

# **Anàlisi de serveis municipals mitjançant indicadors de gestió**

Recull de conclusions dels serveis  
analitzats en els cercles de  
comparació intermunicipal

Resultats any 2020







# **Anàlisi de serveis municipals mitjançant indicadors de gestió**

Recull de conclusions dels  
serveis analitzats en els cercles  
de comparació intermunicipal

Resultats any 2020



**Diputació  
Barcelona**

© Diputació de Barcelona

Gener de 2022

Impressió: Departament de Reproducció Gràfica de la Diputació de Barcelona

## SUMARI

|  |     |
|--|-----|
| PRÒLEG .....   | 7   |
| INTRODUCCIÓ .....  | 9   |
| ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL .....                                       | 11  |
| ANTECEDENTS .....  | 13  |
| QUÈ SÓN ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL? .....                              | 13  |
| FASES DELS CERCLES .....   | 18  |
| ALGUNES XIFRES .....   | 32  |
| ELS VALORS MITJANS DELS INDICADORS TRANSVERSALS PER SERVEI .....                     | 38  |
| INFORME DELS INDICADORS DE POLICIA LOCAL 2020 .....                                  | 41  |
| INTRODUCCIÓ .....  | 45  |
| RESULTATS PRINCIPALS DELS INDICADORS DE POLICIA LOCAL 2020 .....                     | 46  |
| INFORME DELS INDICADORS DE GESTIÓ I TRACTAMENT DE RESIDUS I NETEJA VIÀRIA 2020 ..... | 85  |
| PARTICIPANTS .....   | 89  |
| INDICADORS .....   | 90  |
| TALLERS PARTICIPATIUS .....  | 102 |
| INFORME DELS INDICADORS D'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA EN L'ENLLUMENAT PÚBLIC 2020 .....    | 105 |
| INTRODUCCIÓ .....  | 109 |
| ANÀLISI GLOBAL DELS INDICADORS .....   | 111 |
| DESCRIPCIÓ DEL TALLER .....  | 131 |
| RESUM DE LES DADES MÉS RELLEVANTS .....  | 131 |
| INFORME DELS INDICADORS DE GESTIÓ SOSTENIBLE DEL VERD URBÀ 2020 .....                | 135 |
| INTRODUCCIÓ .....  | 139 |
| ANÀLISI GLOBAL DELS INDICADORS .....   | 142 |
| INFORME DELS INDICADORS D'ABASTAMENT LOCAL D'AIGUA 2020 .....                        | 195 |
| INTRODUCCIÓ .....  | 199 |
| ANÀLISI GLOBAL DELS INDICADORS .....   | 200 |
| ANÀLISI COMPARATIU AMB ALTRES CERCLES .....  | 216 |
| DESCRIPCIÓ DELS TALLERS .....  | 219 |
| RESUM DE LES DADES MÉS RELLEVANTS .....  | 221 |
| INFORME DELS INDICADORS DE SERVEIS CULTURALS 2020 .....                              | 223 |
| INTRODUCCIÓ .....  | 227 |
| ELS INDICADORS DEL CERCLE .....  | 229 |
| LA RECOLLIDA DE DADES .....  | 231 |
| RESULTATS DELS PRINCIPALS INDICADORS .....   | 232 |
| TROBADES VIRTUALS I SESSIÓ FINAL DE PRESENTACIÓ DE RESULTATS .....                   | 261 |
| CONCLUSIONS .....  | 262 |
| INFORME DELS INDICADORS DE BIBLIOTEQUES 2020 .....                                   | 265 |
| INTRODUCCIÓ .....  | 269 |
| QUADRE D'INDICADORS .....  | 270 |
| RECOLLIDA DE DADES .....   | 271 |
| RESULTATS 2020 .....   | 271 |
| CONCLUSIONS FINALS .....   | 282 |
| INFORME DELS INDICADORS D'ESPAIS ESCÈNICS 2020 .....                                 | 285 |
| PRESENTACIÓ .....  | 289 |
| ANÀLISI DELS INDICADORS GLOBALS .....  | 292 |
| SEGMENTACIÓ EN GRUPS HOMOGENIS .....   | 334 |



|   |     |
|---|-----|
| INFORME DELS INDICADORS DE MUSEUS LOCALS 2020.....  | 339 |
| INTRODUCCIÓ .....   | 343 |
| ANÀLISI GLOBAL DELS INDICADORS DELS MUSEUS LOCALS.....                                      | 347 |
| ANÀLISI DELS TALLERS DE MILLORA .....   | 370 |
| CONCLUSIONS FINALS .....  | 371 |
| INFORME DELS INDICADORS D'ESCOLES BRESSOL 2020 .....  | 375 |
| INTRODUCCIÓ .....   | 379 |
| EL CCI D'ESCOLES BRESSOL 2020 EN XIFRES .....   | 379 |
| ELS INDICADORS DE LES ESCOLES BRESSOL .....   | 382 |
| ELS INDICADORS DEL CCI D'ESCOLES BRESSOL .....  | 407 |
| CONCLUSIONS .....   | 411 |
| INFORME DELS INDICADORS D'ESCOLES MUNICIPALS DE MÚSICA 2020 .....                           | 421 |
| INTRODUCCIÓ .....   | 425 |
| SITUACIÓ GENERAL DE LES ESCOLES DE MÚSICA PARTICIPANTS .....                                | 426 |
| XIFRES DE PARTICIPACIÓ AL CCI D'ESCOLES DE MÚSICA 2021 .....                                | 427 |
| ANÀLISI DELS QRI (QUADRE RESUM D'INDICADORS).....   | 429 |
| CURS 2019-2020, UN CURS DIFERENT .....  | 431 |
| L'ADAPTACIÓ DE LES ESCOLES DE MÚSICA A LA COVID-19.....                                     | 434 |
| PRINCIPALS EFECTES DE LA COVID-19 A LES ESCOLES DE MÚSICA .....                             | 444 |
| L'AFECTACIÓ A NIVELL ECONÒMIC DE LA COVID-19 A LES ESCOLES DE MÚSICA.....                   | 454 |
| VISIÓ GENERAL DELS INDICADORS DEL CERCLE D'ESCOLES DE MÚSICA .....                          | 460 |
| CONCLUSIONS .....   | 465 |
| ANNEX: ELS TALLERS DE MILLORA.....  | 469 |
| INFORME DELS INDICADORS D'ESPORTS 2020 .....  | 473 |
| INTRODUCCIÓ .....   | 477 |
| EL CERCLE D'ESPORTS EN XIFRES (CCI) .....   | 478 |
| ANÀLISI DE RESULTATS DEL QRI (QUADRE resum D'INDICADORS).....                               | 480 |
| IMPACTE ESPORTIU AL TERRITORI.....  | 482 |
| LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS ESPORTIUS MUNICIPALS .....                               | 488 |
| GESTIÓ ORGANITZATIVA I DE PERSONAL.....   | 492 |
| ÀMBIT ECONÒMIC DEL SERVEI.....  | 495 |
| VISIÓ GENERAL DELS INDICADORS DEL CERCLE D'ESPORT .....                                     | 502 |
| ELS TALLERS DE MILLORA .....  | 507 |
| CONCLUSIONS .....   | 514 |
| INFORME DELS INDICADORS DE SERVEIS SOCIALS 2020 .....                                       | 519 |
| PRESENTACIÓ .....   | 523 |
| SERVEIS SOCIALS BÀSICS: XIFRES D'UN ANY DE PANDÈMIA .....                                   | 525 |
| IMPACTE DE LA COVID EN EL COR DELS SERVEIS SOCIALS: SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ<br>SOCIAL..... | 529 |
| AFECTACIÓ DIVERSA DE LA PANDÈMIA EN LES DIFERENTS LÍNIES DE SUPORT I SERVEI.....            | 533 |
| SERVEIS SOCIALS I "NOVA NORMALITAT": REPTES DE FUTUR .....                                  | 544 |
| INFORME DELS INDICADORS DE MERCATS MUNICIPALS 2020.....                                     | 549 |
| INTRODUCCIÓ .....   | 553 |
| METODOLOGIA I FONTS .....   | 554 |
| ANÀLISI DE L'ENTORN .....   | 555 |
| ENCÀRREC POLÍTIC .....  | 562 |
| DIMENSIÓ USUARI-CLIENT .....  | 569 |



|   |     |
|---|-----|
| DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS I RECURSOS HUMANS .....   | 577 |
| DIMENSIÓ ECONÒMICA .....  | 583 |
| ESQUEMA CONCLUSIONS I ÀREES DE MILLORA .....  | 591 |
| INFORME DELS INDICADORS DE FIRES LOCALS 2020 .....  | 595 |
| INTRODUCCIÓ .....   | 599 |
| RESULTATS PRINCIPALS DELS INDICADORS .....  | 604 |
| CONSIDERACIONS FINALS .....   | 626 |
| INFORME DELS INDICADORS DE SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ 2020 .....   | 629 |
| INTRODUCCIÓ .....   | 633 |
| IDEES CLAU .....  | 634 |
| ASPECTES METODOLÒGICS DE L'ANÀLISI .....  | 634 |
| ELS INDICADORS MÉS RELLEVANTS: DE L'ENTORN A L'ACCESSIBILITAT I ACTUACIONS .....  | 635 |
| PRINCIPALS DIFERÈNCIES ENTRE ELS SLO DE MUNICIPIS MAJORS<br>I MENORS DE 30.000 HABITANTS .....                                  | 653 |
| INDICADORS TRANSVERSALS .....   | 654 |
| 13A. EDICIÓ DELS CCI: ASPECTES METODOLÒGICS .....   | 658 |
| ANÀLISI DEL TALLER DE MILLORA: EL PAPER DELS SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ EN LA SITUACIÓ<br>SANITÀRIA: BALANÇ UN ANY DESPRÉS ..... | 660 |
| INFORME DELS INDICADORS D'OFICINES TÈCNiques LABORALS 2020 .....  | 675 |
| INTRODUCCIÓ .....   | 679 |
| ENS LOCALS PARTICIPANTS .....   | 680 |
| RESULTATS PRINCIPALS DE LA DIMENSIÓ SOCIETAT .....  | 682 |
| RESULTATS PRINCIPALS DE LA DIMENSIÓ PERSONES USUÀRIES .....   | 685 |
| RESULTATS PRINCIPALS DE LA DIMENSIÓ ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS .....  | 690 |
| RESULTATS PRINCIPALS DE LA DIMENSIÓ ECONOMIA .....  | 693 |
| DADES D'ENTORN DE LES OTL PARTICIPANTS .....  | 694 |
| CONCLUSIONS .....   | 696 |
| INFORME DELS INDICADORS DE LES OFICINES MUNICIPALS D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR<br>(OMIC) 2020 .....                              | 697 |
| INTRODUCCIÓ .....   | 701 |
| ELS SERVEIS PÚBLICS DE CONSUM .....   | 701 |
| MUNICIPIS PARTICIPANTS EN EL CERCLE D'OMIC 2021 (DADES 2020) .....  | 702 |
| METODOLOGIA I ABAST DE L'ANÀLISI .....  | 703 |
| SERVEIS PÚBLICS LOCALS DE CONSUM: CONCLUSIONS 2020 .....  | 706 |
| TALLER DE MILLORA 2021 .....  | 720 |
| SERVEIS PÚBLICS LOCALS DE CONSUM 2020: RESUM EXECUTIU .....   | 721 |
| EPÍLEG: EFECTES DE LA PANDÈMIA SOBRE ELS SERVEIS PÚBLICS DE CONSUM .....  | 723 |
| INFORME DELS INDICADORS DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA 2020 .....   | 725 |
| PRESENTACIÓ .....   | 729 |
| LA SEGURETAT ALIMENTÀRIA .....  | 733 |
| RESULTATS 2020 .....  | 735 |
| TALLER DE MILLORA 2021 .....  | 747 |
| PRINCIPALS IMPACTES DE LA COVID-19 SOBRE EL SERVEI DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA .....   | 748 |
| RESUM D'INDICADORS CCI SAM .....  | 749 |



|   |     |
|---|-----|
| INFORME DELS INDICADORS DELS SERVEIS DE MEDIACIÓ CIUTADANA 2020 ..... | 753 |
| INTRODUCCIÓ .....   | 757 |
| ELS SMC EN TEMPS DE PANDÈMIA .....                                    | 757 |
| LA MEDIACIÓ EN EL CONTEXT POST-PANDÈMIA .....                         | 770 |
| INFORME DELS INDICADORS DEL CEMENTIRIS MUNICIPALS 2020 .....          | 781 |
| INTRODUCCIÓ .....   | 785 |
| ELS SERVEIS DE CEMENTIRIS MUNICIPALS .....                            | 785 |
| TALLERS DE MILLORA 2021 .....   | 799 |
| RESUM EXECUTIU .....  | 800 |

# PRÒLEG

L'Àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis Interns 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 22 serveis municipals que han participat en la darrera edició de 2020 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 en un context marcat encara per la pandèmia. 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. En aquest camí, a l'edició d'enguany dels Cercles s'ha aprofundit, amb èxit, en l'experiència iniciada l'any passat de realitzar els tallers de millora en format virtual, amb l'objectiu de mantenir l'espai d'intercanvi que és part fonamental de la missió 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.

**Carles Ruiz Novella**

**Diputat president de l'Àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis Interns**







# 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'establí 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
- Gestió sostenible del verd urbà
- Mediació ciutadana
- Mercats municipals
- Museus locals
- Neteja viària
- Oficines locals d'informació al consumidor (OMIC)
- Oficines tècniques laborals (OTL)
- Policia local
- Seguretat alimentària
- Serveis culturals
- Serveis locals d'ocupació
- 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).
- Oficina d'Estudis i Recursos Culturals de la Gerència de Serveis de Cultura (Cercle de Serveis culturals).

→ Gerència de Serveis de Biblioteques (Cercle de Biblioteques).

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

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

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

→ Gerència de Serveis d'Esports (Cercle d'Esports).

→ Servei d'Acció Social de la Gerència de Serveis de Benestar Social (Cercle de Serveis socials).

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

→ 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 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 Salut Pública de la Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum (Cercle de Seguretat alimentària).

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



A vertical decorative bar on the left side of the page, featuring a white-to-gray gradient. It contains several stylized 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 projecte<sup>1</sup>.

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

## Destinatari

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:



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

**20** edicions  
**21** serveis avaluats  
**42** tallers realitzats\*



### PARTICIPACIÓ

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



### VALORACIÓ

**9 de 10** valoració tallers\*\*  
**+76** NPS 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

\*Dada corresponent a l'any 2019. A causa de la situació generada per la COVID-19, el 2020 s'han dut a terme 10 tallers virtuals.

\*\*El 2019 es van realitzar 42 tallers presencials, amb una puntuació mitjana de 9 sobre 10, i el 2020 s'han dut a terme 10 tallers virtuals en què s'ha calculat el Net Promoter Score (NPS), a partir de la pregunta "fins a quin punt recomanaria aquest taller, en una escala del 0 al 10?".



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                                | 2011       | 2012       | 2013       | 2014       | 2015       | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       | 2020       | 2021       | Edició (2021) |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------------|
| Polícia Local                         | 53         | 55         | 58         | 61         | 62         | 59         | 64         | 70         | 69         | 66         | 71         | 16a           |
| Neteja viària i residus               | 36         | 36         | 40         | 40         | 43         | 46         | 56         | 53         | 54         | 47         | 50         | 18a           |
| Biblioteques                          | 54         | 44         | 44         | 44         | 44         | 60         | 60         | 142        | 143        | 148        | 144        | 18a           |
| Espais Escènics                       | 29         | 30         | 31         | 31         | 29         | 30         | 31         | 30         | 29         | 29         | 32         | 14a           |
| Escoles Bressol                       | 31         | 31         | 32         | 34         | 39         | 38         | 45         | 48         | 57         | 47         | 55         | 16a           |
| Escoles de Música                     | 32         | 32         | 37         | 38         | 42         | 39         | 42         | 43         | 43         | 42         | 41         | 16a           |
| Esports                               | 51         | 50         | 53         | 53         | 54         | 53         | 55         | 52         | 51         | 47         | 48         | 18a           |
| Serveis Socials                       | 55         | 56         | 55         | 55         | 57         | 57         | 59         | 64         | 65         | 68         | 72         | 20a           |
| Mercats Municipals                    | 30         | 30         | 33         | 32         | 32         | 32         | 33         | 32         | 31         | 31         | 31         | 15a           |
| Fires Locals                          | 16         | 22         | 27         | 30         | 35         | 39         | 37         | 36         | 35         | 38         | 36         | 13a           |
| Serveis Locals d'Ocupació             | 30         | 32         | 33         | 34         | 34         | 36         | 36         | 36         | 35         | 37         | 38         | 13a           |
| OMIC                                  | 25         | 27         | 31         | 34         | 32         | 36         | 38         | 40         | 41         | 42         | 42         | 13a           |
| Seguretat Alimentària (Salut P.)      | 26         | 36         | 38         | 43         | 43         | 49         | 48         | 51         | 50         | 46         | 49         | 12a           |
| Enllumenat Públic                     | 13         | 18         | 24         | 25         | 30         | 33         | 32         | 34         | 36         | 41         | 39         | 12a           |
| Servei de Mediació Ciutadana          | 14         | 17         | 24         | 30         | 35         | 35         | 36         | 43         | 43         | 44         | 43         | 11a           |
| Verd urbà                             |            |            | 14         | 20         | 21         | 23         | 24         | 27         | 26         | 28         | 28         | 9a            |
| Serveis culturals                     |            |            |            |            | 14         | 17         | 18         | 18         | 22         | 21         | 27         | 7a            |
| Museus locals                         |            |            |            |            |            | 13         | 23         | 35         | 37         | 50         | 50         | 6a            |
| Cementiris Municipals                 |            |            |            |            |            |            | 11         | 12         | 12         | 12         | 13         | 5a            |
| Oficines tècniques laborals           |            |            |            |            |            |            |            |            | 17         | 18         | 18         | 3a            |
| Abastament d'aigua                    |            |            |            |            |            |            |            |            | 15         | 18         | 19         | 3a            |
| <b>Total Cercles</b>                  | <b>15</b>  | <b>15</b>  | <b>16</b>  | <b>16</b>  | <b>17</b>  | <b>18</b>  | <b>19</b>  | <b>19</b>  | <b>21</b>  | <b>21</b>  | <b>21</b>  |               |
| <b>Total participants als Cercles</b> | <b>495</b> | <b>516</b> | <b>574</b> | <b>604</b> | <b>646</b> | <b>695</b> | <b>748</b> | <b>866</b> | <b>911</b> | <b>920</b> | <b>946</b> |               |



### 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



| INDICADOR                                      | 2018  | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|--|---|------|------|------|------|------|------|------|
| <b>INDICADORS DE POLÍTICA I ESTRATÈGIA</b>     | <p><b>Indicadors rellevants des del punt de vista de la ciutadania, relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei</b></p>                          |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>INDICADORS D'USUARI</b>                     | <p><b>Indicadors relacionats amb l'ús del servei, les accions, els resultats immediats i el perfil de les persones usuàries</b></p>                                 |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>INDICADORS DE VALORS ORGANITZATIUS I RH</b> | <p><b>Indicadors relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com els recursos humans (dotació, càrregues de treball i formació, entre d'altres)</b></p> |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>INDICADORS D'ECONOMIA</b>                   | <p><b>Indicadors relacionats amb l'ús de recursos econòmics per prestar el servei, les fonts de finançament i els costos unitaris, principalment</b></p>            |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>INDICADORS D'ENTORN</b>                     | <p><b>Indicadors relacionats amb l'entorn demogràfic i socioeconòmic</b></p>  |      |      |      |      |      |      |      |

#### 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 ORGANITZATIUS – 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 inclusions/exclusions, períodes temporals, etc.

| Diputació Barcelona  |  | Qüestionari de variables del CCI de SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ |            |     |           | Dades 2020  |            |
|--|--|---|------------|-----|-----------|---|------------|
| Selecció del vostre municipi de la llista desplegable (→)  |  | Municipi  |            |     |           | Cercles de comparació intermunicipal  |            |
| Les cel·les en verd contenen informació proporcionada per la DIBA. <b>Només cal omplir les cel·les en groc.</b> Qualsevol canvi o observació, a la columna "Comentaris". |  |   |            |     |           | Omplert: 68 de 73 variables   |            |
| ATENCIÓ: Si alguna dada no està disponible, deixar la casella en blanc. Tan sols en cas que la dada sigui 0, omplir amb un 0.  |  |   |            |     |           | 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 demanants, actualització de la base de dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfica, 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 seguiment individual (accions de formació, postmercat, 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 tractat o una inactivitat. 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 estudi obligatori o inferiors (no sap llegir o escriure; estudis primaris sense certificat; certificat d'estudis primaris; graduat escolar / batxillerat elemental); ESO a data 31/12/19.  |            |

### Pestanya de recollida de dades d'un Cercle

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 ✘               | 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 ○               | 0,00       | 161,00     | -100%     | El valor d'aquesta variables 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 ●              | 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 ★               |            | 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); 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 intermunicipal |  |       |       |  |        |        |   |        |        |
|---------------------|--|---|--------|--|---|--------------------------------------|--|-------|-------|--|--------|--------|---|--------|--------|
|                     |  | Municipi                                |        |  |   |                                      |  |       |       |  |        |        |   |        |        |
| Entorn públic       | Ser en referent municipal en les polítics locals d'ocupació (I)            | 2019                                    | 2020   | Ser en referent municipal en les polítics locals d'ocupació (II) | 2019  | 2020                                 | Fomentar la cooperació amb el teixit empresarial             | 2019  | 2020  | Fomentar l'ocupació de les persones usuàries demanants d'ocupació            | 2019   | 2020   | Fomentar la cobertura de llocs de treball a les empreses                    | 2019   | 2020   |
|                     | % persones ateses sobre la població d'entre 16 i 64 anys                   | 4,1 %                                   | 4,1 %  | % persones noves ateses  | 41,8 %  | 41,8 %                               | % empreses usuàries ateses sobre total empreses del municipi | 7,0 % | 7,0 % | % persones ateses que han trobat feina                                       | 23,6 % | 23,6 % | Número de llocs de treball gestionats per cada 100 persones usuàries ateses | 28,6   | 28,6   |
|                     | % persones aturades ateses sobre el total de la població municipal aturada | 36,3 %                                  | 36,3 % | % persones ateses no residents al municipi                       | 5,5 %   | 5,5 %                                | % empreses que han rebut una primera visita                  | 1,9 % | 1,9 % | % persones ateses que han trobat feina (oferta gestionada)                   | 55,3 % | 55,3 % | % llocs de treball coberts sobre total de llocs de treball gestionats       | 64,4 % | 64,4 % |
|                     |  |   |        |  | % empreses usuàries ateses que són del municipi | 88,1 %                               | 88,1 %   |       |       | % persones aturades del municipi que han trobat feina amb el suport de l'SLO | 8,6 %  | 8,6 %  |   |        |        |
|                     |  |   |        |  |   |                                      |  |       |       | Número d'insercions per persona usuària atesa que ha trobat feina            | 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\*:

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

**X** = qualsevol variable del numerador de l'indicador

**Y** = qualsevol variable del denominador de l'indicador

**l<sub>p</sub>** = municipi participant

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



## RESUM DE LA FASE DE MESURA

1



**Qüestionari format Excel**

RECOLLIDA

+

VALIDACIÓ

+

RESULTATS

2



**Validació conceptual i estadística de les dades**

3



**Càlcul dels indicadors i les mitjanes**



NO "mitjanes de mitjanes"

## Fase d'avaluació

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

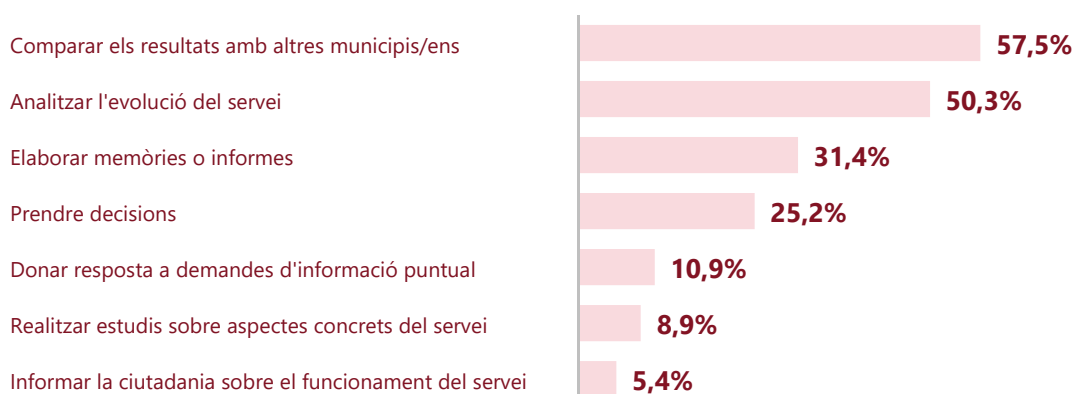
L'avaluació en els Cercles és una anàlisi orientada a la millora dels serveis, que vol ser útil per a la gestió diària dels responsables tècnics dels ens locals.

| ✓ L'avaluació en els Cercles és...   | ✗ L'avaluació en els Cercles NO és...  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Diagnosi de l'estat i l'evolució del servei</li><li>✓ Detecció de fortaleses i oportunitats de millora</li><li>✓ Comparació per millorar</li><li>✓ Identificació de causes i efectes</li><li>✓ Revisió de l'assoliment d'estàndards (legals o consensuats)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>✗ Fiscalització de l'activitat del servei</li><li>✗ Control de l'acompliment de les persones</li><li>✗ Justificació de la pròpia gestió</li><li>✗ Màrqueting sense fonaments</li></ul> |

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".<sup>2</sup>



#### Per a què 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**

<sup>2</sup> 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>

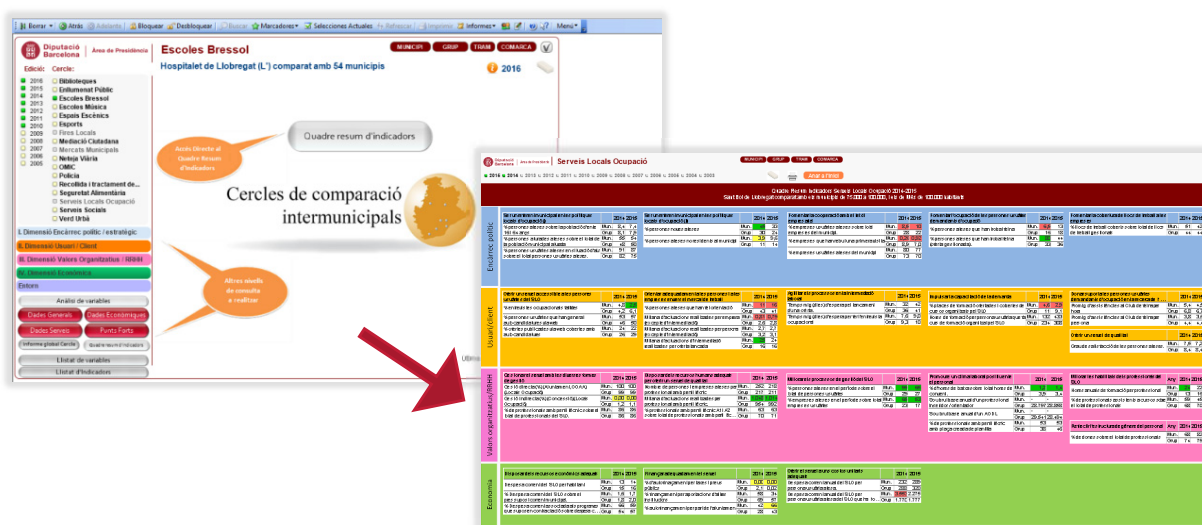


## Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL)

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.

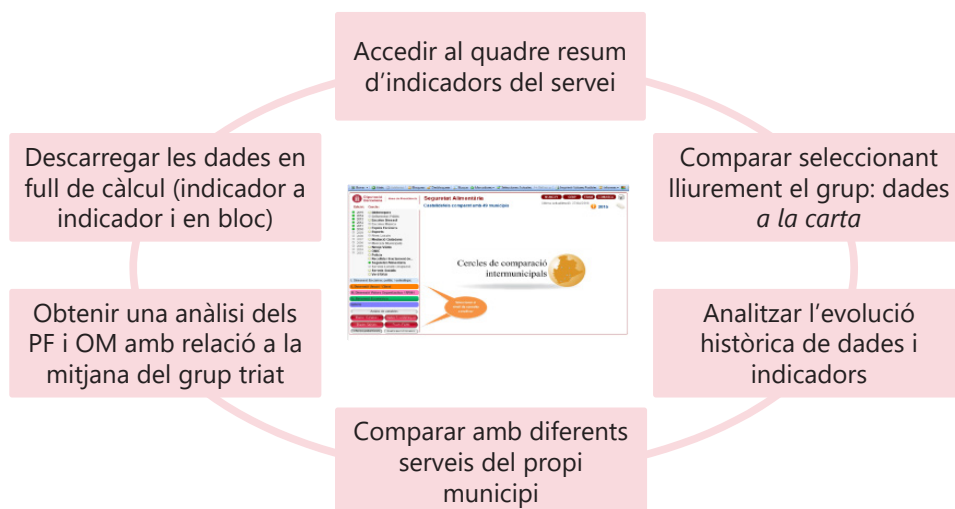
L'eina permet accedir a les variables i els indicadors de cadascun dels ens locals que participen en els Cercles, així com a les mitjanes grupals. El tret característic del Portal és que la informació s'ofereix de manera dinàmica: els usuaris poden seleccionar lliurement el grup de comparació o bé triar-lo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

|   |   |
|---|---|
|  | <b>VERD:</b> valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això es considera un punt fort.                                  |
|  | <b>TARONJA:</b> valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això es considera una oportunitat de millora.                 |
|  | <b>GROC:</b> 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



### VOLUM DE DADES

**1.700** indicadors  
**2.000** variables  
**87.500** dades recollides cada any  
**1 milió** de registres de dades



### ÚS DEL PORTAL

**1.660** usuaris amb permís d'accés  
**183** ens locals amb permís d'accés  
**62,3 %** ens locals han accedit al PIESL  
**83,2 %** el portal aporta valor afegit a la seva tasca diària

*La informació del Volum de dades es refereix a 2020, mentre que la d'Ús del portal agrega 2019 i 2020 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

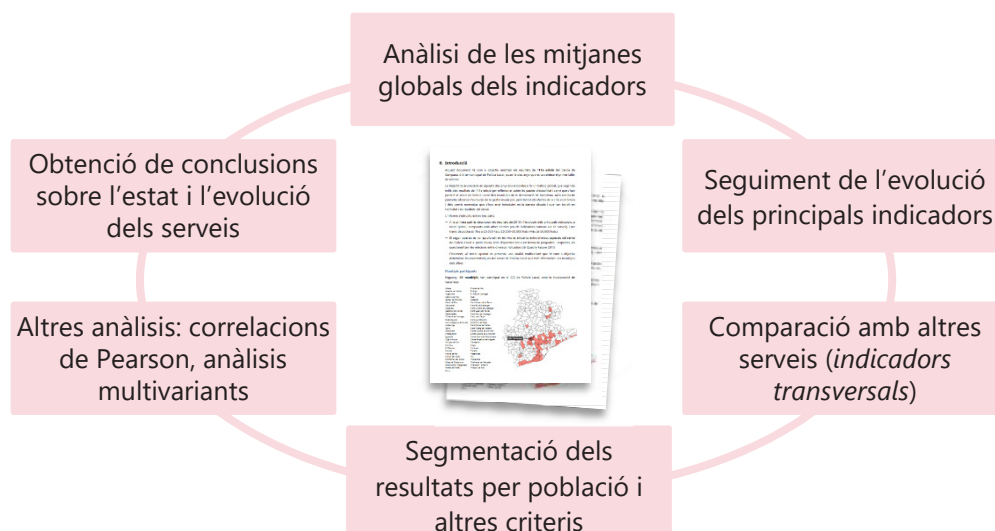


### Els informes de resultats globals

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:

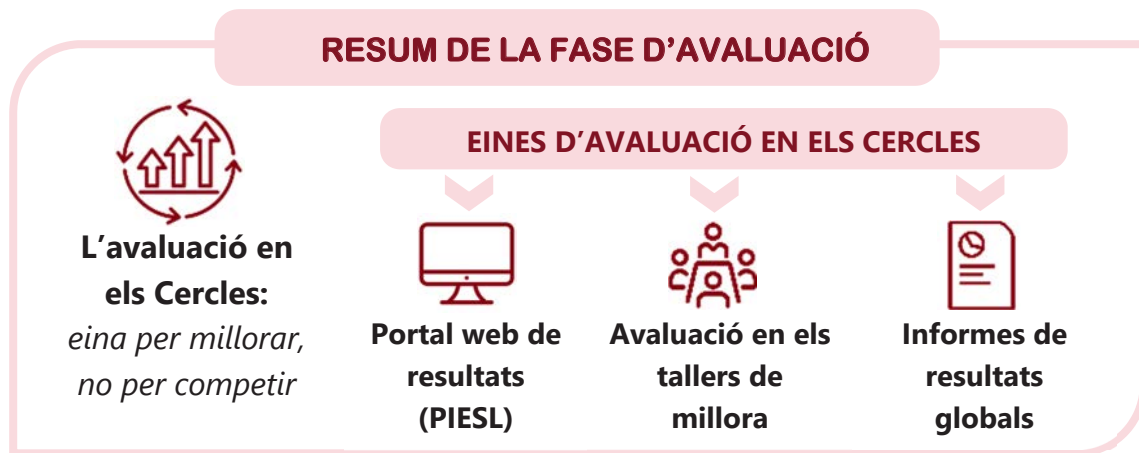
### Principals elements d'anàlisi en els informes de resultats globals



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 intermunicipals<sup>3</sup> així com a les pàgines web de cadascun dels Cercles.

