tècnics dels Serveis de Cultura municipals a l'hora de desenvolupar la seva feina diària, amb l'objectiu de trobar propostes per millorar la prestació dels serveis.

La metodologia va promoure la participació de tots els equips presents: cada referent municipal compartia un determinat aspecte del servei a millorar amb la resta de la seva taula, i aquesta feia propostes de resolució segons les diverses experiències amb la intenció que poguessin ser transferibles i útils.

A continuació es presenten les qüestions debatudes en la dinàmica *Un problema, una solució*, agrupades en els punts següents:



- ▶ Qüestions pràctiques sobre exemples de contractació pública.
- ▶ Redacció de plecs tècnics en l'organització de fires, mostres i festivals culturals.
- ▶ Com millorar l'objectivitat de les subvencions.
- ▶ La justificació de les subvencions nominatives.
- ▶ L'organització dels serveis locals de cultura.
- ▶ La gestió de la festa major.
- ▶ La conciliació dels esdeveniments culturals i el descans veïnal.
- ▶ L'equilibri entre la programació pròpia i la cessió en els espais escènics.
- ▶ La coordinació de les biblioteques públiques.

Qüestions pràctiques sobre exemples de contractació pública

Es plantegen diverses qüestions relatives a la contractació. S'exposa, per exemple, que la licitació de la compra de llibres per part de la biblioteca municipal, amb la legislació actual, la pot guanyar una empresa gran i llunyana al municipi que pot fer una baixada de preu, en lloc de les petites llibreries de proximitat del municipi, ja que és molt complicat posar clàusules que afavoreixin les llibreries de proximitat. Per solucionar-ho s'esmenten diverses propostes, com fer un acord marc i dividir-ne l'import total en diferents lots més petits. Altres possibles condicions en les licitacions que s'esmenten són la participació en la comissió de lectura de la ciutat o en altres activitats del municipi relacionades, etc.

En una altra licitació, relativa a serveis de sonorització, s'estableix en cada lot de l'acord marc un llistat de diferents serveis i aquests serveis s'adjudiquen individualment a les empreses, seguint l'ordre de puntuació (així s'afavoreix l'accés a una pluralitat i diversitat d'empreses).

En altres tipus de licitacions s'han inclòs criteris per afavorir la proximitat, com per exemple, valorar la capacitat de resposta de les empreses adjudicatàries, mitjançant la disposició d'un magatzem al municipi a prop del servei a realitzar.

Redacció de plecs tècnics en l'organització de fires, mostres i festivals culturals

A l'hora de redactar un plec tècnic per gestionar un servei (fira, mostra o festival), resulta de gran dificultat acotar el detall de les tasques i els imports unitaris relacionats amb el desenvolupament d'un esdeveniment cultural com és un festival. Parlem d'abastir, amb l'antelació que requereix, un procediment de contractació: tot el ventall de tasques i de perfils professionals necessaris, considerar quin és el nombre d'hores de dedicació a cadascuna i quin és el preu/hora per cadascun dels perfils professionals necessaris, entre d'altres.

La realitat i la disposició de recursos dels diferents perfils de municipi no són les mateixes a l'hora d'impulsar fires, mostres i festivals, amb gran diversitat de dimensionament, i difícil trobar-ne referències. Sovint manquen referències i esdevé una complexitat particular del sector la definició i quantificació del volum de feina que suposa segons quina producció cultural.

Alguns municipis apunten que a partir de la informació disponible d'algun dels grans festivals¹¹ del territori (per exemple, Fira de Tàrraga, Fira Mediterrània de Manresa, Festival GREC de Barcelona, Sitges Festival de Cinema Internacional de Cinema Fantàstic de Catalunya, entre d'altres), en molts casos, és possible trobar exemples d'utilitat. Es poden consultar els plecs tècnics i de clàusules administratives d'aquests festivals, i a partir d'aquests exemples aplicar-los de manera proporcional a la realitat local.

D'altra banda, hi ha municipis que han sol·licitat suport a diferents agents del sector, com ara l'Associació de Professionals de la Gestió Cultural de Catalunya¹² (APGCC) o bé l'Institut Català de les Empreses Culturals¹³ (ICEC), en la cerca de referències sectorials concretes.

Finalment, alguns municipis s'emplacen a compartir dades entre els diferents serveis locals com a pràctica més recurrent, i d'altres coincideixen en la necessitat d'assolir un estatut d'acord per a la cultura, al marge del conveni de l'oci i del lleure, que esdevingui un marc de referència per al sector i que alhora faciliti i normalitzi la gestió de la contractació pública relacionada.

Com millorar l'objectivitat de les subvencions

S'exposa la necessitat d'objectivar les subvencions i trencar amb les dinàmiques de les entitats que esperen rebre uns imports semblants als que han obtingut en anys precedents. Amb relació a aquesta qüestió, es comparteixen diverses propostes:

11 Vegeu alguns exemples a través de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública: Fira Tàrraga (<https://tuit.cat/i9JwR>); Fira Mediterrània de Manresa (<https://tuit.cat/sd8rz>); Festival GREC de Barcelona (<https://tuit.cat/fORNu>), i Sitges Festival de Cinema Internacional de Cinema Fantàstic de Catalunya (<https://tuit.cat/n3dTN>).

12 L'Associació de Professionals de la Gestió Cultural de Catalunya esdevé punt de trobada i plataforma de representació i reflexió dels professionals de la gestió cultural de Catalunya. Vegeu: <https://gestiocultural.org/>.

13 L'Institut Català de les Empreses Culturals (ICEC) assessora i acompanya les empreses i els professionals de la cultura dels diferents sectors col·laborant en la construcció d'un teixit cultural competitiu i de qualitat, fomentant també els hàbits de consum i la generació de públics. Veure: <https://icec.gencat.cat/ca/inici>.



Hi ha ajuntaments que en els darrers anys han establert les bases específiques de les subvencions amb concurrència pública amb criteris i subcriteris, conforme als quals es fa un sumatori de la puntuació de manera objectiva i automàtica, i es distribueix l'import en funció d'aquest resultat, amb el topall màxim establert. Prèviament ha calgut explicar tot aquest procés a les entitats.

És important la claredat expositiva dels projectes per part de les entitats que sol·liciten les subvencions, ja que alguns ajuntaments l'han recollit com un criteri a les bases. S'ha d'explicar a les entitats que han d'escriure un apartat per a cada criteri que estableixin les bases. Encara que l'ajuntament conegui el projecte, si no està escrit, no es pot puntuar.

En casos excepcionals, es fa un conveni o subvenció nominativa en projectes de ciutat, però s'ha de justificar que es compleixen els requisits normatius.

Alguns municipis exposen que els ha funcionat bé distribuir el total de l'import de la subvenció per àmbits (cultura popular, música, arts visuals, etc.), amb imports diferents en funció dels àmbits que es volen prioritzar.

Es considera procedent demanar la justificació del total del projecte (no únicament de l'import subvencionat), i alguns ajuntaments demanen una declaració jurada a les entitats.

Hi ha alguns ajuntaments que en les bases de subvencions permeten la reformulació dels projectes,¹⁴ i també es permet una desviació màxima d'un 20% en el cost final del projecte respecte al pressupost inicial. És a dir, es preveu la possibilitat que, si la desviació pressupostària entre el cost inicialment pressupostat i el cost final justificat de l'activitat objecte de l'ajut no excedeix del 20%, això no comporta la reducció de la quantia de l'ajut, si s'han acomplert l'objecte i la finalitat de la subvenció. En tot cas, si es produeix una desviació entre el cost final de l'activitat i el pressupost inicial, la possible reducció de la subvenció s'ha de determinar en funció dels criteris previstos a la convocatòria i les instruccions de justificació de les subvencions de cada municipi.

En molts casos es preveu la possibilitat de fer avançaments parcials dels imports de les subvencions atorgades a les entitats.

La justificació de les subvencions nominatives

Malgrat les complexitats pròpies i recurrents relacionades amb el procediment de subvencions, les subvencions nominatives continuen essent una pràctica habitual malgrat l'excepcionalitat de tractament normatiu. La realitat i l'evolució del teixit associatiu topa frontalment amb un increment de la complexitat esmentada en el procediment d'accés a subvencions, caracteritzat per una lògica jurídica i administrativa allunyada de la realitat i de les dinàmiques de l'associacionisme local.

Sovint, les entitats sol·licitants i els equips tècnics de gestió es troben amb dificultats en la interpretació dels criteris entre les despeses que es poden justificar com a subvencionables i les que no, i les que es consideren directes o indirectes, entre d'altres. El mateix passa en matèria de planificació, ja que els terminis de convocatòria i resolució són variables anualment i generen dificultats tant en l'activitat associativa com en els equips de gestió.

¹⁴ La línia de subvencions Terrassa Crea té per objectiu donar suport a projectes de recerca, creació i producció vinculats als àmbits de les arts i el pensament, i potenciar la investigació i la producció de pràctiques artístiques contemporànies. Vegeu informació de la darrera convocatòria a <https://tuit.cat/aC4oZ>.



Hi ha municipis que apunten a considerar en el seu pla estratègic de subvencions uns determinats percentatges de despesa indirecta justificable. N'hi ha d'altres que alerten de la deriva contractual que en alguns casos es produeix en les relacions amb el teixit associatiu, ja que, si bé en alguns casos es tracta d'un procediment més àgil, cal no confondre l'aplicació d'aquest procediment de manera que perverteixi i mercantilitzi l'arrel participativa de l'associacionisme, vetllant pel seu sentit i per la garantia d'aplicació.

Pel que fa a la gestió, hi ha municipis que han requerit la contractació de tercers per realitzar l'auditoria de la gestió documental justificativa del procediment, alineada amb els equips de gestió i d'intervenció municipal.

L'organització dels serveis locals de cultura

Es planteja com s'estructuren internament els equips de cultura municipals i com es deleguen entre el personal els diferents serveis i programes.

Molts municipis expressen la necessitat de cobrir les posicions de cap de les diferents unitats per tal que assumeixin el repartiment de les responsabilitats, a banda del departament transversal que assumeixi la part més administrativa.

En molts casos, la major part del personal de cultura es concentra en les biblioteques, que són el servei més ben dimensionat, amb el suport de la Diputació, però es coincideix en el fet que en els altres serveis culturals hi ha una generalitzada insuficiència de personal.

Es consulta si tots els municipis participants disposen de serveis centrals en l'àmbit cultural. Hi ha municipis amb una unitat de serveis centrals que s'ocupa de tasques transversals com el desplegament de programes i accions pròpies del servei (lideren els consells participatius, coordinen aspectes comunicatius, recollides d'indicadors, etc.), però alhora comparteixen una notable segmentació d'àmbits, projectes i equipaments amb lògiques pròpies, que esdevenen llunyans i poc coordinats entre si.

Entre els municipis participants, existeixen múltiples fórmules d'organització dels serveis de cultura local, però tots apunten a la importància de coordinar una lògica compartida entre els diferents programes o àmbits. Una de les experiències compartides genera interès pel seu caràcter de prioritat territorial: cadascun dels membres de l'equip té responsabilitat directa vinculada a una delimitació territorial (districte, barri, centre cultural polivalent), a més de ser responsable d'un dels diferents projectes que s'impulsen en clau del conjunt del municipi.

En relació amb aquests serveis centrals, se sol·licita una revisió de l'indicador "Despesa en Serveis Centrals de Cultura" de l'àmbit d'economia del CCI de Serveis Culturals, ja que aquest indicador esdevé el resultat d'un càlcul automàtic que no correspon a cap realitat conceptual de despesa, sinó que aplega tot allò que no recullen els altres indicadors de despesa que recull el projecte, i presenta dificultats conceptuals que entorpeixen la lectura operativa en clau de conclusions fiables.

La gestió de la festa major

Es planteja com es gestiona la festa major per part dels ajuntaments, i quin grau d'autonomia tenen les entitats.



Sobre aquest punt, un municipi exposa la seva problemàtica. En el seu cas, les entitats tenen molt poca autonomia i, per tant, el servei de cultura ho ha d'acabar gestionant i centralitzant tot, mitjançant l'ús de bestretes.

Els altres municipis responen que en el seu cas no és així, sinó que paguen les factures a les entitats de les activitats justificades, com per exemple, l'organització d'aquestes activitats populars, sempre que l'activitat estigui dins de l'àmbit i les finalitats de l'entitat. Hi ha actes propis de la festa major que assumeix directament l'ajuntament, però hi ha altres actes que organitzen les entitats i que estan al programa, i en aquest cas se n'encarreguen elles.

Es considera, en general, que hi ha una dificultat a conèixer les diferents normatives sectorials aplicables (de salut pública, de formació de manipulació d'aliments, de prevenció de riscos laborals, etc.), i es remarca que es requereix la col·laboració amb el tècnic de salut pública per a les barres de la festa major.

Com a propostes, es coincideix en la necessitat de planificar amb temps la festa major per part d'una comissió integrada pels diferents departaments de l'ajuntament (mobilitat, medi ambient, urbanisme, seguretat, policia local, salut pública, etc.) que hauria de concretar els punts que pertocquen a la responsabilitat de cadascú dels diferents departaments municipals.

Alguns municipis també expliquen que han fet licitacions de la producció de festes majors, que inclouen totes les despeses, fet que en facilita molt la gestió. En aquest cas, l'empresa s'ha de reunir amb la comissió de festes.



La conciliació dels esdeveniments culturals i el descans veïnal

La conciliació dels esdeveniments culturals de gran afluència de públic, com són les festes majors i els festivals, amb el descans del veïnat, esdevenen una preocupació creixent entre els municipis participants, especialment entre els de més grandària poblacional i entremat urbà.

El passat 18 de maig, el CERC va acollir la jornada *La conciliació dels concerts i festivals musicals amb el descans veïnal*,¹⁵ organitzada per l'Oficina de Difusió Artística (ODA) en col·laboració amb l'Oficina d'Activitats Regulades i Programes en Protecció Civil i l'Oficina Tècnica d'Avaluació i Gestió Ambiental de la Diputació de Barcelona. En aquesta jornada es van abordar múltiples aspectes i experiències relacionades amb aquesta preocupació, com ara el marc normatiu en l'organització de concerts i festivals musicals,¹⁶ i el de protecció contra la contaminació acústica.¹⁷

Alguns municipis disposen d'ordenances reguladores d'aspectes relacionats amb el bon veïnatge, la convivència i la protecció de la contaminació acústica, que incorporen la regulació d'excepcions específiques anuals vinculades al desenvolupament d'activitats extraordinàries. En aquesta línia, es comparteix la referència als documents *Informe sobre l'oci nocturn i convivència ciutadana*¹⁸ (2016) i *El Dret a la convivència*¹⁹ (2017), elaborats per la Sindicatura de Greu-

15 Vegeu el resum de la jornada *La conciliació dels concerts i festivals musicals amb el descans veïnal* a <https://tuit.cat/AOkOx>.

16 Vegeu la presentació *El marc normatiu en l'organització de concerts i festivals musicals*, elaborada des de la Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats de la Diputació de Barcelona a <https://tuit.cat/zUAej>.

17 Vegeu la presentació *La compatibilitat acústica*, elaborada des de l'Oficina Tècnica d'Avaluació i Gestió Ambiental de la Diputació de Barcelona a <https://tuit.cat/aBI5p>.

18 Vegeu l'*Informe sobre l'oci nocturn i convivència ciutadana* (Síndic de Greuges de Catalunya, 2016) a <https://tuit.cat/4q9Ui>.

19 Vegeu l'*Informe El dret a la convivència* (Síndic de Greuges de Catalunya, 2017) a <https://tuit.cat/4UK8h>.

ges de Catalunya. Aquests informes inclouen apartats específics, relacionats amb les molèsties provinents de l'organització d'actes amb motiu de festes majors o activitats extraordinàries, amb recomanacions i referències útils per a la conciliació del dret a gaudir d'aquests esdeveniments i el descans del veïnat.

De fet, pel que fa al nombre d'activitats extraordinàries que es poden fer, l'annex I, apartat V, del Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives²⁰ estableix anualment un nombre màxim de dotze espectacles o activitats recreatives.

Per últim, es comparteix una línia de reflexió a desenvolupar al voltant de l'evolució de les festes majors en entorns urbans amb grans volums de població, el fenomen de *festivilització* i les tendències de lateralitat del caràcter popular i participatiu en l'agència impulsora d'aquests esdeveniments.

L'equilibri entre la programació pròpia i la cessió dels espais escènics

Al final del calendari lectiu escolar és habitual l'acumulació de sol·licituds per disposar d'equipaments públics –majoritàriament espais escènics– per a la representació d'obres i actes de cloenda de diferents projectes educatius i artístics del municipi. Aquesta acumulació sovint comporta dificultats de disponibilitat i de gestió d'aquests esdeveniments.

Hi ha municipis que consensuen amb els centres educatius dates concretes del període proper al final del calendari lectiu per al desenvolupament d'actes d'un any a l'altre, de manera que miren de garantir que tots els agents puguin planificar-se d'acord amb les dates concretes. Altres municipis apunten que quan el sol·licitant es tracta d'un agent privat que cobra entrada per accedir a l'esdeveniment, se li aplica la taxa corresponent a l'ordenança i preus públics vinculats a l'equipament en qüestió.

Algun dels participants va convidar a repassar la relatoria del taller de millora del CCI d'Espais Escènics, en la qual s'abordava la preocupació per trobar l'equilibri entre la programació professional estable i les activitats municipals, amb la demanda per part d'entitats, escoles o de tercers que sol·liciten fer ús dels equipaments. Tot seguit es transcriu:

"Alguns dels municipis participants en el CCI d'Espais escènics exposen prioritzar l'ús de l'espai escènic per a la programació estable professional municipal, i a partir d'aquí, com que es treballa amb molta antelació, la resta de dies lliures al calendari s'ofereixen per a cessions i lloguers.

Tot i això, l'opinió general és que és necessari disposar d'un pla estratègic o pla director de l'equipament que en defineixi clarament la missió i els usos. D'aquesta manera es poden regular i gestionar millor les demandes d'ús de l'espai. En aquest punt es fa referència al *Model de reglament de cessió d'ús dels espais i els equipaments culturals de gestió municipal*²¹ elaborat des del Centre d'Estudis i Recursos Culturals (CERC) de la Diputació de Barcelona, que es pot adaptar a cada municipi en funció de les seves necessitats.

20 Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives. Accés a <https://tuit.cat/E4gPn>.

21 Vegeu *Model de reglament de cessió d'ús dels espais i els equipaments culturals de gestió municipal* (CERC, 2020) a <https://tuit.cat/7Tps3>.



Algun municipi disposa d'un reglament d'ús que preveu objectius i recull les prioritats. Pel que fa al preu reglat de cessions i lloguers, molts municipis han regulat clarament les condicions d'ús, els preus i descomptes aprovant un reglament municipal. En altres casos, s'explica que es disposa públicament dels costos de l'obertura de l'espai, costos directes i indirectes, com a indicador per prendre decisions per als preus, les taxes, les cessions, etc. Algun municipi explica que tenen calculats els costos dels serveis de cessió i a l'hora de concedir el permís n'informen.

De la mateixa manera, molts dels municipis gestionen aquestes cessions amb la sol·licitud amb instàncies electròniques. El calendari administratiu per rebre demandes de reserva de l'espai s'obre anualment i es prioritza sempre la programació professional d'iniciativa municipal, i amb confirmació de la reserva a partir del pagament de la corresponent taxa o preu públic. En alguns casos, les cessions són gratuïtes i les entitats només cobreixen el cost tècnic; en d'altres, sempre es paga una taxa, encara que sigui mínima.

Pel que fa als lloguers, es regulen a través de taxes i/o preus públics en la majoria de casos, i sovint l'import de la taxa varia en funció de si es tracta d'entitats sense ànim de lucre o d'empreses. A banda de la taxa, qui lloga l'espai s'ha de fer càrrec dels serveis externs (personal de sala i serveis tècnics) i l'ajuntament assumeix la neteja. Hi ha espais que inclouen en la taxa de lloguer el pagament del conjunt de serveis complementaris, com el serveis tècnics i la neteja. Normalment, els preus de lloguer s'estableixen per hores i en alguns casos es tracta d'un preu únic per jornada.

En els municipis que disposen de més d'una sala s'estableix un preu de lloguer diferent en funció de la sala i el seu aforament."



La coordinació de les biblioteques públiques

Es comparteixen experiències de tensió entre les lògiques pròpies de funcionament de la Xarxa de Biblioteques de la Diputació de Barcelona i les lògiques pròpies del servei de cultura municipal. Algunes de les mostres d'aquesta tensió són el solapament de continguts, la dificultat d'integrar en una programació única el foment de la lectura a la ciutat, el perfil professional que tradicionalment caracteritzen les biblioteques, les diferències en matèria de condicions de treball del personal de la Diputació i el de l'administració local, o el solapament d'organigrames i jerarquies, entre d'altres.

Es fa referència a la recent experiència compartida entre els referents i equips tècnics de cultura municipal, que juntament amb el CERC, van realitzar una visita a la nova Biblioteca Pilarin Bayés de Vic. La visita es va fer en clau de conèixer un nou model de biblioteca pública, amb novetats importants com ara el seu rol urbanístic i territorial, i més diversitat de perfils professionals, amb gestors i dinamitzadors culturals, cívics i educatius. Aquests nous perfils es configuren com a figures clau per extreure rendiment d'uns espais i d'unes infraestructures innovadores i potenciadores de la creació artística i literària, així com per promoure el diàleg i els lligams entre aquest equipament i el mapa d'agents i espais culturals de la ciutat i de la comarca.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

SERVEIS D'IGUALTAT 2022



Informe dels indicadors dels serveis d'igualtat 2022

1. Presentació
2. Itinerari 2a edició
3. Ens locals participants
4. Dimensió encàrrec polític i estratègic
5. Dimensió dones usuàries
6. Dimensió valors organitzatius/recursos humans
7. Dimensió economia
8. Dimensió entorn
9. Idees clau
10. Conclusions



1. Presentació

Els Cercles de Comparació Intermunicipal (CCI) són una eina adreçada als ens locals que s'orienta a la millora contínua de la gestió, mitjançant l'anàlisi d'indicadors dels serveis públics locals i l'intercanvi d'experiències entre el personal tècnic dels municipis i altres ens participants. Aquest projecte impulsa el Servei de Programació de l'Àrea de Serveis Generals i Transició Digital i les àrees que treballen en els diversos àmbits d'anàlisi; en aquest cas, el Servei de Polítiques d'Igualtat, de l'Àrea de Feminismes i Igualtat.

Aquest informe analitza els resultats de la 2a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal dels Serveis d'Igualtat, amb dades de l'any 2022, en què han participat 23 municipis de la província de Barcelona.

L'informe de resultats s'estructura en els apartats següents:

- ▶ En primer lloc, l'itinerari de la 2a edició i els municipis participants.
- ▶ A continuació, la presentació de les dades més destacades per a cadascuna de les dimensions que estructuraven els CCI: encàrrec polític i estratègic, usuàries, valors organitzatius / recursos humans, economia i entorn.
- ▶ En darrer lloc, es presenten les idees clau i les conclusions de la trajectòria d'aquesta edició i de l'anàlisi dels indicadors.

2. Itinerari 2a edició

El desembre de 2022 comencen els espais de treball de la 2a edició, amb un **taller de disseny de revisió del Quadre Resum d'Indicadors (QRI)** en què participen onze municipis, dels tretze que van configurar el grup de la 1a edició, amb l'objectiu d'ajustar la definició d'algunes variables i valorar la continuïtat i/o redefinició d'alguns indicadors i les possibles incorporacions d'altres de nous.

Per tal de facilitar la recollida de dades a les participants en el Cercle, amb relació a les dades demanades per altres entitats supramunicipals, al taller es presenta una proposta elaborada que consisteix a adaptar els criteris i indicadors del QRI amb relació a altres indicadors que els ajuntaments també recullen.

Les participants valoren aquesta proposta, però finalment es descarta, perquè s'argumenta que les definicions i els criteris de càlcul de les variables del QRI coincideixen, en més proporció, amb els criteris de recollida dels sistemes de dades dels que disposen actualment i, per tant, no es fa aquesta adaptació.

Com a resultat de la reflexió col·lectiva de totes les participants al taller, es consensuen els següents canvis en els indicadors del QRI:

Indicador eliminat:

- ▶ % de personal de l'ens local que ha rebut formació d'igualtat de gènere en l'any d'estudi.



Indicadors incorporats:

Dimensió encàrrec polític; objectiu conèixer el grau de rotació de les dones usuàries ateses:

- ▶ Hores d'atenció a tots els punts de prevenció i sensibilització (punts liles).
- ▶ % de dones usuàries ateses donades d'alta (finalització de la intervenció) sobre el total de dones usuàries ateses.
- ▶ % d'expedients reoberts sobre el total de dones usuàries ateses.

Dimensió dones usuàries:

- ▶ % de dones usuàries ateses que han estat derivades al SIE.
- ▶ % de cites anul·lades o no presentades sobre el total de cites agendades.
- ▶ % d'atencions rebudes per les dones usuàries ateses de forma presencial sobre el total d'atencions rebudes.
- ▶ % d'atencions rebudes per les dones usuàries ateses de forma no presencial sobre el total d'atencions rebudes.
- ▶ % de dones usuàries ateses que tenen menys de 16 anys.
- ▶ % de dones en situació de violència masclista en altres àmbits sobre el total de dones usuàries ateses en situació de violència masclista.
- ▶ % de dones en altres tipus de violència sobre el total de dones usuàries ateses en situació de violència masclista.



Indicadors amb variacions en les definicions o noms de les variables o indicadors:

- ▶ % d'àmbits sectorials amb els quals s'han fet accions conjuntes de promoció de la igualtat de gènere.
- ▶ % de dones usuàries ateses que han rebut atenció social.

Distància a peu (en minuts) del SIAD a la seu central de l'ens local Per tant, amb aquests canvis, en què el gruix consisteix en la incorporació de nous indicadors, enguany el **Quadre Resum d'Indicadors està format per 104 indicadors que recullen la informació de 124 variables**. A la figura 1 es detalla cada dimensió amb el seu color corresponent i amb els objectius que engloba.

Figura 1 . Estructura del QRI dels serveis d'igualtat



Al mes de febrer de 2023 es dona la **benvinguda, amb un taller presencial, a deu municipis que s'incorporen al projecte**, amb l'objectiu de facilitar totes les eines i informació perquè aquests municipis puguin incorporar-se al procés de recollida de dades de la 2a edició.

A continuació, la taula 1 mostra la classificació dels municipis participants en grups per tram de població, d'entre 10.000 i 60.000 habitants (Grup +10) i de més de 60.000 habitants (Grup +60); s'assenyalen amb un * els deu municipis que s'han incorporat en aquesta edició.

Taula 1. Municipis participants en la 2a edició distribuïts per tram de població

| Municipis d'entre 10.000 i 60.000 habitants (12) | Municipis de més de 60.000 habitants (11) |
|--|---|
| Argentona (*) | Castelldefels (*) |
| Barberà del Vallès (*) | Granollers |
| Canovelles (*) | Hospitalet de Llobregat, l' |
| Gavà (*) | Manresa |
| Mollet del Vallès (*) | Mataró |
| Montornès del Vallès | Prat de Llobregat, el (*) |
| Parets del Vallès | Sabadell |
| Ripollet (*) | Sant Boi de Llobregat |
| Sant Sadurní d'Anoia | Sant Cugat del Vallès (*) |
| Sitges | Santa Coloma de Gramenet |
| Vic | Terrassa |
| Vilafranca del Penedès (*) | |

* Incorporació 2a edició (7)

* Incorporació 2a edició (3)

La incorporació de deu municipis al projecte representa un canvi considerable en la composició de la mostra. El 2021 hi havia més proporció de municipis amb més de 60.000 habitants que d'entre 10.000 i 60.000 habitants, però el 2022 hi havia pràcticament la mateixa proporció entre tots dos grups, tal com mostra el gràfic 1.

Al maig té lloc una sessió informativa per Teams amb els municipis participants en la 1a edició, per tal d'informar de les noves incorporacions i de les actualitzacions de l'enquesta de recollida de dades.

Durant els **mesos de maig, juny i juliol de 2023 es fa el procés de recollida i validació de dades** (fase de mesura) per tots els municipis participants i es trasllada a l'enquesta.

A mesura que es reben les dades dels diferents municipis, es fa una primera validació individual de les dades aportades entre la tècnica de municipi i la tècnica referent del Servei de Polítiques d'Igualtat, i una segona validació estadística comparant les mitjanes resultants amb la mitjana del grup de referència per trobar-hi valors amb una desviació de +/- 25% i que, per tant, requereixen una revisió i una justificació o correcció posteriors. Aquesta validació de dades per les tècniques participants resulta imprescindible per garantir unes dades de qualitat.



Gràfic 1. Municipis participants en la 2a edició distribuïts per grups d'entre 10 i 60.000 hab. (+10) i de més de 60.000 hab. (+60)



Un cop validades les dades, en la fase d'avaluació **s'elabora la documentació següent:**

- ▶ quadre resum d'indicadors per a cada municipi participant, comparant els valors del municipi amb la mitjana de referència del grup al qual pertanyen;
- ▶ infografia amb la dada individual de cada municipi corresponent a una sèrie d'indicadors rellevants;
- ▶ informe de punts forts i oportunitats de millora per a cada municipi amb relació a la mitjana de referència del grup a què correspon, segons un criteri d'elevat (+25%), baix (-25%) i nul, quan no hi ha cap valor.

Al setembre té lloc el taller de la fase de millora, que, en aquesta edició, consisteix en:

- ▶ la presentació de tots els municipis participants: és la primera sessió en què coincideixen les tècniques dels municipis de la 1a edició amb les tècniques dels municipis que s'han incorporat a la 2a edició;
- ▶ exposició dels resultats dels indicadors (mitjana grupal de les dades del 2022);
- ▶ espai de treball i reflexió en grup; els vint municipis que assisteixen al taller es distribueixen en quatre taules de treball de cinc municipis cadascuna i desenvolupen la metodologia Ishikawa (vegeu la introducció del llibre) amb els resultats de les dades 2022. Aquesta metodologia comprèn les fases següents:
 - Cada participant selecciona, segons les dades del QRI del seu ajuntament, una oportunitat de millora i n'identifica les diferents causes.
 - En grup s'identifica el pes de cada causa i se'n destaquen les tres amb més pes.
 - En grup s'identifiquen les possibles accions de millora, de les tres causes destacades, i se'n pondera la potencialitat d'aplicació.



3. Ens locals participants

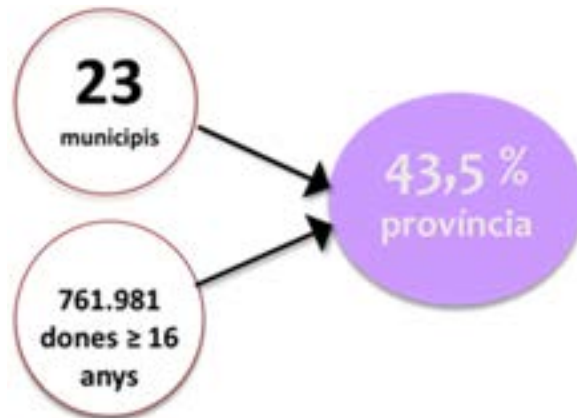
Hi han participat 23 municipis, que donen cobertura al 43,5% de la població de dones de 16 anys o més de la província de Barcelona i al 43,3% de tota la població de la província. S'exclou del càlcul la població de la ciutat de Barcelona.

Taula 2. Població general i de dones ≥ 16 anys dels municipis participants

| Municipis participants | Població dones ≥ 16 anys | Població total |
|-----------------------------|-------------------------------|----------------|
| Argentona | 5.391 | 12.745 |
| Barberà del Vallès | 14.078 | 33.082 |
| Canovelles | 6.647 | 16.761 |
| Castelldefels | 29.106 | 67.307 |
| Gavà | 20.287 | 46.974 |
| Granollers | 26.824 | 61.983 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 118.108 | 265.444 |
| Manresa | 33.256 | 77.452 |
| Mataró | 54.727 | 128.956 |
| Mollet del Vallès | 22.237 | 51.294 |
| Montornès del Vallès | 6.818 | 16.707 |
| Parets del Vallès | 7.940 | 18.889 |
| Prat del Llobregat, el | 28.216 | 65.030 |
| Ripollet | 16.452 | 39.031 |
| Sabadell | 93.770 | 215.760 |
| Sant Boi de Llobregat | 36.469 | 83.371 |
| Sant Cugat del Vallès | 40.202 | 95.725 |
| Sant Sadurní d'Anoia | 5.469 | 12.863 |
| Santa Coloma de Gramenet | 50.690 | 117.981 |
| Sitges | 13.435 | 31.222 |
| Terrassa | 95.295 | 224.114 |
| Vic | 19.372 | 47.545 |
| Vilafranca del Penedès | 17.192 | 40.056 |
| | 761.981 | 1.770.292 |

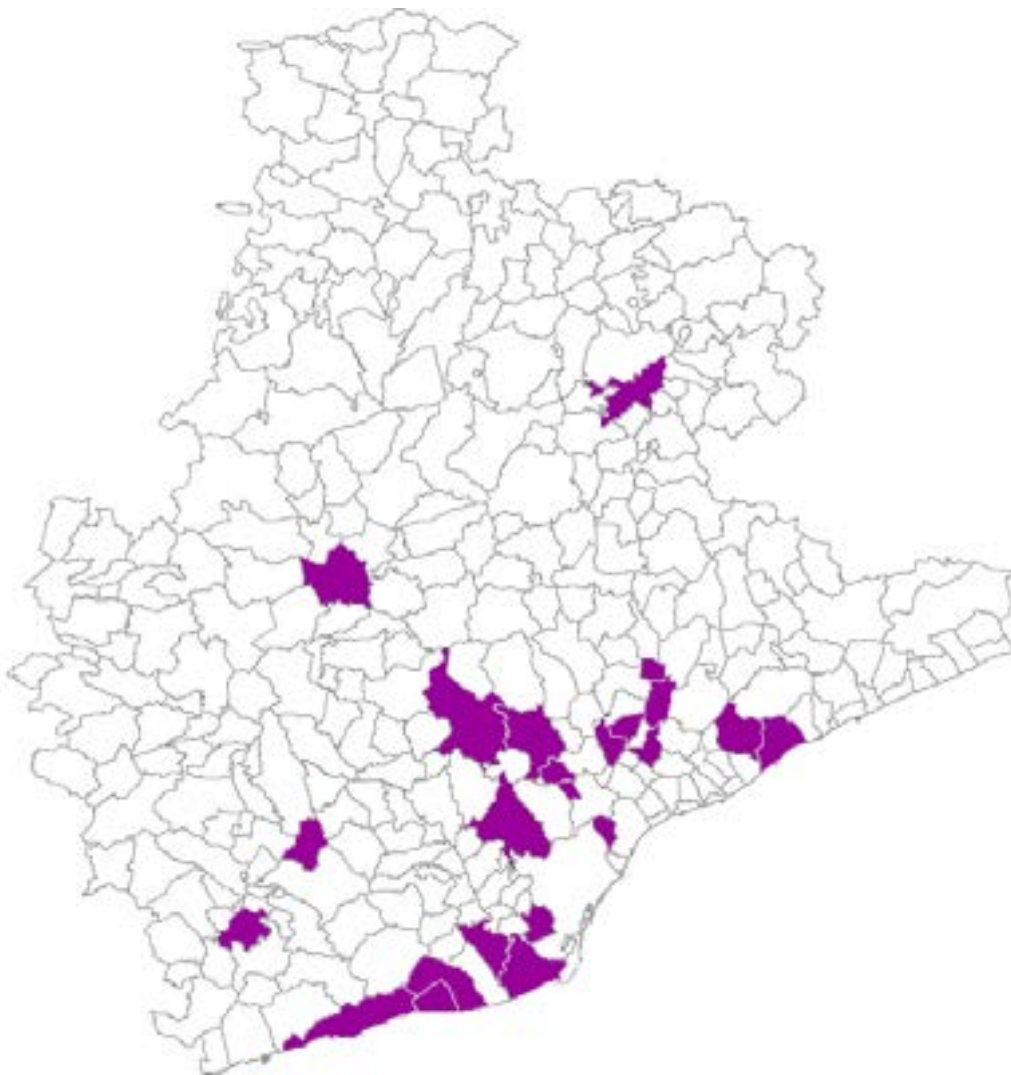


Figura 2. % de cobertura per municipis de dones població ≥ 16 anys



Dades de l'Idescat i de l'INE per a l'any 2022
* No inclou la població de la ciutat de Barcelona

Figura 3. Mapa de municipis participants en la 2a edició del CCI dels serveis d'igualtat 2022



4. Dimensió encàrrec polític i estratègic

Dins la dimensió d'encàrrec polític i estratègic hi ha dos àmbits: la promoció de la igualtat i l'atenció a les dones.

Promoció de la igualtat preveu els indicadors referents a:

- ▶ Les accions de formació i sensibilització de la ciutadania i del personal de l'ens local.
- ▶ La transversalitat de la perspectiva de gènere als ens locals i els instruments de planificació estratègica de les polítiques d'igualtat.
- ▶ La participació sociopolítica de les dones.

Per la seva banda, **Atenció a les dones** incorpora:

- ▶ Indicadors relatius a les dones usuàries ateses pel servei, incloent-hi les dones en situació de violència masclista i les intervencions d'urgència.
- ▶ Indicadors que mesuren la satisfacció de la demanda d'atenció a les dones, la resposta a les intervencions d'urgència i el grau de rotació de les dones usuàries ateses.

4.1. Promoció de la igualtat

Formació i sensibilització a la ciutadania



| Impulsar la formació i sensibilització de la ciutadania | 2021 | 2022 |
|--|------|-------|
| Alumnes participants formació i sensibilització en edat escolar per cada 1.000 hab.: educació formal | 76,0 | 186,0 |
| Alumnes participants formació i sensibilització en edat escolar per cada 1.000 hab.: educació no formal | 3,4 | 31,7 |
| Participants formació i sensibilització fora de l'àmbit educatiu per cada 1.000 hab. | 6,8 | 19,5 |
| Agents locals col·laboradors en campanyes de sensibilització | 62,7 | 60,3 |

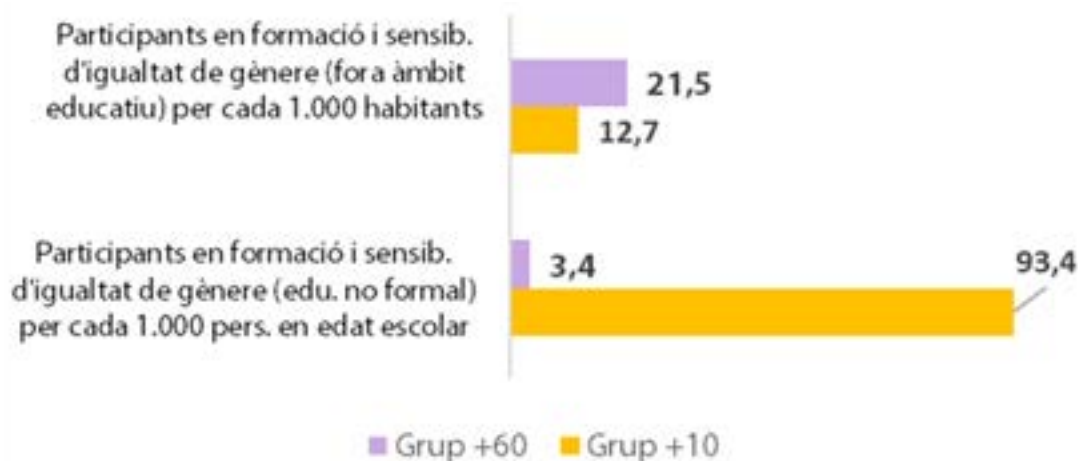
El nombre de **participants en accions de formació i de sensibilització en edat escolar** per a l'educació formal (centres educatius) és de 186 per cada 1.000 habitants de mitjana, mentre que per a l'educació no formal (centres d'esplais, casals de joves i similars) és de 31,7 participants. Pel que fa a les accions fora de l'àmbit educatiu (tallers, xerrades, conferències, col·loquis, representacions artístiques, etc.), la xifra és de 19,5 persones participants per cada 1.000 habitants.

S'observa una diferència considerable entre el nombre de **participants en les accions de sensibilització segons si són dins de l'àmbit educatiu o fora**, atès que aquestes tenen lloc de manera majoritària als centres educatius i estan principalment relacionades amb la prevenció de la violència masclista i l'impuls de la coeducació. Són actuacions que els ens locals fa anys que fomenten, molt sovint des dels serveis d'igualtat.

El 2022 també s'observa una important variació segons l'àmbit en què s'ofereixen les activitats i segons la dimensió dels municipis: les xifres de **participants en accions de sensibilització d'educació no formal** són molt més altes als municipis amb població de 10 a 60.000 habitants (Grup +10), amb 93,5 participants, que al grup de municipis de més de 60.000 habitants (Grup +60),

amb 3,4 participants; per tant, tal com mostra el gràfic 2, es detecta una concentració de l'activitat de sensibilització en espais d'educació no formal als municipis del Grup +10. Pel contrari, el nombre de participants fora de l'àmbit educatiu és superior al Grup +60, amb 21,5 participants, que al Grup +10, amb 12,7 participants.

Gràfic 2. % Distribució per grups de participants en formació i sensibilització educació no formal i fora de l'àmbit educatiu



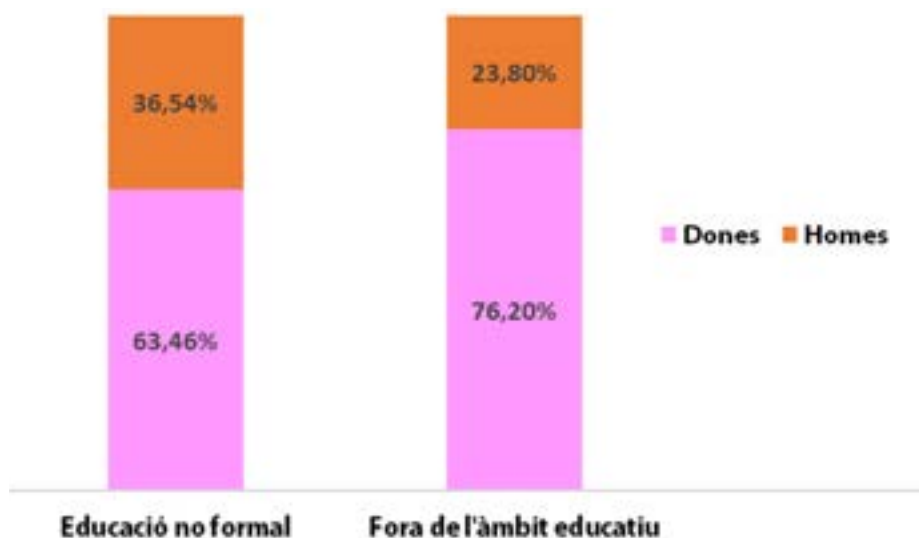
En tots els casos l'increment de les accions d'un any a l'altre és considerable, una variació que està relacionada tant amb la incorporació de nous ajuntaments del Grup +10 al Cercle com amb una major programació d'activitats presencials postpandèmia. Tanmateix, es detecta la necessitat d'incrementar l'actuació preventiva en general i, amb més incidència, fora de l'àmbit educatiu, amb línies d'actuació més concretes i un públic objectiu més definit, per tal de millorar l'impacte en nombre de participants, encara molt baix.



L'anàlisi de les dades de participació en formació i accions de sensibilització desagregades per gènere¹ mostra que les dones participen més en aquestes activitats: en l'àmbit de l'educació no formal (esplais i casals de joves), la participació és d'un 63,46% de dones i un 36,54% d'homes; i, amb una diferència encara més àmplia en el cas dels participants de fora de l'àmbit educatiu, tenim un 76,2% de dones i un 23,8% d'homes.

¹ Han facilitat les dades desagregades per sexe de les accions de formació i sensibilització d'educació no formal el 70% dels municipis participants i, de les accions de fora de l'àmbit educatiu, el 83% de municipis participants.

Gràfic 3. % de dades desagregades per sexe dels participants en accions de formació i sensibilització en educació no formal i fora de l'àmbit educatiu



Aquestes diferències significatives poden ser conseqüència del fet que hi ha més accions de formació i sensibilització adreçades a dones que a homes, o bé que les dones tenen més voluntat de participació, perquè se senten més interpel·lades que els homes. Relacionant aquestes dades amb la situació actual d'increment de les dades de violència masclista i de conductes guiades pels estereotips de gènere patriarcals, es pot considerar la necessitat d'explorar altres opcions de sensibilització adreçades als nois i homes per repensar i resignificar les masculinitats, amb una perspectiva no endocèntrica.



| | 2021 | 2022 |
|---|------|------|
| Atencions punts de prevenció i sensibilització (punts liles) de festes majors i altres esdeveniments d'oci per cada 1.000 hab. | 12,5 | 20,2 |
| Hores d'atenció a TOTS els punts de prevenció i sensibilització (punts liles) | - | 115 |

D'una banda, la mitjana **d'agents locals col·laboradors en campanyes de sensibilització** en matèria d'igualtat, com per exemple entitats, serveis sanitaris, centres o serveis educatius, cossos policials, comerços, etc., és de 60 agents locals per municipi. Aquesta corresponsabilitat en l'estratègia de sensibilitzar la ciutadania en matèria de gènere és clau per avançar cap a missatges contundents de rebuig total a la violència masclista i a les desigualtats per raó de gènere.



D'altra banda, la mitjana de les **atencions als punts liles** de prevenció i sensibilització durant les festes majors per cada 1.000 habitants ha estat de 20,2 l'any 2022, mentre que el 2021 va ser de 12,5. Aquesta xifra apunta que hi ha un impuls de la sensibilització i la prevenció en entorns festius i d'oci, si bé encara és recent, i que s'espera que tingui més impacte els anys vinents.

Com a nou indicador d'aquesta edició es recull el temps d'atenció a tots els punts liles, que ha estat d'una mitjana de 115 hores.

Amb referència a la **comunicació de les polítiques municipals d'igualtat**, els indicadors utilitzats tenen a veure amb les xarxes socials (XS) pròpies dels serveis d'igualtat. La mitjana de persones seguidores de les XS és de 4.032, i les interaccions de publicacions relacionades amb les principals campanyes d'igualtat (8 de març, Dia Internacional de les Dones, i 25 de novembre, Dia Internacional per l'Erradicació de la Violència vers les Dones) a les xarxes socials corporatives ha estat de 14.101 de mitjana.

La transversalitat de la perspectiva de gènere a l'ens local i els instruments de planificació estratègica

| Impulsar la perspectiva de gènere de manera transversal | 2021 | 2022 |
|--|-------|-------|
| % d'àmbits sectorials amb els quals s'han fet accions conjuntes de promoció de la igualtat de gènere | - | 56,7% |
| % personal de l'ens local que ha rebut formació d'igualtat de gènere en els últims cinc anys | 30,6% | 39,7% |
| % plans corporatius aprovats l'últim any amb participació dels serveis d'igualtat en el disseny | 36,8% | 52,3% |

| Impulsar instruments de planificació estratègica | 2021 | 2022 |
|--|-------|-------|
| % plans, protocols i reglaments d'igualtat amb algun instrument de seguiment o avaluació actiu | 70,7% | 78,5% |



Pel que fa al treball transversal amb perspectiva de gènere a l'ens local, se n'han seleccionat quatre indicadors:

- ▶ En primer lloc, el **% d'àmbits sectorials amb els quals el servei d'igualtat ha fet accions conjuntes de promoció de la igualtat de gènere**. La mitjana és del 56,7%. Això implica que més de la meitat dels serveis municipals impulsa, poc o molt, accions transversals de gènere.
- ▶ En referència al **personal municipal que ha rebut formació en matèria de gènere en els últims 5 anys**, la mitjana se situa entorn del 40% del total. Aquesta xifra s'ha incrementat en gairebé 10 punts respecte a l'edició anterior.
- ▶ Per mesurar la transversalitat de la perspectiva de gènere a l'ens local, també és interessant de recollir quin percentatge de **plans corporatius han comptat amb la participació del servei d'igualtat** (delimitat als aprovats l'últim any).

La mitjana grupal és del 52,3%, una dada que també s'ha incrementat respecte a l'any anterior com a conseqüència de la incorporació, en aquesta edició, d'un percentatge més alt d'ens locals amb un volum de població inferior als 60.000 habitants, atès que la mitjana d'aquest grup és 23 punts percentuals superiors a la dels municipis amb una població superior als 60.000 habitants.

| % de plans corporatius aprovats l'últim any amb participació dels serveis d'igualtat en el disseny | Mitjana de grup | 2022 |
|--|-----------------|------|
| | +10 | 62,0 |
| +60 | 38,9 | |

- ▶ Com a quart indicador d'aquest apartat hi ha el **% de plans, protocols i reglaments d'igualtat amb algun sistema de seguiment o avaluació**, que, de mitjana, és un 78,5% del total. Aquesta dada reflecteix que la planificació estratègica en matèria d'igualtat i violència masclista disposa majoritàriament d'instruments de seguiment i avaluació, fet que mostra la importància i la voluntat de fer seguiment i quantificar l'aplicació de les accions previstes en els plans i el compliment de les pautes contingudes en els protocols esmentats, per tal que aquests instruments siguin realment eines amb resultats tangibles i mesurables.

Com a conclusió de l'apartat sobre la transversalitat de gènere, les dades recollides es poden valorar d'una manera positiva quant a la implicació municipal en matèria d'igualtat, atès que es visibilitza que més de la meitat dels ens locals transversalitzen el gènere en els diferents àmbits sectorials i plans corporatius. Malgrat això, continua sent un repte que la totalitat de la plantilla municipal rebi formació en perspectiva de gènere, perquè actualment només quatre de cada deu empleats i empleades públics locals dels ens participants n'han rebut.

La participació sociopolítica de les dones

Per a aquesta edició del Cercle s'han recollit les dades relatives a les entitats i associacions pròpies de dones dels municipis. Si posem en relació les dones membres d'aquestes entitats amb el total de dones majors de 16 anys del municipi, la taxa és de l'1,7%. El valor indica que hi ha una participació baixa de les dones en aquestes entitats, malgrat la valuosa tasca a favor de la igualtat i de la promoció que fan les dones en el seu àmbit d'actuació local i, també, la creixent consciència feminista que hi ha a la nostra societat en els darrers temps.

En aquest sentit, seria interessant d'investigar el perquè d'aquesta qüestió, tenint en compte, també, que hi ha moltes modalitats de participació a favor dels drets de les dones: participació en l'esfera política municipal, impuls d'accions pels consells sectorials que hi participen, creació i participació en entitats i grups propis de dones, en entitats de diversa índole i temàtica, en grups de caràcter alternatiu o no formals, etc., mitjançant l'activisme de diversa natura, entre d'altres.

4.2. Atenció i informació a les dones

Satisfacció de la demanda d'atenció a les dones

Els serveis d'igualtat són equipaments públics municipals o comarcals que informen les dones sobre diversos àmbits i que els ofereixen serveis i recursos, i, si s'escau, les deriven cap a les entitats i organismes que en són responsables. Bona part d'aquests recursos estan especialitzats en l'abordatge de la violència masclista.

La dimensió del municipi és determinant, perquè la Llei 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, obliga tots els municipis de més de 20.000 habitants a oferir serveis d'atenció jurídica i psicològica i inclou la figura de la coordinadora. Els organismes que presten aquests serveis són els Serveis d'informació i atenció a les dones (els SIAD). També hi ha alguns ajuntaments participants al Cercle que, malgrat tenir menys de 20.000 habitants, reclamen tenir un SIAD.

Pel que fa a les **dones usuàries ateses pels serveis d'igualtat** dels municipis participants en aquest estudi, la dada mostra que, com a mitjana, han atès només l'1,2% de les dones de més de



16 anys als municipis. Es tracta d'una xifra notablement baixa, tenint en compte que aquests serveis poden atendre les diverses necessitats que les dones puguin tenir.

| Satisfereix la demanda ciutadana d'atenció a les dones | 2021 | 2022 |
|--|------|------|
| % dones usuàries ateses s/total dones 16 anys o més del municipi | 1,0% | 1,2% |

De les dones usuàries, el percentatge de dones ateses en primera atenció és del 49,8%, és a dir, que una de cada dues atencions del servei es presta per primer cop a una persona que encara no té expedient. El 23,4% de les dones ateses respecte al total ha estat donades d'alta durant l'any 2022 (finalització de la intervenció), fet que implica que la immensa majoria de les dones continuen sent usuàries del SIAD. Així mateix, en cas de tancament d'expedients, aquests es tornen a obrir en un 12,6% dels casos.

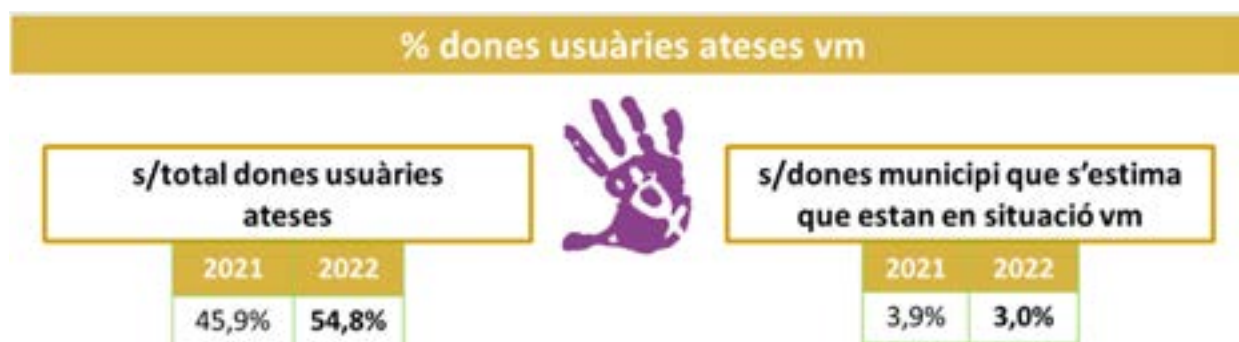
| Conèixer el grau de rotació de les dones usuàries ateses | 2021 | 2022 |
|---|-------|-------|
| % dones usuàries ateses en 1a atenció s/total dones usuàries ateses | 56,1% | 49,8% |
| % dones usuàries ateses donades d'alta (finalització de la intervenció) s/total dones usuàries ateses | - | 23,4% |
| % d'expedients reoberts s/total dones usuàries ateses | - | 12,6% |



4.3. Atenció a les dones en situació de violència masclista

Aquest apartat incorpora tres blocs d'indicadors relacionats amb l'abordatge de la violència masclista als serveis d'igualtat:

- ▶ cobertura de dones usuàries ateses en situació de violència masclista,
- ▶ àmbit i tipus de violència pel qual són ateses les dones i
- ▶ les atencions d'urgència.

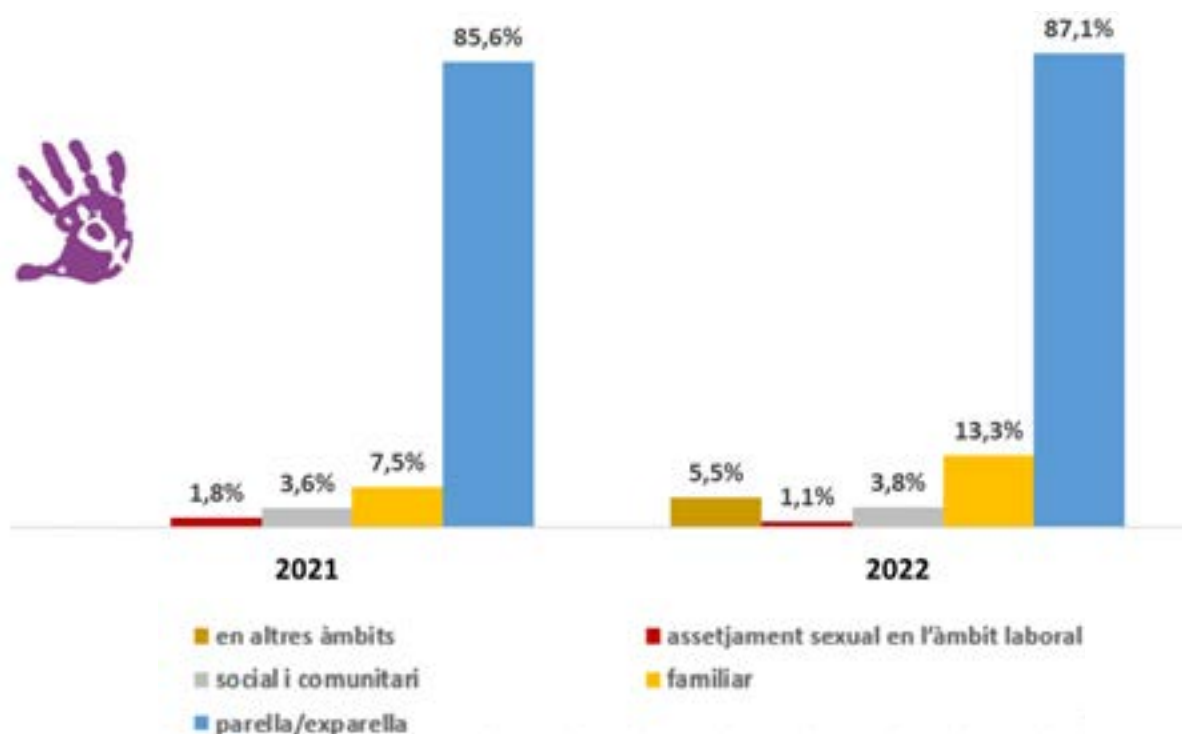


De les dones usuàries ateses als serveis d'igualtat (recordem que la mitjana és l'1,2% de dones de més de 16 anys al municipi), de mitjana **la meitat sobre el total de dones ateses (54,8%) ho han estat per situacions de violència masclista**.

L'indicador **de dones usuàries ateses per violència masclista als serveis d'igualtat sobre les dones del municipi que s'estima que estan en situació de violència masclista²** és d'un 3%. És important reflexionar sobre les possibles causes d'aquest valor tan baix de dones que no arriba als serveis d'igualtat i sobre les atencions a dones als serveis públics on no es detecta la violència masclista, entre d'altres.

S'ha de considerar, seguint aquesta reflexió, que els Serveis d'Intervenció Especialitzada (SIE) són serveis que també ofereixen atenció integral i continuada a les dones en situació de violència masclista i que, per tant, hi ha una part d'atencions que es fan directament en aquests serveis.

Gràfic 4. % dones usuàries ateses per àmbits de violència masclista



Nota 1: La suma dels percentatges és més del 100%, perquè una mateixa usuària pot situar-se en més d'una categoria.

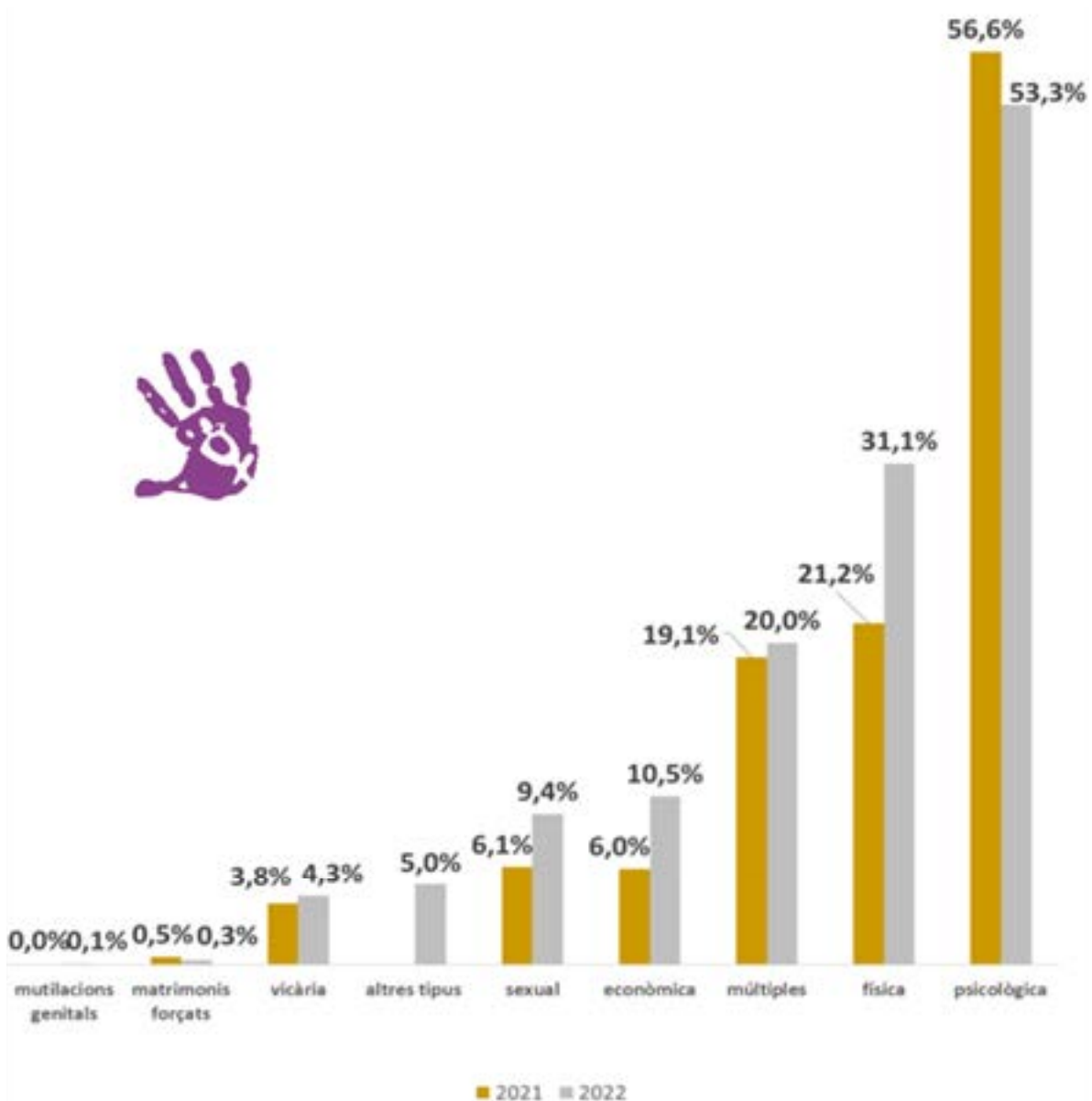
Amb relació a les dones usuàries ateses per **violència masclista i segons l'àmbit de la violència** rebuda (gràfic 4), el 88,7% s'ha de situar en l'esfera de la parella/exparella, el 13,3% en el cercle familiar, el 3,8% en l'àmbit social i comunitari i l'1,1% en el laboral. Finalment, el 5,5% de les violències s'ha donat en altres àmbits (digital, institucional, vida política i esfera pública, educatiu i qualsevol altre d'anàleg que lesiona o pot lesionar la dignitat, la integritat o la llibertat

² Nota: estimació del nombre de dones del municipi que han estat víctimes de violència masclista l'últim any. Font: Enquesta de violència masclista a Catalunya 2021. Per al càlcul, s'ha partit del percentatge de dones que declaren haver estat víctimes de violència masclista l'últim any (sense tenir en compte comentaris, gestos sexuals o exhibicionismes); el 2021 va ser el 21,7% de les dones de 16 anys o més. Aquest percentatge s'ha aplicat sobre la població de dones de 16 anys o més de cada municipi.

de les dones). Respecte a l'edició anterior, les dades són similars, tret de la violència familiar que gairebé s'ha duplicat.

Tal com reflecteixen les dades (gràfic 4), la prevalença de la violència en l'esfera de la parella o exparella és molt majoritària respecte a les altres formes de violència masclista. En aquest sentit, la tasca de sensibilització i abordatge pels serveis locals, les polítiques autonòmiques i estatals i les entitats de dones i el moviment feminista ha estat important en els darrers anys, un factor que pot haver incidit en una major detecció de la violència en l'esfera de la parella i exparella.

Gràfic 5. % dones usuàries ateses segons la tipologia de violència masclista



Nota 1: La suma dels percentatges és més del 100%, perquè una mateixa usuària pot situar-se en més d'una categoria.

Amb relació a la classificació de la **tipologia de violència masclista rebuda**, per ordre d'incidència, tenim que la mitjana de dones ateses per violència psicològica és del 53,3%, per la física un 31,1%, per les violències múltiples un 20,0%, per l'econòmica un 10,5%, per la sexual un 9,4%,

per altres tipus de violència masclista un 5% (violència obstètrica i vulneració de drets sexuals i reproductius, digital i violència de segon ordre), per violència vicària un 4,3%, els matrimonis forçats un 0,3% i les mutilacions genitals un 0,1%. Aquests valors són força similars als de l'any 2021, llevat de la violència econòmica, que gairebé s'ha duplicat.

Cada vegada hi ha més coneixement de la complexitat de les tipologies de violències masclistes i les seves manifestacions. Tanmateix, observant les dades, s'evidencia que és necessària una major detecció de violències com la sexual, la vicària o la comunitària, atès que falta donar més visibilitat, per part dels serveis públics, a aquests tipus de violències.

Pel que fa a les **atencions d'urgència** dutes a terme per alguna de les professionals del servei d'atenció i orientació, sigui dins de l'horari d'atenció habitual o fora, la dada és del 8% de dones usuàries ateses amb intervenció d'urgència.

| Donar resposta a les intervencions d'urgència | 2021 | 2022 |
|---|------|------|
| % dones usuàries ateses assistides amb intervenció d'urgència | 4,7% | 8,0% |

5. Dimensió dones usuàries

Els indicadors de la dimensió dones usuàries s'agrupen en quatre àmbits:



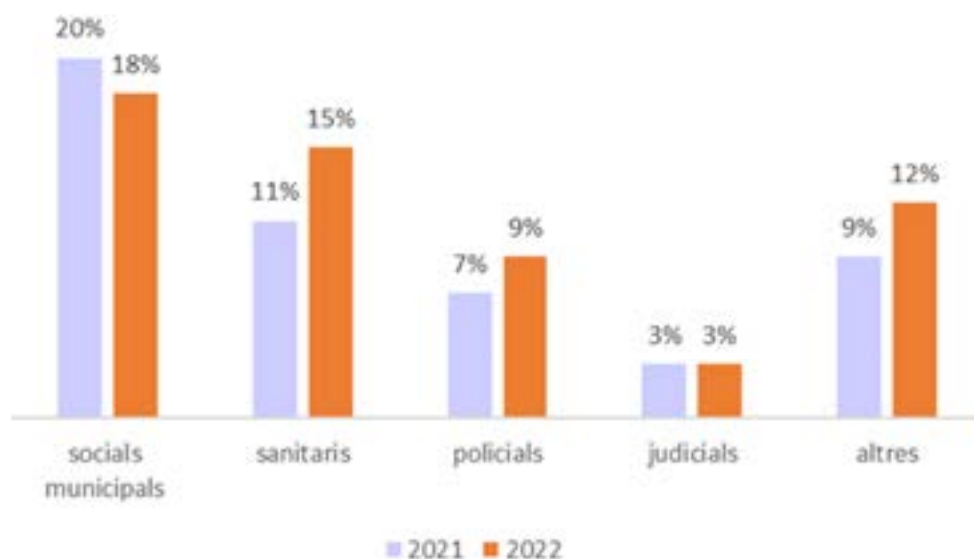
- ▶ Potenciar el treball en xarxa i els sistemes de derivació.
- ▶ Proporcionar a les dones usuàries els diferents tipus d'atenció que necessiten.
- ▶ Adequar el servei al perfil de les dones usuàries ateses.
- ▶ Proporcionar una intensitat d'atenció adequada a les usuàries del servei i facilitar-los-hi l'accés.

El percentatge **dones usuàries ateses en primera atenció** que s'adrecen al servei per derivació és del 57%. El gràfic 6 mostra aquesta distribució i els percentatges d'usuàries ateses en primera atenció que s'adrecen al servei segons la via de derivació. El 43% restant de dones ateses en primera atenció correspon a dones que s'han adreçat al servei directament (sense derivació).

| % dones usuàries ateses en primera atenció que s'adrecen al servei per derivació | |
|--|------|
| 2021 | 2022 |
| 50% | 57% |

Els serveis socials municipals i els serveis sanitaris sumen el 57,5% de les derivacions i el 33,6% del total de dones que s'adrecen al servei per primera vegada, un resultat similar al del 2021, en què la suma en representava el 30,6%.

Gràfic 6. % dones usuàries ateses en primera atenció segons el sistema de derivació



Pel que fa a la **tipologia d'atenció**, el percentatge dones usuàries ateses que han participat en **atencions grupals** és del 6,9%. Aquesta xifra és lleugerament inferior a la del 2021, d'un 7,2%. El 2021 es va relacionar el resultat baix amb la situació de restriccions d'activitats presencials a causa de la pandèmia. Però el resultat del 2022, similar al del 2021, no confirma aquesta relació, sinó que apunta a una tendència que podria ser explicada per la falta de personal especialitzat en atencions grupals i la manca d'espais físics i mitjans de gestió per organitzar els grups.



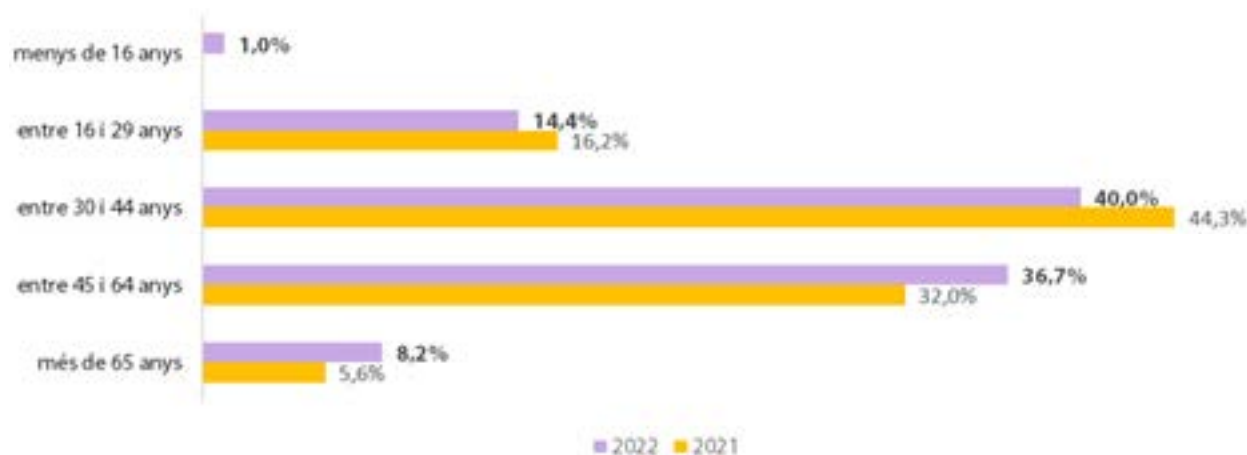
El suport d'atenció social, que inclou les atencions, siguin d'acollida o no, dutes a terme per una treballadora social, és el més prestat a les dones usuàries, amb un 50%, seguit pel suport psicològic, amb un 44,2% i per l'assessorament jurídic, amb un 35,7%. L'atenció a fills i filles és del 3,6% de les dones usuàries ateses. Cal destacar que, aquest any, hi ha hagut un increment, amb relació al 2021, en el nombre de municipis participants que han aportat la dada referent al % dones usuàries que han rebut atenció pels seus fills i filles, 20 de 23 i, per tant, a diferència de l'any passat, aquesta atenció es consolida dins de la majoria dels serveis participants.

| % dones usuàries ateses que han rebut | 2021 | | 2022 | |
|---------------------------------------|-------|--|------|-------|
| | | | | |
| atenció social | - | | | 50,0% |
| suport psicològic | 35,8% | | | 44,2% |
| assessorament jurídic | 36,2% | | | 35,7% |
| atenció als fills i filles | 5,0% | | | 3,6% |

Perfil dones usuàries ateses

El gràfic 7 mostra el % de distribució per edats de les dones usuàries ateses als serveis d'igualtat.