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

## RESUM DE LA FASE D'AVALUACIÓ



### 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.

# 9,0

nota mitjana tallers

Una mostra de l'acceptació que tenen aquestes trobades entre els municipis és l'elevada valoració que els atorguen els tècnics participants en els qüestionaris que es fan al final de les sessions. L'any 2019 (últim en què es van dur a terme tallers presencials tal com es feien abans de l'inici de la pandèmia) els assistents van valorar els tallers amb una nota mitjana global de 9,0 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 <sup>4</sup>, 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...

<sup>4</sup> 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 IGSM, tant en nombre de municipis com en percentatge sobre el total de municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona.

|   | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Municipis participants  | 69   | 64   | 67   | 74   | 75   | 76   | 76   | 75   | 76   | 77   | 78   | 78   | 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   |
| 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% |

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 | 2020      | %           |
|------------------------|-----------|-------------|
| 21 serveis             | 0         | 0%          |
| 20 serveis             | 1         | 1%          |
| 19 serveis             | 2         | 2%          |
| 18 serveis             | 4         | 5%          |
| 17 serveis             | 3         | 4%          |
| 16 serveis             | 5         | 6%          |
| 15 serveis             | 3         | 4%          |
| 14 serveis             | 0         | 0%          |
| 13 serveis             | 3         | 4%          |
| 12 serveis             | 1         | 1%          |
| 11 serveis             | 3         | 4%          |
| 10 serveis             | 5         | 6%          |
| 9 serveis              | 9         | 11%         |
| 8 serveis              | 5         | 6%          |
| 7 serveis              | 7         | 9%          |
| 6 serveis              | 5         | 6%          |
| 5 serveis              | 7         | 9%          |
| 4 serveis              | 10        | 12%         |
| 3 serveis              | 4         | 5%          |
| 2 serveis              | 3         | 4%          |
| 1 servei               | 1         | 1%          |
| 0 serveis              | 0         | 0%          |
| <b>Total</b>           | <b>81</b> | <b>100%</b> |

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).





## PARTICIPANTS IGSM ANY 2020

| Nom                          | Cercles |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    | TOTAL Cercles |
|------------------------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------|
|                              | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |               |
| Més de 75.000 hab.           |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |               |
| Mataró                       | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 19            |
| Sabadell                     | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 19            |
| Sant Cugat del Valles        | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 18            |
| Terrassa                     | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 18            |
| Rubi                         | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 18            |
| Sant Boi de Llobregat        | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 17            |
| Hospitalet de Llobregat (L)  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 16            |
| Manresa                      | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 16            |
| Santa Coloma de Gramenet     | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 13            |
| Badalona                     | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 12            |
| Cornella de Llobregat        | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 11            |
| 04. Les Corts - BCN          |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    | ✓  |    |    |    |    |    | 1  |               |
| 01. Ciutat Vella - BCN       |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    | ✓  |    |    |    |    |    | 1  |               |
| 02. Eixample - BCN           |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    | ✓  |    |    |    |    |    | 1  |               |
| 03. Sants-Montjuic - BCN     |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    | ✓  |    |    |    |    |    | 1  |               |
| 05. Sarrà-Sant Gervasi - BCN |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    | ✓  |    |    |    |    |    | 1  |               |
| 06. Gràcia - BCN             |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    | ✓  |    |    |    |    |    | 1  |               |
| 07. Horta Guinardó - BCN     |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    | ✓  |    |    |    |    |    | 1  |               |
| 08. Nou Barris - BCN         |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    | ✓  |    |    |    |    |    | 1  |               |
| 09. Sant Andreu - BCN        |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    | ✓  |    |    |    |    |    | 1  |               |
| 10. Sant Martí - BCN         |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    | ✓  |    |    |    |    |    | 1  |               |
| Entre 50.000 i 75.000 hab.   |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |               |
| Prat de Llobregat (EI)       | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 20            |
| Granollers                   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 17            |
| Vilanova i la Geltru         | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 17            |
| Viladecans                   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 15            |
| Mollet del Valles            | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 15            |
| Castelldefels                | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 11            |
| Cerdanyola del Valles        | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 9             |
| Entre 30.000 i 50.000 hab.   |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |               |
| Vilafranca del Penedes       | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 18            |
| Sant Feliu de Llobregat      | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 16            |
| Igualada                     | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 16            |
| Vic                          | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 15            |
| Gavà                         | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 13            |
| Barberà del Valles           | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 10            |
| Esplugues de Llobregat       | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 10            |
| Sant Joan Despi              | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 9             |
| Sant Adrià de Besos          | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 9             |
| Montcada i Reixac            | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 9             |
| Sant Pere de Ribes           | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 8             |
| Ripolllet                    | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 8             |
| Entre 20.000 i 30.000 hab.   |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |               |
| Manlleu                      | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 13            |
| Masnou (EI)                  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 11            |
| Castellar del Valles         | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 10            |
| Santa Perpètua de Mogoda     | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 10            |
| Silges                       | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 9             |
| Olesa de Montserrat          | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 9             |
| Premià de Mar                | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 9             |
| Martorell                    | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 8             |
| Pineda de Mar                | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 7             |
| Esparrquera                  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 7             |
| Sant Andreu de la Barca      | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 7             |
| Vilassar de Mar              | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 6             |
| Sant Vicenç dels Horts       | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 5             |
| Molins de Rei                | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | 5             |





Entre 10.000 i 20.000 hab.

| Nom  | Policia | Neteja - Residus | Biblioteques | Espais Escènics | Esc. Brossol | Esc. Musica | 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 | TOTAL Cercles |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|--|---------|------------------|--------------|-----------------|--------------|-------------|---------|-----------------|---------|-------|----------------------|-------|-----------------------|------------|-----------------------|-----------|---------|---------------|------------------------------|-----|------------------|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|  |         |                  |              |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |         |               |                              |     |                  |               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| Cardedeu   | ✓       | ✓                | ✓            | ✓               | ✓            |             | ✓       | ✓               | ✓       | ✓     | ✓                    | ✓     | ✓                     | ✓          | ✓                     | ✓         |         | ✓             | ✓                            |     |                  | 16            |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Franqueses del Vallès (Les)                            | ✓       | ✓                | ✓            |                 |              |             | ✓       |                 | ✓       |       | ✓                    | ✓     | ✓                     |            | ✓                     | ✓         |         |               |                              |     |                  | 10            |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Palau-solità i Plegamans                               | ✓       | ✓                |              | ✓               | ✓            | ✓           |         | ✓               |         |       | ✓                    | ✓     | ✓                     |            |                       | ✓         |         |               |                              |     |                  | 9             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Canet de Mar   | ✓       |                  |              |                 | ✓            |             | ✓       |                 | ✓       |       | ✓                    | ✓     |                       | ✓          |                       | ✓         |         |               |                              |     |                  | 9             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Abrera   | ✓       |                  | ✓            |                 | ✓            |             | ✓       |                 | ✓       |       | ✓                    | ✓     | ✓                     | ✓          |                       |           |         |               |                              |     |                  | 8             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Montornès del Vallès                                   | ✓       | ✓                | ✓            |                 | ✓            | ✓           |         |                 |         |       | ✓                    | ✓     |                       |            | ✓                     | ✓         |         |               |                              |     |                  | 8             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Torello  | ✓       |                  | ✓            | ✓               | ✓            |             | ✓       |                 | ✓       |       |                      |       |                       |            |                       |           |         |               | ✓                            |     |                  | 7             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Castellbisbal  |         |                  | ✓            |                 |              | ✓           | ✓       |                 | ✓       |       | ✓                    | ✓     | ✓                     |            |                       |           |         |               | ✓                            |     |                  | 7             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Calella  | ✓       |                  | ✓            |                 |              |             | ✓       | ✓               |         |       | ✓                    | ✓     | ✓                     |            |                       |           |         |               | ✓                            |     |                  | 7             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Garriga (La)   | ✓       | ✓                | ✓            | ✓               |              |             | ✓       |                 |         |       | ✓                    | ✓     |                       |            |                       |           |         |               |                              |     |                  | 7             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Caldes de Montbui                                      | ✓       |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       | ✓                    | ✓     |                       |            |                       |           |         |               |                              | ✓   |                  | 6             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Canovelles   | ✓       | ✓                | ✓            |                 | ✓            |             |         | ✓               |         |       |                      |       |                       | ✓          | ✓                     | ✓         |         |               |                              |     |                  | 6             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Sant Sadurn d'Anoia                                    | ✓       | ✓                | ✓            |                 |              |             | ✓       |                 |         |       | ✓                    |       |                       | ✓          |                       | ✓         |         |               |                              |     |                  | 6             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Malgrat de Mar   | ✓       | ✓                | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       | ✓                    |       | ✓                     | ✓          | ✓                     | ✓         |         |               |                              |     |                  | 6             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Lliça d'Amunt  | ✓       | ✓                | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       | ✓         |         |               |                              |     | ✓                | 5             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Argentona  |         | ✓                |              |                 |              |             |         |                 |         |       | ✓                    |       |                       | ✓          |                       | ✓         |         |               | ✓                            |     |                  | 5             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Sant Andreu de Llavaneres                              |         | ✓                | ✓            |                 | ✓            | ✓           |         |                 |         |       | ✓                    |       |                       |            |                       |           |         |               | ✓                            |     |                  | 5             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Premià de Dalt   |         | ✓                | ✓            |                 | ✓            |             | ✓       |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |         |               | ✓                            |     |                  | 5             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Sant Just Desvern                                      | ✓       |                  | ✓            |                 | ✓            |             | ✓       | ✓               |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |         |               |                              |     |                  | 5             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Tordera  |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       | ✓                    | ✓     |                       | ✓          |                       |           |         |               |                              |     |                  | 4             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Berga  | ✓       |                  | ✓            |                 | ✓            |             |         |                 |         |       | ✓                    | ✓     |                       |            |                       |           |         |               | ✓                            |     |                  | 4             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Piera  | ✓       |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       | ✓                    | ✓     |                       |            |                       |           |         |               |                              |     |                  | 4             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Cubelles   | ✓       |                  | ✓            |                 |              |             | ✓       |                 |         |       | ✓                    | ✓     |                       |            |                       |           |         |               |                              |     |                  | 4             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Montgat  |         | ✓                | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      | ✓     |                       | ✓          |                       |           |         |               |                              |     |                  | 4             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Parets del Vallès                                      | ✓       |                  | ✓            |                 |              |             | ✓       |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |         |               |                              |     |                  | 4             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Sant Quirze del Vallès                                 | ✓       | ✓                | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            | ✓                     |           |         |               |                              |     |                  | 4             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Llagosta (La)  | ✓       |                  | ✓            |                 |              |             | ✓       |                 |         |       |                      |       | ✓                     |            |                       |           |         |               |                              |     |                  | 4             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Arenys de Mar  |         |                  | ✓            | ✓               |              |             | ✓       | ✓               |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |         |               | ✓                            |     |                  | 4             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Sant Celoni  |         |                  | ✓            |                 |              |             | ✓       | ✓               |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |         |               |                              |     |                  | 4             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Vilanova del Camí                                      | ✓       |                  | ✓            |                 |              |             | ✓       |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |         |               |                              |     |                  | 4             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Pallejà  |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 | ✓       |       | ✓                    |       |                       |            |                       |           |         |               |                              |     |                  | 3             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Corbera de Llobregat                                   |         | ✓                | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |         |               |                              |     |                  | 3             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Sant Joan de Vilatorrada                               | ✓       |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         | ✓     |                      |       |                       |            |                       |           |         |               |                              |     |                  | 3             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Vallirana  |         |                  | ✓            |                 |              |             | ✓       |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |         |               |                              |     |                  | 2             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Roca del Vallès (La)                                   |         |                  | ✓            |                 |              |             |         | ✓               |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |         |               |                              |     |                  | 2             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Badia del Vallès                                       |         |                  | ✓            |                 |              |             | ✓       |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |         |               |                              |     |                  | 2             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>Total participants als cercles &gt; 10.000 hab.</b> |         |                  |              |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |         |               |                              |     |                  | <b>743</b>    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>Total Municipis als cercles &gt; 10.000 hab.</b>    |         |                  |              |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |         |               |                              |     |                  | <b>81</b>     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |

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

| Nom                                    | Polícia | Neteja - Residus | Biblioteques | Espais Escènics | Esc. Bressol | Esc. Música | Esports | Serveis Socials | Mercats | Fires | Serv. Locals Ocupac. | OMIGs | Seguretat Alimentària | Enllumenat | S. Mediació Ciutadana | Verd Urbà | Serveis Culturals | Museus locals | Serv. Funeraris i Cementiris | OTL | Abastament aigua | TOTAL Cercles | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|--|---------|------------------|--------------|-----------------|--------------|-------------|---------|-----------------|---------|-------|----------------------|-------|-----------------------|------------|-----------------------|-----------|-------------------|---------------|------------------------------|-----|------------------|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Polinyà                                | ✓       |                  | ✓            |                 | ✓            |             |         | ✓               |         |       | ✓                    |       |                       | ✓          |                       | ✓         |                   |               | ✓                            |     | ✓                | 9             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Vilassar de Dalt                       | ✓       | ✓                | ✓            |                 |              |             |         | ✓               |         |       |                      |       |                       | ✓          |                       | ✓         |                   |               |                              |     |                  | ✓             | 7 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Navàs                                  |         | ✓                | ✓            |                 | ✓            |             |         | ✓               |         | ✓     |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 6 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Vacarisses                             | ✓       | ✓                | ✓            |                 |              | ✓           |         |                 |         |       |                      |       |                       | ✓          |                       |           |                   |               |                              |     |                  | ✓             | 6 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Santa Coloma de Cervelló               | ✓       | ✓                | ✓            |                 | ✓            |             |         | ✓               |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 5 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Tiana                                  |         | ✓                | ✓            |                 | ✓            |             |         | ✓               |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 5 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Montmeló                               | ✓       |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       | ✓          |                       |           |                   | ✓             |                              |     |                  |               | 4 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Roda de Ter                            |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         | ✓     |                      |       |                       |            |                       |           |                   | ✓             |                              |     |                  |               | 4 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Linars del Vallès                      |         |                  | ✓            | ✓               | ✓            |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  | ✓             | 4 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Santa Maria de Palautordera            |         | ✓                | ✓            |                 |              | ✓           |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Matadepera                             |         | ✓                | ✓            |                 |              |             | ✓       |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Sallent                                |         | ✓                | ✓            | ✓               |              |             |         | ✓               |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Arenys de Munt                         | ✓       |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            | ✓                     |           |                   |               |                              |     |                  |               | 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Cabrils                                |         |                  | ✓            |                 | ✓            | ✓           |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Capellades                             |         |                  | ✓            |                 | ✓            | ✓           |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               | ✓                            |     |                  |               | 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Consell Comarcal de l'Osona            |         |                  |              |                 |              |             |         | ✓               |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     | ✓                |               | 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Mola                                   |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               | ✓                            |     |                  | ✓             | 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Sant Fruitós de Bages                  |         |                  | ✓            |                 |              |             |         | ✓               |         |       |                      |       |                       | ✓          |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Sentmenat                              |         | ✓                | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      | ✓     |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Consell Comarcal de l'Alt Penedès      |         |                  |              |                 |              | ✓           |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     | ✓                |               | 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Consell Comarcal del Berguedà          |         |                  |              |                 |              |             |         | ✓               |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     | ✓                |               | 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Sant Vicenç de Castellet               |         |                  | ✓            |                 |              |             |         | ✓               |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     | ✓                |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Súria                                  |         |                  | ✓            |                 |              | ✓           |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Balsareny                              |         |                  | ✓            |                 |              | ✓           |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Santa Eulàlia de Ronçana               |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         | ✓     |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Alella                                 | ✓       |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Artés                                  |         |                  | ✓            |                 |              | ✓           |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Cabrera de Mar                         | ✓       |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Cardona                                |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         | ✓     |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Centelles                              |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         | ✓     |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Collbató                               |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         | ✓     |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Consell Comarcal de l'Anoia            |         |                  |              |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            | ✓                     |           |                   |               |                              |     | ✓                |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Manc. de la Plana                      |         | ✓                |              |                 |              |             |         | ✓               |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Martorelles                            | ✓       |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Navarres                               |         |                  | ✓            |                 |              |             |         | ✓               |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Palafolls                              |         |                  | ✓            |                 |              | ✓           |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Papiol (El)                            |         |                  | ✓            |                 |              | ✓           |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Puig-reig                              |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  | ✓             | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Sant Esteve Sesrovires                 |         |                  | ✓            |                 |              |             | ✓       |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Sant Vicenç de Montalt                 | ✓       |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Santa Margarida i els Monjos           |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       | ✓                    |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Santpedor                              | ✓       |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Telà                                   |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       | ✓          |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Tona                                   |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               | ✓                            |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Viladecavalls                          |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       | ✓          |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Torrelles de Llobregat                 |         | ✓                | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Vilanova del Vallès                    |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       | ✓          |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Caldes d'Estrac                        |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Aiguafreda                             |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Ametlla del Vallès (L)                 |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Avinyó                                 |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Beques                                 |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Bigues i Riells                        |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Bruc (El)                              |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| C. Comarcal de l'Osona (Enllumenat)    |         |                  |              |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       | ✓          |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Cercs                                  |         |                  |              |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               | ✓                            |     |                  |               | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Cervelló                               |         |                  | ✓            |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Consell Comarcal del Bages             |         |                  |              |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     | ✓                | ✓             | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Consell Comarcal del Garral            |         |                  |              |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     | ✓                | ✓             | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Consell Comarcal del Maresme           |         |                  |              |                 |              |             |         |                 |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     | ✓                | ✓             | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| EBAS gestió directa CC Vallès Oriental |         |                  |              |                 |              |             |         | ✓               |         |       |                      |       |                       |            |                       |           |                   |               |                              |     |                  |               | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |





Fora de la  
Prov. BCN

|                                  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |
|----------------------------------|--|---|---|--|--|--|--|--|--|---|---|--|--|--|---|--|---|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|--|
| Folgueroles                      |  |   |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |   |  | ✓ |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |   |  |
| Gallifa                          |  | ✓ |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Gironella                        |  |   | ✓ |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Llaçà de Vall                    |  |   |   |  |  |  |  |  |  | ✓ |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Manc. de la Vall d'en Tenes      |  |   |   |  |  |  |  |  |  | ✓ |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Masquefa                         |  |   | ✓ |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Òdena                            |  |   | ✓ |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Olivella                         |  |   |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  | ✓ |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Olost                            |  |   |   |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Pont de Vilomara i Rocafort (EI) |  |   |   |  |  |  |  |  |  | ✓ |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Prats de Lluçanès                |  |   |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  | ✓ |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Rellinars                        |  |   | ✓ |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Sant Antoni de Vilamajor         |  |   |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Sant Cebrià de Vallalta          |  |   |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Sant Climent de Llobregat        |  |   | ✓ |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Sant Feliu de Codines            |  |   |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Sant Feliu Sasserra              |  |   |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Sant Fost de Campsentelles       |  |   |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Sant Hipòlit de Voltregà         |  |   |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Sant Llorenç Savall              |  |   | ✓ |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Sant Pere de Riudebitlles        |  |   |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |
| Sant Pere de Torelló             |  |   |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 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 |  |
| Ullastrell                       |  |   | ✓ |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 1 |  |

|  |    |    |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |            |  |
|--|----|----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|--|--|--|--|--|--|--|------------|--|
| Lleida   |    |    | ✓   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  | 3          |  |
| Reus   |    |    | ✓   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  | 3          |  |
| Figuères   |    |    |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  | 3          |  |
| Girona   |    |    | ✓   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  | 3          |  |
| Tarragona  |    |    |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  | 2          |  |
| Ampostà  |    |    |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  | 1          |  |
| Cambrils   |    |    |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  | 1          |  |
| Olot   |    |    |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  | 1          |  |
| Consorci Acció social de la Garrotxa   |    |    |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  | 1          |  |
| Roses  |    |    |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  | 1          |  |
| Vendrell, El   |    |    | ✓   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  | 1          |  |
| Borges Blanques (Les)  |    |    |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  | 1          |  |
| Seu d'Urgell (La)  |    |    |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  | 1          |  |
| <b>Total participants als cercles &lt; 10.000 hab., mancomunitats, consells comarcals i fora província</b>     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  | <b>203</b> |  |
| <b>Total Ens participants als cercles &lt; 10.000 hab., mancomunitats, consells comarcals i fora província</b> |    |    |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  | <b>103</b> |  |
| <b>Total participants als cercles</b>  |    |    |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  | <b>948</b> |  |
| <b>TOTAL Prov. BCN 2019</b>  | 70 | 46 | 144 | 32 | 51 | 41 | 48 | 67 | 31 | 34 | 38 | 42 | 48 | 37 | 43 | 25 | 27 | 50 | 13 | 18 | 19 |  |  |  |  |  |  |  |  | 924        |  |
| Fora de la Prov. BCN   | 1  | 4  | 0   | 0  | 4  | 0  | 0  | 5  | 0  | 2  | 0  | 0  | 1  | 2  | 0  | 3  | 0  | 0  | 0  | 0  |    |  |  |  |  |  |  |  |  | 22         |  |

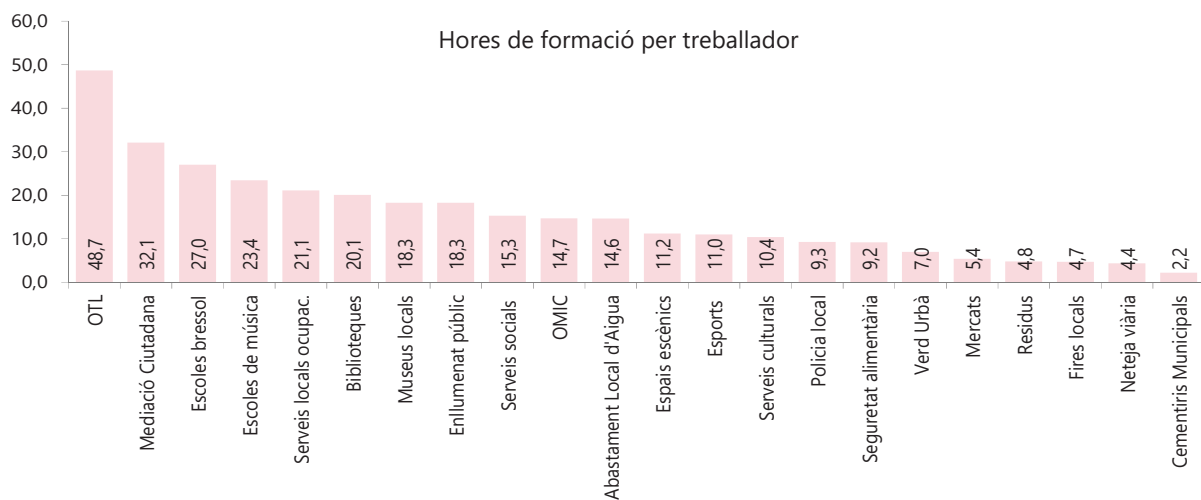
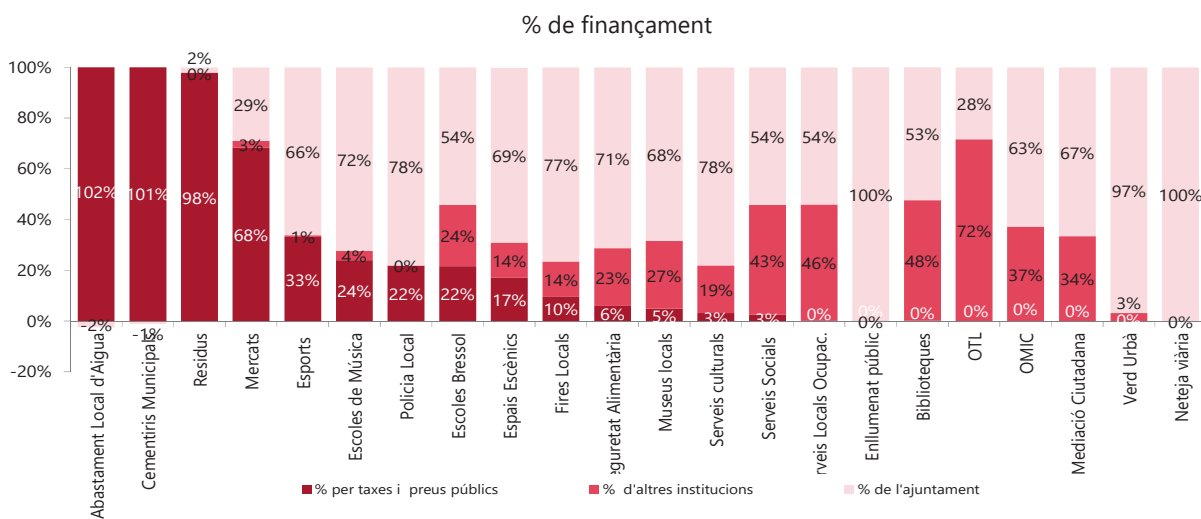
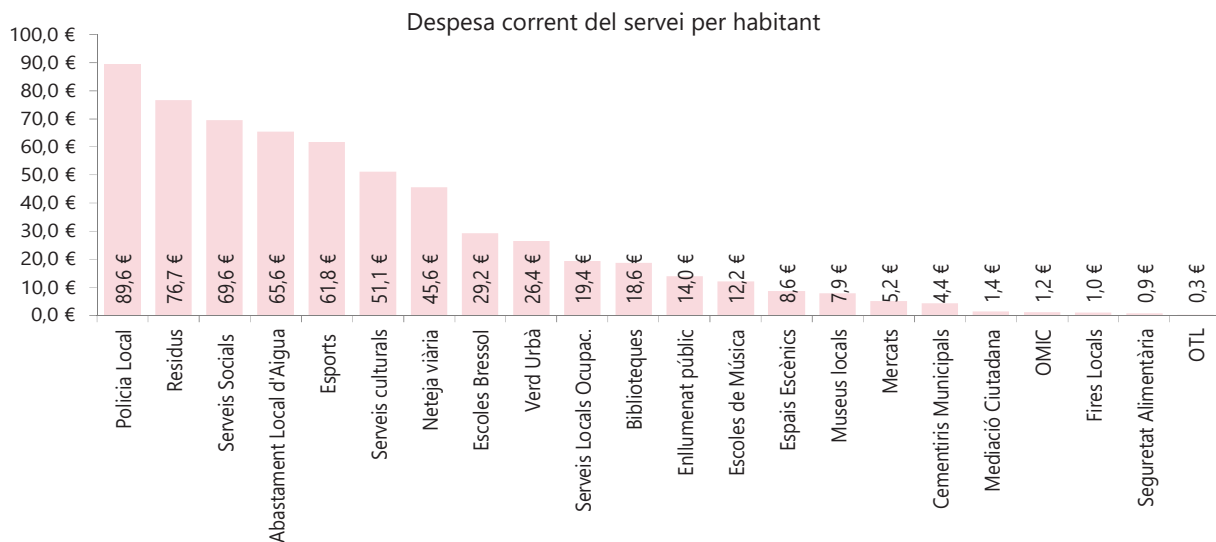
## Indicadors (múltiples) \*