Gràfic 7. Distribució per edats de les dones usuàries ateses



Es confirma, un any més, que les dones que accedeixen al servei en major proporció, respecte a la població de dones, són les dones entre 30 i 44 anys. Tot i així, hi ha una baixada de quasi 5 punts respecte de l'any anterior. Les dones usuàries ateses de més de 65 anys continuen sent les que hi accedeixen en menor proporció, respecte a les dones ateses d'altres franges d'edat, que són un 8,2%.

La taula 3 mostra el % dones usuàries ateses als municipis participants, segons determinades **característiques sociodemogràfiques de les dones usuàries ateses**:

Taula 3. Distribució per característiques sociodemogràfiques de les dones usuàries ateses

| | 2021 | 2022 |
|--|-------|-------|
| % dones usuàries ateses | | |
| característiques sociodemogràfiques | | |
| estrangeres fora UE | 31,4% | 27,1% |
| família monomarental | 30,8% | 26,8% |
| no han assolit l'educació obligatòria | 22,4% | 19,3% |
| amb discapacitat | 1,8% | 3,1% |
| transsexuals | 0,4% | 0,3% |

Són percentatges molt similars amb relació al 2021 i, per tant, es confirma l'anàlisi que es va fer el 2021 amb relació al total de la població: més ús del servei per dones estrangeres de fora de la UE i de dones que pertanyen a una família monomarental.

Facilitar l'accés i proporcionar una intensitat d'atenció adequada

La **mitjana d'hores d'obertura setmanals amb atenció al públic** al matí és de 23 hores i, a la tarda, és de 9 hores. Hi ha hagut un increment d'una hora en la franja de tarda.

| Hores d'obertura setmanals amb atenció al públic | | 2021 | 2022 |
|--|-----|------|------|
| | | matí | 23 h |
| tarda | 8 h | 9 h | |

Igual que el 2021, tots els municipis tenen horari de matí i tarda, a excepció de dos, que obren al matí l'un i a la tarda l'altre. Es consolida la tendència amb la incorporació dels nous municipis.

S'ha trobat una relació entre les hores d'obertura setmanals amb atenció al públic a la tarda i la dimensió dels municipis: la mitjana del Grup +60 és de **5,8 punts percentuals superior a la mitjana** del Grup +10. Per tant, els municipis de major dimensió tenen més hores d'atenció al públic a la tarda.

| Hores d'obertura setmanals amb atenció al públic a la tarda | Mitjana de grup | 2022 |
|---|-----------------|------|
| | +10 | 6,9 |
| +60 | 12,7 | |

Per tal de mesurar la **facilitat d'accés al servei**, l'anàlisi se centra en el **temps d'espera per a les primeres atencions**.

La mitjana d'espera per rebre una primera atenció al servei d'igualtat és d'11 dies i, per rebre la primera atenció psicològica, és de 32 dies. Totes dues dades s'han reduït respecte al 2021: en 1 dia la visita general i en 7 dies la psicològica. La davallada en el temps d'espera per rebre la primera atenció psicològica s'atribueix a la incorporació, en aquesta segona edició, de nous municipis amb una població inferior als 60.000 habitants, amb una mitjana de temps d'espera més baixa (23 dies) que als municipis més grans (45 dies).

| Temps d'espera (dies) per rebre la primera atenció | | 2021 | 2022 |
|--|----|---------|------|
| | | general | 12 |
| psicològica | 39 | 32 | |

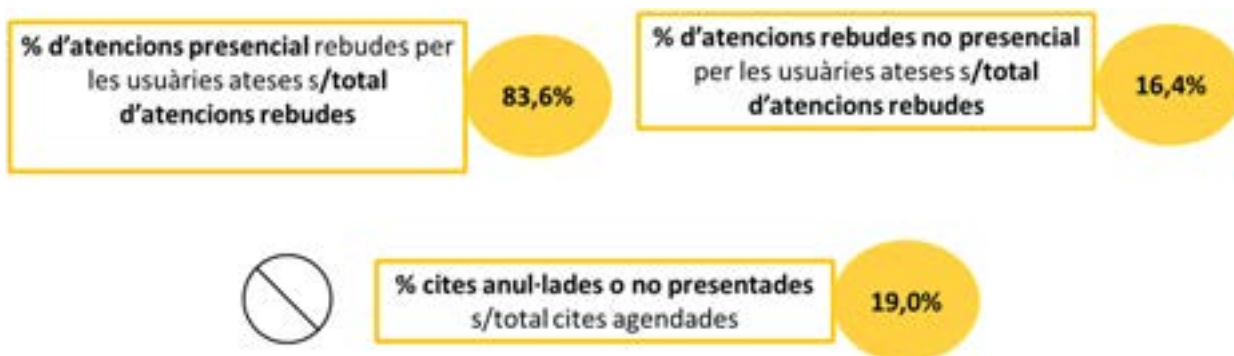
Aquests temps d'espera continuen sent molt elevats, tenint en compte la situació urgent d'atenció que tenen la majoria de dones que s'adrecen al servei; per tant, és necessari destinar més pressupost a aquestes atencions. D'això dependrà que les dones en situacions complexes i/o de risc puguin ser ateses abans que la seva situació empitjori, o que per diverses situacions, especialment en les atencions per violència masclista, no vagin a la visita.



Pel que fa a les dades sobre la **qualitat i la intensitat del servei**, aquestes s'han mantingut estables amb relació al 2021:

| | 2021 | 2022 |
|---|------|-------------|
| Grau de satisfacció de les dones usuàries ateses | 7,5 | 8,6 |
| Durada mitjana de la primera atenció | 55,8 | 55,0 |
| Nombre d'atencions rebudes per cada dona usuària atesa | 4,3 | 4,3 |

Pel que fa als indicadors que s'han incorporat enguany a fi d'avaluar el **grau de facilitat d'accés al servei**, observem que el 83,6% de les atencions rebudes per les dones usuàries ha estat de forma presencial, i un 16,4% de forma no presencial. El 19% de les cites han estat anul·lades o les dones no s'hi han presentat.



Cal destacar el 16,4% d'atencions no presencials, una xifra que resulta considerable, perquè el sistema de no presencialitat es va iniciar amb la pandèmia el 2020, i, per tant, són només tres anys de trajectòria. Serà important saber si el sistema de no presencialitat creix i es consolida en els pròxims anys, a fi de definir els mitjans necessaris per programar les visites dels serveis d'igualtat.

6. Dimensió dels valors organitzatius / RH

Els indicadors de valors organitzatius i recursos humans estan relacionats amb el model organitzatiu i la plantilla de personal dels serveis, i s'agrupen en cinc àmbits:

- ▶ gestionar el servei amb les diverses formes disponibles,
- ▶ disposar dels recursos humans adequats,
- ▶ promoure unes condicions i un clima laboral positiu per al personal,
- ▶ afavorir la paritat en la plantilla municipal i
- ▶ capacitar el personal.

| | 2021 | 2022 |
|---|--------|--------|
| Dones usuàries ateses per professional d'atenció | 141 | 165 |
| Nombre d'atencions per professional d'atenció | 607 | 710 |
| Nombre de dones de 16 anys o més per cada professional d'atenció | 13.839 | 14.043 |
| % de professionals A1 sobre el total de professionals d'atenció, prevenció i sensibilització | 40,5% | 32,5% |

El **nombre de dones usuàries ateses per cada professional** d'atenció és de 165; aquest indicador posa en relació el total dones usuàries ateses durant l'any amb el nombre total de professionals d'atenció. La dada és similar entre els municipis de diferent grandària poblacional.

Pel que fa a la distribució de la càrrega de feina: **cada professional d'atenció ha fet 710 atencions** a dones usuàries durant l'any 2022. Aquesta dada ha augmentat un 17% respecte al 2021, en què la mitjana era de 607 atencions per professional d'atenció.

Aquest tres indicadors, que tenen per objectiu disposar dels recursos humans adequats, mostren la sobrecàrrega de feina de les professionals dels serveis d'igualtat i la falta de més personal d'atenció i prevenció als serveis.

Pel que fa al **% d'hores de personal externalitzat, la mitjana és del 14,7%**. Aquest indicador revela una diferència entre grups de grandària poblacional de 24,9 punts percentuals: els municipis més petits tenen un nombre molt més elevat de personal externalitzat, de fins al 33,6% del total de les hores de la plantilla del servei, que els municipis del Grup +60, en què el personal externalitzat és d'un 8,7%.

| % d'hores de personal externalitzat (cap. 2) sobre el total de personal dels serveis d'igualtat | Mitjana de grup | 2022 |
|---|-----------------|------|
| | +10 | 33,6 |
| | +60 | 8,7 |

| | 2021 | 2022 |
|--|------|------|
| % d'hores de baixa del personal dels serveis d'igualtat s/total hores conveni | 2,9% | 7,5% |

El gràfic 8 mostra el **% d'hores de baixa del personal** dels serveis d'igualtat comparat de manera transversal amb la resta dels serveis participants en els cercles. La dada és del 7,5% i s'ha incrementat notablement, en 4,6 punts percentuals respecte al 2021, a conseqüència de baixes de llarga durada.



Gràfic 8. % d'hores de baixa del personal dels serveis d'igualtat s/total d'hores del conveni



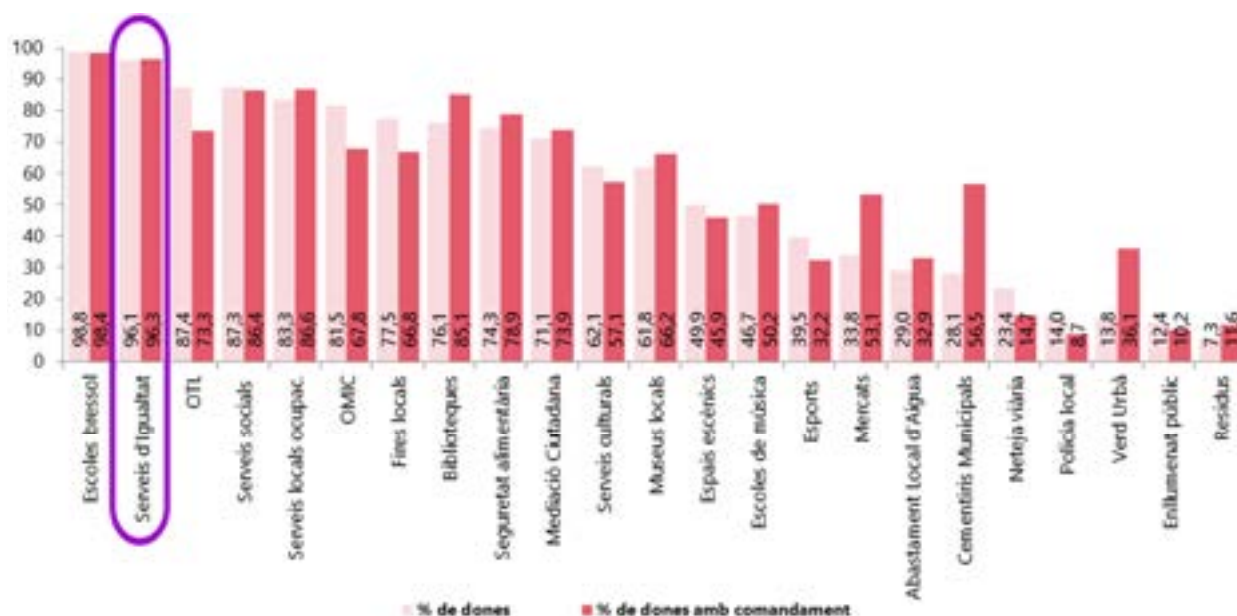
Pel que fa a les **dades de paritat entre els professionals del servei**, el percentatge de dones sobre el total del personal del servei d'igualtat és del 96,1%, i el percentatge de dones amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments del servei, és del 96,3%. Hi ha hagut un lleuger descens respecte al 2021, però aquesta baixada ha recaigut en el percentatge de dones amb càrrec de comandament; és a dir, la incorporació de personal masculí al servei ha sigut com a càrrec de comandament.



| | 2021 | 2022 |
|--|-------|--------------|
| % dones s/total personal dels serveis d'igualtat | 97,0% | 96,1% |
| % dones amb càrrec de comandament s/total comandament | 100% | 96,3% |

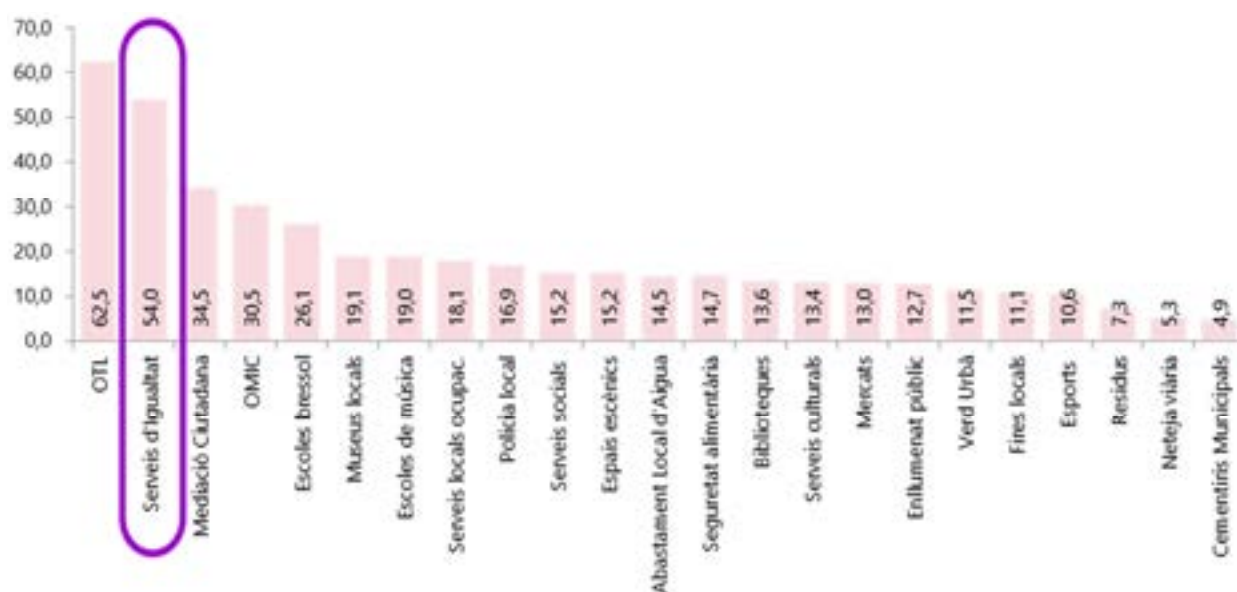
El gràfic transversal 9 mostra la posició que ocupen els serveis d'igualtat en aquests dos indicadors de distribució per dades desagregades del personal amb relació a la resta de serveis participants en el Cercle, de manera que, pel que fa al percentatge de dones sobre el total del personal, els serveis d'igualtat ocupen la segona posició en la banda alta del rànquing dels serveis participants en els cercles, només superat pels serveis d'escoles bressol; pel que fa al percentatge de dones amb càrrec de comandament, els serveis d'igualtat també ocupen la segona posició, a diferència del 2021, en què ocupaven la primera posició.

Gràfic 9. % de dones s/total del personal i % de dones amb càrrec de comandament



Les **hores de formació de les professionals d'igualtat** és de **54 hores anuals**,³ i ocupen el segon lloc respecte al conjunt dels serveis analitzats.

Gràfic 10. Hores de formació per professional



El **% de professionals A1 sobre el total de professionals d'atenció, prevenció i sensibilització** és del 32,5% i, per al 2021, és del 40,5%.

³ S'inclouen al còmput les hores de formació dins l'horari laboral o les hores fora de l'horari laboral que són totalment o parcial subvencionades per l'ens local



Aquest còmput inclou totes les professionals externes (psicòlogues i advocades) com a categoria A1, tal com indica el conveni d'acció social.

7. Dimensió economia

Aquesta dimensió recull els aspectes relacionats amb la despesa destinada als serveis d'igualtat i al seu finançament, i es divideix en quatre àmbits:

- ▶ disposar dels recursos econòmics adequats,
- ▶ finançar adequadament la despesa,
- ▶ donar suport al teixit associatiu que fomenta la participació de les dones i
- ▶ distribuir el pressupost entre els diferents àmbits de treball.

El servei d'igualtat, tant en l'àmbit de prevenció i sensibilització com en l'àmbit d'atenció a la dona, és gratuït per a totes les usuàries i finançat íntegrament per les administracions públiques.



| | 2021 | 2022 |
|-------------------------------------|-------|-------|
| % d'autofinançament de l'ajuntament | 69,6% | 60,9% |



La distribució del finançament dels serveis d'igualtat és la següent: el 61% correspon al finançament de l'ajuntament i el 39% restant a les aportacions d'altres institucions (Diputació de Barcelona, Generalitat de Catalunya, Estat, Unió Europea, etc.). Hi ha hagut una baixada de 8,7 punts percentuals d'autofinançament amb relació al 2022, la qual cosa cal relacionar amb la incorporació al Cercle de municipis de menys de 60.000 habitants, en què la mitjana de l'autofinançament és del 57%, 4,8 punts percentuals per sota de la mitjana dels municipis de més de 60.000 habitants, que és del 61,8%.

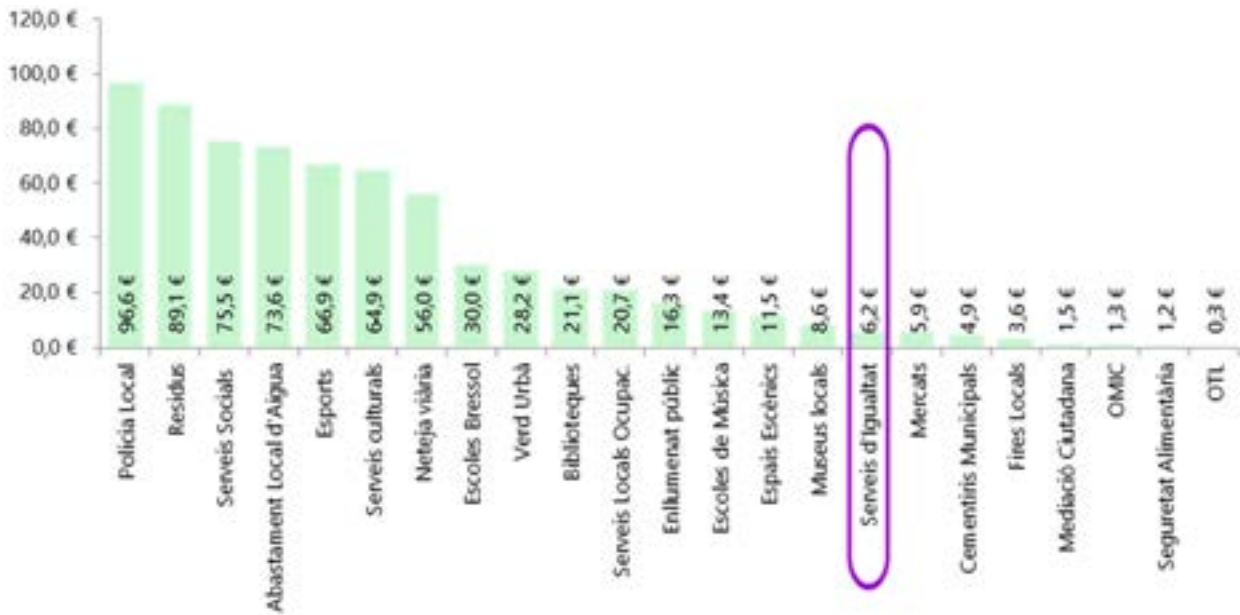


| | 2021 | 2022 |
|---|-------|-------|
| Despesa corrent dels serveis d'igualtat per habitants | 4,6 € | 6,2 € |

La **despesa corrent total per habitant** assignada a la gestió dels serveis d'igualtat és de **6,2 €/habitant**. Hi ha hagut un increment d'un 34,7% respecte al 2021.

Malgrat aquest increment, els serveis d'igualtat continuen ocupant la sisena posició amb relació a la resta de serveis participants en els cercles, i la despesa corrent per habitant és més baixa amb relació a la majoria dels altres serveis d'atenció directa a les persones, com són els serveis locals d'ocupació i els serveis socials.

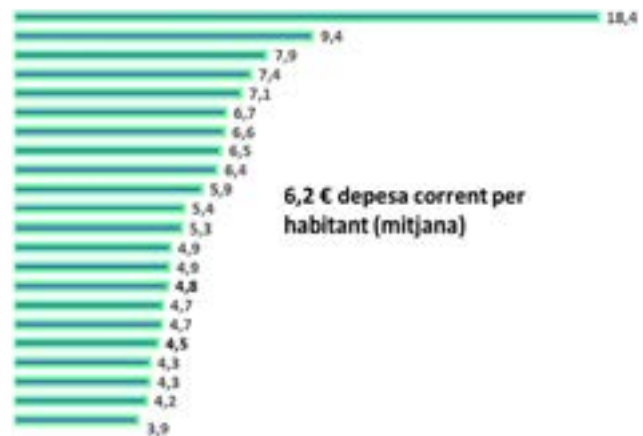
Gràfic 11. Despesa corrent per habitant



La dispersió entre els municipis participants en els valors de la despesa corrent per habitant oscil·la entre un mínim de 3,9 €/habitant i un màxim de 18,4 €/habitant.

Dels 22 municipis que han facilitat la dada, només 9 estan per sobre de la mitjana total. La dimensió dels municipis és molt heterogènia en tots dos perfils, i no hi ha una relació directa entre el volum de població i la despesa corrent per habitant destinada als serveis d'igualtat.

Gràfic 12. % de despesa corrent per habitant

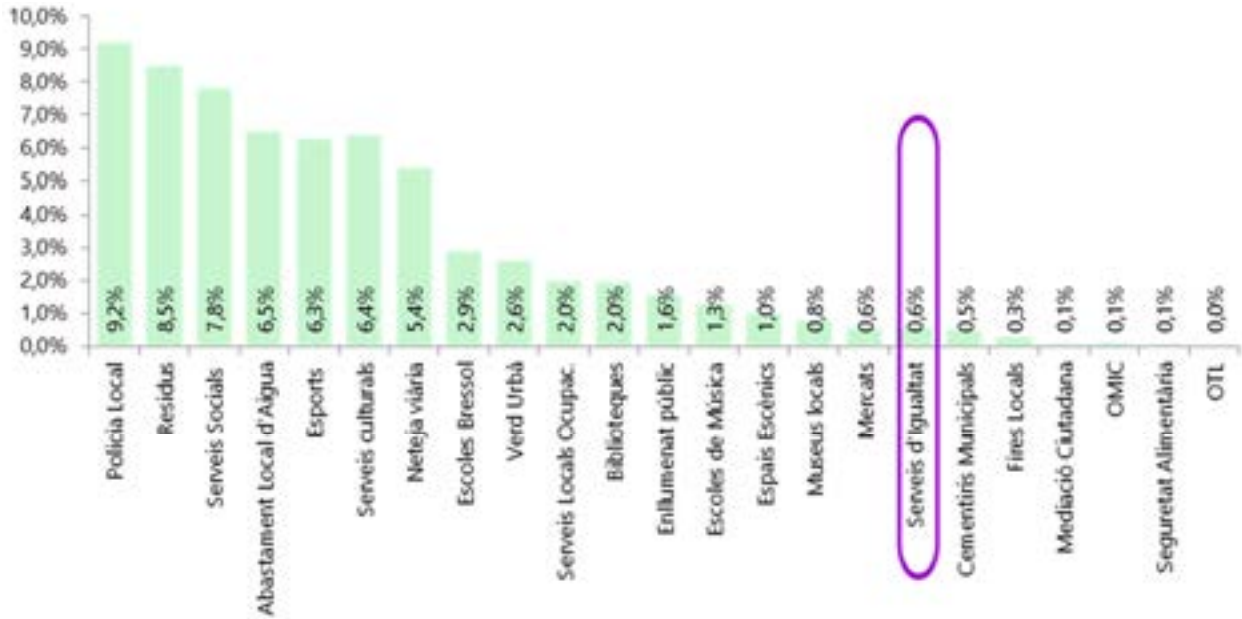


| | 2021 | 2022 |
|--|-------------|-------------|
| Despesa corrent dels serveis d'igualtat s/ pressupost municipal | 0,5% | 0,6% |

El % de despesa corrent dels serveis d'igualtat s/pressupost corrent municipal és del 0,6%, molt similar al 2021, i els serveis d'igualtat són, al igual que el 2021, el sisè servei analitzat als cercles de comparació intermunicipal amb menys percentatge de despesa sobre el pressupost municipal.



Gràfic 13. % de despesa corrent dels serveis d'igualtat s/pressupost municipal

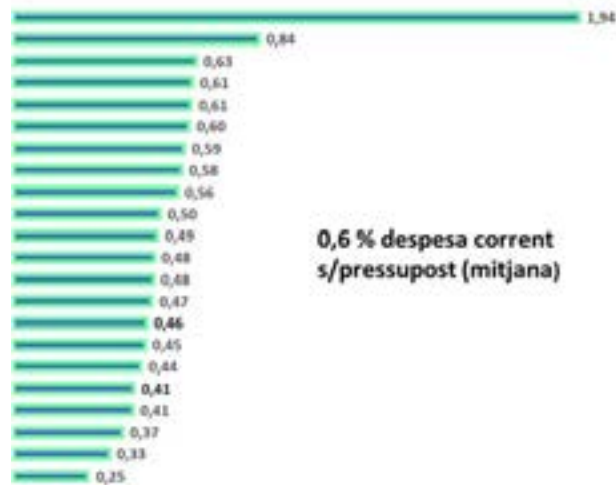


Dels 22 municipis que han aportat les dades econòmiques, només el 27% (6) supera o iguala la mitjana de la despesa corrent del servei d'igualtat sobre el pressupost municipal (0,6%). La dispersió en els valors, entre els municipis, oscil·la entre un mínim de 0,25% i un màxim d'1,94%.

Pel que fa a la distribució segons grandària poblacional, es manté l'equilibri; per tant, la dimensió del municipi no és un factor determinant.

De la mateixa manera, no s'ha trobat cap correlació dels municipis que estan per sobre de la mitjana de la despesa corrent amb els municipis que tenen regidoria pròpia, ni tampoc amb els municipis assignats a l'àrea d'alcaldia.

Gràfic 14. % de despesa corrent s/pressupost per municipi



| Donar suport al teixit associatiu que fomenta la participació de les dones | 2021 | 2022 |
|--|-------|-------|
| | 1,8 % | 2,2 % |

El percentatge de la **despesa del servei d'igualtat destinat a subvencionar entitats** que treballen per la igualtat de gènere és d'un 2,2% del pressupost, 0,4 punts percentuals més que el 2021. Aquest increment és conseqüència de l'entrada de més proporció de municipis de menys de 60.000 habitants, quan la mitjana és del 4%, 2,2 punts percentuals per sobre de la mitjana dels municipis de més de 60.000 habitants, que és d'1,8%.

8. Dimensió d'entorn

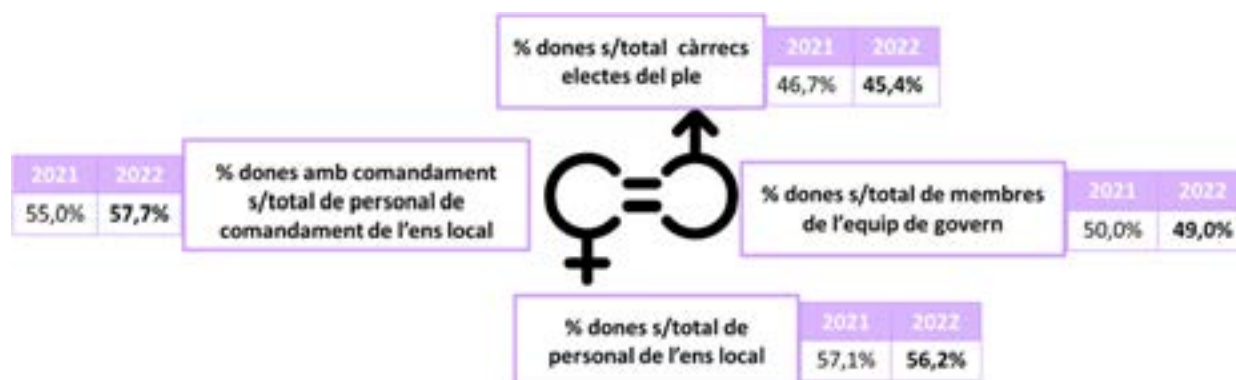
La dimensió d'entorn recull les dades d'entorn que ajuden a tenir una idea global del context en què es desenvolupa l'acció dels serveis d'igualtat i es divideix en quatre àmbits, dels quals en aquest informe analitzarem els que fan referència als ens locals:

- ▶ estadístiques de l'entorn sociodemogràfic,
- ▶ teixit associatiu i de recursos al territori,
- ▶ paritat en els càrrecs electes i la plantilla de l'ens local i
- ▶ departaments d'adscripció dels serveis d'igualtat dins de l'ens local.

Les dades per gènere de la composició de l'ens local són les següents:

- ▶ Un 45,4% dels càrrecs electes del ple i un 50% del total de membres de l'equip de govern són dones, amb uns percentatges molt similars al 2021.
- ▶ El 56,2% del personal de l'ens local són dones.
- ▶ El 57,7% dels comandaments de l'ens local són dones, amb quasi tres punts d'increment el 2022, una dada similar al 2021.

Figura 4. Dades de paritat en els càrrecs electes i la plantilla de l'ens local



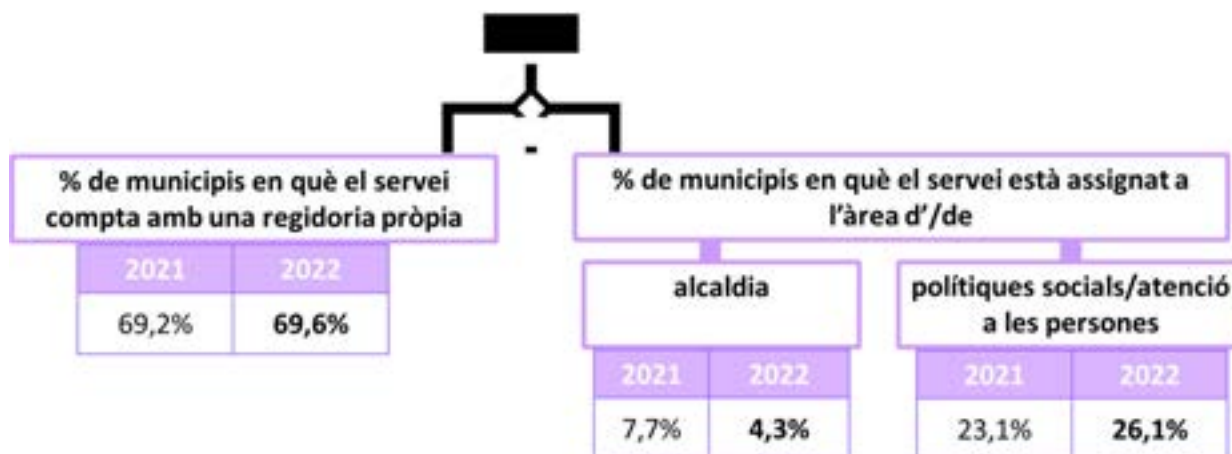
Aquests indicadors mostren que encara no hi ha paritat al 50% en la composició dels òrgans de govern dels ajuntaments, i que continua sent a l'esfera més alta de l'organització, amb un 45,4% de dones entre els càrrecs electes, la que mostra més resistència. Si comparem aquesta dada amb la de l'estudi Municat,⁴ de l'any 2019, sobre el percentatge que representen les dones sobre el total de càrrecs electes, aquest estudi posa de manifest que el 75,7% dels municipis de Catalunya tenen menys del 50% de dones electes als ajuntaments. La dada obtinguda en el nostre estudi (45,4%) està dins de la franja alta del grup de municipis on les dones electes representen entre el 40% i el 49%, que inclou el 34,5% dels municipis de Catalunya.

Els indicadors dels **departaments d'adscripció dels serveis d'igualtat** s'han analitzat amb l'objectiu de veure el mapa de les diferents posicions que ocupen els serveis d'igualtat dins de l'organització per àmbits i adscripcions dels ens locals.

⁴ <https://revistadees.cat/10-presencia-equilibrada-als-ajuntaments/>

El percentatge de municipis amb una regidoria pròpia és del 69,6%; el percentatge de municipis en què els serveis d'igualtat estan assignats a l'àrea de polítiques socials / atenció a les persones, del 26,1%, i el percentatge de municipis en què els serveis d'igualtat depenen directament d'alcaldia és d'un 4,3%.

Figura 5. Departament d'adscripció del servei d'igualtat



Segons la grandària poblacional dels municipis, la mitjana del percentatge de municipis amb regidoria pròpia és sis punts percentuals superior, en el cas dels municipis de més de 60.000 habitants (72,7%), a la dels municipis amb menys de 60.000 habitants (66,7%).

Només hi ha un municipi en què el servei està assignat a l'àrea d'alcaldia.

En canvi, s'observa que els municipis del grup amb menys població estan assignats en major proporció a l'àrea de polítiques socials / atenció a les persones que no pas els de més població.

| | Mitjana de grup | 2022 |
|---|-----------------|------|
| % de municipis en què el servei té una regidoria pròpia | +10 | 66,7 |
| | +60 | 72,7 |
| % de municipis en què el servei està assignat a l'àrea de polítiques socials / atenció a les persones | +10 | 33,3 |
| | +60 | 18,2 |

9. Idees clau

ENCÀRREC POLÍTIC I ESTRATÈGIC

- ▶ 186 alumnes d'educació formal han fet formació i accions de sensibilització per cada 1.000 habitants.
- ▶ 31,7 alumnes d'educació no formal han fet formació i accions de sensibilització per cada 1.000 habitants (63,46% de dones i 36,54% d'homes).
- ▶ 19,5 han participat en plans de en formació i sensibilització fora de l'àmbit educatiu per cada 1.000 habitants (76,2% de dones i 36,8% d'homes).
- ▶ 60 agents han col·laborat en campanyes de sensibilització.
- ▶ 115 hores d'atenció a punts liles per fer prevenció i sensibilització.
- ▶ 52,3% de plans corporatius aprovats l'últim any amb participació del servei d'igualtat.
- ▶ 49,8% dones usuàries ateses en primera atenció.

- ▶ 54,8% de dones usuàries ateses al servei per situacions de violència masclista.
- ▶ 8% de dones usuàries ateses al servei amb intervenció d'urgència.

DONES USUÀRIES

- ▶ 57% de dones usuàries ateses accedeixen al servei per derivació.
- ▶ 44,2% de dones usuàries ateses amb atenció psicològica.
- ▶ 35,7% de dones usuàries ateses amb assessorament jurídic.
- ▶ 11 dies d'espera per rebre una primera atenció.
- ▶ 32 dies d'espera per rebre la primera atenció psicològica.
- ▶ 1 de cada 4 dones ateses pertany a una família monomarental.
- ▶ 1 de cada 4 dones ateses és estrangera de fora de la UE.
- ▶ 19% d'anul·lacions o d'inassistències.
- ▶ 83,6% d'atencions presencials i 16,4% d'atencions no presencials (telèfon, correu i videoconferència).

VALORS ORGANITZATIUS / RH

- ▶ 165 dones usuàries ateses per professionals d'atenció i 710 atencions per professional.
- ▶ 14.043 dones de 16 anys o més del municipi per cada professional d'atenció.
- ▶ 14,7% d'hores de personal externalitzat.
- ▶ 96,1% de dones professionals i 96,3% de dones amb càrrec de comandament.



ECONOMIA

- ▶ 6,2 € de despesa corrent per habitant (dispersió de 3,9 € a 18,4 €).
- ▶ 0,6% de despesa corrent s/pressupost corrent municipal (dispersió de 0,25% a 1,94%).
- ▶ 60,9% d'autofinançament per l'ajuntament.
- ▶ 2,2% de despesa per subvencions al teixit associatiu.

ENTORN

- ▶ (-) 7,2 diferencial en la taxa d'ocupació entre homes i dones.
- ▶ 45,4% de dones s/total de càrrecs electes i 49% dones s/total de membres de l'equip de govern.
- ▶ 69,6% de municipis en què el servei d'igualtat té una regidoria pròpia.

10. Conclusions

- ▶ **L'enquesta ha tingut una resposta del 90%**, una xifra destacada tenint en compte: el nombre de variables (124), el temps necessari per obtenir i validar les dades que les tècniques hi han de dedicar i que encara ens trobem en una etapa inicial de consolidació del Cercle.

La manca d'una aplicació comuna per a la introducció i gestió de les dades fa que el procés de recollida sigui més complicat i exigeixi més temps.



- ▶ Amb la incorporació dels nous municipis es confirma que els **serveis d'igualtat són serveis molt heterogenis**, tant pel que fa a l'oferta, com als recursos disponibles, les seves actuacions i els models d'organització. Amb la finalitat de reduir aquesta heterogeneïtat, s'han fet dos grups de comparació segons la població dels municipis participants: un grup de municipis d'entre 10.000 i 60.000 habitants (Grup +10) i un altre grup de municipis de més de 60.000 habitants (Grup +60).
- ▶ **El 2022 es recupera la normalitat en el funcionament dels serveis després d'un 2021 encara molt marcat per la pandèmia.** Aquesta situació repercuteix directament en moltes de les variables i, per tant, no permet de fer una comparació real de dades entre anys en els indicadors en què aquest fet és un factor condicionant.
- ▶ **Es confirma l'evolució del següents indicadors amb relació al 2021:**
 - **Tendència a la baixa en les atencions grupals, un 6,9% el 2022 i un 7,2% el 2021**, que pot explicar-se per la falta de personal especialitzat en atencions grupals i la manca d'espais físics i mitjans de gestió per organitzar els grups.
 - **L'atenció psicològica és la que té més nombre d'atencions, amb una mitjana del 44,2%, i la segueix l'atenció jurídica, amb una mitjana del 35,7%.**
 - La **urgència de reduir els temps d'espera de les atencions de primera visita (11 dies) i psicològica (32 dies)** i la necessitat de reforçar els mitjans d'aquestes atencions.
 - **Nombre elevat de dones que accedeix al servei i que es pot trobar en una situació de risc i/o vulnerabilitat econòmica:** dones que pertanyen a una família monomarental i estrangeres de fora de la UE.
 - **Nombre dones usuàries ateses s/total de dones del municipi de 16 anys o més (1,2%).**
 - **Nombre baix dones ateses per violència masclista s/total de dones del municipi que s'estima que estan en situació de violència masclista (3%).**
 - **Derivació majoritària pels serveis socials i sanitaris** d'usuàries al servei sobre el total de serveis de derivació **(57%).**
 - El **nombre d'atencions per professional** és de **710** dones. S'ha incrementat en un 17% amb relació al 2021 (607), per tant, cal augmentar el nombre de professionals del servei i reduir la sobrecàrrega de feina de les professionals i les conseqüències negatives que això pot tenir, tant en la salut de les treballadores com en el servei prestat.
 - La **dimensió dels municipis no determina la despesa per habitant, que és d'un 6,2 € de mitjana, ni el % de despesa del pressupost sobre el pressupost corrent municipal, amb una mitjana del 0,6%** i una dispersió que oscil·la entre un mínim de 0,25% i un màxim d'1,94%. Aquestes diferències s'atribueixen més a la voluntat política i a la trajectòria del servei que a aspectes territorials i poblacionals.
 - **El % de dones amb càrrecs electes és un 45,4%** del total del Ple; malgrat ser un àmbit feminitzat, encara no s'ha pogut assolir la paritat del 50% en la part més estratègica del funcionament dels serveis.
 - **La vinculació del servei amb l'àrea d'alcaldia és molt baixa, d'un 4,3%;** per al 2023 seria interessant analitzar aquesta dada, tenint en compte els canvis organitzatius vinculats a la renovació de mandat.

- ▶ **Les dades d'àmbit i el tipus de violència masclista es mantenen amb relació al 2021:** l'àmbit amb **més atencions és el de la parella/exparella, amb un 88,7%**, i el tipus de violència més detectada és la física i la psicològica. Hi ha hagut un increment considerable de la violència econòmica.
També, cal apuntar la xifra elevada i sostinguda durant el 2021 i el 2022 de violència masclista múltiple,⁵ amb un 19% i 20% de les violències ateses, respectivament.
- ▶ **Les dades de transversalitat han millorat: el 2022, un de cada dos serveis transversalitza la perspectiva de gènere;** el 2021, era un de cada tres. Malgrat això, el % de personal de l'ens local que ha rebut formació en igualtat els últims cinc anys encara és inferior a aquesta proporció, amb un 39,7%. En aquest sentit, cal destacar l'impuls dels serveis d'igualtat perquè, amb recursos de personal limitats i, en la majoria de casos, sense un reglament intern o instrucció política que legítimi la transversalitat, fomenten accions per treballar amb altres àmbits, tot i l'esforç que això representa.
- ▶ Hi ha hagut un **increment considerable en la recollida de dades desagregades per sexe de les persones participants en les accions de sensibilització.** Han facilitat les dades desagregades per sexe de les accions de formació i sensibilització d'educació no formal⁶ el 70% dels municipis participants i de les accions de fora de l'àmbit educatiu⁷, el 83% de municipis participants. Malgrat aquest increment, encara queda un nombre elevat de municipis participants que tenen dificultats per recollir aquestes dades desagregades.
- ▶ **L'anàlisi de les dades de participació en formació i accions de sensibilització desagregades per sexe (dona/home) mostra que les dones participen més en aquestes activitats:** en l'àmbit de l'educació no formal la participació és d'un 63,46 % de dones i d'un 36,54% d'homes; i, amb una diferència encara més àmplia en el cas dels participants de fora de l'àmbit educatiu, d'un 76,2% de dones i un 23,8% d'homes.
Aquestes dades fan reflexionar sobre l'impacte dels participants per sexe (dones/homes) en les accions de sensibilització. Actualment les dades indiquen que participa en les accions un públic majoritàriament de dones i, per tant, es pot plantejar la possibilitat de repensar i explorar diferents opcions de sensibilització per arribar a un major nombre d'homes.
També s'observa, en les dades de participació en formació i accions de sensibilització dels dos àmbits, un nombre més alt de participació en el grup de municipis de menys població, el Grup +10, que en el Grup +60. La interpretació d'aquest resultat és que hi ha un nombre limitat d'accions i que aquest nombre no és proporcional al nombre d'habitants del municipi, sinó al nombre d'activitats que es consideren per campanya/programa.
- ▶ La **modalitat no presencial de prestació del servei d'atenció,** sorgida arran de la pandèmia, **guanya rellevància amb un 16,4%** de les atencions totals. Serà important saber si aquesta modalitat d'atenció no presencial es consolida en els pròxims anys, per identificar les possibilitats que ofereix i definir els mitjans necessaris per aplicar-la.



⁵ Les violències múltiples inclouen tres o més formes de violència simultàniament.

⁶ Centres d'esplai, casals de joves, etc.

⁷ Tallers, xerrades, conferències, col·loquis, representacions artístiques, etc.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ 2022



Informe dels indicadors de serveis locals d'ocupació 2022

1. Introducció

2. Idees clau

3. Aspectes metodològics de l'anàlisi

4. Els indicadors més rellevants: de l'entorn a l'accessibilitat i actuacions

5. Principals diferències entre els SLO de territoris majors i menors de 30.000 habitants

6. Indicadors transversals

7. 15a edició dels CCI: aspectes metodològics

8. Anàlisi del taller de millora



1. Introducció

Després de gairebé tres anys de pandèmia, amb un gran impacte en el mercat de treball, durant l'any 2022 els SLO han fet un important esforç per consolidar la prestació dels serveis amb total normalitat, incorporant tots aquells aspectes que es van evidenciar que podien optimitzar la seva prestació.

L'objectiu d'aquest informe és fer una anàlisi que permeti identificar i reflectir els indicadors més significatius dels 39 SLO participants, a través de la comparació intermunicipal dels SLO, mitjançant una metodologia rigorosa basada en eines de participació i de transferència de coneixement entre les diferents entitats participants.

Els resultats obtinguts en aquesta edició mostren la reactivació de l'activitat econòmica i dels SLO, així com dels projectes, amb l'impuls de noves fórmules i procediments de treball vinculats a la transformació digital dels SLO tenint en compte els canvis en els processos organitzatius i tecnològics en la prestació de serveis.

L'informe de resultats s'estructura en els següents apartats:

1. Introducció
2. Idees clau
3. Aspectes metodològics de l'anàlisi
4. Els indicadors més rellevants: de l'entorn a l'accessibilitat i actuacions
5. Principals diferències entre els SLO de territoris majors i menors de 30.000 habitants
6. Indicadors transversals
7. 15a Edició dels CCI: aspectes metodològics
8. Anàlisi del taller de millora



En aquest informe de resultats és important recordar com s'alinea la finalitat dels SLO amb els següents objectius del desenvolupament sostenible (ODS¹):



¹ Objectius del desenvolupament sostenible. Agenda 2030: <https://www.diba.cat/web/ods/que-son-els-ods>

2. Idees clau

2.1. Evolució del Mercat de treball

- **Al 2022 la taxa d'atur ha disminuït en 0,4 punts percentuals, fins a situar-se en el 10,6%**, el valor més baix des de 2009 (primer any del CCI SLO).
- La situació de partida de la **taxa d'atur femení** ha estat sempre, des del 2009, **més alta** que la dels **homes**, i al 2022 presenten la mateixa tendència, tot i que **la diferència** entre les dues **és de 4,5 punts percentuals** (és una diferència 0,3 punts inferior a l'any 2021).
- Al 2022 es manté **estable el nombre de llocs de treball disponibles en el mercat de treball** per cada 100 habitants entre 16 i 64 anys: **59 llocs de treball** al territori tant al 2021 com al 2022.

2.2. Evolució dels Serveis Locals d'Ocupació

- La despesa corrent per habitant durant el 2022 ha estat similar al 2021: **20,7 €/habitant**. El **cost per persona atesa i per inserció s'ha incrementat**.
- S'ha incrementat en 0,6 punts percentuals el nombre de professionals amb perfil tècnic amb plaça creada de plantilla, però el **55,8% no en disposa**. En termes generals, el personal dels SLO es troba en una situació força precària i inestable.
- Després del context viscut de crisi sanitària a causa de la COVID-19, durant el 2022 **els SLO** han continuat mantenint-se **com un referent per a la ciutadania i les empreses** del territori. S'adrecen als SLO el **49% de les persones aturades i el 26,6% de les empreses**.
- Al 2022 s'ha **estabilitzat el volum de persones noves ateses** que s'adrecen als SLO per a la recerca o millora de feina, en un **28,7%**.
- S'evidencia la **reactivació del mercat de treball** amb **l'augment de les ofertes gestionades**: per cada 100 persones ateses s'han gestionat 21 llocs de treball el 2022, enfront els 18 del 2021.
- La **taxa d'inserció ha disminuït**: el 21,1% de les persones ateses han trobat feina durant el 2022, enfront el 22,1% de l'any 2021. A més, la precarietat laboral continua sent un problema i creix el nombre de contractes per any que té cada persona que troba feina.
- La **taxa de cobertura de les ofertes** manifesta una **reducció** significativa i se situa entorn el 45%. L'any 2021 es va registrar una taxa de cobertura alta i el 2022 es recupera la xifres de la tendència dels anys anteriors.

2.3. Dimensió territorial

Els SLO situats en **territoris menors de 30.000 habitants** presenten diferències significatives en les seves dades de l'any 2022 respecte els SLO situats en territoris majors de 30.000 habitants:

- Atenen un percentatge més elevat de les persones aturades: un 70,6% enfront el 44,5%.
- Tenen millors taxes de resultat: tant la taxa d'inserció (25,3% enfront el 19,7%) com la taxa de cobertura d'ofertes (52,3% vs 42,1%).
- Presenten més places de formació ofertes i cobertes (26,1 places enfront 14,3 places), tot i que de menor durada (89 hores enfront 230 hores).
- El volum de finançament de l'SLO propi de l'entitat és més elevat: 57,9% enfront el 43,5%.
- El cost de la inserció és menor: 1.633€ enfront 2.872€.



2.4. Mandat 2019-2022

A continuació es presenten quatre punts claus que fan referència als quatre anys compresos entre el 2019 i el 2022, període que correspon amb el mandat que ha acabat recentment:

1. El 2022 ha estat l'any de **recuperació de la normalitat**:
 - Millora de la taxa d'atur (de l'11,3% al 2019 es passa al 10,6 al 2022) i dels llocs de treball disponibles per cada 100 habitants (de 58,5 al 2019 s'incrementa lleugerament als 58,7 del 2022).
 - Recuperació de l'activitat: durant l'any 2022 l'indicador de persones ateses noves ha assolit un nivell molts similars al de l'any 2019, al igual que l'indicador de primeres visites a empreses que s'ha recuperat després de la davallada del 2020 a causa de la pandèmia.
2. Període de **reducció dels recursos disponibles** per als SLO:
 - El nombre de professionals amb perfil tècnic per cada 100.000 habitants de 16 a 64 anys va disminuir l'any 2020 (de 5,3 a 4,5) i s'ha mantingut aquesta ràtio estable fins el 2022.
 - El cost dels SLO per habitant s'ha reduït de 23,3€ (2019) a 20,7€ (2022).
3. L'esforç d'aquests 4 anys ha deixat **dinàmiques positives**:
 - Increment de l'orientació: el volum de persones ateses que han fet orientació ha crescut del 33,9% (2019) al 35% (2022).
 - Increment de les empreses ateses i de la seva fidelització: es passa d'atendre un 25,3% de les empreses del territori (2019) al 26,6% (2022). S'incrementa, per tant, la fidelització de les empreses.
4. L'impacte de la pandèmia es continua notant en els **resultats estratègics**, que és necessari recuperar en els propers anys:
 - Disminució de la taxa d'inserció: es passa del 24,4% (2019) al 21,1% (2022). Com que la taxa d'inserció disminueix, s'incrementa el cost de la inserció.
 - Disminució de la taxa de cobertura d'ofertes: es redueix del 48% (2019) al 44,7% (2022).
5. **Molt bona valoració dels SLO**, amb un increment respecte l'any anterior, assolint una puntuació del 9,1.



3. Aspectes metodològics de l'anàlisi

A continuació es presenten els resultats quantitatius assolits pels principals indicadors del Quadre Resum d'Indicadors (QRI) segons les relacions que s'estableixen entre ells, és a dir, les **relacions causals entre indicadors per reflexionar sobre les causes dels resultats observats**.

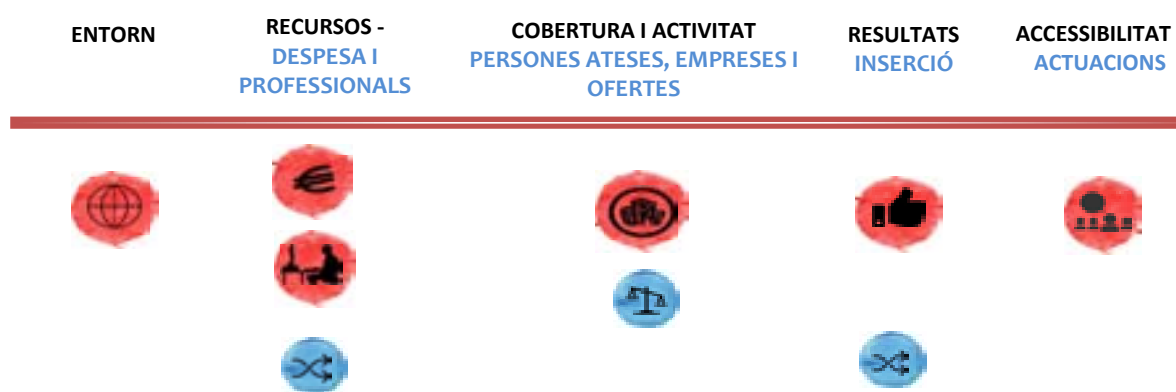
La seqüència lògica d'anàlisi dels resultats es basa en **quatre eixos**:

1. **Anàlisi temporal dels indicadors**, on es reflecteix l'evolució que han experimentat els indicadors en el període 2009-2022 (vegeu l'apartat 4. *Els indicadors més rellevants: de l'entorn a l'accessibilitat*).
2. **Comparació entre els territoris majors i menors de 30.000 habitants**. En aquells indicadors on la dimensió poblacional és un factor rellevant s'han detallat els valors d'un mateix indicador per als dos grups de territoris que s'han definit segons la dimensió poblacional (vegeu l'apartat 5. *Principals diferències entre els SLO de territoris majors i menors de 30.000 habitants*).

3. **Anàlisi transversal** (comparació amb altres serveis municipals), on es comparen aquells indicadors comuns a tots els serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal que corresponen a la Dimensió de Valors Organitzatius/Recursos Humans i a la Dimensió Econòmica (vegeu l'apartat 6. *Indicadors transversals*).
4. **Anàlisi d'elements qualitius**, fruit del treball compartit d'experiències al taller de millora (vegeu l'apartat 8. *Anàlisi dels tallers de millora*).

A continuació es presenta la síntesi gràfica de l'anàlisi dels resultats d'aquesta edició:

1. Anàlisi temporal dels indicadors (2009-2022)



2. Comparació municipis majors i menors 30.000 hab.

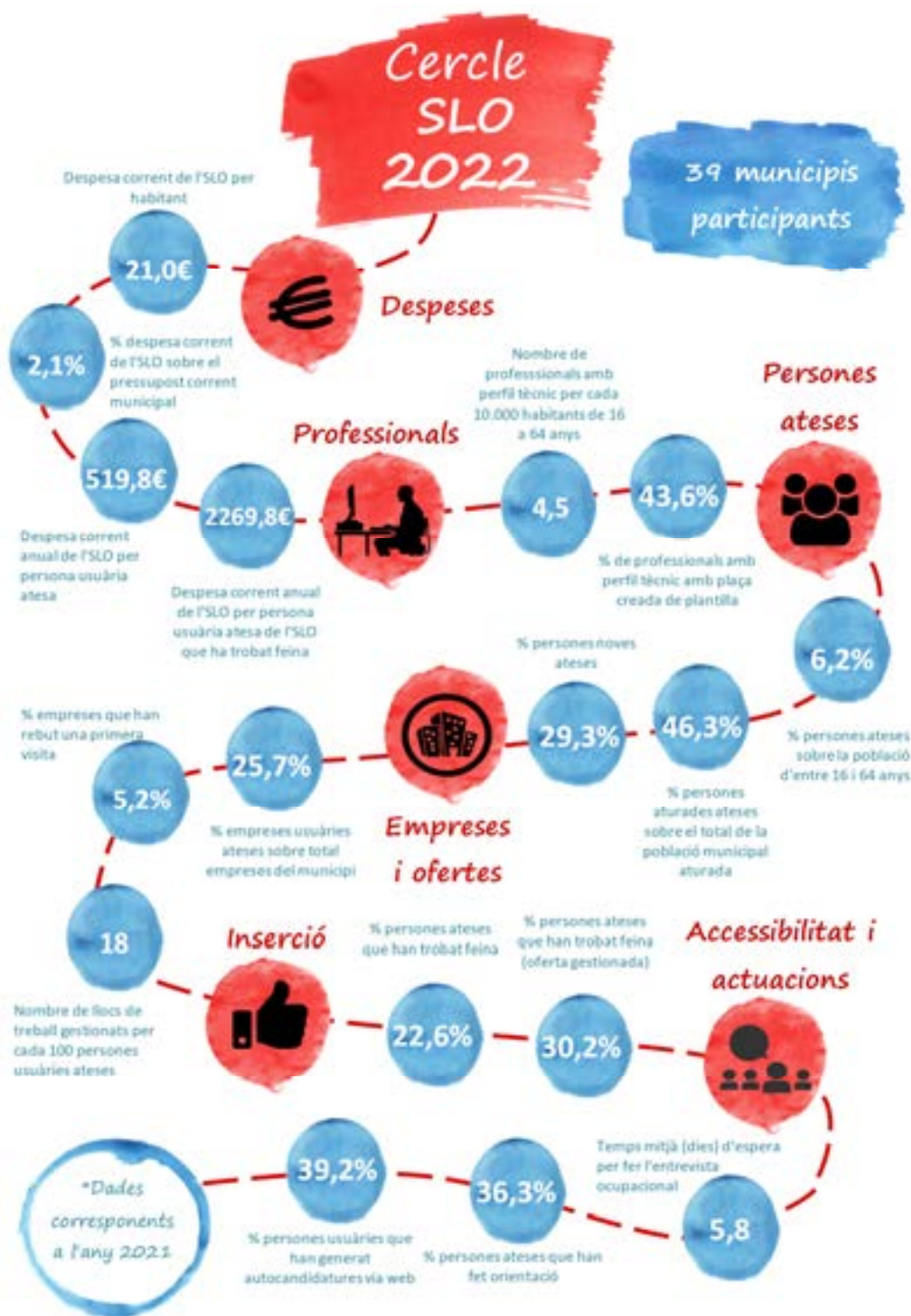
3. Comparació d'Indicadors transversals amb altres serveis

4. Anàlisi elements qualitius (taller)



4. Els indicadors més rellevants: de l'entorn a l'accessibilitat i actuacions

La descripció d'indicadors ha tingut en compte la descripció gràfica de les infografies dels SLO presentades i elaborades individualment per a cada entitat en aquesta edició. En aquest apartat es replica aquesta tipologia d'infografies (amb dades el 2022) incorporant la mitjana dels 39 SLO participants.



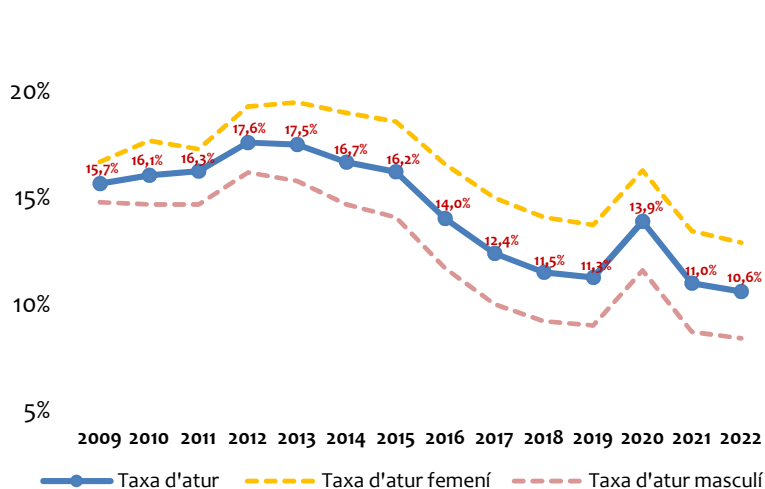
Aquesta infografia té l'objectiu de presentar les dades essencials del Quadre Resum d'Indicadors (QRI) del CCI dels SLO. Per obtenir una mirada ordenada i coherent de les diferents relacions detectades entre els indicadors analitzats, la lectura es realitza de dalt a baix, seguint els passos següents:

1. El **punt de partida** són les "Despeses": quins són els recursos econòmics que aporta i disposa el servei per desenvolupar la seva activitat.
2. El **segon pas** és analitzar els "Professionals": com s'inverteix en recursos humans i l'estabilitat dels equips. Es relaciona "Nombre de professionals amb perfil tècnic per cada 10.000 habitants de 16 a 64 anys" i "% de professionals amb perfil tècnic amb plaça creada de plantilla".
3. El **tercer pas** és veure la incidència en les "Persones ateses": persones en situació d'atur, persones noves ateses i persones ateses potencialment actives. També s'analitzen dades sobre el perfil de les persones ateses: edat i formació.
4. El **quart pas** és veure l'activitat realitzada amb les "Empreses i ofertes": descripció de la tasca realitzada sobre el nombre d'empreses i ofertes que s'han gestionat.
5. El **cinquè pas** és amb relació a la "Inserció", és a dir, el resultat de l'activitat amb les persones demandants, les empreses i els processos d'intermediació: "% persones ateses que han trobat feina". És important veure també si la inserció es produeix mitjançant una oferta gestionada per l'SLO ("% persones aturades del municipi que han trobat feina per oferta gestionada").
6. I, **per últim**, "Accessibilitat i actuacions": observar si es desenvolupa l'autonomia de les persones demandants mitjançant l'orientació i el Club de la Feina ("% persones ateses que han assistit al Club de la Feina" i "% persones ateses que ha fet orientació"), i relacionar aquesta autonomia de les persones demandants amb l'accés i ús de la web d'ofertes ("% de persones ateses que han generat autocandidatures via web").



A més, en la descripció dels indicadors que es presenta a continuació, seguint aquesta seqüència, s'ha incorporat **l'evolució temporal del 2009-2022 i, com a context, les dades més rellevants de la dimensió de l'entorn**.

4.1. Entorn



10,6%
taxa d'atur

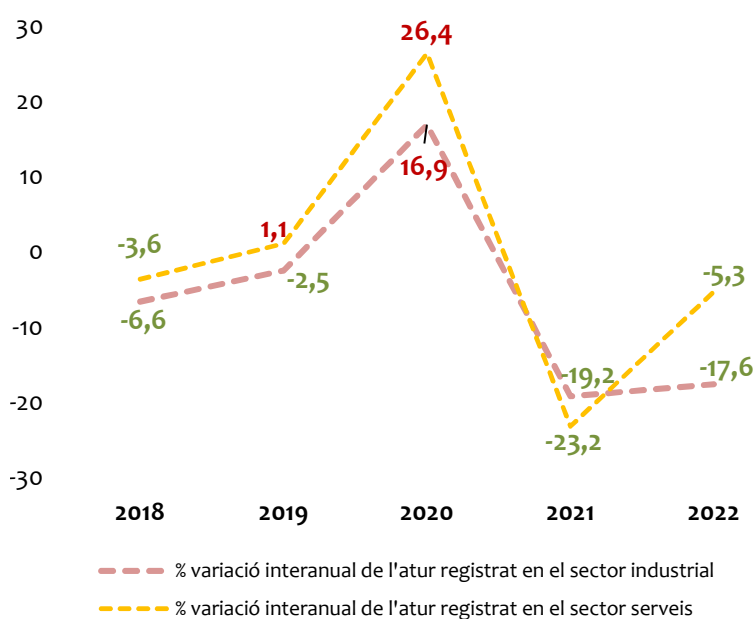
La taxa d'atur² ha continuat el descens durant el 2022, 0,4 punts percentuals respecte al 2021, el valor més baix de tota la sèrie. Tant la masculina com la femenina presenten la mateixa tendència de disminució, tot i que la diferència entre les dues és de 4,5 punts percentuals.

² Font: Informació Estadística Local - Hermes Diputació de Barcelona. <https://www.diba.cat/hg2/default.asp>

Els valors de la taxa d'atur són similars al 2019, i es consolida la tendència a la baixa amb el millor valor des del 2009. Es confirma una reactivació del mercat del treball: tant el sector serveis com l'industrial han vist reduir la taxa d'atur el darrer any, especialment l'industrial.

-17,6%
variació interanual de l'atur registrat en el sector industrial

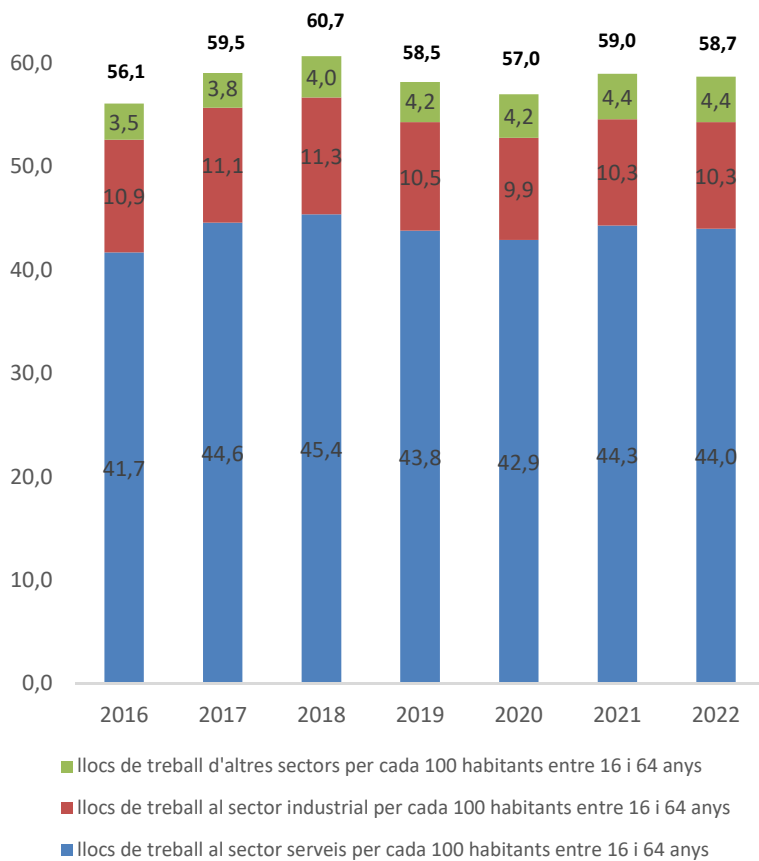
-5,3%
variació interanual de l'atur registrat en el sector serveis



Aquests indicadors reflecteixen de manera directa l'impacte diferencial de la recuperació de la pandèmia per sectors productius, donada l'heterogeneïtat territorial de les entitats locals participants pel que fa a l'estructura productiva (àmbits territorials industrials front àmbits territorials més terciaritzats, per exemple, pel turisme).

S'observa una disminució considerable de l'atur registrat en el sector industrial, del 17,6%; aquesta variació és estable en els dos darrers anys, però com el valor és alt, la reducció de l'atur és important. En el sector serveis la disminució és més lleu ja que la recuperació més important es va produir l'any 2021 després de ser el sector més afectat l'any 2020 per la pandèmia).





59 llocs de treball per cada 100 habitants entre 16 i 64 anys

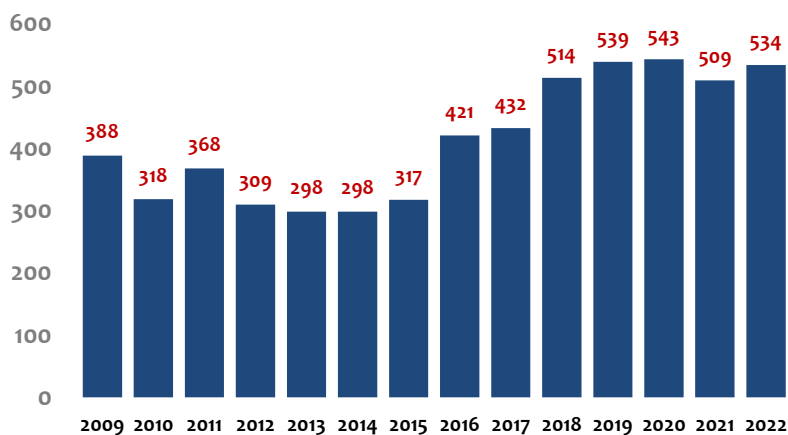
Per cada 100 habitants en edat de treballar hi ha 59 llocs de treball al territori. Aquests poden estar ocupats (tant per assalariats com per autònoms) o bé estar pendents de cobrir. En el període 2009-2013 la tendència va ser a la baixa, mostrant una recuperació fins al 2018. Al 2019 hi va haver una lleugera disminució que es va mantenir al 2020, però al 2021 es va produir un lleuger increment, que manté valors similars als anys anteriors, i reflecteix una certa estabilitat. Aquesta dada no té en compte la mobilitat laboral de la població a altres zones geogràfiques.

Si s'analitza per sector, aquests han recuperat bona part de la caiguda registrada al 2020. El dels serveis és el sector que ha marcat més la tendència global, mentre que l'aportació del sector industrial és menor, amb una estabilitat més marcada dels llocs de treball disponibles en els darrers anys, tot i que lluny de recuperar els valors del 2018.

Estabilitat en el nombre de llocs de treball per cada 100 habitants entre 16 i 64 anys, tant en el sector industrial com en els serveis.

4.2. Recursos econòmics: despeses

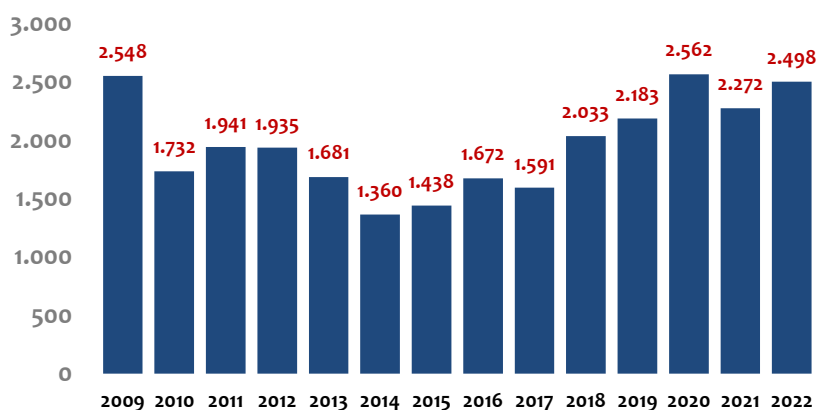
534 €
cost per persona atesa



El cost per persona atesa s'ha incrementat en 25€ respecte el 2021, i es produeix una certa estabilitat en els darrers 5 anys.

L'origen d'aquest augment ha estat el lleuger descens de persones ateses i l'increment, també lleuger, del pressupost corrent de l'SLO.

2.498 €
cost per inserció

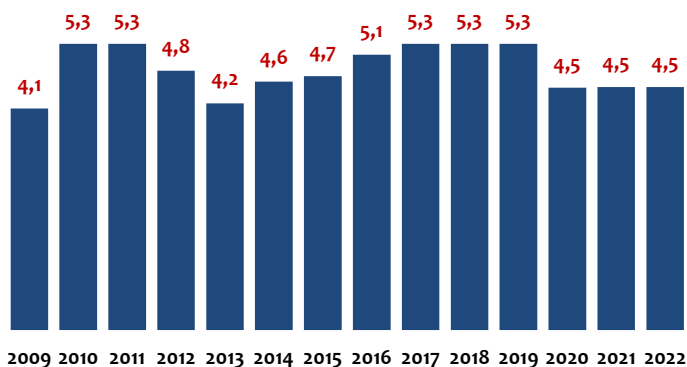


En el 2022 s'incrementa el cost de la inserció. Això es deu al descens de les persones que han trobat feina i al manteniment comentat del pressupost corrent de l'SLO. Aquesta xifra és la tercera més alta de tota la sèrie i se situa en un valor molt similar al 2009.



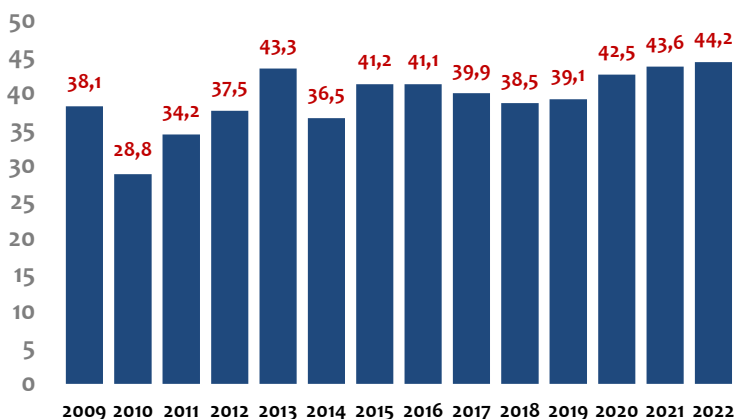
La despesa corrent per habitant durant el 2022 ha estat similar al 2021: 20,7 €/habitant. El cost per persona atesa i per inserció s'han incrementat, i s'han situat en els quatre valors més alts de totes les edicions. Aquests increments es deriven principalment, per una banda, del descens del nombre de persones ateses i del de persones ateses que han trobat feina i, per altra, del manteniment del pressupost corrent dels SLO.