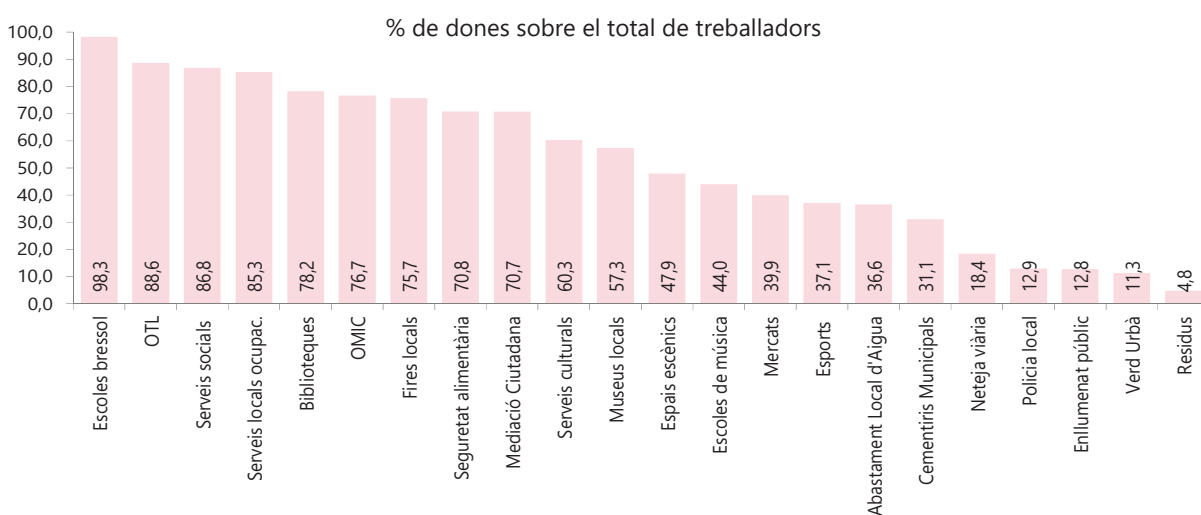
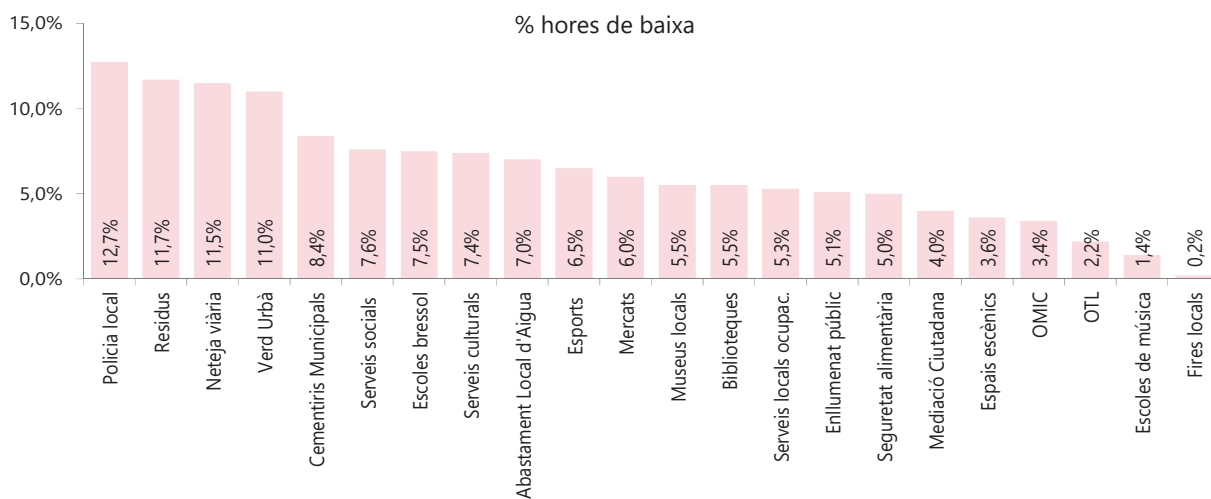
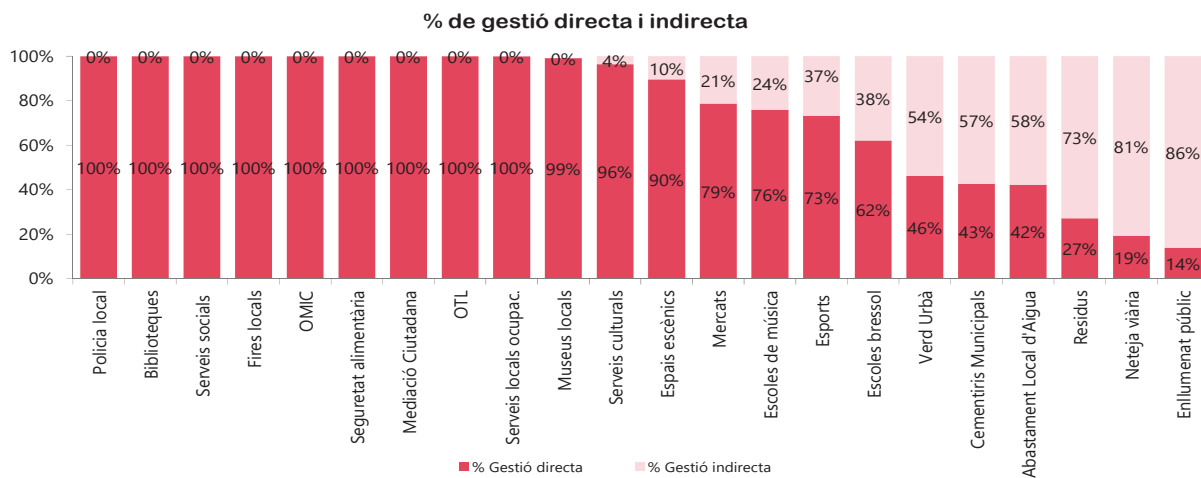
|                                  | Encàrrec polític | Usuari / Client | Valors Organit.<br>/ RRHH | Economia   | Total       |
|----------------------------------|------------------|-----------------|---------------------------|------------|-------------|
| Polícia Local                    | 21               | 6               | 21                        | 11         | 59          |
| Neteja viària i residus          | 59               | 7               | 30                        | 52         | 148         |
| - Neteja viària                  | 11               | 4               | 15                        | 8          | 38          |
| - Residus                        | 48               | 3               | 15                        | 44         | 110         |
| Biblioteques                     | 27               | 14              | 10                        | 19         | 70          |
| Espais Escènics Municipals       | 25               | 16              | 13                        | 19         | 73          |
| Escoles Bressol                  | 12               | 12              | 20                        | 14         | 58          |
| Escoles de Música                | 14               | 15              | 24                        | 14         | 67          |
| Esports                          | 19               | 6               | 12                        | 17         | 54          |
| Serveis Socials                  | 32               | 24              | 14                        | 38         | 108         |
| - SSB                            | 3                | 2               | 4                         | 5          | 14          |
| - Ajust d'urgència Social        | 2                | 0               | 0                         | 8          | 10          |
| - SBAS                           | 13               | 13              | 6                         | 6          | 38          |
| - SSAD                           | 12               | 4               | 2                         | 14         | 32          |
| - SIS                            | 2                | 5               | 2                         | 5          | 14          |
| 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  | 28               | 20              | 14                        | 5          | 67          |
| Verd Urbà                        | 26               | 19              | 13                        | 14         | 72          |
| - Verd Urbà (General)            | 11               | 4               | 10                        | 7          | 32          |
| - Espais Verds                   | 7                | 8               | 3                         | 4          | 22          |
| - Arbrat Viari                   | 8                | 7               | 0                         | 3          | 18          |
| 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          |
| <b>Total</b>                     | <b>456</b>       | <b>338</b>      | <b>314</b>                | <b>374</b> | <b>1482</b> |

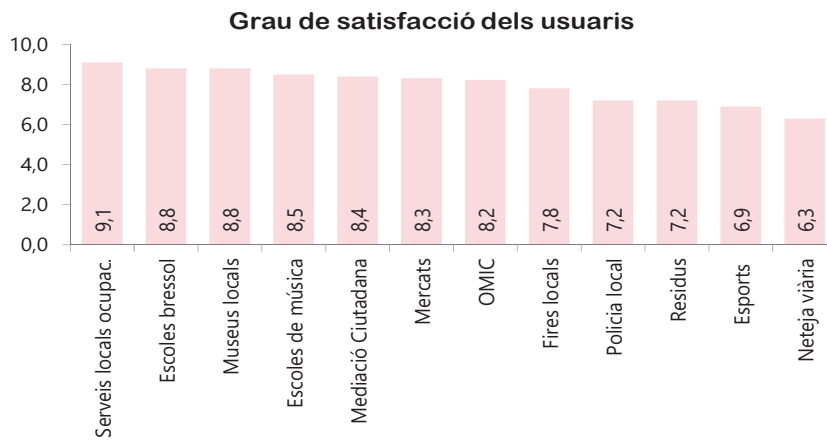
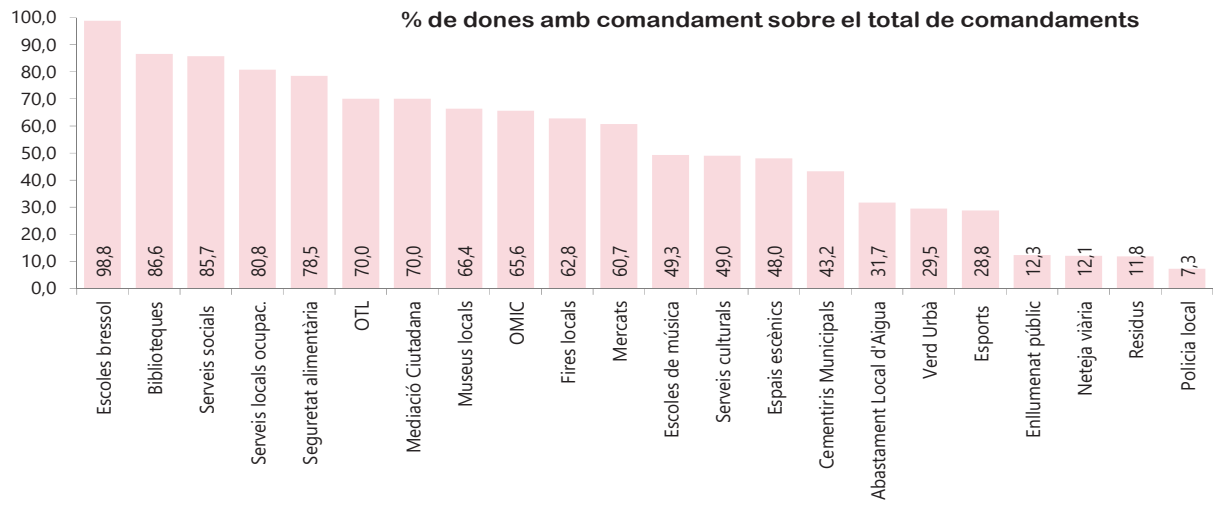


## ELS VALORS MITJANS DELS INDICADORS TRANSVERSAIS PER SERVEIS

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









# INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

## POLICIA LOCAL 2020





# INFORME DELS INDICADORS DE POLICIA LOCAL 2020

## 1. INTRODUCCIÓ

## 2. RESULTATS PRINCIPALS DELS INDICADORS DE POLICIA LOCAL 2020





## 1. INTRODUCCIÓ

Aquest document té com a objectiu analitzar els resultats de la **16a edició** del Cercle de Comparació Intermunicipal de Policia Local. La trajectòria acumulada en aquests anys ens encoratja a fer un balanç global, que vagi més enllà dels resultats d'aquesta edició, per reflexionar sobre les pautes d'estabilitat i canvi que s'han produït al servei de Policia Local dels municipis de la demarcació de Barcelona. Això ens ha de permetre observar l'evolució de la gestió municipal, però també els efectes de les crisis econòmiques, recuperacions, i dels canvis normatius que s'han anat introduint en la darrera dècada i que han incidit en l'activitat i els resultats del servei.

Aquest últim any, 2020, ha estat marcat per l'esclat de la crisi sanitària provocada per la COVID 19, fet que ha provocat un gran impacte en la salut i economia de la població. També aquesta situació nova, ha provocat canvis en la prestació del servei policial, ha modificat la demanda i oferta d'alguns serveis policials, així com en l'organització de les plantilles per poder atendre la nova situació.

L'informe es concreta en l'anàlisi següent:

- ▶ La descripció dels resultats del 2020 i l'evolució dels principals indicadors, a nivell global, comparats amb altres Cercles (en els indicadors comuns als 21 serveis) i per trams de població (fins a 20.000 hab./20.000-50.000 hab./Més de 50.000 hab.)

### Municipis participants

Enguany, **71 municipis** han participat en el CCI de Policia Local. 70 municipis de la província de Barcelona més un municipi de fora de la província, (El Vendrell). Aquest any, s'ha comptat amb la nova incorporació de dos municipis nous: Berga i Calella.



| Municipis > 50.000 habitants | Població | Municipis 20.000 - 50.000 hab. | Població | Municipis < 20.000 hab.   | Població |
|------------------------------|----------|--------------------------------|----------|---------------------------|----------|
| Mollet del Vallès            | 51.600   | Sant Quirze del Vallès         | 20.195   | Sant Climent de Llobregat | 4.160    |
| Granollers                   | 62.419   | Franqueses del Vallès (Les)    | 20.364   | Cabrera de Mar            | 4.747    |
| Prat de Llobregat (El)       | 65.385   | Manlleu                        | 20.912   | Martorelles               | 4.820    |
| Viladecans                   | 67.197   | Vilassar de Mar                | 21.035   | Sant Vicenç de Montalt    | 6.452    |
| Castelldefels                | 67.460   | Esparreguera                   | 22.302   | Vacarisses                | 6.832    |
| Vilanova i la Geltrú         | 67.733   | Masnou (El)                    | 23.831   | Santpedor                 | 7.604    |
| Manresa                      | 78.245   | Olesa de Montserrat            | 24.144   | Santa Coloma de Cervelló  | 8.268    |
| Rubí                         | 78.591   | Castellar del Vallès           | 24.488   | Polinyà                   | 8.504    |
| Sant Boi de Llobregat        | 84.500   | Molins de Rei                  | 25.940   | Montmeló                  | 8.831    |
| Cornellà de Llobregat        | 89.936   | Santa Perpètua de Mogoda       | 25.999   | Vilassar de Dalt          | 9.072    |
| Sant Cugat del Vallès        | 92.977   | Sant Andreu de la Barca        | 27.569   | Arenys de Munt            | 9.121    |
| Santa Coloma de Gramenet     | 120.443  | Pineda de Mar                  | 27.984   | Alella                    | 9.904    |
| Mataró                       | 129.661  | Sitges                         | 29.553   | Sant Joan de Vilatorrada  | 10.998   |
| Sabadell                     | 216.520  | Sant Pere de Ribes             | 31.111   | Abrera                    | 12.538   |
| Terrassa                     | 223.627  | Sant Joan Despí                | 34.267   | Vilanova del Camí         | 12.596   |
| Hospitalet de Llobregat (L') | 269.382  | Vendrell (El)                  | 38.373   | Sant Sadurní d'Anoia      | 12.841   |
|                              |          | Vilafranca del Penedès         | 40.154   | Llagosta (La)             | 13.587   |
|                              |          | Igualada                       | 40.742   | Torelló                   | 14.400   |
|                              |          | Sant Feliu de Llobregat        | 45.467   | Canet de Mar              | 14.865   |
|                              |          | Gavà                           | 47.057   | Palau-solità i Plegamans  | 14.892   |
|                              |          | Esplugues de Llobregat         | 47.150   | Lliçà d'Amunt             | 15.469   |
|                              |          | Vic                            | 47.630   | Cubelles                  | 15.770   |
|                              |          |                                |          | Piera                     | 16.134   |
|                              |          |                                |          | Montornès del Vallès      | 16.644   |
|                              |          |                                |          | Garriga (La)              | 16.668   |
|                              |          |                                |          | Berga                     | 16.760   |
|                              |          |                                |          | Canovelles                | 16.829   |
|                              |          |                                |          | Caldes de Montbui         | 17.812   |
|                              |          |                                |          | Cardedeu                  | 18.424   |
|                              |          |                                |          | Sant Just Desvern         | 18.670   |
|                              |          |                                |          | Malgrat de Mar            | 18.772   |
|                              |          |                                |          | Parets del Vallès         | 19.071   |
|                              |          |                                |          | Calella                   | 19.277   |

## 2. RESULTATS PRINCIPALS DELS INDICADORS DE POLICIA LOCAL 2020

### 2.1. Dades de l'entorn

En aquest apartat, es fa una breu descripció del context en què es desenvolupa el servei de Policia Local, a partir dels indicadors d'Entorn. L'objectiu d'aquesta anàlisi és proporcionar elements que permetin fer una interpretació més completa dels indicadors del Quadre Resum d'Indicadors (QRI). I és que, malgrat tractar-se de factors exògens no imputables als responsables municipals, el context sociodemogràfic també s'ha de mesurar i analitzar, perquè acostuma a influir en la manera com funcionen els serveis.

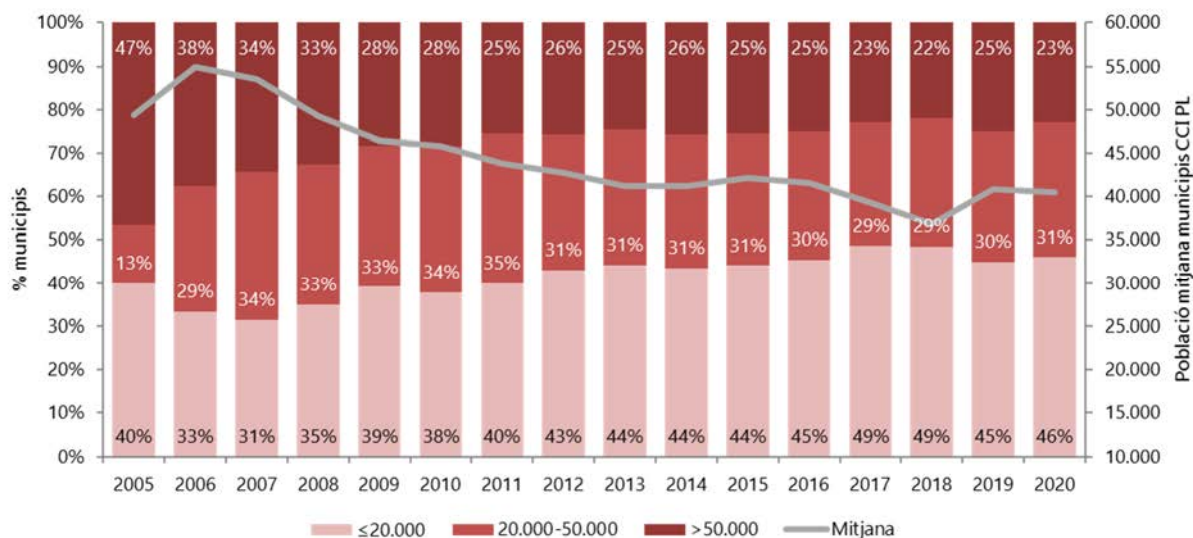
L'any 2020 els municipis participants en el CCI de Policia Local tenien una població mitjana de 40.469 habitants. El grup més nombrós són els municipis amb 20.000 habitants o menys, que representen el 46% del total, seguit dels municipis de 20.000 a 50.000 habitants (31%).

La composició demogràfica dels participants ha anat variant al llarg de les 16 edicions del Cercle de Policia Local: si bé el 2005 gairebé 1 de cada 2 municipis tenien més de 50.000 habitants, a partir de llavors amb les noves incorporacions el pes relatiu de les ciutats de més de 50.000 habitants va anar disminuint fins a establir-se l'any 2020 al voltant d'un 23%. Paral·lelament, s'ha consolidat la presència de municipis de 20.000 habitants o menys entorn del 46%.

Globalment, els municipis participants representen 71% dels municipis majors de 10.000 habitants de la demarcació de Barcelona (exclosa la capital) i apleguen el 79,5% de la seva població. A més, enguany han participat en el Cercle 12 municipis de menys de 10.000 habitants. També el cercle ha comptat amb la participació d'un municipi de fora la província de Barcelona, el Vendrell, amb una població de 38.373 habitants. I dos municipis de nova incorporació: Berga i Calella, amb poblacions de 16.760 i 19.277 habitants, respectivament.



Gràfic 1. Nombre d'habitants dels municipis participants en el Cercle de Policia Local (2005-2020)

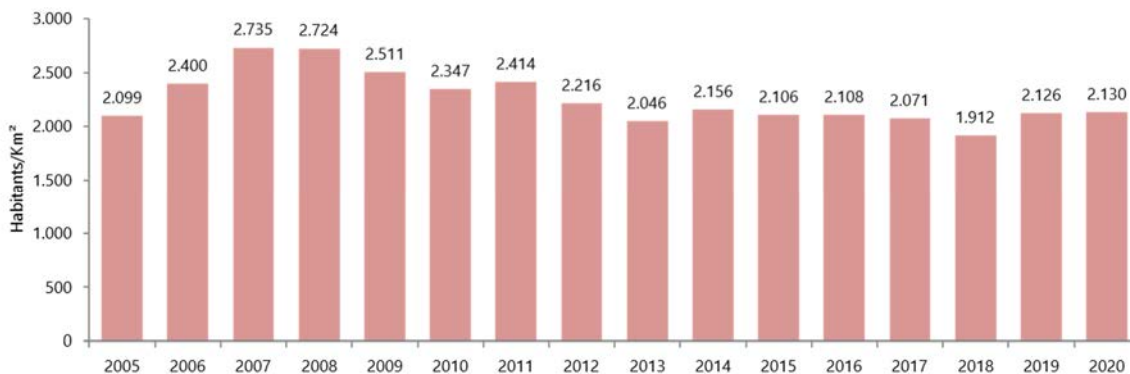


Quant a la densitat de població, els 71 municipis tenen una mitjana de 2.130 habitants/Km<sup>2</sup>, una xifra clarament superior a la mitjana de la demarcació de Barcelona, que és de 743 habitants/Km<sup>2</sup>.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> A l'hora d'interpretar els resultats, cal tenir en compte que es comptabilitza la superfície total dels municipis, no només la superfície urbanitzada

Aquest indicador s'ha mantingut entre els 2.000 i els 3.000 habitants/Km<sup>2</sup>, amb una tendència a la baixa a partir de 2008, i posterior estabilització al voltant dels 2.000 habitants/Km<sup>2</sup>.

**Gràfic 2. Densitat de població dels municipis participants en el Cercle de Policia Local (2005-2020)**

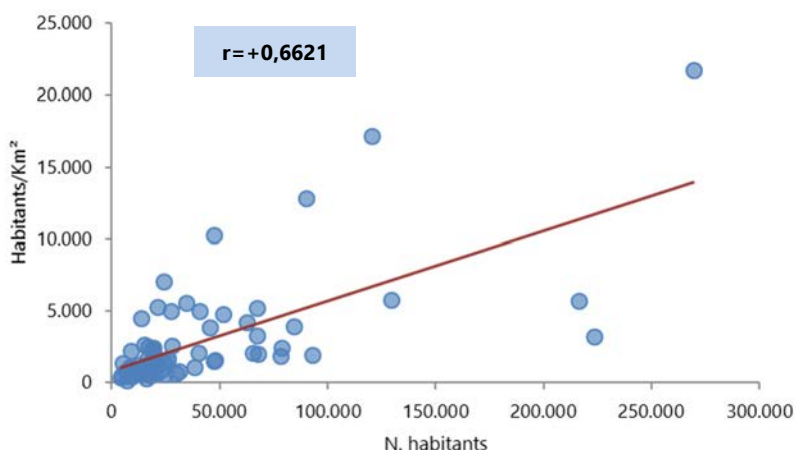


Analitzant conjuntament el nombre d'habitants i la densitat poblacional, es constata que ambdós indicadors es troben estretament vinculats, amb una correlació lineal de +0,6621 sobre 1. Els municipis amb major nombre d'habitants tendeixen a ser els més densament poblats, i a la inversa: als municipis amb menys població, aquesta es troba més dispersa al llarg del territori.

Conèixer aquesta associació serà útil per entendre millor el funcionament de la Policia Local en municipis amb diferent realitat demogràfica.



**Gràfic 3. Densitat població i Nombre d'habitants (2020)**

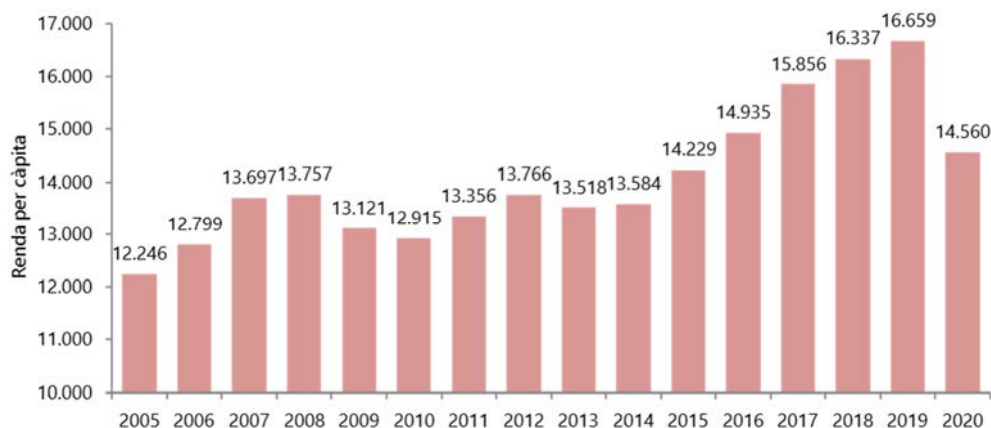


La renda per càpita és una bona aproximació al perfil socioeconòmic dels municipis analitzats.

Com es pot observar al gràfic 4, aquest indicador recull perfectament l'evolució de la conjuntura econòmica entre 2005 i 2020: l'increment en els anys de bonança econòmica (2006-2008) és succeït per un fort retrocés en el primer moment de la crisi (2009-2010) i posteriorment una incipient recuperació que dura fins el 2012, per després tornar a caure el 2013 com a conseqüència de l'impacte que van tenir les polítiques de contenció pressupostària.

Finalment, convé destacar l'important ascens experimentat entre el 2016 i el 2019, anys de recuperació econòmica, i l'important caiguda posterior de la renda per càpita, experimentada durant l'any 2020, provocada per la crisi sanitària de la Covid-19. En aquest últim any, la renda per càpita mitjana dels 71 municipis del Cercle ha caigut un important 13,5%, situant-se en 14.560€ per habitant.

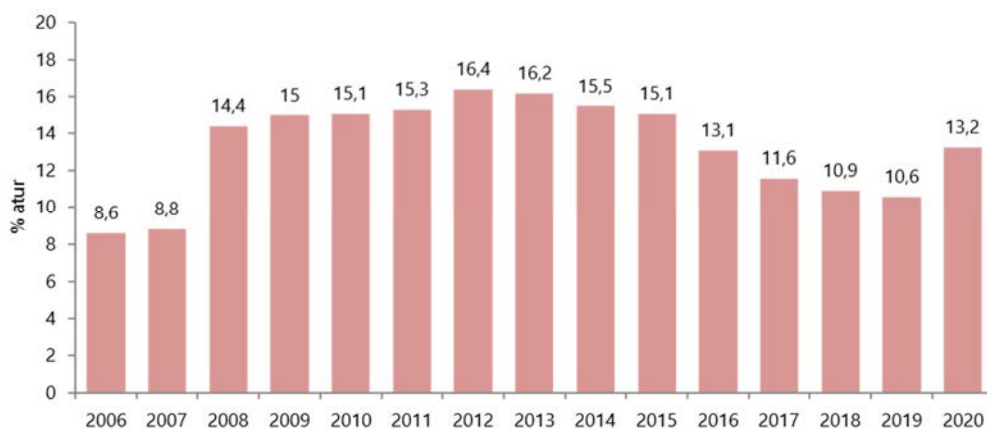
**Gràfic 4. Renda per càpita dels municipis participants en el Cercle de Policia Local (2005-2020)**



La taxa d'atur segueix una pauta similar a la renda per càpita, amb particularitats: els canvis en la conjuntura econòmica s'observen primer en la taxa d'atur, i posteriorment es veuen reflectits en la renda per càpita: succeeix amb l'adveniment de la crisi el 2008, quan l'atur havia experimentat ja un fort repunt mentre que l'ingrés per càpita no va caure fins el 2009; i també l'any 2012, en què s'observa una tímida recuperació de la renda quan les xifres d'atur ja anunciaven la recaiguda econòmica que s'estava produint.

En el període (2017 – 2019), es constata una tendència a la baixa favorable de la taxa d'atur, fruit de la situació de bonança del cicle econòmic. Tendència positiva que es trenca, amb l'arribada de l'any 2020, i l'aparició de la crisi sanitària. L'any 2020 els municipis considerats van registrar una taxa d'atur del 13,2%, 2,6 punts per sobre de l'any anterior.

**Gràfic 5. % d'atur dels municipis participants en el Cercle de Policia Local (2006-2020)**





## 2.2. Dimensió Encàrrec polític

En aquest apartat, es presenten els resultats dels indicadors de la dimensió Encàrrec polític, relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei a nivell estratègic.

L'anàlisi se centrarà en una selecció dels indicadors que presenten més variabilitat respecte d'anys anteriors i/o entre diferents trams poblacionals. Aquesta informació es completa amb la taula 1, on es mostren els resultats de tots els indicadors de la dimensió al llarg de les 16 edicions del Cercle.

Taula 1. Indicadors dimensió encàrrec polític (2005-2020)

|                       |   | 2005   | 2006   | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |       |      |
|-----------------------|---|--|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|
| <b>TRÀNSIT</b>        | Indisciplina viària                                     | Denúncies de trànsit/1.000 habitants                   | 372  | 554  | 484  | 415  | 397  | 353  | 338  | 298  | 298  | 291  | 284  | 296  | 298  | 291  | 274  | 228,2 |      |
|                       |   | % denúncies trànsit zones control horari estacionament |  |      |      |      |      |      |      |      | 46,7 | 47,5 | 47,2 | 43,7 | 43,2 | 43,5 | 47,1 | 43,6  |      |
|                       |   | % denúncies amb sistemes automàtics de control         |  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 20,3 | 18,8 | 16,5 | 27,4  |      |
|                       |   | % denúncies greus i molt greus de trànsit              |  |      |      |      | 16   | 22,8 | 23,9 | 27,7 | 28,7 | 28,7 | 28,7 | 29,5 | 26,5 | 26,6 | 26,2 | 22,3  |      |
|                       |   | Denúncies de trànsit per cada 100 vehicles censats     |  |      |      |      |      | 61,3 | 58,9 | 51,8 | 52,0 | 51,1 | 50,2 | 51,7 | 47,5 | 46,7 | 46,9 | 38,9  |      |
|                       |   | % vehicles denunciats controls preventius de velocitat |  |      |      |      | 3,2  | 2,7  | 2,4  | 2,4  | 2,9  | 3,2  | 3,2  | 3,6  | 3,3  | 3,1  | 3,8  | 2,8   |      |
|                       |   | % d'alcoholèmies positives respecte total de controls  |  |      |      |      | 8,5  | 7,3  | 8,2  | 8,4  | 7,5  | 7,7  | 7    | 6,3  | 7,1  | 7,9  | 8,4  | 9,3   |      |
|                       |   | Regulació de trànsit                                   | Nombre de serveis de protecció escolar/1.000 habitants |      |      |      |      | 92,5 | 88,8 | 90,2 | 87,2 | 90,7 | 93,2 | 91,1 | 84,5 | 92,4 | 84,6 | 81,9  | 42,5 |
|                       |   |  | Activitats de grua/1.000 habitants                     |      |      |      |      | 50,5 | 41,5 | 38,3 | 34,9 | 33,9 | 31,3 | 29,5 | 27,2 | 28,7 | 27,1 | 25,4  | 16,7 |
|                       |   |  | % dies amb tall de circulació anual                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 16,4 | 17,9 | 19,5  | 11,9 |
| Accidents de trànsit  | Accidents de trànsit en vies urbanes/1.000 habitants    |  |  |      |      |      |      |      | 6,4  | 6,3  | 6,3  | 7,1  | 7,2  | 7,2  | 7,6  | 6,9  | 5,1  |       |      |
|                       | Accidents de trànsit amb víctimes/1.000 habitants       |  | 3,3  | 3,6  | 3,1  | 2,7  | 2,4  | 2,2  | 2,4  | 2,4  | 2,4  | 2,7  | 3,1  | 2,6  | 2,6  | 2,6  | 1,8  |       |      |
|                       | % víctimes mortals i greus respecte del total           |  |  |      |      |      |      |      | 7,5  | 8    | 7,2  | 7,1  | 6,2  | 5,7  | 5,9  | 6,5  | 6,5  |       |      |
| <b>SEGURETAT</b>      | Tots els cossos policials                               | Delictes/1.000 habitants                               | 42,5   | 47,7 | 61,1 | 64,6 | 68,4 | 63,2 | 61,1 | 62,6 | 59,1 | 55,8 | 54,8 | 52,6 | 52,9 | 55,0 | 59,7 | 47,9  |      |
|                       |   | % delictes resolts sobre el total                      |  |      |      |      | 33,9 | 35,5 | 35,4 | 33,8 | 31,3 | 32,3 | 29,8 | 28,7 | 29,1 | 28,5 | 27,9 | 30,8  |      |
|                       |   | Detinguts/1.000 habitants                              | 6,6  | 6,9  | 7,9  | 7,5  | 7,2  | 7,4  | 6,7  | 6,3  | 5,5  | 4,8  | 4,2  | 4,2  | 4,2  | 4,1  | 4,7  | 4,5   |      |
|                       | Policia Local   | Denúncies per drogues i armes/1.000 habitants          | 7,1  | 7,2  | 6,1  | 7,3  | 6,4  | 5,7  | 5,4  | 4,2  | 4,5  | 4,6  | 4,5  | 4,4  | 4,3  | 4,9  | 4,9  | 5,4   |      |
|                       |   | % delictes enregistrats per la Policia Local           |  | 29,7 | 24,8 | 26,8 | 27,4 | 27,5 | 26,5 | 25,4 | 23,7 | 22,5 | 22,8 | 21,8 | 21,0 | 21,6 | 21,0 | 20,6  |      |
|                       |   | % detinguts realitzats per la Policia Local            |  | 32,3 | 28,2 | 30,4 | 30   | 25,7 | 24,6 | 26   | 24,2 | 23,4 | 22,9 | 21,5 | 22,0 | 24,4 | 26,8 | 29,0  |      |
| <b>ASSISTENCIAL</b>   | N. actuacions de policia assistencial/1.000 habitants   |  |  |      |      | 37,5 | 37,3 | 38   | 37,5 | 37,8 | 38,6 | 40,8 | 38,5 | 43,2 | 42,1 | 42,4 | 37,7 |       |      |
| <b>ADMINISTRATIVA</b> | N. actuacions de policia administrativa/1.000 habitants |  |  |      |      | 53,2 | 53   | 57,7 | 60,2 | 67,4 | 70,5 | 56,5 | 50,9 | 54,7 | 54,9 | 49,1 | 48,6 |       |      |



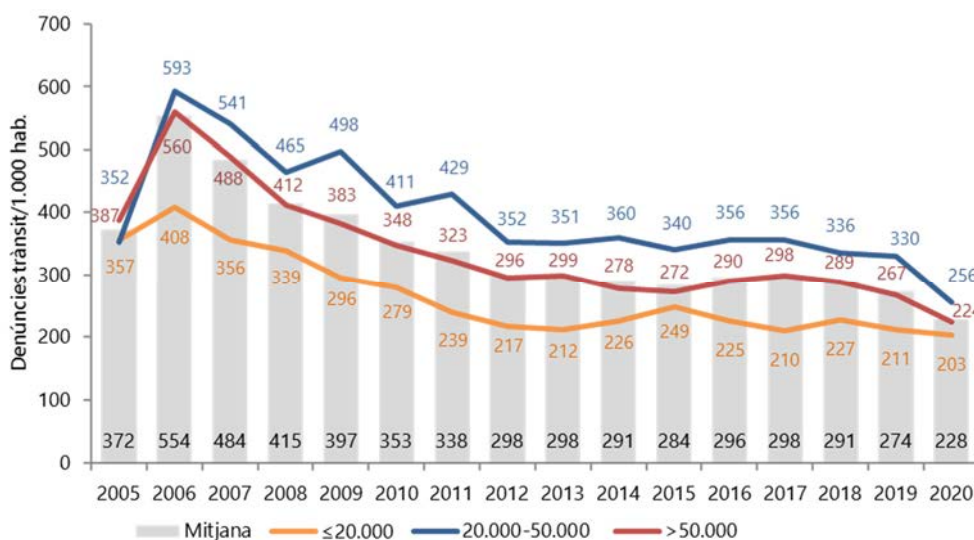
L'any 2020, els municipis participants en el Cercle van registrar una mitjana de 228 denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants. D'aquestes, El 43,6% corresponen a denúncies de trànsit procedents de zones d'estacionament amb control horari, i el 27,4% han estat detectades amb sistemes automàtics de control. L'ús d'aquesta última tipologia, s'ha incrementat un 66% en l'últim any.

*Després d'un ascens pronunciat el 2006, el nombre de denúncies de trànsit no ha deixat de caure; primer amb un ritme més accelerat i en els últims anys, més lentament. En l'últim any 2020, s'observa un caiguda addicional important d'aquestes denúncies, provocada per la crisi sanitària*

En analitzar la sèrie completa des de 2005 s'evidencia que, després d'un ascens pronunciat el 2006, el nombre de denúncies de trànsit no ha deixat de caure; primer amb un ritme més accelerat i en els últims anys, més lentament. En l'últim any 2020, s'observa un caiguda addicional important d'aquestes denúncies (d'un 17%), provocada per la crisi sanitària i la reducció de vehicles en circulació al carrer.

Per trams de població, els municipis amb més denúncies són els de 20.000 a 50.000 habitants (256 per cada 1.000 habitants) i els que en tenen menys són els de 20.000 habitants o menys (203). Es confirma la tendència a la baixa en tots els trams de població, durant l'últim període analitzat.

**Gràfic 6. Denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants (2005-2020)**

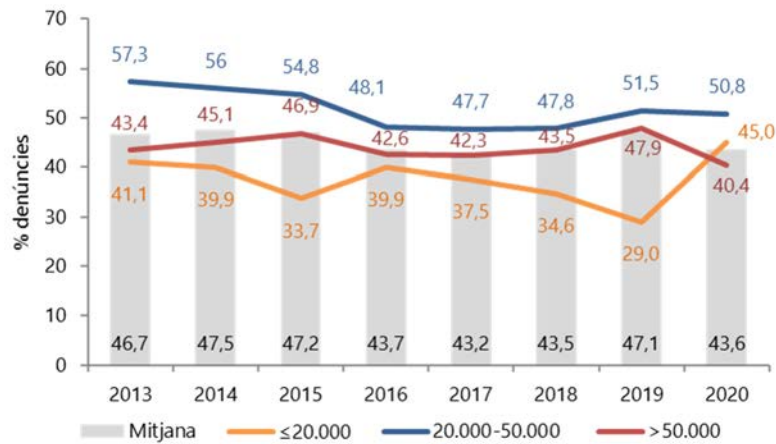


Tal i com s'ha mencionat, gairebé la meitat de les denúncies de trànsit provenen de zones amb control horari d'estacionament. Aquest últim any 2020, s'ha observat com aquest tipus de denúncia es manté bastant constant en percentatge, en relació al total de denúncies que interposa la policia local. Tenint en compte el fort impacte que ha tingut la crisi sanitària en la circulació de vehicles pel carrer, es destacable mencionar aquesta estabilitat en quant a aquesta tipologia de denúncies.

La xifra global s'ha mantingut estable entorn del 44%-48%, amb notables diferències segons la població: els municipis de 20.000 a 50.000 habitants acumulen un percentatge més alt (50,8%), i per primer cop, el mínim el registren els municipis de més de 50.000 habitants, amb un total (40,4%).



**Gràfic 7. % denúncies de trànsit procedents de zones amb control horari de pagament (2013-2020)**



El 27,4% de les denúncies de trànsit són detectades amb sistemes automàtics de control. És important mencionar, que encara hi ha un 59% dels municipis que no disposen de cap mitjà automàtic de control de les denúncies, i que a l'altre extrem, hi ha un 18% de municipis, en que aquest sistema representa com a mínim, un 40% de les denúncies que interposen.

D'altra banda, el 2020 un 22,3% de les denúncies de trànsit van ser greus o molt greus, amb una variabilitat elevada: els valors oscil·len entre el 3,7% al municipi amb menys denúncies greus i el 90,6% al municipi que en té més. Després del brusc ascens del 2010, motivat per un canvi normatiu que ampliava el ventall de conductes sancionades, l'augment del pes de les denúncies greus i molt greus es va frenar el 2013 (+1% respecte 2012) i des d'aleshores el valor s'ha mantingut estable, fins aquest últim any 2020 de pandèmia.



*En l'any 2020, disminueix el percentatge de denúncies greus i molt greus en els municipis menors de 20.000 habitants, i en els municipis de més de 50.000 habitants*

En coherència amb els indicadors precedents, els resultats varien àmpliament per trams de població: els municipis de grandària intermèdia (amb la meitat de denúncies per aparcament de pagament) tenen només un 16,7% de denúncies greus. Els municipis de fins a 20.000 habitants, l'indicador va tenir una important tendència a l'alça fins arribar el 2015 al 37,7%, no obstant, en els anys posteriors, ha anat disminuint la xifra, fins a registrar el valor de 20,5% al 2020. En els municipis grans, també s'observa una estabilització dels valors durant els últims anys, tot i que l'últim any 2020 s'observa un descens fins al 25,6%.

Gràfic 8. % denúncies greus i molt greus de trànsit (2009-2020)



D'altra banda, durant el 2020 es van enregistrar de mitjana 39 denúncies de trànsit per cada 100 vehicles censats en el municipi. Si analitzem les dades per tram de població, observem que els municipis d'entre 20.000 i 50.000 habitants, i els de més de 50.000 habitants, tenen un nombre de denúncies de trànsit per cada 100 vehicles censats per sobre la mitjana, (39,6 i 42,0 respectivament). Són els municipis menors de 20.000 habitants, els que enregistren un nivell de denúncies per cada 100 vehicles censats per sota la mitjana (28,0).

També en l'àmbit de la indisciplina viària, el 2020 de mitjana un 2,8% dels vehicles sotmesos a controls preventius de velocitat van ser denunciats per excés de velocitat.

Des de 2009 (primer any en què es va recollir) aquest indicador s'ha situat, sense grans variacions, entre el 2,4% i el 3,8%. A l'inici del període, el percentatge de vehicles denunciats tendia a disminuir, mentre que el 2014 i el 2015 es va produir un repunt que va tornar a situar la dada a nivells de 2009. Aquest repunt es va mantenir, fins arribar al valor màxim al 2019.

Durant l'any 2020, aquest indicador acusa una disminució, al igual que la major part d'indicadors de policia de trànsit, fruit del context de pandèmia i crisi sanitària.

Segons la grandària poblacional, destaca l'evolució experimentada pels municipis més petits: després de tres edicions amb una dada relativament baixa, estabilitzada en el 2,1%, l'any 2011 va augmentar fins al 3,5%, i a partir de llavors el seu resultat no ha deixat de caure, fins tornar a repuntar aquest any 2019, arribant al 5,4%. Durant l'any 2020, l'indicador disminueix molt lleugerament fins a situar-se en el 5,2%.



**Gràfic 9. % vehicles denunciats en controls preventius de velocitat sobre total vehicles controlats (2009-2020)**



A nivell de Regulació de trànsit, durant el 2020 es va enregistrar un 12% de dies anuals amb talls de circulació. Una xifra força inferior al 20% enregistrar l'any anterior, degut a les restriccions a les celebracions i aglomeracions en via pública, dictades per les autoritats durant la crisi sanitària.

Els dies amb tall de circulació, són aquells en que s'ha enregistrar com a mínim, un tall de circulació efectuat a via pública realitzat per la policia local. Només són els dies en que el tall o talls efectuats, tenen fins culturals, esportius etc. Es pren com a base que un tall dura un dia. Si dura més d'un dia es comptabilitzaran tants talls, com dies durin els mateixos. S'exclouen els talls efectuats per obres i aquells de caràcter permanent o periòdic, com per exemple la peatonalització d'un carrer els caps de setmana, o els talls de trànsit a la sortida de les escoles.

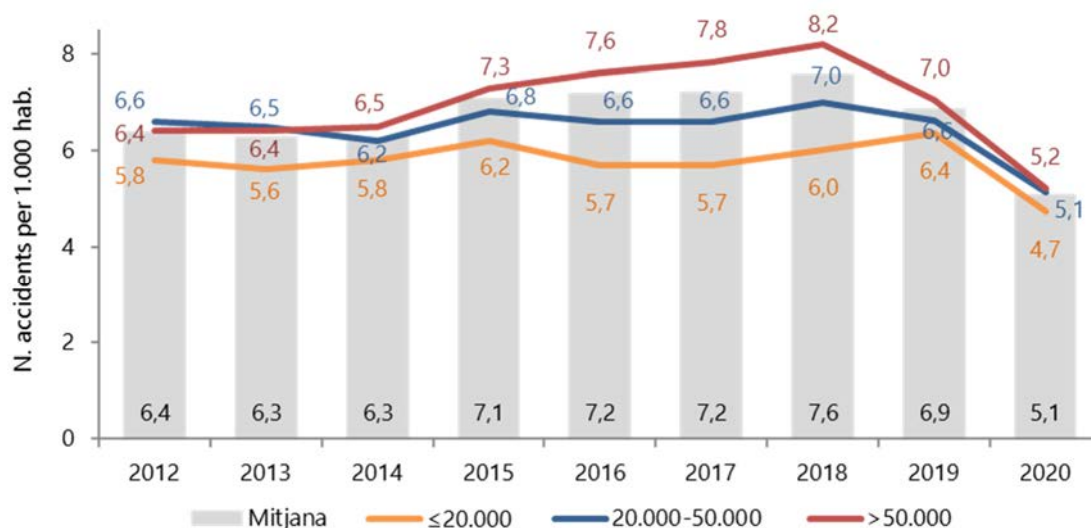
Si analitzem l'indicador per tram de població: Són els municipis de més de 50.000 habitants, els que tenen un major nombre de dies amb tall de circulació, gairebé un 38% dels dies de l'any. Una xifra bastant elevada en comparació amb els resultats dels altres dos trams. Els municipis que enregistren menys talls de circulació, són els municipis petits (un 4,8 dels dies anuals). Els municipis de 20.000 a 50.000 habitants, estan en un nivell intermedi, amb el 8,9% dels dies anuals.

L'any 2020 els municipis del Cercle van registrar 5,1 accidents de trànsit en vies urbanes per cada 1.000 habitants, xifra que suposa un descens de l'accidentalitat fruit de la crisi sanitària, i el menor nombre de vehicles en circulació.

*Durant l'any 2020, els accidents de trànsit en vies urbanes disminueixen en els tres trams de població, situant-se al voltant de 5 accidents per cada 1.000 habitants*

Els resultats varien entre municipis de diferent grandària poblacional, no obstant els tres trams de població evidencien la tendència a la baixa de l'últim any: els municipis amb més de 50.000 habitants són els que registren major accidentalitat (5,2 accidents per cada 1.000 habitants) i a la inversa, els de fins a 20.000 habitants obtenen nivells més baixos (4,7), tot i que els valors són molt similars en els tres trams de població analitzats, i tendeixen a convergir.

**Gràfic 10. Accidents de trànsit en vies urbanes per cada 1.000 habitants (2012-2020)**



El grau d'accidentalitat amb víctimes és un bon reflex de l'evolució que ha seguit la conjuntura econòmica en la darrera dècada, sota la hipòtesi que en èpoques d'auge econòmic augmenten els desplaçaments en cotxe, i a la inversa: s'observa una tendència a l'alça en període de bonança (2006-2007) seguida per un descens progressiu de 2008 a 2012, estabilització els anys 2012/2014 i lleuger increment posterior, amb màxim enregistrat al 2016. Es destacable mencionar, que aquest indicador, s'ha situat a nivells del 2015 durant els últims tres anys, indicatiu de certa estabilització en termes globals.

L'últim any 2020, l'accidentalitat acusa un descens significatiu, fruit de la crisi sanitària, i el menor nombre de vehicles en circulació.

**Gràfic 11. Accidents amb víctimes per cada 1.000 habitants (2006-2020)**

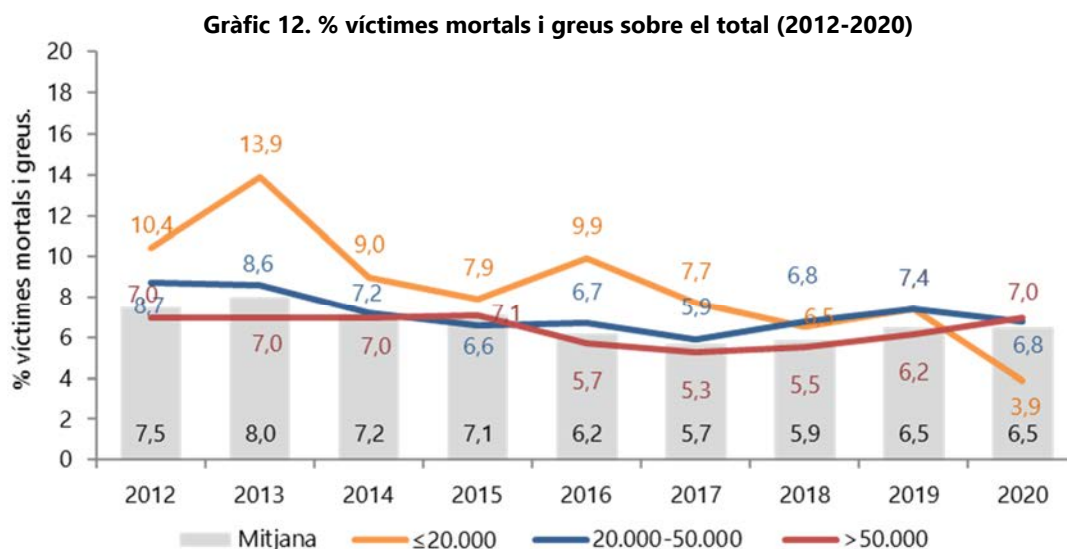


Del total de víctimes d'accidents de trànsit, l'any 2020 el 6,5% van ser mortals o greus. Xifres bastant estables, els darrers anys. Per trams de població, cal remarcar el destacable descens en el grup de municipis petits (del 7,4% al 3,9%). En canvi, en els municipis mitjans es detecta un lleuger descens, arribant al 2020 al 6,8%. S'observa la convergència dels valors de la mitjana, entre els municipis grans i mitjans, al voltant del 7%.





Per contra, els municipis menors de 20.000 habitants, enregistren valors clarament per sota la mitjana.



En l'àmbit de la Seguretat, l'any 2020 als municipis del Cercle es van registrar 47,9 delictes per cada 1.000 habitants. Malgrat que en termes generals, la dispersió és baixa, el rang entre el mínim i el màxim oscil·la entre els 15,86 i els 106,38 delictes per cada 1.000 habitants perquè en els dos extrems de la distribució hi ha alguns municipis que destaquen molt respecte la mitjana.

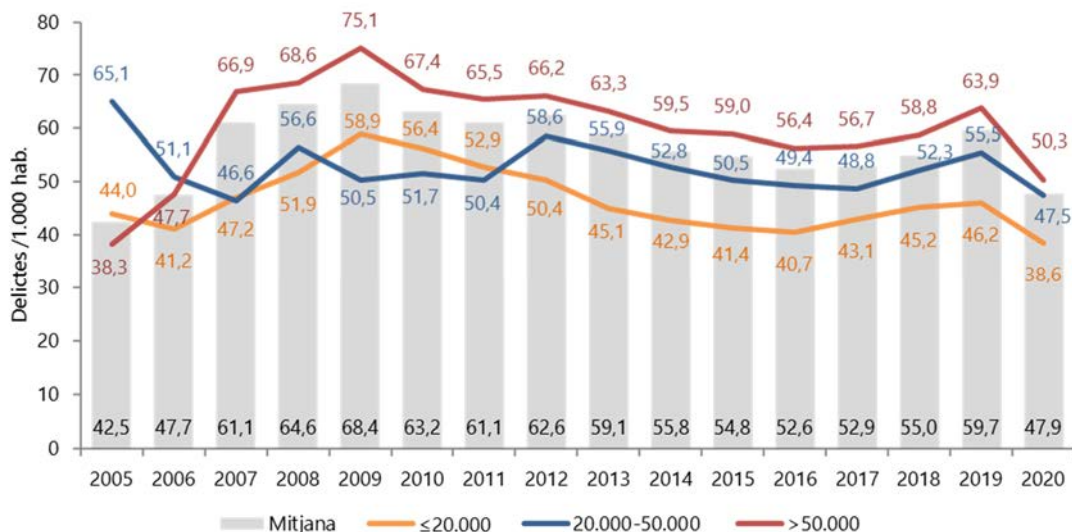


La sèrie temporal combina una doble tendència: de 2006 a 2009 la conflictivitat augmenta un 60% (en part pels canvis normatius), i a partir de llavors inicia una tendència descendent. En els últims anys, s'observa un canvi de tendència cap a un repunt positiu, fet que eleva la xifra als 59,7 delictes al 2019, valors similars al 2013.

L'últim any 2020, s'observa una disminució en els delictes per cada 1.000 habitants totals de gairebé un 20%, un dels motius que ha propiciat aquesta davallada pot ser les restriccions a la mobilitat durant la pandèmia.

Els resultats evolutius a nivell de trams de població: excepte els dos primers anys, on no s'observava una pauta clara, des de 2007 els municipis grans presenten major conflictivitat que la resta de municipis. Mentrestant, a la part inferior de la distribució s'han anat alternant els municipis de 20.000 a 50.000 habitants i els de fins a 20.000 habitants, que actualment tenen el nombre de delictes més baix (38,6 per cada 1.000 habitants). Tots els trams de població acusen una disminució clara dels delictes, aquest últim any 2020.

**Gràfic 13. Delictes per cada 1.000 habitants (2005-2020)**



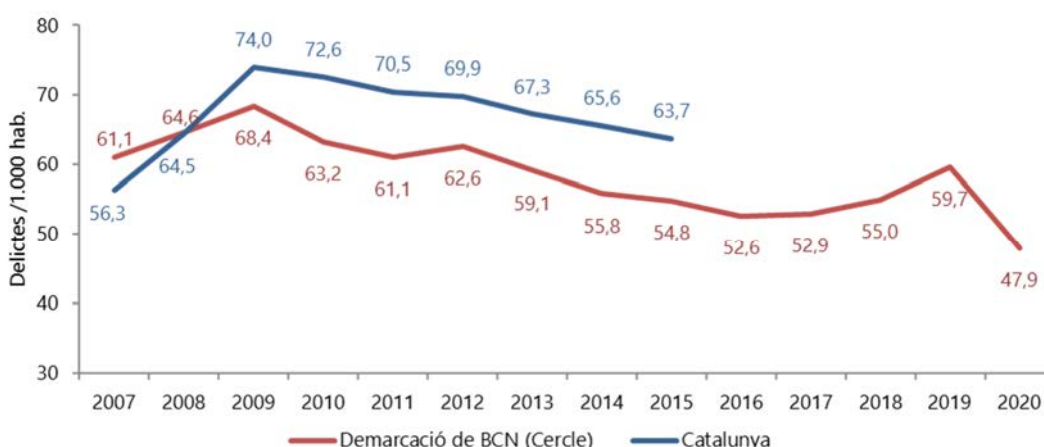
Si es comparen aquests resultats amb els del conjunt de Catalunya, es constata que els municipis participants en el Cercle registren menys delictes que el total de Catalunya. Concretament el 2015<sup>2</sup>, la dada dels Cercles va ser un 24% inferior a la mitjana catalana.



Un altre factor que podria explicar aquest diferencial, en part, és per l'efecte de Barcelona ciutat, que no està inclosa a la mostra dels Cercles però sí a la del conjunt de Catalunya.

Si observem les dades del cercle referides a l'últim any 2020, la davallada experimentada per l'indicador, s'explica per ser l'any de crisi sanitària, any de limitació del moviment de les persones, i per últim, any d'una baixada important en el nombre de delictes.

**Gràfic 14. Delictes per cada 1.000 habitants (Cercle i total Catalunya) (2007-2020)**



Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Informe de Seguretat de Catalunya (Departament d'Interior) i IDESCAT

<sup>2</sup> Últim any en què la dada està disponible a nivell de Catalunya.

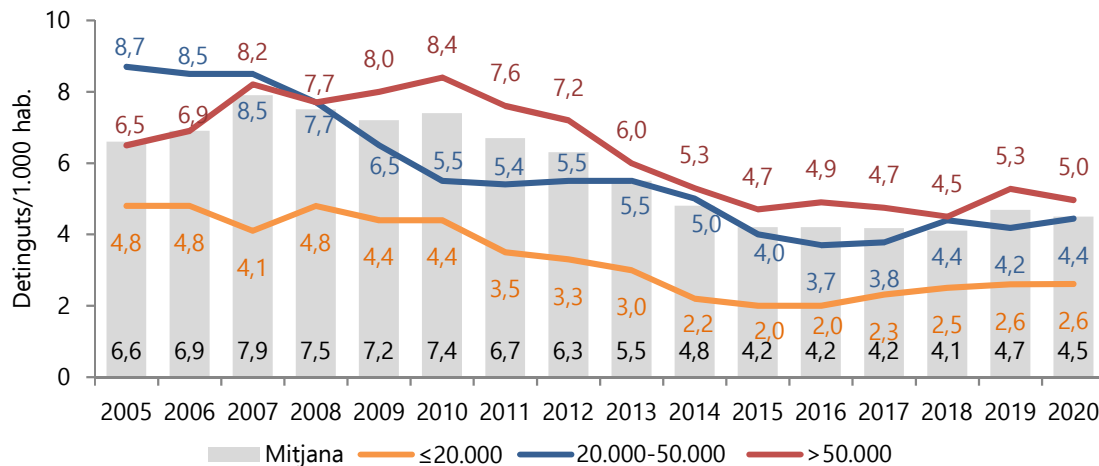


A diferència dels delictes, el nombre de detinguts per cada 1.000 habitants mostra una clara tendència a la baixa que es va establir el 2015, any en què va haver-hi 4,2 detinguts per cada 1.000 habitants. D'aquestes dades es desprèn que, en el cas dels delictes allò que frenava el descens eren els casos que no implicaven detenció (imputats), mentre que com mostra el gràfic 15, els detinguts sí que han disminuït de manera clara i ininterrompuda des de 2010.

Aquest últim any 2020, any de pandèmia, s'observa una baixada dels delictes, que no va acompanyada d'una disminució en el nombre de detinguts. Aquest fet, es pot explicar per la gran tasca de control i identificació ciutadana realitzada per la policia local en aquest any tant particular, que ha portat a registrar un major nombre de detencions, tot i les circumstàncies de confinament.

Els municipis grans tornen a ser els que registren més incidències, en aquest cas, tot i que aquest últim any 2020, s'observa un lleuger descens. També, destaquen els valors obtinguts pel tram d'entre 20.000 a 50.000 habitants. Aquests dos trams (els de major població) s'acosten en quan a resultats, entre ells, i a la mitjana global.

**Gràfic 15. Detinguts per cada 1.000 habitants (2005-2020)**



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. .

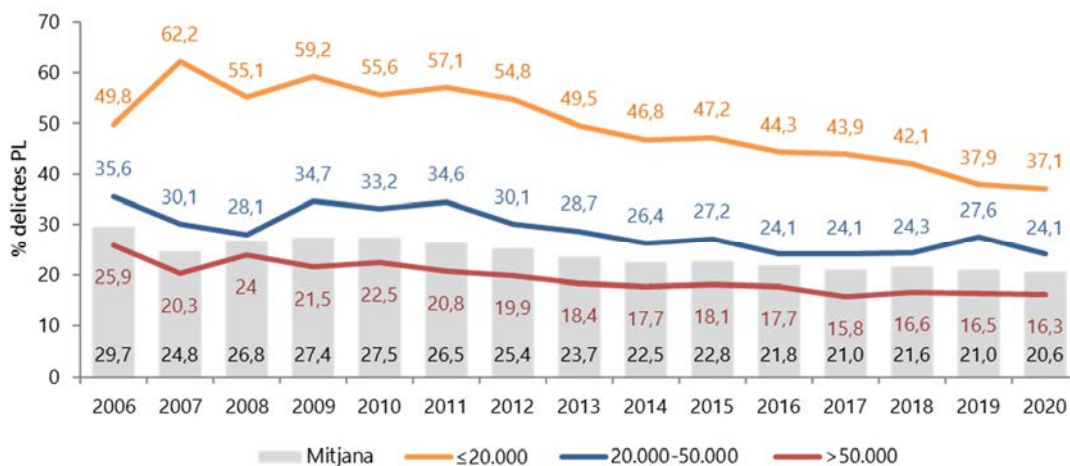
*Si de mitjana el 20,6% dels delictes són enregistrats per la Policia Local, als municipis de fins a 20.000 habitants el percentatge arriba al 37,1%.*

Així, si de mitjana el 20,6% dels delictes són enregistrats per la Policia Local, als municipis de fins a 20.000 habitants el percentatge arriba al 37,1%, mentre que als de més de 50.000 és només del 16,3%. .

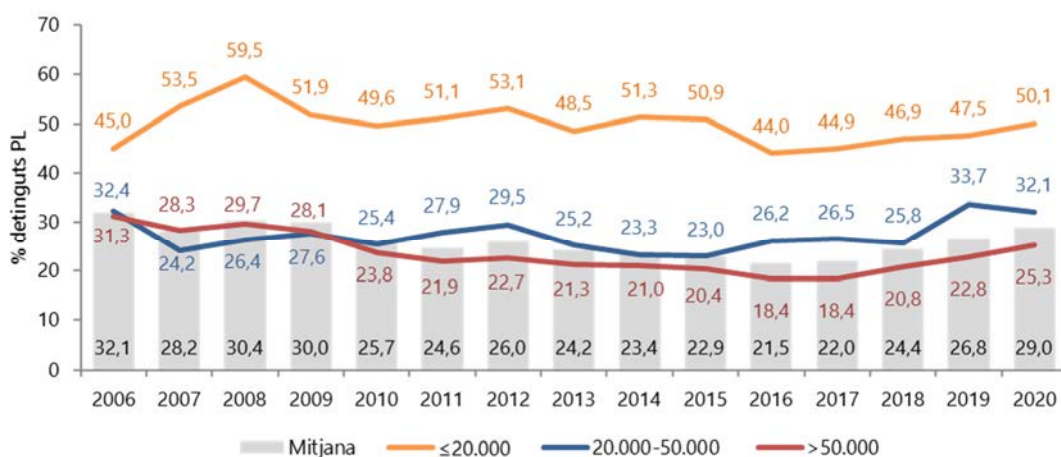
Una pauta molt similar es dona amb el percentatge de detinguts per la Policia Local, que en termes globals és del 29% però pot arribar a doblar-se als municipis de fins a 20.000 habitants (50,0%).<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Per aprofundir en la relació entre els indicadors d'Encàrrec polític i la presència o no de Comissaria de ME, podeu consultar l'apartat 2.

**Gràfic 16. % delictes enregistrats per la Policia Local (2006-2020)**



**Gràfic 17. % detinguts per la Policia Local (2006-2020)**



En el 2020, any de pandèmia i confinament, els municipis que experimenten un increment en el percentatge de detinguts per part de la policia local, són els municipis menors de 20.000 habitants i els majors de 50.000 habitants. Són els municipis de mida intermèdia, entre 20.000 i 50.000 habitants, els que romanen més estables.