4.3. Recursos humans: professionals



4,5
professionals amb perfil
tècnic per cada 10.000
habitants de 16 a 64 anys

El nombre de professionals amb perfil tècnic en relació amb la població de 16 a 64 anys mostra dos períodes de creixement: 2010-2011 i 2014-2019. Al 2020 es va produir una disminució de professionals, valor que s'ha mantingut en aquests darrers anys. Aquesta presenta un valor similar al 2014.

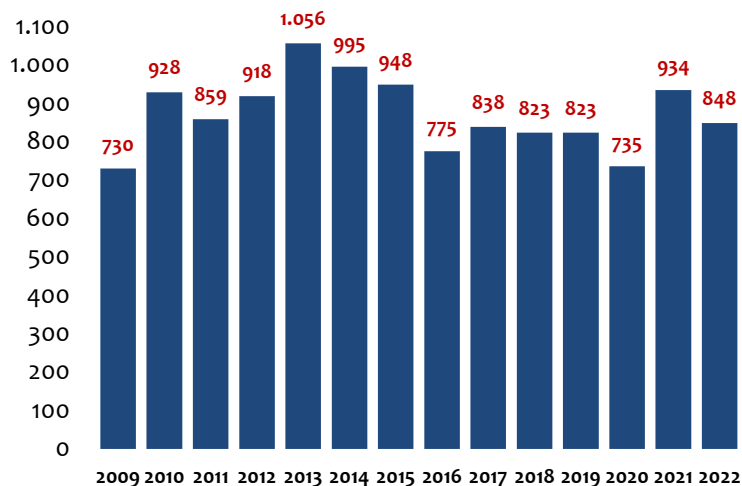


44,2%
professionals amb perfil
tècnic amb plaça creada
de plantilla

S'ha produït un increment de 0,6 punts percentuals respecte a l'any anterior. Aquest indicador ja va superar el llindar del 40% durant l'any 2020. Es mostra el valor més alt de totes les edicions, amb una tendència a l'alça durant els darrers quatre anys de la plantilla consolidada dels SLO.

Durant aquest període moltes entitats locals estan duent a terme els processos d'estabilització del personal interí, entre els quals estan inclosos els llocs de treball afectats dels SLO, que queda palès en un augment de les places creades de plantilla.

En termes generals, el personal dels SLO es troba en una situació força precària i inestable. S'observa un increment de 0,6 punts percentuals de professionals amb perfil tècnic amb plaça creada de plantilla, però el 55,8% no disposa d'una plaça de plantilla consolidada i majoritàriament està supeditada al finançament d'altres administracions.



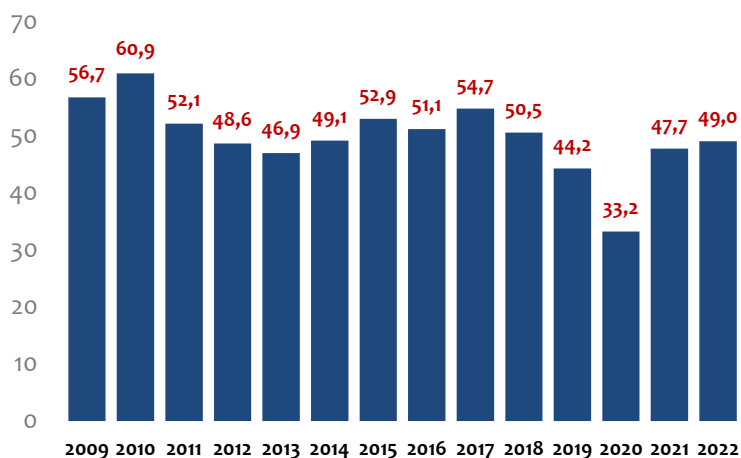
848
actuacions realitzades per professional amb perfil tècnic

El 2022 cada professional ha fet 848 actuacions, enfront a les 934 de l'any 2021.

Les càrregues de feina estan recuperant nivells anteriors a la pandèmia, i s'ha corregit la sobrecàrrega experimentada el 2021 per la pandèmia.

Pel que fa a les càrregues de feina, s'ha tornat a nivells que es consideren dins la normalitat per poder oferir un servei de qualitat.

4.4. Cobertura: indicadors de cobertura



Persones

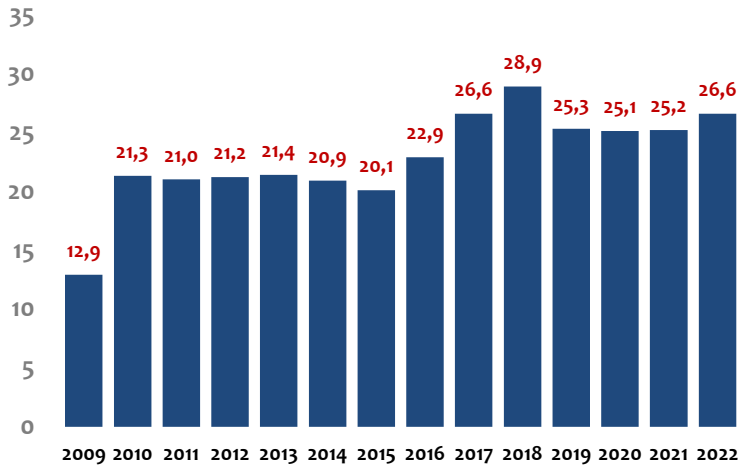
49%
de les persones aturades s'adrecen als SLO



El percentatge de persones aturades que atenen els SLO durant els darrers anys s'havia mantingut entorn el 50%, fet pel qual esdevenen un referent com a dispositiu d'ocupació per a la ciutadania al territori. Passat el fort descens de l'any 2020, al 2022 s'ha estabilitzat el percentatge de persones aturades que ja s'havia recuperat l'any 2021.

Empreses i ofertes

26,6%
de les empreses
s'atenen als SLO



El percentatge d'empreses ateses pels SLO es va mantenir estable al voltant del 25% els darrers tres anys, sense afectar la situació de pandèmia, i en el 2022 aquest s'ha incrementat en gairebé 1,5 punts percentuals. Tot i que l'increment és modest, ens trobem amb dades més favorables que el 2020, de fet és el segon valor més alt de totes les edicions.

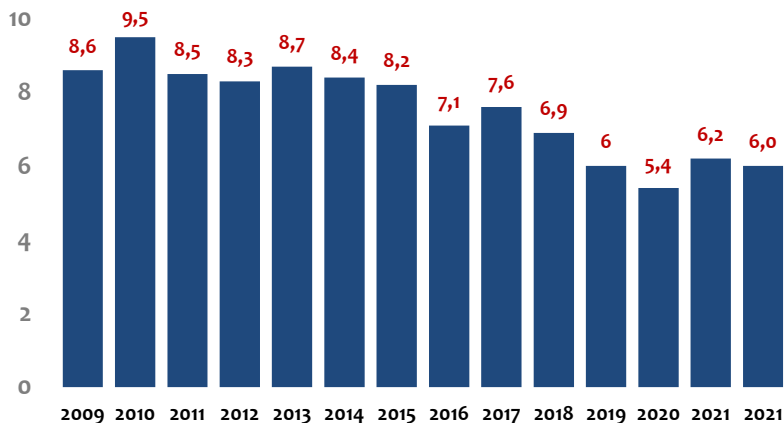


Després del context viscut de crisi sanitària a causa de la COVID-19, durant el 2022 els SLO han continuat realitzant l'esforç per mantenint-se com un referent per a la ciutadania i les empreses del territori, així com un valuós instrument de l'acció local de promoció de l'ocupació. L'èxit es basa en l'atenció individualitzada i especialitzada a cada persona i en el treball per millorar la competitivitat del mercat de treball del territori. En aquest sentint, s'ha incrementat també el nivell d'atenció a les empreses i, per tant, el contacte i aproximació a elles.

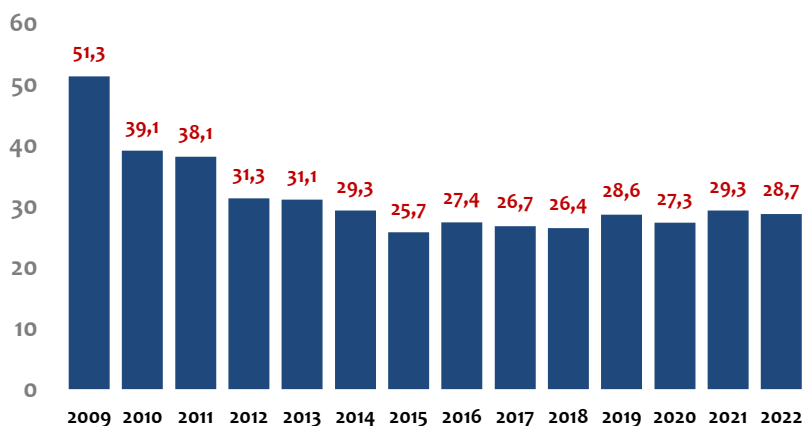
4.5. Activitat realitzada pels SLO

Persones ateses

6%
persones ateses sobre la
població entre 16 i 64 anys



El volum de persones ateses es manté estable respecte els valors de recuperació assolits l'any passat (quan es va augmentar gairebé 1 punt percentual), i s'ha situat en uns valors similars a la situació de pre-pandèmia.

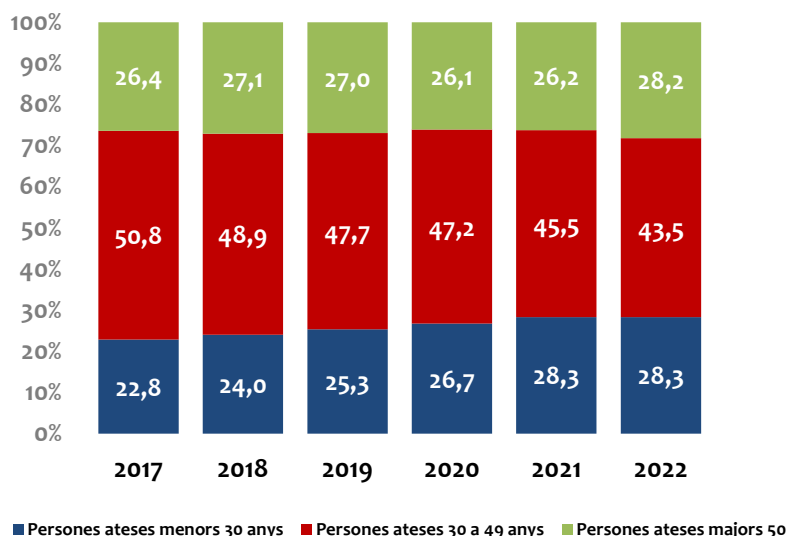


28,7% persones noves ateses

El volum d'entrada de persones noves que s'han dirigit a aquests dispositius per trobar feina o per millorar-la s'ha reduït en 0,6 punts percentuals respecte al 2021, tot i que els valors es mantenen força estables des del 2016.

Estabilitat en el volum de persones noves ateses que s'adrecen als SLO per a la recerca o millora de feina.

Persones ateses: perfil



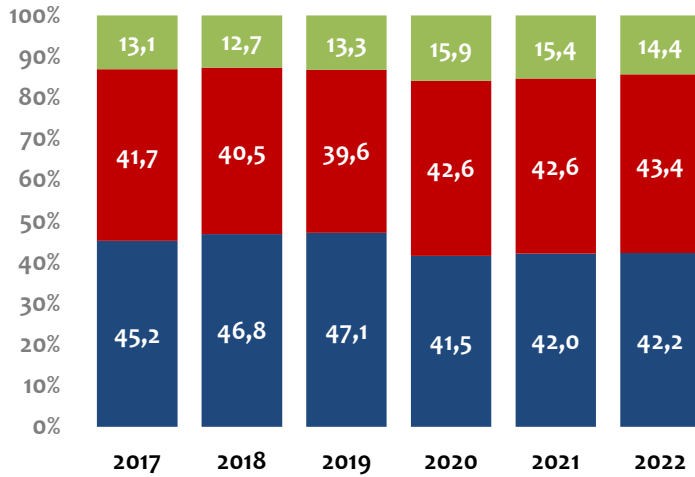
28,3% persones ateses menors de 30 anys

S'observa que es consolida el percentatge de persones ateses menors de 30 anys, amb el valor més alt dels darrers 6 anys.

Per altra banda, s'incrementa el pes de les persones majors de 50 anys en 2 punts percentuals. En contraposició, segueix reduint-se el nombre de persones d'edat intermèdia.



14,4%
persones ateses amb estudis superiors



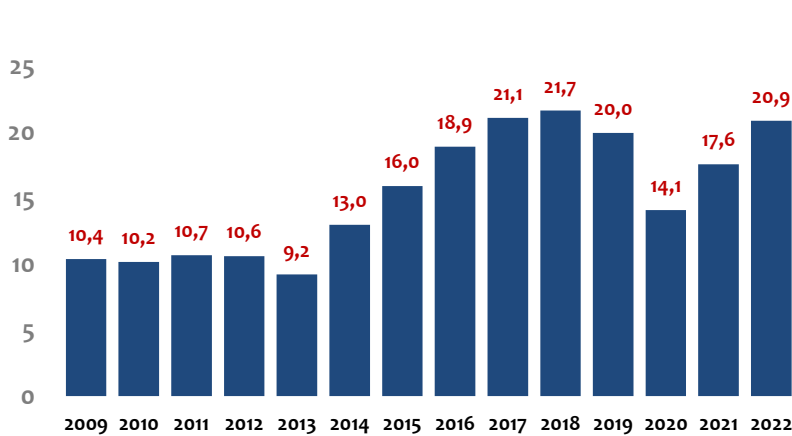
■ % Estudis obligatoris o inferiors ■ % estudis secundaris post-obligatoris ■ % estudis superiors

Es manté el percentatge de persones ateses amb estudis obligatoris o inferiors i augmenta lleugerament el percentatge de persones ateses amb estudis secundaris post-obligatoris. El percentatge de persones amb estudis superiors es redueix en 1 punt percentual, i segueix sent el col·lectiu menys atès.

Tendència de creixement del volum de persones ateses menors de 30 anys i de les majors de 50 anys, que assoleixen valors molt similars. Pel que fa al perfil segons el nivell d'estudis, continua el descens de persones ateses amb estudis superiors després del creixement durant l'any 2020.



Empreses i ofertes

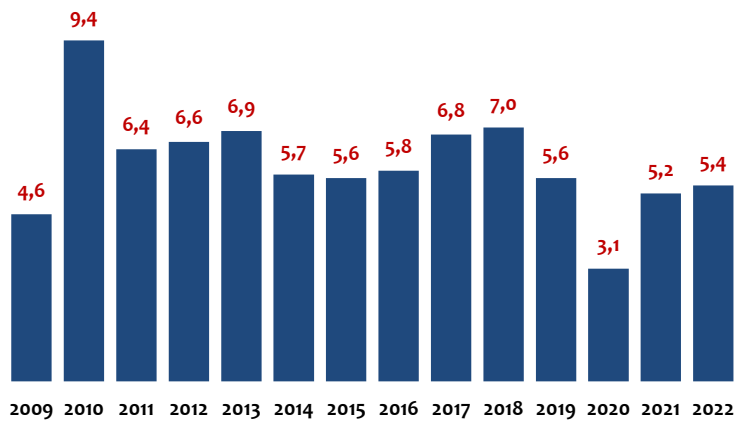


20,9
llocs de treball gestionats per cada 100 persones ateses

El nombre de llocs de treball gestionats per cada 100 persones ateses ha augmentat respecte a l'any anterior en 3,3 punts percentuals, de manera que es consolida la recuperació de l'activitat econòmica després de la davallada important per l'impacte de la pandèmia. Aquesta dada s'aproxima al valor més alt de la sèrie, l'any 2018.

Augment de les ofertes gestionades: per cada 100 persones ateses s'ha passat de gestionar 14 llocs de treball el 2020, a 21 el 2022, fet que evidencia el procés de reactivació del mercat de treball.

5,4%
empreses que han rebut una primera visita

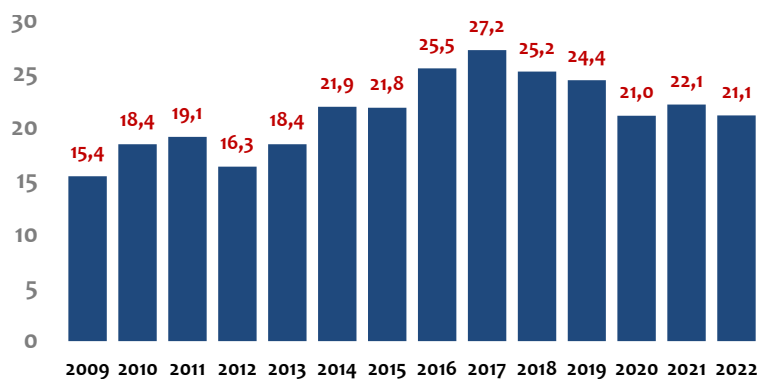


Les actuacions de prospecció que havien sofert un important impacte negatiu a causa de la situació de crisi sanitària durant el 2020, en el 2021 recuperen els nivells pre-pandèmics. L'any 2022 continua un lleuger increment del volum d'empreses que ha rebut una primera visita de prospecció empresarial.

4.6. Inserció: resultats aconseguits pels SLO

Inserció

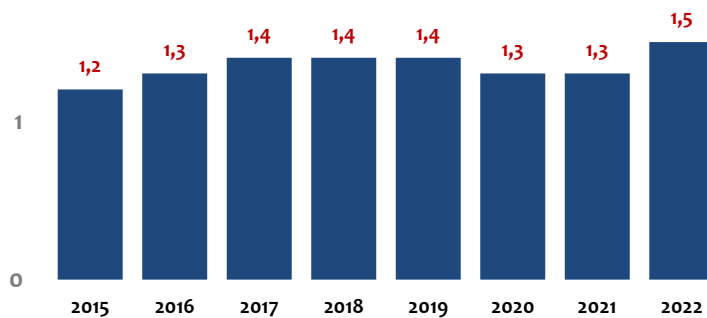
21,1%
d'inserció



El volum de persones que han trobat feina s'ha reduït en un punt percentual respecte a l'any anterior i retorna al nivell de l'any 2020. Per tant, la taxa d'inserció no s'ha recuperat i s'evidencien les oportunitats de millora.



1,5
contractes per any



El nombre de contractes per any que té cada persona que troba feina presentava una tendència estable en els darrers cinc anys, però en el 2022 s'ha incrementat lleugerament. Les estadístiques oficials de contractació laboral palesen que la precarietat laboral³ (concretament pel que fa als contractes de molt curta durada) és un problema que ha empitjorat en els darrers anys amb l'augment del nombre de contractes de curta durada per persona en un any.

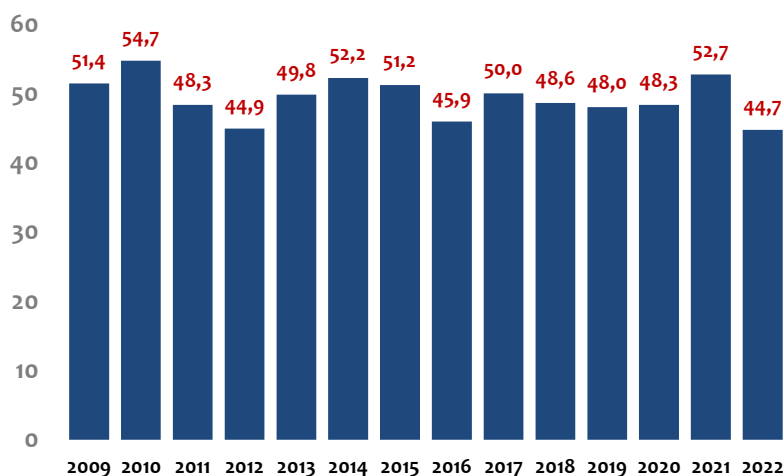
³ Font: Informació Estadística Local - Hermes Diputació de Barcelona. <https://www.diba.cat/hg2/presentaciomun.asp?prid=1422>

La taxa d'inserció de les persones ateses és un indicador clau per avaluar l'eficàcia de les accions dels SLO. S'observa que al darrer any el percentatge de persones ateses que han trobat feina ha disminuït del 22,1% a 21,1%.

La precarietat laboral és un problema que ha empitjorat els darrers anys i que té un dels seus reflexos en el nombre creixent de contractes per any que té cada persona que troba feina.

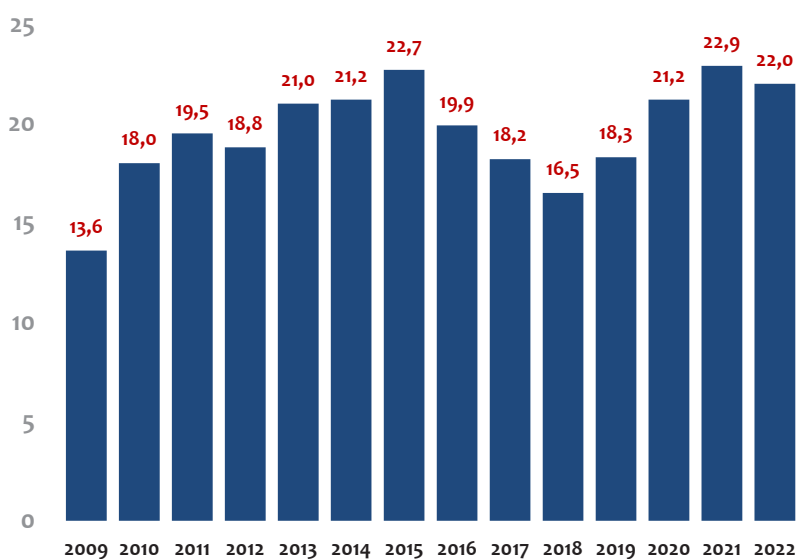
Intermediació

44,7%
cobertura d'ofertes



La taxa de cobertura d'ofertes ha patit una davallada de 8 punts percentuals durant el 2022, després d'haver assolit el segon valor més alt de tota la sèrie temporal (no es va notar l'efecte durant la pandèmia). En aquest 2022 es registra el valor més baix de tota la sèrie. Entre les causes, s'ha considerat que el nombre absolut de llocs de treball a gestionar s'ha incrementat un 16% aquest darrer any. A més, s'ha de tenir en compte que continua havent-hi un gruix important d'ofertes de difícil cobertura.

22,0%
**ofertes publicades
via web cobertes amb
autocandidatures**

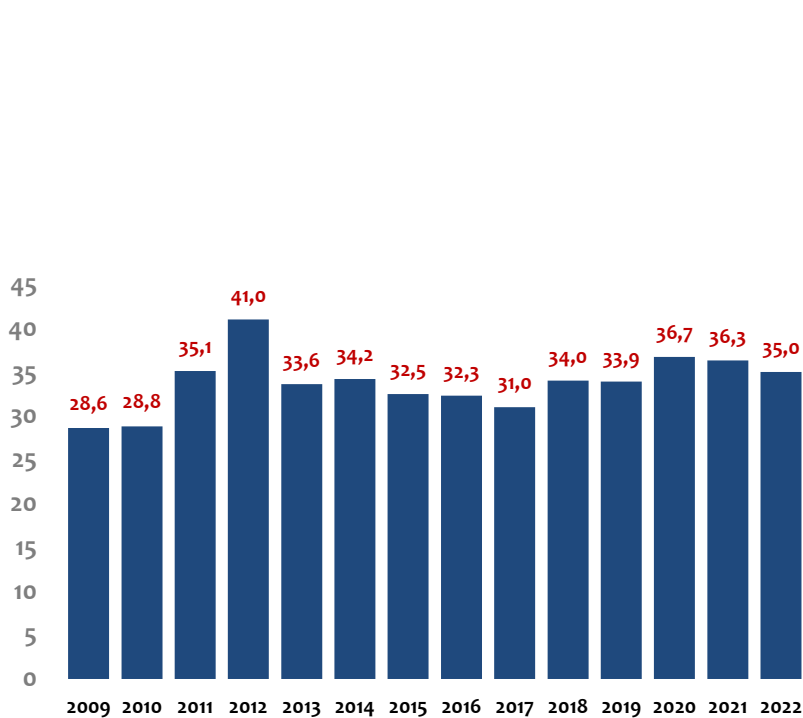


Després del descens en el període 2016-2018, la recuperació va assolir el valor màxim l'any 2021. La conjuntura de la situació pandèmica va poder afavorir les autocandidatures.

Aquest any 2022, però, es trenca la tendència alcista i es redueix el percentatge d'ofertes publicades al web cobertes amb autocandidatures.

La taxa de cobertura de les ofertes manifesta una reducció significativa i se situa entorn del 45%. Es cobreixen gairebé 5 llocs de treball amb persones usuàries ateses per cada 10 llocs de treball gestionats pels SLO. El descens de les ofertes publicades via web cobertes amb autocandidatures es deu, entre altres causes, a la disminució de persones ateses que han fet autocandidatures.

4.7. Accesibilitat i actuacions



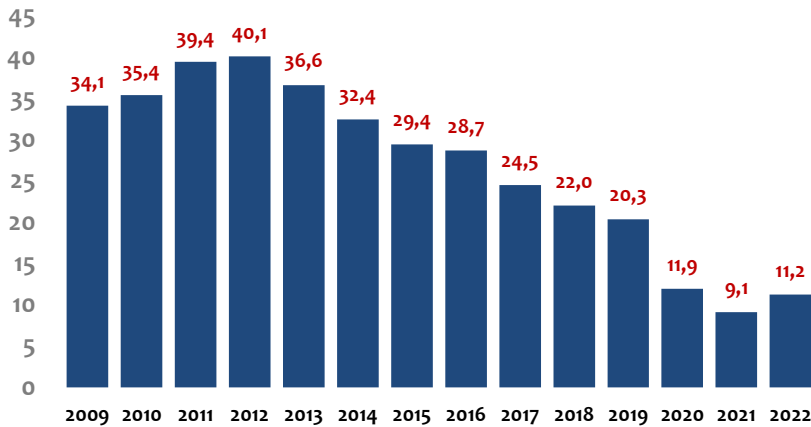
35%
**persones ateses han rebut
orientació laboral**

Des del vessant de la demanda, els SLO han realitzat orientació laboral al 35% de les persones usuàries ateses. El nombre de persones que han rebut orientació laboral ha disminuït lleugerament respecte a l'any anterior (1,3 punts percentuals), però continua sent un valor significatiu i es manté entre els més alts de la sèrie.

Aquest lleuger descens confirmaria la normalització de la demanda d'orientació, que es va veure incrementada per les circumstàncies excepcionals de la pandèmia l'any 2020.

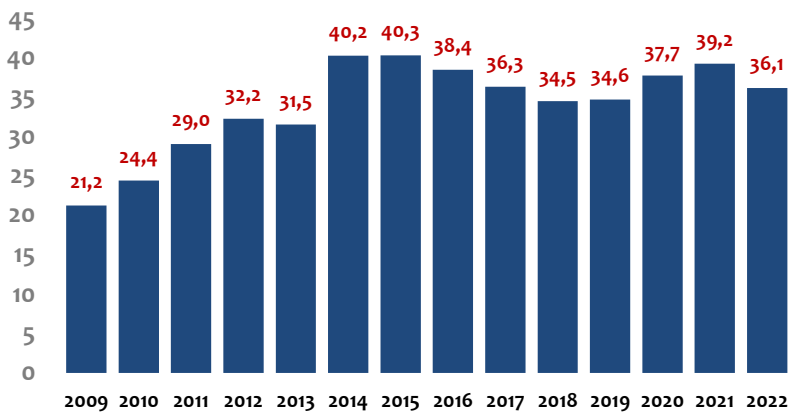


11,2%
**persones usuàries ateses que
utilitzen el Club de Feina**



Des del 2013 s'observa una tendència a la baixa de les persones que utilitzen el servei de Club de Feina, però és en el 2020-2021, a causa de les restriccions de la situació de pandèmia, quan es registren els valors més baixos (concretament, en el 2021 es produeix el valor més baix de totes les edicions, amb tan sols un 9,1%). Aquesta dada també evidencia el canvi de model i el procés de reflexió i transformació que han realitzat els SLO del Club de Feina (es pot consultar l'informe de conclusions de les dades de l'any 2018). L'any 2022 s'ha vist el reflex de la reorientació d'aquest espai, amb un lleuger increment de persones usuàries.

36,1%
**persones usuàries que han
generat autocandidatures
web**

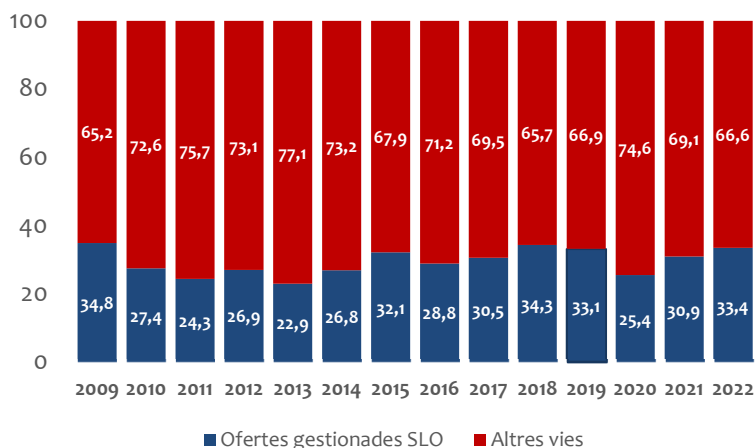


Entre 2009 i 2015 el percentatge de persones usuàries ateses que generaven autocandidatures va créixer en 19,1 punts percentuals, fins al màxim del 40,3%, però des del 2016 va anar disminuint fins el 2019. Al 2020, novament, es va produir un increment de 3,1 punts percentuals, fins a situar-se en un nivell similar al de 2016. Aquesta tendència de creixement, que es va mantenir el 2021, s'ha capgirat en el darrer any, i en el 2022 disminueix 3,1 punts percentuals, i s'aproxima als valors pre-pandèmia.



La tendència a la digitalització de la recerca de feina arran de la pandèmia ha afavorit l'autonomia de les persones demandants d'ocupació en aquest procés, fet que ha suposat la reducció de les persones que han fet orientació i l'increment d'aquelles que han utilitzat els Clubs de Feina redefinits. D'altra banda, però, i en sentit contrari, s'ha reduït el volum de persones usuàries que han generat autocandidatures web.

33,4%
persones ateses que han trobat feina (oferta gestionada)



El percentatge de persones que han trobat feina mitjançant ofertes gestionades pels SLO sobre el total de persones que han trobat feina ha augmentat, durant l'any 2022, en 2,5 punts percentuals respecte l'any anterior.

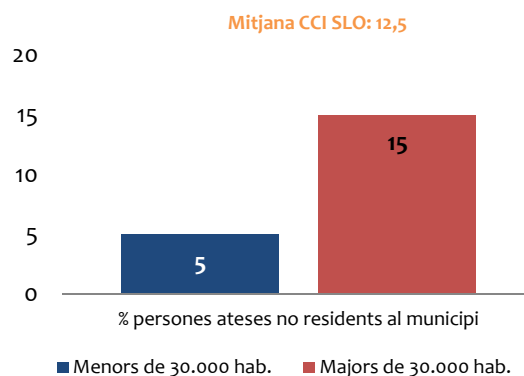
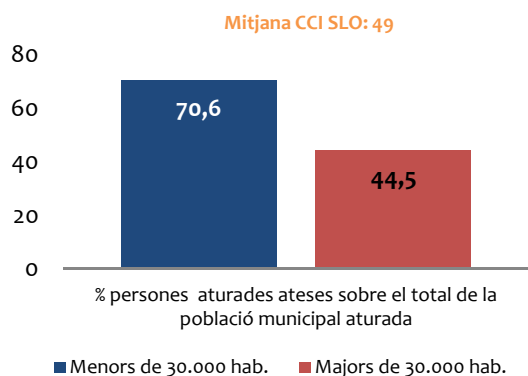
És a dir, 3 de cada 10 persones usuàries que han trobat feina s'han incorporat al mercat de treball gràcies a la intermediació del SLO, mentre que la resta ho ha fet per altres vies.



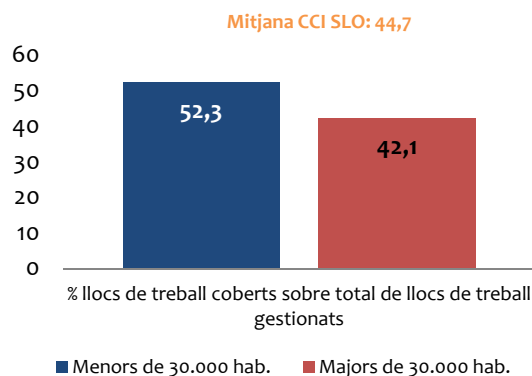
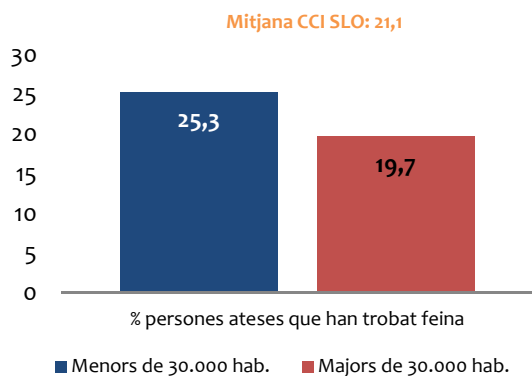
L'evolució del nombre de persones ateses que han trobat feina per la intermediació dels SLO ha augmentat. I s'ha continuat donant un servei adaptat a les necessitats de les persones ateses, tant en contingut com en format. El fet que rebin acompanyament per part dels SLO comporta que millori la seva ocupabilitat i, per tant, les seves possibilitats de trobar feina encara que sigui per altres vies.

5. Principals diferències entre els SLO de territoris majors i menors de 30.000 habitants

A continuació es mostren els indicadors corresponents a l'any 2022 que presenten més diferències entre els SLO de territoris majors i menors de 30.000 habitants⁴.

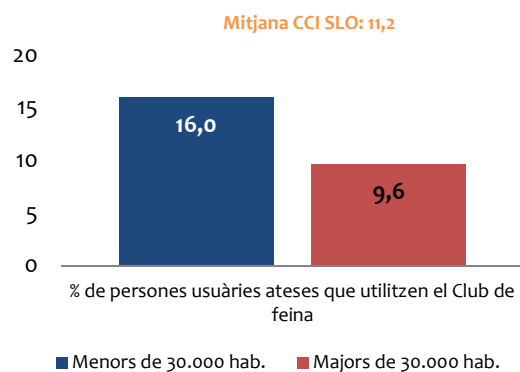
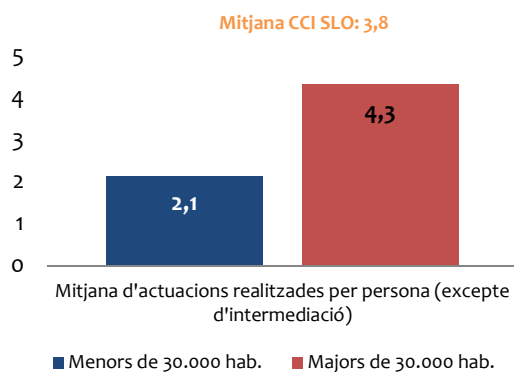


Els SLO menors de 30.000 habitants atenen un percentatge de la població aturada molt més elevat (gairebé un 60% més) que els municipis majors de 30.000 habitants. En canvi, el percentatge de persones que s'atenen que no són del municipi és més elevat (el triple) en el grup d'SLO de major dimensió. Aquestes diferències són molts similars a les registrades l'any 2021.

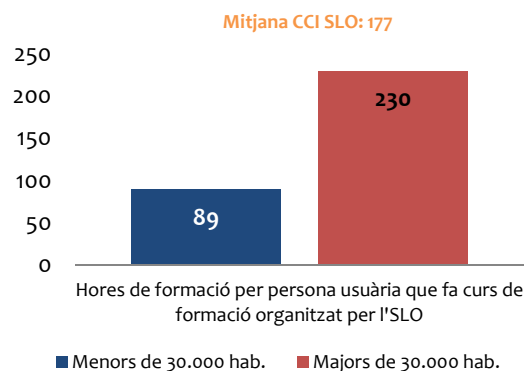
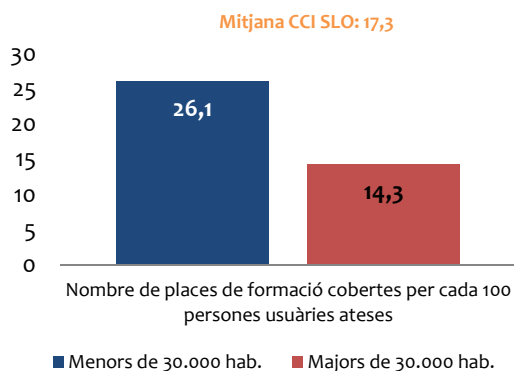


Pel que fa a les taxes de resultats obtinguts, els SLO menors de 30.000 habitants obtenen millors xifres: la taxa d'inserció és 5,6 punts percentuals superior i la taxa de cobertura d'ofertes, 10,2 punts percentuals més alta. L'any 2021 aquestes diferències van ser una mica més reduïdes: 4,3 punts superior la taxa d'inserció i 5,8 punts la taxa de cobertura d'ofertes.

⁴ Les dades presentades fan referència a l'àmbit d'actuació territorial de l'entitat local, ja sigui municipal o supramunicipal.

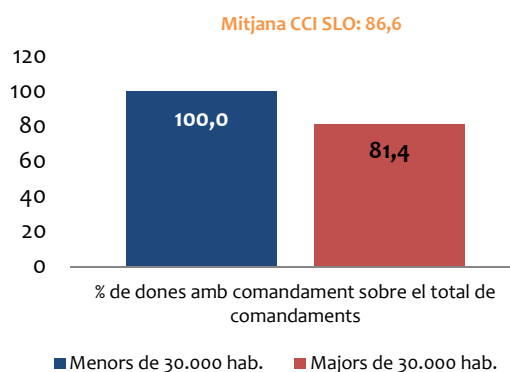
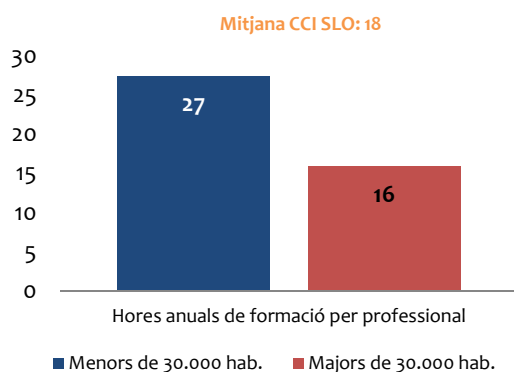


El grup d'SLO de territoris superiors a 30.000 habitants ofereixen una atenció més intensiva als demandants, ja que els hi realitzen més del doble d'actuacions. L'any 2021 aquesta diferència va ser més significativa ja que es van realitzar 5,1 actuacions enfront les 2,2 dels SLO de territoris de menor dimensió. D'altra banda, en els territoris menors de 30.000 habitants el Club de Feina és un recurs que utilitzen un volum més elevat de persones demandants d'ocupació, en 6,4 punt percentuals. Aquesta diferència l'any 2021 era de 5,5 punts percentuals.



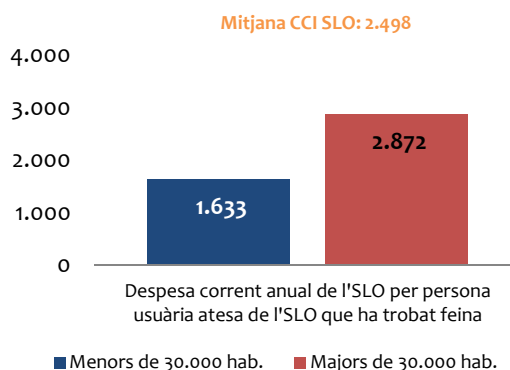
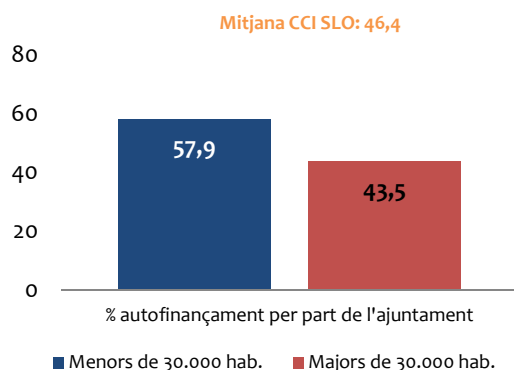
Pel que fa a la formació que s'ofereix a les persones ateses, els SLO menors de 30.000 habitants ofereixen i cobreixen 11,8 places més de formació per cada 100 persones (l'any 2021 eren 20 més), però en canvi són de molt més curta durada, concretament un 61% menys (l'any 2021 eren un 76% més curts).





Pel que fa als recursos humans, el personal tècnic dels SLO menors de 30.000 habitants assisteixen a més hores de formació anual (gairebé el doble), una diferència que s'ha reduït respecte l'any 2021 (era quasi 2,5 cops superior).

Per altra banda, el 100% dels càrrecs de comandament estan ocupats per dones (enfront el 81,4% en el cas del grup d'SLO de major dimensió), diferència que l'any 2021 era només de 10,5 punts percentuals.



Els SLO menors de 30.000 habitants obtenen un finançament més important per part de l'ajuntament (14,5 punts percentuals més) i, per tant, reben menys aportacions d'altres administracions. L'any 2021 aquesta diferència era de 18 punts.

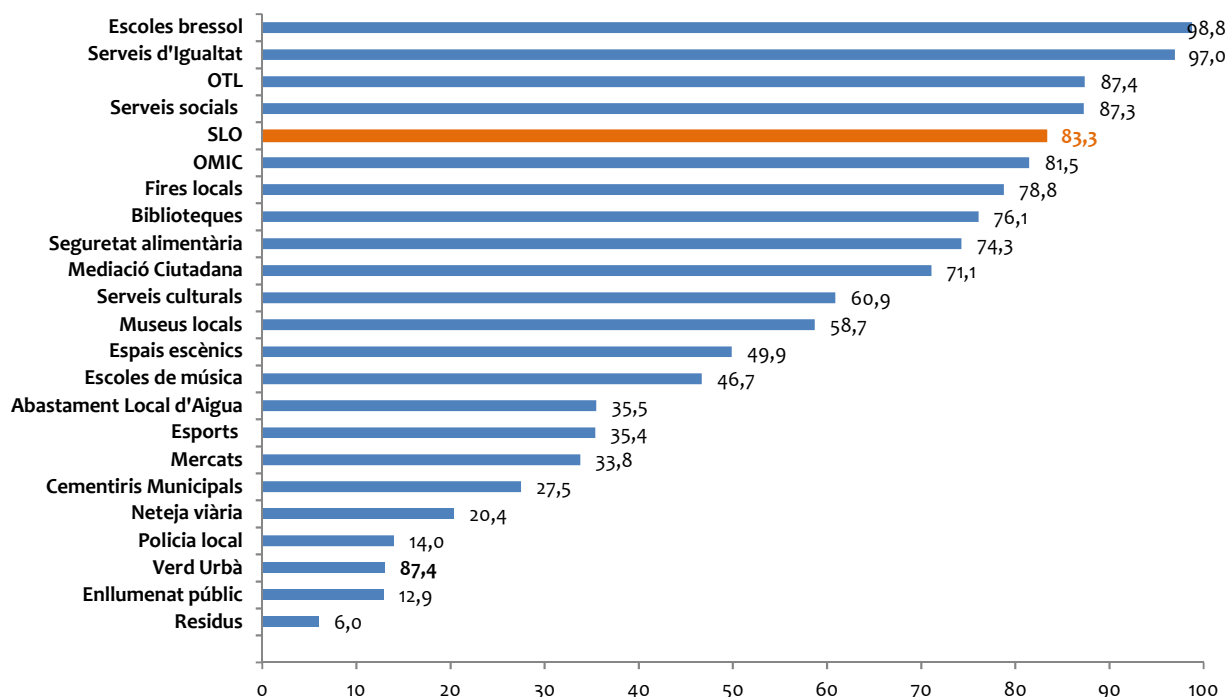
Pel que fa al cost per persona que troba feina és força més elevada la xifra corresponent als SLO de territoris majors de 30.000 habitants: els SLO de menor dimensió tenen un cost d'inserció un 43% inferior (l'any 2021 aquest percentatge era del 45%).

6. Indicadors transversals

En aquest apartat s'ha realitzat una comparació dels indicadors transversals més rellevants entre els 23 serveis municipals participants* (s'incorporen les dades dels Serveis d'Igualtat) en el projecte de Cercles de Comparació Intermunicipal.

83,3%
dones de la plantilla

El percentatge de dones entre el personal dels SLO és elevat, i se situa a la cinquena posició respecte de la resta de serveis municipals. L'any passat ocupava la quarta posició i amb la incorporació dels Serveis d'Igualtat perd una posició. La llista l'encapçala escoles bressol, seguida dels Serveis d'Igualtat i les OTL (Oficines Tècniques Laborals, destinades a la inserció laboral amb persones amb trastorns mentals).



*Nota metodològica:

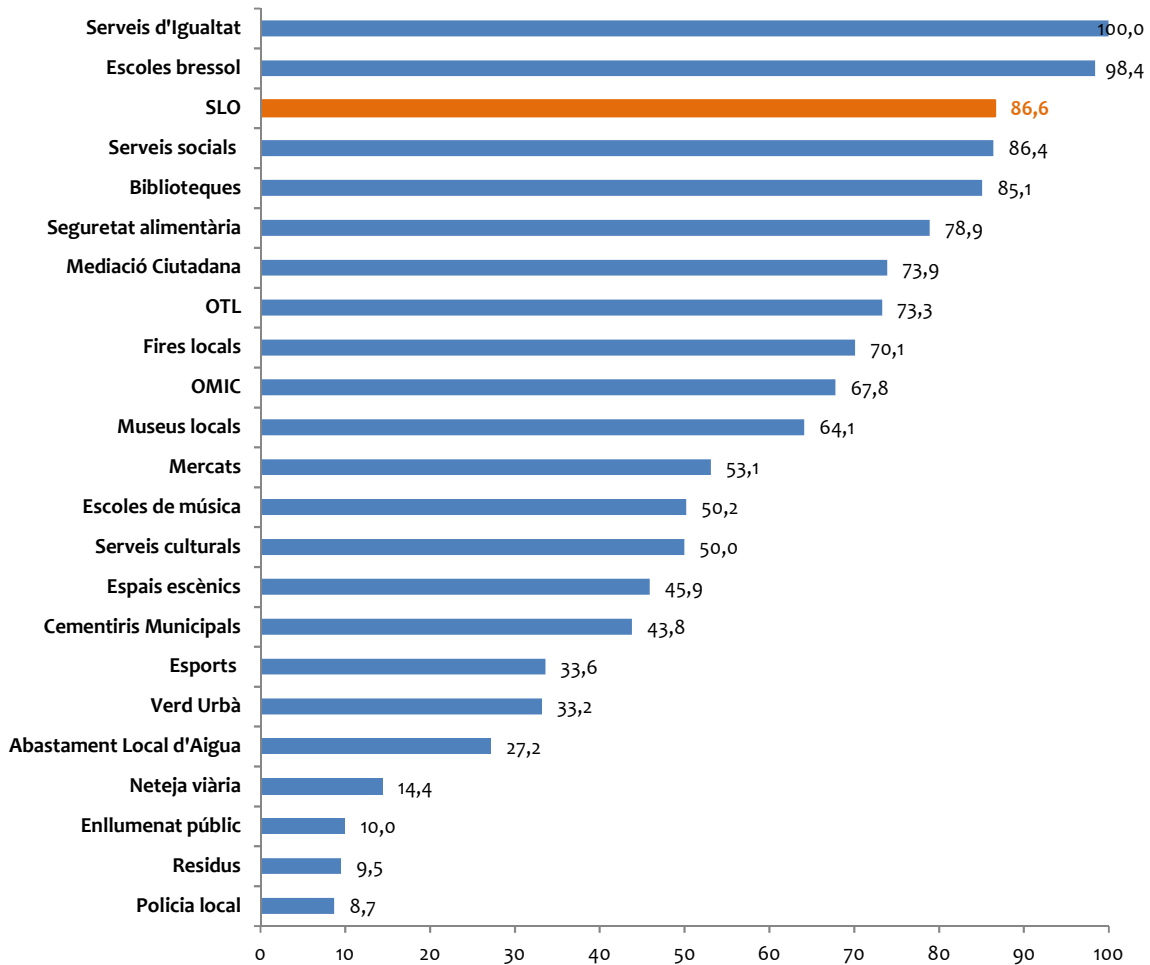
-Dades definitives 2022: Policia local, Biblioteques, Espais escènics, Escoles Bressol, Escoles de Música, Serveis locals d'ocupació, OMIC, OTL, Seguretat alimentària,

-Dades provisionals 2022: Fires locals, Mercats, Mediació ciutadana.

-Dades definitives 2021: Neteja viària, Residus, Esports, Serveis socials. Enllumenat públic, Abastament Local d'Aigua, Cementeris Municipals, Museus locals, Serveis Culturals, Verd Urbà.

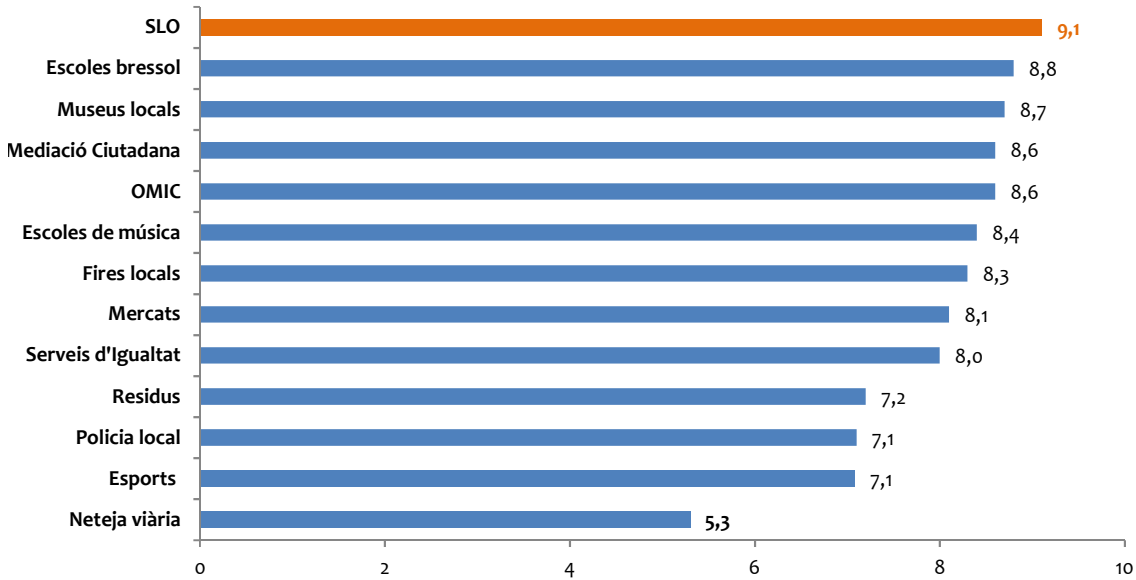
86,6%
dones amb comandament

La proporció de dones amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments és lleugerament superior al percentatge de dones en la plantilla: hi ha una relació directa entre aquests dos indicadors. Els SLO passen d'ocupar la quarta a la tercera posició.



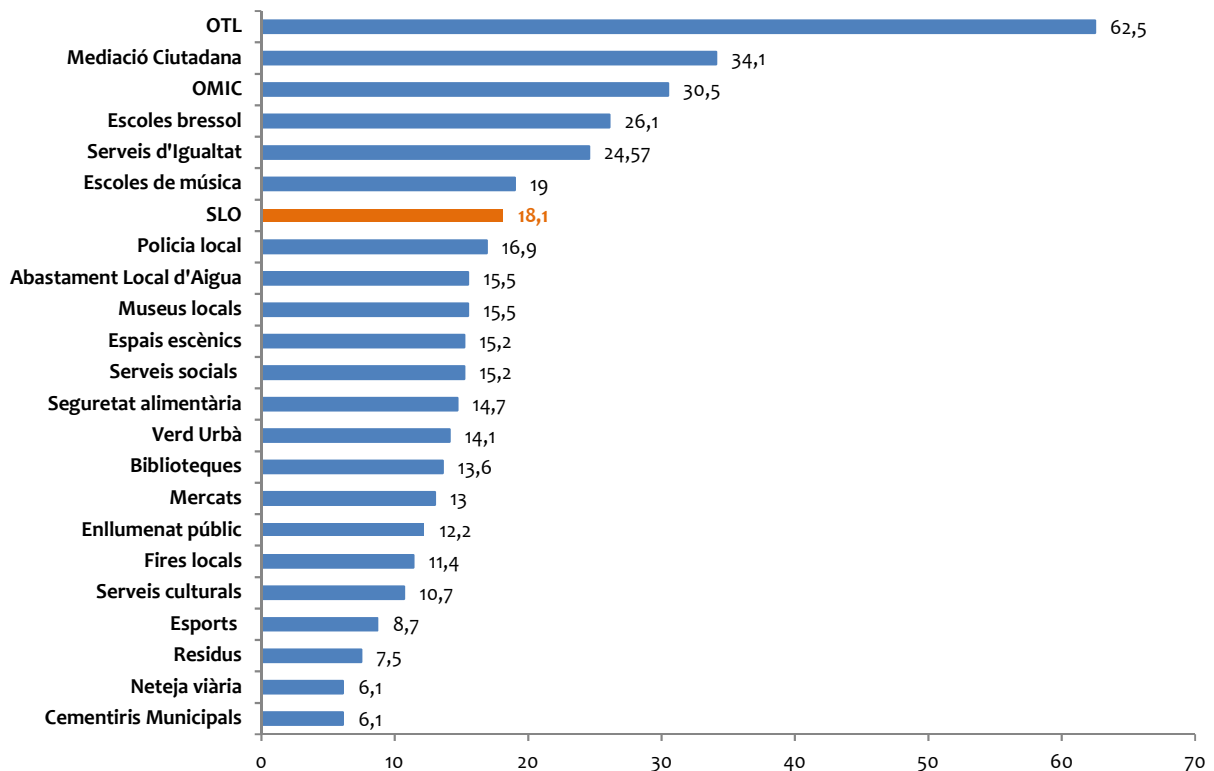
9,1
grau de satisfacció

Els SLO són els serveis municipals millor valorats d'entre tots els que s'avaluen en els Cercles, amb una nota de 9,1 sobre 10. Els segueixen les escoles bressol.



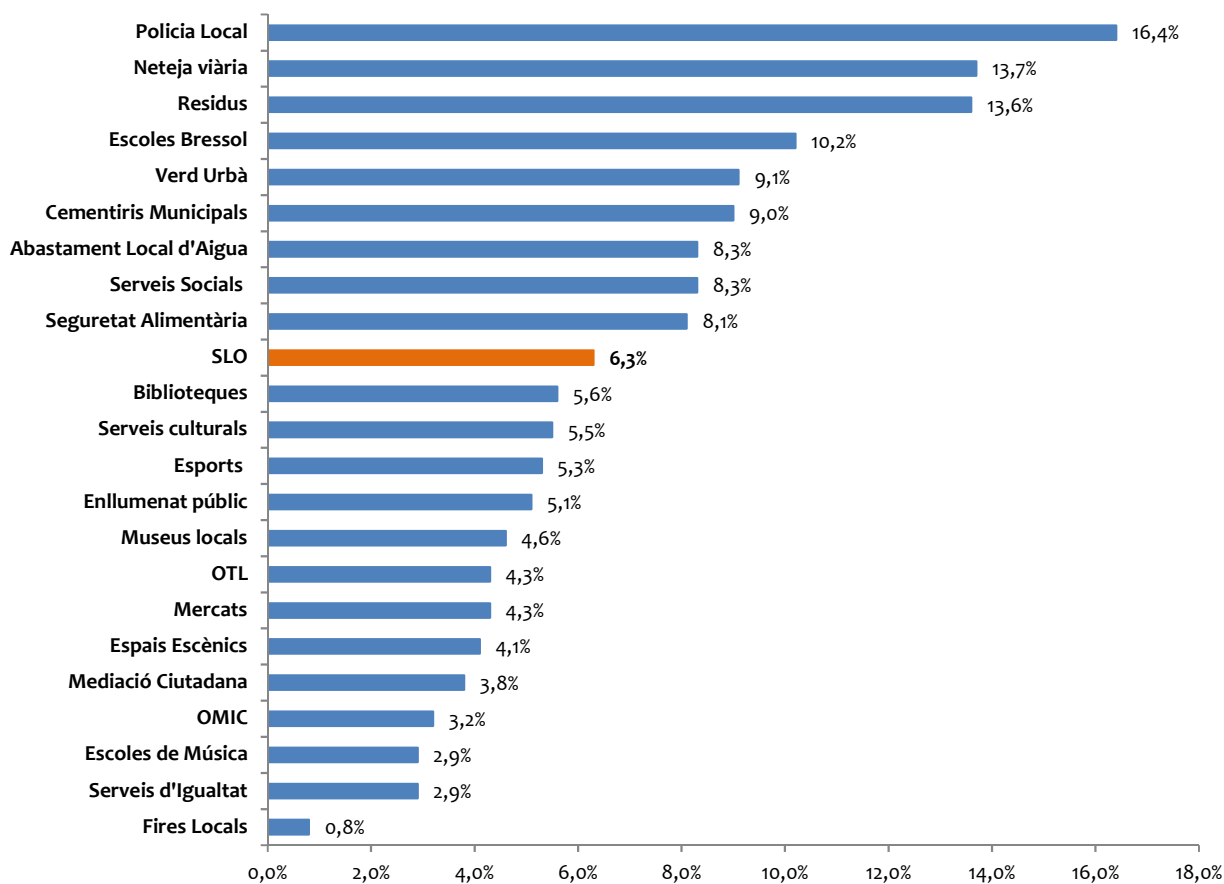
18,1 hores
de formació per treballador/a

La mitjana d'hores anuals de formació del personal dels SLO és de 18,1, i ha passat de la quarta a la setena posició.



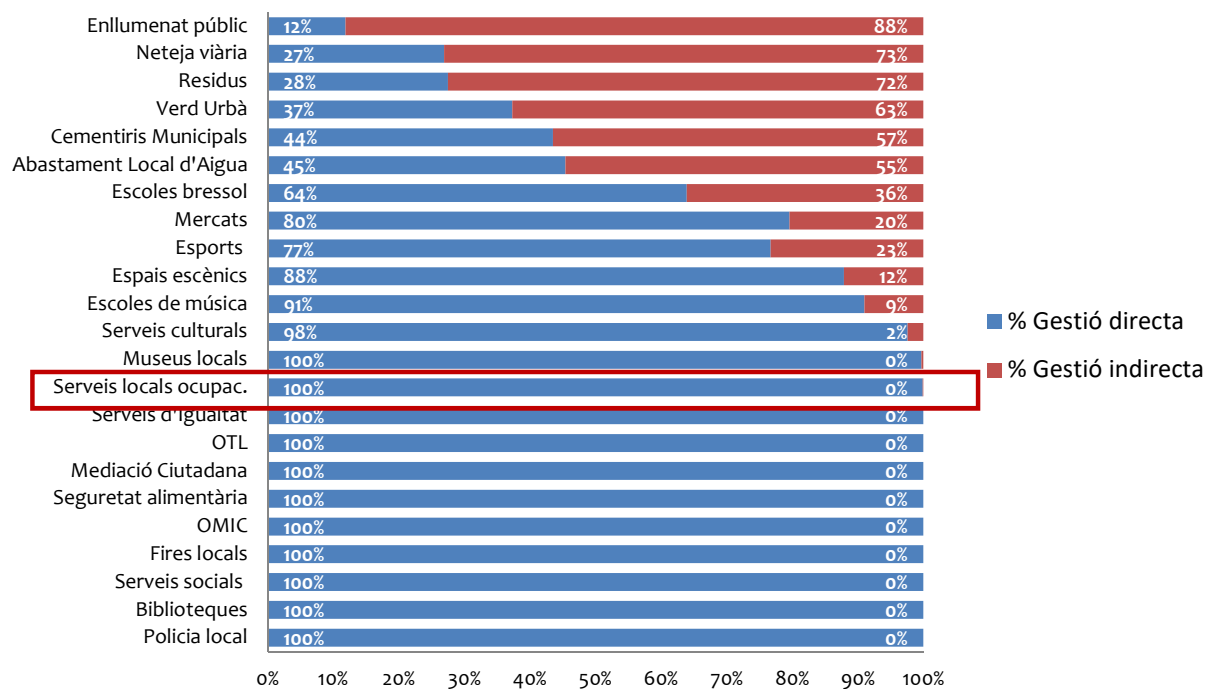
6,3%
hores de baixa

El percentatge d'hores de baixa del personal dels SLO se situa entre la franja intermèdia-alta de tots els serveis municipals, ocupant la posició 14 de menys a més absentisme (l'any 2021 estava en la novena).



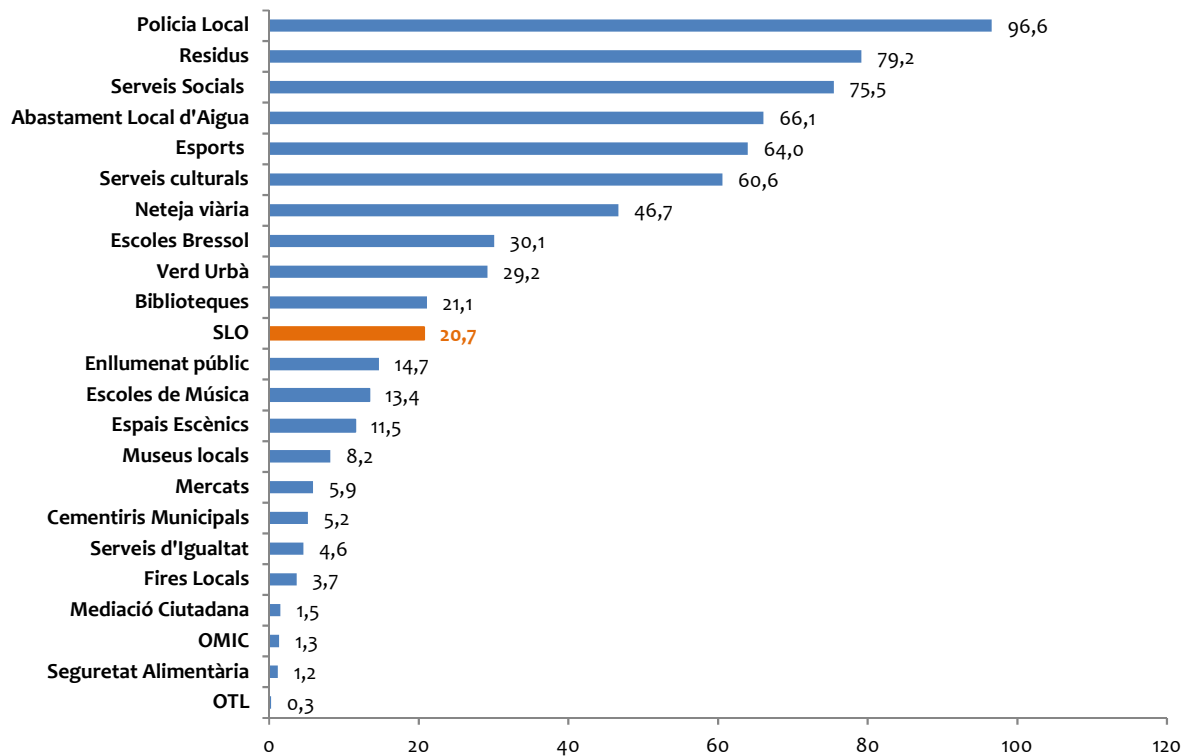
100%
Gestió directa

La totalitat de la despesa dels SLO correspon a un model de gestió directa. Són 11 serveis municipals que presenten la totalitat de gestió directa (representen el 48% del total).



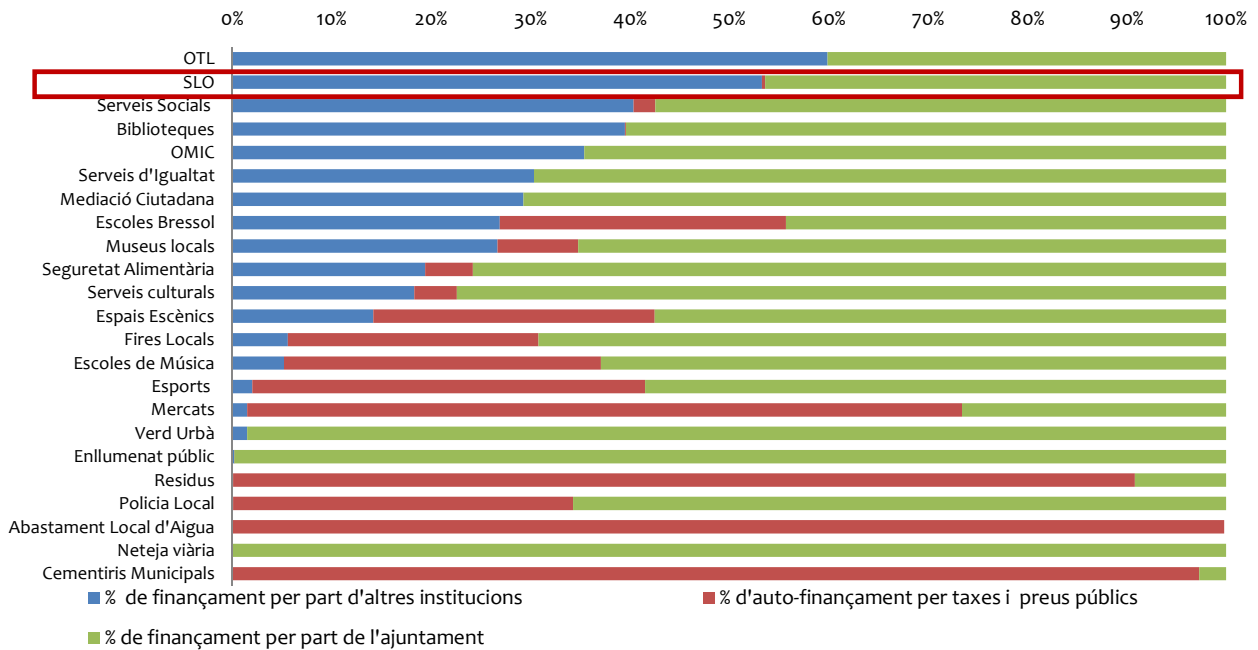
20,7€
despesa corrent anual per habitant

El cost dels SLO per habitant és de 20,7 € anuals, entre els serveis de biblioteques i enllumenat públic (zona intermèdia). Convé ressaltar que els 23 serveis municipals analitzats presenten un cost per habitant que se situa entre els 0,3 € (OTL) i els 96,6 € per habitant (policia local). Es mantenen en la posició 13 dels serveis més econòmics per habitant.



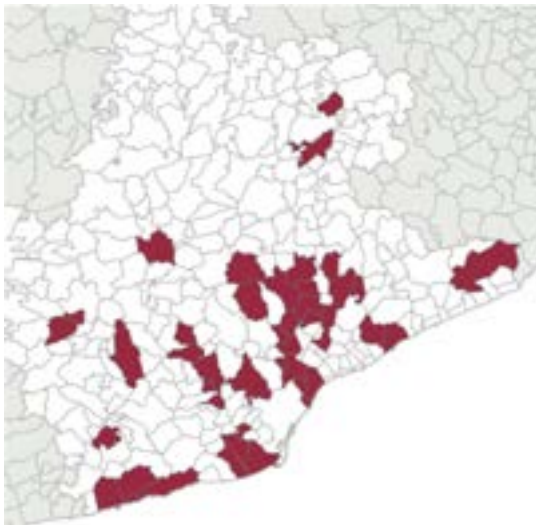
53%
finançament d'altres institucions

Els SLO són els serveis municipals, després de les OTL, que obtenen més finançament provinent d'altres administracions i no es financen per taxes i preus públics. Entre les causes, cal destacar que no són serveis de competència obligatòria per als ajuntaments*.



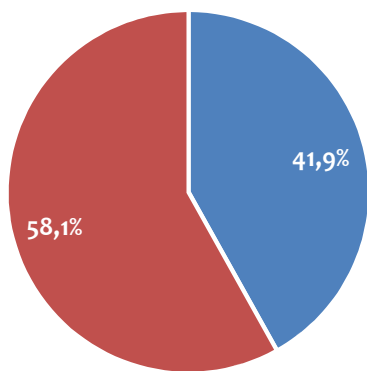
*Nota: Serveis en ordre descendent en funció del % de finançament per part d'altres institucions.

7. 15a edició dels CCI: aspectes metodològics



39 entitats locals

De les 39 entitats locals, 37 tenen una població superior als 10.000 habitants. Santa Margarida i els Monjos i Polinyà són les úniques que tenen menys de 10.000 habitants.



■ Participants en el Cercle ■ No participants en el Cercle

41,9% **població potencialment activa participant**

El 41,9% del total de la població potencialment activa⁵ de la província de Barcelona (excepte Barcelona ciutat) queda coberta amb els SLO participants en el projecte de CCI.

Aplicació Xaloc

Pràcticament la totalitat dels SLO participants utilitzen l'aplicació Xaloc (37 de 39), fet que ha facilitat significativament la recopilació i el posterior tractament de la informació. Alhora, la utilització de la mateixa eina de gestió garanteix la consistència i la solidesa de les dades.



68 indicadors

En la 15a edició hi ha un total de 68 indicadors que han permès analitzar l'activitat dels 39 SLO participants.

Aquests indicadors es distribueixen en cinc grups: encàrrec polític/estratègic; usuaris/àries/clients; organització i recursos humans; economia; i entorn.

⁵ Nota: metodològicament s'ha actualitzat el càlcul de la població potencialment activa participant, i s'ha incorporat les dades del total de participants, independentment del volum de població, ja que fins la 13a edició en el càlcul no es tenia en compte els àmbits municipals o supramunicipals de menys de 10.000 habitants.

8. Anàlisi del taller de millora

A continuació es mostren les idees clau desenvolupades al taller de millora realitzat el dia 25 de maig de 2023.

En aquesta quinzena edició del CCI dels SLO el taller de millora ha tingut dues parts. A la primera s'han treballat els indicadors des d'una perspectiva estratègica a través de l'activitat "Respon al regidor o a la regidora". Aquesta activitat s'ha plantejat per donar resposta a una potencial nova situació en els cartipassos dels governs locals esdevinguda arrel de les eleccions del maig d'enguany. Els SLO participants han utilitzat els indicadors del Quadre Resum d'Indicadors (QRI) per argumentar amb dades les respostes a possibles preguntes que poden formular els regidors/es sobre el servei, coincidint amb el canvi de legislatura. L'objectiu ha estat que cada servei elaborés una piràmide d'indicadors que donés resposta a una pregunta hipotètica, a partir de la selecció d'un o dos indicadors principals i de sis més que es puguin considerar factors directes i/o indirectes. Les preguntes han estat:

- A quantes persones demandants d'ocupació s'atenen des del SLO i quins resultats s'han obtingut?
- A quantes empreses s'atenen des del SLO i quins resultats s'han obtingut?
- Tenim un equip tècnic ben dimensionat per aconseguir els objectius estratègics?
- Quin és el cost de prestació del servei?
- Com presentaries el teu Servei Local d'Ocupació al regidor?
- Després del treball individual s'ha fet una posada en comú entre els participants de la taula per compartir l'anàlisi realitzada. Des del Servei de Mercat de Treball s'ha passat a format digital el treball de cada entitat i s'ha enviat la piràmide resultant a cada SLO.