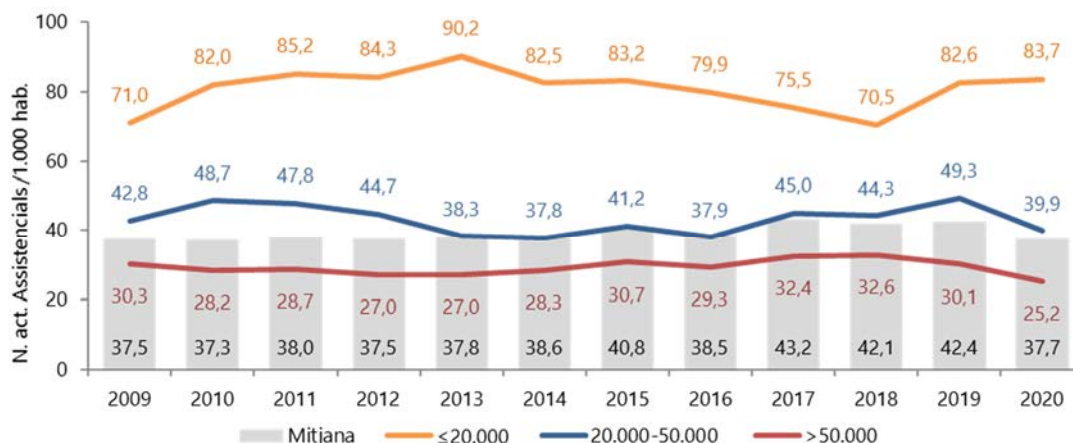
Deixant ja l'àmbit de la seguretat, l'any 2020 els municipis del Cercle van registrar una mitjana de 37,7 actuacions de caràcter assistencial<sup>4</sup> per cada 1.000 habitants, una xifra que suposa tornar a valors molt estables mostrats a les edicions anteriors.

Aquest tipus d'actuacions tenen un pes molt important als municipis petits (83,7, gairebé el doble que la mitjana global), on la Policia Local actua com a veritable cos de proximitat substituint altres dispositius com Bombers o Protecció Civil.

<sup>4</sup> Es comptabilitzen en aquest indicador: actuacions amb gent gran, amb menors, atenció a la víctima, col·laboracions amb serveis d'emergència, actuacions d'àmbit familiar, actuacions amb persones sense sostre i ajuda a les persones (com ara rescats, persones desaparegudes, assistència en carreteres o avaries).

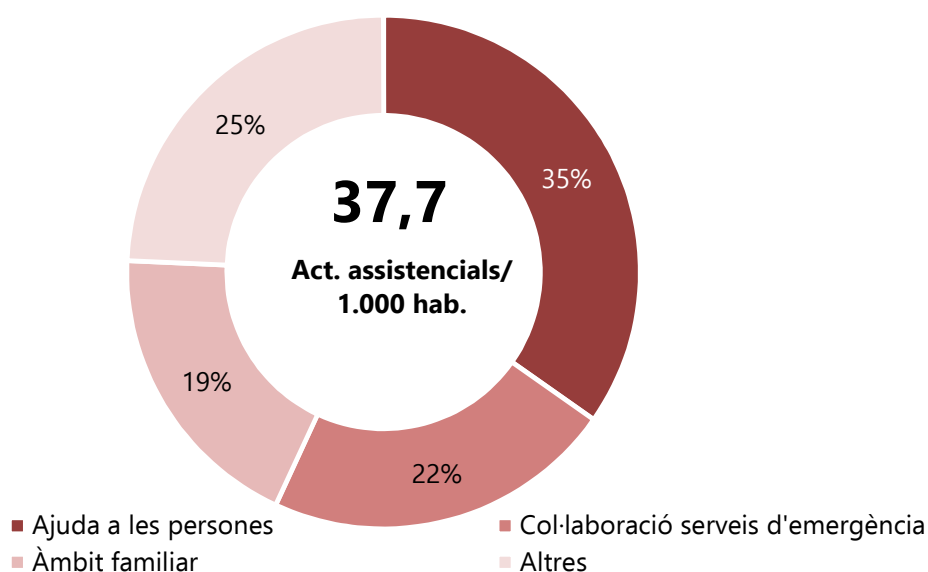


**Gràfic 18. Actuacions de policia assistencial per cada 1.000 habitants (2009-2020)**



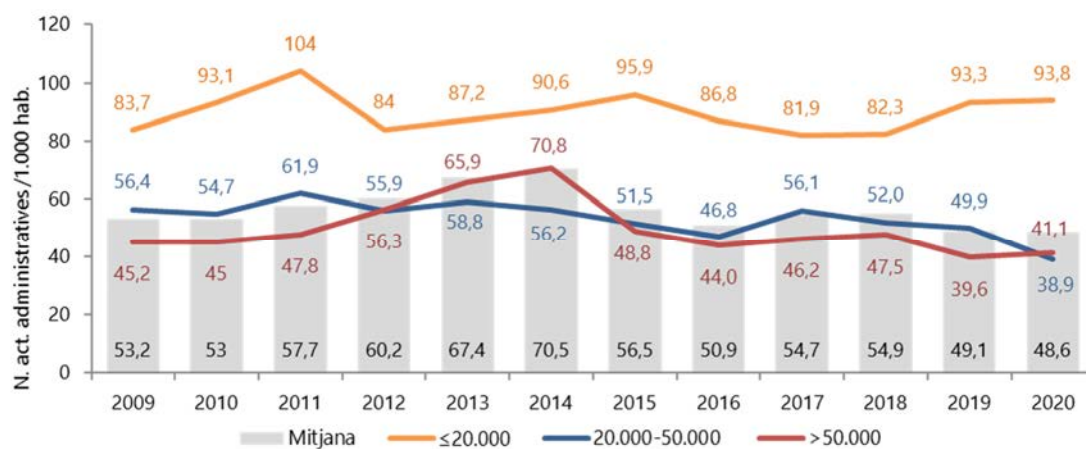
Les actuacions de caràcter assistencial realitzades es distribueixen de manera equilibrada en quatre blocs: el més nombrós són les *Ajudes a les persones* (35,0%) i a continuació amb un pes molt similars entre ells, hi ha les actuacions de *Col·laboració amb serveis d'emergència* (22%), a l'àmbit *familiar* (19%) i finalment *altres actuacions* (25%).

**Gràfic 19. Actuacions de policia assistencial per cada 1.000 habitants (segons tipus d'actuacions) (2020)**



Pel que fa al darrer àmbit d'actuació, el 2020 es van dur a terme 48,6 actuacions de policia administrativa per cada 1.000 habitants, un resultat que confirma una lleugera tendència a la baixa, amb estabilització de les xifres, durant els darrers anys. Com a la policia assistencial, els municipis de fins a 20.000 habitants realitzen proporcionalment més actuacions que la resta.

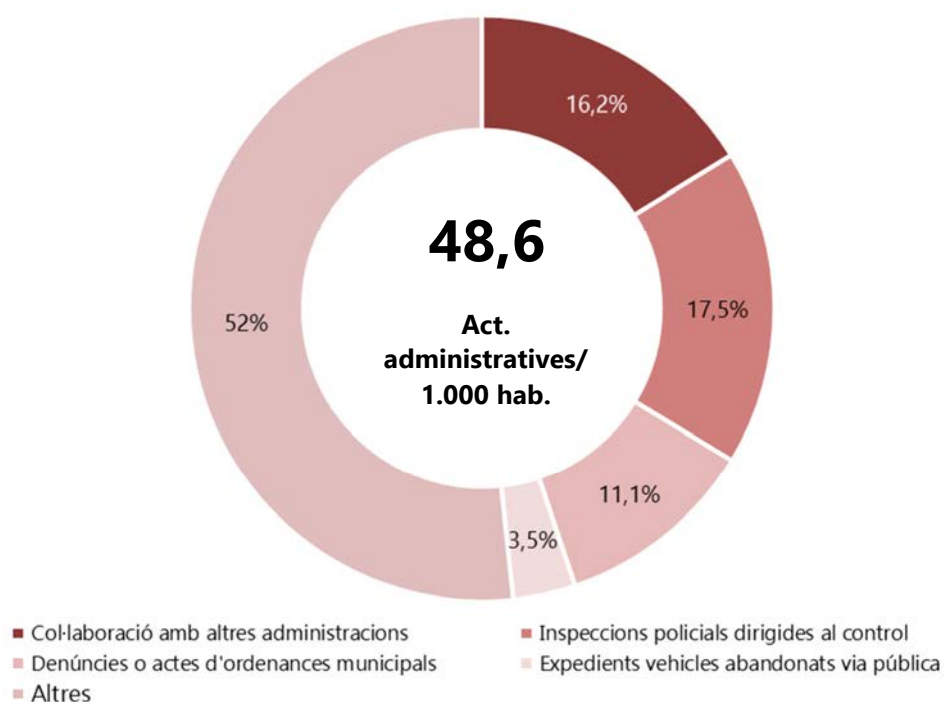
**Gràfic 20. Actuacions de policia administrativa per cada 1.000 habitants (2009-2020)**



*El 2020 es registra 48,6 actuacions de policia administrativa per cada 1.000 habitants*

Per cada 1.000 habitants, tenim de les inspeccions policials dirigides al control, que són 17,5 que passen a ser les més nombroses, per l'increment d'aquest tipus de tasques durant la pandèmia, seguidament tenim 16,2 actuacions de col·laboracions amb altres administracions (citacions, notificacions, precintes, embargaments, desnonaments). A continuació, s'enregistren 11,1 denúncies o actes d'ordenances municipals (s'exclouen les denúncies o actes per ordenances de trànsit) i finalment el 3,5 són expedients de vehicles abandonats a la via pública.

**Gràfic 21. Actuacions de policia administrativa per cada 1.000 habitants (segons tipus d'actuacions) (2020)**



## 2.3. Dimensió Usuari/Client

En aquest apartat, es presenten els resultats dels indicadors de la dimensió Usuari/Client, relacionats amb la cobertura i la qualitat del servei.

L'anàlisi se centrarà en una selecció dels indicadors que presenten més variabilitat respecte d'edicions anteriors i/o entre diferents trams poblacionals. Aquesta informació es completa amb la taula 2, on es mostren els resultats de tots els indicadors de la dimensió al llarg de les 16 edicions del Cercle.

**Taula 2. Indicadors dimensió Usuari/Client (2005-2020)**

|   |  | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Garantir una bona cobertura del servei          | Nombre de policies/1.000 hab.                            | 1,3  | 1,2  | 1,3  | 1,4  | 1,4  | 1,4  | 1,4  | 1,4  | 1,4  | 1,4  | 1,4  | 1,4  | 1,4  | 1,4  | 1,4  | 1,4  |
|   | Nombre de policies operatius/1.000 hab.                  | 1,0  | 0,9  | 1,0  | 1,1  | 1,1  | 1,1  | 1,2  | 1,2  | 1,2  | 1,2  | 1,2  | 1,2  | 1,1  | 1,1  | 1,1  | 1,1  |
| Oferir un servei de qualitat als ciutadans      | Grau de satisfacció amb el servei <sup>5</sup>           |      |      |      |      | 6,8  | 6,6  | 7,1  | 6,7  | 6,8  | 6,9  | 7,0  | 6,8  | 7,1  | 7,1  | 7,0  | 7,1  |
| Fomentar la prevenció i la seguretat (controls) | Nombre de proves d'alcoholèmia/1.000 hab.                |      |      |      |      | 24,3 | 28,4 | 23,7 | 23   | 25,1 | 23,7 | 20,3 | 20,9 | 21,7 | 16,8 | 12,8 | 6,6  |
|   | N. d'ident. i controls de seguretat ciutadana/1.000 hab. |      |      |      |      | 35,3 | 48,7 | 61,9 | 64,7 | 76   | 86,4 | 84,8 | 93,1 | 109  | 138  | 110  | 144  |
| Fomentar la prevenció i la seguretat (formació) | Ciutadans assistents a accions formatives/1.000 hab.     | 48,3 | 51,1 | 56,1 | 58,5 | 61,1 | 55,9 | 57,4 | 58,3 | 59,5 | 63,2 | 62,4 | 71,0 | 58,1 | 59,4 | 58,5 | 26,1 |

<sup>5</sup> Mostra 2016: 13 municipis.



A continuació, s'analitza el nombre d'efectius de la Policia Local per cada 1.000 habitants, i es compara amb la dotació dels 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 tota la demarcació de Barcelona i de tot Catalunya.

**Taula 3. Nombre de policies per cada 1.000 habitants (tots els cossos) (2005-2020)**

|                              | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| <b>Tots els cossos (CAT)</b> | 3,92 | 4,07 | 4,25 | 4,32 | 4,43 | 4,48 | 4,53 | 4,51 | 4,58 | 4,57 | 4,54 |      |      |      |      |      |
| <b>Mossos Esquadra (CAT)</b> | 1,54 | 1,65 | 1,80 | 1,92 | 2,02 | 2,12 | 2,21 | 2,27 | 2,26 | 2,26 | 2,25 |      |      |      |      |      |
| <b>FCSE (CAT)</b>            | 1,05 | 0,98 | 0,94 | 0,89 | 0,89 | 0,89 | 0,88 | 0,83 | 0,92 | 0,90 | 0,84 |      |      |      |      |      |
| <b>Policia Local (CAT)</b>   | 1,33 | 1,44 | 1,51 | 1,51 | 1,52 | 1,47 | 1,49 | 1,41 | 1,40 | 1,41 | 1,45 |      |      |      |      |      |
| <b>Policia Local (BCN)</b>   | 1,38 | 1,47 | 1,56 | 1,57 | 1,56 | 1,52 | 1,50 | 1,45 | 1,44 | 1,46 | 1,50 |      |      |      |      |      |
| <b>Policia Local (CCI)</b>   | 1,30 | 1,22 | 1,31 | 1,37 | 1,43 | 1,43 | 1,43 | 1,40 | 1,40 | 1,40 | 1,39 | 1,38 | 1,38 | 1,39 | 1,38 | 1,36 |

Tal i com es desprèn de la taula 3<sup>6</sup>, els municipis participants en el Cercle tenen, de mitjana, 1,36 policies locals per cada 1.000 habitants, una xifra gairebé idèntica a les policies locals del conjunt de Catalunya (1,45) i de la demarcació de Barcelona (1,50), ambdues dades de 2015. La semblança en un indicador clau com és el nombre d'efectius evidencia que els membres 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, a Catalunya el 2015 hi havia 2,25 efectius dels Mossos d'Esquadra per cada 1.000 habitants i 0,84 pertanyents a les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat (FCSE). La suma dels diferents cossos dona com a resultat que a Catalunya hi ha 4,54 policies per cada 1.000 habitants<sup>7</sup> (amb dades de 2015).



Des de 2005, a Catalunya el nombre de policies per cada 1.000 habitants ha crescut un 15,8%, sobretot a causa del desplegament dels Mossos d'Esquadra, que en aquest període han vist incrementar un 46,1% els seus efectius. L'únic cos que perd presència a Catalunya són les FCSE, que disminueix un 20% la dotació de policies.

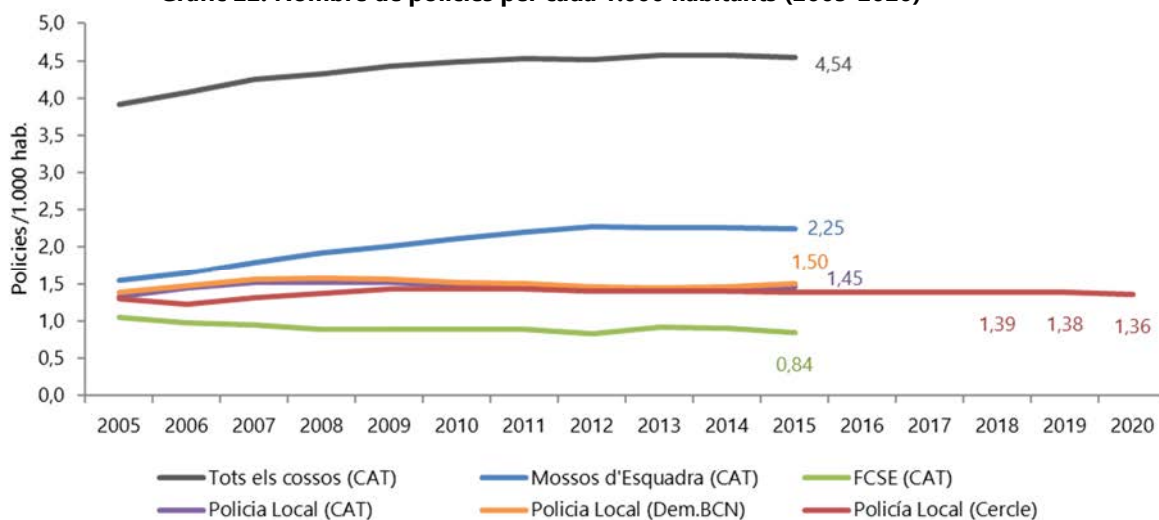
Les policies locals, per part seva, experimenten un ascens moderat dels efectius per cada 1.000 habitants, del 9,0% a tot Catalunya i del 8,6% a la demarcació de Barcelona. Es destacable mencionar que aquestes plantilles tenen una tendència decreixent, en mitjana d'efectius, a partir de 2008.

En el cas de la policia local (dades Cercle), la mitjana ha crescut un 4,6% durant el període analitzat. El creixement es va produir en el període 2005-2009 i a partir de llavors la dotació s'ha mantingut estable fins al 2015, al voltant dels 1,40 policies per cada 1.000 habitants. En els últims anys (2015-2020), s'observa una lleugera tendència a la disminució de les dotacions policials, d'un 2,85%.

<sup>6</sup> El 2020 només hi ha dades disponibles del Cercle de Comparació Intermunicipal.

<sup>7</sup> El Parlament de Catalunya va determinar que la taxa idònia són 4,5 policies per cada 1.000 habitants de manera homogènia en tot el territori (Moció 154/VI sobre la Política de Seguretat Ciutadana DOGC núm. 298 21/03/2002).

**Gràfic 22. Nombre de policies per cada 1.000 habitants (2005-2020)**



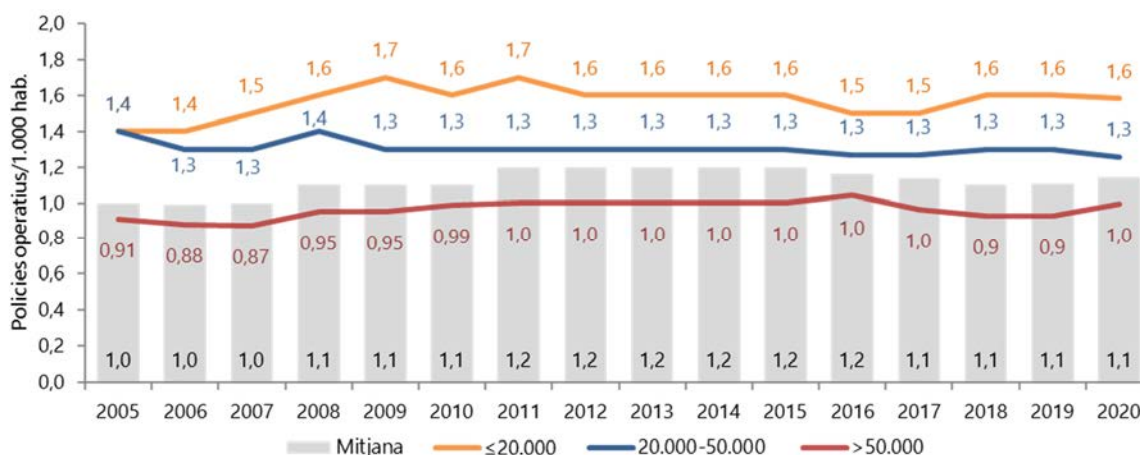
Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Informe de Seguretat de Catalunya (Departament d'Interior) i IDESCAT

El nombre de policies operatius, és a dir els que realitzen principalment el servei en via pública, és tres dècimes més baix que el nombre de policies per cada 1.000 habitants (1,1 enfront d'1,4). En el període (2017-2019) s'observa un retrocés de l'indicador, situant-lo de nou a nivells del 2010. Es significatiu aquest retrocés, donat el no creixement de les plantilles policial. Aquests dos fets combinats, poden originar problemes de cobertura del servei en el futur si es segueix la tendència.

Durant l'any 2020 s'observa un cert creixement de l'indicador especialment en les poblacions majors de 50.000 habitants.

Proporcionalment, les dotacions són més elevades als municipis petits que als grans: mentre que els de més de 50.000 habitants tenen 1,0 policia operatiu per cada 1.000 habitants, els de 20.000-50.000 en tenen un 30% més (1,3) i els de fins a 20.000 habitants, un 60% més (1,6). Més enllà de l'aposta estratègica d'alguns municipis per reforçar la plantilla de la Policia Local, aquestes diferències s'expliquen en part per un efecte estadístic, ja que hi ha un mínim d'efectius necessari per al funcionament del servei independentment de la població, fet que afavoreix els municipis amb menor població a l'hora de fer el còmput per cada 1.000 habitants.

**Gràfic 23. Nombre de policies operatius per cada 1.000 habitants (2005-2020)**





*Els municipis de fins a 20.000 habitants són els que dediquen més esforços als controls preventius d'alcoholèmia, tot i que s'enregistra una forta tendència decreixent aquest últim any en tots els trams de població*

En l'àmbit de la prevenció, el 2020 es van realitzar una mitjana de 6,6 proves d'alcoholèmia per cada 1.000 habitants. La xifra més baixa dels últims anys, segurament per la disminució d'aquest tipus d'activitats preventives durant la pandèmia.

S'observa una important tendència a la baixa d'aquest indicador. En els tres trams de població es redueixen aquestes actuacions d'entre el 40 i el 50%. Els municipis de fins a 20.000 habitants, són els que dediquen més esforços als controls preventius d'alcoholèmia (8,6 per cada mil hab.), i els que experimenten una davallada més important d'aquest tipus d'actuacions, seguidament dels municipis d'entre 20.000 a 50.000 habitants.

El 9,3% dels controls són positius, una xifra que també varia segons el tram poblacional: els municipis (fins a 20.000 habitants i de més de 50.000 habitants), registren un nivell de positius similar (d'entre el 5%- 9%), en canvi són els municipis mitjans (d'entre 20.000 a 50.000 habitants), els que obtenen un percentatge de controls positius lleugerament superior (14,1%).

**Gràfic 24. Nombre de proves d'alcoholèmia per cada 1.000 habitants (2005-2020)**





## 2.4. Dimensió Valors organitzatiu/RH

En aquest apartat, es presenten els resultats dels indicadors de la dimensió Valors organitzatiu/RRHH, relacionats amb el model organitzatiu i la gestió dels recursos humans, com ara retribucions, formació, taxa de presència o càrregues de treball.

L'anàlisi se centrarà en una selecció dels indicadors que presenten més variabilitat respecte d'edicions anteriors i/o entre diferents trams poblacionals.

**Taula 4. Indicadors dimensió Valors organitzatiu/RRHH (2005-2020)**

|  |  | 2005   | 2006   | 2007   | 2008   | 2009   | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   |
|--|--|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Gestionar el servei amb diverses formes de gestió      | % despesa gestió directa   | 100,0  | 100,0  | 100,0  | 100,0  | 100,0  | 100,0  | 100,0  | 100,0  | 100,0  | 100,0  | 100,0  | 100,0  | 100    | 100    | 100    | 100    |
|  | % gestió indirecta   | 0,0  | 0,0    | 0,0    | 0,0    | 0,0    | 0,0    | 0,0    | 0,0    | 0,0    | 0,0    | 0,0    | 0,0    | 0      | 0      | 0      | 0      |
| Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)        | % comandaments sobre el total de policies                          | 19,0   | 19,2   | 18,9   | 18,7   | 18,6   | 18,9   | 19,4   | 19,5   | 19,2   | 20,0   | 19,7   | 19,8   | 20,1   | 21,0   | 19,3   | 19,7   |
|  | Mitjana d'edat de la policia                                       | 41,6   | 41,1   | 42,1   | 41,4   | 41,2   | 41,6   | 42,7   | 44,0   | 44,5   | 45,0   | 46,4   | 46,3   | 47,1   | 47,1   | 45,5   | 46,2   |
|  | % plantilla de Policia Local que són policies                      | 91,1   | 90,2   | 92,0   | 92,3   | 91,5   | 90,9   | 90,6   | 91,3   | 91,2   | 91,0   | 90,2   | 90,8   | 90,8   | 90,0   | 90,3   | 90,1   |
|  | % d'agents que no han finalitzat el curs bàsic                     |  |        |        |        | 8,3    | 5,2    | 3,4    | 3,0    | 2,6    | 2,8    | 3,4    | 3,7    | 4,9    | 6,7    | 9,6    | 5,7    |
|  | % de Placets vacants sobre el total de la plantilla policial       |  |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 5,2    | 7,6    | 8,3    |
| Promoure un clima laboral positiu per als treballadors | % hores extraordinàries sobre hores de conveni                     | 4,3  | 4,4    | 6,5    | 5,9    | 5,3    | 3,8    | 3,9    | 2,6    | 2,6    | 3,0    | 3,6    | 3,5    | 4,4    | 4,6    | 5,2    | 4,8    |
|  | Nombre d'hores extres anuals per efectiu (que fa hores extres)     |  |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 90,6   | 99,5   | 102    |
|  | % d'efectius que fan hores extres respecte el total                |  |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 77,9   | 77,2   | 77,4   |
|  | % hores de baixa sobre hores de conveni                            | 10,7   | 12,2   | 10,8   | 9,5    | 8,1    | 9,1    | 9,1    | 8,4    | 8,2    | 9,0    | 10,5   | 9,1    | 11,2   | 12,0   | 14,3   | 12,7   |
|  | % hores de permisos i llicències s. hores de conveni               |  | 4,0    | 6,9    | 5,3    | 4,9    | 5,4    | 5,2    | 4,9    | 4,9    | 4,9    | 5,6    | 5,6    | 6,2    | 7,5    | 9,7    | 10,5   |
|  | % de presència real  |  | 88,1   | 88,8   | 91,1   | 92,1   | 89,0   | 89,5   | 89,1   | 89,1   | 88,6   | 86,9   | 88,8   | 86,9   | 84,9   | 80,4   | 81,2   |
|  | % de baixes d'efectius produïdes per canvis a d'altres ajuntaments |  |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 3,1    | 4,2    | 3,1    |
|  | Salari brut d'un agent de policia                                  |  | 23.891 | 24.212 | 26.006 | 25.945 | 26.236 | 26.405 | 26.368 | 26.250 | 26.289 | 26.512 | 26.572 | 26.556 | 28.501 | 28.480 | 28.687 |
|  | Salari brut agent de policia (inclou complements)                  |  |        |        | 30.160 | 30.288 | 28.982 | 29.157 | 28.479 | 28.563 | 28.546 | 29.236 | 29.266 | 29.417 | 32.279 | 32.529 | 32.430 |
|  | Millorar les habilitats dels treballadors                          | Hores de formació anuals rebudes per policia | 19,2   | 30,2   | 29,9   | 33,8   | 36,6   | 35,4   | 26,1   | 20,8   | 21,1   | 26,3   | 24,6   | 20,9   | 18,3   | 20,0   | 20,3   |
| Accidents laborals per cada 100 policies               |  | 14,1   | 21,8   | 24,5   | 28,0   | 26,2   | 23,3   | 23,0   | 25,8   | 32,4   | 25,9   | 24,6   | 23,0   | 23,0   | 20,7   | 15,8   | 17,3   |
| Reflectir l'estructura de gènere del personal          | % dones policia respecte del total de policies                     |  |        |        | 10,2   | 10,7   | 11,0   | 11,2   | 11,3   | 11,1   | 11,4   | 11,6   | 11,7   | 11,5   | 12,2   | 12,7   | 12,9   |
|  | % dones policia comandament respecte del total de comandaments     |  |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 6,0    | 6,6    | 7,3    | 7,3    |



Una característica rellevant dels recursos humans és l'estructura d'edats. L'any 2020, la mitjana d'edat dels policies és de 46,2 anys.

*Aquest últim any 2020, es registra un lleuger repunt de l'edat mitjana, fins els 46 anys, fruit de la paralització de molts processos selectius durant la pandèmia, que ha endarrerit la renovació d'efectius a les plantilles*

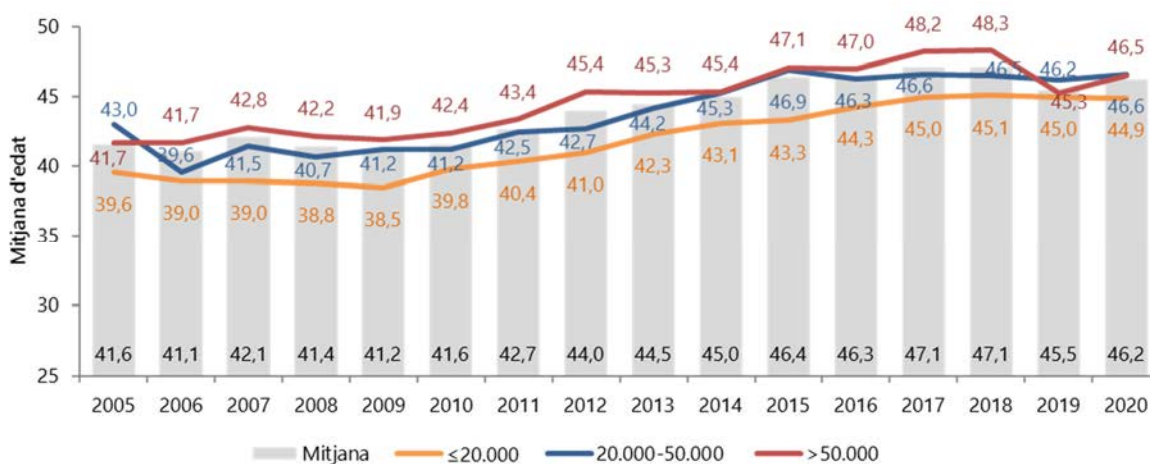
Amb la crisi econòmica i la consegüent estabilització de les plantilles, l'edat dels policies no havia deixat d'incrementar-se: si entre 2005 i 2009 era de 41-42 anys, a partir de llavors l'escassa entrada de nous agents s'havia traduït en un envelliment de 6 anys.

No obstant, a partir de l'any 2019, per primer cop després de molts anys, disminueix la mitjana d'edat de les plantilles en tots els trams de població, s'observa una baixada de l'edat mitjana de dos anys.

La tendència a la baixa de l'edat mitjana de les policies, està motivada per un canvi normatiu aprovat a finals del 2018, pel qual s'anticipa l'edat de jubilació: el Reial Decret 1449/2018, de 14 de desembre, pel qual s'estableix el quocient reductor de la edat de jubilació a favor dels policies locals de les entitats que integren l'Administració local.

Aquest últim any 2020, es registra un lleuger repunt de l'edat mitjana, fins els 46 anys, fruit de la paralització de molts processos selectius durant la pandèmia, que ha endarrerit la renovació d'efectius a les plantilles.