A la segona part del taller de millora s'ha tornat a fer l'activitat "Un problema, una solució", dinàmica que va tenir molt bona acollida l'edició passada i on s'ha posat en pràctica la definició de propostes de millora en temàtiques que poden tenir un impacte positiu en la prestació dels serveis. En aquest context, els SLO participants han realitzat les seves aportacions mitjançant el treball participatiu en cinc taules de treball: cada SLO ha compartit alguns aspectes del seu servei que els preocupen i la resta de serveis han realitzat propostes de millora o resolució.

S'ha de tenir en compte que la resposta a aquestes preguntes s'ha pogut veure influïda per la dimensió, així com els recursos i les especificitats, dels diferents serveis. Les conclusions presentades sobre aquesta dinàmica de treball, obtingudes a partir de les experiències i opinions dels participants, mostren el següent:

- La visualització d'experiències i exemples: la pluralitat d'experiències i propostes descrites no tenen l'objectiu de respondre a un criteri de representativitat, ni constituir-se com a bones pràctiques. Simplement són exemples de possibles solucions que es consideren actuacions que poden ser útils i/o transferibles a altres SLO (vegeu l'apartat 8.1 Descripció propostes).
- Les reflexions comunes i compartides: de forma complementària a les propostes de solució s'ha volgut també generar unes reflexions comunes (vegeu l'apartat 8.2 Idees clau: decàleg).

8.1. Descripció de propostes de millora o solucions

A continuació es presenta un quadre resum amb les diferents problemàtiques plantejades pels SLO en les diferents taules de treball de la dinàmica "Un problema, una solució". Aquestes s'han classificat en 9 blocs, en funció de la necessitat que està subjacent.

| | |
|--|--|
| I) DIRECTRIUS DE TREBALL | II) COORDINACIÓ |
| <ul style="list-style-type: none"> • Intermediació • Prospecció | <ul style="list-style-type: none"> • Amb administracions públiques • Amb dispositius similars • Prospecció conjunta |
| III) ESTRATÈGIA | IV) PROCEDIMENTS D'AVALUACIÓ |
| <ul style="list-style-type: none"> • Directrius SOC | <ul style="list-style-type: none"> • Club de Feina • Competències TIC • Satisfacció de les persones ateses |
| V) FIDELITZACIÓ | VI) INNOVACIÓ |
| <ul style="list-style-type: none"> • Assistència a la formació • Empreses • Compromís dels demandants | <ul style="list-style-type: none"> • Col·lectius de difícil inserció • Noves metodologies |
| VII) MARC LEGAL | VIII) OPTIMITZACIÓ DEL SERVEI |
| <ul style="list-style-type: none"> • Persones amb passaport | <ul style="list-style-type: none"> • Inactivar demandants • Millorar resultats • Planificar seguiments |
| IX) ATRACTIVITAT DEL SERVEI | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Assistència al Club de Feina • Joves • Joves qualificats • Assistència a sessions grupals | |

Posteriorment es recullen les aportacions i solucions proposades pels diferents serveis. En alguns casos la problemàtica exposada coincidida entre diversos serveis, de manera que s'han agrupat per tal d'exposar una resposta més completa i enriquidora.



I. Argumentació política

Intermediació

Ens local: Sant Cugat del Vallès

Problema que es planteja:

Una nova directriu de l'ajuntament els marca que la borsa d'ocupació s'ha de gestionar des d'Empresa i, tot i que s'està preparant un únic espai, el problema és que la part d'empresa no atén a les persones ni fa intermediació. Encara que hi hagi coordinació i utilitzin la mateixa aplicació, les tècniques d'ocupació són qui tenen el coneixement de les persones i les que fan el seguiment amb la pròpia empresa.

Quin argumentari podria utilitzar perquè es continuï portant la borsa des de la part d'ocupació?

Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:

- Un dels papers que tenen els orientadors és la intermediació, ja que són qui coneixen les competències del candidat i qui poden fer la primera selecció. Si es portés des d'empresa potser es gestionarien més ofertes, però no es cobririen o bé no es cobririen amb els millors candidats.
- A vegades els candidats no han entès algun requisit, alguna dada, i són els tècnics d'orientació que aporten el valor afegit de conèixer la persona i la intermediació. Sovint els equips d'empresa no dominen el procés de definició d'un lloc de treball (estan centrats en convocatòries, polígons, subvencions...).
- Caldria tenir en compte a qui manifesta l'empresa les seves necessitats d'ocupació (al servei d'empresa o al servei d'ocupació), ja que és bàsic per afavorir la intermediació.
- Els tècnics de tots els serveis han de tenir accés a una mateixa base de dades: orientació, intermediació i empresa.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Atès que la necessitat plantejada ha estat d'argumentació, totes les reflexions aportades anteriorment poden ser útils en aquest procés i, per tant, poden esdevenir propostes (coneixement de les característiques i competències de les persones candidates, coneixement del procés d'intermediació i del casament entre la persona i l'empresa, etc.).

Prospecció

Ens local: Olesa de Montserrat

Problema que es planteja:

Des de la regidoria s'ha determinat que la tècnica prospectora faci altres funcions. Quins arguments podem utilitzar per tal que el/la regidor/a valori la prospecció com un servei puntal per a les persones ateses i per a la seva inserció?

Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:

- Reforçant la importància de la prospecció empresarial, des de Cardedeu es comenta l'existència de taules de treball que impulsa el consell comarcal, a través de les quals es fan accions vers la prospecció empresarial, s'analitzen les necessitats de les empreses per poder oferir-lo, etc. És a dir, s'impulsa el treball, l'aproximació i la col·laboració amb les empreses del territori.



- Un exemple de col·laboració publico-privada que sorgeix del treball de prospecció empresarial i del contacte amb les empreses del territori que exposa Cardedeu es troba en els sectors del comerç i les energies renovables, on l'administració pública demana el finançament i l'empresa privada fa la instal·lació. Aquest treball conjunt apropa els dos sectors i genera sinergies de col·laboració.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des de Cardedeu han contractat una empresa externa, finançada amb una subvenció de supramunicipalitat, per a fer la prospecció.
- Des d'Abrera, l'alcalde té molt clar que ha de treballar amb el teixit empresarial i fa convenis de col·laboració amb les empreses, que vindrien a ser una declaració d'intencions on l'empresa expressa la voluntat de col·laborar amb el municipi en termes genèrics i l'ajuntament, la voluntat d'apropar els seus serveis a l'empresa. S'ha marcat com a objectiu signar un conveni ajuntament/empresa al mes.
- Des de Castellbisbal comenten que un argument pot ser oferir dades que demostrin que la prospecció repercuteix positivament en la gestió d'ofertes i en la inserció.
- Des de les Franqueses es planteja que es contracti un/a AODL perquè faci les funcions de prospecció.

II. Coordinació

Amb administracions públiques



Ens local: Piera

Problema que es planteja:

Fins ara l'SLO i el Consell Comarcal de l'Anoia (que també té PTX) estaven al mateix espai i ben coordinats. Des de fa un temps, però, estan separats físicament i hi ha certa tensió perquè des del Consell Comarcal es considera que és aquesta entitat la que ha de gestionar els expedients dels demandants, ja que són els referents de Serveis Socials i Joventut. Com es pot millorar aquesta coordinació entre administracions públiques?

Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:

- Des de Montornès s'opina que els referents de les persones demandants haurien de ser municipals, independentment que altres dispositius els hi ofereixin altres tipus d'accions (pròpies de Serveis Socials o de Joventut), ja que són els que coneixen de més a prop la realitat territorial.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des d'Abrera expliquen que tenen acords amb referents de joventut. En aquests casos, els demanen el llistat de persones a atendre i posteriorment informen del que han treballat amb cada persona. La tècnica de l'SLO ho introdueix a Xaloc.
- Fer un conveni entre les entitats on quedin clares les condicions de la col·laboració.

Amb dispositius similars

Ens local: Cardedeu

Problema que es planteja:

Certes cooperatives i fundacions ofereixen serveis d'orientació per a col·lectius vulnerables, per a joves o dones per exemple, i tot i que inicialment van veure una bona oportunitat de col·laboració per complementar-se, a l'hora de la veritat ofereixen el mateix servei i es produeix una situació de cert descontrol amb les persones demandants, ja que algunes es perden i amb altres hi ha tensió per veure qui és el referent. Han intentat establir una col·laboració real però no acaba funcionant. Què es pot fer?

Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:

- Es comenta que és una situació que es repeteix a diferents municipis del Vallès Oriental. Des de les Franqueses manifesten que els passa el mateix: entitats de Barcelona, que han demanat una subvenció per desenvolupar un projecte, es traslladen al municipi i s'adrecen a l'SLO a demanar persones demandants de certs col·lectius. Però com que no coneixen el territori, diuen als usuaris que es busquin ells mateixos les empreses per fer pràctiques i s'acaben adreçant a l'SLO.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des de Cardedeu afirmen que, per diferenciar-se d'aquestes entitats (que també disposen de borses de treball), diuen als usuaris que ofereixen formació, seguiment i col·laboracions amb empreses potents del territori. Expliquen tota la seva cartera de serveis.
- Alguns SLO proposen que des de la Diputació s'hauria de contemplar en els programes que s'ofereixen que els ajuntaments poguessin fer pràctiques, com ho contempla el SOC (per a alguns programes detallen que des dels ajuntaments es poden oferir pràctiques als alumnes). De totes maneres, des de secretaria d'alguns ajuntaments diuen que no tenen competències per a fer aquestes pràctiques i que és un problema sortir del centre, ja que l'assegurança no és suficient; en canvi, a altres ajuntaments sí que els permeten fer-ho.



Per fer posprecció conjunta

Ens local: Vilafranca del Penedès

Problema que es planteja:

Quines experiències en coordinació entre prospectors del territori i models de coordinació de prospecció utilitzeu?

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des de Manresa expliquen que tenen la Taula d'Ocupació on es reuneixen tres cops l'any. Fa un temps van tractar el tema de la prospecció, on s'explicaven bones pràctiques i compartien experiències. Amb el projecte TTT es van visitar totes les empreses del sector metall i a partir d'aquí es van programar formacions. Ara ho estan fent amb el sector d'automoció.
- A Sant Pere de Ribes, amb la Taula d'Ocupació del Garraf d'àmbit comarcal tenen una prospector comarcal a part de la del municipi. Es coordinen entre elles i segueixen un protocol comú.
- Diversos municipis exposen que aquestes taules, on hi participen també l'OTG, gremis, sindicats, universitats i cambra de comerç, permeten la coordinació i s'eviten conflictes, molt important en el cas de cerca de pràctiques a empreses.

III. Estratègia

Directrius SOC

Ens local: Santa Coloma de Gramenet

Problema que es planteja:

Quina relació tenen els SLO amb el SOC, a nivell dels programes, per exemple, l'Orienta? Des del servei han tingut molts problemes en la seva gestió i molts ajuntaments han quedat fora.

I quant a estratègies territorials, que són un canvi significatiu amb el SOC i amb els agents del territori, què heu fet?

Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:

- Granollers comenta que el programa Orienta del SOC qualitativament és impossible per la ràtio que demanen, la inversió de temps perseguint usuaris (que és enorme), la falta de lògica en la repartició territorial i la competència que passen a fer-se entitats d'un mateix territori. A més, es troben amb centres de formació que gestionen desenes de programes i fan la mateixa feina que l'SLO. És un programa mal dimensionat territorialment.
- Abans va aparèixer el programa Ubicat (ara l'Orienta). Un dels problemes d'aquests programes és que amb els ítems per concurrència als SLO, entitats que porten dècades treballant en l'àmbit de l'orientació, els hi donen 3 punts, mentre que a les entitats privades els n'hi donen 7 o 8 punts.
- Es comenta l'afectació al món local de l'entrada en vigor del decret 48/2020, de 24 de març, de desplegament de la Llei 13/2015, del 9 de juliol, d'ordenació del sistema d'ocupació i del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, en l'àmbit de la concertació territorial. En concret es plantegen qüestions problemàtiques ja evidenciades en reunions entre representants de la Federació de Municipis de Catalunya (FEMC), l'Associació Catalana de Municipis (ACM) i el Consell de Direcció del Servei d'Ocupació de Catalunya (CDSOC), com per exemple:
 - El cofinançament de les Polítiques Actives d'Ocupació per part de les entitats locals.
 - El paper dels agents socials i de les organitzacions privades.
 - La incertesa sobre l'instrument jurídic adient per formalitzar els acords de concertació i la (co)responsabilitat de fiscalització.
 - Els instruments de gestió i els sistemes de informació a utilitzar.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Les aportacions de la taula han estat en forma de reflexions més que de solucions al voltant de la problemàtica plantejada i del model de concertació territorial i les estratègies territorials que es configuraran.

IV. Procediments d'avaluació

Avaluar club de feina

Ens local: Abrera

Problema que es planteja:

Des del servei de qualitat de l'ajuntament es vol fer una avaluació del Club de Feina. Des de l'SLO passen un qüestionari de satisfacció després de la primera entrevista d'orientació i han volgut fer servir el mateix per al Club de Feina però no els funciona. Què es pot fer per millorar? És millor fer-ho en format digital? En quin moment s'ha de realitzar? Es fa un per persona o més?



Algunes de les solucions proposades han estat:

- Les Franqueses proposa valorar la qualitat per les seves assistències, ja que si la gent va al Club de Feina és perquè està contenta. Caldria definir un indicador amb un interval on s'han de situar per estar bé.
- Una altra proposta seria avaluar què s'ofereix del Club de Feina. Des de Cardedeu, per exemple, ofereixen mini càpsules en un horari concret i es pot valorar la seva satisfacció de forma individual.
- Des de Montornès expliquen que en breu disposaran de dos dispositius de valoració, com en els aeroports, que consten de tres botons de diferents colors segons el grau de satisfacció. Des de les Franqueses proposen fer el mateix però en paper.

Competències TIC

Ens local: Castellar del Vallès

Problema que es planteja:

Com es poden avaluar les competències TIC de les persones demandants?

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Santa Perpètua de la Mogoda exposa la plataforma PIX (<https://pix.org>) com una opció, tot i que encara s'ha de millorar. Aquesta plataforma també s'ha treballat i posat a disposició dels SLO a través del programa TTT de la Diputació de Barcelona.
- Santa Margarida i els Monjos comenta que Barcelona Activa ofereix un test online d'autoavaluació de competències digitals que està prou bé (<https://cibernarium.barcelonactiva.cat/competencies-digitals>). També recorda el qüestionari de maduresa digital que es recomana des del projecte TTT, el model DigComp d'autoavaluació (<https://mydigiskills.eu/es>).



Satisfacció persones ateses

Ens local: Sant Pere de Ribes

Problema que es planteja:

En quin moment passar les enquestes de satisfacció a les persones demandants? Els sembla violent fer l'entrevista i tot seguit donar l'enquesta, però si els hi envien després molts cops no la responen.

D'altra banda, no tan sols es vol valorar la satisfacció, sinó també la utilitat de les eines que els han facilitat i l'impacte. Com es pot fer? Una de les opcions que valoren és fer un grup i fer-los preguntes en directe.

Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:

- Moltes persones coincideixen que caldria analitzar l'impacte i no tant la satisfacció. També s'exposa, però, que els indicadors d'impacte en general ningú els treballa, només es treballen els de satisfacció.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des de Manresa exposen que envien el qüestionari per correu electrònic als grups i a les formadores, un cop finalitzada cada acció puntual, de forma aleatòria. Plantegen, però, que aquests qüestionaris recullen la satisfacció però no l'impacte.

- Mataró i Manresa exposen que des del Club de Feina el qüestionari de satisfacció s'obre directament des de l'ordinador. Al primer servei (Mataró), fins i tot, un programa detectava amb el codi de l'usuari si l'havia respost i, en cas contrari, era el primer que havia de fer al connectar-se. A Vilafranca del Penedès, en canvi, passen el qüestionari en paper cada dia al Club de Feina.
- A Montcada i Reixac passen les enquestes un cop finalitzades les accions puntuals en format paper i en una sala a part, ja que la resposta per correu és mínima.
- Una altra opció que es proposa és aprofitar les trucades de seguiment per recollir l'impacte de les actuacions.
- Des de Vilafranca del Penedès recullen un cop l'any la satisfacció de les persones i de les empreses mitjançant mailchimp, però només obtenen una resposta del 10%.

V. Fidelització

Assistència a formació

Ens local: Castellar del Vallès, Castellbisbal, Vic

Problema que es planteja:

La manca de puntualitat a la formació ocupacional i la falta d'assistència, tot i que signin un compromís. Com es pot millorar i controlar?

Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:



- Una realitat que comparteixen els participants en la taula és que les formacions curtes tenen més èxit. En canvi, les formacions molt llargues tenen un major abandonament perquè els alumnes troben altres feines durant el curs.
- D'altra banda, es comenta que a vegades es fan cursos en funció de les necessitats del SLO i que caldria veure quines són les necessitats reals dels demandants i, aleshores, a partir d'aquestes, planificar la formació.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Amb l'objectiu de detectar les necessitats formatives reals de les persones usuàries (i, en conseqüència, millorar la demanda i assistència a la formació per oferir aquella que interessa i han identificat les mateixes persones), des de la Mancomunitat de la Vall del Tenes envien formularis de detecció de necessitats formatives i, per altra banda, fan també la Setmana de l'Ocupació Juvenil amb speed dating inclòs. Amb aquestes activitats aprofiten per derivar persones usuàries a formacions.
- Des de Palau-Solità i Plegamans proposen vincular l'assistència a la formació amb l'enviament de la seva candidatura a ofertes. En aquesta línia, a Sant Joan Despí si els alumnes d'un curs no assisteixen dues vegades, ja no poden continuar amb el seu itinerari.
- També des de Palau-Solità i Plegamans plantegen ser més estrictes amb les acreditacions i, per exemple, controlar l'assistència per hores, fer signar al final de la sessió (Argentona, Santa Margarida i els Monjos), limitar la certificació al 80% mínim d'assistència o bé no deixar signar si arriben tard més de 2 hores (Tordera).
- Per al cas de la formació bàsica en competències digitals, a Cardedeu la fan obligatòria per a aquelles persones que s'inscriuen a FOAP i la fan en 3 dies previs intensius.
- Altres propostes fan referència a l'adaptació dels formats. Una d'elles se centra a començar els cursos més tard (Palau-Solità i Plegamans), i una altra opció és diferenciar dos tipus d'acreditacions, diploma o d'assistència, marcant una diferència clara entre ells.
- Altres propostes, de Sant Andreu de la Barca, Sant Joan Despí i Castellar del Vallès per exemple, van en la direcció de facilitar més informació. En aquest cas es tractaria d'enviar la factura a casa detallant el cost de la formació.

- Un altre grup d'iniciatives tenen un caràcter més econòmic. Per exemple, des de Les Franqueses es volia demanar un dipòsit que es retorna en acabar la formació, però no els ho han deixat implementar. A Castellbisbal cobren un preu simbòlic (10 euros, per exemple) per a les formacions professionalitzadores (en cap cas el tema econòmic ha de deixar fora ningú, ja que tenen conveni amb Serveis Socials). Però aquesta iniciativa no és fàcil implementar-la a tot arreu, doncs, per exemple, des de La Garriga tenen problemes amb l'interventor si fan cobrar cursos, encara que sigui simbòlicament.

Ens local: Santa Margarida i els Monjos, Vic

Problema que es planteja:

L'interès per la formació en certes temàtiques, fins i tot l'ACTIC que té una acreditació necessària, ha baixat. Quin tipus de formació ofereixen els altres serveis? Resulta interessant per a les persones?

Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:

- En primer lloc, s'ha de tenir en compte que hi ha temàtiques que funcionen en un territori i en un altre no, com per exemple, la formació de logística.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Algunes temàtiques que diversos serveis comenten que sí els hi funcionen són:
 - Ocupa't: formació de 3 mesos de durada que empodera les persones. Es treballen competències emocionals, es fa orientació, recerca de feina i, en la mesura del possible, pràctiques a empreses.
 - Acció de Recull "La meua vida en un minut": no es pot continuar l'itinerari si no assisteixes.
 - Formació ocupacional (tot i que no s'han especificat les temàtiques).
 - Formacions de curta durada: carretoners, plataforma elevadora, etc.
- Sitges exposa una altra iniciativa basada en la necessitat de petits establiments hotelers que no troben personal (ja que les persones formades van a treballar a grans establiments). Aquesta es concreta en un programa de suport a l'hoteleria on es fa una campanya cara a cara amb les empreses, i es fan entrevistes ràpides amb 4 o 5 empreses (similar a un speed dating). Aquesta iniciativa va ser un èxit tant per a l'empresa com per a les persones. Les empreses trucaven el mateix dia per concertar una segona entrevista o una contractació. També es comenta que a les persones usuàries no els atrau la formació, i les empreses tampoc no cerquen persones amb formació o acreditacions, sinó amb competències (responsables, complidores, etc.).



Fidelitzar empreses

Ens local: Badalona, Mancomunitat Vall del Tenes

Problema que es planteja:

La dificultat de fidelitzar empreses, ja que, tot i haver fet un bon treball a mida de les seves necessitats, costa contactar amb elles. Sovint, quan s'hi torna a contactar, sembla com si no els coneguin de res. Què es pot fer?

D'altra banda, també es troba la dificultat de resposta de les empreses en els processos selectius i sovint els han de tancar si no reben resposta. Com es pot millorar?

Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:

- Una de les idees que es posa en comú, a diferència del tractament o atenció que es fa amb les persones, és que "igual que amb els usuaris som assistencials, amb les empreses som servicials". Així doncs, s'evidencia un enfocament diferenciat entre els dos col·lectius.
- A Granollers han detectat molta rotació amb els referents de les empreses, fan molt feina per fidelitzar i al poc temps es troben que han canviat al referent. I encara que el referent sigui el mateix, no sempre saben apreciar la feina realitzada.
- També es posa de manifest la manca de compromís de les empreses, tant grans com petites, que és molt elevada. Fins i tot comenten que des dels SLO se'ls deixen sales per fer selecció, se'ls facilita tot el procés, però els ho acaben anul·lant (fins i tot amb pocs dies de marge).
- Un altre tema que es posa en relleu és la precarietat d'algunes ofertes (que tornen a quedar vacants). Però el problema no són les persones enviades, sinó les condicions laborals determinades per les empreses. Es planteja que en aquestes situacions caldria penalitzar les empreses i no gestionar aquestes ofertes.
- Sant Joan Despí comenta que no tenen impacte ni relació amb les principals empreses del municipi (com Bayer, Disbesa o TV3). En el seu municipi no es dona importància a la figura del prospector.
- Per altra banda, en el cas també de Sant Joan Despí, algunes empreses demanen idiomes (com Bayer el francès), però des de l'SLO no tenen persones usuàries amb aquestes competències. També tanquen processos selectius si les empreses no responen en un temps prudencial.
- A Vic els costa trobar perfils tècnics que parlin l'idioma de l'empresa i el de l'usuari. Normalment, els tècnics tendeixen a anar més al perfil de la persona i no a l'empresa. Això dificulta trobar perfils de prospectors i interlocutors empresarials.
- També es comparteix la problemàtica de no tenir comunicació de les empreses dels resultats dels processos de selecció. No hi ha retorn, fins i tot quan des de l'SLO s'han enviat i derivat persones candidates del seu servei. Costa fixar aquests canals de comunicació i les metodologies de treball.
- En la línia anterior, es comenta també que les empreses no responen quan els fan seguiments. El fet que sigui un servei gratuït, fa que no es valori. Es planteja si aquest fet s'hauria de penalitzar, però hi ha serveis que tenen la consigna que s'ha de respondre a qualsevol demanda que vingui per part de l'empresa.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Granollers exposa que tenen un protocol publicat d'atenció a les empreses, inspirat en el de Barcelona Activa, validat per la direcció i amb el suport del regidor. En aquest protocol es recull que si les empreses no compleixen els requisits establerts poden dir que no col·laboren amb elles.
- Des d'Igualada tenen empreses fidelitzades i no tenen aquest problema. La seva estratègia és fidelitzar a les empreses a través de la formació. També han homologat espais per fer més formacions. Per exemple, l'hospital comarcal és font de contractacions amb formació dual d'atenció socio sanitària. Tenen la sensació, però, que les empreses no valoren la feina que fa el personal tècnic de l'SLO.
- La Garriga té un conveni amb una entitat per informar a les empreses sobre bonificacions a la contractació de persones amb discapacitat. Aquesta col·laboració els posiciona com a referent davant les empreses a l'hora de contractar persones amb aquesta casuística.
- Des de La Mancomunitat Vall del Tenes envien un formulari a demandants i a empreses per detectar necessitats, i a partir d'aquí defineixen la formació a oferir. Amb les ETT ara no col·laboren, però havien tingut bona relació, es coordinaven amb elles.



- Com un altre exemple, Manlleu exposa que el proper 7 de juny faran la "Jornada de Millora per la qualitat de l'ocupació i bones pràctiques d'empreses" on es presentaran experiències empresarials que treballen per fidelitzar els seus treballadors. També servirà per saber què demanen les empreses ara. Són jornades a les quals han convidat a diferents empreses que expliquen les seves experiències positives. Aquesta iniciativa s'emmarca dins d'un projecte impulsat a nivell municipal.

Mantenir el compromís dels demandants

Ens local: Viladecans, Sant Adrià de Besòs, Montcada i Reixac

Problema que es planteja:

Com millorar el compromís de les persones per assistir a les accions acordades i que avisin quan no poden assistir a una orientació, a una sessió formativa, etc.?

Per exemple, des de Viladecans fan el seguiment i les confirmacions amb el personal administratiu: primer, a una setmana vista, preparen l'agenda tècnica mitjançant la Xaloc; després envien un e-mail amb totes les dades de la cita (adreça, hora, tècnic...); i dos dies abans fan confirmació telefònica. Tot i aquest procés, un alt percentatge de persones fallen.

Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:

- Aquesta falta de compromís és un problema generalitzat, que es dona amb molta freqüència i en qualsevol tipologia de persona usuària: joves, grans...
- Santa Coloma de Gramenet reflexiona sobre la necessitat de comptar amb ajuts econòmics: l'objectiu del servei que es presta és la millora de l'ocupabilitat, les persones que venen necessiten un ajut econòmic, una beca... Quan la formació o el programa on les persones estan inscrites té una ajuda econòmica darrera, el percentatge d'assistència pràcticament és del 100%.
- A Viladecans perceben que les persones que venen de la pròpia borsa (citen que un 80% s'inscriuen de forma proactiva) estan més motivades que les que venen d'algun projecte o derivades. Però en canvi, els que venen derivats no els fallen tant perquè hi ha un seguiment tècnic dels programes dels quals els els deriven.
- Altres serveis expressen que els SLO són molt assistencialistes, fet que propicia que les persones usuàries siguin més dependents. A vegades és el/la tècnic/a el que s'entusiasma amb el curs, o amb la sessió, i empeny en excés a la persona (quan aquesta no està tan motivada).

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Els serveis que tenen un equip reduït per a una demanda gran (Badalona, per exemple) tenen llista d'espera, i el personal tècnic deixa molt clar a les persones a les que els hi donen cita que si no poden assistir-hi no les podran atendre fins mesos després: "som un servei públic, tenim moltes persones."
- Per reduir aquesta problemàtica, des de Badalona es fa atenció immediata: quan la persona sol·licitant arriba a les instal·lacions, les administratives de recepció els hi pregunten "què necessites?", i en funció de la demanda s'intenta donar solució al moment (o se li deriva o se li dona cita).
- A Mataró disposen d'una persona en una franja horària diària (de 10 a 14h) per fer atenció directa en el mateix dia, però només per a actualitzacions o consultes concretes.
- Per altra banda, i en el cas de les cites d'agenda programades, des de Mataró envien un missatge posterior a la cita quan la persona no s'ha presentat a aquesta, explicant el que suposa aquell recurs, perquè l'usuari sigui conscient que hi ha gent esperant, que allò té un cost, etc.



- En el cas dels serveis que tenen difícil accés, com és el cas de Ripollet, es recomana fer més difusió del servei.
- Sant Pere de Ribes proposa fer una sessió d'acollida grupal un cop a la setmana.
- Una altra proposta que es comenta és l'opció de penalitzar. Des de Granollers s'explica que, en el cas de les empreses, si no els donen el feedback que els hi demanen, no els hi gestionen més ofertes. Això també es podria aplicar en el cas de les persones.

Ens local: Franqueses del Vallès

Problema que es planteja:

Com incentivar a les persones usuàries sense competències digitals perquè vagin a fer formació, ja que és un col·lectiu difícil?

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des de Cardedeu expliquen que fan una sessió informativa inicial on han de fer el seu CV i els usuaris que no tenen competències digitals prenen consciència que no el poden fer (remarquen molt que des de l'SLO no els el fan) i de la necessitat de formar-se. Aleshores des de l'SLO els deriven al curs següent que tenen programat per què puguin formar-se amb aquestes competències.
- Des d'Abrera exposen que si ofereixen molta formació, les persones demandants hi van, ja que poden triar entre diferents cursos i estan motivats i repeteixen en altres formacions.



Ens local: Tordera

Problema que es planteja:

Com millorar les orientacions, aconseguir la vinculació amb el servei i la continuïtat de l'itinerari de les persones?

Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:

- Des de Santa Perpètua de la Mogoda proposen no canviar els noms dels projectes específics perquè són noms reconeguts per la població. Com comenten, "el millor ambaixador és algú que ja ha passat per l'orientació amb èxit".

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des de Santa Perpètua de la Mogoda expliquen que el Club de Feina és el nexa d'unió de tot, des d'allà es deriva a on correspon. Han creat el NetClub, una comunitat d'aprenentatge amb recursos. A més, han afegit una plataforma de formació en línia.
- Palau-Solità i Plegamans exposa que tenen un Punt TIC, fan formacions molt elementals, bàsiques, mini càpsules amb subvenció de la Generalitat (per exemple, com accedir a CATSALUT, mesures de seguretat a WhatsApp, com obtenir l'informe vida laboral, entre altres). Són formacions molt curtes amb èxit i això fidelitza i atrau cap a la resta de serveis que es presten. A Argentona també disposen d'un Punt TIC a Joventut.
- Des de Castellar del Vallès expliquen que fan sessions informatives grupals on els usuaris porten tota la informació (CV, DNI, vida laboral, etc.), es crea l'expedient de la persona i l'administratiu/va emplena tota la informació de l'entrevista ocupacional. Quan arriba la veritable entrevista ocupacional es pot dedicar més estona a l'orientació.
- D'altra banda, hi ha serveis que al mateix Club de Feina fan l'orientació.

VI. Innovació

Col·lectius de difícil inserció

Ens local: Caldes de Montbui

Problema que es planteja:

Quines intervencions es poden fer amb col·lectius de difícil inserció, i quines intervencions es poden fer amb empreses per a aquests col·lectius?

Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:

- Santa Perpètua de la Mogoda comenta que hi ha gent que no tornarà a treballar, per això és important l'ingrés mínim vital.
- Argentona indica que es necessita un reforç per a col·lectius amb problemes de salut mental o amb problemes legals d'immigració.
- També es comenta que, quan existeix una possibilitat d'inserció real, s'aconsegueix un major compromís de l'usuari. En aquest sentit, les formacions a mida a les empreses són beneficioses tant per a l'empresa com per a l'usuari, ja que es forma exactament en el lloc de feina que ocuparà i en la manera de treballar de l'empresa.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Castellar del Vallès exposa un cas d'èxit. En el sector del metall, una empresa necessitava un perfil sense formació de soldadura i es va pactar una formació amb l'empresa: l'empresa la impartia i l'SLO l'organitzava (cerca de participants, selecció, calendari, etc.). Les pràctiques eren a la mateixa empresa, en torns, amb unes coordinadores. En acabar, va haver-hi una contractació dels millors perfils i, a llarg termini, els van contractar a tots. Es va repetir durant diferents anys. Aquesta experiència posa de manifest la importància de cercar aliances on guanyi tothom.

Metodologies

Ens local: Manresa

Problema que es planteja:

Quines experiències es tenen amb persones usuàries utilitzant metodologies més innovadores i online? Especialment aquelles que s'articulen a través del joc. Des de l'SLO han mantingut el zoom per continuar fent sessions.

Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:

- Montcada i Reixac explica que amb col·lectius més preparats fan sessions online d'orientació.
- Sant Pere de Ribes afirma que han tornat a fer-les presencials i que mantenen només el format online per a certes formacions.
- Des de Vilafranca del Penedès ho fan tot presencial ja que els funciona millor i, per agilitzar les comunicacions, utilitzen el WhatsApp.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Mataró explica que van demanar una acció de desenvolupament de competències mitjançant la gamificació. Ho van acabar fent a través del mòbil, però no s'acabava d'adequar tot i que va tenir èxit i la valoració va ser positiva tant en persones joves com no tan joves. D'altra banda, fa sis o set anys, una tècnica del servei va crear un joc per a les persones usuàries i va funcionar bé perquè eren referents entre iguals.



VII. Marc legal

Persones amb passaport

Ens local: Montornès del Vallès

Problema que es planteja:

Com tractar la bretxa digital, especialment entre el col·lectiu que no entén l'idioma i sense cap tipus de digitalització (prelaborals)?

Algunes de les solucions proposades han estat:

- De de Castellbisbal ofereixen a aquest col·lectiu un servei d'acollida des de Serveis Socials (de la mà d'un centre extern de formació), on fan accions prelaborals de temes digitals, de llenguatge, de com anar al mercat laboral, etc. Paral·lelament, aquestes persones estan apuntades a la borsa de treball. Remarquem que en aquests casos cal molta coordinació amb Serveis Socials.
- Des de Montornès exposen que tenen un servei d'acollida per a persones nouvingudes, però els acaben derivant a l'SLO perquè les persones usuàries no li donen importància a aprendre la nostra llengua ja que tenen com a necessitat prioritària trobar feina.
- Des d'Abrera expliquen que en el seu municipi aquest col·lectiu són persones molt motivades, que s'apunten a tot perquè tenen molta disponibilitat. Estan en un procés d'aprenentatge de l'idioma i els va bé estar amb altra gent. Els apunten a Xaloc amb el número de passaport i indicant que no tenen disponibilitat. Expliquen gratament que moltes d'elles troben feina.
- Des de Cardedeu també estan d'acord que és molt important la coordinació entre Serveis Socials, immigració i SLO, doncs cal una visió global que tothom entengui i comparteixi. El fet de recollir i incorporar a Xaloc a aquestes persones, tot i ser amb el passaport, els ha permès quantificar-les i demanar un projecte transversal per atendre-les.
- A Olesa de Montserrat, des del servei de normalització lingüística, tenen un grup de persones d'aquest col·lectiu on els ofereixen formació de català.
- A Les Franqueses, abans d'oferir-los ajuda des de Serveis Socials, aquestes persones han de fer una formació instrumental d'idioma, informàtica i de com moure's en el dia a dia.

Ens local: Sant Andreu de la Barca

Problema que es planteja:

Què fer quan arriba una persona que vol apuntar-se a la borsa de treball però només té passaport? Des del servei no se les dona d'alta, però sí que els fan una introducció als serveis de l'SLO i se'ls explica que poden tenir arrelament per formació.

Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:

- A Manlleu, Vall del Tenes i Sant Joan Despí no donen d'alta a persones en situació administrativa irregular. De totes maneres, des de Manlleu s'indica que es té un llistat per si hi ha alguna persona interessada a fer un contracte.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- A Vic tenen un conveni amb Càrites per atendre aquestes persones. Elaboren un full de derivació i en funció del temps que fa que estan esperant el permís de treball i del temps que fa que estan empadronades ofereixen un servei o un altre. Per exemple, ofereixen fer



formació via Càrites (formació del SOC), que permet arrelament per formació (aquesta opció no la tenen per als cursos organitzats per l'SLO). També han establert un protocol amb els centres de formació professional i els acompanyen en tot el procés per obtenir un NIE provisional (pot trigar 3 mesos) i, d'aquesta manera, poden fer la formació del SOC.

- Des d'Igualada també els apunten per a fer orientacions i formació ocupacional en cas que serveixi per a l'arrelament per formació.
- Des de la Garriga exposen que abans no els donaven d'alta, però després es va decidir que es coordinessin amb Serveis Socials on fan un mòdul d'acollida i posteriorment des de l'SLO els expliquen com és el mercat de treball i els donen alta a la PTX (tot i que indiquen Candidats a altres serveis: No).

VIII. Optimització

Inactivar demandants

Ens local: Sant Joan Despí

Problema que es planteja:

Inactiveu a persones usuàries que fa un any que no fan cap acció amb el vostre servei?

Algunes de les solucions proposades han estat:

- A La Garriga cada any depuren la base de dades. El Secretari fa una notificació per escrit on indica que si en un termini determinat no responen, els eliminen.
- Des de Vic exposen que quan tenien poques ofertes i molts usuaris feien inactivacions massives. Ara és al revés, manquen persones usuàries per a les ofertes que es van gestionant i no inactiven. Si no han fet accions en el darrer any i mig fan un mailing massiu (seguiments sistemàtics) i els hi envien un missatge amb un termini; si passat aquest no diuen res, els eliminen.
- A la Vall del Tenes, Manlleu i Igualada exposen que no acostumen a eliminar, sinó que inactiven si cal.



Millorar resultats

Ens local: Mataró

Problema que es planteja:

Com podem ser molt més efectius en el servei i millorar resultats?

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des de Manresa expliquen que no els arribava la gent jove i l'any passat van assignar un AODL a l'atenció només de joves. Ara se'ls dona una resposta al moment o una entrevista al cap de poc temps. A més, actualment també tenen un dispositiu jove juntament amb l'Oficina de Joves, d'aquesta manera aquest col·lectiu els té més visibilitzats i els deriven a l'Oficina Jove. La iniciativa es valora molt positivament, ja que ha estat un win win: els de l'Oficina han aportat la metodologia, i l'SLO els ha aportat persones usuàries.
- A Ripollet hi ha dues tècniques a l'entrada que es dediquen un dia a la setmana (de forma alterna) a fer l'acollida prèvia i deriven les persones usuàries (els donen hora directament) a programes i/o tècnics determinats. Això els permet rebre peticions una setmana, i a la següent fer atencions. Els funciona molt bé perquè redueixen els circuits, i si la persona no ve a l'acollida s'estalvien donar hora per a l'entrevista. Des de Sant Pere de Ribes fan un circuit similar.

- Des de Vilafranca del Penedès expliquen una iniciativa exitosa. Des de l'SLO es van posar en contacte amb el gremi d'instal·ladors i conjuntament han muntat un programa: en concret, estan dissenyant una formació d'instal·lació de plaques solars. El gremi va convocar empreses interessades en aquesta formació, i com han dissenyat una acció que interessa a les empreses, aquestes s'hi han vinculat. A més, s'ha aconseguit que aquestes s'hagin donat d'alta a l'SLO (la clau va ser que les convoqués el gremi). Aquest projecte, finançat per la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament, exigeix un compromís d'inserció.

Seguiments

Ens local: Granollers

Problema que es planteja:

El servei presenta un percentatge d'inserció de persones per oferta gestionada molt bo, però el percentatge d'inserció per altres vies es perd. Es fan seguiments sistematitzats?

Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:

- Tenir accés a les dades del SOC o a les dades de la Seguretat social ajudaria molt a saber les insercions reals de les persones ateses.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- En general, s'hauria de fer seguiment, registrar-ho tot, però a la pràctica és complicat, ja que alguns usuaris troben feina i desapareixen (encara que després tornen i així successivament).
- També s'apunta que s'hauria de fer un seguiment de forma sistemàtica als 6 mesos, d'aquesta manera l'avaluació de l'impacte seria molt positiva i la satisfacció també pujaria molt.
- Com a actuacions concretes que fan alguns SLO:
 - A Sant Adrià de Besòs cada 3 mesos fan seguiment telefònic.
 - Des de Sant Cugat del Vallès demanaven als usuaris que accedissin al seu espai personal (per actualitzar la informació), però era molt difícil que ho fessin.
 - Algun servei fa mailings massius, però puntualment, més per gestionar ofertes, doncs per fer seguiments tendeixen a trucar.

IX. Atractivitat del servei

Com incrementar les persones que accedeixen al club de feina

Ens local: Ripollet

Problema que es planteja:

De quina manera es poden atreure noves persones al Club de Feina?

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des de Manresa proposen tenir cada dia alguna activitat programada i aprofitar l'espai del Club de Feina per treballar temes digitals. Creuen que al seu servei el Club de la Feina està desaprofitat i només el tenen obert un dia a la setmana.
- A Mataró li han canviat el nom, ja no tenen les ofertes penjades i han tret algunes tasques (per exemple, les actualitzacions en el Club de Feina). Fan molta activitat grupal en l'espai i el tenen obert dos dies a la setmana durant dues hores. Tenen entre 10 i 15 persones

diàriament. Exposen que potser el Club de Feina com a tal ha quedat obsolet, ja que moltes coses es poden trobar per apps o a internet. Però el que sempre hi ha és el tècnic per acompanyar, assessorar i donar suport. I això els diferencia.

- Des de Montcada i Reixac tenen el Club de Feina pensat com a aules amb ordinadors. La majoria de gent ara busca feina amb el mòbil. Proposen treballar temes d'actualitat al Club de Feina, especialment de digitalització, com ara la signatura digital, per exemple. Quan fan càpsules TIC, els usuaris s'ajuden entre ells i creen vincles. A nivell competencial també és enriquidor.
- Des de Sant Pere de Ribes hi fan una part del programa Impulsa't: com utilitzar les eines digitals (tant per buscar feina com per a altres coses), Canva, tràmits digitals amb l'administració... El canvi és positiu per a les persones que hi participen. La idea és que totes les persones usuàries facin alguna càpsula de formació perquè siguin més autònomes a l'hora de buscar feina.
- A Vilafranca del Penedès els joves no van presencialment al Club de Feina. Exposen que el públic potencial que tenen són les persones que van actualment als locutoris (perfils de major edat, cronificats, amb dificultats de buscar feina sols, persones amb dificultats per interpretar textos, que els hi manquen eines), i que els haurien de captar per a fer-los activitats grupals i aprofitar més l'espai del Club de Feina.

Joves

Ens local: Sitges

Problema que es planteja:

La falta de motivació que han detectat en alguns joves, ja que no es formen, no cerquen feina, etc. Estan en edat laboral, però ni s'apunten al SOC, ni s'espera que ho facin. Què es pot fer amb el col·lectiu de joves?



Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:

- El problema amb el jovent és transversal a tot el territori.
- Palau-Solità i Plegamans senyala que estan incrementant els problemes de salut mental entre els joves.
- Des de Sitges es fa notar que per tenir un referent i crear un vincle amb el jove es necessita una plantilla estable. Aquesta necessitat de tenir un vincle es generalitza a totes les edats.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des d'Argentona expliquen que hi ha un nou programa que ha sortit recentment, a joventut, per a "Educatadors de carrer".
- Des de Castellar del Vallès expliquen que tenen més èxit adreçant-se a l'ESO que a cursos posteriors. Tenen una educadora compartida amb Joventut (tenen més subvencions), de manera que primer van a joventut i després a l'SLO.
- Des de Tordera van acordar amb Joventut fer un catàleg de serveis que inclou els de l'SLO, i amb aquest s'adrecen a l'institut.
- Des de Caldes de Montbui també veuen la importància de tenir un referent per als joves, i exposen les diferents accions que fan amb ells: Club Feina +16, coordinació amb els instituts, educadors de carrer, Punt d'Informació Juvenil i Programa Endins.
- Des de Santa Margarida i els Monjos treballen les competències emocionals amb el jovent.

Joves qualificats

Ens local: Sant Boi de Llobregat, Argentona

Problema que es planteja:

Per què no va a l'SLO el jove qualificat? Com aconseguir que s'hi adrecin?

Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:

- La resposta general és que costa que els joves qualificats, o les persones qualificades en general, s'adrecin com a persones usuàries a l'SLO.
- Des de Viladecans tenen un punt d'orientació laboral adreçat a joves amb formació post obligatòria a les dependències del servei per a joves. Tot i destinar-hi un recurs, els costa molt que s'apunten a l'SLO. El problema que detecten és la dificultat per contactar amb els centres de Formació Professional del territori, i en general amb el sistema educatiu, hauria de ser la primera derivació de perfils mitjans al servei.
- Es comenta que potser hi ha empreses i persones que no s'adrecen a l'SLO perquè no saben que existeix.
- En el servei de Granollers tenen demanda de mecànics i en el municipi tenen un institut que forma en aquest àmbit, però no aconsegueixen que els joves arribin al SLO. El personal de l'institut està sobrepassat, i si des de l'SLO només van un cop a l'institut no és suficient i els alumnes no s'acaben adreçant a l'SLO (per desconeixement).
- Un altre problema és que encara que hi hagi sectors estratègics en el territori es continuen necessitant soldadors, carnissers, etc. També es donen situacions on l'empresa només demana "volem gent que vulgui treballar".

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Amb projectes com el TTT, per exemple, es genera un compromís empresarial, ja que es treballa amb totes les empreses d'un sector estratègic del territori. De totes maneres, caldria establir altres aproximacions, buscar aliances amb actors estratègics. Així s'atrauria a persones qualificades a l'SLO.

Ens local: Manlleu

Problema que es planteja:

Com captar perfils alts, com per exemple enginyers, administratius/ves que portin comptabilitat o mecànics industrials?

Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:

- Des de Sant Andreu de la Barca es creu que potser aquestes persones ja estan treballant.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des de La Garriga organitzen monogràfics, com per exemple, com preparar un CV en anglès. En aquestes activitats assisteixen persones usuàries a partir de perfil sènior (50 anys) quan es queden sense feina.
- El personal tècnic de la Vall del Tenes té mòbil per contactar amb les persones usuàries, així perceben que l'SLO és per a tota mena de persones usuàries fins i tot aquells que tenen un perfil més digital. També intenten fer servir Tik Tok i altres xarxes per impactar en persones usuàries.
- Des d'Igualada tampoc capten perfils qualificats com a persones usuàries. Per a aquests col·lectius els hi envien com una agenda amb pautes a fer, indicacions, pàgines web, etc. per intentar aconseguir vincles.



- Des de Sant Joan Despí no capten perfils qualificats perquè no poden oferir ofertes interessants. Tenen Promodespiwhatsapp (de pagament): els usuaris s'inscriuen voluntàriament, trien quina informació volen rebre i és el canal de comunicació.

Sessions grupals

Ens local: Igualada

Problema que es planteja:

Es fan activitats grupals d'orientació? En aquest cas, com s'aconsegueix que s'apunten les persones usuàries?

Reflexions aportades per les persones que participen en la Taula:

- A Manlleu i Vic exposen que tenen el mateix problema i que, fins i tot, els locutoris fan currículums per 20 euros i ofereixen serveis que el mateix SLO els hi pot ajudar a fer (i de forma gratuïta).

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des de Sant Andreu fan tallers o activitats amb usuaris del mateix perfil. Fan un itinerari obligat a la gent, i dissenyen i planifiquen els programes a mida segons les necessitats. Estan valorant que les persones noves, en algun moment després de l'entrevista ocupacional, facin alguna sessió on es tracti el compromís.
- A la Vall del Tenes munten una dinàmica grupal per explicar ofertes (perfils administratius, neteja...) i on tracten altres temes com competències, CV, etc. o fins i tot citar-los per a altres activitats. Els criteris per fer els grups són el tipus d'ofertes i les edats.
- La Garriga exposa que de vegades condicionen les altes de les persones usuàries al compromís d'assistir a diverses activitats.

Ens local: La Garriga, Manlleu, Sant Joan Despí, Igualada

Problema que es planteja:

Des de la pandèmia, el perfil dels usuaris ha canviat: la rutina d'estar a casa ha fet que costi més que s'adrecin al servei a fer orientacions o anar al Club de Feina. A més a més, hi ha molts dispositius en el mateix territori i això afecta. Què es pot fer?

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des de Sant Andreu de la Barca expliquen que el Club de Feina (tenen 16 ordinadors) és amb cita prèvia i ofereixen un servei de més qualitat, amb atenció individualitzada, a través de la qual es pot fer el CV, altes a portals i/o cercar cursos. Ho enfoquen en funció de la problemàtica de cada grup (que pot ser resoldre temes digitals o com fer alguns tràmits, entre altres) i aquest fet els fidelitza.
- La Garriga comenta que té un sistema similar a Sant Andreu amb cites, però en el seu cas no s'aconsegueix motivar a les persones usuàries.
- A Manlleu tenen persones usuàries cronificades al Club de Feina i molt dependents. Els que tenen recursos i són autònoms no van al Club de Feina.
- Des de Vic imparteixen càpsules TIC que practiquen al Club de Feina. Durant l'entrevista ocupacional detecten si els usuaris tenen alguna mancança de TIC i ho tenen en compte per oferir alguna càpsula després al Club de Feina.



8.2. Idees clau: Decàleg de propostes

Els SLO han compartit un conjunt de reflexions, idees, iniciatives i propostes que a continuació es presenten sintetitzades a mode de 10 idees clau, en forma de decàleg dels aspectes més destacables:

1.

La **intermediació laboral** és la pasarel·la entre l'oferta i la demanda, i el punt diferenciador dels SLO pel seu coneixement tant de les empreses del territori com dels perfils de les persones.

2.

Les Taules d'Ocupació territorials i els convenis de col·laboració publico-privats són recursos que impulsen la **prospecció empresarial** i, per tant, l'aproximació amb el teixit empresarial.

3.

Els punts d'atenció immediata, les sessions d'acollida grupal i la visibilització del cost del servei són iniciatives per potenciar el **compromís de les persones usuàries**.

4.

La formació a mida, les pràctiques amb empreses i les aliances amb les empreses són accions clau per afavorir la **inserció dels col·lectius més vulnerables**.

5.

Les comunitats d'aprenentatge, el punt TIC, les formacions curtes i les sessions informatives inicials que permeten centrar l'entrevista ocupacional són propostes que permeten treballar l'**orientació**.

6.

Les **accions de dinamització dels Clubs de Feina**, enfocades a repensar aquest servei, s'orienten cap a activitats grupals programades, càpsules TIC, espais virtuals i/o l'assessorament individualitzat.

7.

La detecció prèvia de necessitats, la conscienciació sobre el cost, l'establiment d'un dipòsit econòmic de retorn i/o la vinculació a ofertes són accions proposades per **millorar l'assistència a la formació**.

8.

La figura d'un/a referent per als joves, l'acollida prèvia i derivació segons necessitats i/o la col·laboració públicoprivada (p.e. amb Gremis) són accions proposades per ser **més efectius i tenir més impacte**.

9.

La **gamificació** és una **metodologia incipient** que s'ha començat a implementar en activitats sobre competències.

10.

La creació de protocols d'atenció, la formació segons necessitats i/o les jornades de bones pràctiques són mecanismes per afavorir el **treball amb les empreses**.



INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

SERVEIS DE MEDIACIÓ CIUTADANA 2022



Informe dels indicadors de serveis de mediació ciutadana 2022

1. Presentació
2. Gestió de la prestació del servei
3. Gestió de casos
4. Acció comunitària i taules transversals
5. Accions de formació i sensibilització
6. Activitats i assessorament
7. Principals indicadors del 2022
8. Taller de millora
9. Annex: relació d'activitats desenvolupades pels ens locals



1. Presentació

El Cercle de Comparació Intermunicipal dels Serveis de Mediació Ciutadana (en endavant, CCI SMC) de la Diputació de Barcelona analitza els indicadors dels Serveis de Mediació Ciutadana (en endavant, SMC), alhora que impulsa millores en el funcionament d'aquests serveis clau dins del sistema de serveis públics municipals.

El CCI de SMC està liderat pel Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida, dins el marc del Programa de mediació ciutadana, i compta amb el suport del Servei de Programació de la Diputació de Barcelona.

En concret, el Programa de mediació ciutadana gestiona dues línies d'acció:

- ▶ Suport als ens locals amb **servei de mediació ciutadana (SMC)** propi. El 2022 compta amb 45 ens locals adherits al programa i 117 professionals de la mediació.
- ▶ Prestació directa d'un **Servei itinerant de mediació ciutadana (SIMC)** adreçat als municipis que no compten amb servei de mediació ciutadana propi. Les dades sobre la prestació d'aquest servei no es recullen en el marc del projecte del CCI SMC.

L'Informe de la XIII^a edició dels CCI SMC presenta les principals línies d'evolució dels indicadors més rellevants en termes de prestació i gestió del servei l'any 2022, reflecteix quina ha estat la seva situació des de diverses dimensions d'anàlisi (gestió de casos, formació i sensibilització, acció comunitària i altres eixos de treball) i complementa les dades dels CCI amb una breu anàlisi qualitativa de les activitats recollides a les memòries dels diferents serveis adscrits al programa de mediació.



GESTIÓ DE CASOS

Gestió de conflictes mitjançant un treball tècnic, individual o grupal, per a la recerca d'una via pacífica i equitativa de superació del conflicte o de reducció de la conflictivitat tot refent els vincles.

FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ

Activitats de sensibilització i formació al personal de l'ens local i a la ciutadania en gestió positiva dels conflictes i la mediació; proposta i realització de xerrades, formacions o altres accions per aconseguir que la ciutadania i el personal de l'ens local coneguin les oportunitats que els poden oferir els SMC i l'abordatge dialogat dels conflictes.

ACCIÓ COMUNITÀRIA

Activitats orientades a generar relacions positives, enfortir els vincles socials, el sentiment de pertinença a la comunitat i millorar la cohesió social.

ALTRES ACTIVITATS

Activitats d'assessorament tècnic i professional a la pròpia organització i a la ciutadania, activitats de difusió en mitjans de comunicació i xarxes socials i visites professionals al SMC.



Aquesta edició l'informe s'ha centrat en:

- ▶ Disposar d'una **anàlisi dels principals indicadors de gestió i prestació del servei**.
- ▶ **Incorporar una anàlisi quantitativa i qualitativa de les fitxes d'activitat recollides a les memòries dels SMC**.
- ▶ **Posar en valor la pròpia mediació ciutadana i l'activitat duta a terme pels ens locals** i pel programa de mediació ciutadana de la Diputació de Barcelona en el marc de les polítiques locals de promoció de la convivència i el dret a la ciutat.

L'informe s'estructura en vuit capítols i un annex:

- ▶ El **primer capítol** correspon a la presentació de l'informe.
- ▶ El **segon capítol** conté l'anàlisi de la gestió dels SMC.
- ▶ El **tercer capítol** presenta l'anàlisi quantitativa de les activitats de gestió de casos.
- ▶ El **quart capítol** analitza les dades relacionades amb les activitats d'acció comunitària i taules transversals.
- ▶ El **cinquè capítol** conté l'anàlisi de les activitats vinculades a la formació i sensibilització comunitària.
- ▶ El **sisè capítol** se centra en analitzar les dades de les activitats de difusió del servei i assessorament tècnic.
- ▶ El **setè capítol** exposa les dades clau del CCI dels SMC per l'any 2022.
- ▶ El **vuitè capítol** resumeix les problemàtiques i solucions tractades durant els tallers d'aquesta edició.
- ▶ Es presenta un **Annex** amb una síntesi de les activitats incloses a les memòries d'activitat dels SMC.



Els ens locals participants al CCI SMC constitueixen una àmplia representació de les ciutats de més de 10.000 habitants¹ de la demarcació de Barcelona.

Nombre d'ens locals participants al Cercle



45

(96% dels ens locals a qui la Diputació de Barcelona dona suport)

Població de la demarcació de Barcelona representada al CCI¹

(en xifres absolutes i en % sobre la població de la demarcació sense incloure la ciutat de Barcelona)



2,77 milions

80%

¹ Entre els ens locals participants al CCI SMC 2022 s'inclou a Arenys de Munt tot i comptar amb una població inferior a 10.000 habitants (9.278 habitants l'any 2022).

2. Gestió de la prestació del servei

A continuació es presenten els indicadors clau dels SMC l'any 2022 acompanyats d'una anàlisi evolutiva dels últims sis anys.

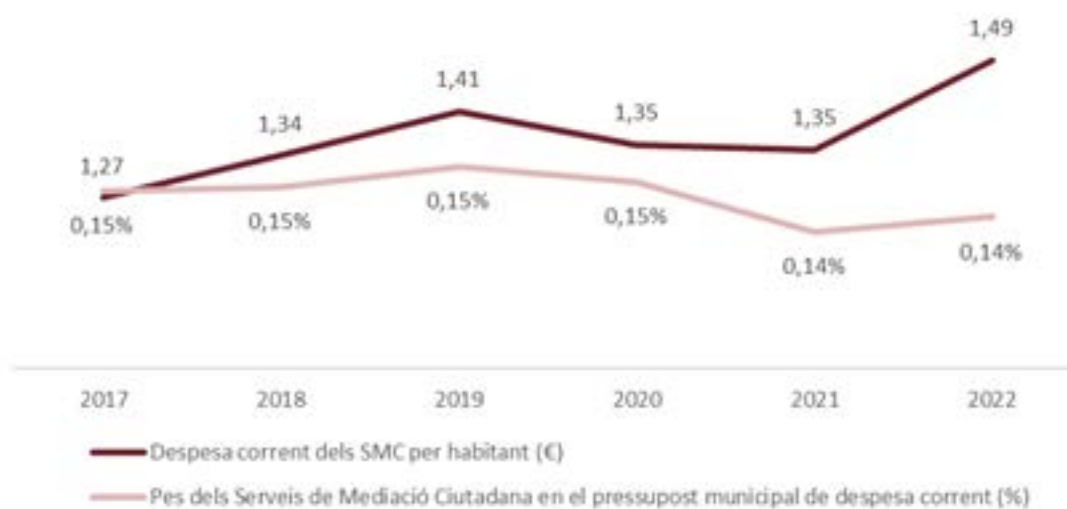
Gestió econòmica

Esforç pressupostari

La **despesa corrent** dels SMC durant l'any 2022 és d'**1,49€** per habitant i el **percentatge que representa aquesta despesa corrent sobre el pressupost municipal el 2022** se situa en un **0,14%** i es manté estable respecte l'any 2021.

Entre el 2017 i el 2022 **el pes dels SMC en el pressupost municipal de despesa corrent tampoc ha variat significativament, mentre la despesa corrent dels SMC s'ha incrementat en 0,22€ per habitant** i el 2022 s'assoleix el valor màxim de la sèrie històrica.

Esforç pressupostari dels ens locals en la prestació dels Serveis de Mediació Ciutadana



L'anàlisi de les dades del 2022 agrupades per grups de població (Grup +10² pels participants entre 10.000 i 60.000 habitants i Grup +60 pels majors de 60.000 habitants) mostra diferències significatives.

| | Grup +10 | Grup +60 |
|---|----------|----------|
| Pes de la despesa corrent dels SMC en el pressupost corrent municipal | 0,12% | 0,16% |
| Despesa corrent dels SMC per habitant | 1,26 € | 1,63 € |

² Seguint criteris tècnics d'abast i característiques del servei, s'inclou en aquest grup el municipi d'Arenys de Munt així com els Consells Comarcals de l'Alt Penedès, l'Anoia, el Berguedà i l'Osona.

Origen del finançament

De mitjana, el finançament dels SMC el 2022 prové en un **29%** de la **Diputació de Barcelona** i en un **71%** de l'**ens local**. El finançament propi per part dels ens locals supera així els valors pre-pandèmia i denota una aposta clara de les corporacions pel servei de mediació ciutadana.

Evolució de l'origen del finançament dels SMC



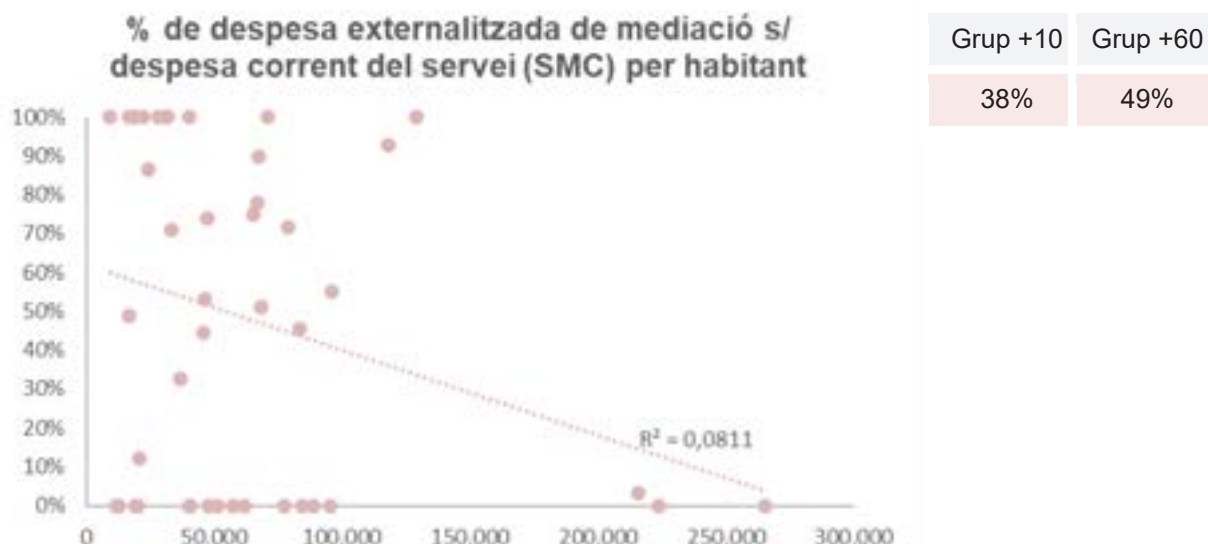
L'anàlisi de les dades per grups de població mostra que l'origen del finançament en el Grup +10 es distribueix de forma força equitativa entre el finançament per part d'altres institucions i el finançament per part de l'ajuntament. Aquesta distribució varia considerablement en el Grup +60.

| | Grup +10 | Grup +60 |
|--|----------|----------|
| % de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC) | 41% | 24% |
| % de finançament per part de l'ens local s/ despesa corrent (SMC) | 59% | 76% |

Despesa corrent

El **percentatge de despesa externalitzada sobre la despesa corrent del servei** se situa en un **45%** el 2022. Tanmateix, l'anàlisi de la despesa per **grups de població** mostra una **diferència** de més de **10 punts** percentuals de mitjana. A més, **12 dels ens locals** participants (**26%** de la mostra) **tenen el 100%** de la despesa del servei de mediació externalitzada, mentre que 15 participants gestionen tota la despesa de manera directa (el **33%** de la mostra).

S'observa una relació dèbil entre les variables de gestió de la despesa i població (correlació de Pearson $-0,32^3$). Per tant, no existeix una correlació directa entre el tipus de gestió de la despesa i la població de l'ens local participant al CCI SMC.



Dedicació dels i les professionals

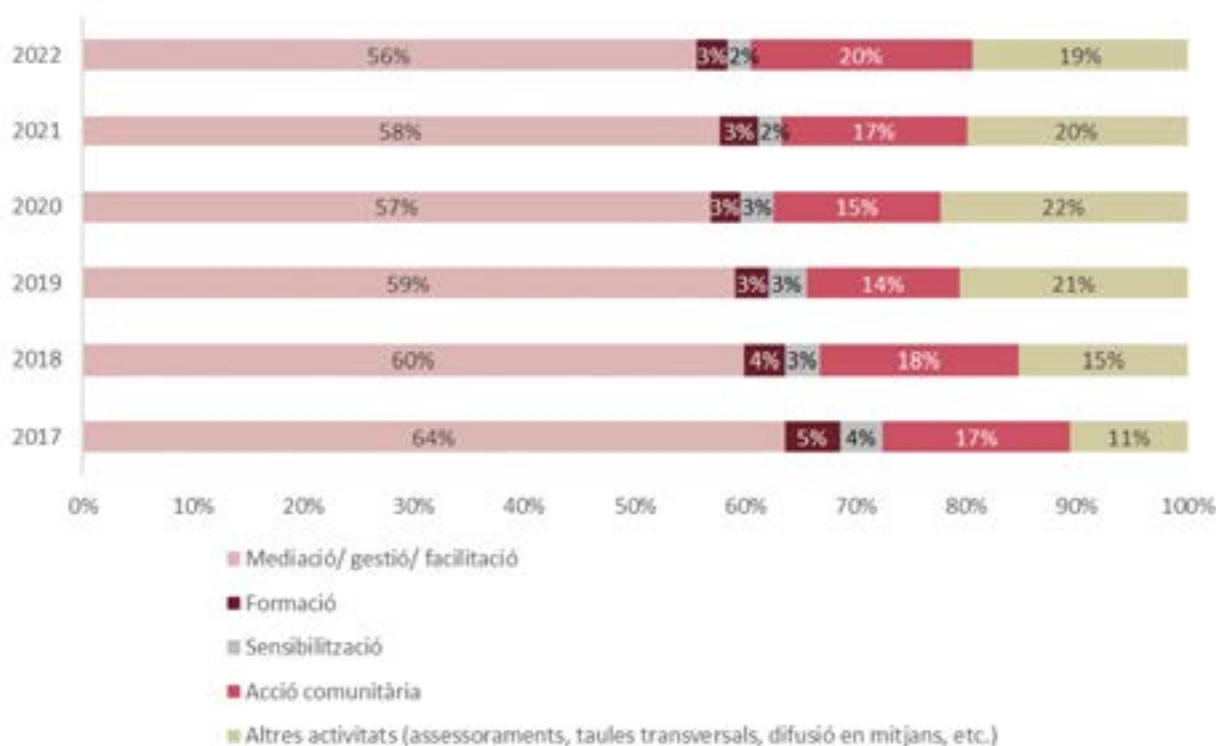
El nombre mitjà d'hores per professional de la mediació cada 1.000 habitants el 2022 és de **38,7**, donant continuïtat a la tendència de dedicació decreixen es venia experimentant en anys anteriors.

| | 2022 | 2021-2022 | 2017-2022 |
|--|------|-----------|-----------|
| Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants | 38,7 | -4,7 | -5,4 |

L'anàlisi de la distribució de les hores de dedicació per tipus de tasca reflecteix que el **gruix d'hores** de treball dels i les professionals dels SMC es concentra en la gestió de casos, que representa un **56% de les hores anuals del personal mediador el 2022**. Tot i així, **en els darrers anys s'observa com les activitats d'acció comunitària guanyen pes en el total d'hores de dedicació** dels i les professionals. En efecte, **l'últim any el percentatge d'hores de dedicació a activitats comunitàries s'ha incrementat en 3 punts percentuals**. En aquest sentit, s'identifica que a més despesa corrent per habitant major percentatge d'hores dedicades a l'acció comunitària.

³ Per a la determinació de la correlació entre dos indicadors, s'ha considerat que el coeficient de correlació de Pearson (r) se situï entre $+0,7$ i $+1,0$ per a les correlacions positives ($0 < r < 1$), i entre $-0,7$ i $-1,0$ per a les correlacions negatives ($-1 < r < 0$).

% d'hores de dedicació dels professionals dels SMC segons el tipus d'activitat



Accessibilitat i visibilitat del servei

Activitats de difusió

El percentatge **d'hores dedicades per part dels mediadors/es dels SMC a les activitats de difusió se situa l'any 2022 en el 3,1%** del total d'hores dels mediadors/es.

Per **grups de comparació**, s'identifica una diferència de pràcticament **2,7 punts** percentuals.

| | Grup +10 | Grup +60 |
|---|----------|----------|
| % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a | 1,36 | 4,07 |

Espai físic

Pel que fa al **nombre d'oficines** físiques dels ens locals participants al CCI SMC i el seu **horari d'obertura**, els resultats del 2022 són els següents:



Nombre d'oficines (total de participants)

52



Mitjana d'hores setmanals d'obertura

32,4

Matí **24,1**
Tarda **8,3**

En relació amb l'atenció al públic, l'evolució de les hores d'obertura setmanals mostra un lleuger increment, relacionat directament amb un augment de les hores d'obertura al matí.

| | 2021-2022 | 2017-2022 |
|---------------------|-----------|-----------|
| Matí i tarda | + 1,1 | + 3,2 |
| Matí | + 1,2 | + 3,3 |
| Tarda | - 0,1 | - 0,1 |

Ara bé, el 2022 l'anàlisi per **grups de població** de les **hores d'obertura** setmanal mostra una **diferència** mitjana de pràcticament **5 hores** d'obertura al **matí** i **4 hores** d'obertura a la tarda.

| | Grup +10 | Grup +60 |
|--|----------|----------|
| Mitjana d'hores d'obertura setmanal al matí | 22,5 | 27,3 |
| Mitjana d'hores d'obertura setmanal a la tarda | 7,0 | 10,8 |

Així, els municipis del Grup **+60** tenen **més hores d'obertura setmanal**, tant de matí com de tarda, atès que en general tenen millor dotació de recursos i equips professionals més amplis amb més hores de dedicació.

Mitjans de comunicació

Pel que fa a les actuacions en mitjans de comunicació, la mitjana del 2022 per ens local és la següent:



Actuacions en xarxes socials

39,2



Visites al web (o blog)

1.867

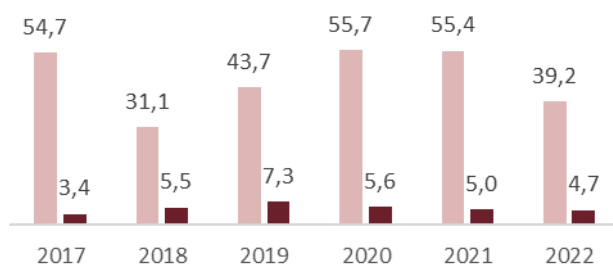


Actuacions en premsa, ràdio i televisió

4,7

Aquest tipus d'actuacions ha experimentat un descens significatiu el 2022 respecte els tres anys precedents, caracteritzats per ser anys pandèmics (2019, 2020 i 2021), s'han recuperat els valors del 2018. En efecte, les **actuacions en xarxes socials** s'han **reduït** un **29,2%** el 2022 respecte l'any 2021 i les **vistes al web (o blog)** ho ha fet en un **28,7%**.

Actuacions en mitjans de comunicació i xarxes socials



■ Mitjana d'actuacions en xarxes socials
■ Mitjana d'actuacions en premsa, ràdio o televisió

Mitjana de visites al web (o blog)



L'anàlisi per **grups de comparació (Grup +10 i Grup +60)** mostra una **diferència** significativa en les actuacions a les **xarxes socials**, mentre que en **ràdio, premsa i televisió** aquesta **diferència no és rellevant**. Aquest fet es pot explicar per la diferència del **percentatge mitjà d'hores de mediador/a dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació**, que presenta una diferència de **2,7 punts percentuals** entre els dos grups.

| | Grup +10 | Grup +60 |
|--|----------|----------|
| Nombre actuacions en xarxes socials | 4,2 | 109 |
| Nombres d'actuacions en premsa, ràdio i televisió | 4,1 | 5,8 |
| % d'hores de dedicació a activitats de difusió en mitjans de comunicació s/total d'hores de mediador/a | 1,4 | 4,1 |

Estructura laboral

Dimensionament



El percentatge de **places creades en plantilla respecte a les places del Servei de Mediació** s'ha situat en **el 33%** aquest **2022, mantenint-se la mateixa tendència que s'observa en anys anteriors**.



La **mitjana d'antiguitat dels professionals** de mediació dels SMC el 2022 és d'aproximadament **7,5 anys**, incrementant-se en un **43%** des del 2017. S'observen **diferències** significatives en l'antiguitat mitjana dels professionals **entre els dos grups de comparació (Grup +10 i Grup +60): 5,7 anys i 9,0 anys** respectivament. Aquest fet podria deure's a que els municipis més grans, per la seva capacitat, són els primers, en general, a incorporar i consolidar serveis.



El percentatge de **dones, tant en perfils tècnics com de comandament**, continua essent predominant el 2022.

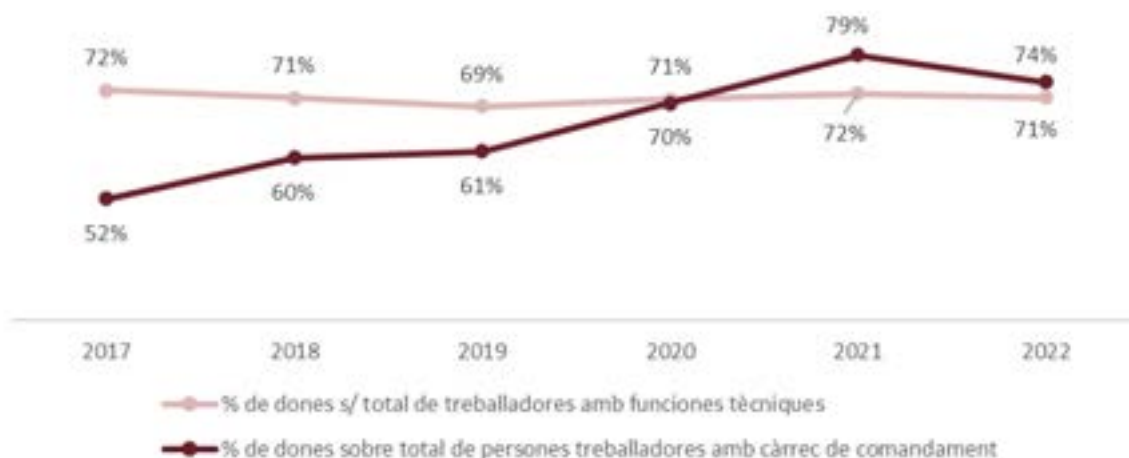


71% de dones sobre el total de professionals dels SMC



74% de dones amb comandament sobre el total de comandaments dels SMC

% de dones sobre el total de professionals



Acompanyament als professionals tècnics



La **mitjana d'hores de formació rebuda** pels mediadors/es aquest any 2022 se situa en **34 hores**. Aquesta dada és força superior a la de l'any anterior, trencant amb la tendència a la reducció d'hores relacionada amb la COVID-19.



La mitjana d'hores anuals de **supervisió externa de casos** per mediador/a l'any 2022 s'ha situat en **22 hores**. Aquesta dada ha experimentat un **increment de 8 hores de mitjana** respecte l'any 2021.



| | Hores anuals de formació per mediador/a | | | Hores anuals de supervisió per mediador/a | | | |
|---|---|------|------|---|------|------|------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 | |
|  | 32 | ↓ 29 | ↑ 34 |  | 19 | ↓ 14 | ↑ 22 |

Tanmateix, el 2022 s'observa una diferència considerable entre els ens locals del grup +10 (46,0) i els del grup +60 (28,1), que podria estar relacionada amb l'antiguitat dels SMC als ens locals. Als municipis amb major població i on l'antiguitat de la plantilla és més elevada, es destinen menys hores a formació que en aquells municipis menys poblats i amb serveis de mediació ciutadana de més recent creació.

El mateix succeeix amb les hores anuals de supervisió per mediador/a: als ens locals del grup +10, la mitjana d'hores anuals de formació per mediador/a és de 39,6 l'any 2022, mentre que pel grup de +60 és de 12,9.

3. Gestió de casos

Com s'ha vist a l'apartat anterior, la gestió de casos és l'activitat principal que desenvolupen els SMC, amb una dedicació mitjana del **56%** del seu temps. A continuació es reflecteixen els principals indicadors relacionats amb aquesta activitat.

Tipologia de casos

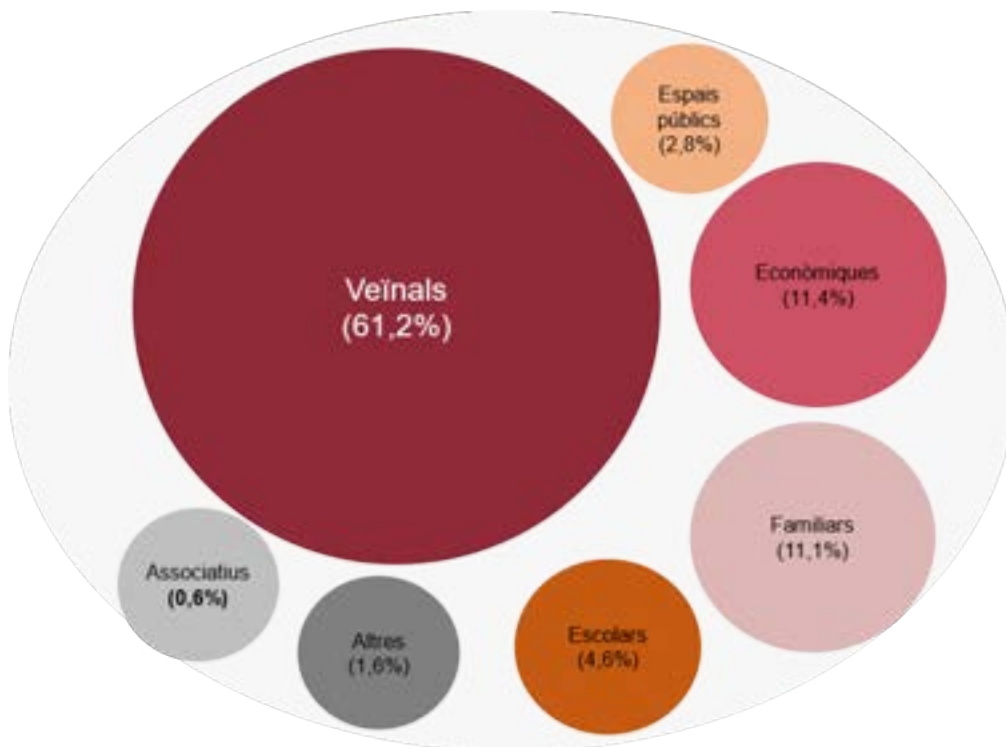
Els **casos veïnals** són la principal tipologia de casos que aborden els SMC i representen de mitjana un **61,2%** del total dels casos que atenen.

A molta distància, les dues tipologies de casos més atesos pels SMC són els relacionats amb **activitats econòmiques (11,4%)**, que són aquells que es donen entre

veïns i una activitat econòmica i que afecten a la seva convivència, seguit dels **casos familiars (11,1%)**, que són els que es produeixen en el si d'una família.

L'anàlisi d'evolució mostra que el percentatge de casos per tipologia s'ha mantingut pràcticament estable el 2022 respecte anys anteriors, amb la lleugera **excepció de l'any 2020**, quan es va produir un augment de 5 punts percentuals respecte el 2019 en els casos veïnals, degut segurament a l'increment d'aquest tipus de conflicte durant els períodes de confinament decretats durant l'Estat d'Alarma per la Covid-19.

En aquest sentit, es pot destacar una progressiva reducció del % de casos familiars atesos pel conjunt de SMC. Sembla que forces SMC, especialment els dels municipis més grans, han limitat força l'entrada de casos d'aquesta tipologia i focalitzen l'atenció en casos d'abast veïnal.



| | Casos veïnals | Casos familiars | Casos escolars | Casos d'activitats econòmiques | Casos associatius | Casos d'espais públics | Altres casos |
|-----------|---------------|-----------------|----------------|--------------------------------|-------------------|------------------------|--------------|
| 2021-2022 | +0,3 pp | -0,1 pp | +1,1 pp | -1,1 pp | +0,2 pp | +1,0 pp | -0,1 pp |
| 2017-2022 | +0,2 pp | -3,3 pp | +1,5 pp | +2,3 pp | -0,4% | +0,8 pp | -3,6 pp |

Per **grup de comparació**, la distribució de tipologies de casos atesos és similar. Tanmateix, s'aprecien **diferències més notables** en el percentatge de **casos veïnals (+12,9pp)**, **casos familiars (-4,5 pp)** o, el més destacat, en els casos d'activitats econòmiques (-13,7pp).

| | Grup +10 | Grup +60 |
|--------------------------------|----------|----------|
| Casos veïnals | 54,3% | 67,2% |
| Casos familiars | 13,5% | 9,0% |
| Casos escolars | 5,7% | 3,6% |
| Casos d'activitats econòmiques | 18,7% | 4,9% |
| Casos associatius | 0,7% | 0,5% |
| Casos d'espais públics | 3,5% | 2,2% |
| Altres casos | 1,3% | 1,8% |



Gestió dels casos tancats

El **nombre de casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants** el 2022 és de **2,1**, disminuint molt lleugerament respecte el 2021.

Els SMC tenen com a objectiu abordar conflictes de convivència i per això utilitzen diferents eines per a l'abordatge positiu i dialogat dels conflictes, segons les necessitats de cada cas. Aquestes eines poden ser la pròpia mediació, en la qual el mediador possibilita la comunicació per tal que les parts arribin als seus propis acords; o el que anomenem gestió i facilitació, on el mediador té un rol més proactiu i propositiu.

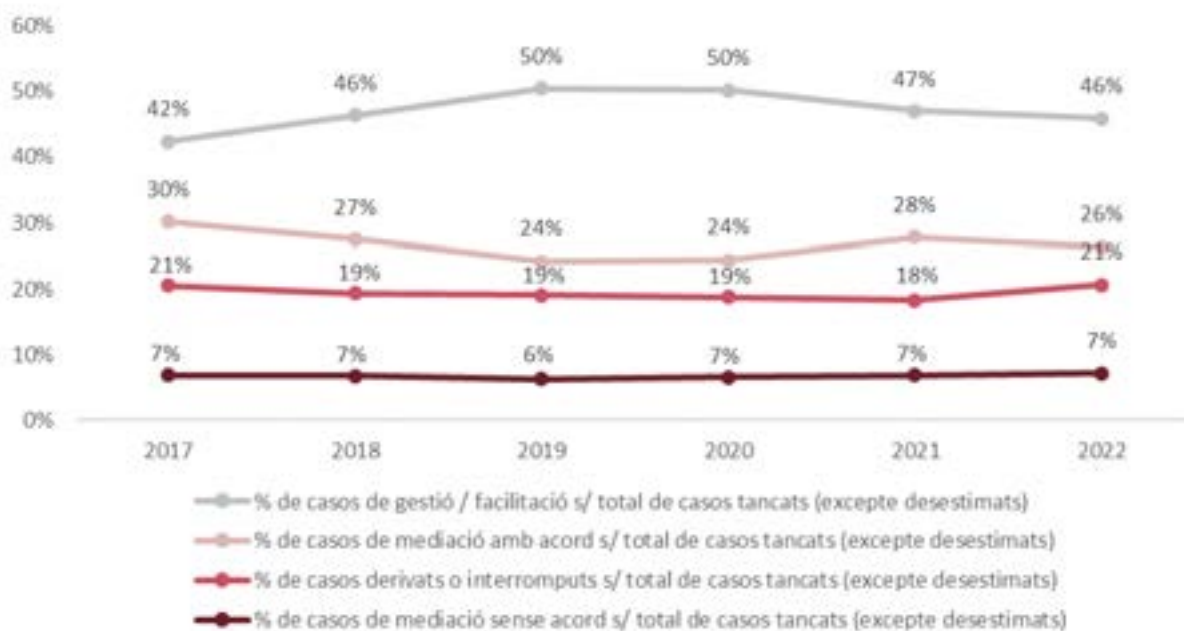
Així doncs, d'acord amb les dades, la mediació entre les parts implicades no constitueix la única via de resolució dels conflictes, sinó que els SMC opten per altres opcions com la gestió i la facilitació per tal de donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

Pel que fa a aquesta diferenciació dels casos, el 2022 el **46%** del total de casos tancats (excepte desestimats) han estat de **gestió/facilitació**.

Paral·lelament, el percentatge de **casos abordats amb mediació (amb i sense acord)** s'ha situat l'any 2022 en un **33%** del total de casos tancats (excepte desestimats): el % de casos **amb acord** s'ha situat en un **26%** del total de casos tancats (excepte desestimats) i el % de casos abordats amb mediació **sense acord** en el **7%**, valors estables en els últims 5 anys.

El % de casos derivats o interromputs sobre el total de casos tancats ha repuntat molt lleugerament el 2022 i s'ha situat en un **21%** tornant al valor del 2017. Això pot ser degut a que els SMC han adoptat criteris més estrictes, són més selectius a l'hora d'assumir els casos i estan derivant-los més a altres serveis.

Evulsió de la distribuci3 de casos tancats (excepte desestimats) segons el resultat de l'atenci3



Els casos abordats pels SMC s3n eminentment atesos presencialment si bé l'atenci3 virtual, que es va instaurar durant la pandèmia, és una via d'atenci3 que es recull a la normativa⁴ i que es manté.

Vies d'acc3s al servei




L'anàlisi de la **distribuci3 de casos per via d'acc3s** al servei de mediaci3 ciutadana mostra que la **principal via** d'acc3s al servei és a **proposta d'altres serveis municipals** (47% dels casos tancats l'any 2022), seguit de l'**acc3s directe per part de la ciutadania**, que representa un **42%** dels casos tancats el 2022.

Si s'analitzen les tendències en les vies d'acc3s als SMC del període entre 2017 i 2022, es pot apreciar una **reducci3 poc significativa de només 4,6 p.p. en el percentatge de casos adreçats al SMC per part d'altres serveis municipals** i un **increment de 5,2 p.p del percentatge de casos on l'usuari s'adreça directament al servei**. No s'observen diferències significatives entre els ens locals del Grup +10 i del Grup +60 respecte les vies d'acc3s al SMC.

⁴ L'article 8 de la Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediaci3 en l'àmbit del dret privat, defineix el caràcter personalíssim de la mediaci3 i específica que és compatible amb la utilitzaci3 de mitjans tècnics que facilitin la comunicaci3 a distància, tot garantint els principis de la mediaci3.

Temps d'espera

En relació als temps d'espera, s'identifica una **modesta però gradual reducció del temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament del cas** (-3,5 dies) en els darrers anys, mentre que s'ha incrementat molt lleugerament el temps mitjà entre la recepció de la sol·licitud i la primera intervenció. Sembla que, en general, **s'atenen i es resolen els casos amb més agilitat**.

| | 2022 | 2021-2022 | 2017-2022 |
|---|------|-----------|-----------|
|  Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció | 2,4 | + 0,8 | + 0,4 |
|  Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament del cas | 47,9 | - 2,0 | - 3,5 |
|  Casos tancats per cada 1000 habitants (excepte desestimats) | 2,1 | - 0,2 | + 0,1 |

Gestió de la intervenció per part dels i les professionals

Els indicadors que caracteritzen la gestió de les intervencions (dedicació horària mitjana dels professionals dels SMC a les activitats de mediació/gestió/facilitació i nombre d'intervencions per cas tancat), **es mantenen estables al llarg de la sèrie (2017-2022)**, amb variacions interanuals poc rellevants.



El percentatge d'hores de dedicació dels professionals dels SMC a les activitats de mediació/gestió/facilitació és del 56%, i s'ha reduït progressivament des de l'any 2017.

Relació entre la mitjana d'hores dedicades per cas tancat i el total d'hores dedicades a mediació, gestió i facilitació dels mediadors/es



Col·laboració amb altres agents

El percentatge de **casos gestionats en col·laboració amb altres agents** sobre el total de casos tancats (excepte desestimats) s'ha situat en un **23%** el 2022. L'anàlisi de les dades indica que en els darrers cinc anys la col·laboració amb altres agents s'ha mantingut, malgrat l'últim any hagi experimentat un lleuger retrocés.

| | 2022 | 2021-2022 | 2017-2022 |
|---|---------------|------------------|-----------------|
| % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats | 23,4 % | -1,0 p.p. | 7,7 p.p. |

Si s'analitzen les tipologies d'activitats que acumulen un major percentatge de col·laboració amb altres agents, es pot observar com les activitats de sensibilització són les que acostumen a compartir més amb la participació d'altres agents (56% l'any 2022), seguides de les activitats de formació (39%) i la gestió de casos (23%).

Col·laboració amb altres agents



Qualitat de servei



El **grau de satisfacció** de les persones usuàries pel que fa a la gestió de casos se situa, de mitjana, en **8,6** sobre 10 el **2022** i **es manté molt alt durant tot el període analitzat.**

4. Acció comunitària i taules transversals

L'acció comunitària analitzada en aquest informe es concreta en **dues línies de treball diferenciades, complementàries i no excloents entre sí:**

TAULES TRANSVERSALS

Espais executius de coordinació pel treball transversal i multidisciplinar per l'abordatge de projectes comunitaris i problemàtiques socials complexes.

La seva composició i governança pot ser interna, interadministrativa o mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) i el seu abast pot ser acotat, abordant aspectes específics; o ampli, abordant temes heterogenis a nivell territorial.

El rol dels SMC ha participat en les taules pot ser:

- ❖ **Integrant** (sense liderar ni coliderar);
- ❖ **Coliderant**, juntament amb altres agents
- ❖ **Liderant i representant el Servei de Mediació** intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions.



PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA

Orientats a enfortir els vincles socials, el sentiment de pertinença a la comunitat, la millora de la cohesió social i promocionar la convivència.

- ❖ **Impulsats i liderats pel Servei de Mediació Ciutadana** i participats per diferents agents del territori, que requereixen d'un procés que suposa un desplegament de recursos i de temps del Servei de Mediació amb diferents accions (, dinamització d'espais de coneixença, tallers, observacions, etc.)
- ❖ **Coliderats entre diferents agents** (entitats, serveis municipals, professionals d'altres administracions, etc.) amb l'objectiu de millorar la convivència i en els que el Servei de Mediació aporta una visió mediatora al conjunt del projecte.
- ❖ **Participats pel SMC**



Les dades del Cercle permeten analitzar l'activitat comunitària, tant des del punt de vista de l'execució de l'activitat comunitària com de la consolidació i capacitat d'impuls de la mateixa⁵. Amb l'objectiu d'incorporar una mirada qualitativa a l'anàlisi, les dades dels Cercle es complementen amb la informació extreta de les memòries d'activitat de les accions comunitàries i taules transversals informades pels ens locals participants el 2022 per tal d'oferir una imatge més acurada de l'execució, consolidació i impuls de l'activitat comunitària a la província de Barcelona.

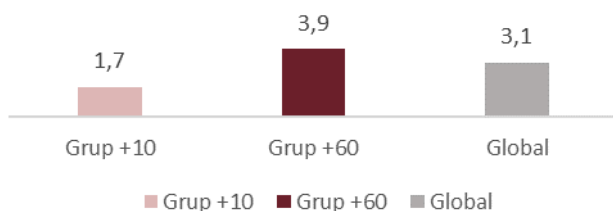
4.1. Taules transversals

Les taules transversals són espais que cerquen impulsar l'acció comunitària i l'abordatge de problemàtiques socials complexes fent participants als diferents agents socials i la ciutadania.

⁵ Els indicadors d'acció comunitària del Cercle de Comparació Intermunicipal d'aquest 2022 parteixen de la unificació d'indicadors ja existents en edicions anteriors. En aquest sentit, s'han agrupat els resultats dels indicadors d'anys previs relacionats amb el nombre d'intervencions comunitàries i el nombre de projectes compartits municipals per tal de mantenir l'anàlisi evolutiva de l'acció comunitària en l'àmbit de la mediació i no perdre la sèrie històrica.

Pel que fa a la dedicació, les dades del Cercle indiquen que el percentatge mitjà d'**hores de mediador/a** destinades a taules transversals és del **3,1%** l'any el 2022; molt similar al de l'any 2021 (3,55%).

Percentatge d'hores dedicades a taules transversals sobre el total d'hores de mediador/a per grup de comparació



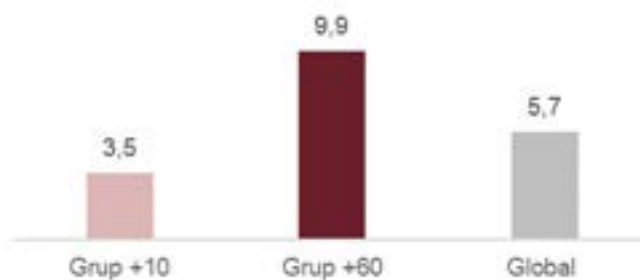
Ara bé, el Grup+60 dedica pràcticament el doble d'hores de mediador/a a taules transversals que el Grup+10 (**3,9%** i **1,7%**, respectivament), fent palesa la major capacitat d'impuls de l'acció comunitària per part dels ens locals de més dimensió.

Pel que fa a la constitució de les taules, la **mitjana anual de taules transversals** en les quals ha participat (liderant o co-liderant) cada SMC és de **5,7** el 2022.



Per **grups de comparació**, les també dades mostren una **diferència significativa** en el nombre de taules transversals participades pels SMC entre els ens locals de menor i major població.

Mitjana anual de taules transversals liderades o co-liderades pel SMC



Pel que fa a les dades sobre les activitats de taules transversals informades pels ens locals a través de les **memòries** trameses a la Diputació de Barcelona, permeten dur a terme una anàlisi de la metodologia emprada, els eixos de treball sobre els que se sustenten les taules i el perfil persones destinatàries.

CARACTERITZACIÓ DE LES TAULES TRANSVERSALS:



S'ha informat d'un total de **66** taules transversals diferents;



S'han desenvolupat per **20** municipis participants al Cercle (un 44,44% del total de municipis participants al Cercle);



El 63% de les taules transversals les han desenvolupat ens locals del Grup +60 i el 36% les del Grup +10;



La mitjana de reunions per taula se situa en 3,9, el 42% de les taules es repeteixen entre 1 i 2 vegades, mentre que el 5% ho fan entre 2 i 3 vegades, el 24% entre 3 i 4 vegades, un 9% entre 4 i 5 vegades i un 20% més de 5 vegades;



El nombre de reunions totals de taules transversals informades s'eleva a 257.



El **35%** de les accions comunitàries es desenvolupen amb una **METODOLOGIA interna amb ciutadania o entitats** (és a dir, amb la participació del personal dels ens locals, entitats del municipi i la ciutadania). En un **34%** de les accions s'opta per treballar exclusivament amb altres serveis de l'ens local, en un **31%** s'adopta una metodologia interadministrativa (amb la participació del personal de l'ens local i d'altres administracions públiques).



Pel que respecta a les diferències entre grups de població, els municipis del Grup +10 acostumen a utilitzar la **metodologia interna** (exclusivament amb altres serveis de l'ens local), mentre que els municipis del Grup +60 opten majoritàriament per la **metodologia interna amb la col·laboració de la ciutadania o entitats** del territori.



El **ROL** exercit pels SMC en les Taules Transversals ha estat principalment de **col·laboració (57%)**, seguit del co-lideratge (**28%**) i del lideratge (**15%**). Per grups de població la tendència és similar en els dos casos, tanmateix, en el cas del Grup +10 el percentatge d'actuacions on s'exerceix el rol de lideratge (**21%**) és lleugerament superior al del Grup +60 (**12%**).



Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES SERVEIS I DEPARTAMENTS** del propi ens local, es dona en un **92%** de les accions. Els serveis i departaments amb qui més col·laboració es registra són serveis socials (**14%**), educació (**11%**) i policia local (**11%**).



El **61%** de les taules transversals han comptat amb la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES ADMINISTRACIONS O ENTITATS**. Pel que fa a les administracions o entitats que col·laboren més habitualment amb els SMC destaquen especialment la Generalitat de Catalunya (**34%**), les Entitats del tercer sector (**23%**) o les Entitats veïnals (**12%**). La resta presenten percentatges més residuals.

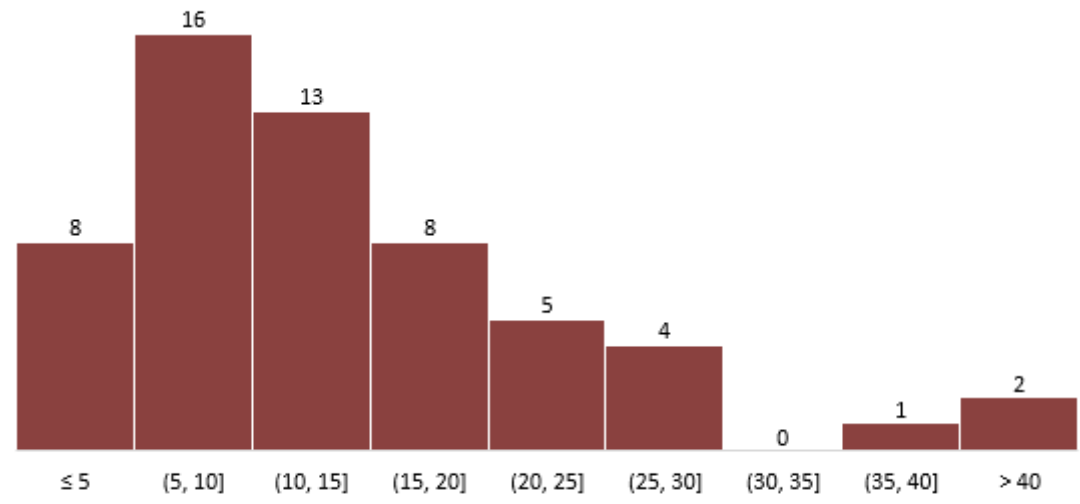


La **DISTRIBUCIÓ D'HORES** dedicades a la preparació, gestió i execució de les taules és similar: **48%** es destina a la gestió i preparació i **52%** es destina a la seva execució.



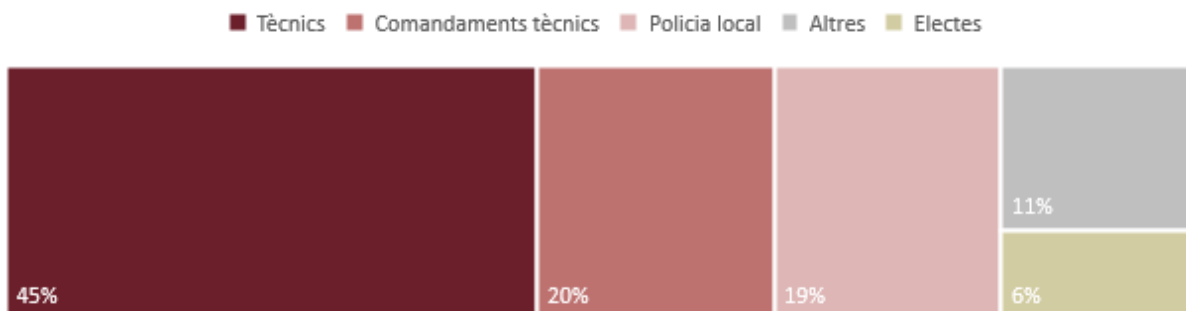
Pel que fa al **NOMBRE DE PROFESSIONALS**, la majoria de les taules transversals compten amb la participació d'entre 5 i 15 professionals⁶.

Nombre de professionals participants per taula transversal



Finalment, respecte al **PERFIL DELS PARTICIPANTS** de les taules, s'observa que es tracta majoritàriament de **personal tècnic (45%)**, seguit dels **comandaments tècnics (20%)** i de la **polícia local⁷ (19%)**.

Tipologia de destinataris de les Taules Transversals



⁶ Aquesta dada es disposa de 57 de les 66 taules informades.

⁷ El col·lectiu de la policia local s'ha informat globalment tot i que aquest estigui format per personal de comandament, tècnic i operatiu.

4.2. Acció comunitària

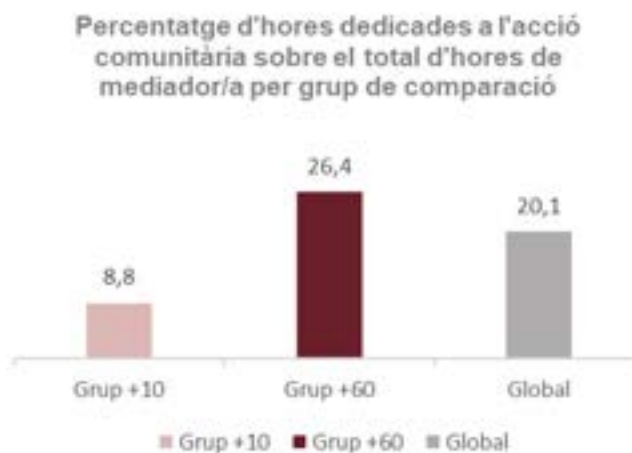
La capacitat dels ens locals per desenvolupar accions comunitàries està directament relacionada amb l'existència de serveis consolidats, que implica una certa maduresa organitzativa i recursos humans estables en el temps.

Tal com s'ha mencionat anteriorment en aquest informe, el percentatge d'hores dedicades a l'acció comunitària per mediador/a s'ha incrementat en els darrers anys i suposa l'any 2022 una cinquena part de la jornada dels mediadors/es.



Per **grup de comparació**, la mitjana de dedicació del Grup +60 es significativament superior a la del Grup +10.

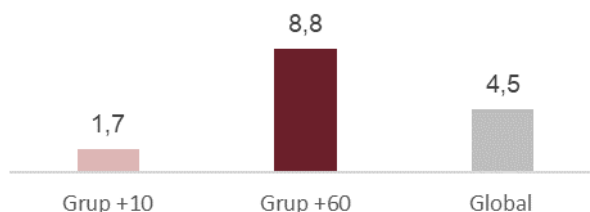
En efecte, els ens locals de més dimensió es caracteritzen per tenir un major recorregut històric en la prestació del servei, estructures organitzatives més consolidades i horaris de prestació més amplis i flexibles. En conseqüència, són ens locals amb més capacitat per diversificar les activitats del servei i enfocar-les cap a l'acció comunitària.



Pel que fa al **nombre mitjà anual de projectes d'acció comunitària** dels SMC, és de **4,5** el 2022.

Ara bé, per **grups de comparació** les dades mostren una **diferència significativa** entre els ens locals de menor i major població. Alguns dels factors que poden explicar aquesta diferència s'han esmentat anteriorment i inclouen l'antiguitat i experiència dels professionals del servei, els recursos disponibles o l'horari de prestació.

Nombre mitjà de projectes d'acció comunitària liderats o coliderats pel SMC



Pel que fa a les dades sobre les activitats d'acció comunitària informades pels ens locals a través de les **memòries** trameses a la Diputació de Barcelona, permeten dur a terme una anàlisi de la metodologia i eixos de treball sobre els que se sustenta l'acció comunitària i el perfil de les persones destinatàries⁸.



CARACTERITZACIÓ DELS PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA:



S'ha informat un total de 110 projectes d'acció comunitària diferents;



Desenvolupades per **26** municipis participants al Cercle (un 57,78% del total de municipis participants al Cercle);



El 69% de les accions informades les han desenvolupat ens locals del Grup +60 i el 31% les del Grup +10;



La mitjana de repeticions per acció se situa en 12 vegades, el 57% de les accions es repeteixen entre 1 i 5 vegades, el 16% ho fan entre 6 i 10 vegades, un 10% entre 10 i 15 vegades, un 3% entre 15 i 20 vegades, un 5% entre 20 i 25 vegades, i un 9% més de 25 vegades;



El nombre total d'accions comunitàries informades s'eleva a 1.320 accions;



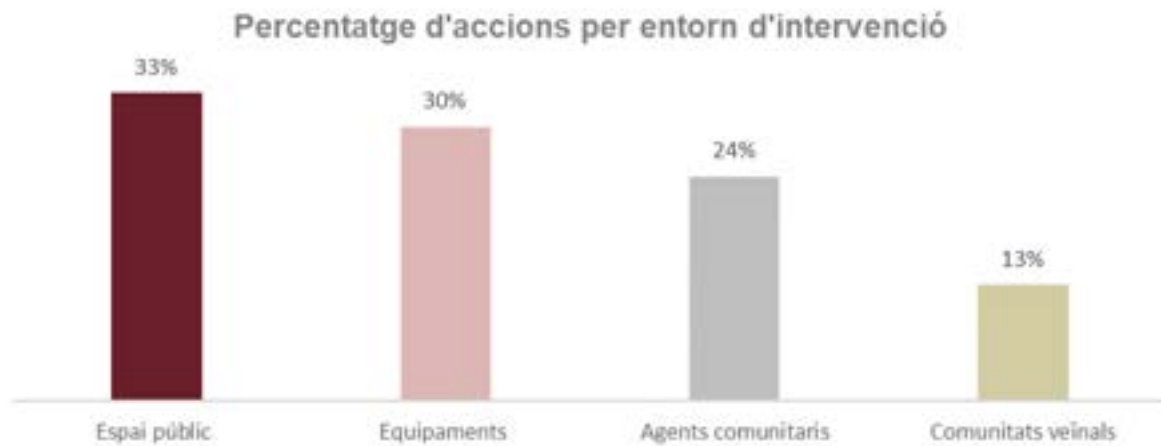
El **95%** de les accions informades es concentren en municipis amb un **IVSO menor de 100**.

⁸ L'IVSO és l'Índex de Vulnerabilitat Social. Es tracta d'una mesura sintètica del nivell de benestar de la població dels municipis de la demarcació de Barcelona.



Amb tot, un **73%** de les activitats d'acció comunitària **FORMEN PART D'UN PROGRAMA** mentre que un **27%** són **accions individuals** no emmarcades en cap programa concret.

Les accions s'enfoquen principalment en dos entorns d'intervenció: els **espais públics (33%)** i els **equipaments (30%)**.



Respecte al **ROL** exercit pels SMC en les accions comunitàries, ha estat principalment el de **lideratge (50%)**, seguit del co-lideratge (**36%**) i la col·laboració (**14%**).

En el cas dels dos entorns d'intervenció principals, l'**espai públic** i els **equipaments**, no s'observen diferències significatives respecte la tendència general. En el cas de l'**espai públic**, el rol principal és el de lideratge (**54%**), seguit del co-lideratge (**35%**) i la col·laboració (11%). En el cas dels **equipaments**, lideratge i colideratge suposen el 50% respectivament.



El **42%** de les accions comunitàries es desenvolupen amb una **METODOLOGIA** interadministrativa (en col·laboració amb altres administracions). En un **28%** de les accions s'opta per treballar només amb altres serveis de l'ens local i un **26%** es desenvolupen en col·laboració amb la ciutadania. Només un 4% de les accions es realitzen sense cap col·laboració.

En el cas de l'**espai públic**, la metodologia principal és interna (**49%**), seguida de les metodologies interadministrativa i interna en col·laboració amb la ciutadania (**24%**, respectivament). Així, les accions comunitàries a l'espai públic liderades únicament per l'SMC (en solitari) representen només el **3%**.

En el cas dels **equipaments**, la metodologia més utilitzada és la interadministrativa (**61%**), seguida de la interna en col·laboració amb la ciutadania (**18%**), la interna (**12%**) o en solitari (**9%**).





Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES SERVEIS I DEPARTAMENTS DEL PROPI ENS LOCAL**, es dona en un **71%** de les accions ha participat un altre servei o departament del propi ens. En el cas dels dos entorns d'intervenció principals (l'**espai públic** i els **equipaments**), el percentatge es situa lleugerament per sobre en el cas dels espais públics (76%) i lleugerament per sota en el cas dels equipaments (61%).

Els serveis amb qui més es col·labora són els serveis socials (**14%**), el servei de joventut i infància (**10%**) i el servei d'educació (**10%**).



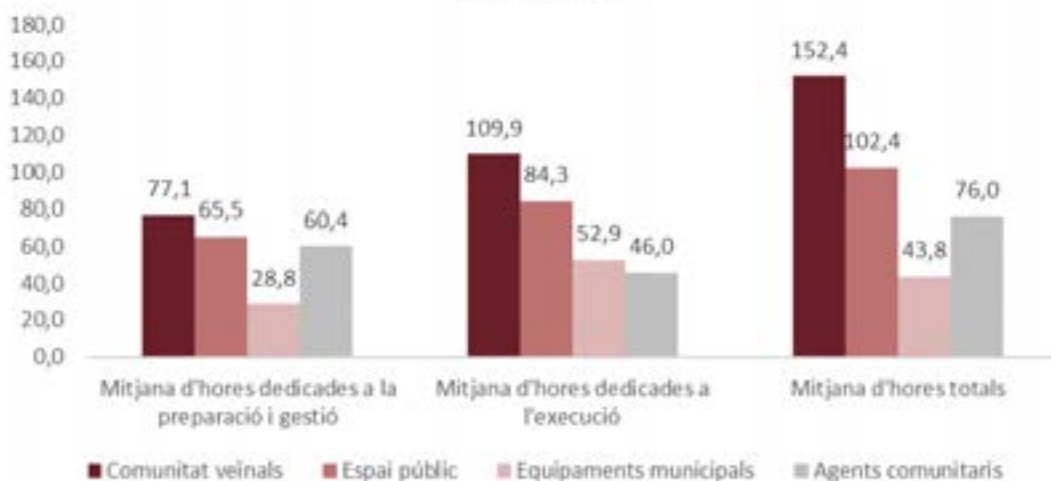
Pel que fa a les **ALTRES ADMINISTRACIONS O ENTITATS** en accions comunitàries, participen en un **56%** de les accions. Entre els principals col·laboradors trobem la Generalitat de Catalunya (**30%**), les Entitats del tercer sector (**21%**), la Diputació de Barcelona (**10%**) i les entitats veïnals (**10%**). En el cas dels dos entorns d'intervenció principals, l'**espai públic** i els **equipaments**, el percentatge de participació d'altres administracions o entitats és inferior en el cas dels espais públics (38%) i superior en el cas dels equipaments (85%).

De fet, en el **70%** de les accions realitzades en col·laboració amb altres administracions hi han participat també altres departaments o serveis del mateix ens local. Per tant, les accions que es desenvolupen amb altres administracions també compten amb la participació d'altres serveis locals, impulsant així el treball transversal i la col·laboració, co-creació i generació de coneixement.



El nombre **d'HORES DEDICADES a la preparació i gestió** de l'acció comunitària és inferior al nombre d'hores dedicades a la seva execució (**46%** i **54%** respectivament). El temps global, de preparació i gestió i d'execució varia en funció de l'acció.

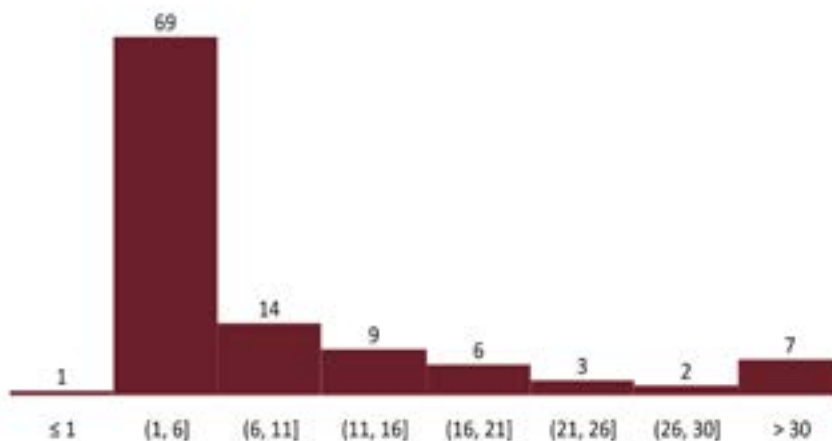
Nombre d'hores de professionals per espai de convivència







Pel que fa als **PROFESSIONALS NECESSARIS per desenvolupar l'acció comunitària**, les dades mostren que la majoria d'accions requereixen entre 1 i 5 professionals.

Nombre de professionals que participen a l'acció comunitària



Pel que fa als participants, l'acció comunitària es caracteritza per dirigir-se a un públic ampli i heterogeni. L'anàlisi del **NOMBRE DE PARTICIPANTS PER ACCIÓ** es presenta a continuació:



| Percentatge d'accions | Nombre de persones participants |
|-----------------------|---|
| 45% | Entre 2 i 25  |
| 24% | Entre 25 i 75   |
| 31% | Més de 75    |

La **mitjana de participants** per acció se situa en **165** participants. Ara bé, aquesta dada per grups de població és significativament diferent: **116** participants de mitjana per acció al Grup +10 i **189** per al Grup +60.



Respecte al **PERFIL DE LES PERSONES/ORGANITZACIONS DESTINATÀRIES** de les accions comunitàries, la majoria han anat dirigides a la **ciutadania en general (55%)**, seguides dels **centres educatius (19%)** i les **entitats del municipi (5%)**.

Tipologia d'organitzacions destinatàries de les accions comunitàries

■ Centres educatius ■ Ciutadania en general ■ Entitats ■ Organització pròpia ■ Altres



Pel que fa al **PERFIL DE DESTINATARIS SEGONS L'EDAT**, un **22%** de les accions es concentren en el públic adult, el **21%** respectivament estan dirigides a **totes les edats** i també als joves, un **16%** als **adolescents**, un **10%** a la **gent gran** i un **10%** als **infants**.



Percentatge d'accions

Persones participants

10%

Infants (fins a 12 anys)



16%

Adolescents (12 a 16 anys)



21%

Joves (16 a 29 anys)



16%

Adults (30 a 65 anys)



10%

Persones grans (>65 anys)



21%

Totes les edats



5. Accions de formació i sensibilització

Les activitats de **formació i sensibilització** a la ciutadania i al personal dels ens locals en l'àmbit de la mediació són **clau per assolir els objectius** dels SMC per afavorir una societat més pacífica i capaç d'abordar dialogadament els seus conflictes.

Tot i que aquestes activitats representen un **percentatge reduït del temps de dedicació dels professionals** de la mediació (destinen al voltant del **3%** del seu temps a realitzar actuacions de **formació** i un **2%** a accions de **sensibilització**), tenen un impacte considerable sobre la ciutadania.

5.1. Accions de formació

Volum d'activitat

El **nombre mitjà d'assistents a les activitats de formació per cada 1.000 habitants** se situa en **5,2** persones, valor lleugerament inferior al del **2021**. Igualment, es registra un lleuger descens en el percentatge d'hores dedicades a aquestes activitats sobre el total d'hores anuals dels mediadors/es.



Aquesta reducció del temps es pot explicar pel fet que els SMC han apostat per les actuacions comunitàries, segurament perquè tenen una major capacitat de transformació social i constitueixen ara un element de prevenció.

Pel que fa a l'anàlisi per grups de comparació, s'observa una diferència entre el nombre d'assistents a activitats de formació del 20% per cada 1.000 habitants entre el Grup +10 i el Grup +60. També s'observa una **diferència** en el nombre d'assistents del **2** punts percentuals en el % de **dedicació dels professionals**, major en els municipis del Grup +10.

| | Grup +10 | Grup +60 |
|---|----------|----------|
| Nombre d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants i relació amb la població | 5,9 | 4,9 |
| % de dedicació dels professionals a la formació en funció de la població | 4,0% | 2,0% |

Impuls de la col·laboració amb altres agents

El % d'activitats de formació gestionades en col·laboració amb altres agents, tal com s'ha vist en apartats anteriors, és del **38,7%** el **2022**, mantenint la tendència del 2021 després dels increments que s'havien produït els anys anteriors.

Per **grups de comparació**, s'observen diferències de gairebé **7 punts** percentuals.

| | Grup +10 | Grup +60 |
|---|----------|----------|
| % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració d'altres agents | 42,3 | 35,4 |

Qualitat de servei



El **grau de satisfacció** de les persones usuàries amb les activitats de formació se situa, de mitjana, en un **8,8** sobre 10 el **2022**.

Pel que fa a les **memòries** trameses a la Diputació de Barcelona, permeten dur a terme una anàlisi de la metodologia i eixos de treball sobre els que se sustenten les accions de formació i el perfil de les persones destinatàries.

CARACTERITZACIÓ DE LES ACCIONS FORMATIVES:



S'ha informat d'un total de 110 activitats formatives diferents, en **36** de les quals han participat altres administracions o agents (un 33% del total).



La mitjana de repeticions per activitat formativa se situa en 4,3 vegades: el 81% de les activitats es repeteixen entre 0 i 5 vegades, el 6% ho fa entre 5 i 10 vegades, un 3% entre 10 i 15 vegades, un 6% entre 15 i 20, un 3% entre 20 i 25 i un 1% més de 25 vegades.



El nombre total d'activitats de formació informades s'eleva a 279 activitats de formació.



Un **63%** de les activitats formatives **FORMEN PART D'UN PROGRAMA o projecte d'acció comunitària** mentre que un **37%** són **activitats formatives** no emmarcades en cap programa concret.



Respecte al **ROL** exercit pels SMC en les activitats de formació, ha estat principalment el de **lideratge** (82% de les accions), seguit del co-**lideratge** (13%) i la col·laboració (5%).



Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES SERVEIS I DEPARTAMENTS del propi ens local**, en un **39%** de les accions ha participat un altre servei o departament del propi ens. Els serveis amb qui més col·laboració es registra són **Educació** (24%), **Joventut** i **Infància** (19%) i **Esports** i **Polícia local** (7% respectivament).



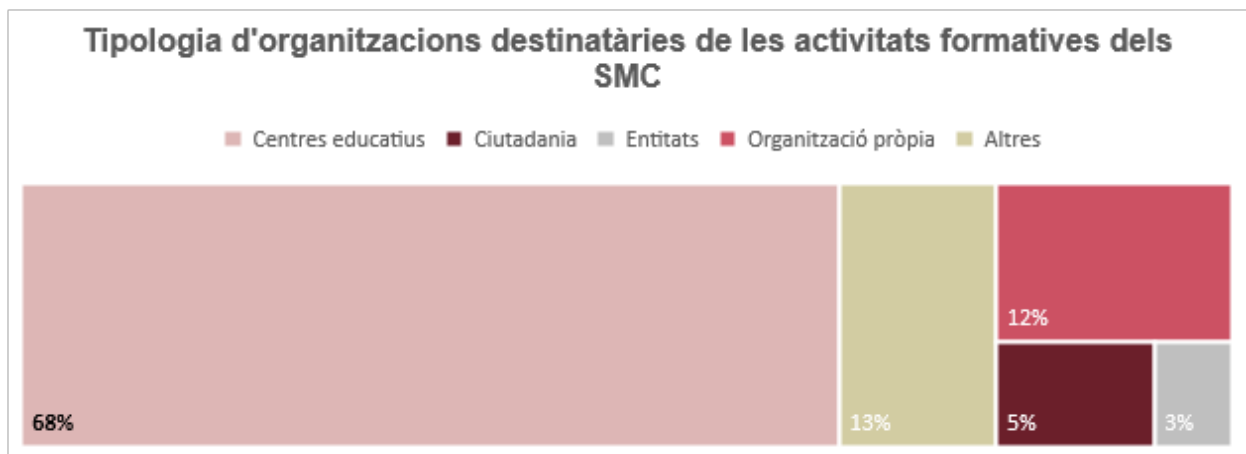
Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES ADMINISTRACIONS O ENTITATS**, s'observa que les tres entitats i institucions que més acostumen a col·laborar amb els SMC son: la Generalitat de Catalunya (principalment a través de centres educatius), que col·labora en un **77%** de les activitats de formació; les entitats veïnals i culturals, en un **5%** respectivament, i altres administracions o agents (sense especificar), que col·laboren en un **5%** les accions formatives. La resta d'entitats i institucions suposen constitueixen el 8% restant.



El **TEMPS DE DEDICACIÓ A LA PREPARACIÓ, GESTIÓ I EXECUCIÓ DE L'ACTIVITAT** de formació es distribueix de la següent manera: el **36%** del temps es destina a la seva gestió i preparació i el **64%** del temps es destina a la seva execució.



Respecte el **PERFIL DE PERSONES/ORGANITZACIONS DESTINATÀRIES** de les activitats de formació, la majoria de les accions han anat dirigides als **centres educatius** (68%), seguides de la pròpia organització (12%) i de la **ciutadania** (5%).



Per **grups de comparació**, els **centre educatius** són els destinataris que reben **més formació en tots dos grups**.

| | Grup +10 | Grup +60 |
|---------------------|----------|----------|
| Centres educatius | 67% | 69% |
| Ciutadania | 6% | 4% |
| Entitats | 4% | 0% |
| Organització pròpia | 14% | 8% |
| Altres | 10% | 19% |



L'anàlisi del **PERFIL DE PARTICIPANTS segons l'edat** mostra que un **38%** de les activitats de formació de l'SMC van dirigides al públic adult, un **25%** als **joves d'entre 16 i 29 anys**, un **23%** als menors de **entre 12 i 16 anys**, un **10%** als infants i un **1%** a la **gent gran**. Un **3%** de les activitats es destinen a un públic sense restriccions d'edat.



| Percentatge d'accions | Nombre de persones participants | |
|-----------------------|---------------------------------|--|
| 10% | Infants (fins a 12 anys) | |
| 23% | Adolescents (12 a 16 anys) | |
| 25% | Joves (16 a 29 anys) | |
| 38% | Adults (30 a 65 anys) | |
| 1% | Persones grans (>65 anys) | |
| 3% | Totes les edats | |

Pel que fa als **grups de comparació**, les diferències entre els perfils de les persones destinatàries no són significatives exceptuant el col·lectiu dels **infants** (fins a 12 anys), amb una diferència de **9 punts** (superior en el **Grup +10**) i el col·lectiu dels **joves** (de 16 a 29 anys), amb també **9 punts** percentuals de diferència (en aquest cas, superior en el **Grup +60**).

| | Grup +10 | Grup +60 |
|---------------------------------|----------|----------|
| Infants (fins a 12 anys) | 16% | 5% |
| Adolescents (12-16 anys) | 26% | 27% |
| Joves (16-29 anys) | 21% | 30% |
| Adults (30-65 anys) | 34% | 35% |
| Persones Grans (més de 65 anys) | 0% | 3% |
| Totes les edats | 3% | 0% |

5.2. Accions de sensibilització

Volum d'activitat

El **nombre mitjà d'assistents a les activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants** és de **8,8 el 2022**.

Pel que fa al percentatge **d'hores de dedicació dels mediadors/es a activitats de sensibilització** s'ha situat molt lleugerament per sobre del **2%** el **2022**. Aquest percentatge s'ha anat reduint en els últims anys (passant del 3,9% el 2017 al 2,1% el 2022).

Per tant, de la mateixa manera que succeeix amb les activitats de formació, la **reducció del percentatge d'hores de dedicació** dels mediadors/es a activitats de sensibilització **no ha impedit** que el nombre de **persones assistents** a les activitats s'**incrementi**. Això s'explica per que l'experiència acumulada d'anys d'exercici dels professionals de la mediació que fa que siguin cada vegada més eficients.



Per **grups de comparació** s'identifica una **diferència** significativa pel que fa al nombre mitjà d'assistents a activitats de sensibilització: el Grup +60 se situa **8 punts** per sobre del Grup +10. En canvi, el percentatge del temps de dedicació dels professionals no presenta diferències significatives.

| | Grup +10 | Grup +60 |
|--|----------|----------|
| Nombre d'assistents a activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants i relació amb la població | 3,7 | 12,0 |
| % d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre el total d'hores de mediador/a | 1,8% | 2,3% |

Impuls de la col·laboració amb altres agents

El % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents és del **56%** el **2022**, **13 punts** percentuals per sota del 2021.

Per **grups de comparació**, s'observa un diferència de gairebé **12 punts** percentuals, **superior** en el **grup +60**.



| | Grup +10 | Grup +60 |
|--|----------|----------|
| % d'activitats de sensibilització gestionades i/o realitzades en col·laboració d'altres agents | 48% | 59% |

Grau de satisfacció



El **grau de satisfacció** de les persones usuàries amb les **activitats de sensibilització** se situa, de mitjana, en un **8,6** sobre 10 el **2022**.

Les dades sobre les activitats de sensibilització informades pels ens locals a través de les **memòries** trameses a la Diputació de Barcelona permeten analitzar la metodologia i eixos de treball de les activitats de sensibilització i el perfil de les persones destinatàries.

CARACTERITZACIÓ DE LES ACCIONS DE SENSIBILITZACIÓ:



S'ha informat d'un total de 115 activitats de sensibilització diferents: en **45** de les quals han participat altres administracions o agents (un 39% del total); El 61% de les activitats de sensibilització restants (**69**) s'han desenvolupat sense la participació d'altres administracions o agents.



La mitjana de repeticions per activitat de sensibilització se situa en 3,3 vegades: el 81% de les activitats es repeteixen entre 1 i 5 vegades, el 6% ho fan entre 5 i 10 vegades, un 3% entre 10 i 15, un 6% entre 15 i 20 i un 4% es repeteixen més de 20 vegades.



El nombre total d'activitats de sensibilització informades s'eleva a 297 activitats.



L'anàlisi de les dades de les activitats de sensibilització mostra que un **57%** de les activitats **FORMEN PART D'UN PROGRAMA** mentre que un **43%** són **activitats de sensibilització** que no estan emmarcades en cap programa concret.



Respecte al **ROL** exercit pels SMC en les activitats de sensibilització, aquest ha estat principalment el de **lideratge (68%)**, seguit del co-**lideratge (17%)** i la col·laboració (**16%**).



Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES SERVEIS I DEPARTAMENTS del propi ens local**, es dona en un **43%** de les accions de sensibilització. Els serveis amb qui més col·laboració es registra són **Educació (18%)**, **Serveis Socials (10%)** i **Joven-tut i Infància (8%)**.



Respecte a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES ADMINISTRACIONS O ENTITATS que col·laboren habitualment amb els SMC**, la **Generalitat de Catalunya** (principalment, a través dels centres educatius) ho fa en un **46%** de les accions, l'Ajuntament en un **21%**, les Entitats del Tercer Sector en un **7%** i el Consell Comarcal en un **7%**. El 19% restant es distribueix entre altres administracions.



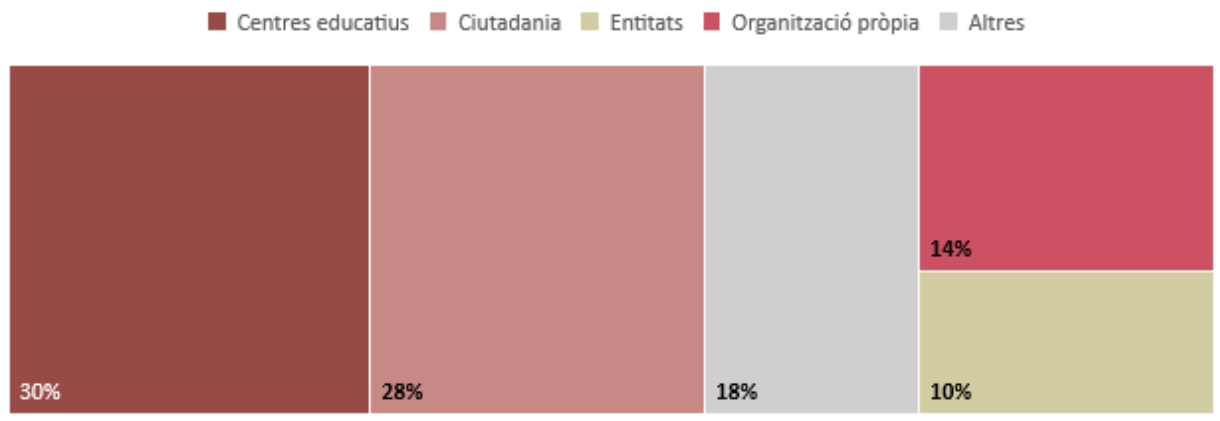
Pel que fa al **TEMPS DE DEDICACIÓ A LA PREPARACIÓ, GESTIÓ I EXECUCIÓ DE LES ACTIVITATS** de sensibilització, es distribueix de la següent manera: el **42%** del temps es destina a la gestió i la preparació i el **58%** restant es destina a l'execució.





Respecte el **PERFIL DEL COL·LECTIU DE DESTINATARIS** de les activitats de sensibilització es dirigeixen principalment a: un **30%** han anat dirigides als **centres educatius**, un **28%** a la **ciutadania** i un **14%** a la **pròpia organització**. El 28% restant es distribueix entre altres tipologies d'entitats i organitzacions.

Destinatari de les activitats de sensibilització









Per **grups de comparació**, no s'identifiquen diferències significatives exceptuant la col·laboració amb entitats, que és major pel grup +60.

| | Grup +10 | Grup +60 |
|---------------------|----------|----------|
| Centres educatius | 31% | 29% |
| Ciutadania | 26% | 29% |
| Entitats | 7% | 13% |
| Organització pròpia | 17% | 13% |
| Altres | 19% | 17% |



Pel que fa a **L'EDAT DELS PARTICIPANTS**, un **39%** de les activitats es dirigeixen a la categoria d'adults, un **17%** als **joves**, un **12%** a la categoria d'adolescents, un **7%** a la **gent gran** i un **6%** als infants. Un **19%** de les activitats es destinen a un públic sense restriccions d'edat.

| Percentatge d'accions | Perfil de les persones participants | |
|-----------------------|-------------------------------------|---|
| 6% | Infants (fins a 12 anys) |  |
| 12% | Adolescents (12 a 16 anys) |  |
| 17% | Joves (16 a 29 anys) |  |
| 39% | Adults (30 a 65 anys) |  |
| 7% | Persones grans (>65 anys) |  |
| 19% | Totes les edats |  |

Per **grup de comparació**, tots dos grups enfoquen les activitats de sensibilització a la categoria d'adults amb més d'un 34% i un 48% per el grup +10 i grup +60 respectivament. Així mateix, s'identifica una aposta dels municipis del **grup +10** cap al col·lectiu de **joves** amb un diferència de **13 punts** percentuals **positius** respecte el grup +60.



| | Grup +10 | Grup +60 |
|---------------------------------|----------|----------|
| Infants (fins a 12 anys) | 11% | 3% |
| Adolescents (12-16 anys) | 8% | 13% |
| Joves (16-29 anys) | 23% | 10% |
| Adults (30-65 anys) | 34% | 48% |
| Persones Grans (més de 65 anys) | 4% | 10% |
| Totes les edats | 21% | 15% |

6. Activitats d'assessorament

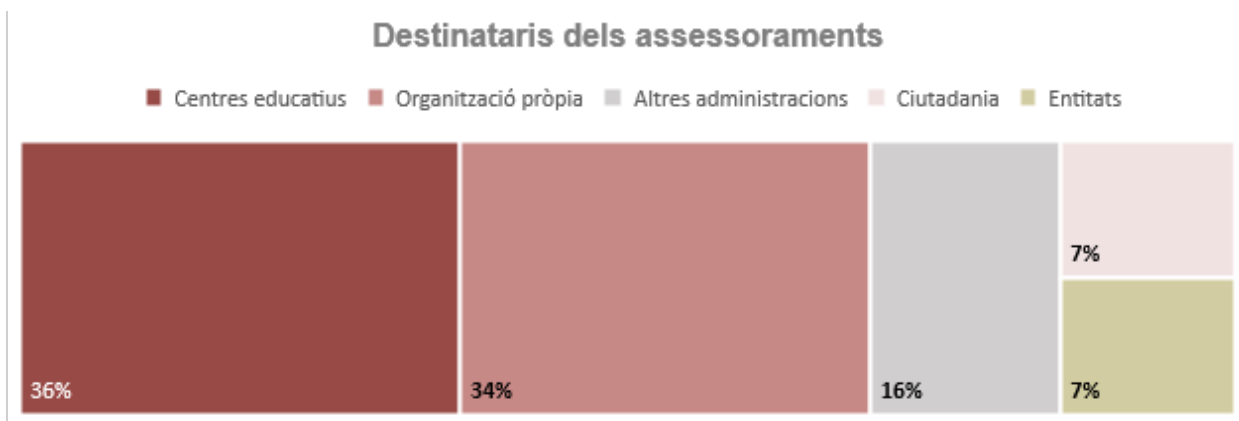
El percentatge **d'hores dedicades per part dels mediadors/es a les activitats d'assessorament se situa l'any 2022 en el 2,8%** del total d'hores treballades.

L'any 2020 va ser l'any en el qual els SMC van fer més assessorament a la pròpia organització. Això mostra la utilitat dels SMC en el moment de la pandèmia. Aquests nivells d'assessorament han caigut l'any 2022.

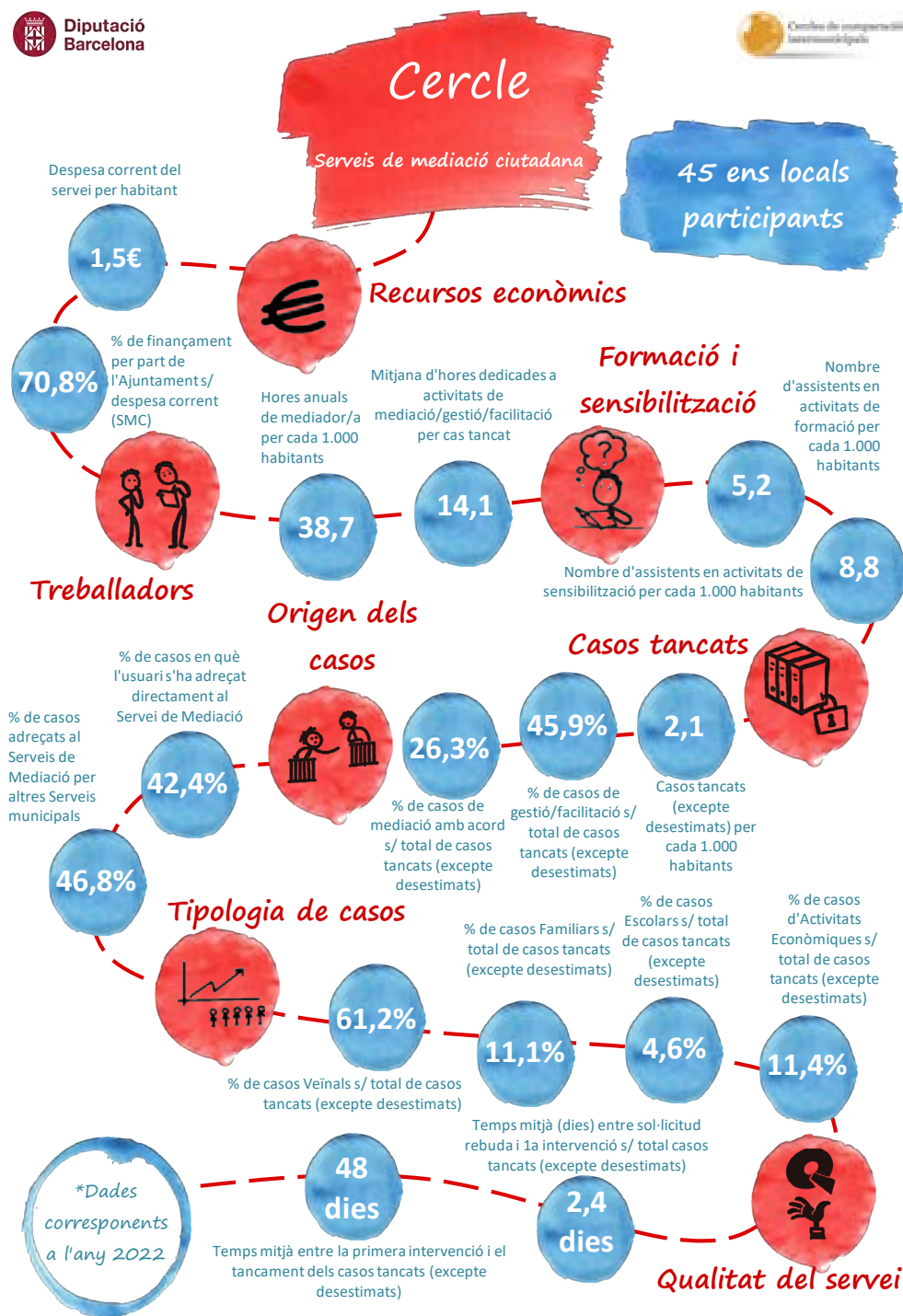
Per **grups de comparació**, s'identifica una diferència de pràcticament **4 punts** percentuals .

| | Grup +10 | Grup +60 |
|--|----------|----------|
| % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a | 5,4 | 1,4 |

Respecte el **perfil dels destinataris**, la majoria dels assessoraments han anat dirigits als **centres educatius (36%)**, seguit de la pròpia organització (**34%**), la **ciutadania i les entitats (7% respectivament)**. El 16% restant es distribueix entre altres administracions.



7. Principals indicadors del 2022



Cercles de Comparació Intermunicipals. Servei de Programació. DIPUTACIÓ DE BARCELONA

8. Tallers de millora

Els dies 28 de juny i 12 de juliol del 2023 es van celebrar de manera presencial els tallers de millora de la 13a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Mediació Ciutadana de la Diputació de Barcelona. Durant els tallers, les persones assistents van **intercanviar experiències** sobre el què ha succeït i quina ha estat l'evolució dels Serveis Públics de Mediació Ciutadana l'any 2022, el darrer amb restriccions derivades de la pandèmia de la Covid-19.

Durant la jornada, es van portar a terme **dues dinàmiques de grup** per tal d'aprofundir en la diagnosi individualitzada de cada ens participant i també oferir un espai de reflexió col·lectiva i d'intercanvi de coneixement pràctic entre les persones assistents.

La primera dinàmica, anomenada "**Respon al regidor o a la regidora**", tenia per objectiu donar valor a la utilitat del Quadre Resum d'Indicadors (QRI) i a la documentació que es genera des del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals de la Diputació de Barcelona per preveure una resposta a les possibles preguntes estratègiques que poguessin realitzar els responsables polítics del servei, especialment els nous electes del 28 de maig de 2023.

Així doncs, aquesta primera dinàmica va permetre elaborar una resposta, basada en dades, a una pregunta sobre el servei hipotèticament formulada per un nou regidor o una nova regidora.



A nivell metodològic, es van oferir als diferents grups una sèrie de cartes (cap per avall), cadascuna de les quals contenia una possible pregunta d'una nova regidora o d'un nou regidor. Les preguntes eren diferents i cada persona, en representació de cada ens, havia de respondre la pregunta (triada a cegues) mitjançant la selecció d'alguns dels seus indicadors.

La finalitat era fer una anàlisi individual del QRI, destacant un o dos indicadors que donaven resposta a l'aspecte que es preguntava i sis altres indicadors que ajudaven a contextualitzar el perquè. També es podia assenyalar, en cas que hi hagués, algun altre factor (no recollit al QRI) que influís en la resposta a la pregunta. Finalment, es podien compartir els resultats de l'anàlisi amb la resta de les persones de la taula.

Les plantilles que es van fer servir són les següents:



La segona dinàmica, anomenada **“Un problema, una solució”**, tenia per objectiu generar propostes de millora sobre aspectes concrets dels diferents serveis. Per estructurar-les, els representants de cada ens local va preparar 2 o 3 preguntes curtes sobre aspectes del seu dia a dia, dificultats no resoltes, dubtes, incerteses o qualsevol inquietud respecte el servei. Posteriorment, es va iniciar un torn de debat ordenat, durant el qual cada persona va formular la seva pregunta i la resta de participants hi van donar resposta.

Els resultats d'aquesta segona dinàmica han estat classificats per àmbits i són els que es presenten a continuació.

GESTIÓ INTERNA DEL SERVEI

PROACTIVITAT I INNOVACIÓ

Alguns serveis de mediació ciutadana han començat a oferir el servei al seu territori de manera descentralitzada a través de diverses oficines o fins i tot de manera itinerant, és a dir, apropant els punts d'atenció a la ciutadania utilitzant espais municipals coneguts i accessibles (casals de barri, espais de gent gran, etc.) o permetent, en funció de les necessitats, el desplaçament del personal mediador a diferents entorns i espais d'intervenció.

Tanmateix es tracta d'una política d'atenció molt ben rebuda per part de la ciutadania, es necessita disposar de recursos suficients per a que el servei itinerant o descentralitzat no vagi en detriment de la seva qualitat.

Durant el debat també es planteja la necessitat d'adaptar-se als diferents conflictes que afecten a la societat en general i que s'agreugen especialment als centres educatius. Per donar la millor resposta, es proposen diferents vies d'intervenció:

- > Oferir eines restauratives al personal docent.
- > Oferir càpsules formatives a l'alumnat.



PROACTIVITAT I INNOVACIÓ

- > Oferir opcions específiques als joves amb conductes de risc que afecten l'espai públic o infractors de les ordenances municipals de convivència, per exemple, a través de Mesures Alternatives a la Sanció Econòmica (MASE).
- > Fomentar l'intercanvi d'experiències entre el públic objectiu (tallers de comunicació no violenta, cercles de diàleg, etc.)

Es destaca igualment que les funcions dels serveis de mediació ciutadana es limiten a la detecció, contenció i avís als serveis competents de les problemàtiques que s'identifiquen quan van més enllà de les competències que té atribuïdes.

En tot cas, des dels SMC s'afavoreix i es promou el treball en xarxa, especialment pel que fa als projectes de promoció de la convivència, de la mediació restaurativa i d'acompanyament, és necessària la col·laboració multidisciplinària entre diferents agents (centres educatius, sector del lleure, ajuntament, etc.).

Pel que fa la mediació a l'àmbit comunitari, es destaca la necessitat de trobar espais d'intercanvi amb la ciutadania i les entitats del territori, així com el treball conjunt amb altres serveis municipals. En algunes experiències d'èxit el treball des de l'acció comunitària ha implicat una disminució del nombre de casos atesos per part dels SMC..



LLISTES D'ESPERA

Amb l'objectiu d'oferir una millor qualitat i d'optimitzar el recursos, algun servei ha començat a aplicar les llistes d'espera. Aquesta política li ha permès:

- > Garbellar millor els casos atesos.
- > Millorar el seguiment de les intervencions.
- > Agilitzar el tancament dels casos.
- > Millorar el benestar emocional del personal mediador.

Durant el debat, es reflexiona sobre les possibilitats d'augmentar l'eficiència del servei, ja sigui agrupant i prioritzant els casos per tipologia, limitant el nombre d'intervencions, aplicant terminis màxims pel tancament del cas o de carència per a la seva reobertura, etc.

GARANTIR ELS DRETS DE LES PARTS IMPLICADES

Per tal d'evitar la vulneració dels drets de les parts implicades, es plantegen diferents solucions:

GARANTIR ELS DRETS DE LES PARTS IMPLICADES

- > Quan es detecta una vulneració de la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació que afecta a alguna de les parts implicades, el servei de mediació ciutadana pot contactar amb el servei competent (servei municipal d'igualtat, policia local, etc.) per informar de la situació i fins i tot fer una valoració tècnica conjunta o fer un acompanyament de la persona usuària. En aquest sentit, s'apunta que SOS Racisme privilegia la mediació com element de sensibilització i reflexió en lloc d'un procediment penal. Es destaca la conveniència de poder treballar amb els serveis jurídics municipals i també amb professionals de psicologia, entenent la mediació com un procediment ampli.
- > Pel que fa a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, es destaca que la mediació ciutadana no està considerat un servei essencial i que, com a conseqüència, alguns ens locals tenen dificultats per accedir al padró municipal per consultar les dades d'alguna de les parts implicades. En aquest sentit, es pot legitimar l'obtenció de les dades personals mancants (nom complet, telèfon, etc.), tant a través dels diferents serveis municipals com a través de vies alternatives (com per exemple, a través de l'altra part implicada), quan l'Administració pública que requereix, o a qui es comuniquen les dades personals, les necessita per a una missió d'interès públic o en l'exercici dels poders públics que li són conferits, és a dir, quan es dona la necessitat per exercir una competència atribuïda (article 6 del Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 - Reglament General de Protecció de Dades, RGPD). En aquest sentit, es posa de manifest que comunicar-se per via telefònica és molt més àgil que no pas enviar les comunicacions per carta a cadascuna de les parts, ja sigui amb la intermediació dels agents cívics o per correu certificat.



GESTIÓ DE LA COMUNICACIÓ I AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DE LA CIUTADANIA

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

Per tal d'avaluar la satisfacció de les persones usuàries, molts serveis de mediació ciutadana ofereixen la possibilitat d'emplenar una enquesta de satisfacció un cop s'acaben les intervencions i es tanca el cas. Tanmateix, com moltes persones no l'acaben retornant, es plantegen diferents solucions per millorar-ne la participació:

- > Allargar el termini per retornar emplenada l'enquesta de satisfacció
- > Enviar una enquesta via WhatsApp fent servir eines com Google Forms

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

- > Abreujar l'enquesta, fent inclús una única pregunta: "Recomanaries el Servei de Mediació Ciutadana?" per centrar l'avaluació en l'índex *Net Promoter Score* o NPS (en català: puntuació neta del promotor).