**Gràfic 25. Mitjana d'edat de la policia (2005-2020)**



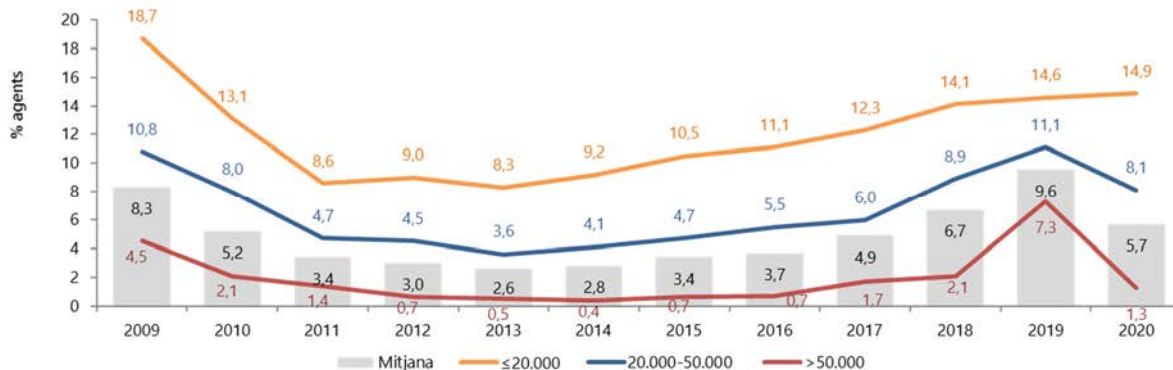
La recollida del percentatge d'agents que no ha finalitzat el curs bàsic, arrenca el 2009, final d'una etapa de bonança econòmica on periòdicament s'incorporaven nous agents que havien de realitzar el curs bàsic. D'un 8,3% el 2005, el 2010 el percentatge d'agents recent incorporats pendents de fer el curs ja va caure al 5,2% i els anys posteriors l'escàs recanvi va fer disminuir encara més l'indicador fins al 2,6% l'any 2013. L'any següent es va produir un canvi de tendència, provocat pel canvi normatiu, que es confirma amb el 9,6% obtingut el 2019.

L'any 2019, el 9,6% dels agents no havia finalitzat el curs bàsic, un resultat que s'incrementava de forma important respecte l'edició anterior, i evidenciava un canvi de tendència.

Com a conseqüència de les jubilacions anticipades anteriorment mencionades, entraven a les plantilles nous efectius per cobrir les substitucions amb el curs bàsic pendent. Aquests dos efectes, van provocar una disminució de l'edat mitjana de les plantilles, i un increment del percentatge dels agents, amb el curs bàsic no finalitzat.

Durant l'any 2020, torna a reduir-se el percentatge d'agents que no han finalitzat el curs bàsic fins al 5,7%, degut a la paralització dels processos selectius, fruit de la crisi sanitària. En els anys posteriors, s'hauria de materialitzar l'increment d'aquest indicador, fruit del canvi normatiu del 2018 i la tendència a l'alça observada en el 2019.

**Gràfic 26. % d'agents que no han finalitzat el curs bàsic (2009-2020)**



El percentatge d'hores extraordinàries sobre les hores de conveni ha evolucionat històricament, en línia amb la conjuntura econòmica:

*Aquest últim any, 2020, hi ha hagut un lleuger retrocés en el percentatge d'hores extres sobre hores de conveni, fins a situar-lo en el 4,8%.*

Després d'un període d'estabilitat, el 2007 el pes de les hores extres va augmentar un 47% respecte l'any anterior. El 2007 i el 2008 la xifra es va mantenir en nivells màxims (al voltant del 6%), un fet que pot resultar paradoxal perquè aquests també són els anys en què més va créixer la dotació de policies per cada 1.000 habitants.

Amb l'adveniment de la crisi, l'ajust dels pressupostos municipals va fer disminuir les hores extres realitzades any rere any fins al 2012. Amb el valor dels últims anys (2015-2019), s'observa que l'indicador presenta una tendència creixent de nou, situant-se en el 5,2%, nivell similar al resultats obtinguts abans de la crisi econòmica.



Aquest últim any, 2020, hi ha hagut un lleuger retrocés d'aquest indicador, fins a situar-lo en el 4,8%.

**Gràfic 27. % d'hores extraordinàries sobre total d'hores de conveni (2005-2020)**

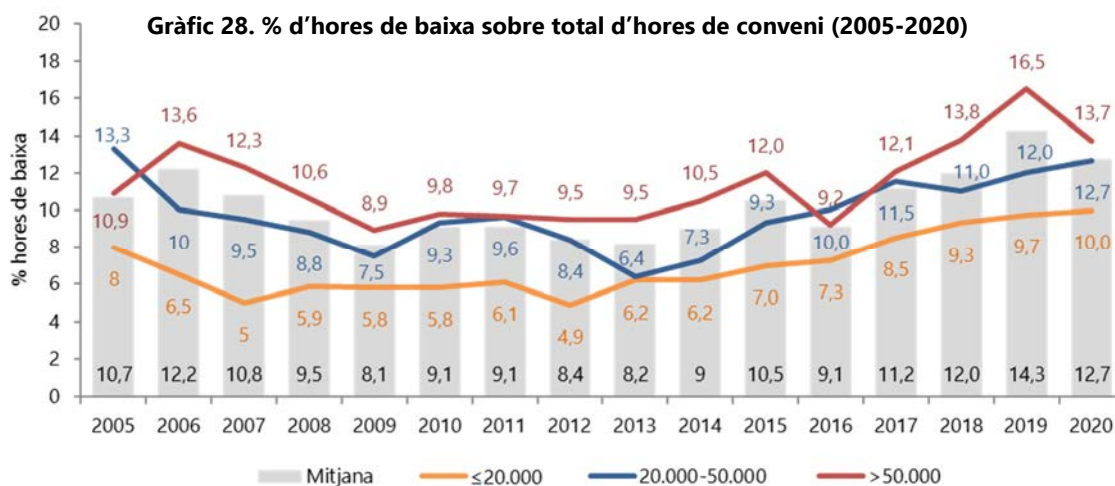


Recentment, s'han introduït dos indicadors nous que ajuden a analitzar de forma complementària, les hores extres. El primer és el % d'hores extres anuals realitzades per efectiu, que per l'any 2020 són (102). Per tram de població, hi ha lleugeres diferències, no obstant, els municipis majors de 50.000 habitants acostumen a realitzar més hores extres per efectiu, fins a (115) de mitjana.

El segon indicador, és el percentatge d'efectius que fan hores extres, que per l'any 2020 és del 77,4%. En aquest cas, són els municipis més petits, els que enregistren un percentatge d'efectius que realitza hores extres superior (91,6).

Si analitzem les hores de baixa, observem que en el 2006, en plena etapa de bonança econòmica, el percentatge d'hores de baixa registra màxim (12,2%) i a partir de llavors va disminuir progressivament (amb l'excepció de 2010 i 2011). Vinculat o no a la recuperació econòmica, l'any 2014 l'indicador va començar a recuperar-se, i el 2015 va experimentar un repunt important fins al 10,5%. En el darrer període (2017-2019), l'indicador no ha parat d'incrementar-se, fins assolir un màxim del 14,3%, en el 2019. Durant l'any 2020, l'indicador ha registrat un contingut 12,7%.

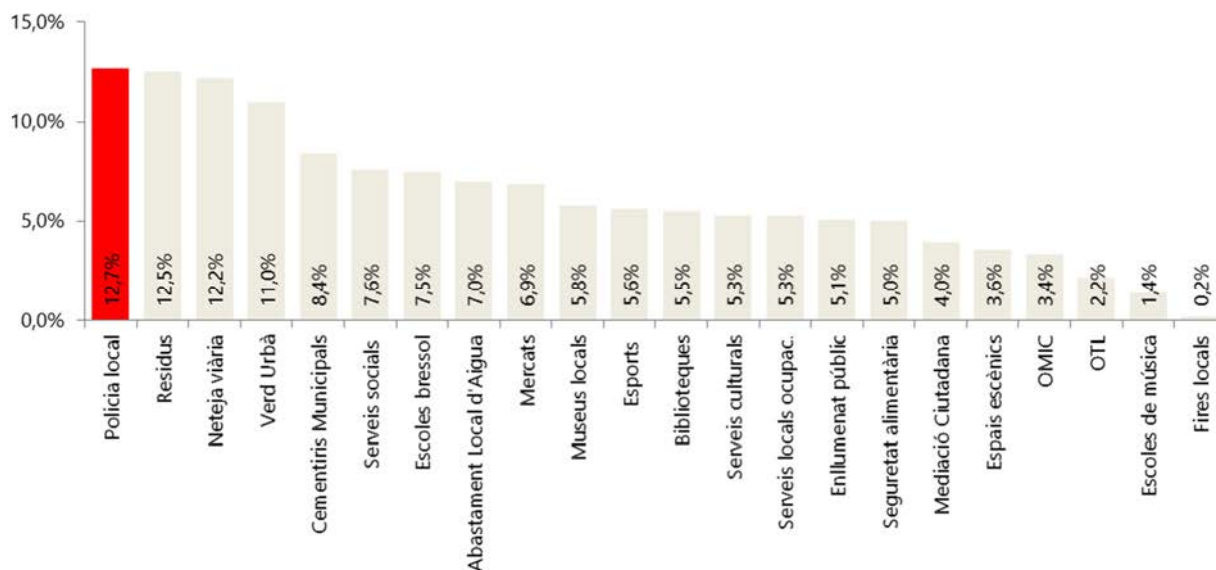
Per tram de població, hi ha diferències importants: com més grans són els municipis, més pes acostumen a tenir les baixes. Pels municipis de més de 50.000 habitant, aquest any 2020 continuen essent el tram que més baixes enregistra, però s'observa una tendència a la baixa d'un 17%, acostant el resultat als altres trams poblacionals.



De tots els serveis locals analitzats als Cercles de Comparació Intermunicipal, la Policia Local registra un percentatge més alt d'hores de baixa del personal. Si ens centrem en la banda alta i baixa de la distribució, es posa de manifest, en general, que allà on es produeixen més baixes és als serveis que impliquen una activitat física important (Policia local, Neteja viària, Residus).



**Gràfic 29. % d'hores de baixa sobre hores de conveni als serveis (2020)**



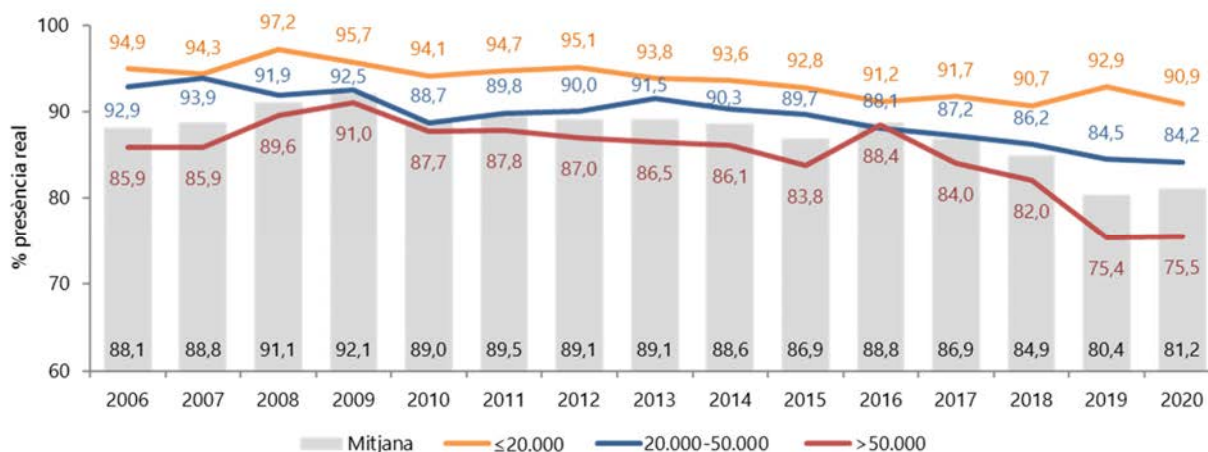
Quan s'agreguen les hores extraordinàries, les hores de baixa, les hores de permisos i llicències i les hores totals de conveni, s'obté el percentatge de presència real de la plantilla.

Fruit de la disminució de les hores de baixa i del increment dels permisos, per l'any 2020 el percentatge de presència real es situa al 81,2%, una de les xifres més baixes enregistrada a la sèrie analitzada. Al contrari del que succeïa amb les baixes i les hores extraordinàries, la presència real va assolir el seu nivell més elevat en plena crisi econòmica, l'any 2009 (92,1%) i des de llavors s'ha situat per sota del 90%, amb tendència a la baixa.



Els municipis petits, més condicionats per l'escassetat d'efectius en nombres absoluts, tenen cotes de presència més elevades (90,9%).

**Gràfic 30. % de presència real (2006-2020)**



Recentment, s'ha introduït un nou indicador que analitza el percentatge de baixes produïdes per canvis d'agents, a d'altres administracions. Durant el 2020, va haver un 3,09% de baixes a les plantilles, de mitjana. Un punt percentual menys que l'any anterior.

Si analitzem segons trams poblacionals, observem diferències en funció del tamany del municipi: els municipis de menys de 20.000 hab. Enregistren un percentatge de baixes superior (6,97%), els d'entre 20.000 a 50.000 habitants estan en la posició intermitja (2,58%), i són els municipis de més de 50.000 habitants, els que enregistren un percentatge de baixes d'efectius inferior (1,94%).

D'altra banda, el percentatge de places vacants sobre el total de la plantilla policial és del (8,3%) al 2020 de mitjana, gairebé un punt percentual més que l'any anterior.

A nivell evolutiu, les hores de formació rebudes per policia és un indicador força variable al llarg del temps: entre 2005 i 2015 es va moure entre 19,2 i 36,6 hores per treballador. A l'inici de la sèrie, va haver-hi un període de creixement fins el 2009. A partir de llavors, el temps dedicat a la formació va caure fins a les 20 hores, i el 2014 s'observa una recuperació, per tornar a caure durant el 2017 a les 18,3 hores, xifra mínima de tota la sèrie històrica. Al 2019, les hores de formació es recuperen de nou, fins assolir de nou les 20 hores.

L'any 2020, cada policia va rebre una mitjana de 9,3 hores de formació, la dada més baixa de tota la sèrie històrica. En aquest any 2020 les activitats formatives s'han vist molt afectades, i moltes d'elles anul·lades per les restriccions exigides durant la pandèmia.

Les dades posen de manifest que tots els trams poblacionals han limitat de forma molt estricta les activitats formatives dutes a terme durant la pandèmia, i per això es registra una forta caiguda de les hores de formació en tots els trams poblacionals.

El grup de municipis grans, que són els que tradicionalment per estructura de plantilla poden realitzar més activitats d'aquest tipus, són els que han patit de forma més important aquesta davallada en les hores de formació, amb una reducció del 58%.



**Gràfic 31. Hores anuals de formació rebudes per policia (2005-2020)**



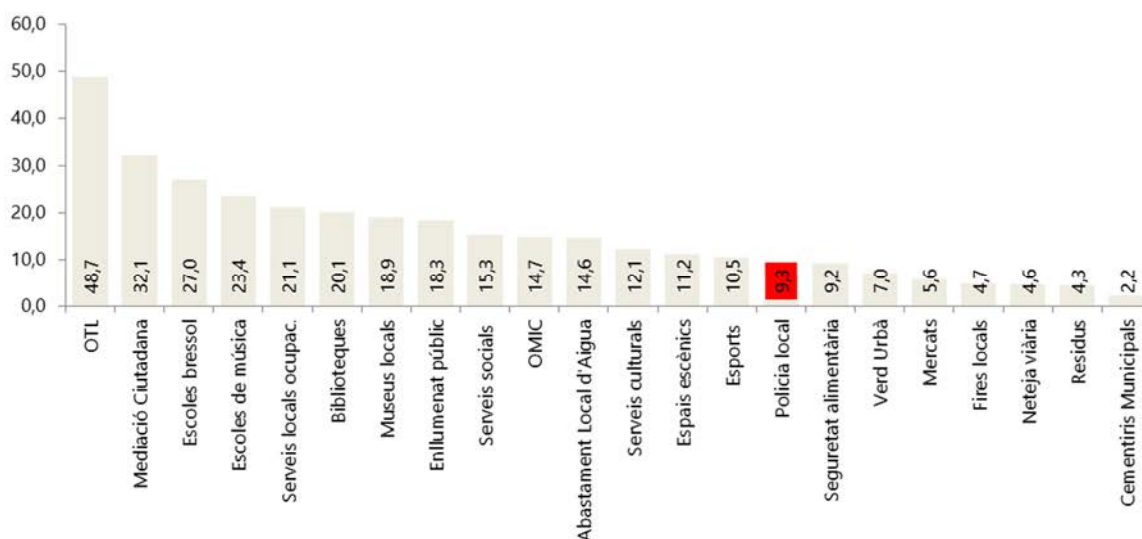
A nivell general, en tots els serveis, s'observa una disminució de les hores anuals de formació dels treballadors, fruit de la situació de crisi sanitària viscuda en l'any 2020.



En perspectiva comparada, aquest any, les hores de formació de les policies locals han perdut moltes posicions, en relació a altres serveis municipals on la caiguda no ha estat tant evident.

La policia local es troba en una posició intermèdia-baixa en quant a formació (9,3 hores anuals per policia), aquest any, per aquest motiu. Per davant, hi ha serveis com les OTL amb valors molt elevats de 48,7 hores de formació anuals, la Mediació ciutadana, molt destacat amb 32 hores, Escoles bressol, Escoles de música, Serveis locals d'ocupació, Biblioteques, etc. I per la banda baixa, amb menys hores de formació hi figuren serveis com Cementiris municipals, amb 2,2 hores, neteja viària, amb 4,6 gestió de residus, amb 4,3 hores, i fires i mercats municipals.

**Gràfic 32. Hores anuals de formació per treballador als diferents serveis (2020)**



Una altre aspecte important dels recursos humans és la sinistralitat al lloc de treball. Com es pot observar al gràfic 33, l'any 2020 es van produir una mitjana de 17,3 accidents laborals per cada 100 policies, fet que equival a dir que 1 de cada 6 policies va patir una incidència. S'ha de valorar molt positivament el descens iniciat al 2013, quan l'accidentalitat va ser màxima (32,4). Aquest any 2020, és el tercer any amb menys accidents enregistrats, un dels valors més baixos històrics.

Per població, els accidents laborals segueixen una pauta similar a les hores de baixa: com més gran és el municipi, més casuístiques es produeixen: els de més de 50.000 habitants registren 19,2 accidents laborals per cada 100 policies, un 30% més que els de 20.000 habitants o menys. No obstant, s'ha de mencionar, que en l'últim any analitzat, els municipis de menys de 20.000 habitants i els d'entre 20.000 i 50.000 habitants, repunten en quant accidentalitat.

**Gràfic 33. Accidents laborals per cada 100 policies (2005-2020)**



Pel que fa a la composició de la plantilla, l'any 2020 només el 12,9% dels policies eren dones, una xifra que ha augmentat poc més de dos punts percentuals en les 13 edicions considerades i tampoc no varia significativament segons el nombre d'habitants.

**Gràfic 34. % de dones sobre total de policies (2008-2020)**

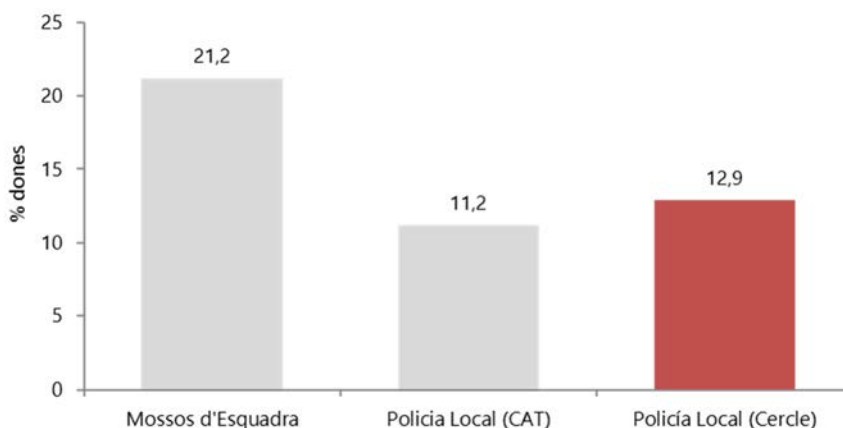


*El % de dones és molt similar al del conjunt de les policies locals de Catalunya, però és només la meitat que als Mossos d'Esquadra*

Com succeïa amb el nombre d'efectius, el grau de feminització de la plantilla és molt similar al del conjunt de les policies locals de Catalunya (12,9% enfront d'11,2%), però en canvi és només la meitat del percentatge de dones que hi ha als Mossos d'Esquadra (21,2%). Aquesta diferència segurament s'explica perquè el desenvolupament d'aquest cos ha estat més recent que el de la Policia Local, fet que ha permès incorporar des de l'inici una presència més alta de dones.



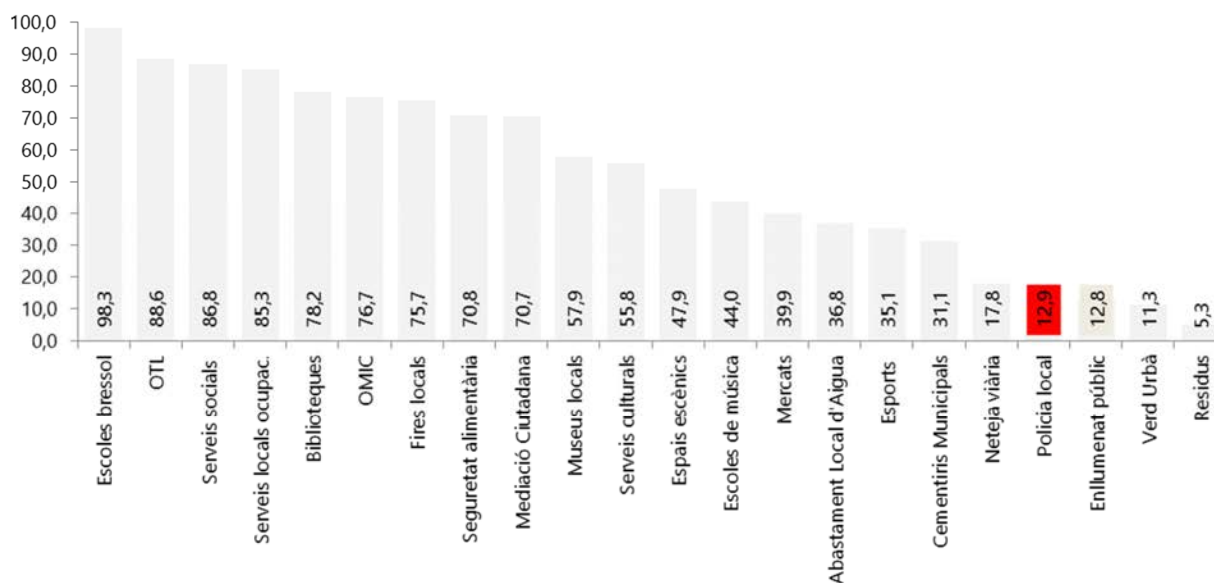
**Gràfic 35. % de dones Policia Local (Cercle) i Mossos d'Esquadra**



Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Informe de Seguretat de Catalunya (Departament d'Interior) i IDESCAT <sup>8</sup>

En relació als altres serveis analitzats als Cercles, la Policia Local és un dels serveis amb menys dones, per sobre d'Enllumenat Públic (12,8%), Verd Urbà (11,3%) i Residus (5,3%). A l'altre extrem, se situen serveis de l'àmbit educatiu i social: Escoles bressol (98,3%), OTL (88,6%), Serveis socials (86,8,0%), Serveis Locals d'ocupació (85,3%), tots ells amb una presència molt majoritària de dones.

**Gràfic 36. % de dones sobre el total de treballadors dels serveis (2020)**



Recentment, es va introduir un nou indicador que enregistra el percentatge de dones policia amb càrrec de comandament. Així doncs durant el 2020, el 7,25% dels comandaments són dones.

<sup>8</sup> Les dades de Mossos d'Esquadra i de la Policia local de Catalunya són de 2015, mentre que les dades de la Policia local dels Cercles són de 2020.

## 2.5. Dimensió Economia

En aquest apartat, es presenten els resultats dels indicadors de la dimensió Economia, relacionats amb l'ús dels recursos necessaris per prestar el servei, així com els seus costos i les fonts de finançament.

L'anàlisi se centrarà en una selecció dels indicadors que presenten més variabilitat respecte d'edicions anteriors i/o entre diferents trams poblacionals. Aquesta informació es completa amb la taula 5, on es mostren els resultats de tots els indicadors de la dimensió al llarg de les 16 edicions del Cercle.

Taula 5. Indicadors dimensió Economia (2005-2020)

|   |  | 2005   | 2006   | 2007   | 2008   | 2009   | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   |
|---|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Disposar dels recursos adequats         | Despesa corrent per habitant                         | 59,3   | 61,9   | 69,1   | 74,3   | 77,7   | 78,0   | 78,6   | 73,2   | 75,1   | 75,3   | 77,6   | 77,4   | 78,9   | 83,7   | 87,3   | 89,6   |
|   | % despesa corrent s. pressupost corrent municipal    | 8,9    | 8,8    | 9,0    | 9,0    | 9,2    | 9,5    | 9,6    | 9,5    | 9,5    | 9,3    | 9,4    | 9,3    | 9,0    | 9,0    | 9,4    | 9,1    |
| Finançar adequadament el servei         | % d'autofinançament per taxes i preus públics        | 52,4   | 39,4   | 40,2   | 36,9   | 34,9   | 33,8   | 32,1   | 31,2   | 35,5   | 31,5   | 29,8   | 34,2   | 32,1   | 32,9   | 27,8   | 21,8   |
|   | % finançament per aportacions d'altres institucions  | 0,3    | 0,16   | 0,12   | 0,08   | 0,08   | 0,04   | 0,03   | 0,03   | 0,04   | 0,03   | 0,03   | 0,10   | 0,03   | 0,08   | 0,04   | 0,10   |
|   | % finançament per part de l'ajuntament               | 55,3   | 60,5   | 59,6   | 63,0   | 64,9   | 66,1   | 67,6   | 68,5   | 64,4   | 68,8   | 70,2   | 66,3   | 67,8   | 66,8   | 71,6   | 78,1   |
| Gestionar adequadament els recursos     | % despesa en personal s. total de despesa corrent    | 91,6   | 91,8   | 91,5   | 89,5   | 89,8   | 91,7   | 90,9   | 91,4   | 91,7   | 92,2   | 91,4   | 91,5   | 90,8   | 90,7   | 89,9   | 90,3   |
|   | % d'import cobrat denúncies municipals de trànsit    |        | 50,4   | 53,2   | 51,5   | 49,2   | 52,5   | 57,8   | 59,0   | 60,9   | 58,7   | 60,1   | 59,5   | 58,8   | 62,0   | 62,2   | 58,8   |
|   | % d'import bonificat denúncies municipals de trànsit |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 24,4   | 24,5   | 24,0   | 23,0   |
| Disposar d'uns costos unitaris adequats | Despesa corrent per policia                          | 42.525 | 45.772 | 48.501 | 50.021 | 49.786 | 49.604 | 49.954 | 48.369 | 49.612 | 49.048 | 50.603 | 51.320 | 51.948 | 53.100 | 56.405 | 58.197 |
|   | Cost per hora extra treballada d'un policia          |        |        |        |        | 20,1   | 20,7   | 22,1   | 21,7   | 22,4   | 22,5   | 23,8   | 24,1   | 24,0   | 23,8   | 25,5   | 26,4   |
|   | Salari brut d'un agent de policia local/hora conveni |        |        |        |        | 16,0   | 16,3   | 16,5   | 16,4   | 15,8   | 15,8   | 16,0   | 16,0   | 16,1   | 17,4   | 17,6   | 17,8   |

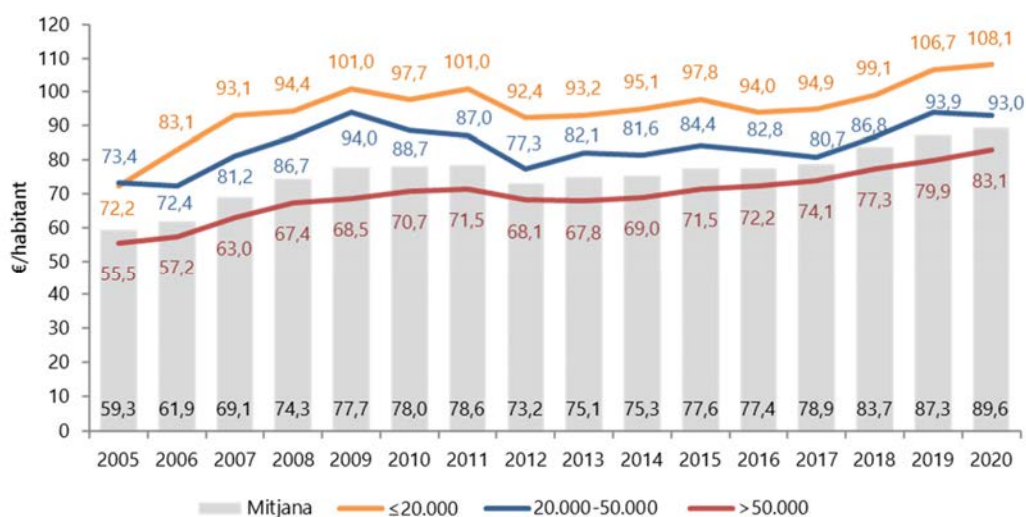
La despesa corrent del servei de Policia Local és de 89,6€ per habitant el 2020, amb força dispersió en el valors alts. És a dir, mentre que per sota de la mitjana hi ha més aviat poca variació, a la part superior de la distribució hi ha municipis que destinen més de 100€ per habitant a la Policia Local.

*A partir de 2013 s'han anat recuperant els nivells de despesa, fins a situar-se en el 2020, a nivell màxim de la sèrie*

És interessant analitzar l'evolució d'aquest indicador: entre 2005 i 2009 es constata un esforç important per dotar el servei dels recursos necessaris, que es tradueix en un increment del 31,0% en la despesa corrent per habitant. El 2010 i 2011, ja a l'inici de la crisi, l'esforç pressupostari es manté i fins i tot augmenta lleugerament. No és fins el 2012 quan s'evidencia un ajust de la despesa, de 5,4€ per habitant. Amb tot, a partir de 2013 s'han anat recuperant la despesa, fins a situar-se en el 2020, a nivell màxim de la sèrie històrica, per sobre dels valors enregistrats abans de la crisi.

Més enllà del resultat global, cal destacar l'aposta dels municipis de fins a 20.000 habitants per dotar de més recursos la Policia Local, que unida a l'efecte estadístic esmentat en apartats anteriors, situa la despesa relativa dels municipis més petits per sobre de la dels més grans.