XARXES SOCIALS

En un món cada vegada més digitalitzat, s'obren més i més canals de comunicació, com són les xarxes socials, que els serveis de mediació ciutadana municipals poden aprofitar sempre i quan la dotació de recursos i la disponibilitat del personal ho permetin. En aquest sentit, es proposen diferents maneres de gestionar aquestes eines:

- > En col·laboració amb l'àrea de comunicació de l'ajuntament, tant si és aquesta qui fa la redacció del contingut a publicar i envia al servei de mediació ciutadana les diferents propostes per a la seva validació, com si és el propi servei de mediació ciutadana qui fa la redacció de les propostes i és l'àrea de comunicació qui les valida i les publica.
- > Publicant directament des del servei de mediació ciutadana a les xarxes socials que li són pròpies (es recomana etiquetar l'ajuntament per fomentar que els continguts esdevinguin virals). La col·laboració amb l'àrea de comunicació es reserva en aquest cas per a publicacions a la pàgina web municipal i la difusió de les notes de premsa.

Pel que fa al públic objectiu de les xarxes socials, hi ha consens entre els participants en que es tracta d'un col·lectiu jove.

DIFUSIÓ DEL SERVEI (MÉS ENLLÀ DE LES XARXES SOCIALS)

Per millorar el coneixement del servei per part de la ciutadania i també dels altres departaments municipals, es presenten diferents maneres de difusió a banda de les xarxes socials:

- > Fer xerrades a la ràdio local sobre situacions de conflicte i tipus de prestacions que ofereix el servei de mediació ciutadana.
- > Fer bustiada del díptic a tota la ciutat o zones específiques.
- > Oferir píndoles formatives sobre temes concrets.
- > Publicar una guia de bon veïnatge.
- > Organitzar tallers adreçats als presidents de comunitats.



DIFUSIÓ DEL SERVEI (MÉS ENLLÀ DE LES XARXES SOCIALS)

- > Publicar articles de premsa i utilitzar els mitjans locals (butlletins, diaris, etc.) per difondre infografies i díptics.
- > Sistematitzar la difusió amb API's.
- > Muntar estands d'informació o punts d'atenció en dies assenyalats al municipi i/o festes commemoratives de dies internacionals.
- > Fomentar el contacte amb els altres serveis municipals, especialment la policia local i l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC).
- > Treballar amb els agents derivadors i aprofitar els grups que ja funcionen (consell consultiu de la gent gran, grups d'alfabetització, etc.).

Es destaca també la necessitat de preveure l'impacte que poden tenir les actuacions de difusió en l'increment del nombre de casos atesos pel servei municipal de mediació ciutadana.

Pel que fa als derivadors, es posa de manifest la necessitat de cuidar-ne la relació i fer seguiment de l'evolució dels casos rebuts des de cada àrea per tal d'identificar variacions i oportunitats de millora, tant en la coordinació com en la comunicació amb els diferents agents.

En el cas de cercar voluntariats, durant el debat es posa de manifest la impossibilitat d'integrar aquesta figura als serveis de mediació ciutadana, atès que les administracions públiques no poden incorporar voluntaris (Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme). El que sí que es pot és establir convenis de col·laboració amb entitats prèviament constituïdes, les quals sí que poden comptar amb personal voluntari.



GESTIÓ I ABORDATGE DE CASOS

CASOS CONCRETS

Durant les dinàmiques de grup es posen sobre la taula diferents aspectes crítics de la gestió de conflictes, concretament:

- > **Casos familiars:** degut a la complexitat que poden presentar es recomana establir, des d'un principi, pautes, límits i fites que les parts implicades han de complir per poder avançar en el procés de mediació i la resolució del conflicte. En tractar-se habitualment de casos multipart, és important localitzar i acotar el conflicte. Per actuar en aquesta tipologia de casos és recomanable, si s'escau, la coordinació amb els serveis socials.
- > **Casos veïnals:** a nivell de procediment i tot i la dificultat, hi ha consens en que l'interlocutor ha de ser inicialment el president de la comunitat de veïns. Tanmateix, per a la resolució del conflicte, a banda de les sessions individuals, es poden cercar altres actors principals mitjançant cercles de diàleg o cercles restauratius. Per trobar-los, cal

formular preguntes assertives del tipus: Què està passant? Com ho vius? Què podem fer per resoldre-ho?

En el cas concret d'una comunitat de veïns amb una averia de l'ascensor que impedeix un veí amb mobilitat reduïda sortir al carrer, es destaca el paper impulsor que pot assumir el servei de mediació ciutadana, sense oblidar que ha de coordinar-se i ha de comptar amb la col·laboració d'altres serveis municipals (serveis socials, urbanisme, habitatge, etc.).

La tasca preferent del servei de mediació ciutadana és la coordinació i acompanyament a la comunitat per arribar a acords.

Pel que fa als conflictes derivats de contractes privats com els que puguin tenir els veïns amb un administrador de finques, algunes vegades es dona trasllat del cas a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC). Altres vegades, apoderant el ciutadà, es pot insistir directament des del servei de mediació per a que l'Administrador assumeixi la responsabilitat en la resolució del cas, tot intentant mantenir-lo com a aliat al llarg del procés.

- > **Salut mental:** existeix una manca d'adaptació dels procediments que es pot traduir en dèficits o manca de protocols per tractar els casos agreujats per problemes de salut mental. Tot i així, des dels serveis de mediació ciutadana es pot contactar amb altres serveis competents per facilitar la gestió del cas (serveis socials, policia local, cos de mossos d'esquadra, etc.), amb l'objectiu d'identificar els familiars o els responsables de la persona amb trastorn de salut mental.

Alguns ens locals també han establert espais de coordinació amb els centres de salut per realitzar intervencions de manera coordinada, tenir una visió sistèmica i centrar-se també en els entorns.

Durant el debat, també es dona l'exemple d'algun cas concret en que la resolució no pot esperar-se únicament gràcies a la intervenció del servei de mediació ciutadana, com el conflicte en que una part té síndrome de diògenes.

En cas en que no hi hagi diagnòstic específic de la persona implicada o sigui difícil la interlocució, es recomana fomentar un vincle de confiança amb algun familiar, una amistat o un veí o veïna que puguin ser actors de referència. Amb aquest propòsit, es poden fer servir les xarxes de coneixences, les quals són més fàcils d'identificar als municipis de menor població gràcies als residents del propi barri, la policia local i els serveis socials.

Finalment, es destaca l'escolta com l'element fonamental per gestionar aquells casos en que hi ha una resistència de la persona implicada envers el servei de mediació ciutadana.



CASOS CONCRETS

- > **Desnonaments:** en aquests casos, les intervencions per part del servei de mediació ciutadana se centren en les fases prèvies a l'execució de l'ordre judicial corresponent, especialment en l'abordatge de la convivència. En alguns ens locals, es creen taules transversals per prendre decisions de forma coordinada entre els diferents serveis municipals implicats.
- > **Tinença d'animals:** partint de la premissa que els animals de companyia formen part de la unitat familiar, des dels serveis de mediació ciutadana es treballa en la corresponsabilització dels propietaris prioritant la informació front a les sancions, tot treballant conjuntament amb la policia local i l'oficina municipal de benestar animal. Alguns serveis organitzen també accions de promoció del civisme i la convivència oferint formació i instal·lant punts d'informació, especialment en cas de modificació de les ordenances municipals que els hi són aplicables. En aquest sentit, des de la Diputació de Barcelona es pot oferir suport per elaborar materials diversos i oferir un discurs comunicatiu conjunt a nivell de tota la demarcació.
- > **Mediació reparadora:** considerant que els principals beneficiaris de les Mesures Alternatives a la Sanció Econòmica (MASE) són persones joves i per tal d'arribar també a la resta de col·lectius, es comenta la necessitat d'involucrar a les parts implicades en la pròpia definició de les mesures per tal d'establir models d'intervenció reparadora que s'adaptin a cada possibilitat, preguntant fins i tot a les persones afectades què és el que poden fer.
- > **Conflictes recurrents:** el procediment habitual és el tancament i la reobertura del cas cada vegada que es repeteix el conflicte. Algunes vegades es poden aplicar períodes de carència per a la reobertura o, al contrari, tractar la reobertura del cas de forma prioritària.
- > **Mediacions no voluntàries:** durant el debat es presenta algun cas en que la mediació ha estat forçada per una resolució judicial, afegint complexitat al conflicte. En aquests casos, es recomana fer servir espais facilitadors del treball conjunt per pal·liar o cercar alternatives als desacords. Es planteja la mediació restaurativa només com últim recurs.
- > **Casos desestimats:** es destaca la necessitat i conveniència d'oferir a les parts implicades vies alternatives per a la resolució del cas.



9. Annex: Relació d'activitats desenvolupades pels ens locals

9.1. Taules transversals

| CIVISME | |
|--|----------------------|
| Nom de la taula | Ens local |
| Pacte pel civisme | Castelldefels |
| Coordinació en contenció, cura i promoció del civisme i la convivència durant la festa major | Montornès del Vallès |
| Comissió Cívica | Olesa de Montserrat |
| Comissió treball civisme | Sant Adrià del Besòs |



CONVIVÈNCIA

| Nom de la taula | Ens local |
|---|--|
| Taula per la convivència | Abrera, Arenys de Munt, Hostalets de Pierola, Igualada, Montornès del Vallès, Sant Feliu de Llobregat, Sant Martí de Tous i Vilafranca del Penedès |
| Comissió tècnica de convivència | Arenys de Munt |
| Taula social i de convivència | Cornellà de Llobregat |
| Grup treball nova Ordenança Civisme i Convivència | Mataró |
| Comissió Convivència i Drets Civils | Sabadell |
| Comissió d'estudi avantprojecte de l'ordenança de Civisme i Convivència de Sabadell | Sabadell |
| Xarxa de Convivència Ciutadana | Vic |
| Taula Transversal Districte I, II i III - Convivència i civisme | Viladecans |



CONVIVÈNCIA

| Nom de la taula | Ens local |
|----------------------------|------------------------|
| Consell per la Convivència | Vilafranca del Penedès |

EDUCACIÓ

| Nom de la taula | Ens local |
|---|---------------|
| Xarxa educativa al barri de Lloreda | Badalona |
| Comissió del programa d'acompanyament educatiu (PAE) | Castelldefels |
| Espai coordinació en matèria educativa | Mataró |
| Comissió Treball Guia Educativa | Rubí |
| Comissió Treball Projecte Aprenentatge Servei Centres E.S.O | Rubí |



EDUCACIÓ

| Nom de la taula | Ens local |
|---|---|
| Comissió coordinació "Aprentatge i servei (A.P.S)" | Rubí |
| Participació sessió plenària Ciutat i Escola | Sabadell |
| Taula de treball d'absentisme escolar i estratègies de mediació | Mollet del Vallès |
| Comissió Social d'Absentisme. Atenció restaurativa a famílies i escoles davant problemes d'absentisme | Sant Boi de Llobregat |
| Pla Educatiu d'Entorn | Cardedeu, Igualada, l'Hospitalet de Llobregat, Mataró i Sabadell (Zona nord i Zona sud) |
| Comissió Operativa Pla Educatiu d'Entorn Zona Nord | Sabadell |





INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

| Nom de la taula | Ens local |
|--|---------------------|
| Taula d'infància i adolescència | Badalona i Cardedeu |
| Consell de la Infància | Castelldefels |
| Xarxa Socioeducativa d'infància i adolescència - pla educatiu d'entorn | Olesa de Montserrat |
| Grup de treball Infants, joves i famílies comissió d'estiu districte 6 | Sabadell |

JOVENTUT

| Nom de la taula | Ens local |
|--|-------------------------------|
| Taules de joves dels municipis | Consell Comarcal del Berguedà |
| Comissió comunitària de la unitat de Joves migrants sols | Mataró |

JOVENTUT

| Nom de la taula | Ens local |
|------------------------|------------------------|
| Taula xarxa Promo Jove | Prat de Llobregat (el) |
| Taula de Joventut | Sant Adrià del Besòs |

MASE

| Nom de la taula | Ens local |
|---|---------------------------|
| Coordinació MASE | Castelldefels |
| Taula de coordinació Intervencions barri Ausiàs March | Gavà |
| Comissió de valoració MASE | Les Franqueses del Vallès |
| Comissió del programa de Mesures alternatives a la sanció | Sant Pere de Ribes |
| Equip de Valoració (MASE) | Vic |





SALUT / BENESTAR EMOCIONAL

| Nom de la taula | Ens local |
|--|---|
| Taula de benestar emocional | Badalona |
| Salud mental i convivència | Cornellà de Llobregat |
| Taula de salut comunitària | L'Hospitalet de Llobregat, Santa Coloma de Gramenet |
| Pla Local de Salut | Mataró |
| Taula Salut Mental Mataró | Mataró |
| Coordinació Benestar emocional | Mataró |
| Suport al Grup Motor Taula de Salut | Sabadell |
| Pla Local d'Adiccions i Salut Mental | Sabadell |
| Grup motor de salut de la Taula de Salut Comunitària del Sud | Sabadell |

SALUT / BENESTAR EMOCIONAL

| Nom de la taula | Ens local |
|-------------------------------------|-----------------------|
| Taula de Salut comunitària del Sud | Sabadell |
| Suport al Grup Motor Taula de Salut | Sabadell |
| Taula de Salut Mental i Addiccions | Santa Coloma Gramenet |



SEGURETAT

| Nom de la taula | Ens local |
|--|------------------------|
| Coordinació Mossos Esquadra, Policia Local i SMC taller seguretat, gestió conflicte Cerdanyola | Mataró |
| Taula Pla Local de Seguretat | Prat de Llobregat (el) |
| Taula de treball percepció d'inseguretat Barri Les Torres | Rubí |
| Taula de treball amb Policia Local | Santa Coloma Gramenet |



XARXA PROFESSIONALS TREBALL COMUNITARI

| Nom de la taula | Ens local |
|--|---------------------------|
| Pla de Desenvolupament comunitari al barri de Pomar | Badalona |
| Pla de Regeneració Urbana Integral de Les Planes – La Florida | L'Hospitalet de Llobregat |
| Espai de coordinació tècnica "Eix territorial Bellvitge – el Gornal" | L'Hospitalet de Llobregat |
| Taula d'acció social Àrea 3- Servei Comunitari | Mataró |
| Taula comunitària del barri de Rocafonda | Mataró |
| Coordinació amb A.V.V. Barri Cerdanyola | Mataró |
| Grup motor zona nord -CODIS | Sabadell |
| Xarxa de professionals de la Zona Nord (CODIS) | Sabadell |
| Xarxa de professionals de Torre-romeu | Sabadell |
| Xarxa de professionals de Can Puiggener | Sabadell |

| ALTRES | |
|---|--|
| Nom de la taula | Ens local |
| Xarxa antirumors | Rubí, Sabadell |
| Comissió de prevenció, detecció i intervenció de l'assetjament entre iguals (infants i joves) | Igualada i Consell Comarcal de l'Anoia |
| Grup de Treball Transversal Resolució de Conflictes | Granollers |
| Grup de Treball de Casos Complexes | Granollers |
| Comissió de treball SMC i SS | Olesa de Montserrat |
| Comissió amb habitatge per a la recerca de pisos | Caldes de Montbui |
| Taula Municipal d'Habitatge | Cerdanyola del Vallès |
| Protocol d'Actuació Mesa de Mal Ús de l'Habitatge (PACMUH) | Santa Coloma Gramenet |
| Taula d'Igualtat de tracte i no-discriminació de l'Anoia | Consell Comarcal de l'Anoia |
| Fòrum Ciutat Inclusiva Agenda 2030 | Mataró |





| ALTRES | |
|--|------------------------|
| Nom de la taula | Ens local |
| Comissió per la Igualtat, comissió de treball | Vilafranca del Penedès |
| Taula Gestió Casos Ocupació | Mataró |
| Taula del Protocol d'Ocupacions | Prat de Llobregat (el) |
| Taula de Treball percepció d'inseguretat davant casos d'ocupacions | Rubí |
| Grup d'Acció Social "Sempre Acompanyats" (impuls de relacions suport i benestar gent gran) Barris Espronceda i Campoamor | Sabadell |
| Taula tècnica per a definició de protocols de violències masclistes a Mataró | Mataró |
| Taula de treball Observatori de violència masclista i estratègies de Mediació per a la prevenció | Mollet del Vallès |
| Taula de diàleg interreligiós | Badalona |
| Comissió del pla de xoc antiresidus | Cornellà de Llobregat |

ALTRES

| Nom de la taula | Ens local |
|--|---------------------------|
| Comissió per la gestió positiva dels conflictes -pràctiques restauratives als instituts i a i Joventut | Cornellà de Llobregat |
| Comissió de Serveis Socials del Pla Local d'Acció Comunitària Inclusiva (PLACI) | Igualada |
| ERESS - Espai de Reflexió Ètica de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Igualada | Igualada |
| Comissió de seguiment del Pla Local per la Diversitat sexual, afectiva i de gènere | L'Hospitalet de Llobregat |
| Coordinació amb associacions veïnals | Manresa |
| Comissió de coordinació Projecte Papallona (per facilitar espais interacció al Barri de Rocafonda) | Mataró |
| Taula casos espais públics amb comunitat del poble gitano | Mataró |
| Taula coordinació Agents cívics i Agents cívics nocturns | Mataró |
| Comissió espais convivencials | Mataró |





| ALTRES | |
|---|------------------------|
| Nom de la taula | Ens local |
| Coordinació Oficina Benestar Animal | Mataró |
| Coordinació en relació a conflictes en piscines a l'època estival | Montornès del Vallès |
| Comissió de preparació 25è aniversari | Prat de Llobregat (el) |
| Comissió barris i comunitats | Rubí |
| Comissió comunitària plaça de les Termes | Sabadell |
| Comissió de festes de Torre-romeu | Sabadell |
| Comissió de festes de Can Puiggener | Sabadell |
| Taula d'Accessibilitat Universal | Sant Cugat del Vallès |
| Grup d'intervenció a l'espai públic | Sant Vicenç dels Horts |
| Taula de treball Any Nou Xinés | Santa Coloma Gramenet |

9.2. Activitats d'acció comunitària

| EQUIPAMENT | | | |
|-------------------|---|--|------------------------|
| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
| Biblioteca | Intervenció amb joves a la biblioteca de Can Peixauet. | Treball amb un grup de joves disruptius | Santa Coloma Gramenet |
| Casal d'estiu | Casal d'estiu infantil amb oferta artística - Urban Art Districte 6 | Oferta d'oci artístic, durant el període d'estiu, dirigit a joves | Sabadell |
| Centres Educatius | Acompanyament a centres educatius | Acompanyament a centres educatius en creació de comissions de convivència, sensibilització i formació a la comunitat educativa, supervisió a alumnes mediadors | Esparreguera |
| Centres Educatius | Convivència infància i joventut | Acompanyament integral als centres educatius del municipi en l'abordatge dels conflictes i el foment de la cultura del diàleg i la mediació | Arenys de Munt |
| Centres Educatius | Intervencions en casos d'assetjament escolar | Acompanyament integral als centres educatius en l'abordatge de l'assetjament entre iguals | Sabadell |
| Centres Educatius | Pràctiques restauratives als centres educatius | Assessorament i formació a comunitats educatives i dinamització cercles | Prat de Llobregat (el) |





| EQUIPAMENT | | | |
|-------------------|--|--|---------------------------|
| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
| Centres Educatius | Dinamització del Fòrum de Joves | Dinamització del "Fòrum de Joves de Mataró"(creat per joves de 5 instituts per la generació de coneixement col·lectiu) | Mataró |
| Centres Educatius | Grup de famílies de l'escola Joan Montllor | Espai de foment de coneixença i cohesió entre famílies i de participació conjunta d'aquestes amb la comunitat educativa de l'escola | Sabadell |
| Centres Educatius | Facilitació sessions de l'espai de debat educatiu | Facilitació sessions de l'espai de debat educatiu | Castelldefels |
| Centres Educatius | Col·laboració IES Ribot i Serra (alumnat modul de projecte del cicle superior d'Integració Social) | Facilitar a l'alumnat un context real de desenvolupament del treball, proposta d'actuacions i implementació de petites iniciatives en un barri, amb participació d'entitats. | Sabadell |
| Centres Educatius | Projecte "Enfortint la convivència als centres educatius amb pràctiques restauratives" | Formació comunitat educativa i dinamització de la xarxa restaurativa | L'Hospitalet de Llobregat |
| Centres Educatius | Projecte de mediació escolar a centres educatius de secundària | Implementar mirada restaurativa i acompanyament als serveis de mediació escolar) | Igualada |

EQUIPAMENT

| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
|-------------------|--|--|---------------------------|
| Centres Educatius | Projecte de Mediació Restaurativa a Centres Educatius de Primària | Implementar mirada restaurativa i acompanyament als serveis de mediació escolar) | Igualada |
| Centres Educatius | Seminari de mediació al Centre de Recursos Pedagògics per compartir experiències de mediació escolar | Participació en el grup de treball per compartir experiències de mediació escolar i assessorament. Grup constituït per professorat responsable dels programes de mediació escolar dels centres participants, CRP i servei de mediació. | Sabadell |
| Centres Educatius | Projecte de mesures restauratives a la sanció i expulsió escolar (IES Ventura Gassol) | Programa de mesures alternatives a l'expulsió escolar | Badalona |
| Centres Educatius | Aprenentatge servei "El criquet ens uneix" | Projecte de cohesió social entre joves a través de l'esport posant en valor les diferents identitats culturals | L'Hospitalet de Llobregat |
| Centres Educatius | Projecte Traça Zona Nord CODIS | Promoció d'espais per generar vincles entre els centres educatius i les famílies | Sabadell |
| Centres Educatius | Suport lingüístic a famílies xineses | Suport lingüístic a famílies xineses per facilitar la comunicació amb els centres educatius | Santa Coloma Gramenet |





| EQUIPAMENT | | | |
|---------------------------------------|---|--|-----------------------|
| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
| Centres Educatius | Cercle restauratiu escolar | Treball cercle restauratiu escolar (abordatge assetjament) | Cerdanyola del Vallès |
| Centres Educatius i intergeneracional | Cultura a Torre-romeu: Ciutats en Dansa i Vivint el Circ | Projecte intergeneracional al voltant de la dansa amb la realització d'un espectacle final i projecte de circ amb alumnes de 5é de 3 escoles | Sabadell |
| Escola i comunitat | Créixer a l'hort (Can Puiggener) per facilitar espais de trobada vinculats a un hort comunitari | Espai d'ocupabilitat, interacció, vincle i suport mutu entre dones al voltant d'un hort urbà | Sabadell |
| Esplai | Projecte Fem Esplai (Intervenció comunitària D6è) | Promoure la creació d'un esplai, potenciant un grup de joves amb interès en organitzar activitats de lleure, i generar interès en els infants | Sabadell |
| Esportiu | Torneigs de futbol | Co-organització 2 torneigs de futbol a l'estiu | Montornès del Vallès |
| Esportiu | Esport Inclusiu Zona Nord CODIS | Projecte Esport Inclusiu amb la finalitat d'impulsar espais de relació entre joves i persones amb diversitat funcional a través de la pràctica de l'esport | Sabadell |

EQUIPAMENT

| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
|---------------------------|--|---|-----------|
| Exposició | Exposició "Posem-hi els 5 sentits. 20 anys de mediació a Mataró" | Exposició "Posem-hi els 5 sentits. 20 anys de mediació a Mataró" | Mataró |
| Grup de suport mutu dones | Atzavara (Agents Comunitàries de Salut) | Grup de suport entre dones diverses (cultural i generacionalment), creació de vincles amb els serveis i equipaments del barri i formació sobre aspectes de salut d'interès per les participants | Sabadell |
| Joves | "La Serra Jove es connecta" | Espai d'acompanyament i formació a joves que han abandonat precoçment els estudis, per tal que puguin avançar en el procés d'inserció laboral | Sabadell |
| Salut | "Actius i salut" (recursos per la salut comunitària) | Inclusió del SMC dins el marc de recursos per la salut comunitària | Cardedeu |
| Salut i comunitat | Nodrim Torre Romeu | Acció per la generació de vincle i de socialització al voltant de l'aprenentatge i d'hàbits nutricionals saludables | Sabadell |
| Salut i comunitat | "Activa't i batega amb el barri" | Tallers de ioga, etc, treball d'hàbits de vida saludables i la generació de vincles entre la ciutadania | Sabadell |





| EQUIPAMENT | | | |
|--------------|------------------------------------|--|-----------|
| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
| Teatre fòrum | Teatre fòrum al barri de Rocafonda | Teatre participatiu per la reflexió social i d'aprenentatge preventiu de l'abordatge positiu de conflictes | Mataró |
| Centre cívic | Pati de les olors "Can Puiggener" | Espai cohesió intergeneracional i intercultural al voltant d'un hort de plantes aromàtiques al centre cívic i foment ús centre cívic com a punt de trobada i d'enfortiment de relacions comunitàries | Sabadell |

| ESPAI PÚBLIC | | | |
|-----------------------|---|--|-------------------------|
| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
| Actuació en una plaça | "Espais d'escolta, espais de convivència" | Espai d'escolta al carrer per promoure la convivència | Mataró |
| Actuació en una plaça | "De la terra al plat" | Exposició circular al voltant de la diversitat gastronòmica i la sobirania alimentària (per promoure la cohesió i donar valor a la diversitat) | Mataró |
| Actuació en una plaça | Escape City | Gimcana a la Plaça Rafael Alberti pel coneixement de l'espai públic | Sant Feliu de Llobregat |

ESPAI PÚBLIC

| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
|------------------------------|--|--|-----------------------------|
| Actuació en una plaça | Reordenació de la plaça de la Salut per fer-ne un espai inclusiu | Prospecció, proposta de reordenació d'una plaça i reforç treball presencial per dinamitzar l'espai | Sant Feliu de Llobregat |
| Anàlisi i diagnosi | Projecte comunitari "Construïm Parc Europa" | Treball amb els agents comunitaris del barri, professionals etc i observació d'espais en la fase de diagnosi prèvia a la proposta d'accions per donar resposta integral a situacions particulars del barri | Barberà del Vallès |
| Anàlisi i diagnosi | Mapeig de Barris | Treball amb entitats veïnals, policia local i mossos per identificació dels conflictes existents i fer un mapa virtual dinàmic | Sant Vicenç dels Horts |
| Assetjament | Espais lliures de bullying | Formació en assetjament entre iguals a professionals de l'educació no formal i acreditació a entitats | Consell Comarcal de l'Anoia |
| Dinamització hort comunitari | Créixer a l'hort Torre Romeu | Creació d'un espai comunitari d'encontre intercultural, Inter generacional i relació social al voltant d'un hort comunitari | Sabadell |
| Espai de col·laboració | Servei d'Intervenció Comunitària a l'Espai Públic | Col·laboració amb el servei d'intervenció comunitària i el teixit comunitari i implementació d'actuacions amb enfocament restauratiu | Viladecans |
| Espai de col·laboració | Mediació Natural a Viladecans | Espai de facilitació, col·laboració i assessorament al servei d'agents cíviques per gestionar els conflictes i projectes a l'espai públic | Viladecans |





| ESPAI PÚBLIC | | | |
|--------------|--|--|---|
| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
| MASE | Mesures alternatives a la sanció econòmica | Entrevistes persona sancionada i coordinació interna amb entitats. | Castelldefels |
| MASE | Mediació reparadora | Programa de MASE | L'Hospitalet de Llobregat |
| MASE | Programa de MASE | Programa MASE | Abrera, Sant Pere de Ribes, Vic i Consell Comarcal de l'Anoia |
| MASE | Mesures alternatives a la sanció econòmica MASE | Programa MASE | Igualada, les Franqueses del Vallès, Olesa de Montserrat i Vilafranca del Penedès |
| MASE | MASE (Cercle restauratiu: convivència i civisme) | Programa MASE | Badalona |
| MASE | Mediació reparadora - mesures alternatives a la sanció econòmica | Programa MASE | Caldes de Montbui i Consell Comarcal d'Osona |
| MASE | Boxing Day (MASE) | Programa MASE (relació amb programa d'introducció a la boxa) | Sant Boi de Llobregat |

ESPAI PÚBLIC

| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
|---|---|---|---------------------------|
| Memòria viva | Memòria Viva Les Termes (Intervenció comunitària D6è) | Projecte comunitari al voltant del sentiment de pertinença al barri basat en les vivències personals de joves i de gent gran (generació d'espais de trobada per reforçar els vincles entre el veïnat) | Sabadell |
| Mesures penals alternatives | Mediació en relació al Departament de Justícia | Facilitació espai de diàleg entre ciutadania i justícia (mesures alternatives penals) | Prat de Llobregat (el) |
| Mesures penals alternatives | Col·laboració amb el programa de mesures penals alternatives (Justícia) | MPA (mesures penals alternatives) | Abrera |
| Prevenió drogoaddiccions i coordinació d'actuacions en cas d'infraccions comeses per persones drogodependents | Pla supramunicipal 'Cabal baix' | Col·laboració en el projecte per donar resposta estructurada a la problemàtica de drogodependència (coord. formació i sensibilització) | Olesa de Montserrat |
| Prevenió radicalització | Estratègia de Prevenió dels extremismes violents | Desenvolupament d'una multiplicitat d'accions preventives de la radicalització violenta (sensibilització, formació, acompanyament, | L'Hospitalet de Llobregat |





| ESPAI PÚBLIC | | | |
|--|--|---|-----------------------|
| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
| | | actuacions per promoure la cohesió social, i coordinació i treball amb els agents del territori) | |
| Prospecció i creació de xarxa amb entitats | Projecte Barris | Prospecció espais destacats, identificació de referents positius i treball amb entitats | Santa Coloma Gramenet |
| Sensellarisme | Atenció a persones en situació de sensellarisme a l'espai públic | Prospecció i vinculació amb les persones que viuen al carrer i coordinació amb altres serveis | Santa Coloma Gramenet |
| Servei de mediació en l'oci nocturn | Mediació Nocturna | Servei de mediació en l'oci nocturn | Sant Cugat del Vallès |
| Treball amb joves a l'espai públic | Aproximació a joves del Jardí Maria Ruzafa Caro | Prospecció i observació i vinculació amb els joves i les seves necessitats, gestió positiva d'un conflicte entre 2 grups de joves des d'intervenció socioeducatives restauratives | Santa Coloma Gramenet |
| Treball amb joves a l'espai públic | Prospecció/Aproximació a joves als voltants dels IES | Prospecció, observació dels espais que fan ús adolescents i joves i vinculació, especialment als voltants dels IES que formen part del programa Centres per la Convivència | Santa Coloma Gramenet |

| ESPAI PÚBLIC | | | |
|---|--|---|-----------|
| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
| Treball de coordinació tècnica i treball comunitari | Dinamització del barri d'Ausiàs March | Treball amb l'equip de territori per l'apropament dels recursos públics, el foment del teixit veïnal i la promoció d'una identitat territorial positiva | Gavà |
| Treball de coordinació tècnica i treball comunitari | Comissió Socioeducativa de Can Puiggener | Coordinació amb la Comissió socioeducativa de Can Puiggener i organització tallers per joves entorn la música per donar valor a la interculturalitat i celebració del dia universal del dret dels infants | Sabadell |



| COMUNITAT DE VEÏNS | | | |
|--------------------|---|--|-----------|
| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
| Acompanyament CCVV | Intervenció en espai públic al barri de Can Morral per la dinamització i acompanyament a CCVV | Acompanyament a CCVV en implementació i seguiment del pla de treball pactat amb cada comunitat | Abrera |



| COMUNITAT DE VEÏNS | | | |
|-----------------------------|--|--|--------------------------|
| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
| Acompanyament CCVV | Cohesió i gestió comunitats de veïns | Acompanyament a comunitats veïnals en la instal·lació d'ascensors | Cerdanyola del Vallès |
| Acompanyament CCVV | Acompanyament a les comunitats de veïns/es | Acompanyament a les comunitats: anàlisi i avaluació, gestió comunitària i seguiment pla de treball | Vic |
| Acompanyament CCVV | Acció comunitària en el marc de la convivència i participació | Visites presencials i contacte amb els veïns i veïnes de les comunitats seleccionades | Vilafranca del Penedès |
| Assessorament | Formació lideratges comunitaris | Espai de tutoria personalitzada i consulta ràpida a presidents i responsables de comunitats per resoldre temes relacionats amb la aplicació de la llei de la propietat horitzontal | Santa Perpètua de Mogoda |
| Assessorament i capacitació | Suport comunitats veïns i veïnes | Capacitació i acompanyament als referents de les comunitats veïnals | Montornès del Vallès |
| Diagnosi | Participació en el Programa "Estimada casa, querido barrio" contacte amb els veïns | Treball en la fase de diagnosi: contacte amb els veïns les comunitats escollides | Badalona |

| COMUNITAT DE VEÏNS | | | |
|--------------------------------|--|---|-----------------------|
| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
| Diagnosi i proposta actuacions | Diagnosi convivencial- Pla Local de Convivència-Quadre de Comandament | Diagnosi de les necessitats convivencials i disseny de solucions dins el Pla Local de Convivència del municipi | Viladecans |
| Dinamització espais | Intervenció Comunitària Pla Integral Primer de Maig | Facilitació d'espais de dinamització comunitària al voltant d'un procés de possible rehabilitació de blocs (per la presa de decisions i per l'enfortiment de vincles de veïnatge) | Granollers |
| Finques ocupades | Intervenció en finques ocupades | Intervenció per la promoció de la convivència en finques ocupades | Manresa |
| Recollida selectiva | Suport a la convivència l'espai públic i comunitat de veïns/nes | Acompanyament en la implantació de la recollida selectiva porta a porta i treball comunitari | Arenys de Munt |
| Roba a les façanes | Millorar l'ús de les façanes. Roba estesa a les façanes del carrer de Massenet | Treball amb presidents de les comunitats i veïns implicats per la problemàtica de presència de roba estesa a les façanes | Santa Coloma Gramenet |
| Tinença d'animals | Conflictes animals domèstics en comunitats veïnals | Treball amb la comunitat per la detecció i establiment d'un pla de treball en relació als conflictes per tinença d'animals. Sensibilització) | Rubí |



COMUNITAT DE VEÏNS

| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
|-------------------------------|---|---|-------------------|
| Xerrades i assessorament CCVV | Xerrada amb representants Mancomunitat Francesc Layret (8 blocs de pisos) | Xerrades i contacte per l'assessorament als representants de la mancomunitat de veïns | Mollet del Vallès |



AGENTS COMUNITARIS

| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
|---------------------------------------|--|--|-------------------------------|
| Coordinació d'agents comunitaris | Programa d'Intervenció i Associacionisme per crear vincles veïnals Nadal al Nord - CODIS | Coordinació entre entitats, centres educatius, espai jove, etc al voltant de la decoració participativa dels arbres de nadal del barri | Sabadell |
| Coordinació d'agents del territori | Promoció de la convivència a l'espai públic i els equipaments municipals | Espais de coordinació, reflexió i treball conjunt entre diferents agents municipals pel treball en determinades zones de la ciutat | Igualada |
| Dinamització espais diàleg comunitari | Viure i Conviure a l'Ametlla de Merola | Treball de les necessitats identificades al PLACI(R) -la R respon a "restaurativa"- Dinamització d'espais de diàleg amb agents de la comunitat per la investigació participativa i la definició i implantació d'accions comunitàries | Consell Comarcal del Berguedà |

AGENTS COMUNITARIS

| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
|------------------------|--|-----------------------------------|------------|
| Espai de col·laboració | La mediació en mesures provisionals de família | Col·laboració amb el Jutjat | Igualada |
| Espai de col·laboració | Xarxa de derivadors: Serveis Socials | Col·laboració amb serveis socials | Viladecans |
| Espai de col·laboració | Xarxa de derivadors: Urbanisme | Col·laboració amb Urbanisme | Viladecans |
| Espai de col·laboració | Xarxa de derivadors: Educació | Col·laboració Educació Ajuntament | Viladecans |
| Espai de col·laboració | Xarxa de derivadors: Igualtat | Col·laboració Igualtat | Viladecans |
| Espai de col·laboració | Xarxa de derivadors: Mediació Penal | Col·laboració jutjat | Viladecans |
| Espai de col·laboració | Xarxa de derivadors: Mossos d'Esquadra | Col·laboració mossos | Viladecans |
| Espai de col·laboració | Xarxa de derivadors: OAC i OMIC | Col·laboració OMIC i OAC | Viladecans |
| Espai de col·laboració | Xarxa de derivadors: Policia Local | Col·laboració policia local | Viladecans |





| AGENTS COMUNITARIS | | | |
|---|--|---|-------------------------|
| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
| Espai de col·laboració | Suport tècnic al Servei de Convivència i Civisme | Espai de coordinació entre serveis per la gestió de conflictes de convivència complexes | Viladecans |
| Espai de coordinació | Convivència i civisme | Espais de coordinació amb la xarxa d'inclusió social des d'una visió i projecció comunitària i organització de sessions amb ciutadania | Manresa |
| Espai de creació de xarxa comunitària | Valoració fira intercultural i situació de la Xarxa Antirumors | Cercle de diàleg de la xarxa antirumors per valoració de la fira intercultural i la situació de la Xarxa | Sant Feliu de Llobregat |
| Espai públic d'informació, anàlisi i seguiment dels projectes comunitaris | Plenària Torre-romeu | Espai públic d'informació, anàlisi i seguiment dels projectes comunitaris al territori per afavorir la participació de la ciutadania i el diàleg entre ciutadania i administració | Sabadell |
| Espai públic d'informació, anàlisi i seguiment dels projectes comunitaris | Plenària Zona Nord - CODIS- | Espai públic d'informació, anàlisi i seguiment dels projectes comunitaris al territori per afavorir la participació de la ciutadania i el diàleg entre ciutadania i administració | Sabadell |
| Grup agents antirumors | Creació grup joves com a agents antirumors | Formació, seguiment i assessorament grup de joves com agents antirumors | Manlleu |

| AGENTS COMUNITARIS | | | |
|--|---|--|---------------------------|
| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
| Grup de treball amb comunitat gitana | Comissió Comunitat gitana Zona Nord CODIS | Promoció d'un grup de treball amb la comunitat gitana per promoure la seva participació en els processos comunitaris que es duen a terme al barri | Sabadell |
| Impuls de xarxa amb agents comunitaris | Teixim Barri | Projecte d'impuls de la vida comunitària i les relacions veïnals a través de la constitució d'una xarxa comunitària i la extensió al conjunt de veïns i veïnes | Vilanova i la Geltrú |
| Impuls de xarxa amb agents comunitaris | Xarxa de conciliadores i conciliadors comunitaris | Projecte que pretén empoderar/donar eines a actors estratègics de la comunitat per tal que puguin detectar, gestionar i resoldre conflictes del seu entorn i col·laborar en els projectes de millora de la convivència | L'Hospitalet de Llobregat |
| Menors no acompanyats | Atenció a menors no acompanyats | Acompanyament a Mossos per inici procés de protecció al menor | Santa Coloma Gramenet |
| Mostra d'entitats | Mostra d'Entitats del Districte 6 i preparació prèvia | Mostra d'entitats per visibilitzar la tasca i iniciatives de les entitats del barri i que ajudi a que més veïns/es ho coneguin i hi participin | Sabadell |
| Presentació projecte | Reunió projecte FAR en el marc del Projecte Papallona per la convivència al barri a partir accions comunitàries | Presentació projecte FAR i coordinació d'accions de treball comunitari | Mataró |





| AGENTS COMUNITARIS | | | |
|--|--|---|---------------------|
| Lloc | Acció Comunitària | Intervenció | Ens local |
| Presentació projecte | Presentació Projecte Papallona (pilot de SS i model de treball comunitari- equips tècnics que treballen al barri) | Presentació Projecte Papallona als equips tècnics que treballen al barri (pilot de serveis socials i model de treball comunitari) | Mataró |
| Treball amb associacions veïnals | Treball conjunt amb les associacions de veïns per la gestió del conflictes i implantar els plans de desenvolupament comunitari | Treball conjunt amb les associacions de veïns per la gestió del conflictes i implantar els plans de desenvolupament comunitari | Manresa |
| Xarxa Socioeducativa d'Infància i Adolescència | Xarxa Socioeducativa d'Infància i Adolescència - Pla educatiu d'Entorn | Col·laboració en la participació dels grups de treball de la Xarxa que siguin necessaris i participació en l'oferta del catàleg educatiu del curs escolar | Olesa de Montserrat |

9.3. Accions de formació

| ASSETJAMENT | |
|--|-----------------------------|
| Nom de la formació | Ens local |
| Espais lliures de bullying al municipi de Sant Martí de Tous (professionals d'educació no formal que treballen amb infants i joves a Sant Martí de Tous) | Consell Comarcal de l'Anoia |
| Formació en matèria d'assetjament (tècnics esportius, monitors, agents socioeducatius que treballin amb infants i joves) | Consell Comarcal de l'Anoia |
| Formació sobre assetjament-bullying al municipi d'Òdena (professionals d'educació no formal que treballen amb infants i joves al municipi d'Òdena) | Consell Comarcal de l'Anoia |
| Gestió dels conflictes per a personal de transport escolar | Consell Comarcal de l'Anoia |
| Cercles de reflexió entorn a l'assetjament escolar | Sabadell |





CERCLES DE DIÀLEG

| Nom de la formació | Ens local |
|---|-------------------------|
| Cercles de diàleg (alumnat de secundària) | Sant Feliu de Llobregat |
| Cercles de diàleg: "Com millorar la convivència a l'aula"(alumnes secundària) | Badalona |
| "Irrupció restaurativa" Suport als projectes de convivència, prevenció del bullying i altres conflictes | Sant Boi de Llobregat |
| Cercle Restauratiu per l'abordatge de situacions de mal clima a l'aula | Mataró |

COMUNICACIÓ POSITIVA

| Nom de la formació | Ens local |
|--|-----------------------------------|
| Càpsules formatives per a famílies sobre comunicació no violenta | Consell Comarcal de l'Alt Penedès |
| Comunicació positiva en família: eines i estratègies per una comunicació oberta, directa i clara que facilitin un bon clima familiar | Castelldefels |

COMUNICACIÓ POSITIVA

| Nom de la formació | Ens local |
|--|-----------------------------------|
| Eines per la Comunicació No violenta (alumnes 3r d'ESO optativa de mediació) | Igualada |
| Formació en comunicació empàtica per a Policia Local | Mataró |
| Gestió positiva de conflictes i comunicació (equip punt TIC Pla de Regeneració Urbana Integral de les Planes – Blocs La Florida) | L'Hospitalet de Llobregat |
| Gestió positiva de conflictes i comunicació (conserges d'escola) | L'Hospitalet de Llobregat |
| Taller “després de l'ESO què?” Com abordar converses difícils (alumnat de secundària) | L'Hospitalet de Llobregat |
| Taller d'eines de comunicació per a alumnes delegats/des de convivència de l'Institut Mediterrània | Castelldefels |
| Taller de Comunicació no violenta (adolescents acollits en famílies) | Consell Comarcal de l'Alt Penedès |
| Eines comunicatives i de gestió del conflicte (entitats esportives) | Castelldefels |
| Gestió positiva del conflicte i eines comunicatives | Castelldefels |





COMUNICACIÓ POSITIVA

| Nom de la formació | Ens local |
|---|--------------------|
| Eines de comunicació (a agents cíviques) | Esparreguera |
| "Equips de treball, Eines comunicatives" (pròpia organització) | Barberà del Vallès |
| Eines comunicatives i de gestió del conflicte (pròpia organització) | Castelldefels |

EINES DE MEDIACIÓ

| Nom de la formació | Ens local |
|--|-----------------------|
| Creació del Servei de "Mediació entre iguals" IES Teide (tots els agents de la comunitat educativa) | Viladecans |
| Presentació SMC i pràctica d'eines de la mediació (alumnat grau superior d'integració social, assignatura de mediació) | Santa Coloma Gramenet |
| Benvolguts Conflictes - Espai de reflexió i formació en eines mediadores (alumnat primària i secundària) | Rubí |

EINES DE MEDIACIÓ

| Nom de la formació | Ens local |
|---|--|
| Formació en eines mediadores (Coordinació Afers Socials) | Sant Celoni |
| Formació Acció comunitària al D6- Ribot i Serra- Grau superior TIS (Intervenció comunitària D6è) | Sabadell |
| Formació alumnes en pràctiques al servei | Sant Vicenç dels Horts, les Franqueses del Vallès, Vilafranca del Penedès, Manresa, Rubí i Consell Comarcal de l'Alt Penedès |
| Formació en eines mediadors (alumnes mediadors 4rt - Gavà Mar) | Gavà |
| Formació en mediació als alumnes que fan l'assignatura optativa de mediació al institut Calamot | Gavà |
| Formació en mediació a les agents cíviques | Rubí |
| La mediació com a eina de resolució de conflictes (taller per a alumnat de primària i secundària) | Cerdanyola del Vallès |
| Mediació: resolució alternativa de conflictes (alumnat primària i secundària) | Manlleu |





EINES DE MEDIACIÓ

| Nom de la formació | Ens local |
|---|--------------------------|
| Parlem de mediació comunitària amb estudiants | Manresa |
| Gestió alternativa de conflictes i mediació als centres educatius (alumnat primària i professorat) | Abrera |
| Tallers formació en eines mediació (mediadors escolars de 3r i 4t d'ESO) | Consell Comarcal d'Osona |
| Tallers formatius sobre la mediació i la cultura de la pau (alumnat de 2n i 3r d'ESO) | Barberà del Vallès |
| Xerrada informativa als alumnes de segon curs del Cicle Formatiu d'Integració Social. | Barberà del Vallès |
| Formació en mediació i gestió de conflictes (IES Leonardo da Vinci) | Sant Cugat del Vallès |
| Taller d'eines de mediació per a l'alumnat mediador de l'Institut Mediterrània | Castelldefels |
| Visita per conèixer un Servei de Mediació i formació en eines mediadores (professorat i alumnes secundària) | Cardedeu |
| "Compartim la Mediació educativa. La mediació entre iguals i els conflictes intercentres" (docents) | Cardedeu |

EINES DE MEDIACIÓ

| Nom de la formació | Ens local |
|--|-----------|
| Compartim recursos en la implantació de la mediació educativa entre iguals (docents) | Cardedeu |
| Formació en eines de mediació a Alumnes mediadors/es | Igualada |

EINES RESTAURATIVES

| Nom de la formació | Ens local |
|--|-----------------------------------|
| Eines de mediació- Enfocament restauratiu global (personal educatiu d'escoles i instituts) | Badalona |
| La mediació i pràctiques restauratives (Taller per a mestres) | Consell Comarcal de l'Alt Penedès |
| Com és la convivència a l'aula? Construïm relacions mitjançant cercles de diàleg i pràctiques restauratives. | Sant Vicenç dels Horts |
| Incorporació de la visió restaurativa i les seves pràctiques a l'Institut Olímpia | Viladecans |





EINES RESTAURATIVES

| Nom de la formació | Ens local |
|--|-----------------------------------|
| La mirada restaurativa als centres educatius (professorat) | Sabadell |
| La mirada restaurativa als centres educatius (claustrs) | Sabadell |
| Pràctiques restauratives per la gestió dels conflictes als centres educatius (docents) | Consell Comarcal del Berguedà |
| Pràctiques restauratives als centres educatius (docents i equips directius) | Granollers |
| Pràctiques restauratives aplicades a la gestió d'equips, curs de seguiment (pròpia organització) | Castelldefels |
| Pràctiques restauratives i cercles de diàleg (docents) | Esparreguera |
| Taller de cercles restauratius (alumnes primària) | Consell Comarcal de l'Alt Penedès |
| Taller de pràctiques restauratives a la Jornada del Moviment Educatiu del Maresme (MEM) | Mataró |
| Pràctiques restauratives: La mirada restaurativa als centres educatius (claustrs) | Sabadell |

GESTIÓ DIALOGADA DE CONFLICTES

| Nom de la formació | Ens local |
|--|-----------------------------|
| Gestió positiva dels conflictes en els equips de treball (personal tècnic i administratiu de la pròpia organització) | Castelldefels |
| "Gestió de conflictes i cooperació" (alumnat secundària) | Esplugues del Llobregat |
| Dinàmiques de gestió positiva de conflictes a l'hora del menjador (monitors) | Montornès del Vallès |
| Eines d'abordatge positiu dels conflictes (persones incloses en el pla d'ocupació) | Consell Comarcal de l'Anoia |
| Eines per la gestió de conflictes i la mediació (alumnes assignatura mediació grau Integració Social) | Igualada |
| "En parlem?" Formació en eines per millorar la convivència a l'aula (alumnat secundària) | Viladecans |
| Formació en gestió alternativa de conflictes (alumnat mediador de 3r - Gavà Mar) | Gavà |
| Formació en gestió de conflictes per a agents cívics | Mataró |
| Formació en dinàmiques per tallers de sensibilització sobre gestió positiva dels conflictes (alumnes mediadors) | Igualada |





GESTIÓ DIALOGADA DE CONFLICTES

| Nom de la formació | Ens local |
|---|--------------------------|
| Formació en gestió de conflictes (Espai Jove Cerdanyola) | Mataró |
| Formació en gestió de conflictes i habilitats comunicatives per a agents cívics nocturns | Mataró |
| Formació en gestió de la convivència als centres educatius (personal docent) | Viladecans |
| "Gestionant la convivència". Formació en eines per millorar la convivència i gestionar conflictes a l'aula (alumnes secundària) | Viladecans |
| Heroes of the Cruyff Courts: Empoderament i gestió del conflicte (alumnes 3er a 6é primària) | Montornès del Vallès |
| La mediació i resolució de conflictes: ètica i casuística (pròpia organització) | Consell Comarcal d'Osona |
| Resolució de conflictes a primària | Consell Comarcal d'Osona |
| Taller gestió de conflictes (alumnat MEI Thos i Codina) | Mataró |
| Taller per l'abordatge de conflictes per mitjà rollplaying (Espai Jove Rocafonda) | Mataró |

GESTIÓ DIALOGADA DE CONFLICTES

| Nom de la formació | Ens local |
|--|---------------------------|
| Taller pràctic de gestió de conflictes (pròpia organització) | Sitges |
| Tallers de resolució pacífica de conflictes: "Parlem? Gestió pacífica de conflictes"(alumnat primària) | Sabadell |
| Tallers per la Gestió Positiva del conflicte (escoles)(alumnat primària) | Montornès del Vallès |
| "Tenim un conflicte a classe. En parlem?" (alumnat primària) | Sant Vicenç dels Horts |
| "Vine a conèixer i aprendre sobre convivència" (infants i famílies) | Olesa de Montserrat |
| Taller de gestió i prevenció del conflicte. Promovent pràctiques restauratives (personal tècnic municipal) | Vic |
| "Enfortir la resiliència en els joves. El paper de la família" (pares i mares) | L'Hospitalet de Llobregat |
| "Com gestionar els conflictes amb infants a casa?" (famílies) | Castelldefels |
| Formació en gestió de conflictes (personal municipal) | Cornellà de Llobregat |





GESTIÓ DIALOGADA DE CONFLICTES

| Nom de la formació | Ens local |
|--|-----------------------------------|
| Formació en gestió positiva de conflictes a l'aula (comunitat educativa) | Santa Coloma Gramenet |
| Gestió de conflictes de l'espai del migdia als centres educatius (monitors menjador) | Sant Pere de Ribes |
| Taller "VÍdeo Fòrum sobre la gestió positiva dels conflictes". | Prat de Llobregat (el) |
| Taller de gestió positiva de conflictes (equip punt TIC Pla de Regeneració Urbana Integral de les Planes – Blocs La Florida) | L'Hospitalet de Llobregat |
| Taller en gestió positiva de conflictes (pròpia organització: equip dels Horts i agents per la convivència) | Prat de Llobregat (el) |
| Tallers resolució alternativa de conflictes (alumnat primària i secundària) | Manlleu |
| Tècniques negociadores GAG (Electes) | Barberà del Vallès |
| La mediació i la gestió de les emocions en el conflicte (alumnes secundària) | Vilanova i la Geltrú |
| Taller: "És útil la Mediació?" | Consell Comarcal de l'Alt Penedès |

MILLORA DE LA CONVIVÈNCIA

| Nom de la formació | Ens local |
|--|-----------------------------------|
| Taller de millora de la convivència (alumnat 2n A i B de l'escola Antoni Gaudí) | Castelldefels |
| Taller de millora de la convivència (Professorat de l'escola Antoni Gaudí) | Castelldefels |
| Taller de millora de la convivència (Professorat de l'Institut Les Marines) | Castelldefels |
| Taller de millora de la convivència (Professorat del Servei Local de Transició Escola Treball-SLTET) | Castelldefels |
| Com hem de relacionar-nos a casa? (Taller per a Famílies) | Consell Comarcal de l'Alt Penedès |



ALTRES

| Nom de la formació | Ens local |
|--|-----------------------|
| Xerrada sobre el marc legal en matèria de d'herències i testaments | Santa Coloma Gramenet |
| Civisme i acollida (participants cursos oficials d'acollida) | Manresa |



| ALTRES | |
|--|-----------------------------|
| Nom de la formació | Ens local |
| Taller Discriminació i Comunitats Veïnals (entitats veïnals) | Barberà del Vallès |
| Habilitats socials i convivència (alumnat secundària amb dificultats per finalitzar etapa educativa obligatòria) | Esplugues del Llobregat |
| IV Jornada de bones pràctiques. Prevenció i intervenció enfront de l'assetjament entre iguals | Consell Comarcal de l'Anoia |
| Xerrada-taller sobre mediació (alumnes cicles formatius) | Sabadell |

9.4. Accions de sensibilització

| ASSETJAMENT | |
|--|-----------------------------|
| Nom de l'activitat de sensibilització | Ens local |
| Presentació del Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront l'assetjament entre iguals a directors/es de Centres Educa | Consell Comarcal de l'Anoia |
| IV Jornada de Bones pràctiques de prevenció i intervenció enfront l'assetjament entre iguals | Igualada |
| Cercles de reflexió sobre assetjament amb alumnes mediadors (Dia Internacional contra l'assetjament escolar) | Sabadell |
| Tallers sensibilització bulliing | Sabadell |
| Espai de reflexió entorn l'assetjament escolar a través de la representació teatral "El Minotaure" i cercle de diàleg | Sant Boi de Llobregat |





| DIVERSITAT | |
|--|---------------------------|
| Nom de l'activitat de sensibilització | Ens local |
| La batalla final (activitat de sensibilització en Diversitat DiBa) | Abrera |
| Xerrada sobre la història del poble gitano i situacions de discriminació | L'Hospitalet de Llobregat |
| Tallers Conviure amb la diversitat (estereotips i prejudicis) | Rubí |
| World Cafè a la Xarxa Antirumors per sensibilitzar sobre la Rusofòbia | Sant Feliu de Llobregat |
| Gestió de rumors i perspectiva intercultural | Santa Coloma Gramenet |

| GESTIÓ DE CONFLICTES | |
|--|-------------------|
| Nom de l'activitat de sensibilització | Ens local |
| Acompanyament mediadors de pati | Caldes de Montbui |
| Seminari "Educar per i en el conflicte", organitzat pels serveis | Castelldefels |

GESTIÓ DE CONFLICTES

| Nom de l'activitat de sensibilització | Ens local |
|--|------------------------|
| Taller: Com resollem els conflictes a l'escola? | Igualada |
| Vídeo Fòrum sobre la gestió positiva dels conflictes a través del film "Un Dios Salvaje" | Prat de Llobregat (el) |
| Apropa't a la Mediació tot jugant | Sant Cugat del Vallès |
| Taller pràctic de gestió de conflictes per entitats | Sitges |
| Tallers de resolució pacífica de conflictes: "Parlem? Gestió pacífica de conflictes" | Sabadell |
| Xerrada Taller sobre mediació i gestió de conflictes a Cicles Formatius | Sabadell |

PRESENTACIÓ PROJECTE

| Nom de l'activitat de sensibilització | Ens local |
|---------------------------------------|---------------|
| Presentació pacte pel civisme | Castelldefels |





| PRESENTACIÓ PROJECTE | |
|--|----------------------|
| Nom de l'activitat de sensibilització | Ens local |
| Inauguració Espai socioesportiu Johan Cruyff | Montornès del Vallès |
| Presentació experiència de mediació en pràctiques restauratives a la jornada "Encuentro restaurativo relacional" | Sabadell |
| Presentació Intervenció Comunitària al Districte 6 | Sabadell |
| Presentació projecte Memòria Viva de les Termes a diversos agents comunitaris (Intervenció Comunitària D6) | Sabadell |
| Presentació projecte Fem Esplai a diversos agents comunitaris (Intervenció Comunitària D6) | Sabadell |
| Presentació Programa Intervenció Comunitària a Dinamitzadores cíviques joves migrats (AS) | Sabadell |
| Sessió introducció "Memòria viva" (IES Les Termes) | Sabadell |
| Presentació projecte de mediació escolar del Centre de Recursos Pedagògics | Sabadell |
| Presentació projecte comunitari Baobab barri de Can Puiggener | Sabadell |

PRESENTACIÓ PROJECTE

| Nom de l'activitat de sensibilització | Ens local |
|---|-----------|
| Presentació projecte Percussió Intercultural a Educació Can Puiggener | Sabadell |
| Presentació Projecte Créixer a l'hort (Can Puiggener) a Vapor Llonch | Sabadell |
| Presentació programa mediació escolar i Intervenció Comunitària al departament d'educació de l'Ajuntament | Sabadell |



PRESENTACIÓ SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA (SMC)

| Nom de l'activitat de sensibilització | Ens local |
|--|-----------------------------|
| Presentació Servei Mediació Ciutadana en un Centre Educatiu | Consell Comarcal de l'Anoia |
| Presentació Servei Mediació Ciutadana a l'equip de treballadores i educadores socials del Consell Comarcal | Consell Comarcal de l'Anoia |
| Presentació Servei Mediació Ciutadana a personal del SOC | Consell Comarcal de l'Anoia |



PRESENTACIÓ SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA (SMC)

| Nom de l'activitat de sensibilització | Ens local |
|--|-----------------------------------|
| Presentació SMC i la mediació | Badalona |
| Presentació SMC a comunitats veïnals i empreses d'administració de finques | Barberà del Vallès |
| Sessió de presentació SMC i mediació a la policia local | Barberà del Vallès |
| Presentació SEMCA | Canovelles |
| Difusió interna del servei | Cardedeu |
| Trobada presentació SMC al personal de la Casa d'Oficis | Castelldefels |
| Stand Informatiu Dia Europeu de la Mediació | Consell Comarcal de l'Alt Penedès |
| Actuacions per donar a conèixer el SMC | Cornellà de Llobregat |
| Participació a Ràdio Esparreguera | Esparreguera |
| Presentació del servei de mediació i les eines per treballar els conflictes dins de la comunitat | Esplugues del Llobregat |

PRESENTACIÓ SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA (SMC)

| Nom de l'activitat de sensibilització | Ens local |
|---|---------------------------|
| Presentació SMC i eines per una primera contenció a centres educatius | Esplugues del Llobregat |
| Presentació del Servei de Mediació de l'Ajuntament | L'Hospitalet de Llobregat |
| Presentació SMC i la mediació | Malgrat de Mar |
| Presentació SMC i mediació a la Fundació ECOM | Mataró |
| Presentació SMC a l'AVV Santes-Escorxador | Mataró |
| Presentació del SMC a l'entitat A. Agrària Cinc Sènies | Mataró |
| Presentació del SMC a Fundació Maresme | Mataró |
| Presentació del SMC i treball amb l'equip directiu Escola Josep Montserrat | Mataró |
| Presentació SMC i treball amb la Comissió Convivència de l'Escola El Turó | Mataró |
| Sessió de presentació SMC i treball amb la comunitat educativa Institut-Escola Mar Mediterrània | Mataró |



PRESENTACIÓ SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA (SMC)

| Nom de l'activitat de sensibilització | Ens local |
|---|--------------------------|
| Presentació SMC i introducció a la mediació com a eines de gestió de conflictes a la Fundació Maresme Agrupació Laboral | Mataró |
| Xerrada per a la difusió i coneixement del SMMC al col·lectiu nova incorporació policia municipal | Mollet del Vallès |
| Xerrada per la difusió i coneixement del SMC al col·lectiu nova incorporació Policia Municipal | Mollet del Vallès |
| Presentació SMMC al Departament de Psicologia Social de la Facultat de Psicologia de la UAB | Mollet del Vallès |
| Entrevistes amb alumnes d'Integració Social per presentar l'SMC | Montornès del Vallès |
| Presentació del SMC amb diversos agents del territori | Olesa de Montserrat |
| Sensibilització/difusió a alumnat de mòduls de grau mig (TIS i TEI) | Consell Comarcal d'Osona |
| Xerrada presentació SMC i eines d'abordatge positiu de conflictes a professionals Policia Local | Consell Comarcal d'Osona |



PRESENTACIÓ SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA (SMC)

| Nom de l'activitat de sensibilització | Ens local |
|--|------------------------|
| Presentació SMC i sensibilització sobre gestió positiva de conflictes | Prat de Llobregat (el) |
| Presentació SMC a les Fira d'entitats | Prat de Llobregat (el) |
| Presentació SMC a la comissió Convivència de l'ajuntament | Sabadell |
| Presentació Servei de Mediació equip de mediació penal amb menors de justícia juvenil | Sabadell |
| Presentació Xarxes de professionals dels territoris (Zona Nord, Torre-romeu i Can Puiggener) | Sabadell |
| Presentació del SMC i eines d'abordatge de conflictes (a Serveis Socials) | Sant Celoni |
| Carpa informativa en espai públic per donar a conèixer l'SMC (Dia Europeu de la Mediació) | Sant Cugat del Vallès |
| Punt d'atenció del Servei de Mediació a l'OAC | Sant Cugat del Vallès |
| Xerrades de presentació del Servei de Mediació a departaments de l'ajuntament | Sant Vicenç dels Horts |





PRESENTACIÓ SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA (SMC)

| Nom de l'activitat de sensibilització | Ens local |
|---|-----------------------|
| Presentació SMC i dels espais de convivència d'un barri | Santa Coloma Gramenet |
| Presentació del SMC i entrevista amb una alumna d'integració social (grau) | Sitges |
| Presentació de la activitat del SMC | Sitges |
| Difusió de les activitats del servei de mediació a alumnes de Reus | Sitges |
| Presentació del Servei de Mediació i els valors cívics de convivència | Viladecans |
| Xerrada informativa sobre el Servei de Mediació Ciutadana (alumnat del grau en Integració Social) | Vilanova i la Geltrú |
| Presentació del Servei de Mediació Ciutadana i Facilitació de les Relacions als magistrats del partit judicial) | Vilanova i la Geltrú |

| ALTRES | |
|---|-----------------------------|
| Nom de l'activitat de sensibilització | Ens local |
| Espectacle de titelles "la rateta forastera" | Abrera |
| Exposició "Dones constructores de Pau" per explicar paper de les dones al llarg de la història en la construcció de la pau. | Abrera |
| Presentació Projecte Mediació en mesures provisionals de família a jutges i professionals de l'àmbit del partit judicial. | Consell Comarcal de l'Anoia |
| Taller sobre les emocions, amb el Grup Lectura Biblioteca | Esparreguera |
| Trobada de Mediació Escolar 2022 | Granollers |
| Distribució i difusió de la Guia per a la gestió de la comunitat de veïns | Les Franqueses del Vallès |
| Taller de Carnestoltes Espai Jove al carrer | Mataró |
| Dinamització Mostra 20è aniversari | Mataró |
| Actes per promoure la cultura de la pau, la convivència i la mediació | Mataró |





| ALTRES | |
|--|--------------------------|
| Nom de l'activitat de sensibilització | Ens local |
| Treball amb Coordinació amb tècniques Espai Jove | Mataró |
| Treball en projectes comunitaris amb tècniques dinamitzadores de l'espai Gatassa | Mataró |
| Taller de cultura de pau a l'entorn urbà | Mataró |
| Observació participativa a l'espai públic | Montornès del Vallès |
| "Mesura el teu volum"(espai de sensibilització sobre els drets de la resta de veïns en aspectes com els sorolls) | Santa Perpètua de Mogoda |
| Passejades amb seny! (sensibilització sobre la cura responsables d'animals domèstics) | Santa Perpètua de Mogoda |
| Let's clean up (recollida de brossa i conscienciació en temes de malbaratament alimentari i reciclatge) | Vic |
| Difusió i coordinació del Projecte Escola Mediadora | Cardedeu |
| La mediació "Surt al carrer" | Abrera |

| ALTRES | |
|--|--|
| Nom de l'activitat de sensibilització | Ens local |
| El SMC surt al carrer (Celebració del Dia Europeu de la mediació) | Sabadell |
| Taller: Què és la mediació? | Igualada |
| Sessió metodològica "mesures provisionals en una sola sessió de mediació" | Consell Comarcal de l'Anoia |
| Presentació projecte pilot "La mediació en mesures provisionals en l'àmbit familiar" | Igualada i Consell Comarcal de l'Anoia |
| Sensibilització sobre pràctiques restauratives i els beneficis | Consell Comarcal de l'Alt Penedès |
| Ponència sobre l'experiència en pràctiques restauratives del SMC (Jornada encuentro restaurativo relacional) | Sabadell |
| Com vas de salut mental? (espai de reflexió sobre salut mental i comunitat) | Gavà |
| La Comediació | Consell Comarcal de l'Anoia |
| Servei d'Informació Mediadora (SIM) | Badalona |
| Celebració del Dia europeu de la mediació 2022 | Castelldefels |





| ALTRES | |
|---|---------------------------|
| Nom de l'activitat de sensibilització | Ens local |
| La Comunicació No Violenta | Igualada |
| Teatreforum "Això per què ho dius?" | Les Franqueses del Vallès |
| Xerrades sobre el fet comunitari, l'ocupació de l'espai públic i convivència i gestió pacífica dels conflictes | Mollet del Vallès |
| Difusió de la mediació a l'àmbit escolar | Sant Celoni |
| Grup de dones Conversatòries (històries de vida amb experiències positives de ciutat i superació) | Santa Coloma Gramenet |
| Capgira't. El triple check (anàlisi crítica de les informacions generades xarxes socials i generació narratives alternatives) | Santa Coloma Gramenet |
| Intervenció comunitària: representació teatral "La mirada del otro" | Viladecans |
| Escape Room | Vilafranca del Penedès |

9.5. Visites professionals

| Participants | Ens local |
|--|---|
| Advocats | Consell Comarcal d'Osona |
| Altre ajuntament (assetjament) | Consell Comarcal de l'Anoia |
| Altre ajuntament (implementació MASE) | Consell Comarcal de l'Anoia i Sant Boi de Llobregat |
| Altre SMC (assetjament) | Consell Comarcal de l'Anoia |
| Altre SMC (observació i participació en una de les activitats de formació/sensibilització realitzades per les mediadores en un grup d'alumnes de secundària) | Viladecans |
| Altre SMC (programa de mediació educativa) | Cardedeu |
| Altre SMC (Projecte Xarxa de Centres Restauratius i altres projectes del Servei) | L'Hospitalet de Llobregat |
| Altres SMC | Mataró |
| Alumne de magisteri | Igualada |
| Alumnes del grau de pedagogia de la Universitat de Barcelona | L'Hospitalet de Llobregat |





| Participants | Ens local |
|---|--|
| Alumnes d'Integració Social | Cardedeu, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Granollers, Sabadell, Sant Feliu de Llobregat i L'Hospitalet de Llobregat |
| Alumnes mediadors entre iguals | Cardedeu |
| Entitat | Cerdanyola del Vallès i Mataró |
| Equip directiu escola (programa de mediació educativa) | Cardedeu i Cerdanyola del Vallès |
| Estudiant de màster conflictologia | Barberà del Vallès |
| Estudiants del Postgrau/Màster de Mediació | Consell Comarcal de l'Anoia, Barberà del Vallès, Castelldefels, Igualada, L'Hospitalet de Llobregat, Mataró i Sant Pere de Ribes |
| Fundació de Serveis Socials Sant Pere Claver (acompanyament a professionals de la salut mental per que puguin conèixer les persones en situació de sense llar de la ciutat amb indicadors de salut mental i així posteriorment es pugui emetre una diagnosi i una proposta d'acció a l'Ajuntament). | Santa Coloma Gramenet |
| SEMCA i GOP | Canovelles |



| Participants | Ens local |
|--|---------------------------|
| Equip de mediadores de zona 2 de justícia juvenil (SMAT) | Sabadell |
| CSMA (per coneixement mutu i coordinació futura) | Gavà |
| Delegació turca del Consell d'Europa (implementació de la mediació comunitària) | Prat de Llobregat (el) |
| Empresa municipal Gramepark | Santa Coloma Gramenet |
| Gestoria/API | Cornellà de Llobregat |
| Mediador internacional | L'Hospitalet de Llobregat |
| Professionals del món sanitari interessats en la mediació com a via de resolució de conflictes intrahospitalari (entre professionals) i extrahospitalari (familiar, veïnal dels seus pacients) | Mataró |
| Professionals i reclusos Can Brians grup mediació | Arenys de Munt |

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

SERVEIS SOCIALS 2022



Informe dels indicadors de serveis socials 2022

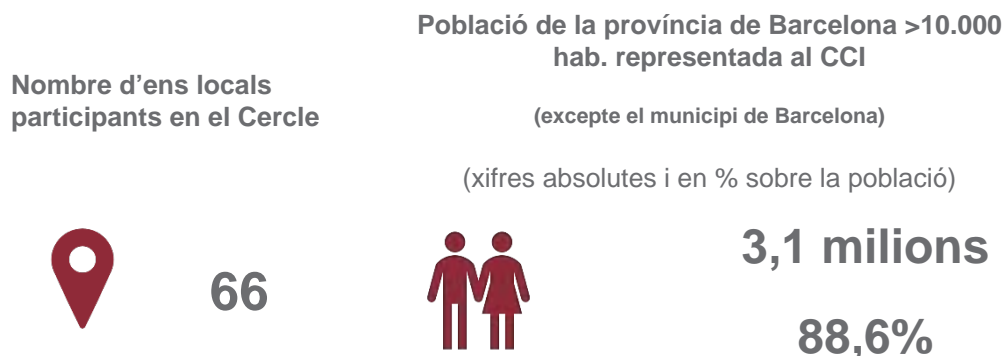
1. Presentació
2. Serveis socials bàsics: claus del 2022
3. Finançament dels serveis socials
4. Recursos, gestió i cobertures
5. Diferències territorials en la provisió dels serveis
6. Dades de participació municipal i metodològica
7. Annex: aportacions als tallers de millora del CCI de serveis socials



1. Presentació

La 22a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Serveis Socials de la Diputació de Barcelona aporta una anàlisi comparada d'indicadors de gestió dels Serveis Socials Bàsics en la sortida de la pandèmia, i com cada any, impulsa millores en el funcionament dels SSB com a peça clau del sistema de serveis socials.

Liderat pel Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics i el Servei de Programació de la Diputació de Barcelona, en el Cercle hi participa amb una àmplia representació dels municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona, i cinc ens locals de fora de la demarcació.



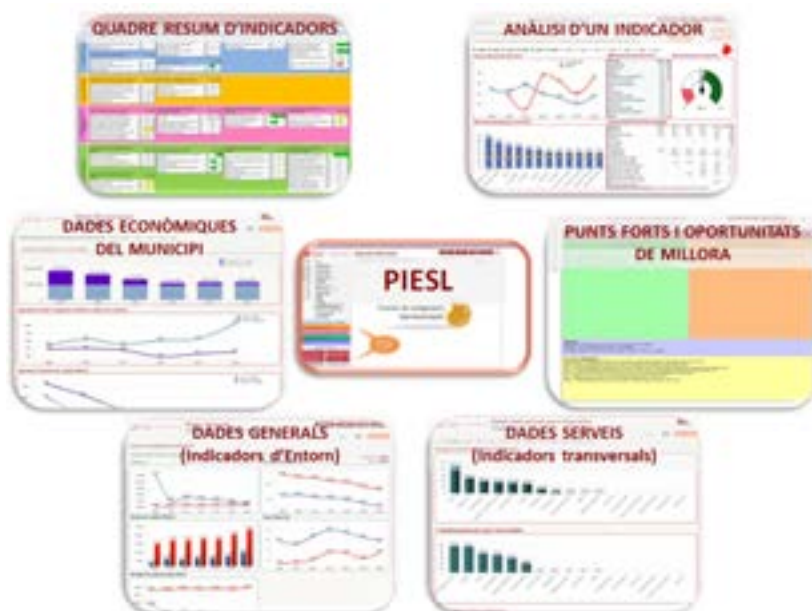
L'informe anual del Cercle aporta evidències de les principals tendències i comparativa entre ens locals quant al finançament, la cobertura dels serveis i la gestió dels recursos. En l'edició corresponent a l'any 2022, l'informe posa l'atenció **en els canvis en el finançament respecte l'any anterior, les diferències entre la situació actual dels Serveis Socials respecte al moment pre-pandèmia, l'afectació dels canvis en el finançament als recursos i la gestió dels municipis i les diferències territorials en funció de la població.** A partir d'indicadors d'aposta política, d'esforç de finançament del servei, del procés d'atenció i d'organització dels recursos i de l'entorn, l'objectiu d'aquest informe és analitzar l'estat dels Serveis Socials en un context de canvi constant i de diferències en el finançament i la prestació de serveis públics dels ens locals participants en funció del seu volum de població.



L'informe s'estructura en els apartats següents:

- ▶ Claus dels Serveis Socials Bàsics l'any 2022, amb una infografia que destaca els indicadors més rellevants del Servei.
- ▶ Anàlisi específica dels Serveis Socials Bàsics en clau de finançament: pes sobre el pressupost municipal i despesa per habitant, evolució de l'origen del finançament, i comparativa intermunicipal, per als SSB i els serveis que l'integren.
- ▶ Evolució d'indicadors clau de gestió als SBAS, SSAD i SIS.
- ▶ Cobertures assolides pels diferents serveis, considerant també el capítol d'ajuts d'urgència social.
- ▶ Reflexió final sobre el "retorn a la normalitat" als Serveis Socials, a la llum de les aportacions als tallers de millora del CCI, en relació amb els reptes que els ens locals van identificar a finals del 2021, i la seva visió sobre aquests mateixos reptes a finals del 2022.
- ▶ Presentació de les dades de participació municipal i la metodologia emprada en la seva recollida.
- ▶ Annex amb el recull d'aportacions dels ens locals als tallers de millora celebrats el mes d'octubre de 2022.

Els municipis participants en el CCI tenen la possibilitat de complementar la lectura que aporta aquest informe amb l'accés al *Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals* (PIESL) de la Diputació de Barcelona. El portal els permet consultar i descarregar indicadors i gràfics de manera exhaustiva i amb la possibilitat de fer comparatives amb una selecció ad hoc de municipis, d'acord a múltiples criteris de comparació.



2. Serveis socials bàsics: claus del 2022

L'any 2022 ha estat marcat pel fort increment en el volum dels pressupostos municipals i pel creixement de les aportacions que altres administracions (principalment, la Generalitat de Catalunya), han fet als SSB. Malgrat això, el percentatge que suposa el pressupost de SSB sobre el total del pressupost municipal de despesa corrent continua estable al voltant del 8% de la despesa.

Una tendència destacable respecte l'any anterior és l'increment significatiu en la despesa corrent dels SSB per habitant, degut principalment a l'increment dels costos associats a la prestació dels serveis (associat a l'entorn econòmic i l'increment de la inflació durant el 2022), particularment als SSAD, així com a millores en les condicions laborals dels professionals d'atenció directa i a l'augment del percentatge de personal fix en plantilla.

No obstant això, l'increment en el volum total dels pressupostos i en la despesa corrent per habitant no s'ha vist traduït directament en un augment del nombre d'usuaris de SSB. Contràriament, el nombre d'usuaris s'ha mantingut pràcticament constant respecte l'any 2021, fet que suggereix que, tot i que els SSB continuen oferint els mateixos serveis i assoleixen uns nivells equivalents de cobertures, aquests tenen un cost més elevat.

Pel que fa a les cobertures dels diferents serveis, el percentatge d'usuaris atesos als SBAS es manté estable, mentre que als SSAD la dada divergeix en funció del segment d'edat al qual es faci referència: creix lleugerament la població usuària major de 65 anys (+0,3 p.p), mentre que es redueix en la mateixa mesura la població major de 85 anys (-0,2 p.p) i el nombre de persones usuàries de teleassistència (-0,2 p.p). Es redueixen també el nombre d'expedients que reben

AUS, al mateix temps que augmenten els expedients de pobresa energètica i el percentatge de població beneficiària de la RGC. Finalment, es registra un augment en la població usuària dels SIS d'entre 0-3 i 4-15 anys, mentre que es redueix el pes dels usuaris d'entre 16-17 anys.

Malgrat que en aquesta edició del Cercle s'observa una nova millora en les ràtios de professionals d'atenció directa per habitant, en línia amb la tendència d'anys anteriors, les ràtios d'usuaris per professional no presenten cap modificació significativa.

Si se centra l'atenció en la prestació dels serveis, els indicadors de SBAS mostren un increment en els temps d'espera i resposta als usuaris, així com en el nombre de primeres visites fallides. Durant la pandèmia, les entrevistes telefòniques van ajudar a reduir els temps d'espera donat que la durada de les entrevistes era menor. Amb el retorn a la normalitat dels serveis, s'ha produït un increment dels temps d'espera, en part degut a una certa saturació de les unitats i serveis encarregades d'oferir una primera resposta a les persones usuàries.

En l'àmbit dels SSAD es registra un increment modest de les hores de prestació de servei en els casos d'atenció domiciliària per raó social (+0,4h), i un augment dels temps d'espera entre la sol·licitud i la prestació del servei en els tres àmbits principals d'anàlisi de l'informe: SAD social, SAD dependència i teleassistències.

D'altra banda, als SIS es registra un descens en el nombre de places per professional, una reducció que sobta si es té en consideració que en els darrers dos anys ha augmentat la despesa corrent per habitant i per usuari.

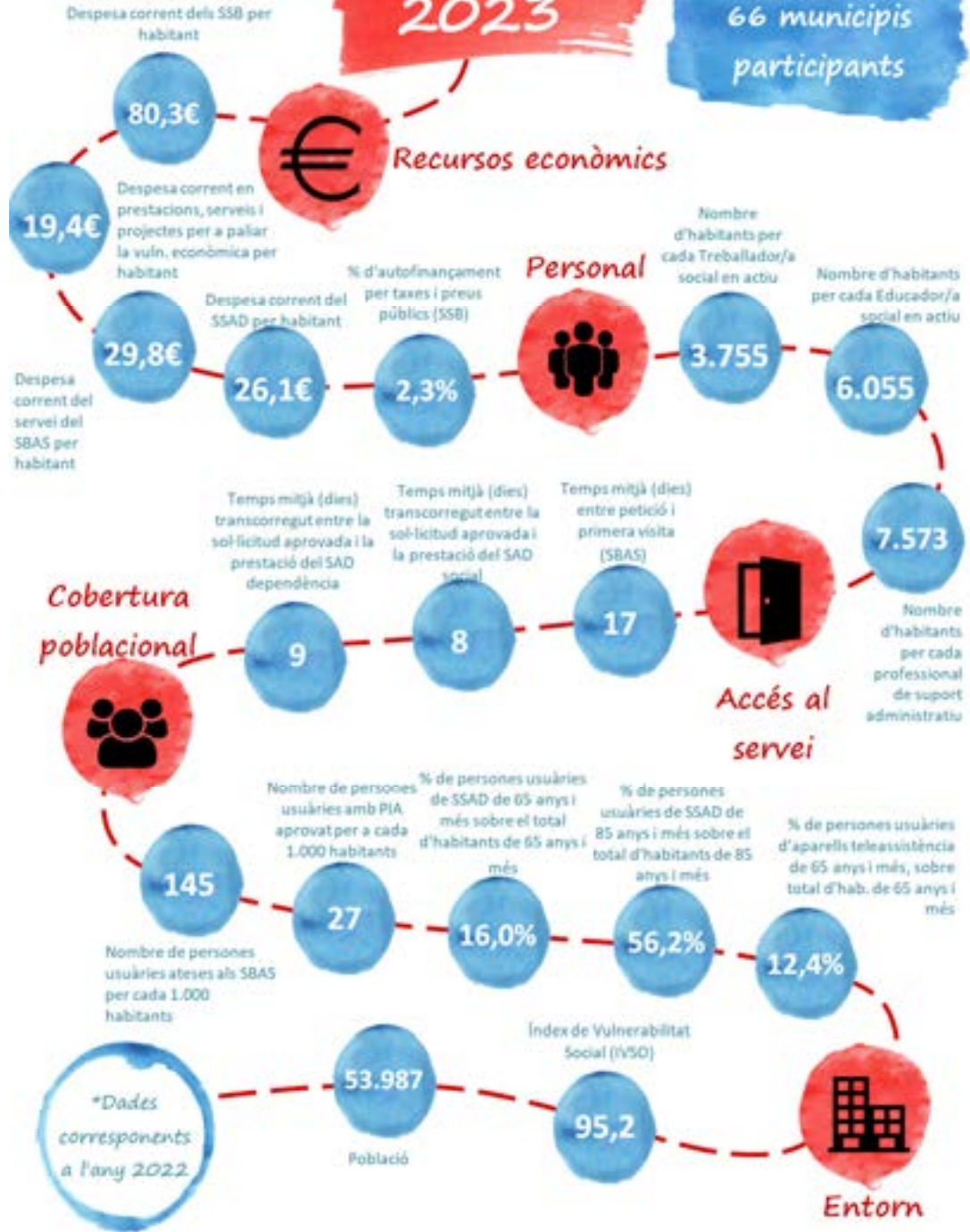
En aquest informe també s'han analitzat en profunditat les diferències territorials entre els ens locals en termes de finançament i de gestió i prestació de serveis públics. En l'àmbit econòmic destaca l'increment de la despesa corrent per habitant a un 80% dels municipis participants al Cercle, i que fluctua entre els 60 i 80€ per habitant; l'increment de l'aportació de la Generalitat als SSB, que se situa aproximadament en un 40% del total; o el percentatge que assumeixen els ajuntaments, que es manté en nivells superiors al 50%. Finalment, destaquen també les diferències en la despesa corrent per expedient beneficiari entre els ens locals que pertanyen a diferents grups de població.

Finalment i respecte a les diferències en termes de recursos, gestió i cobertures, s'observen diferències rellevants entre els ens locals de diferents grups de població pel que fa al nombre d'hores d'atenció directa, temps d'espera i primeres visites fallides. També resulta interessant la comparativa entre els diferents graus de PIA aprovats segons els grups de població: els municipis més grans en termes de volum de població concentren un major nombre de PIA de grau I, mentre que els més petits i els de 40.000 a 70.000 habitants en concentren més de grau III.



Cercle Serveis socials 2023

66 municipis participants



Cercles de Comparació Intermunicipals. Servei de Programació. DIPUTACIÓ DE BARCELONA

3. Finançament dels Serveis Socials

Aquest apartat pretén oferir una anàlisi de l'evolució del finançament dels Serveis Socials Bàsics durant l'any 2022, a partir dels indicadors recollits al Cercle de Comparació, amb una triple finalitat: i) comprovar quins canvis s'han produït en el finançament dels serveis socials respecte l'any anterior; ii) identificar si es recuperen les tendències de finançament prèvies a l'esclat de la pandèmia o si bé aquesta ha suposat un canvi de paradigma; iii) analitzar les variacions en l'origen del finançament dels SSB i com aquest es distribueix entre els diferents nivells administratius.

En l'anterior edició de l'informe també s'analitzaven en aquest apartat les diferències de finançament entre els municipis mitjançant l'estudi de la dispersió en alguns indicadors seleccionats. En aquesta edició, l'anàlisi de la dispersió entre els indicadors es realitza a l'apartat cinquè, amb l'objectiu d'oferir una anàlisi més extensa i detallada de les diferents realitats dels municipis participants al Cercle.

3.1. Serveis Socials Bàsics (SSB)

El finançament dels SSB l'any 2022 s'ha vist marcat per **l'increment en el volum dels pressupostos municipals i el creixement en les aportacions d'altres institucions, especialment la Generalitat de Catalunya**. Tanmateix, el percentatge que suposen els SSB respecte el total de pressupost municipal de despesa corrent s'ha mantingut estable en el temps.

On sí que s'aprecia un **increment considerable respecte l'any 2021 és en la despesa corrent de SSB per habitant**, que enregistra un augment de gairebé 5€ per habitant. Aquest increment es deu, principalment, **a l'increment dels costos en l'externalització de serveis**, sobretot als SSAD, però també a la **millora de les condicions salarials** de TS i ES per l'actualització dels convenis a l'increment de l'índex de preus de consum.

L'increment en el volum total de pressupost i en la despesa corrent per habitant no s'ha vist traduït directament en un increment del nombre d'usuaris dels SSB. Al contrari, el volum d'usuaris s'ha mantingut pràcticament estable respecte l'any anterior, fet que pot interpretar-se com que **els SSB ofereixen els mateixos serveis, però aquests tenen un cost major**.

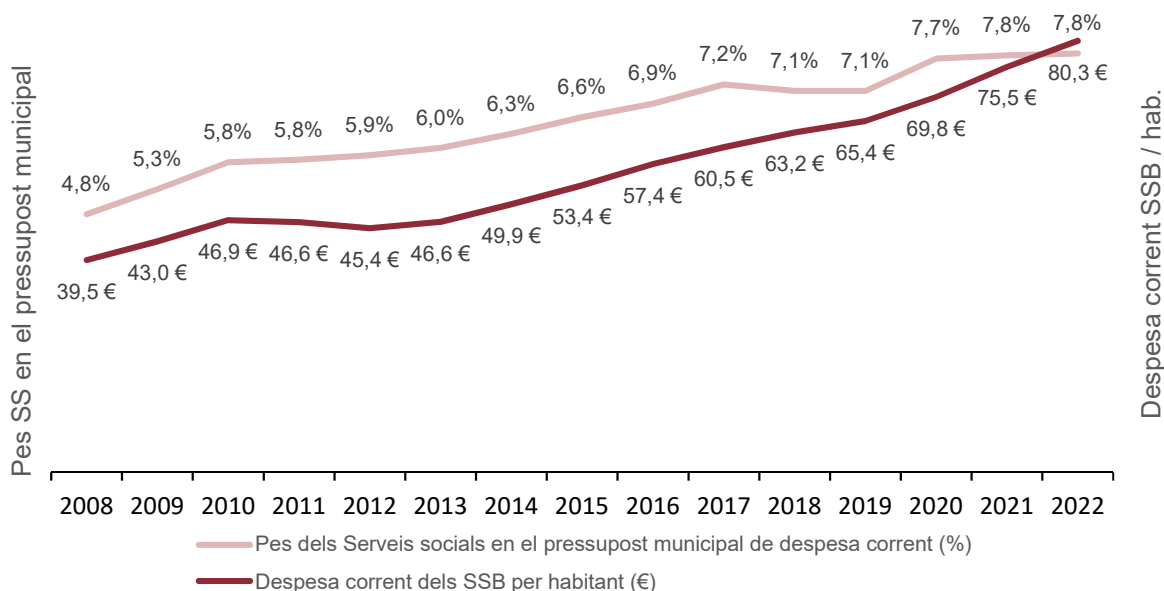
Per serveis, aquells que registren un major increment en la despesa són els SBAS i els SSAD, mentre que la despesa es manté pràcticament estable per als SIS i es redueix per als AUS.



Esforç pressupostari en SSB

Esforç pressupostari municipal en Serveis Socials

Pes dels Serveis Socials en el pressupost municipal de despesa corrent
Despesa corrent dels SSB per habitant



L'evolució del pes pressupostari dels SSB sobre el pressupost municipal de despesa corrent indica una estabilització en la tendència de creixement que es venia observant des de l'any 2019. Per a l'any 2022 es manté estable en el 7,8% el pes que suposen els Serveis Socials sobre el pressupost municipal de despesa corrent.

Tanmateix, aquesta estabilització no implica que no s'hagin produït canvis respecte l'any anterior: **l'any 2022 ha augmentat considerablement el pressupost total municipal amb què compten els ens locals. Aquest factor, unit al creixement de la despesa corrent de SSB per habitant (+4,8€ respecte al 2021), ha causat que el pes que suposen els SSB en el pressupost municipal de despesa corrent es mantingui igual respecte l'any 2021.** Aquest increment es deu principalment a l'augment dels costos derivats de la prestació de serveis en la majoria dels serveis dels ens locals.

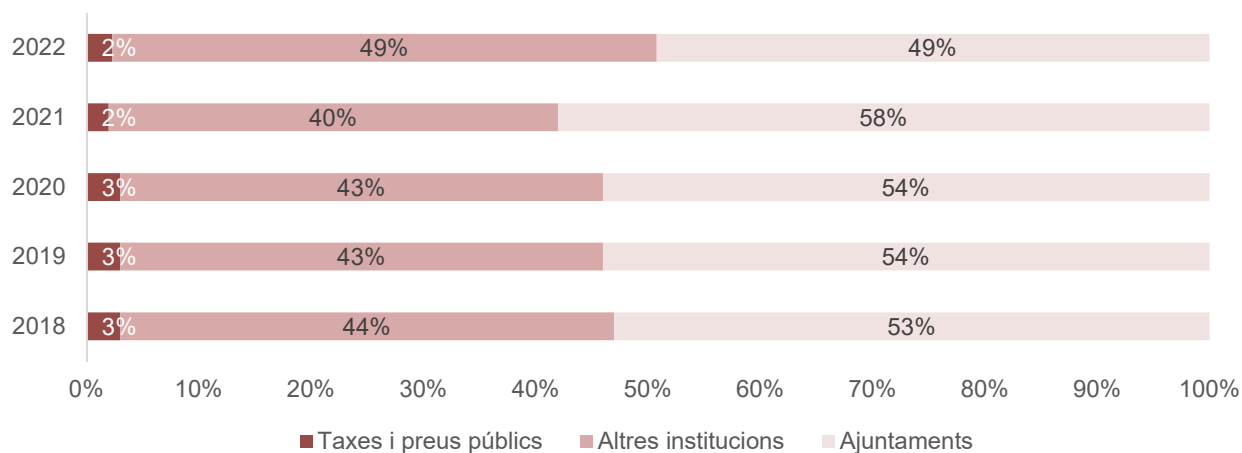
Origen del finançament dels SSB

Un cop constatat el salt registrat en la despesa dels SSB per habitant, interessa conèixer **com s'ha distribuït aquest augment entre els diferents actors que aporten el finançament** (administració autonòmica i local i, en determinats municipis i serveis, persones usuàries que participen mitjançant el copagament).

Com es pot observar al gràfic següent, **l'aportació dels ajuntaments (en % sobre el total del finançament dels SSB) s'ha reduït en 8,3 punts** durant el darrer any, mentre que **les aportacions d'altres institucions han compensat aquesta reducció, amb un augment de 8,2 punts.** Aquest increment es concentra principalment en les aportacions de la Generalitat, que han crescut en **4,4 punts** respecte l'any anterior; però també en la Diputació de Barcelona, que ha incrementat en **1,5 punts** la seva aportació. Està previst que aquesta tendència continuï en els pròxims anys gràcies a l'ampliació del finançament mitjançant el Contracte Programa.

Origen del finançament dels SSB

% de finançament dels SSB segons institucions



Distribució de l'increment pressupostari per serveis

En els darrers cinc anys, l'increment en la despesa corrent en SSB per habitant ha estat de 17€. Com s'ha esmentat, per l'any 2022, aquest increment ha estat de 4,8€ per habitant. **Si s'observa com s'ha distribuït la dotació pressupostària entre els diferents serveis que componen els SSB, l'increment pressupostari més gran respecte l'any 2021 es concentra als SSAD, amb 2,3€ més per habitant.** Si continua aquesta tendència, i la situació demogràfica així ho apunta, és probable que en les properes edicions del cercle els SSAD arribin a concentrar el major increment pressupostari per servei dels últims anys, i superin així els SBAS.

El **segon servei que més ha incrementat la seva dotació pressupostària son els SBAS**, amb un augment de 1,4€ de despesa corrent per habitant entre 2021 i 2022. En aquesta edició torna a agafar impuls la tendència de creixement que s'observava en anys anteriors i es va veure frenada durant el 2021.

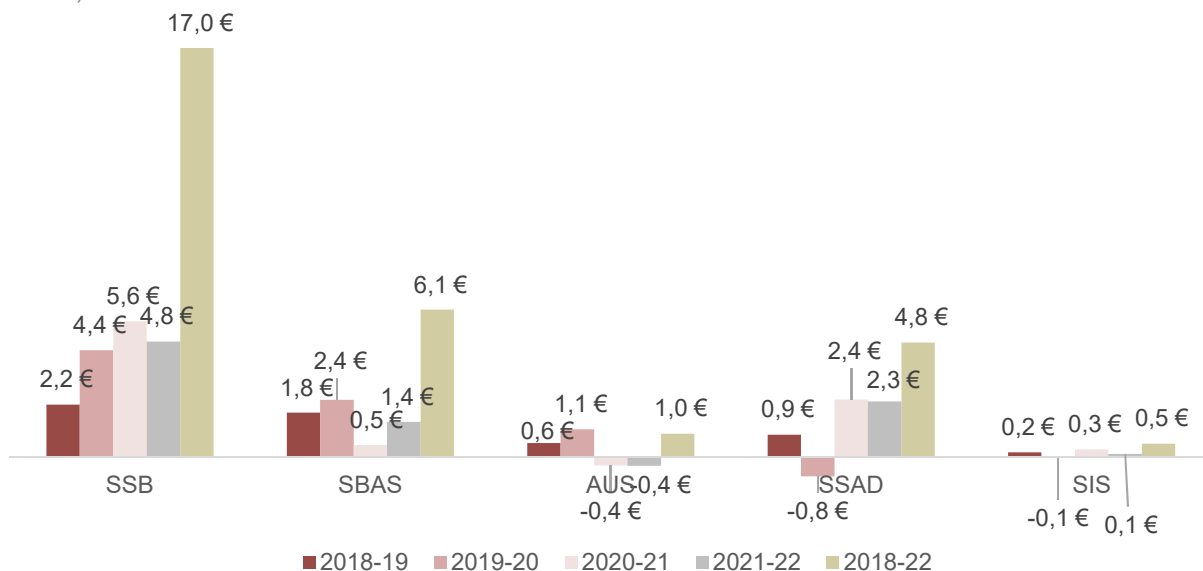
La **despesa corrent en prestacions d'urgència social per habitant s'ha reduït en 0,3€ respecte l'any anterior.** Així, els AUS registren per segon any consecutiu un decreixement en la despesa. En apartats posteriors s'analitzarà en quins conceptes d'ajuts s'ha vist reduïda especialment la despesa



Pel que fa als SIS, l'any 2022 es registra un increment modest de 0,1€ en la despesa per habitant.

Dotació pressupostària municipal en Serveis Socials

Distribució increment pressupostari per serveis 2018-19, 2019-2020, 2020-2021, 2021-2022 i 2018-22



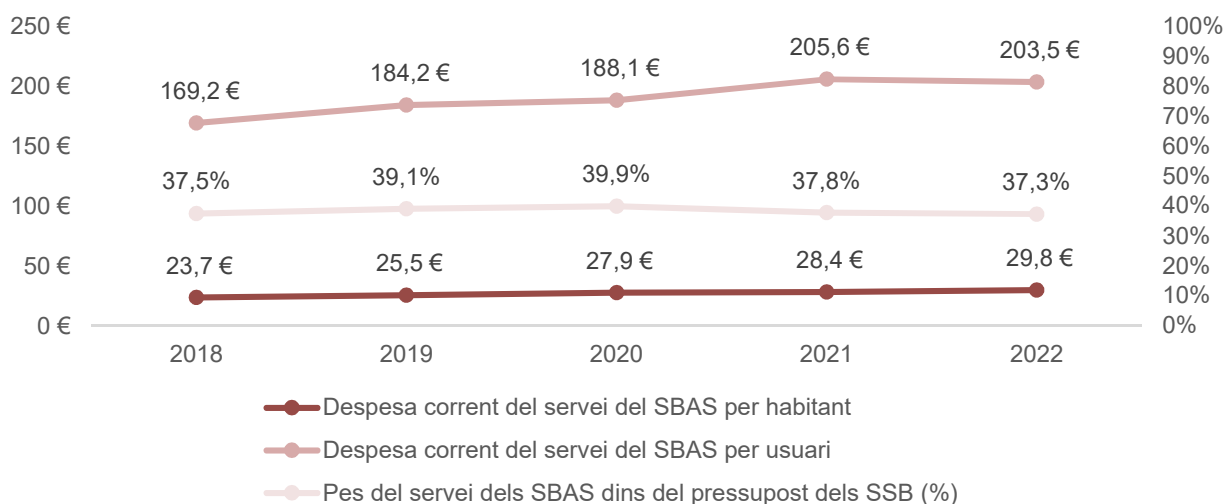
3.2. Serveis bàsics d'atenció social (SBAS)

Esforç pressupostari en SBAS

Malgrat que la **despesa corrent dels SBAS per habitant**, de mitjana, no ha deixat de créixer en els últims anys, el **pes que els SBAS representen sobre el pressupost dels SSB** ha continuat la tendència de reducció que es va iniciar l'any anterior, i s'ha situat en un 37,3% (-0,5 p.p respecte l'any 2021). També es redueix, per primera vegada en els darrers cinc anys, la despesa corrent dels SBAS per usuari, que se situa en 203,5€ per habitant (-2,2€ respecte l'any 2021). Tanmateix, els nivells de despesa corrent per usuari continuen essent superiors als nivells previs a la pandèmia.

Esforç pressupostari en SBAS

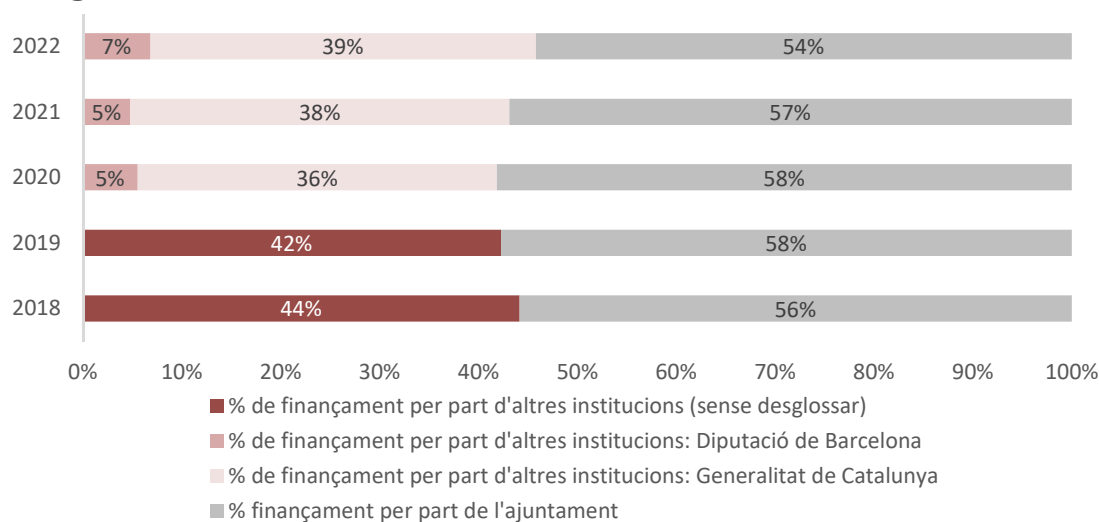
Despesa corrent dels SBAS per habitant (€)
 Despesa corrent dels SBAS per usuari (€)
 Pes dels SBAS sobre el pressupost dels SSB (%)



Origen del finançament SBAS

El gruix del finançament dels SBAS és assumit pels ens locals, amb una aportació del 54%, mentre que el 46% restant és assumit per altres institucions. Tal com s'observava l'any anterior, existeix una tendència de creixement en el percentatge de finançament provinent de la Generalitat de Catalunya. Per a l'any 2022, aquest se situa en el 39%. També creix en 2 punts l'aportació de la Diputació de Barcelona.

Origen del finançament dels SBAS

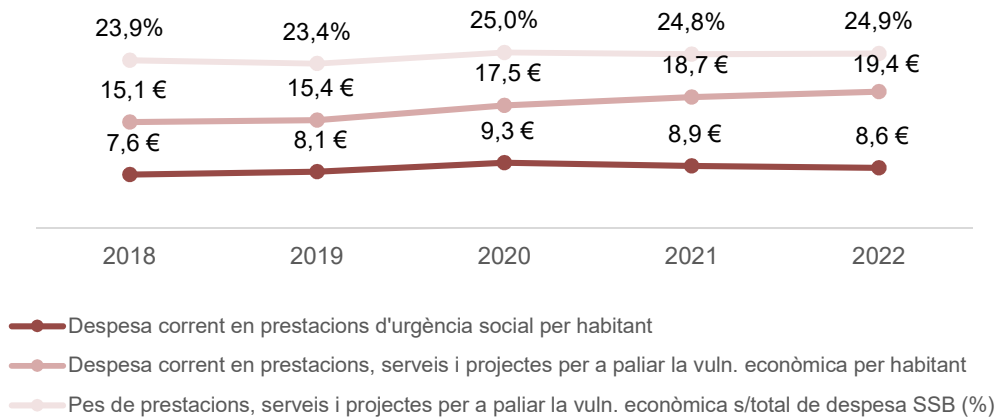


3.3. Ajuts d'urgència social (AUS)

Esforç pressupostari en AUS

La **despesa corrent en prestacions, serveis i projectes destinats a pal·liar la vulnerabilitat econòmica per habitant ha mantingut la tendència de creixement dels darrers anys**, i acumula un increment de 4,3€ per càpita en el període de 2018 a 2022. Tanmateix, la despesa destinada únicament a prestacions presenta una reducció per segon any consecutiu, situant-se en 8,6€ per habitant l'any 2022. El pes que representen les prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica sobre el total de despesa de SSB es manté estable al llarg de la sèrie (-25%), que, cal recordar, inclou també els anys de pandèmia.

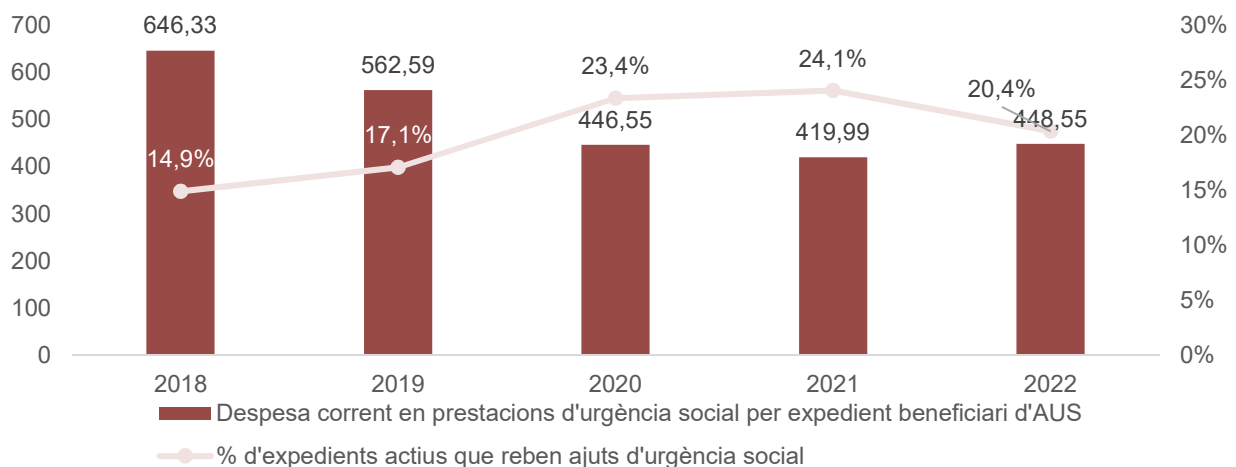
Esforç pressupostari en AUS



En analitzar la despesa corrent en prestacions d'urgència social per expedient beneficiari s'observa com, **la despesa corrent per expedient ha augmentat en 28,6€ per expedient, en part fruit de la reducció de 4 p.p en el percentatge d'expedients beneficiaris d'AUS**. És molt probable que, durant la pandèmia de la COVID-19, es prioritzés atendre a un major nombre situacions d'urgència, reduint així la despesa per expedient per a poder arribar a una major cobertura de persones usuàries. Amb el retorn a la normalitat, aquesta tendència sembla desaparèixer, si bé serà necessari esperar a futures edicions del Cercle per poder comprovar aquesta hipòtesi.



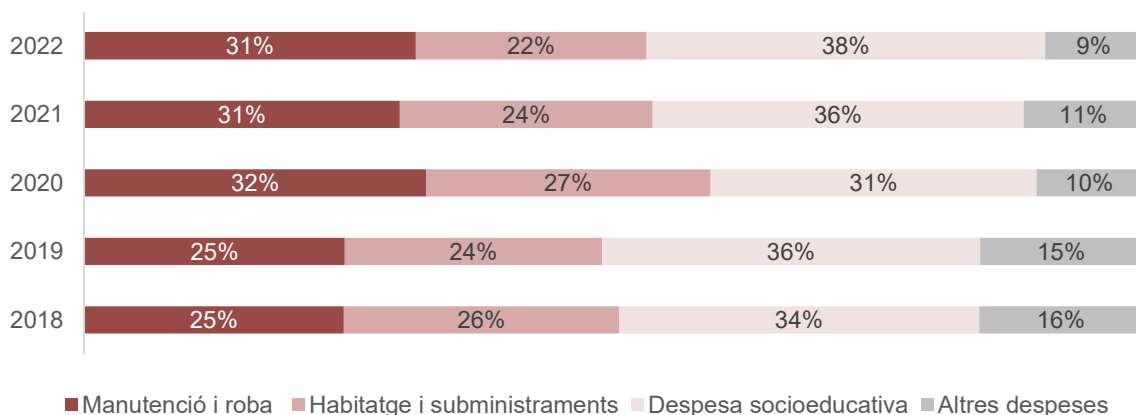
Despesa corrent en prestacions d'urgència social per expedient beneficiari d'AUS



Distribució dels AUS segons el concepte de l'ajut

Pel que fa a la distribució dels AUS segons el concepte de l'ajut o la necessitat a la qual pretenen donar una resposta, el gràfic següent mostra la distribució percentual dels ajuts concedits al llarg dels darrers quatre anys.

% de despesa en AUS segons concepte sobre la despesa per pal·liar la vuln. econòmica



No s'observen canvis destacables en la distribució dels ajuts respecte l'any 2021, més enllà de lleugeres variacions d'entre un i tres punts percentuals. Les partides que més ajuts concentren són la despesa en manutenció i roba (que en els darrers cinc anys ha augmentat entre 5 i 6 punts percentuals), habitatge i subministraments (que tot i ser una problemàtica en creixement, es redueix el percentatge que s'hi destina, possiblement per les dificultats de resolució de les situacions que se'n deriven) i despesa socioeducativa (aquesta última ha experimentat un augment de 2 punts percentuals en els darrers dos anys)



3.4. Serveis socials d'atenció domiciliària (SSAD)

Esforç pressupostari en SSAD

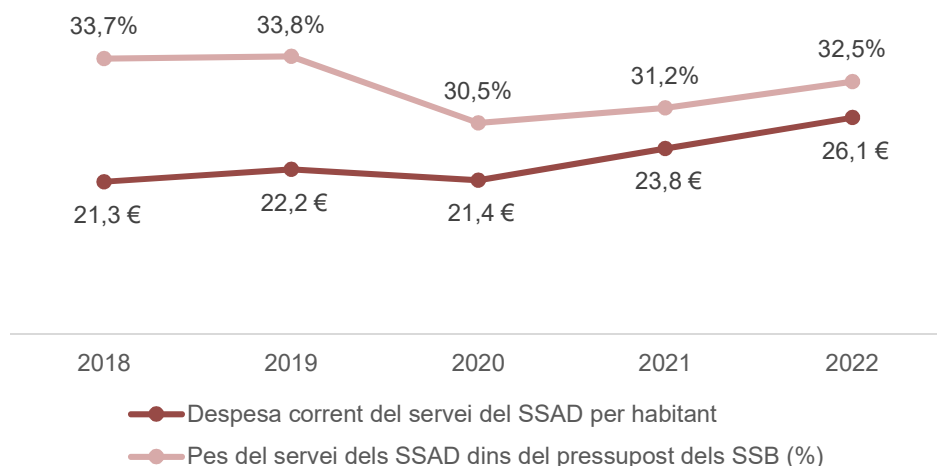
Als SSAD, la **despesa corrent per habitant continua la tendència de creixement** que es ve experimentant des de l'any 2018 i que va quedar interrompuda l'any 2020 amb la pandèmia. L'any 2022 aquesta xifra se situa en 26,1€ per habitant, 2,3€ més que l'any anterior.

En aquesta edició també s'observa un increment del pes que suposen els SSAD dins del pressupost dels SSB, que se situen en un 32,5% i s'aproximen als nivells observats abans de la pandèmia.

Esforç pressupostari en SSAD

Despesa corrent del SSAD per habitant

Pes dels SSAD dins del pressupost de SSB

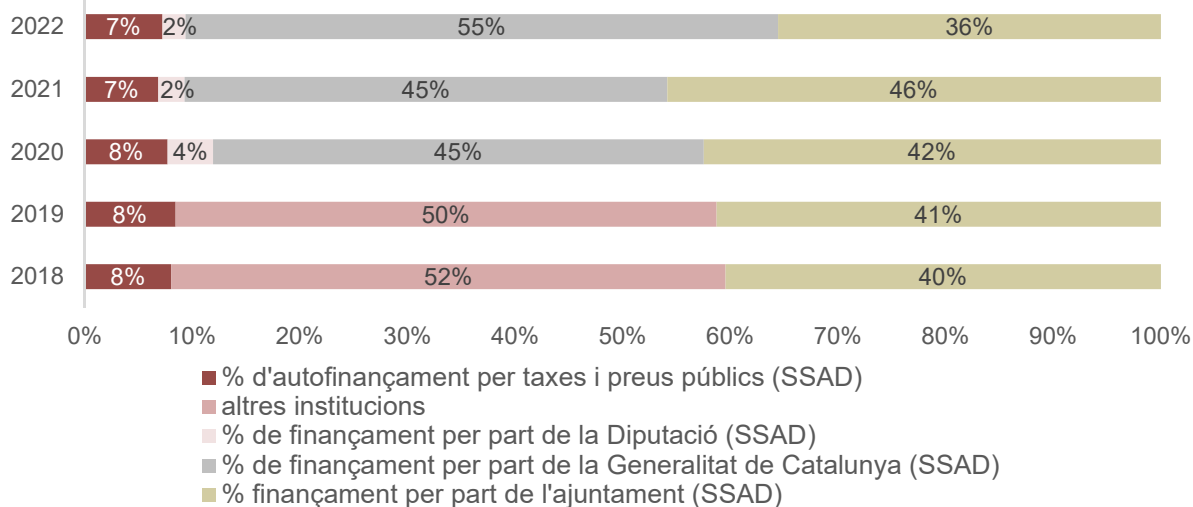


Origen del finançament

La distribució de les aportacions al finançament del SSAD ha variat significativament respecte l'any anterior. L'any 2021 el finançament es repartia pràcticament a parts iguals entre els ajuntaments i la Generalitat, amb un percentatge menor d'aportacions de la Diputació de Barcelona i de taxes i preus públics. L'any 2022, la Generalitat ha assumit més de la meitat del finançament dels SSAD (55%, +10,2 p.p), i s'ha reduït especialment l'aportació dels Ajuntaments (36%, -10,2 p.p).

Pel que fa a les taxes i preus públics, s'han incrementat en 0,5 p.p el percentatge que suposen respecte el total del pressupost, tot i que encara se situen en nivells inferiors als existents abans de la pandèmia.

Origen del finançament dels SSAD

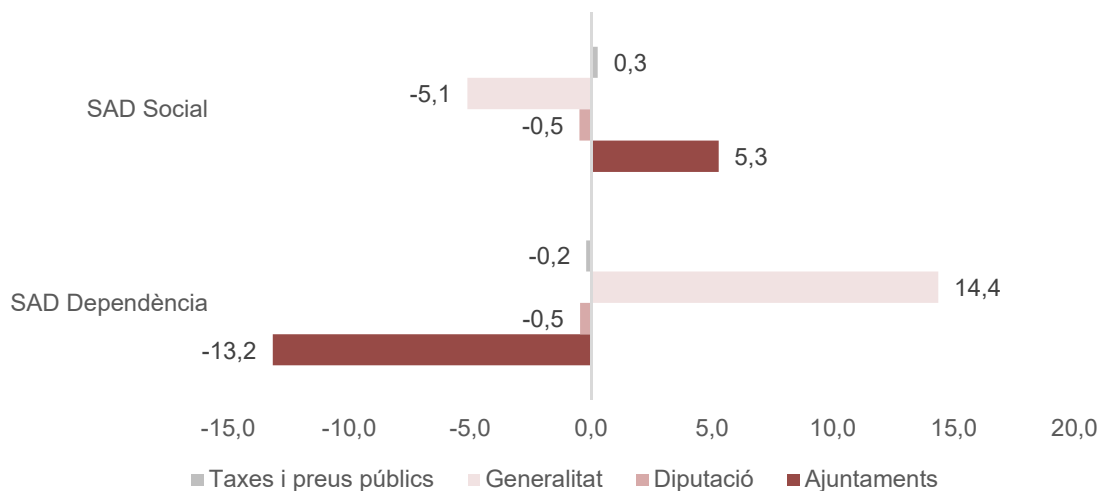


Als Serveis d'Atenció Domiciliària, i més concretament al **SAD dependència**, s'observa un **creixement considerable en les aportacions de la Generalitat (+14,4 p.p)**, que al mateix temps s'ha vist compensat per la reducció de l'aportació de la resta d'institucions (-13,2 p.p Ajuntaments, -0,5 p.p Diputació i -0,2 Taxes i preus públics).

D'altra banda, al **SAD social s'han incrementat les aportacions municipals** i la recaptació per taxes i preus públics, mentre que s'ha reduït l'aportació d'altres institucions.

Origen del finançament del SAD

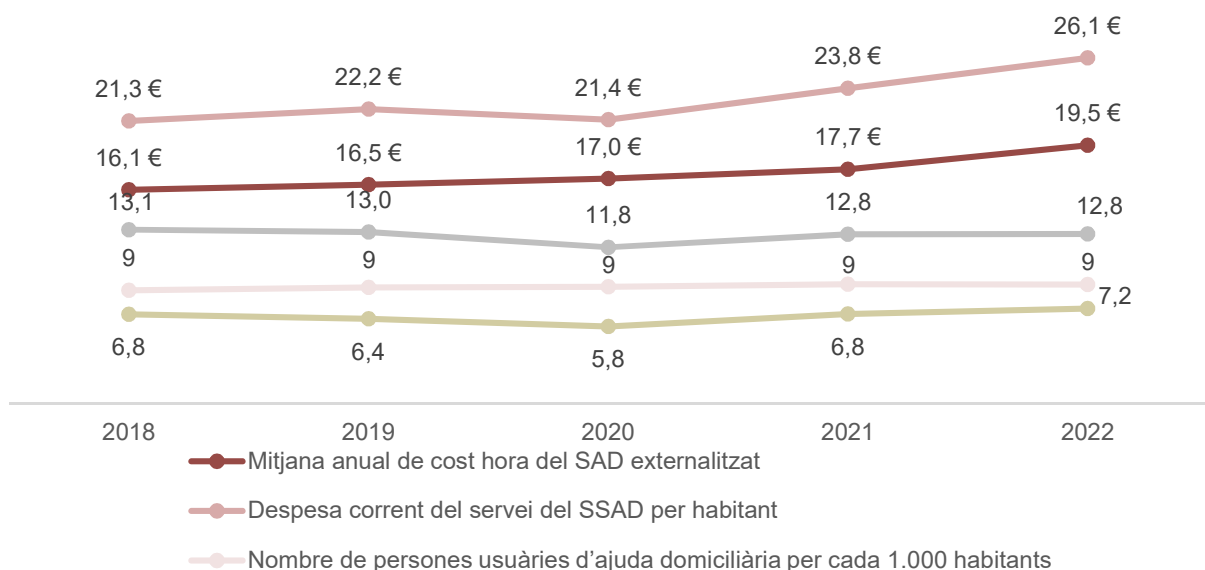
Distribució de l'increment pressupostari (en %) assumit segons font de finançament 2021-22.



Si s'analitza en què s'ha vist traduït aquest increment de despesa en els SSAD es pot observar com **el nombre d'usuaris per cada 1000 habitants es manté estable en 9**, i **les hores de prestació de SAD social i SAD dependència es mantenen relativament estables**.

Sí que **s'aprecia un increment en la mitjana del preu hora del SAD externalitzat, que passa de 17,69€ l'any 2021 a 19,5€ l'any 2022**, i que acumula un increment de 3,35€ en els darrers 5 anys.

Despesa corrent i prestació de servei del SAD



Per tal de comprovar si efectivament existeix una relació entre l'increment de les variables de despesa corrent de SSAD per habitant i de mitjana anual del cost hora del SAD externalitzat s'ha dut a terme un anàlisi de correlacions de Pearson. Els resultats denoten l'existència d'una correlació feble (+0,298) entre ambdues variables.

Al mateix temps, també s'observa l'existència de dues correlacions rellevants: **entre la mitjana del cost hora del SAD externalitzat i el % d'aportació de la Generalitat als SAD dependència** (-0,325) i **entre la mitjana del cost hora del SAD externalitzat i el % d'aportació dels Ajuntaments al SAD dependència** (+0,441). Aquestes correlacions es tradueixen en que, **d'incrementar-se el percentatge d'aportació de la Generalitat al SAD dependència, es redueix la mitjana del cost hora de SAD externalitzat, mentre que, en el cas dels municipis on el cost per hora és elevat, aquesta diferència tendeixen a cobrir-la els ajuntaments.**

3.5. Serveis d'intervenció socioeducativa (SIS)

Esforç pressupostari en SIS

Als Serveis d'Intervenció Socioeducativa, l'augment en la despesa corrent per habitant ha estat reduït, de 4,05€ per habitant l'any 2022 (+0,1 € respecte l'any anterior). D'altra banda, la despesa corrent anual en SIS per persona usuària se situa l'any 2022 en 637,53€, només 2,71€ més que l'any anterior. Si s'amplia el focus als darrers cinc anys pot observar-se com la despesa per habitant s'ha mantingut pràcticament estable (+0,54€ de diferència entre 2018 i 2022), mentre que per la despesa per usuari existeix una major variació (-180,64€ entre 2018 i 2022).



Despesa corrent anual del SIS per habitant

| | 2018-22 | 2021-22 |
|---|---------|---------|
|  | +0,54€ | +0,10€ |

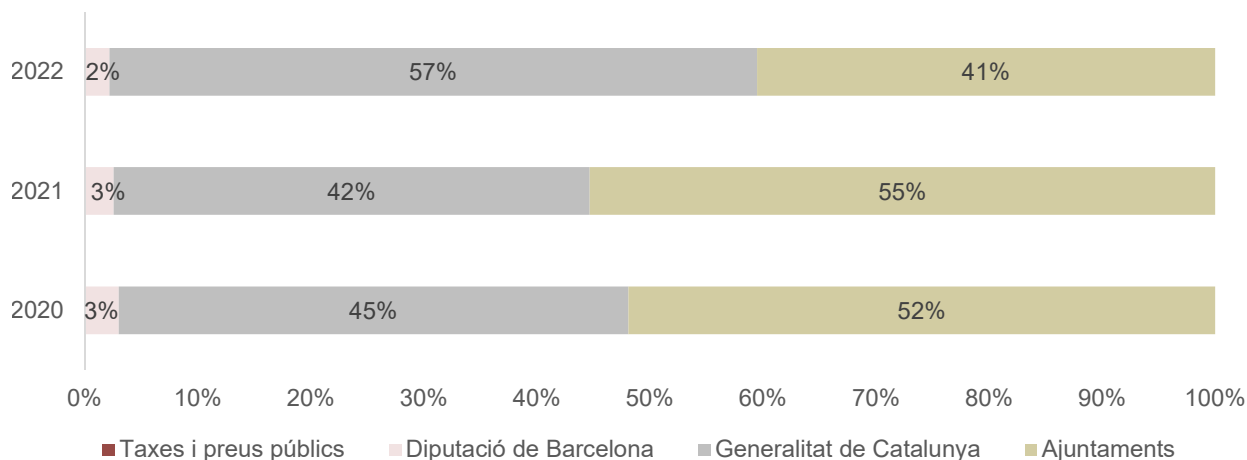
Despesa corrent anual del SIS per usuària

| | 2018-22 | 2021-22 |
|---|----------|---------|
|  | -180,64€ | +2,71€ |

Origen del finançament

L'any 2022 s'ha incrementat considerablement l'aportació de la Generalitat als SIS. Igual que succeeix en altres serveis, al SIS s'observa una reducció en el percentatge d'aportació municipal, que passa del 57,7% al 40,5% en cinc anys. Aquesta reducció és compensada per l'augment de l'aportació de la Generalitat de Catalunya, que l'any 2022 ha finançat el 57% dels SIS, mentre que la Diputació de Barcelona ha aportat un 2,6% del pressupost del servei.

Origen del finançament del SIS



4. Recursos, gestió i cobertures

Si en l'anterior apartat s'ha posat el focus en la despesa i el finançament dels SSB, en aquest apartat l'objectiu és oferir una anàlisi dels principals indicadors de recursos, gestió i cobertures dels serveis, per així determinar si l'increment de recursos que es registra l'any 2022 s'ha vist traduït en una millora de la capacitat d'actuació, resposta i cobertura dels ens locals davant de les necessitats socials. Novament, l'anàlisi s'estructura per àmbits de servei.



El percentatge de persones usuàries ateses als SBAS continua estable al voltant del 14% del total d'habitants dels municipis participants en el CCI, des de ja fa més d'una dècada. Per tant, l'increment en la despesa corrent dels SBAS no s'ha vist traduït directament en una ampliació del nombre de persones usuàries ateses.

Als SSAD es manté la tendència de creixement reduït però constant que s'observa des de l'any 2013, i el percentatge de persones usuàries sobre la població total s'ha situat en un 3,3%, amb previsió de creixement durant els pròxims anys.

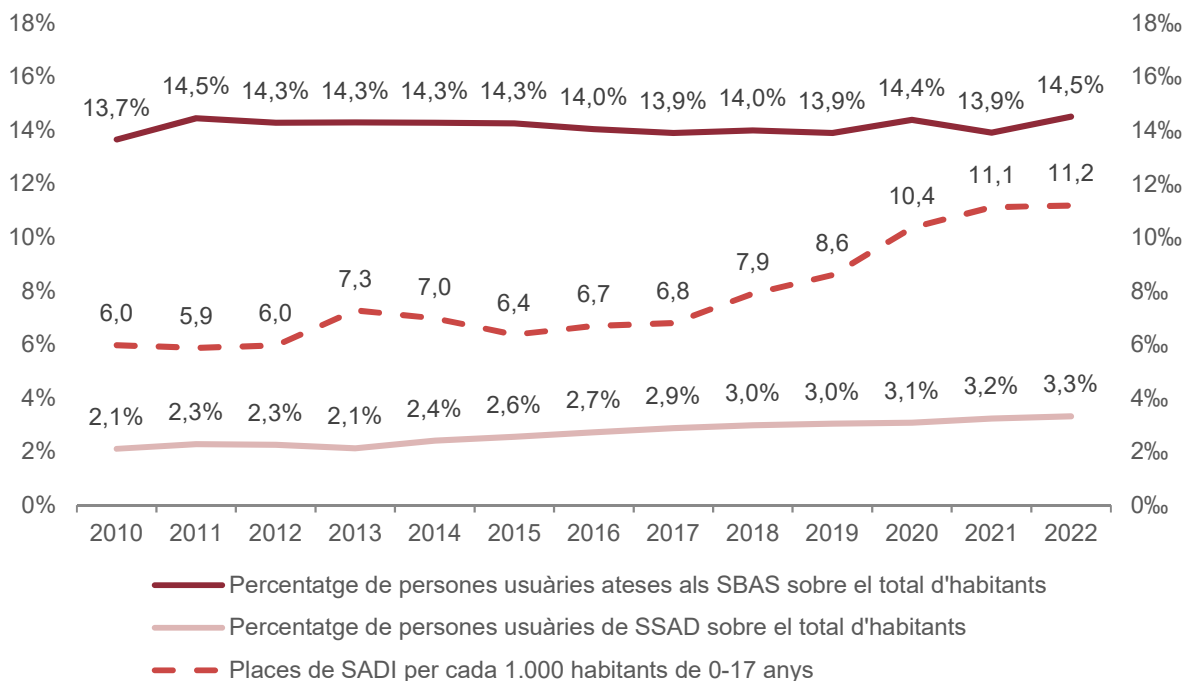
D'altra banda, el **SADI sembla estabilitzar, per primera vegada des de l'any 2015, el nombre de places per cada 1000 habitants d'entre 0 i 17 anys**, i situa l'oferta en 11,2 places per cada 1.000 habitants l'any 2022.

Cobertures dels diferents serveis que integren els SBAS

Percentatge de persones usuàries ateses als SBAS sobre el total d'habitants

Percentatge de persones usuàries de SSAD sobre el total d'habitants

Places SADI per cada 1.000 habitants de 0-17 anys



4.1. Serveis bàsics d'atenció social (SBAS)

Als SBAS, l'any 2022, es pot observar una millora en les ràtios de professionals per habitant, en línia amb la tendència d'anys anteriors, però no s'observa una millora considerable en la ràtio de professionals per usuari dels SBAS. El nombre d'usuaris creix poc, però a un ritme lleugerament més alt que el creixement del nombre de professionals. En aquesta línia, milloren les condicions laborals de TS i ES, tant en termes de salari com en termes de percentatge de professionals fixes sobre el total de la plantilla. A més, s'incrementen les hores anuals de formació per professional i el % de professionals que realitza supervisió externa de casos.

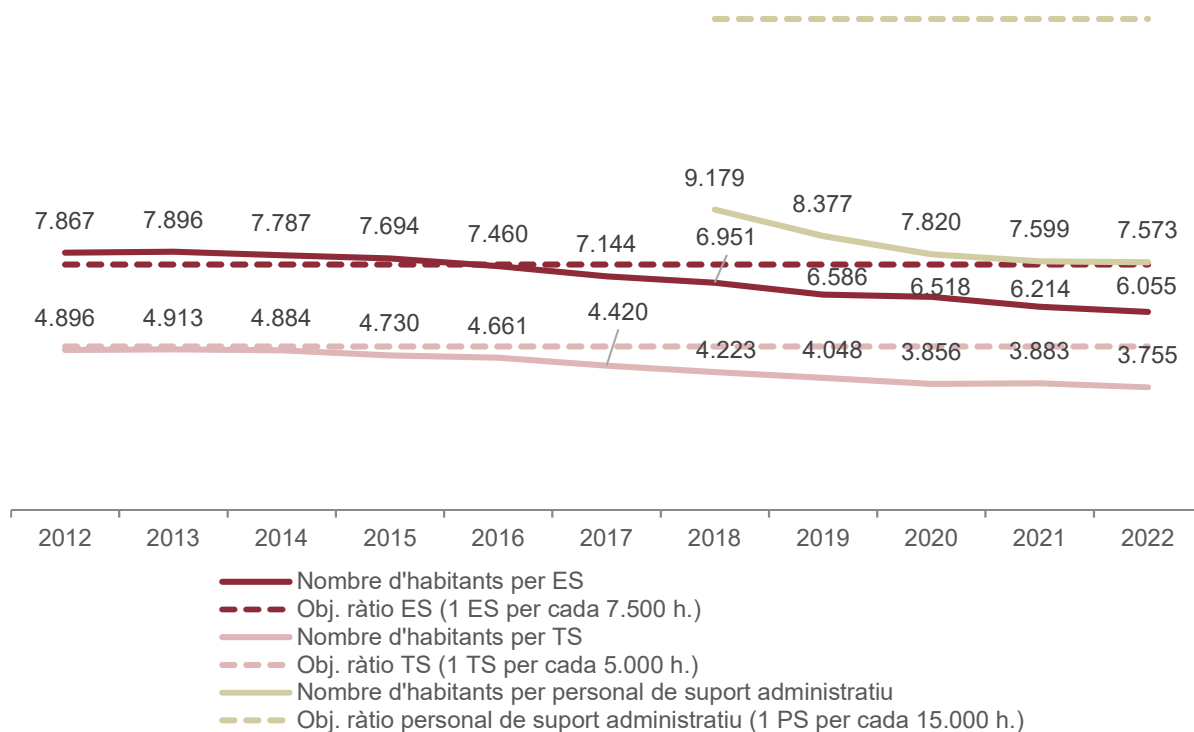
D'altra banda, els indicadors mostren un empitjorament dels temps de resposta, entesos com el nombre de dies entre la petició i la primera visita; o també del percentatge de primeres visites fallides. S'incrementa també el nombre de PIA aprovats per cada 1000 habitants, però se'n redueix el seguiment respecte l'any 2021.

Ràtios d'habitants per professional

Igual que en edicions anteriors, **continua la tendència a la millora en les ràtios de professionals dels SBAS en el cas dels Educadors/es Socials (ES) i del personal de suport administratiu**. A més, aquest any la ràtio de Treballadors/es Socials (TS) torna a la mateixa tendència de reducció que venia experimentant des de 2013, i que va quedar interrompuda l'any 2021.

Millora de les ràtios d'habitants per professional

Nombre d'habitants per Educador/a, Treballador/a social i personal de suport administratiu



L'anàlisi d'aquest indicador s'ha d'interpretar en conjunt amb l'evolució de les dades demogràfiques i del nombre de persones usuàries per professional dels SBAS.

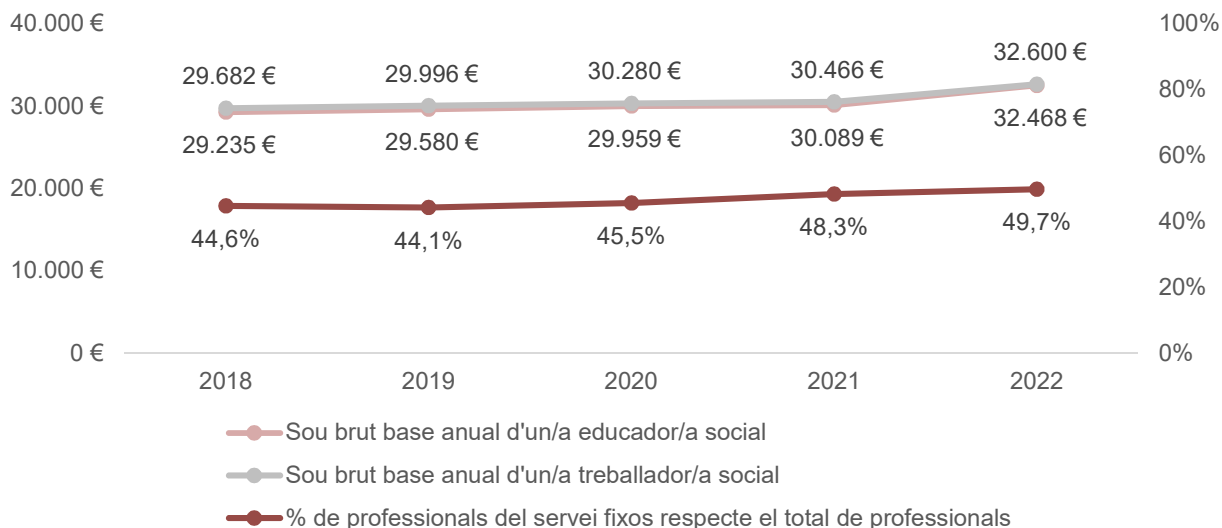
La millora observada a les ràtios d'educadors i treballadors socials per habitant entra en conflicte amb l'indicador de nombre d'usuaris per professional dels SBAS, que l'any 2022 es situa en 343 usuaris per professional, un increment de 13 usuaris respecte l'any anterior. Aquest increment trenca amb la tendència de descens en el nombre d'usuaris per professional que s'observa des de 2018. Un dels possibles factors explicatius és el creixement demogràfic: respecte l'any 2021, la mitjana de població dels municipis participants ha crescut en gairebé 4.000 habitants, situant-se en pràcticament 54.000 habitants de mitjana. Tanmateix, s'ha de tenir en compte que la majoria de municipis que van participar a l'edició anterior i no han participat aquest any es concentraven al grup de població de < 20.000 habitants, fet que pot haver incidit en les mitjanes de població d'ambdós anys.

Condicions laborals dels professionals

La millora de les ràtios de personal d'atenció directa i de suport administratiu hauria d'exercir un efecte en la minoració del nombre d'usuaris per professional, però les dades mostren com el ritme de creixement d'ambdós indicadors no és equivalent: **el nombre d'usuaris per professional creix més ràpidament que el de personal d'atenció directa**. A més, l'increment en la despesa corrent en estructura no només s'explica per aquest increment en el nombre de TS i ES, sinó també en una millora de les condicions laborals d'ambdós col·lectius.

L'augment de la despesa en SBAS s'ha traduït en un reforç del capítol 1, però no només per l'increment de la dimensió de les plantilles. L'any 2022 ha augmentat 1,5 punts el percentatge de personal fix en plantilla, que representa el 49,7% del total. D'altra banda, s'ha mantingut una tendència a la millora retributiva dels professionals, amb salaris bruts anuals que, de mitjana, se situen lleugerament per sobre dels 32 mil euros.

Condicions laborals dels personal dels SBAS



A conseqüència del retorn a la presencialitat i a la normalitat dels serveis després de la COVID-19, el nombre d'hores anuals de formació i de supervisió externa de casos ha augmentat. **L'any 2022 s'ha produït un increment notable de les hores de formació dels professionals dels SBAS respecte l'any anterior (23,0, +7,8 que 2021) i una lleugera recuperació en el nombre de professionals que realitzen supervisió externa de casos (65%, +2 punts que 2021).** Tanmateix, ambdós indicadors encara no arriben als nivells registrats abans de l'esclat de la pandèmia.

| Hores anuals de formació per professional | | | % de professionals que realitzen supervisió externa de casos | | |
|---|------|------|--|------|------|
| 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 |
| 14,3 | 15,2 | 23,0 | 71,0 | 63,1 | 64,7 |

Primer contacte i temps d'espera

La millora considerable en el nombre de primeres visites fallides que va experimentar-se l'any 2020 degut a la reducció de la presencialitat i l'establiment de l'atenció telefònica/telemàtica com a canals alternatius, sembla haver-se degut netament al fenomen de la pandèmia i no a la gestió del servei. **L'any 2022, el nombre de primeres visites fallides ha tornat a incrementar-se respecte l'any 2021, fins a l'11,6%.** Malgrat que aquesta xifra encara dista de les dels anys previs a la pandèmia, serà interessant poder analitzar-ne l'evolució en les pròximes edicions.

Quant al nombre de **dies d'espera entre la petició i la primera visita**, s'observa la mateixa casuística: malgrat que l'any 2020 es va produir una lleugera millora en els indicadors de dies d'espera, la recuperació del pes de l'atenció en cites presencials ha produït un lleu repunt en els dies d'espera, que es van situar en 17,4 dies de mitjana l'any 2022, entre 0,5 i 1 dia superior a les dades pre-pandèmia.

| | % de primeres visites fallides | | | Dies d'espera entre petició i primera visita | | | |
|---|--------------------------------|--------|--------|---|------|--------|--------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 | |
|  | 9,3 | ↑ 10,1 | ↑ 11,6 |  | 15,0 | ↑ 15,9 | ↑ 17,4 |

Gestió i seguiment dels Plans Individualitzats d'Atenció (PIA)

El nombre de persones usuàries amb un PIA aprovat per cada 1000 habitants s'ha incrementat l'any 2022 fins a 27,4. Això són 2,7 usuaris més que l'any 2021. Aquesta dada també és superior a la d'anys previs a la pandèmia, que se situaven al voltant del 25-26%. Per graus, es pot observar com en els últims anys existeix una tendència a aprovar més PIA de grau I, mentre que es redueixen els de grau II i III. Aquest fet implica que, malgrat s'aprova un nombre major de PIA cada any, la intensitat d'aquests es veu reduïda.





Distribució de PIA segons el grau sobre el total de persones usuàries amb PIA aprovat

| | 2020 | | 2021 | | 2022 |
|-----------------|-------|---|-------|---|-------|
| Grau I | 40,74 | ↑ | 43,04 | ↑ | 43,50 |
| Grau II | 37,96 | ↓ | 36,99 | ↓ | 36,82 |
| Grau III | 21,43 | ↓ | 20,85 | ↓ | 19,69 |

La introducció de canals alternatius a l'atenció presencial i l'aturada de part dels serveis d'atenció domiciliària durant l'any 2020 van permetre millorar dràsticament el percentatge de PIA al quals es feia seguiment.

En aquesta darrera edició del Cercle, i en paral·lel al continuat augment de l'aprovació de PIA, s'observa com el percentatge de PIA als quals s'ha fet seguiment s'ha reduït respecte l'any anterior en 3 p.p. Tanmateix, aquest percentatge continua essent superior al d'anys previs a la pandèmia.

| | Persones usuàries amb PIA aprovat per cada 1.000 habitants | | | % PIA aprovat als quals s'ha fet seguiment | | | |
|---|--|--------|--------|---|------|--------|--------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 | |
|  | 24,1 | ↑ 24,7 | ↑ 27,4 |  | 75,8 | ↓ 73,4 | ↓ 70,8 |

4.2. Ajuts d'urgència social (AUS)

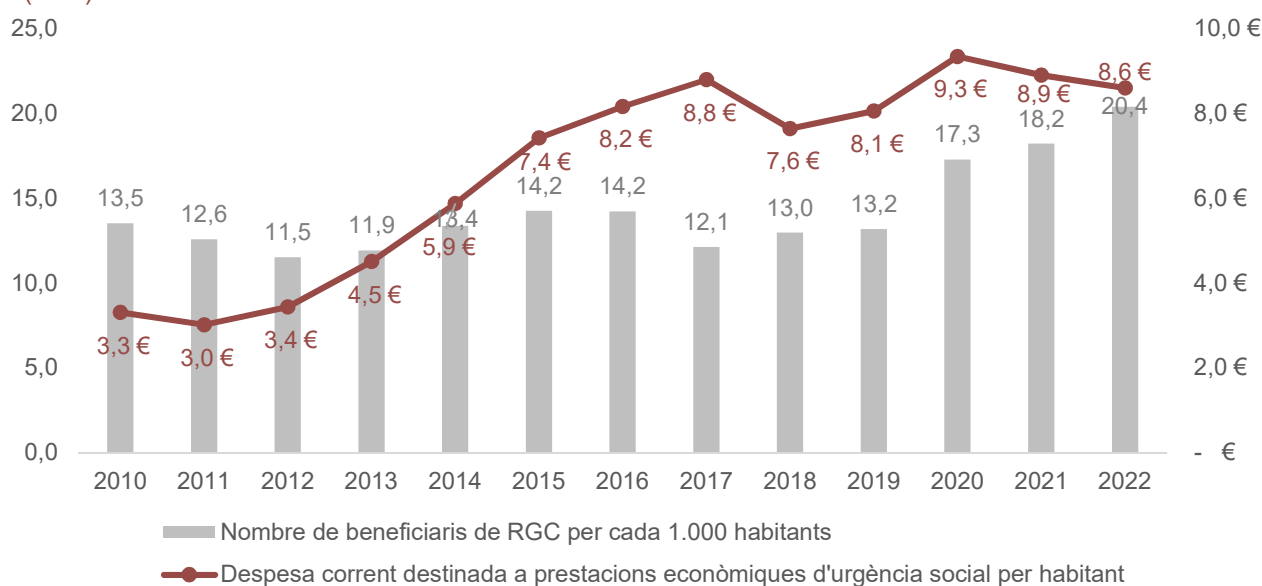
Com s'observava en l'apartat de finançament dels SSB, bona part dels recursos dels serveis socials es destinen a pal·liar situacions de pobresa, que en els últims anys s'han multiplicat i afecten a un major percentatge de la població.

Un dels indicadors de referència per analitzar la situació de pobresa és **el nombre de persones beneficiàries de la RGC**, que l'any 2022 se situava en 20,4 beneficiaris per cada 1.000 habitants, 7 més que abans de l'inici de la pandèmia de la COVID-19. Si s'observa la tendència de les mitjanes dels indicadors en els darrers tres anys de la sèrie, sembla existir una relació inversa entre la despesa en AUS i el nombre de beneficiaris de la RGC: a major nombre d'expedients beneficiaris de RGC, menys expedients beneficiaris d'AUS. És possible que en alguns ens locals pugui existir un cert transvasament. Per comprovar-ho, es va realitzar una correlació de Pearson entre ambdós indicadors, però el resultat no permet determinar que existeixi una correlació significativa entre ambdues variables (-0.017)

Cobertura de la RGC i transferències dels SSB per pal·liar situacions de pobresa

Nombre de beneficiaris de RGC (RMI previ a 2017) per cada 1.000 habitants

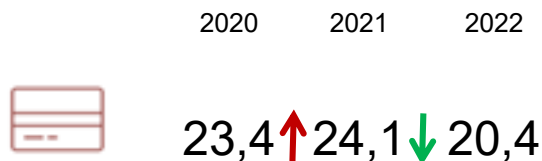
Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social per habitant (en €)



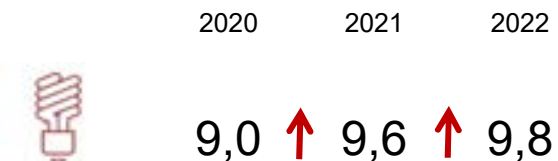
El nombre d'expedients actius als SBAS que reben AUS se situa l'any 2022 en el 20,4% del total d'expedients actius a SBAS l'any 2022, de tal manera que **pràcticament 1 de cada 5 expedients en actiu a SBAS rep algun tipus d'ajut d'urgència**. Aquest percentatge s'ha reduït en 3,7 punts respecte l'any 2021.

Pel que fa al percentatge d'expedients amb actuacions de pobresa energètica sobre el total d'expedients actius als SBAS, s'observa una tendència a l'alça des de l'any 2020: l'any 2022 aquesta dada se situa en el 9,8% del total d'expedients, 0,2 punts més que l'any 2021. **Pràcticament 1 de cada 10 expedients actius als SBAS contempla actuacions de pobresa energètica.**

Expedients beneficiaris d'AUS
(en % sobre el total d'expedients actius als SBAS)



Expedients amb actuacions per pobresa energètica
(en % sobre el total d'expedients actius als SBAS)



4.3. Serveis socials d'atenció domiciliària (SSAD)

En l'àmbit dels SSAD, i més concretament en el SAD, es registra un increment en les hores de prestació de SAD per situació social, mentre que es mantenen estables les hores de prestació de SAD per situació de dependència. S'observa també un augment general en els temps d'espera per a accedir a la prestació del SAD (social i de dependència) o també en les teleassistències.

Pel que fa a les cobertures, s'adverteix un increment en la cobertura de la població usuària dels SSAD major de 65 anys sobre el total d'aquesta població, mentre que, en sentit oposat, es registra un descens en la població usuària de SSAD de més de 85 anys i en les persones usuàries dels serveis de teleassistència.

Finalment, les dades mostren un descens en el nombre de persones amb PIA que contempli serveis d'atenció domiciliària.