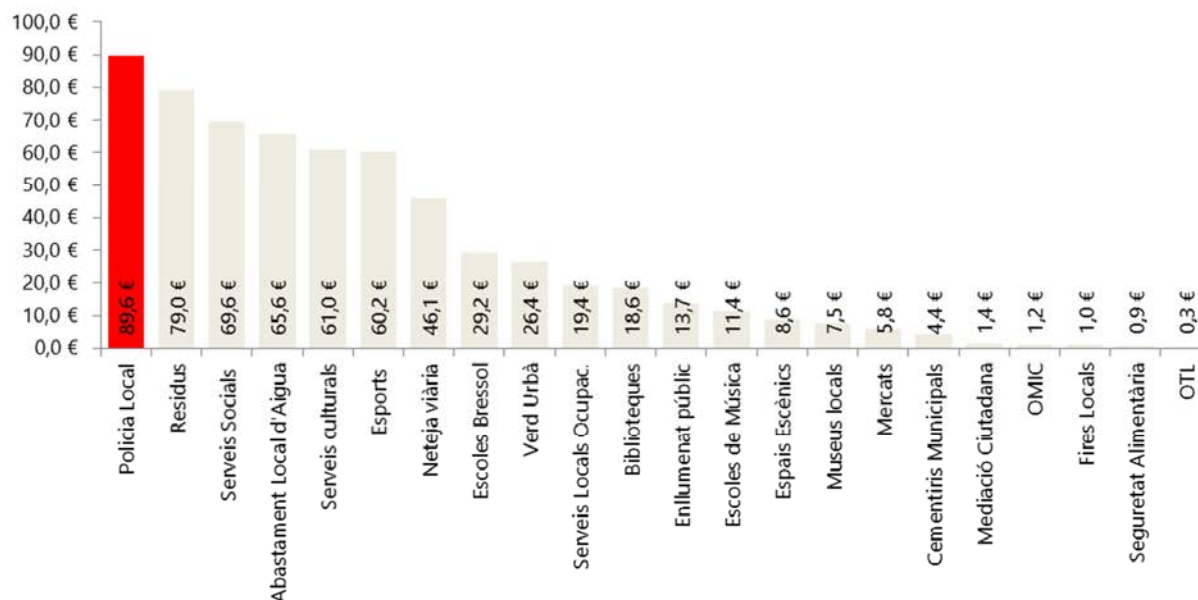
**Gràfic 37. Despesa corrent per habitant (2005-2020)**



El gràfic 38 permet constatar que la Policia Local és el servei amb més despesa per habitant de tots els Cercles, seguit de la Gestió de Residus (79€). A l'altre extrem, les OTL (0,3€), Seguretat alimentària (0,9€), Fires Locals (1,0€), OMIC (1,2€) i Mediació ciutadana (1,4€) presenten els nivells més baixos de despesa per habitant.



**Gràfic 38. Despesa corrent dels serveis per habitant (2020)**



Més enllà de la despesa per habitant, que depèn del pressupost total de cada ajuntament, el percentatge respecte del pressupost corrent quantifica la importància relativa que té el servei i, per tant, dona una idea de fins a quin punt és prioritari en el conjunt de polítiques municipals. Si s'analitza aquesta magnitud, la Policia Local representa de mitjana el 9,1% del pressupost corrent dels municipis del Cercle.

A diferència d'altres serveis locals, els canvis en la conjuntura econòmica no han comportat grans al·lups en el percentatge de despesa en Policia Local sobre el pressupost. La reducció de despesa en els anys de la crisi és similar a la retallada global dels pressupostos dels ajuntaments. No obstant, en els últims anys (2016-2020), on a nivell macroeconòmic es parla de recuperació econòmica, i els pressupostos dels ajuntaments s'han anat incrementant gradualment, el percentatge destinat a la Policia Local ha augmentat menys que proporcionalment aquest increment, per tant, la policia local ha perdut pes pressupostari.

**Gràfic 39. % despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (2005-2020)**

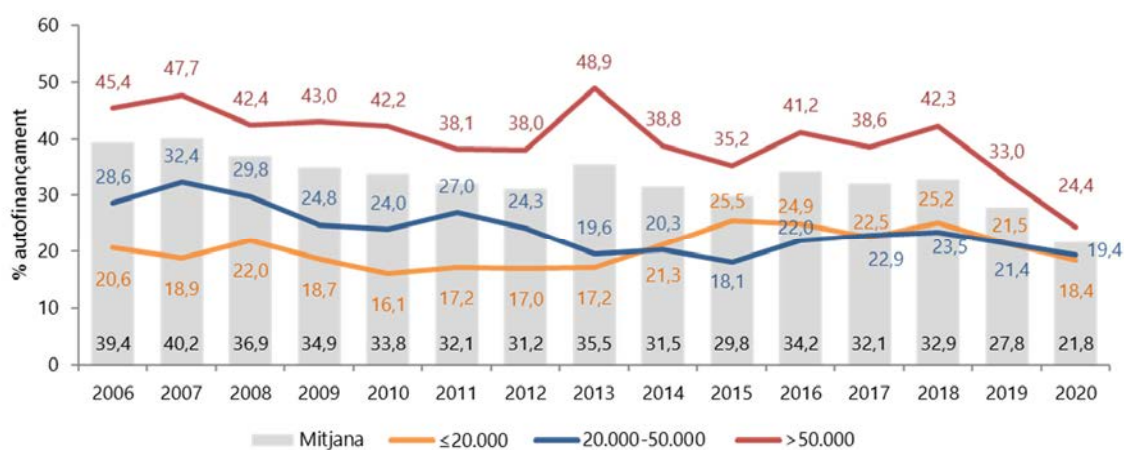


Un dels indicadors econòmics amb més disparitat entre municipis és el percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics, una dada que en el cas de la Policia Local inclou també les multes de trànsit, la taxa per ús de la grua municipal i els preus públics de les zones d'estacionament de pagament.

El període 2006-2020 es caracteritza per un descens progressiu de l'autofinançament, amb algun repunt d'algun any concret, que podria estar relacionat amb la disminució del nombre de multes i amb el canvi en la normativa d'aplicació, que permet al contribuent bonificar-se el 50% de l'import de les multes si el pagament es fa dins del període voluntari.

El 2020, els ingressos aportats pels usuaris van representar el 21,8% de la despesa corrent del servei, el nivell més baix de la sèrie històrica, segurament influenciat per la conjuntura de crisi socio-sanitària.

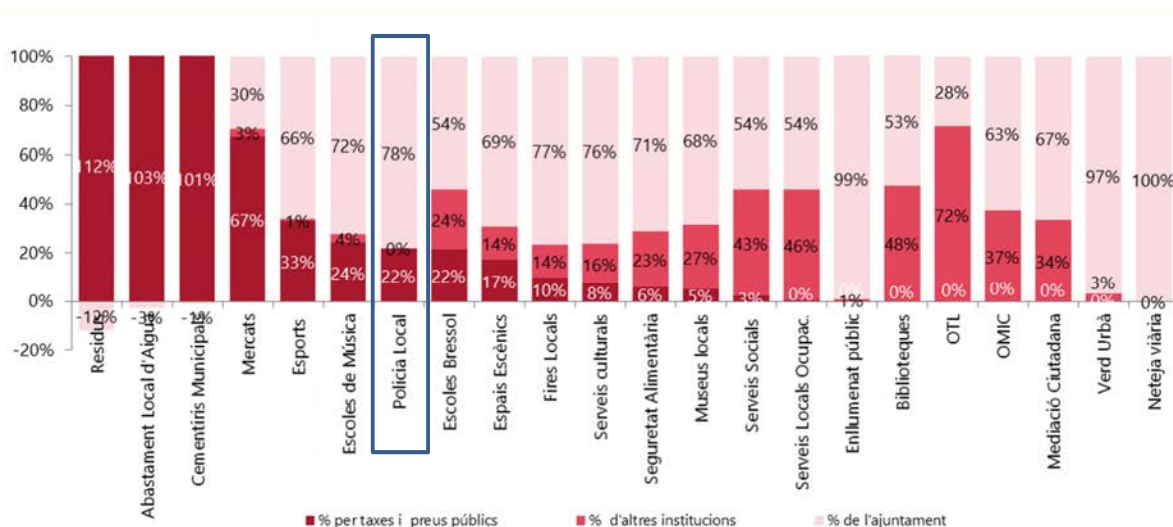
**Gràfic 40. % d'autofinançament per taxes i preus públics (2006-2020)**



Si es compara amb els altres serveis, la Policia Local té un nivell similar d'autofinançament a Fires locals (24%) i Serveis Culturals (25%), i per davant de Verd Urbà, neteja viària i Enllumenat públic, ja amb xifres força més baixes (3%, 0% i 1%, respectivament).

Els serveis que tenen un major grau d'autofinançament són Residus, Abastament d'aigua i Cementiris, amb el 100% d'autofinançament per taxes i preus públics.

**Gràfic 41. Fonts de finançament dels serveis (2020)**



Aprofundint en els ingressos procedents de les multes, l'any 2020 es va cobrar el 58,8% de l'import de les denúncies de trànsit. Com es reflecteix al gràfic 42, l'evolució està marcada per l'ascens entre 2009 i 2013, període en el qual l'import cobrat de les multes es va incrementar 11,7 punts percentuals 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.

De 2014 a 2017 esdevé un període de certa estabilització en el percentatge d'import cobrat de les denúncies, (al voltant del 60%), i posteriorment al 2018 i 2019 es torna a incrementar el resultat fins assolir resultats màxim històrics, sobrepasant el 60%.

Aquest any 2020, hi ha una lleugera davallada en el percentatge d'import cobrat de les denúncies municipals de trànsit d'un 5%, amb un resultat de (58,8%), segurament influenciat pel context de crisi sanitària viscuda.

Per grandària poblacional, les diferències a favor dels municipis de menys població s'explicarien sobretot per l'ens que duu a terme la recaptació. En els municipis petits, amb menys capacitat de gestió, aquesta tasca sol realitzar-la l'Òrgan de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, mentre que a alguns municipis se n'encarreguen els organismes municipals respectius.

**Gràfic 42. % d'import cobrat de les denúncies municipals de trànsit (2020)**



Durant el 2020, l'import bonificat per les denúncies municipals de trànsit va ser del 23% de mitjana.

A nivell de d'anàlisi per trams de població, la xifra és bastant similar entre els diferents trams analitzats. Els municipis de més grandària poblacional són els que tenen un percentatge de bonificació similar, al voltant del (23%). Els municipis més petits, menors de 20.000 habitants, bonifiquen per sota la mitjana al voltant del (21%).



## 2.6. Idees clau

### ENCÀRREC POLÍTIC

---

- ▶ Després d'un ascens pronunciat el 2006, el nombre de denúncies de trànsit no ha deixat de caure; primer amb un ritme més accelerat i en els últims anys, més lentament. En l'últim any 2020, s'observa un caiguda addicional important d'aquestes denúncies, provocada per la crisi sanitària. (2020: 228 denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants)
- ▶ Gairebé la meitat de les denúncies de trànsit (43,6%) provenen de zones amb control horari de pagament.
- ▶ El 2017, per primer cop en tota la sèrie va disminuir el percentatge de denúncies greus i molt greus sobre el total de denúncies de trànsit. En el 2020 es manté la tendència a la disminució d'aquest tipus de denúncies (22,3%) .
- ▶ El % de vehicles denunciats per controls preventius de velocitat disminueix un 26% aquest últim any, degut a la limitació de la circulació durant la pandèmia, essent el resultat del (2,8%).
- ▶ Pel mateix motiu, els accidents de trànsit amb víctimes per cada 1.000 habitants s'han reduït un 30%, en l'últim any 2020: (1,8) accidents de trànsit per cada 1.000 habitants. El percentatge de víctimes mortals o greus es situa en el (6,5%).
- ▶ El nombre de delictes per cada 1.000 habitants disminueix un 20% aquest últim any (2020: 47,9). L'any 2020 és un any marcat per la crisi sanitària de la Covid, i el confinament de la població durant llargs períodes de temps.
- ▶ El nombre de detinguts (2020: 4,6 per cada 1.000 habitants), es manté estable durant els darrers quatre cinc.
- ▶ El percentatge de delictes enregistrats per la Policia Local (2020: 20,6%), presenta un valor bastant estabilitzat. Per contra, el percentatge de detinguts per la Policia Local (29%), si que registra un increment d'un 7% en l'últim any, fruit de la major tasca d'identificacions realitzades en el temps de crisi sanitària.
- ▶ El nombre d'actuacions de caràcter assistencial (2020: 37,7 per cada 1.000 habitants) estan estabilitzades durant l'últim any. Les actuacions de tipus administratiu tenen una tendència lleugera a la baixa durant en els últims anys (2020: 48,6).



### USUARI/CLIENT

---

- ▶ El nombre de policies per cada 1.000 habitants (1,4) és estable, i molt similar a les dotacions de les policies locals del conjunt de Catalunya (1,45) i de la Demarcació de Barcelona (1,50).
- ▶ Els municipis de fins a 20.000 habitants són els que dediquen més esforços als controls preventius d'alcoholèmia, tot i que s'enregistra una forta tendència decreixent aquest últim any en tots els trams de població, degut a la reducció d'aquest tipus de controls durant la pandèmia.

### VALORS ORGANITZATIUS/RECURSOS HUMANS

---

- ▶ L'any 2019, per primer cop després de molts anys, disminueix la mitjana d'edat de les plantilles fins als (45 anys) a nivell general, degut a les jubilacions i a l'entrada de nous efectius a les plantilles. Aquest últim any 2020, es registra un lleuger repunt de l'edat mitjana, fins els 46 anys, fruit de la paralització de molts processos selectius durant la pandèmia, que ha endarrerit la renovació d'efectius a les plantilles.
- ▶ El percentatge d'hores extraordinàries està estabilitzat al voltant del 5% en els últims quatre anys.
- ▶ Lleugera disminució d'un 11% de les hores de baixa durant el 2020 (12,7%). La Policia Local segueix sent el servei amb major percentatge d'hores de baixa de tots els que participen en els Cercles.

- ▶ Mantenint un nivell elevat d'hores de baixa, i amb un volum de permisos i llicències a l'alça durant els últims anys, en conseqüència, el percentatge de presència real es manté baix en un 81%.
- ▶ L'indicador d'hores de formació per treballador retrocedeix fins a les 9 hores, degut al contexte de pandèmia assoleix un nivell mínim històric. A nivell comparatiu, la Policia es situa en una franja formativa intermèdia-baixa, en comparació amb altres serveis locals analitzats en els Cercles.
- ▶ Malgrat que el nombre d'accidents laborals per cada 100 treballadors segueix sent alt (17,3), s'ha de valorar positivament el descens en les últimes edicions.
- ▶ Les plantilles compten amb una mitjana de l'12,9% de dones, la meitat que els Mossos d'Esquadra. El percentatge ha augmentat 2 punts percentuals en les 13 edicions considerades.

## ECONOMIA

---

- ▶ La despesa en Policia Local per habitant (89,6€), la més alta dels serveis analitzats als Cercles.
- ▶ El 2020, els ingressos aportats pels usuaris van representar el 21,8% de la despesa corrent del servei, el nivell més baix de la sèrie històrica.
- ▶ El percentatge d'import cobrat de les denúncies municipals de trànsit (58,9%) ve a confirmar l'estabilització d'aquesta dada entorn del 60%.





## 2.7. Quadrants Policials (any 2019)

| AJUNTAMENT            | Quadrant horari   | Tornicitat   | Festivitat caps de setmana   |
|-----------------------|---|--|--|
| Terrassa              | Q3  | Matí de 5:55 A 14:00 hores /<br>Tarda de 13:55 a 22:00 hores /<br>Nit de 21:55 a 6:15 hores / Partit<br>de 8:10 a 13:00 hores i 16:00 a<br>19:15 hores / USOP 18:10 a 3:00<br>hores  | 2 per 1  |
| Sabadell              | 7 per 7: setmana de treball per<br>setmana de festa.<br>8 per 6: vuit dies de treball per 6 dies<br>de festa.   | - Torns fixos de E9 tarda i nit.<br>- Laborables: jornada partida.<br>Festius: intensiu de matí o tarda.<br>- Fixos (matí o tarda) amb 18 dies<br>de flexibilitat horària en què<br>poden treballar en festiu i/o<br>nocturn<br>- Flexible (autocobertura).<br>- Jornada partida | Hi ha personal que treballa<br>caps de setmana alterns (1<br>per 1), i altre que no té<br>festivitat per calendari.  |
| Mataró                | És un quadrant cíclic que es va<br>repetint però amb característiques<br>especials en funció de les unitats.<br>L'ordinari seria de 8 hores diàries<br>amb un cap de setmana de festa<br>alternatiu; en aquest cap de setmana<br>de festa s'afegirien tres dies més per<br>davant o darrera (es canvia<br>semestralment).<br><br>El Policia de Barri fa jornada de 7<br>hores diàries. Treballa un dissabte al<br>mes i fa festa tots els festius i totes<br>les vacances escolars de setmana<br>santa i Nadal. | Torns fixos de matí, tarda i nit i<br>quart tonn (19 a 03 hores).  | Unitats ordinàries de servei<br>de 8 hores, treballen un cap<br>de setmana i l'altra fan festa<br>de forma consecutiva.<br><br>Unitats de policia de barri<br>tenen festa tots els<br>diumenges, dies festius i<br>treballen un dissabte al mes. |
| Sant Cugat del Vallès | Q5  | Torns fixos: 1) Matí de 06:00<br>hores a 14:00 hores 2) Tarda de<br>14:00 hores a 22:00 hores 3) Nit<br>de 22:00 hores a 06:00 hores 4)<br>Partit de 8:30 hores a 13:00<br>hores / de 16:00 hores a 19:30<br>hores.  | 1 per 5  |
| Cornellà de Llobregat | Roda de festivitats que va alternant<br>les festes en una roda de 9 setmanes.   | Hi han tres torns de matí, tarda i<br>nit. A més, hi ha un torn partit<br>dels agents de barri. Hi ha un<br>torn especial de la unitat de<br>Seguretat Ciutadana que fa de<br>dimecres a dissabte de 8 a 4<br>hores de la matinada.  | 2 per 1  |





| AJUNTAMENT                   | Quadrant horari  | Tornicitat  | Festivitat caps de setmana   |
|------------------------------|--|---|--|
| <b>Sant Boi de Llobregat</b> | Torns de 8 hores de matí, tarda i nit en dies laborables i caps de setmana en dos tornos de 12 hores amb 2 caps de setmana de festa i un de treball. Model cíclic que es repeteix cada 21 dies.<br>Juliol i agost tornos de 8 hores de matí, tarda i nit en dies laborables i caps de setmana en dos tornos de 12 hores, amb caps de setmana alternatius de festa. | Tres tornos amb rotació bimensual, de matí, tarda i nit en jornades de 8 hores. El cap de setmana en tornos de 12 hores. Sergents i caporals inicien servei 15 minuts abans de cada torn pel traspàs de novetats, en jornades de 8 hores i 15 minuts (excepte juliol i agost que es realitzen 8 hores). | 2 per 1 (per cada 2 caps de setmana de festa, 1 de treball), excepte juliol i agost que la cadència és 1 per 1 (un cap de setmana de festa, 1 de treball).   |
| <b>Manresa</b>               | Torns de matí, tarda i nit, de dilluns a divendres. Caps de setmana: dos tornos de 12 hores de 6 a 18 hores i de 18 a 6 hores.   | Torns rotatius de matí, tarda i nit.  | 3 per 1  |
| <b>Castelldefels</b>         | Amb caràcter general fan el model Q2 (a excepció del període estival que fan el Q1 per 1)  | Rotació en 3 tornos mensuals amb caràcter general, excepte assignacions funcionals específiques per part de la prefectura en dos tornos o un torn.  | Amb caràcter general, treballen 1 cap de setmana sí 1 cap de setmana no. Dels festius anuals oficials, es treballa una mitjana de 7 dies festius oficials per agent, intentant no repetir cada any els mateixos. |
| <b>Vilanova i la Geltrú</b>  | Q6 (cicle de sis setmanes: setmana treball, setmana festa, setmana treball, setmanes reforç, setmana treball, setmana festa).  | Amb caràcter general: 8 hores matí, 8 hores tarda i 8 hores nit.<br>Policia motorista: 8 hores matí i 8 hores tarda.<br>Policia comunitària: Torn partit de dilluns a divendres de 5 hores al matí i 3 hores a la tarda.  | Cap de setmana de treball i cap de setmana de festa (2 per 1).   |
| <b>Viladecans</b>            | Torns de 8 hores de matí, tarda i nit, de dilluns a divendres, i els caps de setmana tornos de 12 hores, amb sistema 3 per 1.  | 3 tornos rotatius de matí, tarda i nit.   | 3 per 1  |
| <b>El Prat de Llobregat</b>  | -  | Matí, tarda i nit rotatiu.  | 2 per 1 excepte en període de vacances (1/06 al 31/08).  |

| AJUNTAMENT                      | Quadrant horari   | Tornicitat   | Festivitat caps de setmana  |
|---------------------------------|---|--|---|
| <b>Granollers</b>               | Torns de 8 hores i 24 minuts, de matí, tarda i nit de dilluns a diumenge (Q3)   | Torn matí, tarda i nit.  | La freqüència de treball durant l'any és de cicles de 3 setmanes naturals (excepte el període de vacances d'estiu, descrit a l'art. 3 d'aquest Annex).<br>Excepcionalment el primer cicle de cada any serà de 2 setmanes, per poder canviar anualment la freqüència dels torns de treball, i d'aquesta manera tots els grups canvien anualment. |
| <b>Mollet del Vallès</b>        | Torns de 8 hores.   | 3 torns rotatius de matí, tarda i nit  | -   |
| <b>Esplugues de Llobregat</b>   | Quadrant anual específic per torns.   | 3 torns (matí, tarda i nit) i 1 torn de matí amb horari de 7 a 14 hores.   | 2 per 1.  |
| <b>Sant Feliu de Llobregat</b>  | Torns de 8 hores (matí, tarda i nit)  | 3 torns fixos  | 3 per 1 (12 hores de treball durant els festius).   |
| <b>Vilafranca del Penedès</b>   | Quadrant propi.   | 3 torns rotatius (matí, tarda i nit).  | 1 per 1.  |
| <b>Igualada</b>                 | Q6 (modificat). Torns de 8 hores de matí, tarda i nit, de dilluns a divendres i caps de setmana torns de 12 hores amb sistema 2 de descans per 1 de treball. Juliol i agost: setmana de treball per setmana de festa amb torns de 12 hores de matí-tarda o tarda-nit. | Torns de matí, tarda i nit. Policia de proximitat: torns de matí i tarda.<br>Sergents: torn de matí amb disponibilitat a la tarda. | Agents: 1 de treball per 2 de festa.<br>Caporals: 1 de treball per 3 de festa.<br>Sergents: 1 de treball per 1 de festa.  |
| <b>Sitges</b>                   | Q5 (rotació de 5 setmanes)  | 3 torns (matí, tarda i nit)  | 3 caps de setmana de treball i 2 caps de setmana de descans.  |
| <b>Sant Vicenç dels Horts</b>   | 1 cap de setmana treballen i 1 tenen festa.   | 3 torns rotatoris cada mes.  | 2 per 1   |
| <b>Sant Andreu de la Barca</b>  | -   | Torn de matí, tarda i nit rotatius, torn de suport i torn partit.  | 1 per 1 (cap de setmana de treball - cap de setmana de festa).  |
| <b>Santa Perpètua de Mogoda</b> | Q5  | 3 torns  | 2 de festa per 1 de treball.  |
| <b>Molins de Rei</b>            | Torns de 8 hores de matí, tarda i nit, de dilluns a divendres, i els caps de setmana torns de 8 hores, amb sistema de 2 per 1.  | Tres torns fixos de matí, tarda i nit.   | 2 per 1 (per cada dos caps de setmana de festa treballen 1).  |
| <b>Castellar del Vallès</b>     | Q3  | Matí, tarda, nit, i cap de setmana de 12 hores.  | 2 per 1.  |







| AJUNTAMENT                | Quadrant horari   | Tornicitat   | Festivitat caps de setmana  |
|---------------------------|---|--|---|
| Olesa de Montserrat       | Q3  | Matí - tarda - nit   | 2 per 1   |
| El Masnou                 | Q4  | Torn matí (M): 6-14 hores, Torn tarda (T): 14-22 hores, Torn nit (N): de 22-6 hores, Torn matí-tarda (MT): de 6 a 18 hores i Torn tarda-nit (TN): de 18 a 6 hores.   | Els components que treballin en torn de matí durant la setmana ho faran en el torn de matí-tarda. Els components que treballin de tarda i nit durant la setmana ho faran en el torn de tarda-nit. Períodes de tres setmanes (3 per 1).  |
| Esparreguera              | Q5: Agent ORD i els agents de recepció de denúncies i caporals / Q10: altres agents excepte reduccions o torn central.  | Matí, tarda i nit - excepte sergents i inspector que fan matí i tarda de dissabte a diumenge.  | Q-10: de 10 setmanes es treballen 4 i es fan 6 de festa.  |
| Manlleu                   | Q5 - 1a setmana matins de 6:00 a 14:15 hores + caps de setmana de 6 a 18 hores, 2a setmana descans, 3a setmana tardes de 14:00 a 22:15, 4a setmana nits 22:00 a 6:15 hores i caps de setmana de 18 a 6 hores, 5a setmana descans.   | Tres torns rotatius: matí, tarda i nit + Polícies de proximitat (de dilluns a divendres) en torn partit matí i tarda   | 3 per 5 (lliuren el 2n, 3r i 5è cap de setmana i el 1r i 4t cap de setmana treballen)   |
| Les Franqueses del Vallès | Q3  | Torn de matí de 6 a 14 hores, tarda de 14 a 22 hores i nit de 22 a 6 hores.  | Q3: les festivitats dels caps de setmana és de 3 per 1 amb torns de 8 hores. Període de vacances d'estiu: 2 per 1 amb torns de 12 hores.  |
| Parets del Vallès         | <p>Hi han 3 escamots que roten cada escamot mensualment en torns de 8 hores; La progressió és mes de tarda matí - nit, a excepció dels caporals en què que la seva rotació mensual es de matí-tarda-nit.</p> <p>Hi ha 3 escamots que treballen els cap de setmana a torns de 12 hores, que es componen de 2 persones de cada escamot del matí, la tarda i la nit, més un caporal. La progressió és: setmana sencera de treball, treballant el cap de setmana torn de 12 hores, setmana de festa sencera, treball 5 dies de dilluns a divendres, realitzant festa el cap de setmana.</p> | La progressió de tornicitat que es canvia cada mes, és tarda-matí-nit, els caporals fan la rotació tarda-nit-matí, en torns de 8 hores de dilluns a divendres, i els dissabtes i diumenges que es treballa es fan dos torns: de 12 hores de 6 a 18 hores en MT o TN. | <p>Per cada cap de setmana treballat en torn de 12 hores, es realitzen dos de seguits de festa. Aquesta progressió es respecta en època de vacances, que es realitza 1ra quinzena i 1ra d'agost, que es el primer torn de vacances, durant la 2ona quinzena d'agost i 1r de setembre que és el 2n torn. La segona quinzena de juliol es treballa doncs es realitza la Festa Major de la població d'estiu.</p> <p>El cap de setmana que manca personal per tal de cobrir en període de vacances, si es que en cal, es realitza amb temps extra de treball.</p> |

INFORME GLOBAL DELS IN-  
DICADORS DE

**GESTIÓ I TRACTAMENT  
DE RESIDUS I  
NETEJA VIÀRIA  
2020**





# INFORME DELS INDICADORS DE GESTIÓ I TRACTAMENT DE RESIDUS I NETEJA VIÀRIA 2020

1. PARTICIPANTS

2. INDICADORS

3. TALLERS PARTICIPATIUS

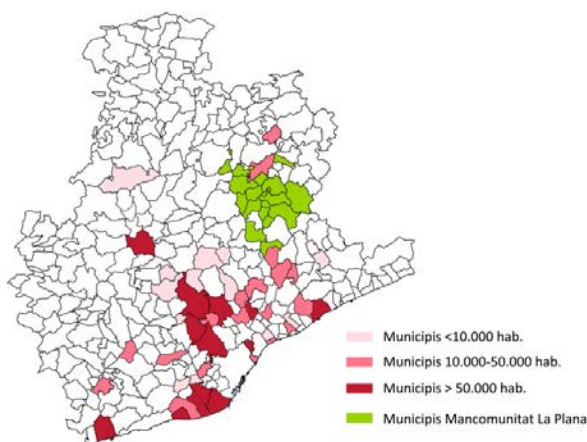






# PARTICIPANTS

49 municipis  
+  
1 mancomunitat  
(14 municipis)



1.929.569 habitants <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Sense comptar la població dels municipis de fora de la província de Barcelona

47% de la població de la província (sense comptar la ciutat de Barcelona)

66% de la població dels municipis de més de 50.000 habitants



| Municipis < 10.000 hab.     | Municipis 10.000-50.000 hab.    | Municipis 50.000-100.000 hab. | Municipis Mancomunitat La Plana |
|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| Gallifa                     | Argentona                       | Castelldefels                 | Aiguafreda                      |
| Matadepera                  | Cardedeu                        | Manresa                       | Balenyà                         |
| Navàs                       | <i>Corbera de Llobregat</i>     | Mataró                        | Brull, El                       |
| Rellinars                   | Les Franqueses del Vallès       | <i>Mollet del Vallès</i>      | Collsuspina                     |
| Sant Llorenç Savall         | <i>La Garriga</i>               | El Prat de Llobregat          | El Figaró                       |
| Santa Coloma de Cervelló    | Gavà                            | Rubí                          | Folgueroles                     |
| Santa Maria de Palautordera | Lliçà d'Amunt                   | Sabadell                      | Malla                           |
| Sentmenat                   | Manlleu                         | Sant Boi de Llobregat         | Muntanyola                      |
| Tiana                       | Montgat                         | Sant Cugat del Vallès         | Sant Martí de Centelles         |
| Torrelles de Llobregat      | <i>Montornès del Vallès</i>     | Santa Coloma de Gramenet      | Santa Eulàlia de Riuprimer      |
| Ullastrell                  | Palau-solità i Plegamans        | Terrassa                      | Seva                            |
| Vacarisses                  | Premià de Dalt                  | <i>Viladecans</i>             | Taradell                        |
| Vilassar de Dalt            | <i>Sant Adrià de Besòs</i>      | Vilanova i la Geltrú          | Tona                            |
|                             | Sant Feliu de Llobregat         |                               |                                 |
|                             | Sant Quirze del Vallès          |                               |                                 |
|                             | <i>Sant Sadurní d'Anoia</i>     |                               |                                 |
|                             | <i>Santa Perpètua de Mogoda</i> |                               |                                 |
|                             | Vic                             |                               |                                 |
|                             | Vilafranca del Penedès          |                               |                                 |

Indicadors d'entorn (mitjanes), 2020:

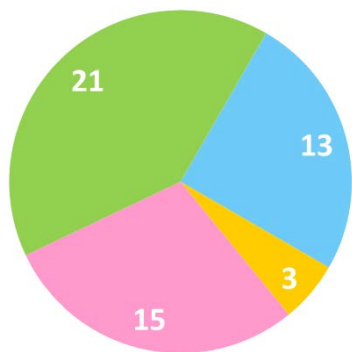
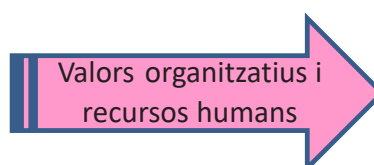
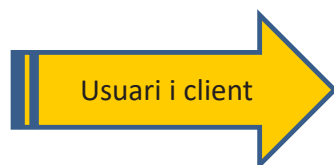
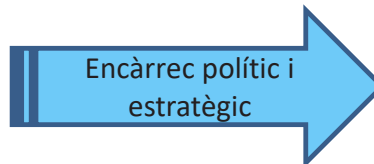
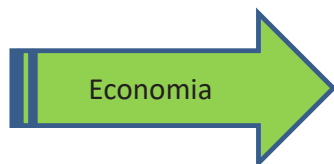
Població – 46.054 habitants

Densitat de població – 1.377 hab/km<sup>2</sup>

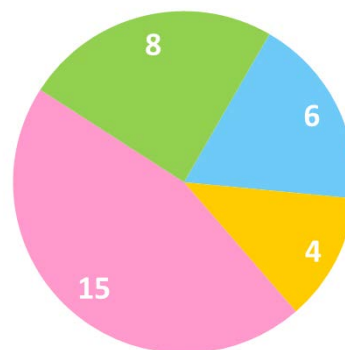
Renda per càpita – 14.596 €

| Municipis fora de la província de Barcelona | Municipis Mancomunitat La Plana fora de la província de Barcelona |
|---|---|
| Figueres                                    | Viladrau  |
| Girona                                      |   |
| Lleida                                      |   |
| Reus  |   |

# INDICADORS



Gestió de residus municipals:  
52 indicadors



Neteja viària:  
33 indicadors

12 indicadors comuns amb 21 serveis municipals analitzats en altres cercles

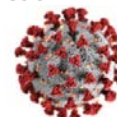


# INTRODUCCIÓ

## COVID

L'any 2020 ha estat marcat per la pandèmia de coronavirus, que ha provocat una crisi sanitària, social i econòmica a nivell mundial.