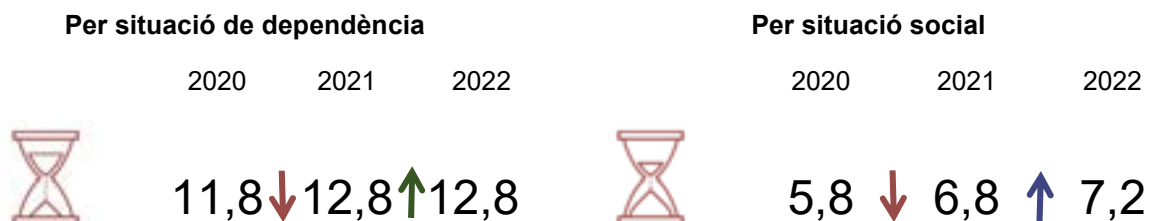


Hores de prestació del servei

Tal i com ja s'ha vist en apartats anteriors, durant l'any 2020 es van reduir les hores mensuals de prestació del servei d'ajuda domiciliària, tant per raó de dependència com per raó social, en gran part degut als períodes de confinament i a l'aturada dels serveis d'atenció domiciliària.

L'any 2022 s'ha revertit la situació i **gairebé s'han recuperat els nivells previs a la pandèmia en el cas del SAD dependència, i fins i tot s'han superat en el cas del SAD social**. A més, està previst que l'any vinent es produeixi un increment en les hores de SAD dependència com a conseqüència de les modificacions en la llei de dependència pel que respecta a les hores mensuals de prestació de servei per a cadascun dels graus de dependència. Alhora, aquest fet també es traduirà en un increment en la despesa del servei, els imports de les prestacions econòmiques (prestacions econòmiques vinculades, d'assistència personal, per cures en l'entorn familiar, etc.).

Hores mensuals d'ajuda domiciliària per persona usuària



Temps d'espera per accedir al servei


El nombre de **dies d'espera per accedir als serveis de SAD dependència ha augmentat fins a 9,2 dies el 2022, que son 2,1 dies més que l'any 2021**. El mateix succeeix amb els dies d'espera per accedir als serveis de SAD social, tot i que el temps d'espera augmenta en menor mesura (8,2 dies, 0,7 més que l'any 2021).

| Dies d'espera entre l'aprovació de la sol·licitud i la prestació del SAD Dependència | | | Dies d'espera entre l'aprovació de la sol·licitud i la prestació del SAD Social | | | | |
|--|-------|------|---|---|-------|------|-----|
| 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 | | |
|  | 11,6↓ | 7,1↑ | 9,2 |  | 15,6↓ | 7,5↑ | 8,2 |

Pel que fa al servei de teleassistència, s'observa com es reproduïx la mateixa tendència que experimenten els serveis de SAD: malgrat el descens en els dies d'espera de l'any 2021, l'any 2022 tornen a augmentar en 5,3 el nombre de dies que passen entre que se sol·licita i es rep l'aparell, i s'arriba gairebé a un mes d'espera (25,6 dies).

Dies d'espera entre la sol·licitud i la prestació del servei de teleassistència




| 2020 | 2021 | 2022 | |
|---|-------|-------|------|
|  | 27,2↓ | 20,3↑ | 25,6 |

En termes de cobertures, l'any 2022 els SSAD no presenten gaires canvis respecte anys anteriors, més enllà de variacions percentuals mínimes. Per grups de població, el percentatge de persones usuàries de SSAD majors de 65 anys continua amb el ritme de creixement lent però progressiu que s'observa des de l'any 2015, i va guanyar 0,3 punts l'any 2022. Pel que fa al grup de majors de 85 anys, es redueix en 0,3 punts el percentatge que suposen aquest conjunt d'usuaris sobre el total d'habitants del mateix grup d'edat.


Cobertura poblacional del SSAD: +65 anys

(% de persones usuàries de SSAD de 65 anys i més sobre el total d'hab. de 65 anys i més)

| 2020 | 2021 | 2022 | |
|---|-------|-------|------|
|  | 15,3↑ | 15,7↑ | 16,0 |

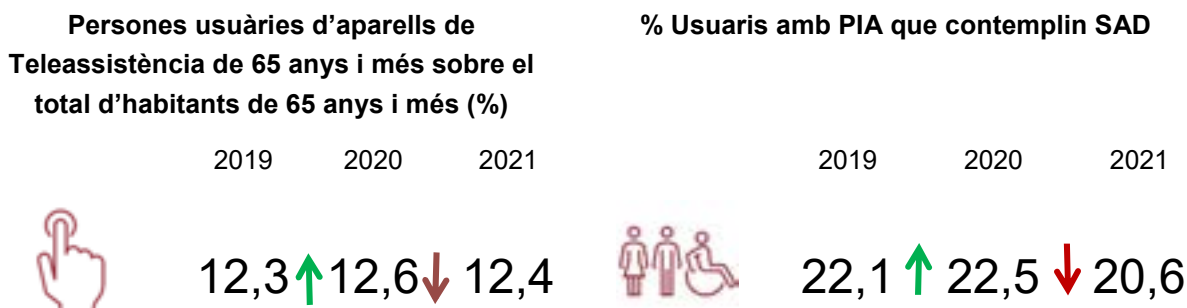
Cobertura poblacional del SSAD: +85 anys

(% de persones usuàries de SSAD de 85 anys i més sobre el total d'hab. de 85 anys i més)

| 2020 | 2021 | 2022 | |
|---|-------|-------|------|
|  | 52,7↑ | 56,5↓ | 56,2 |

El nombre de persones usuàries d'aparells de teleassistència de 65 anys o més ha disminuït lleugerament respecte l'últim any, però encara no s'assoleixen les xifres d'anys previs a la pandèmia. Amb els últims canvis en la llei de dependència, es preveu que existeixi un increment en el nombre de teleassistències, donat que està previst que aquestes s'ofereixin de manera complementària a la resta de prestacions en qualsevol dels graus.

D'altra banda, el **percentatge d'usuaris amb PIA que contemplen atenció domiciliària es redueix en 1,9 punts respecte l'any 2021**, fet que trenca amb la tendència de creixement que es venia observant. Del total de persones usuàries que compten amb un PIA, **aquelles que reben una prestació econòmica vinculada (PEV) al SAD suposen un 4,9% del total**.



Un dels factors que pot actuar com a barrera d'entrada als serveis de SSAD i limitar una major cobertura del servei pot ser el fet d'haver d'assumir una part del cost del servei públic mitjançant el copagament. De fet, **pel que fa a l'extensió del copagament, el percentatge de persones usuàries del SSAD que n'estan exemptes s'ha reduït respecte l'any 2021**. Actualment un 53,7% (-0,9 punts) dels usuaris de SSAD estan exemptes de copagament, mentre que l'altre 46,3% ha d'assumir una part del cost del servei.

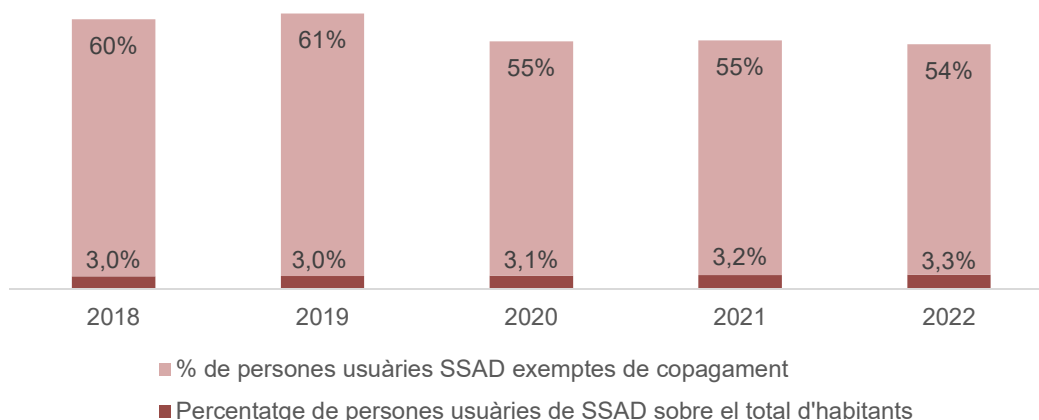
Un altre factor que pot tenir certa incidència és l'augment d'usuaris amb PIA de grau I, que provoca que en molts casos s'opti per la prestació econòmica vinculada i no el SAD degut a les poques hores que aquest servei els pot arribar a oferir.



Dels municipis que participen en aquesta edició i també ho van fer a l'edició anterior, 20 han ampliat el percentatge de població exempta de copagament, **10 l'han mantingut igual** que l'any anterior i **23 han ampliat l'abast del copagament dels seus serveis**.

Copagament als SSAD

% persones usuàries de SSAD sobre total d'habitants
% persones usuàries de SSAD exemptes de copagament



Per tal de conèixer si l'exempció del copagament es troba relacionada amb altres indicadors com el % de finançament de la Generalitat al SSAD o el % de finançament per part dels Ajuntaments s'ha realitzat una anàlisi de correlacions de Pearson entre els indicadors, però el resultat d'aquesta ha estat molt baix i, per tant, no es pot parlar d'associació entre ambdós fenòmens. Sí que

s'observa una correlació positiva moderada entre el percentatge d'usuaris exempts de copagament i el percentatge d'usuaris de SSAD majors de 85 sobre el total d'aquesta població (+0,409), la qual cosa apuntaria a que, als municipis amb més persones usuàries exemptes de copagament, major percentatge d'usuaris del SSAD de més de 85 anys sobre el total de la població de més de 85 anys.

Correlació de Pearson entre l'exempció de copagament dels SSAD i 1. % de finançament per part de la Generalitat, 2.% de finançament per part dels Ajuntaments i 3. % usuaris de SSAD +85 s. Total població +85.

| % usuaris SSAD exempts de copagament | % de finançament per part de la Generalitat de Catalunya (SSAD) | % finançament per part de l'ajuntament (SSAD) | % usuaris SSAD +85 s. població +85 |
|--------------------------------------|---|---|------------------------------------|
| | -0,208* | 0,274* | 0,409* |

*Estadísticament significatiu a partir d'α = 0,05.

Font: Cercles de Comparació Intermunicipal, Diputació de Barcelona

4.4. Serveis d'intervenció socioeducativa (SIS)



Pel que fa al SIS, es manifesta un descens en el nombre d'hores d'assistència al SADI per persona usuària, així com en el nombre de places de SADI per professional. Pel que fa a les cobertures, el SIS registra un increment general de la població usuària. Guanyen pes les franges d'edat d'entre 0-3 i 4-15 anys, mentre que es redueix la franja d'entre 16-17 anys.

L'any 2022 s'ha produït una lleugera reducció del nombre d'hores setmanals d'assistència al Servei d'Atenció Diürna (SADI) per persona usuària respecte l'any anterior. D'altra banda, també s'ha reduït el total de places de SADI per professional en 2 places respecte l'any 2021.

Hores setmanals d'assistència al SADI per persona usuària

2020 2021 2022



4,5 ↑ 5,3 ↓ 5,0

Places de SADI per professional

2020 2021 2022



21,4 ↓ 21,2 ↓ 19,2

Respecte als indicadors de cobertura del SIS durant l'any 2022, mostren una variabilitat considerable entre anys. L'any 2020 es va incrementar el nombre de persones usuàries del SIS per professional, probablement degut al tancament d'escoles i a l'activació de diferents dispositius d'actuació que s'han anat substituint per comissions socials de seguiment. El grup de població en què més pot observar-se aquesta situació és entre els adolescents de 16 i 17 anys, que passen de suposar un 15,4% del total d'usuaris/àries del SIS a un 4,2% l'any 2022.

Persones usuàries del SIS per professional



| 2020 | 2021 | 2022 |
|------|--------|--------|
| 53,9 | ↓ 43,5 | ↑ 45,9 |

Persones usuàries del SIS de 16 a 17 anys (en % sobre el total d'usuaris/àries SIS)



| 2020 | 2021 | 2022 |
|-------|--------|--------|
| 15,4% | ↓ 4,6% | ↓ 4,2% |

Aquesta variabilitat en els resultats també pot observar-se en el pes dels diferents segments d'edat de les persones usuàries dels serveis socioeducatius:

Persones usuàries del SIS de 4 a 15 anys (en % sobre el total d'usuaris/es SIS)



| 2020 | 2021 | 2022 |
|-------|---------|---------|
| 32,3% | ↑ 37,4% | ↑ 39,5% |

Persones usuàries del SIS de 0 a 3 anys (en % sobre el total d'usuaris/es SIS)



| 2020 | 2021 | 2022 |
|------|--------|--------|
| 3,7% | ↑ 4,6% | ↑ 5,5% |

Les dades mostren com la composició per segments d'edat del SIS sembla virar cap a una major rellevància dels nadons i infants, mentre que es redueix el percentatge d'adolescents.

5. Diferències territorials en la provisió dels serveis

En aquest darrer apartat s'ha volgut analitzar, finalment, la possible heterogeneïtat territorial pel què fa al finançament i volum de recursos disponibles, així com en la gestió dels serveis i del rang de cobertura assolit pels diferents ens locals participants, amb l'objectiu d'identificar possibles associacions entre el volum de població dels municipis i la resta d'indicadors del Cercle.

En primer lloc, s'han analitzat les diferències en el finançament dels ens locals mitjançant l'estudi de la dispersió en indicadors com la despesa corrent per habitant, el percentatge de finançament que assumeixen la Generalitat o els Ajuntaments, la despesa corrent en prestacions, projectes i serveis destinats a pal·liar la vulnerabilitat econòmica o la despesa corrent per expedient beneficiari d'AUS.

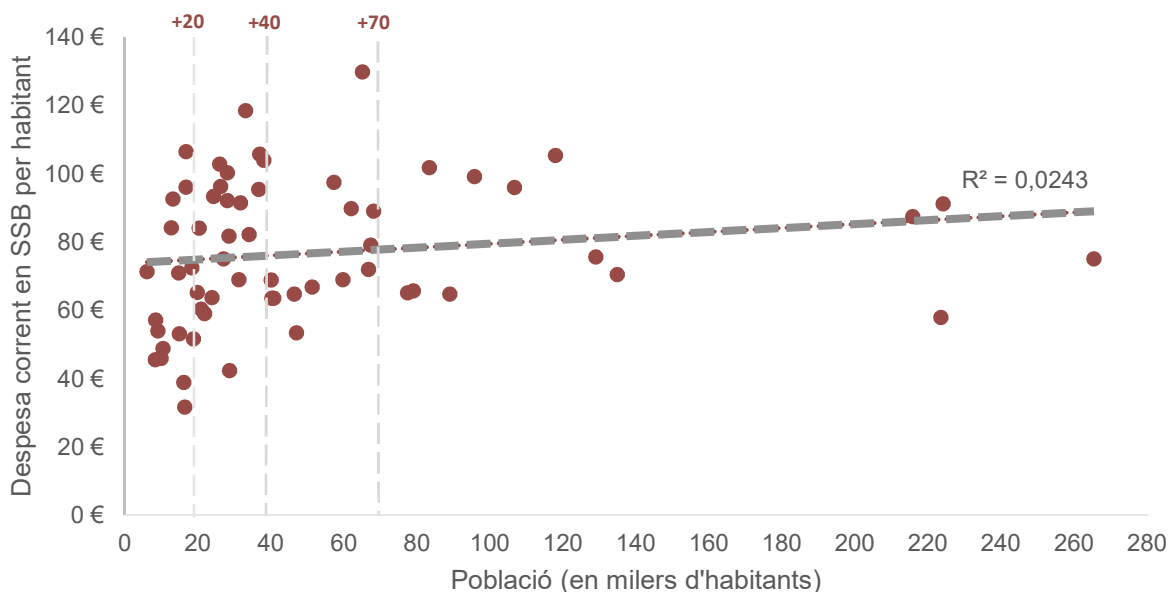
En segon lloc, s'han analitzat les diferències en alguns dels indicadors de recursos, gestió i cobertura de diferents serveis: mitjana d'hores setmanals dedicades a entrevistes per part d'ES i TS, percentatge de primeres visites fallides, temps mitjans d'espera entre sol·licitud i primeres visites, o PIAs aprovats de grau I, II i III.

5.1. Diferències en el finançament

En el gràfic de dispersió següent es mostra la distribució dels ens locals participants en el Cercle segons la seva despesa corrent en SSB per habitant i el seu volum de població. S'hi pot observar com **el gruix dels municipis se situa en la franja de despesa corrent per habitant de 60 a 80 euros** (la mediana d'aquest indicador es troba en els 72,43€ per habitant). També permet apreciar una gran dispersió en el nivell de finançament, que indica que **la grandària municipal no és un bon predictor de la despesa corrent en SSB per habitant**, i denota una **important heterogeneïtat entre municipis quant a l'accés i la intensitat de serveis rebuts per la ciutadania**, amb municipis que destinen fins a tres vegades més despesa per habitant que d'altres del mateix tram de població.



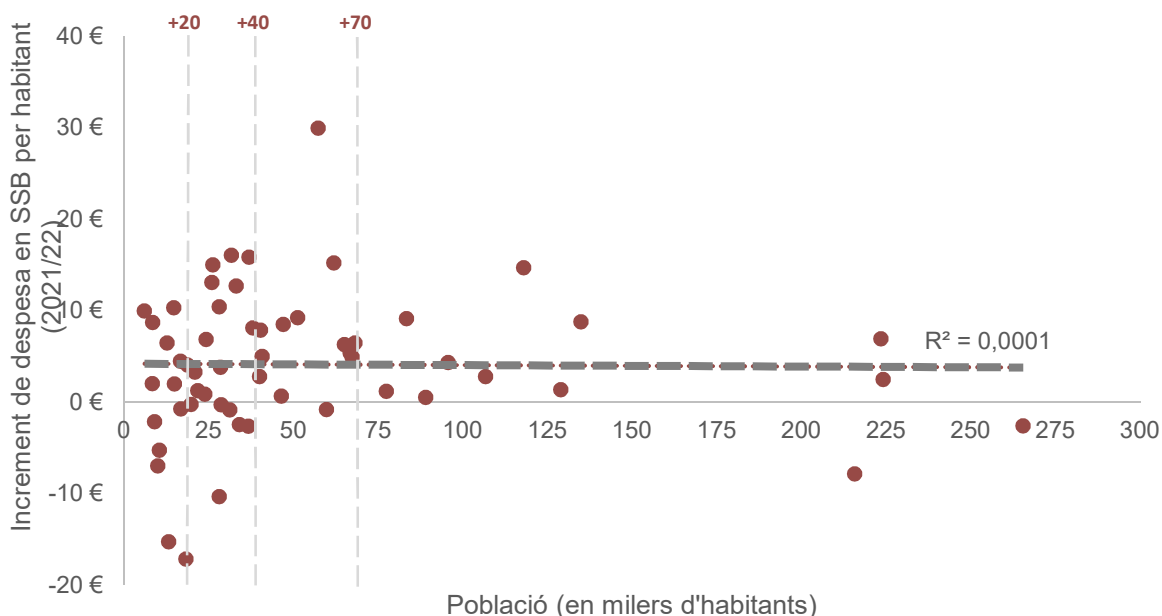
Despesa corrent en SSB per habitant (2022)



La mateixa anàlisi, feta segons la variació relativa de la despesa corrent entre l'any 2021 i 2022, manté la lectura d'una **forta heterogeneïtat entre municipis, si bé cal destacar que gairebé 8 de cada 10 municipis participants en el Cercle han augmentat la despesa corrent en SSB per càpita en l'últim any**. La mediana de creixement de la despesa per habitant se situa en 4,1€ d'increment, amb fortes desviacions pels extrems: des d'un increment màxim de +29,9€ en el municipi on més ha crescut la despesa, a una reducció de 17,2€ al municipi que més l'ha retallada.

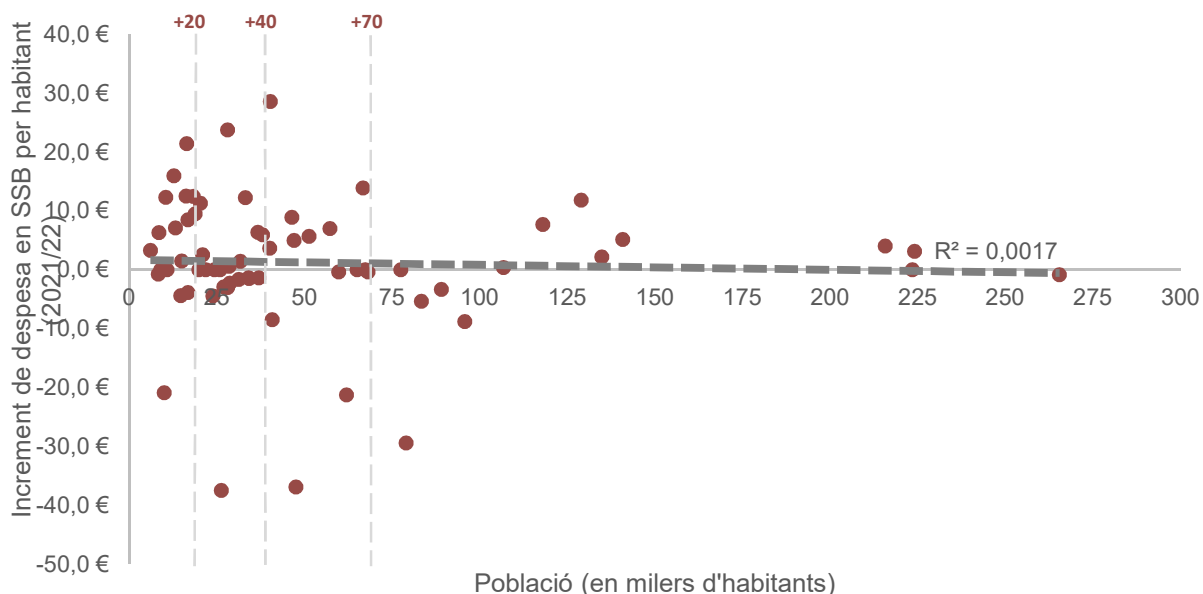


Increment en la despesa en SSB per habitant entre 2021 i 2022



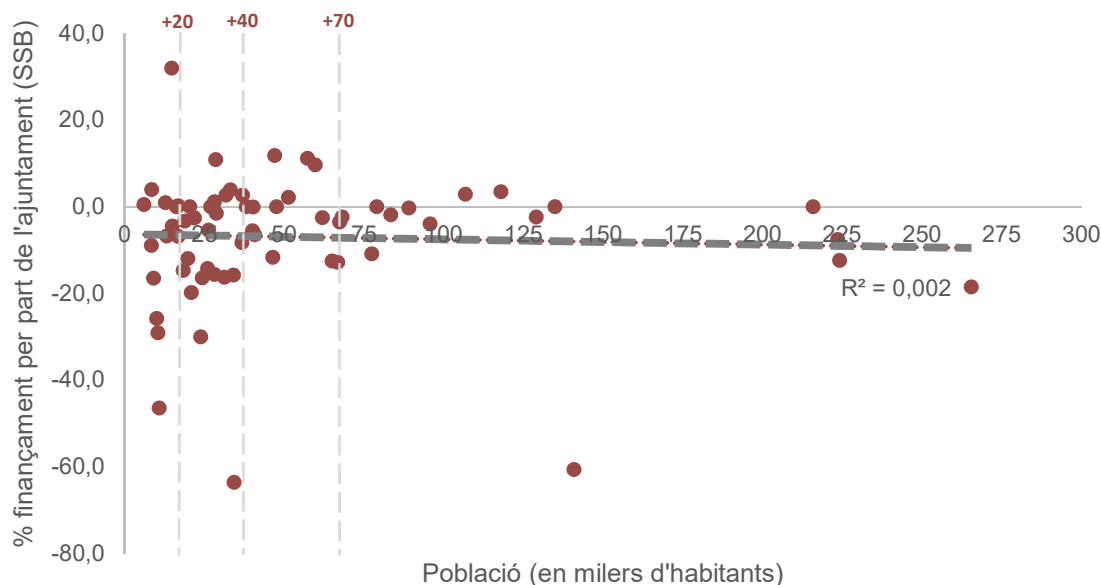
Per tal de determinar **com s'ha distribuït l'increment en les aportacions de la Generalitat al finançament dels SSB entre els ens locals de diferent grandària de població** també s'ha realitzat la mateixa anàlisi de dispersió, aquest cop segons grups de població. Els resultats mostren **com el percentatge de finançament de SSB que assumeix la Generalitat és major als municipis de més de 40 i 70.000 habitants (40%), mentre que es redueix lleugerament pels de més de 20.000 (39%) i de 10.000 (37%) habitants.**

Increment en l'aportació de la Generalitat als SSB per habitant entre 2021 i 2022



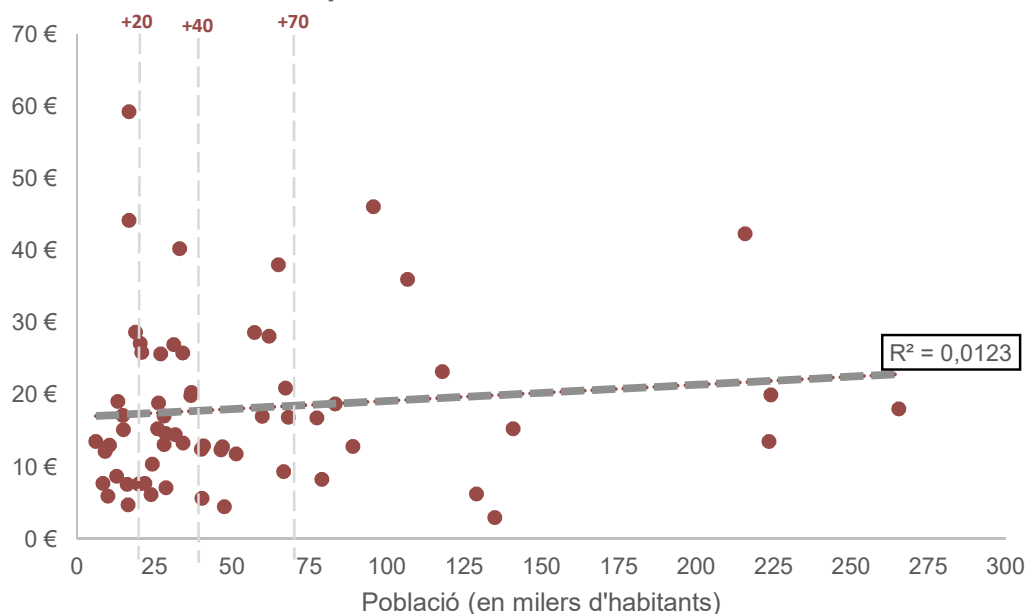
Si s'analitza el % de finançament dels SSB per part dels Ajuntaments, el gràfic mostra la tendència inversa a la del gràfic anterior: el % de finançament que assumeixen els Ajuntaments és major als municipis de menys habitants (52%), mentre que es va reduint a mesura que augmenta la grandària del municipi.

Increment en l'aportació de l'Ajuntament als SSB per habitant entre 2021 i 2022



Pel que fa a la despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica, no s'observen grans diferències en relació amb el nombre d'habitants dels ens locals: els municipis amb major població destinen, de mitjana, 20,4€ per habitant, mentre que els d'una població d'entre 10 mil i 20 mil habitants, hi destinen 19,2€. El grup amb uns resultats més divergents de la resta és el de municipis d'entre 40 mil i 70 mil habitants, on la despesa és inferior a la resta de grups.

Despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vuln. econòmica per habitant

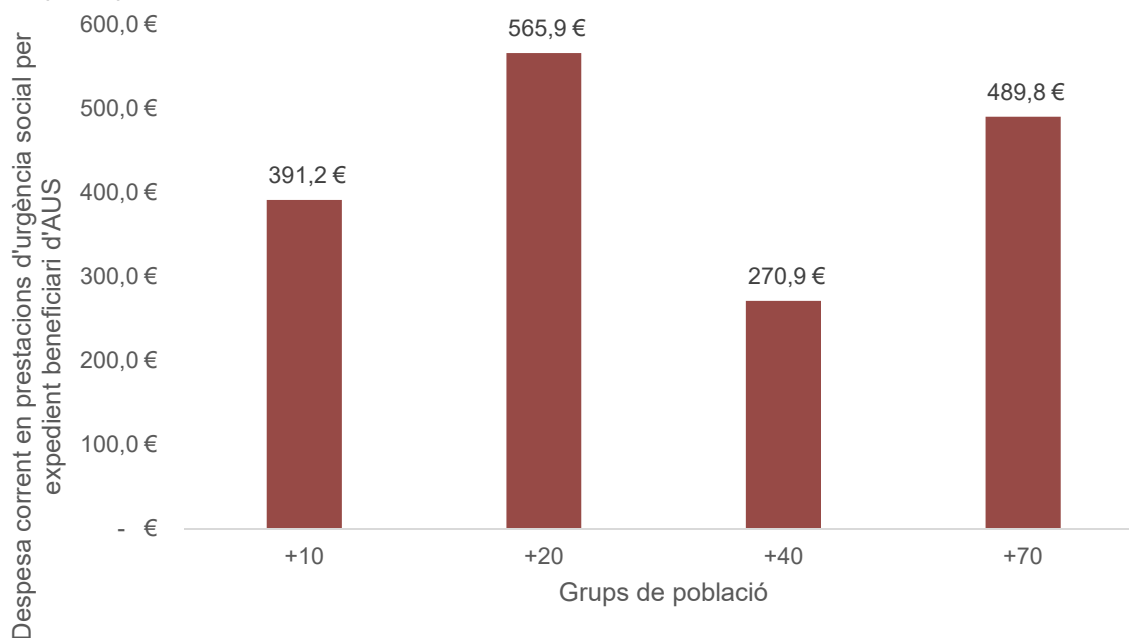


Tanmateix, **sí que s'observen diferències rellevants en la despesa corrent en prestacions d'urgència social per expedient beneficiari d'AUS**, on la diferència entre el grup d'ens locals de més de 20.000 habitants i el grup de més de 40.000 és de gairebé 300€ per expedient (295,0€). Si s'analitzen les despeses mínima i màxima de tots els ens locals participants, la diferència entre els valors extrems de la distribució és de 3.508€ entre la despesa mitjana per expedient més reduïda i la més elevada.

Despesa corrent en prestacions d'urgència social per expedient beneficiari d'AUS, segons grup de població

Despesa corrent en prestacions d'urgència social per expedient beneficiari d'AUS

Grups de població



5.2. Diferències en els recursos i la gestió

En aquest apartat s'ha analitzat la dispersió d'alguns dels indicadors sobre les condicions de prestació del servei i de gestió amb l'objectiu d'identificar diferències significatives en la forma en què els Serveis Socials donen resposta a les necessitats de la ciutadania, d'acord amb els grups de població utilitzats anteriorment.

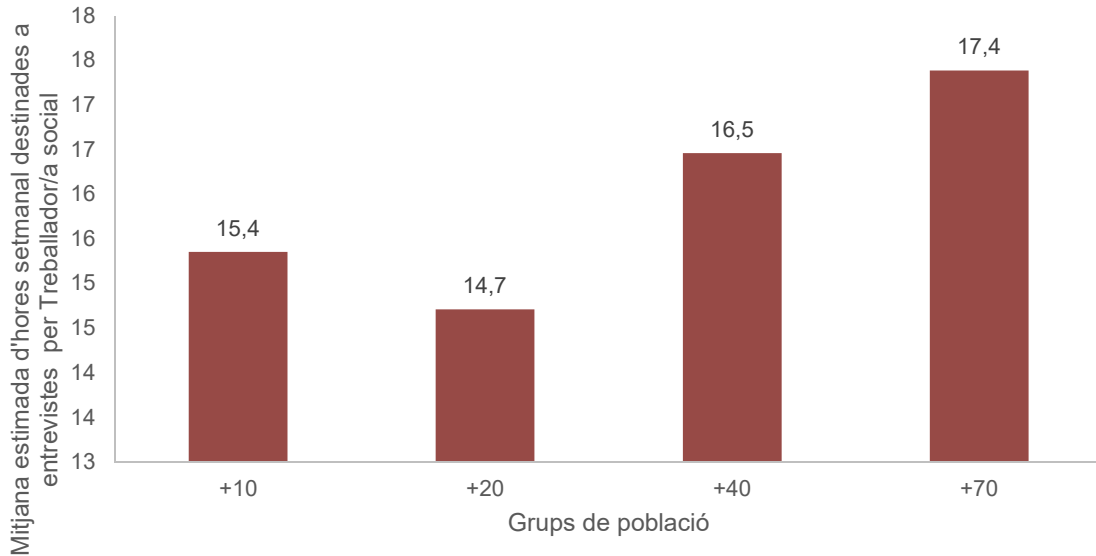
En primer lloc, s'ha analitzat la dispersió entre el total d'hores destinades setmanalment a entrevistes, tant per part d'Educadors/es Socials com per part de Treballadors/es socials. Si bé el cas dels/les ES no presenta diferències significatives entre els diferents grups de població (± 1 hora de variació), en el cas dels TS sí que poden apreciar-se algunes diferències: el grup de població que més hores dedica setmanalment a l'atenció directa és el d'ens locals de més de 70.000 habitants (17,4), mentre que el que menys hores hi dedica és el d'ens d'entre 20 i 40.000 habitants (14,7). A nivell general, els ens locals amb menor població dediquen menys hores a l'atenció directa que els de més de 40.000 hores. Aquesta qüestió pot deure's a un nombre inferior de TS, però també, indirectament, a un nombre menor de personal de suport que pugui alleugerir les tasques administratives i burocràtiques del personal d'atenció directa.



Mitjana estimada d'hores setmanal destinades a entrevistes per Treballador/a social, segons grup de població

Mitjana estimada d'hores setmanal destinades a entrevistes per Treballador/a social

Grups de població

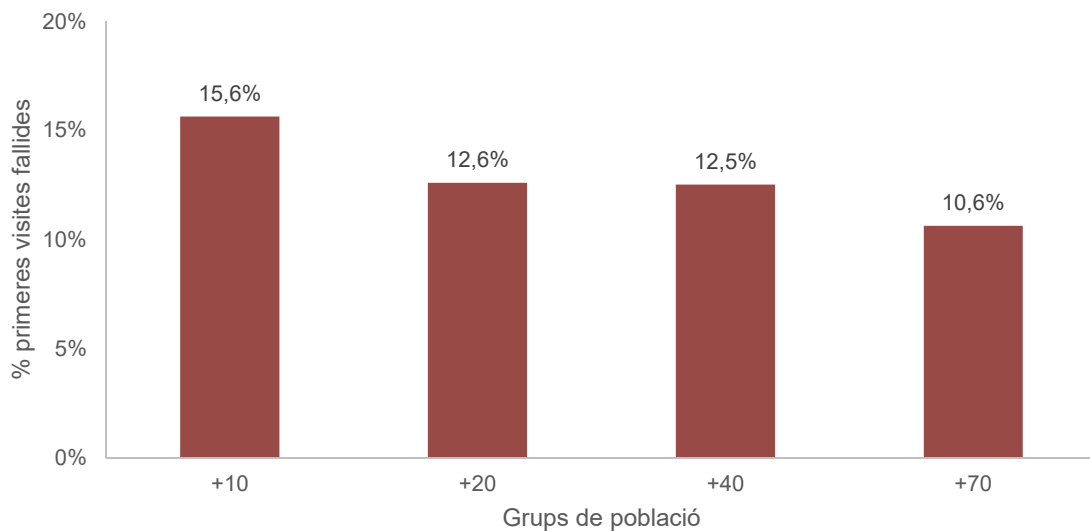


En segon lloc, s'ha analitzat **el percentatge de primeres visites fallides l'any 2022**. Per grups de població, es pot veure **com el grup més afectat per aquest fenomen és el d'ens locals de més de 10.000 habitants, amb un percentatge anual en 15,6% de primeres visites fallides**. Els menys afectats, d'altra banda, han estat els municipis de més de 70.000 habitants, probablement gràcies a l'existència d'un major nombre de recursos humans i una major capacitat de seguiment i recordatori de les cites.

% de primeres visites fallides, segons grup de població

% de primeres visites fallides

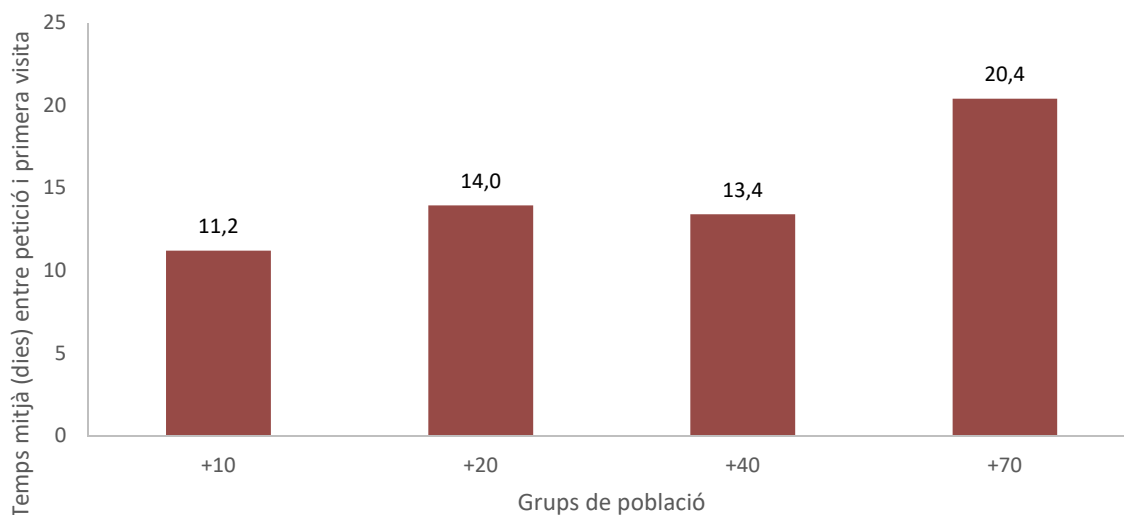
Població mitjana del grup



En tercer lloc, s'ha analitzat **l'increment del temps mitjà (en dies) entre petició i primera visita als SBAS**. La mediana dels resultats indica que l'increment central de la distribució ha estat d' 1,2 dies respecte l'any anterior, mentre que els valors màxim i mínim se situen en 32 i -21 dies, respectivament. **Si bé el percentatge de primeres visites fallides era superior pels ens locals de menys població, en aquest cas són els ens locals de més població els qui presenten una llista d'espera més elevada**, probablement degut al volum de població al qual han d'atendre.

Temps mitjà (dies) entre petició i primera visita, segons grup de població

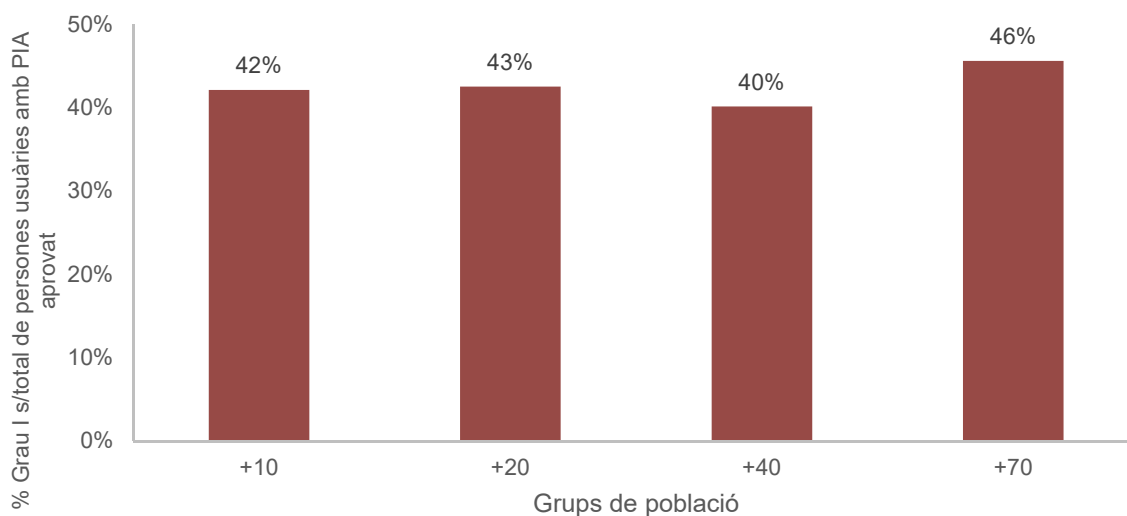
Temps mitjà (dies) entre petició i primera visita
Grups de població



En quart lloc, s'ha analitzat el **percentatge de persones usuàries amb PIA aprovat en funció dels diferents graus de dependència**. Pel que fa al % de PIA de grau I, **el grup de població que més n'aprova és el d'ens locals de més de 70.000 habitants (46%)**, mentre que la resta de grups se situa entre el 40 i 43%.

% Grau I s/total de persones usuàries amb PIA aprovat, segons grup de població

% Grau I s/total de persones usuàries amb PIA aprovat
Grups de població

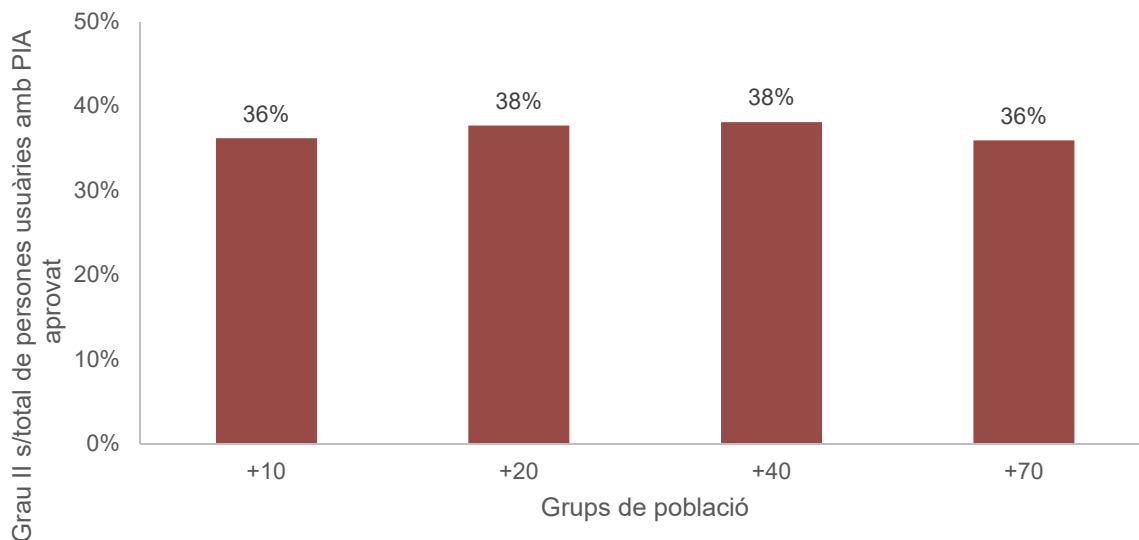


Pel que fa al **grup II**, no s'observen diferències significatives en funció del grup de població:

% Grau II s/total de persones usuàries amb PIA aprovat, segons grup de població

% Grau II s/total de persones usuàries amb PIA aprovat

Grups de població

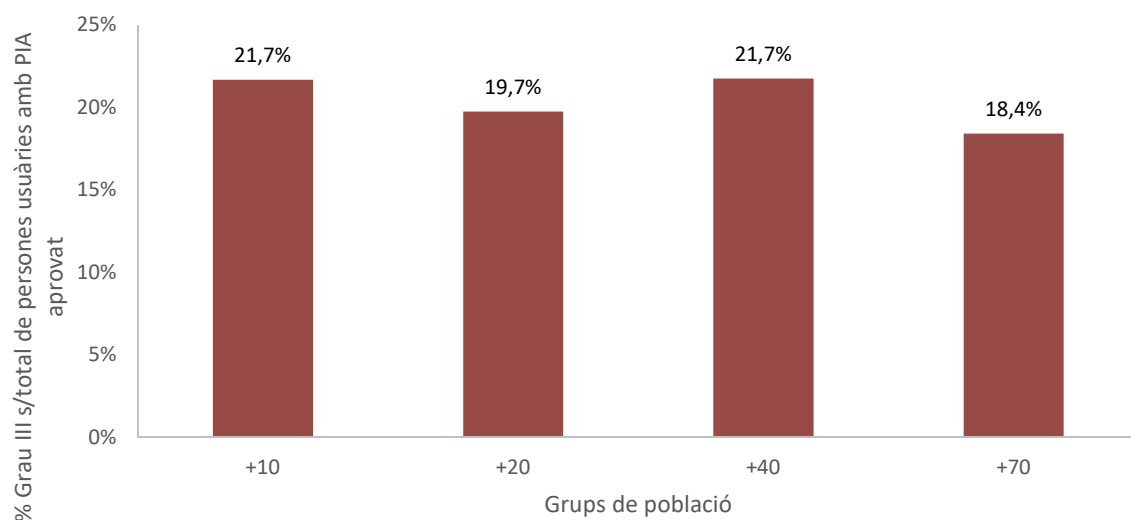


Finalment, **els grups d'ens locals que concentren un major percentatge de Grau III són els de més de 10.000 habitants i de més de 40.000 habitants** (22%, respectivament). El grup que menys grau III presenta sobre el total de PIAs aprovats és el de més de 70.000 habitants.

% Grau III s/total de persones usuàries amb PIA aprovat, segons grup de població

% Grau III s/total de persones usuàries amb PIA aprovat

Grups de població



6. Dades de participació municipal i metodologia

En la 22a Edició del CCI de Serveis Socials han participat un total de 66 ens locals¹: 61 pertanyen a la demarcació de Barcelona i 5 a altres demarcacions (SSB de Lleida, Tarragona, Reus, Amposta, el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa). Dels ens locals participants, 64 repeteixen d'edicions anteriors, mentre que 2 (Arenys de Mar i les Franqueses del Vallès) s'incorporen com a nous.

Els SSB participants es classifiquen en quatre grans grups segons la seva grandària poblacional:

| | Grandària municipal per franges d'habitants (milers d'habitants) | | | |
|--|---|------|------|------|
| | < 20 | > 20 | > 40 | > 70 |
| Nombre d'ens locals participants en el CCI | 18 | 20 | 14 | 14 |

A continuació es reproduïx el llistat d'ens locals participants:

| Més de 70.000 hab. | Hab. | Entre 40.000 hab. i 70.000 hab. | Hab. |
|------------------------------|---------|--|--------|
| Hospitalet de Llobregat (L') | 265.444 | Vilanova i la Geltrú | 68.152 |
| Terrassa | 224.114 | Castelldefels | 67.307 |
| Badalona | 223.506 | Viladecans | 66.720 |
| Sabadell | 215.760 | Prat de Llobregat (El) | 65.030 |
| Lleida | 140.797 | Granollers | 61.983 |
| Tarragona | 134.883 | Consorci d'Acció Social de la Garrotxa | 59.750 |
| Mataró | 128.956 | Cerdanyola del Vallès | 57.291 |
| Santa Coloma de Gramenet | 117.981 | Mollet del Vallès | 51.294 |
| Reus | 106.741 | Vic | 47.545 |
| Sant Cugat del Vallès | 95.725 | Gavà | 46.974 |
| Cornellà de Llobregat | 89.039 | Esplugues de Llobregat | 46.414 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.371 | Igualada | 40.767 |
| Rubí | 79.007 | Consell Comarcal del Berguedà | 40.279 |
| Manresa | 77.452 | Vilafranca del Penedès | 40.056 |



¹ Quatre d'aquests ens locals són ens supramunicipals: Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, Consell Comarcal del Berguedà, Consell Comarcal d'Osona i Consell Comarcal del Vallès Oriental.

| Entre 20.000 hab. i 40.000 hab. | Hab. | Fins a 20.000 hab. | Hab. |
|--------------------------------------|--------|--------------------------|--------|
| Consell Comarcal d'Osona | 38.043 | Sant Just Desvern | 19.806 |
| Sant Adrià de Besòs | 36.918 | Cardedeu | 18.785 |
| Montcada i Reixac | 36.666 | Sant Celoni | 18.285 |
| Consell Comarcal del Vallès Oriental | 34.213 | Canovelles | 16.761 |
| Sant Joan Despí | 34.039 | Montornès del Vallès | 16.707 |
| Barberà del Vallès | 33.082 | Cubelles | 16.386 |
| Sant Pere de Ribes | 31.688 | Arenys de Mar | 16.155 |
| Sitges | 31.222 | Palau-solità i Plegamans | 14.911 |
| Martorell | 28.684 | Torelló | 14.726 |
| Premià de Mar | 28.518 | Badía del Vallès | 13.163 |
| Pineda de Mar | 28.083 | Abreva | 12.697 |
| Sant Vicenç dels Horts | 28.079 | Roca del Vallès (La) | 10.776 |
| Sant Andreu de la Barca | 26.965 | Premià de Dalt | 10.400 |
| Molins de Rei | 26.242 | Sant Vicenç de Castellet | 9.949 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 25.930 | Sant Fruitós de Bages | 9.025 |
| Olesa de Montserrat | 24.272 | Polinyà | 8.451 |
| Masnou (El) | 23.829 | Santa Coloma de Cervelló | 8.309 |
| Amposta | 21.807 | Navàs | 6.018 |
| Manlleu | 20.883 | | |
| Franqueses del Vallès (Les) | 20.322 | | |



La població resident en municipis participants en el Cercle de la província de Barcelona és de 3,1 milions d'habitants.

El Quadre d'Indicadors manté, dins del bloc d'entorn, l'Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO), elaborat pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona, per tal de proporcionar una mesura sintètica del nivell de benestar de la població dels municipis de la demarcació de Barcelona. L'IVSO proporciona indicadors de context que permeten aproximar el grau de vulnerabilitat social dels municipis amb relació a les qüestions que aborden els SSB, com a aspecte que pot modular la demanda potencial i influir en els resultats d'aquest servei. És una mesura relativa calculada amb base 100 respecte de la mitjana de la demarcació de Barcelona (sense Barcelona ciutat), i cobreix tres grans àmbits:

- ▶ Dimensió socioeconòmica: taxa d'atur, base imposable mitjana de l'IRPF i dificultat d'accés a l'habitatge.
- ▶ Dimensió demogràfica: percentatge de població de 85 anys o més i percentatge de població estrangera de països de renda mitjana o baixa.
- ▶ Dimensió educativa: taxa d'escolarització als 17 anys.

L'IVSO situa els municipis en quatre franges de vulnerabilitat, tal i com es mostra a continuació:

| | Trams de vulnerabilitat (índex IVSO) | | | |
|--|---|-----------------|--------------------|--------------------|
| | Molt alta - 90 | Alta 90 a 99 | Baixa 100 a 110 | Molt baixa +110 |
| Nombre de municipis participants al CCI | 6 | 40 | 19 | 1 |
| Municipis participants al CCI (%) | 9,1 | 60,6 | 28,8 | 1,5 |
| Municipis del conjunt de la Província de Barcelona (%) | 9,0 | 48,7 | 30,7 | 11,6 |

7. Annex: aportacions als tallers de millora del CCI de Serveis Socials

Serveis Bàsics d'Atenció Social (atenció)

A quin criteri es vincula l'atenció dels Serveis Socials, per lloc de residència o per empadronament?

En general, preval el criteri d'empadronament, i d'acord amb normativa, totes les persones empadronades al municipi han de poder accedir als serveis socials.

En tot cas, les persones no empadronades sempre tenen dret a rebre informació i orientació i, fins i tot, aquesta primera orientació es pot realitzar en espais d'atenció grupal on, a banda d'explicar com fer l'empadronament, també s'ofereix altra informació d'interès del territori.

Pel que fa als ajuts d'urgència, solen estar vinculats a l'empadronament (malgrat que la normativa no estipula aquesta vinculació). Algunes ABSS han distingit els ajuts d'urgència segons tipologia i nivells (habitatge o altres conceptes), i vinculen l'empadronament als ajuts d'emergència habitacional, però no a la resta d'ajuts.

Pel que fa a les situacions d'infància, per normativa s'han d'atendre segons lloc de residència efectiva, amb independència que les famílies estiguin o no empadronades.

En alguns casos, els de les persones sense llar o els de les persones que viuen rellogades, i especialment si tenen una situació administrativa irregular, poden empadronar-se a l'ajuntament, i amb adreça de notificació als Serveis Socials. Per aquests casos, en algunes ABSS demanen a la persona que signi un compromís de contacte amb serveis socials. També és convenient establir un protocol per notificar la recepció de correu postal dirigit a la persona usuària empadronada a l'ajuntament.

Qui fa les comprovacions de lloc de residència davant de sol·licituds d'empadronament de persones sense una residència habitual?

En general, no es fan les comprovacions des de Serveis Socials Bàsics, sinó que ho fa la Policia Local.



Com es fa la coordinació entre l'equip de serveis socials i l'equip sanitari, concretament entre els treballadors/es socials municipals i els treballadors/es socials dels CAPs?

Les coordinacions entre els professionals de serveis socials i els tècnics/ques socials de l'Institut Català de la Salut (ICS) ubicats als CAPs varien en funció de cada ABSS, però en general, es comparteixen les següents idees:

- Pel que fa a les coordinacions entre equips, es realitzen reunions de coordinació entre l'equip de serveis socials i treballadors/es socials de l'ICS, en especial, per a casos d'infància, gent gran i dependència. Aquests espais són importants per tal de no perdre informació de les persones usuàries i, fins i tot, prendre decisions conjuntes. En alguns casos, les reunions les realitza l'equip de professionals en la seva totalitat, i en d'altres, hi ha una persona referent encarregada de fer l'enllaç.
- Quant a les derivacions a Serveis Socials, no és habitual que els treballadors/es socials del CAP tinguin cartera de serveis i, per aquest motiu, en algunes ABSS aquests poden fer derivacions als Serveis Socials Bàsics a través d'un protocol de derivacions acordat amb l'equip de serveis socials.
- Quant al treball comunitari conjunt, en alguns casos es realitza aquest treball comunitari entre els equips de serveis socials i el perfil tècnic social d'ICS.

Com s'estan fent les primeres atencions amb els equips d'acollida? De quina manera es pot reduir el temps d'espera per accedir al servei?

Hi ha algunes ABSS que tenen un filtre informatiu inicial. Es disposa de perfils que atenen de manera presencial, telefònica o telemàtica a les persones que volen accedir al servei per fer una primera informació i, si ho sol·licita la persona i el professional ho considera oportú, la poden derivar a l'equip de primera atenció social. En les ABSS que utilitzen aquest sistema, aquests perfils tenen accés al gestor d'expedients i poden obrir fitxes personals, si és el primer cop que la persona accedeix al servei (sempre que se signi el consentiment de la utilització de dades personals en el moment d'obrir la fitxa). Per obrir fitxa quan es fan atencions telefòniques, en alguns casos es demana a la persona usuària que aportï tota la documentació necessària, inclòs el consentiment de la utilització de dades personals, per via telemàtica (correu electrònic o WhatsApp professional habilitat) mentre es parla per telèfon i un cop rebuda la informació, s'obre la fitxa personal. En altres casos, s'ha habilitat la possibilitat d'obtenir el consentiment de la persona mitjançant una gravació de veu durant la trucada. En general es detecta que aquest primer filtre informatiu redueix la llista d'espera al servei.

Per facilitar el contacte entre la ciutadania i els serveis socials per via telefònica, algunes ABSS utilitzen el servei TRUCA'm. Aquest servei permet, en cas que la línia telefònica de serveis socials estigui ocupada quan una persona truca, que aquesta pugui deixar les seves dades de contacte i que serveis socials la contacti posteriorment.

Pel que fa a les atencions de l'equip d'acollida, tot i que són variables en funció de l'ens, en general es realitzen unes 3 o 4 entrevistes i si es considera necessari, es deriva la persona usuària a tractament. Les entrevistes tenen una durada fixa (de 30 o 40 minuts) i cada tècnic/a d'acollida fa atencions 4 dies de la setmana, realitzant una mitjana de 6 entrevistes per dia. En la majoria de casos, els perfils tècnics d'acollida tenen una reserva de temps per atendre urgències els dies que fan atencions. En algunes ABSS també es fan entrevistes d'acollida telefòniques.



Quins avantatges i inconvenients presenta el model d'atenció per àmbits d'atenció especialitzada?

Aquest model aporta una alta especialització, tot i que també requereix un equip de treball amb bona coordinació. Les ABSS que treballen amb un model d'atenció especialitzada per àmbits se solen separar en 4 o 5 àmbits: acollida, infància en risc, discapacitat, gent gran, promoció de l'autonomia i exclusió social.

Per a les ABSS que es plantegen un canvi de model territorial a un model per àmbits especialitzats, es recomana la creació d'un grup motor encarregat d'impulsar i gestionar el canvi, que haurà d'establir els criteris i protocols que guiaran el nou model d'atenció. A més a més, es recomana que el grup motor faci un seguiment del procés de canvi i avalui les problemàtiques que sorgeixin en els anys posteriors al canvi de model. Fins i tot es planteja la possibilitat de fer reunions anuals amb tota la plantilla per compartir casuístiques i experiències per tal de millorar el servei.

Es fan intervencions grupals? Hi participen tots els professionals del servei o la participació és voluntària? Aquesta intervenció grupal es compta com a hores d'atenció?

Es pot realitzar intervenció grupal en àmbits concrets (teleassistència, informació del tràmit de dependència, grups de cuidadors/es, etc.) o adreçada a col·lectius específics (adolescents, nouvinguts/des, famílies amb infants, etc.).

En general, les ABSS que fan intervencions grupals no les compten com a hores d'atenció.

Pel que fa a la implicació dels professionals, en general és voluntària. En algunes ABSS, els professionals que tenen interès en el treball grupal poden acudir a les sessions impartides per companys com a observadors per aprendre sobre el seu funcionament. Fins i tot hi ha la possibilitat d'oferir espais de supervisió per als professionals que fan aquest tipus d'intervencions.



Serveis Bàsics d'Atenció Social (gestió d'equips)

Quins instruments es poden posar en pràctica per cobrir baixes laborals de manera ràpida i no desatendre serveis? I per a les suplències de baixes laborals curtes? Com es gestiona el retorn de les baixes de llarga durada?

En alguns casos es disposa d'una borsa de perfils polivalents i en el moment de necessitat de cobertura d'una baixa, es fa un procediment de selecció amb els perfils inscrits. En alguns consells comarcals també tenen borses a les quals s'hi poden vincular els ajuntaments de la comarca per a cobrir les seves baixes. De totes maneres, s'ha detectat que el mecanisme de les borses no funciona per a les baixes de curta durada.

Hi ha municipis que dins del seu equip de professionals tenen un perfil tècnic que atén les urgències i, a banda de cobrir les urgències, en el cas de baixes de curta durada, és qui fa la suplència.

Pel que fa els retorns de les baixes de llarga durada, en algunes ABSS es posa a disposició del professional una persona de suport per realitzar les atencions durant un breu període d'incorporació.

De quina manera es gestiona l'angoixa dels professionals dels equips de Serveis Socials?

Es tracta d'un tema recurrent i cíclic i s'han compartit diverses mesures que es prenen per treballar-ho amb els i les professionals, tant per als perfils administratius com tècnics:

- Treball en equip: s'aposta pel treball col·laboratiu i les reunions d'equip, en les quals també es pot aprofitar per detectar possibles problemàtiques de l'equip de professionals. En algun municipi, també s'ha fet una sessió de cohesió d'equip específicament per tractar qüestions emocionals.
- Coordinacions individuals: impulsar les supervisions individuals per habilitar espais que convidin els professionals a compartir aquestes preocupacions. En els municipis on s'aplica aquest mecanisme, tots els professionals que ho sol·licitin hi poden accedir, amb un nombre de sessions per professional limitada però amb possibilitat d'ampliació segons disponibilitat.
- Protocols: establir protocols per a casos d'agressions a professionals, situacions d'alta tensió, etc.
- Servei de psicòlegs: disposar d'un psicòleg que pugui fer atenció individual als professionals.

Oficines de Gestió de Prestacions Socials

Com es podria centralitzar la gestió i tramitació de les prestacions en una oficina de tràmits per tal d'alliberar els tècnics i tècniques de serveis socials d'aquesta funció?

Es planteja la possibilitat de crear una oficina que no requereixi de la intervenció dels tècnics i tècniques de serveis socials i que podria tenir una doble funció: informar i orientar la ciutadania sobre les prestacions socials i tramitar les prestacions socials que no requereixen de valoració social.

Pel que fa a la tramitació de prestacions socials que necessiten una valoració social prèvia, es planteja l'opció de disposar d'un perfil tècnic a l'oficina de tràmits o bé que els mateixos tècnics i tècniques dels equips d'atenció derivin el tràmit a l'oficina de tràmits.

Tenint en compte l'elevat volum de recursos que es requereixen per a la creació d'una oficina, es recomana que abans d'avaluar-ne la necessitat, es faci una revisió i simplificació del procés de tramitació de recursos i prestacions per tal d'alleugerir la càrrega de treball de l'equip tècnic.

Ajuts d'alimentació

Com ha evolucionat la gestió dels ajuts alimentaris davant de l'augment dels casos que sol·liciten aquests ajuts als SSB?

Davant d'un augment dràstic dels casos que són susceptibles de rebre AUS per alimentació, i les dificultats de gestionar-ho, algun ajuntament s'està replantejant els criteris d'accés a aquests ajuts mitjançant els barems d'accés als ajuts d'urgència i, per tant, qui té dret a rebre un ajut alimentari.

S'està tendint a distingir AUS on es descompten els imports d'habitatge, dels que no; i és important vincular els barems al cost de la vida al territori, per fer una proporció adequada.

Algunes ABSS distingeix tres nivells de vulnerabilitat, i en funció de la situació econòmica de la família, s'estableixen diferents barems. El criteri econòmic és el prevalent, però s'han establert



períodes màxims per evitar cronificar l'accés a aquest tipus d'ajuts d'urgència. D'altres ens locals han distingit els ajuts d'urgència alimentària com a ajuts puntuals i no accessibles per a persones que cobren la RGC o l'IMV, d'ajuts alimentaris per a col·lectius de joves, infants o gent gran, que en algunes situacions poden ser recurrents.

Davant del nou model de garantia alimentària, quines alternatives es poden plantejar per cobrir les necessitats alimentàries d'aquelles persones que ja no tindran accés al banc d'aliments ni podran accedir a les targetes moneder?

En general, es manté la idea de complementar el banc d'aliments amb altres prestacions com ara els ajuts de subsistència o bé les targetes moneder, enlloc de reforçar els ajuts d'alimentació en espècie.

Amb relació a les targetes d'alimentació i/o moneder, algunes ABSS han optat per replantejar els criteris d'acceptació de les sol·licituds o bé, en alguns casos, per limitar el temps de prestació de les targetes (3 mesos), per tal d'evitar la cronificació de la prestació, mantenint la idea que la targeta sigui un suport puntual.

Així mateix, també és suggereix abordar aquesta qüestió de manera proactiva i treballar la garantia de l'alimentació a través de projectes comunitaris.

Habitatge

Amb quins recursos s'atenen urgències habitacionals davant de situacions de desnonaments i en el context d'una nova onada de desnonaments als municipis?

Hi ha municipis que fan real·lotjament en establiments hotelers, tot i que no són solucions adequades, especialment quan es tracta de famílies amb menors. D'altres utilitzen albergs d'entitats sense ànim de lucre, tot i que el cost per persona a pensió completa és elevat. A més, són allotjaments d'urgència que solen dilatar-se en el temps.

Hi ha altres ABSS que fan ajuts puntuals per ajudar a pagar fiances, però les famílies en situació administrativa irregular queden en una situació de desatenció en el mercat immobiliari ordinaris. La situació és especialment complicada en aquests col·lectius perquè queden fora dels criteris d'elegibilitat de la mesa d'emergència, i en famílies amb infants sense padró, que l'ABSS atén malgrat no estan vinculats prèviament al Servei.

Les situacions de real·lotjament s'han d'acompanyar amb treballadors/es i educadors/es socials, i és important diferenciar les actuacions d'emergència de les dificultats d'accés a l'habitatge a l'àmbit local. Cal implicar les regidories d'habitatge per tal d'aflorar més recursos al territori, i de fet hi ha molta diferència entre els municipis que tenen una política d'habitatge i els que no.

Alguns ens locals estan plantejant el fet de fer compartir habitatges, per donar més relleu a la situació de temporalitat del recurs. Ara bé, els habitatges compartits generen molts conflictes en els quals l'ajuntament ha de mediar a través dels/de les tècnics/ques de Serveis Socials.

Amb l'aprovació de la nova Llei d'Habitatge, davant els desnonaments dels petits tenidors, els Jutjats sol·liciten un informe als SSB i des de la Generalitat s'ha instaurat un procediment automatitzat per a la rebuda i gestió de les peticions, a través de plataforma. Com s'estan abordant aquestes sol·licituds?



Els ajuntaments tenen un període de 10 dies per donar resposta als Jutjats. En alguna de les ABSS que estan participant en aquesta implantació del nou procediment, s'han trobat que els Jutjats no estaven informats, i ha calgut instaurar conjuntament el procediment de tramitació administrativa per poder complir amb els terminis de comunicació. Hi ha ajuntaments que deriven totes les comunicacions amb Jutjats al Servei local d'Habitatge.

L'Agència de l'Habitatge havia de generar un model d'Informe de valoració, però no s'ha establert. Es dona la situació que els grans tenidors tenen ja definit el procediment i el modelat d'informe de sol·licitud als SSB, però en canvi l'Agència no ha definit el procediment de valoració que han de seguir els SSB.

Què fa l'Ajuntament quan hi ha un reallotjament motivat per l'estat de ruïna d'un immoble?

Alguns ajuntaments s'han trobat en aquesta situació quan l'immoble era d'un gran tenidor com SAREB, i això els va permetre negociar el reallotjament, tot i que la solució no va ser immediata.

Quan el propi ajuntament és qui incoa el procediment de reallotjament, cal seguir el procediment de reallotjament d'urgència, perquè és competència municipal oferir una solució de reallotjament.

Com s'està gestionant l'emergència habitacional?

Es presenten diverses casuístiques entre les ABSS. En alguns casos, el servei disposa de pisos d'emergència, o bé d'albergs gestionats per entitats del tercer sector. Un altre recurs recurrent entre les ABSS és la gestió a través de la licitació del servei.

Per a estades més curtes, es deriven les persones a hotels, hostals o pensions, tot i que es posa de manifest que cada cop és més difícil trobar-ne i el cost per a l'ajuntament és molt elevat.

Com que es tracta d'un recurs puntual, en alguns municipis es temporalitza la sortida dels allotjaments per poder tornar a posar aquest recurs en disposició de la resta de la ciutadania. No obstant, en molts casos aquesta temporalitat no s'executa i el recurs s'allarga en el temps, ja que no existeixen recursos alternatius ni tampoc s'aconsegueix millorar la situació per a què les persones usuàries puguin accedir a un habitatge.

Servei d'Atenció Domiciliària

Com s'aplicarà l'increment d'hores del SAD que preveu la nova normativa?

Caldrà establir uns criteris en l'àmbit municipal per prioritzar en quins casos es reforça la intensitat del servei i, per tant, evitar col·lapsar el SAD. Caldrà veure també com s'aplica aquesta normativa en territoris on no hi ha un mercat privat d'atenció a la dependència.

Les prestacions econòmiques vinculades (PEV) anaven bé per descongestionar la llista d'espera als SSAD, però amb el canvi de normativa, probablement les famílies optaran per sol·licitar un SAD i això tornarà a fer augmentar el temps d'espera per accedir al servei.

En tot cas, caldrà destinar més recursos per poder millorar el servei i donar més bona cobertura amb una intensitat adequada, i preveure com articular els increments d'hores de SAD en el context de contractes vigents, licitats i adjudicats.



Infància

S'estan comunicant els expedients de risc lleu a la DGAIA d'acord amb el nou procediment? Amb quina base jurídica i seguint quin procediment administratiu? Qui ha de signar les cartes de comunicació de risc?

En relació amb l'Ordre emesa per la DGAIA, és evident que cal un procediment administratiu legalment garantista per a identificar situacions no únicament de risc greu i desemparament, sinó de risc lleu, i que permeti tenir una visió de l'abast de les situacions on cal fer prevenció.

En aquest sentit, els municipis tenen dubtes quant al procediment bàsic estipulat per la DGAIA i els terminis d'implantació, que no són adequats a les capacitats de resposta dels ens locals, ni des del punt de vista de gestió administrativa ni de resolució jurídica.

A més de clarificar el procediment administratiu, la DGAIA hauria de facilitar la base jurídica perquè els ens locals puguin fer aquestes comunicacions amb garanties.

De forma més instrumental, des dels ens locals caldria poder accedir al SINIA@ (previst per al segon semestre de 2024), per poder extreure el número d'expedient, i fer la consulta directa d'expedients. Sense aquest accés, el procediment administratiu és lent i llarg, i es farà difícil poder complir amb el protocol de DGAIA.

En qualsevol cas, aquells municipis que estan ja implantant el nou protocol de la DGAIA han definit el protocol i el flux per fer un bon encaix amb el procés burocràtic i administratiu. Per tal de no haver-ho de gestionar manualment, ho estan incorporant a l'expedient electrònic.

A més de tramitar l'expedient administratiu, l'ens local ha d'enviar via EACAT la documentació a DGAIA (acord d'obertura amb l'informe tècnic, comunicació a la família...). Tota la documentació addicional que a l'ens local li serveix per definir i comunicar les situacions de risc queden en possessió de l'ens local.

Des del Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics s'apunta que l'Hèstia té un mòdul d'Infància que permet activar l'obertura d'expedients individuals d'infància, vinculats a l'expedient administratiu. Com a alternativa a la consulta de SINI@, es podria activar aquesta funcionalitat d'Hèstia per poder generar expedients individuals.

Pel que fa a la signatura de les cartes, no hi ha una resposta clara davant d'aquesta qüestió. En aquest sentit, es recomana consultar als serveis jurídics de l'ajuntament o Consell Comarcal i fins i tot es planteja elevar la consulta a les associacions de municipis de Catalunya.

D'altra banda, un cop clarificada la qüestió, seria interessant que els professionals de serveis socials puguin rebre una formació específica sobre aquest canvi.

Com us coordineu amb el Servei d'Orientació i Atenció a Famílies (SOAF)?

Tot i que es tracta d'un servei universal, en alguns casos hi ha la voluntat de vincular el Servei d'Orientació i Atenció a Famílies (SOAF) a Serveis Socials, concretament al SIS, per aprofitar sinèrgies entre serveis i contribuir a trencar l'estigma dels Serveis Socials.

En algunes ABSS, el SOAF ja està vinculat al SIS o bé tenen la voluntat d'incorporar una figura específica d'aquest servei al SIS en un futur proper.



Gestió de dades

Quins mecanismes es poden utilitzar per la recollida de dades? A banda dels Cercles, per a què es poden fer servir les dades?

Pel que fa la recollida de les dades, es recalca la importància de la sistematització de la recollida de dades per tal que siguin fiables. En alguns casos aïllats, l'ABSS disposa d'un professional encarregat de recollir i analitzar dades o bé ha optat per l'externalització d'aquesta tasca.

Pel que fa els usos de les dades, s'han compartit diverses iniciatives:

- Fer ús de les dades extretes en el marc dels Plans Locals d'Inclusió Social (PLIS).
- Elaboració de diagnòstic social de l'ABSS. Pot ser tant a nivell general com focalitzada en un aspecte concret que es vulgui estudiar de manera més exhaustiva.
- Elaboració de quadres de comandament. Es recomana l'elaboració de manera periòdica per tal de poder fer un seguiment del servei.

Així mateix, a futur, es planteja la possibilitat de fer ús de la intel·ligència artificial per fer anàlisis de les dades. De totes maneres, cal remarcar la importància de la sistematització de la recollida de dades, per tal que les anàlisis siguin representatives de la realitat de l'ABSS.





**Diputació
Barcelona**

Àrea de Serveis Generals
i Transició Digital

Direcció de Serveis de Planificació Econòmica

Servei de Programació

Edifici Can Serra

Rambla de Catalunya, 126, 5è

08008 Barcelona

Tel. 934 022 237

s.programacio@diba.cat

www.diba.cat/web/menugovernlocal/cci