Els serveis de recollida de residus i neteja viària s'han vist afectats pels confinaments, restriccions, baixes del personal, etc.



Alguns indicadors tenen variacions atribuïbles a aquesta causa, com per exemple la reducció del percentatge de kg de residus comercials recollits per a les fraccions selectives degut al tancament de bars i restaurants (en el cas de la fracció orgànica, el vidre i els envasos) i l'augment de compres per internet (en el cas del paper i cartró). També el percentatge d'hores de baixa s'ha incrementat en 2,07 punts en el cas del servei de recollida de residus (on es treballa en equip), mentre l'augment a neteja viària (on el treball és majoritàriament individual) és de 0,46 punts. Indicadors vinculats a la presencialitat s'han vist afectats, com les hores anuals de formació en recollida de residus (que han passat de 7,17 a 4,79 de mitjana) i la despesa en campanyes de sensibilització que s'ha reduït a 0,42 € per habitant.



## OBJECTIUS 2020 EN GESTIÓ DE RESIDUS



Els objectius en gestió de residus municipals tenen una fita en l'any 2020, tant a nivell català com europeu.

Objectius del **PRECAT-20** (Programa General de Prevenció i Gestió de Residus i Recursos de Catalunya, 2020):

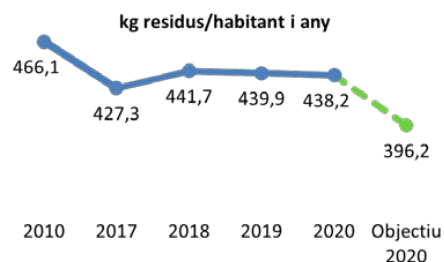
- Reducció del 15% dels residus respecte l'any 2010
- 60% de recollida selectiva dels residus municipals
- Percentatge d'impropis de la fracció orgànica per sota del 10%
- Percentatge d'impropis dels envasos per sota del 25% l'any 2016

Objectius de la **Unió Europea**:

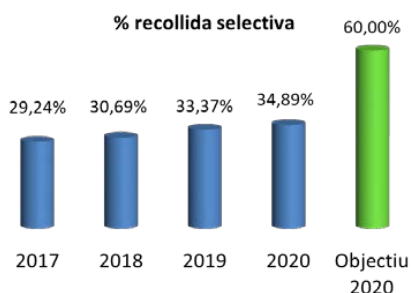
- 50% de reciclatge dels residus municipals

## GESTIÓ DE RESIDUS – ENCÀRREC POLÍTIC

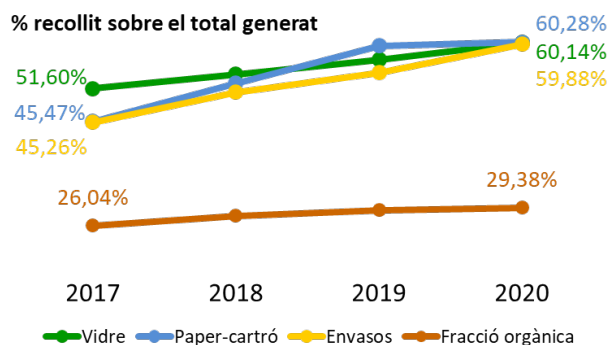
Els kg recollits per habitant i any (incloent deixalleria i no fracció vegetal) s'han reduït un 6,0% respecte l'any 2010, però no s'assoleix l'objectiu de disminució del 15% establert al PRECAT-20



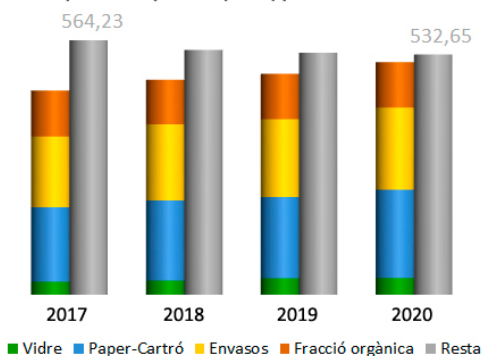
**Tot i haver augmentat** el percentatge de recollida selectiva 5,65 punts els darrers 4 anys, (no inclou materials deixalleria), **queda molt lluny de l'objectiu** del 60% establert per a l'any 2020



El percentatge de recollida selectiva sobre el total generat de les fraccions paper/cartró, vidre i envasos ha **augmentat** els darrers 4 anys fins a situar-se a l'entorn del 60%, mentre la recollida selectiva de la **fracció orgànica** se situa l'any 2020 al **29,38%**



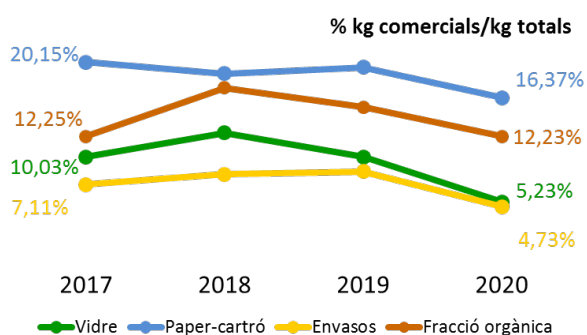
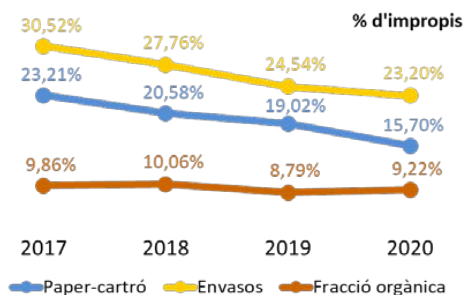
Capacitat disponible (litres) per habitant i mes



Els darrers 4 anys la **capacitat recol·lectora** (en litres per habitant i mes) de les **fraccions reciclables ha anat augmentant** però encara és menor a la de la fracció resta (que s'ha anat reduint)

## GESTIÓ DE RESIDUS – ENCÀRREC POLÍTIC

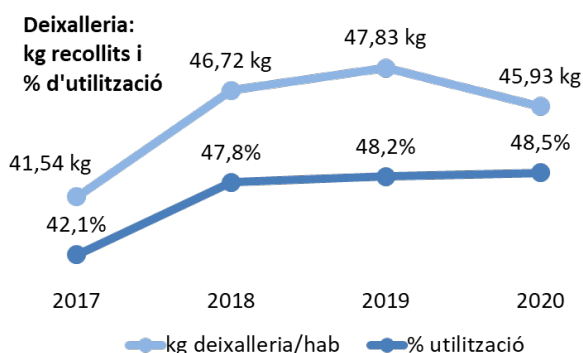
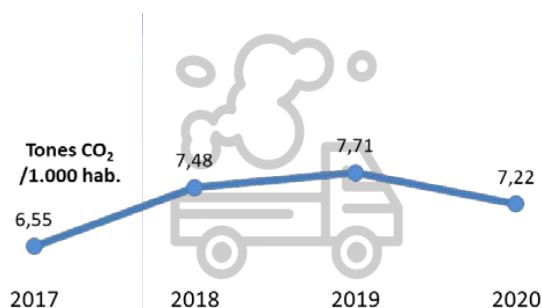
De mitjana, els municipis del cercle **han assolit l'objectiu de qualitat** de la fracció orgànica del PRECAT per a l'any 2020, amb un percentatge d'impropis per sota del 10%. Des de l'any 2019 el percentatge d'impropis dels envasos està per sota del 25% (objectiu establert per a l'any 2016)



Els kg de residus comercials recollits l'any 2020 respecte els kg totals de les quatre fraccions selectives s'han reduït respecte l'any anterior. La causa rau en el fet que els establiments de restauració i el comerç van patir fortes restriccions durant la pandèmia, reduint l'activitat i generant menys residus



Les emissions de gasos d'efecte hivernacle associades al servei de recollida de residus se situen l'any 2020 en 7,22 tones per cada 1.000 habitants, sense poder apreciar una tendència clara els darrers 4 anys



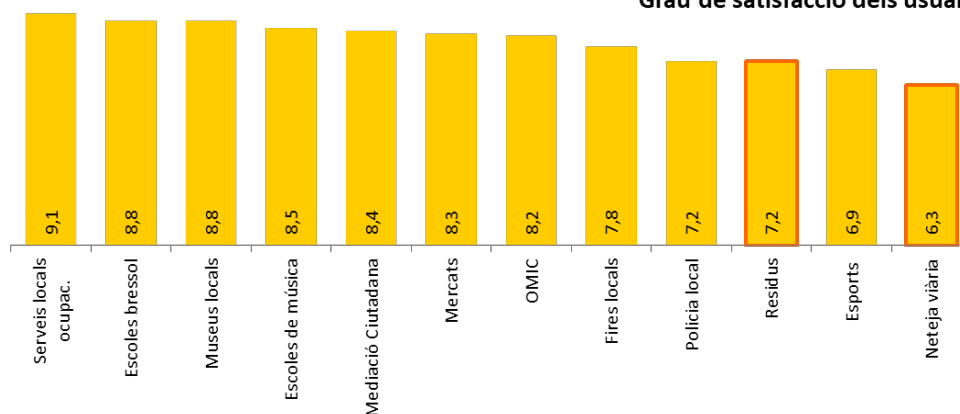
Malgrat que les deixalleries van romandre tancades durant l'estat d'alarma de la pandèmia, s'aprecia que el **percentatge d'utilització s'ha mantingut**. El que s'ha reduït són els quilos de residus aportats per habitant

## GESTIÓ DE RESIDUS – USUARI / CLIENT



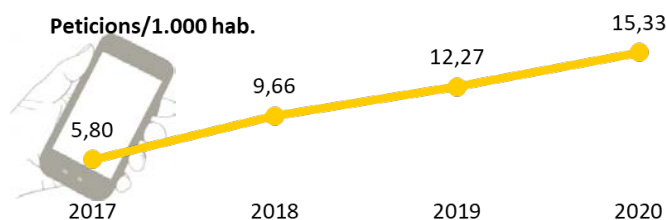
El grau de **satisfacció de la ciutadania** amb el servei de **recollida de residus** és de **7,2** sobre 10, quedant a la part baixa dels serveis analitzats en altres cercles. La **neteja viària** se situa en darrera posició amb un **6,3**

Grau de satisfacció dels usuaris

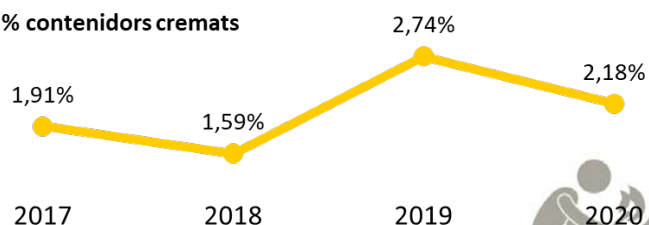


El número de **peticions per cada 1.000 habitants** ha **augmentat** de forma considerable els darrers 4 anys, situant-se en **15,33** l'any 2020.

La implantació de **tecnologies digitals** està ajudant a una comunicació més fluida amb la ciutadania



% contenidors cremats

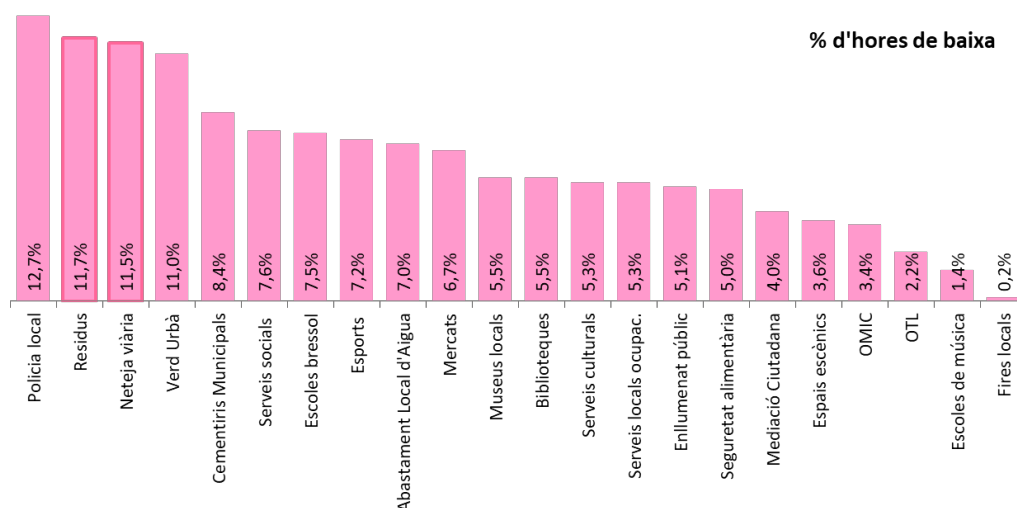


L'any 2020, el percentatge de contenidors **cremats** per actes **vandàlics** s'ha **reduït** en **0,56 punts** respecte el pic que hi va haver l'any 2019

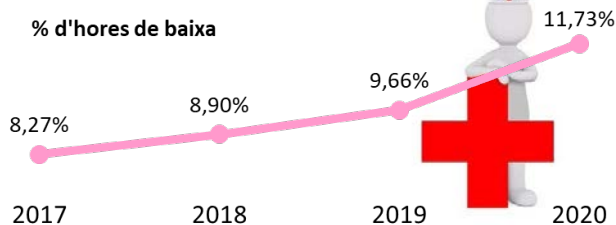


## GESTIÓ DE RESIDUS – VALORS ORGANITZATIUS

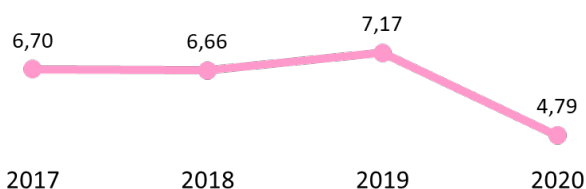
L'any 2020 els serveis de residus i neteja viària són (després de la policia local) els **serveis municipals que presenten un percentatge més elevat d'hores de baixa**, en concret l'11,7% a recollida de residus i l'11,5% a neteja viària



L'any 2020 es pot observar un **augment del percentatge d'hores de baixa** en el servei, possiblement degut als efectes de la pandèmia



**Hores anuals de formació**

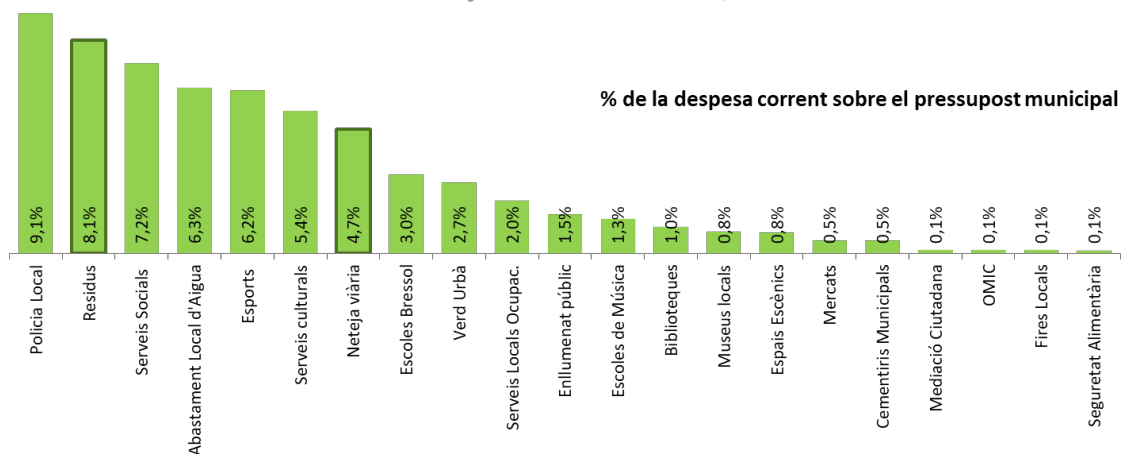


Les **hores anuals de formació s'han reduït** considerablement respecte els anys anteriors, essent l'any 2020 de 4,79 de mitjana

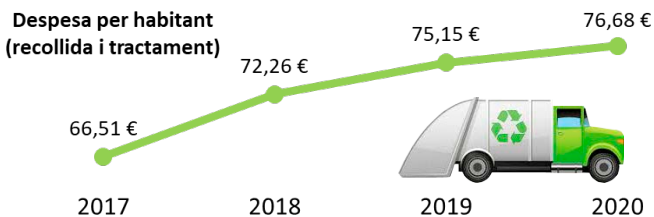


## GESTIÓ DE RESIDUS – ECONOMIA

L'any 2020 el servei de **recollida i tractament de residus** (no inclou servei de deixalleria) va suposar el **8,1%** del **pressupost municipal**, mentre que el servei de **neteja viària** va ser del **4,7%**

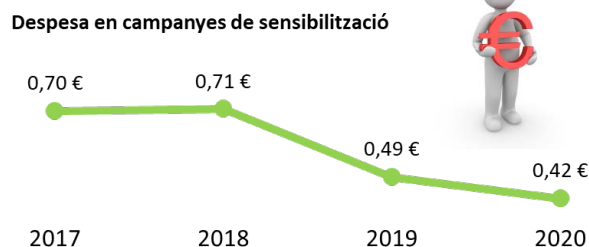


La **despesa per habitant** del servei de **recollida i tractament de residus** (no inclou deixalleria) ha augmentat 10,17 € els darrers 4 anys, situant-se l'any 2020 en 76,68 € per habitant



**Augmenta** els 3 darrers anys el **percentatge d'ingressos per recuperació selectiva** sobre despesa en recollida de residus selectiva, arribant l'any 2020 al 25,15%

Un dels indicadors que s'han vist afectats per la pandèmia ha estat la **despesa en campanyes de sensibilització** per habitant. L'any 2020 va ser de 0,42 €, el més baix dels darrers 4 anys



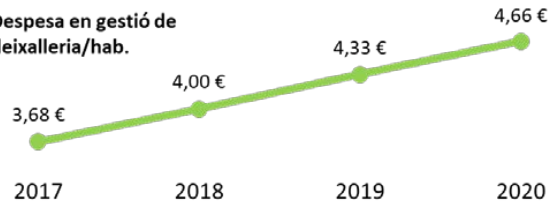


## GESTIÓ DE RESIDUS – ECONOMIA

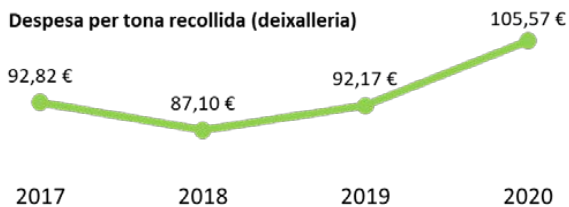
La **despesa en gestió de deixalleria per habitant** ha augmentat 0,98 € els darrers 4 anys, situant-se l'any 2020 en 4,66 €



Despesa en gestió de deixalleria/hab.



Despesa per tona recollida (deixalleria)



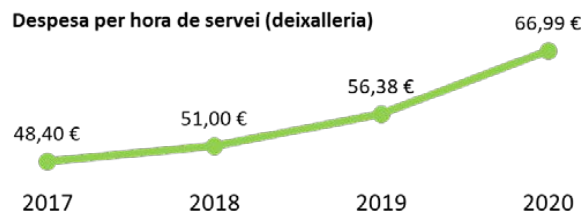
La **despesa per tona de residu gestionat a la deixalleria** ha augmentat els darrers 3 anys, situant-se en 105,57 € l'any 2020



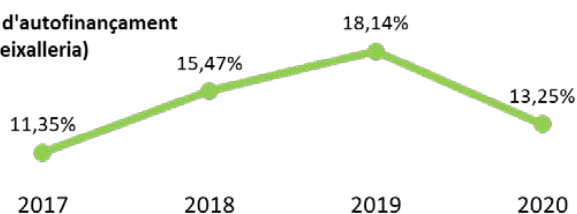
La **despesa per hora de servei de deixalleria** ha augmentat 16,58 € els darrers 4 anys, situant-se l'any 2020 en 66,99 €



Despesa per hora de servei (deixalleria)



% d'autofinançament (deixalleria)



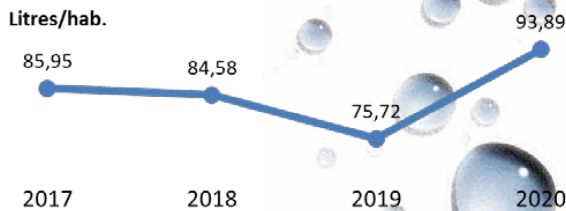
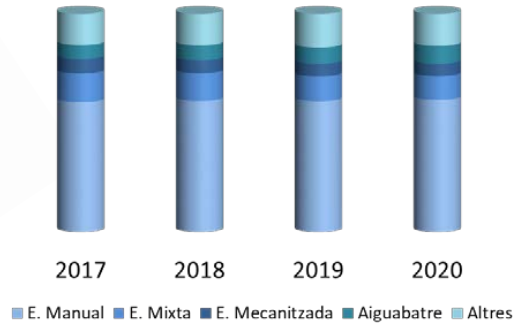
L'any 2020 s'ha reduït el **percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria** (13,25%), trencant la tendència a l'alça dels darrers 3 anys

# NETEJA VIÀRIA- ENCÀRREC POLÍTIC

L'**escombrada manual** és el principal servei de neteja viària, oscil·lant els darrers 4 anys només entre el 59,79% i el 60,48% de les hores totals de servei



Tipologia d'escombrada

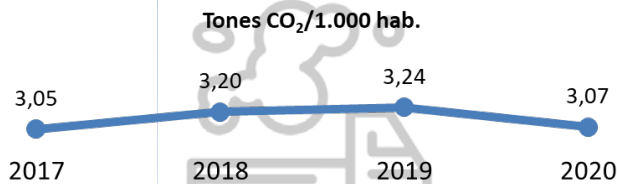
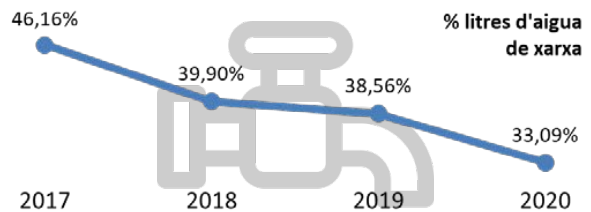


El consum d'aigua per habitant en el servei ha **augmentat el darrer any** (passant de 75,72 a 93,89 litres).

També s'aprecia un lleuger augment de les hores d'aiguabatre (que han passat de ser el 7,49% al 8,32% sobre el total)



Els darrers quatre anys s'aprecia una **reducció del consum de l'aigua de xarxa**, passant del 46,16% del total d'aigua consumida al 33,09%

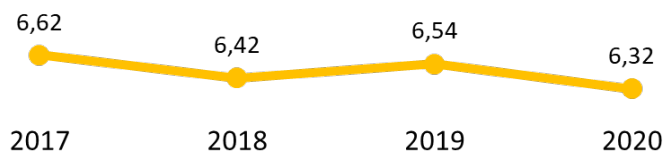


Es mantenen bastant estables les **emissions de gasos d'efecte hivernacle** associades al servei de neteja viària, essent per l'any 2020 de 3,07 tones per cada 1.000 habitants

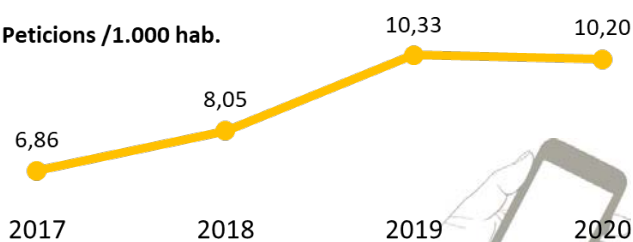
## NETEJA VIÀRIA – USUARI / CLIENT

El grau de satisfacció de la ciutadania amb el servei oscil·la els darrers 4 anys entre el 6,62 i el 6,32 sobre 10

Grau de satisfacció de la ciutadania



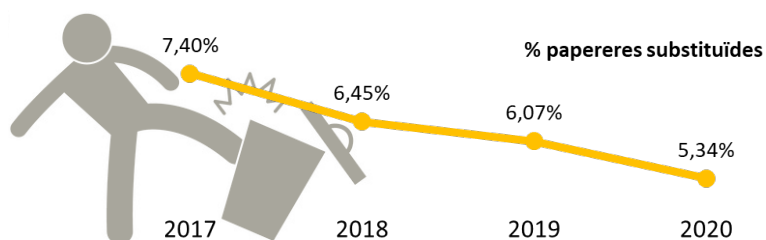
Peticions /1.000 hab.



El número de peticions per cada 1.000 habitants s'ha mantingut respecte la xifra del darrer any, que havia experimentat un augment considerable

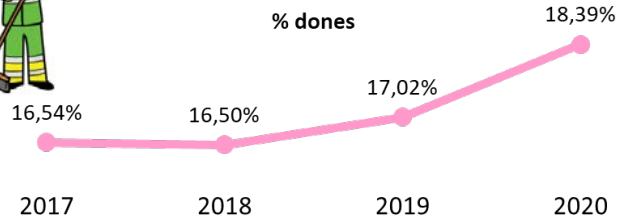


Els darrers 4 anys es redueix en 2,06 punts el percentatge de papereres substituïdes per actes vandàlics

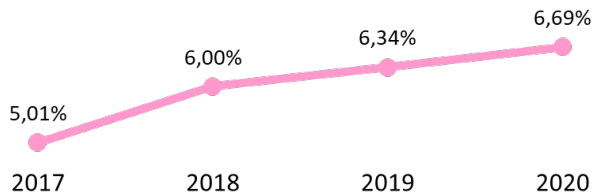


## NETEJA VIÀRIA – VALORS ORGANITZATIUS

Els darrers 4 anys s'observa un augment del percentatge de dones treballadores, essent l'any 2020 el 18,39% del total de treballadors



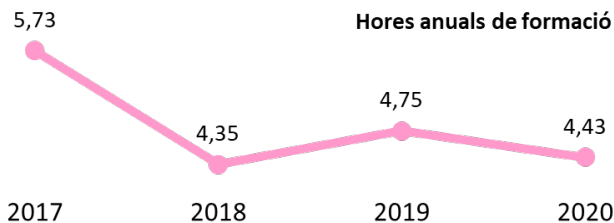
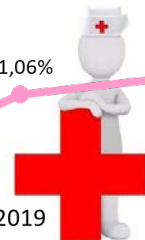
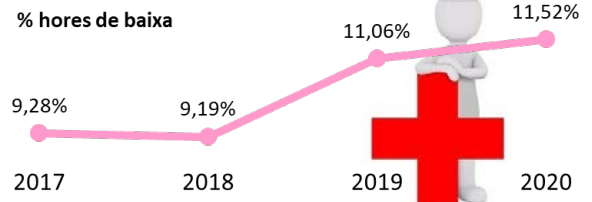
**% treballadors amb contractes bonificats**



El percentatge de treballadors amb contractes bonificats tendeix a l'augment els darrers 4 anys, essent del 6,69% l'any 2020



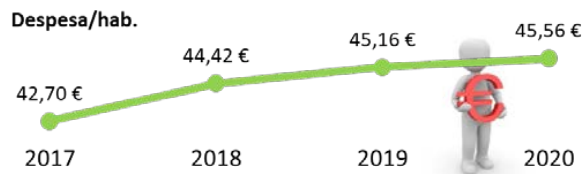
A diferència del servei de recollida de residus, no s'observa un augment considerable el darrer any del percentatge d'hores de baixa i per tant no es pot atribuir una influència clara de la pandèmia en aquest indicador



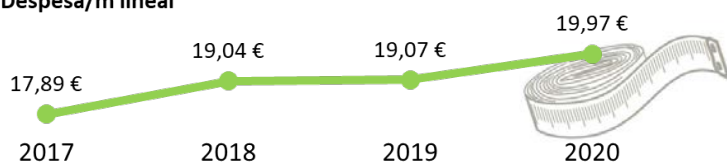
Les hores anuals de formació s'han mantingut baixes com els dos anys anteriors

## NETEJA VIÀRIA – ECONOMIA

La **despesa per habitant** del servei de neteja viària **ha augmentat 2,86 €** els darrers 4 anys

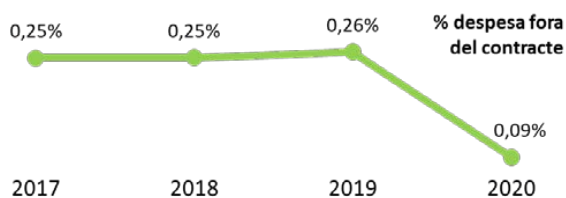


**Despesa/m lineal**



La **despesa per metre lineal** del servei de neteja viària **ha augmentat 2,08 €** els darrers 4 anys

El percentatge de despesa fora del contracte s'ha reduït molt l'any 2020. Aquest sí que és un efecte clarament vinculat a la pandèmia, ja que la majoria de treballs fora de contracte estan associats a esdeveniments que degut a les restriccions no s'han pogut desenvolupar



# TALLERS PARTICIPATIUS

## TALLERS PARTICIPATIUS – CERCLE RESIDUS I NETEJA VIÀRIA

**Data:** 14 de novembre de 2021

**Assistents:** 36 municipis de 50 (72%)

**Format:** telemàtic

Les conclusions més destacades dels participants en cadascun dels tallers es relacionen a continuació.

### Taller 1. NETEJA VIÀRIA. Noves tecnologies i qualitat de la feina dels treballadors

**Assistents:** Les Franqueses del Vallès, Matadepera, Premià de Dalt, Rubí, Sabadell, Sant Adrià de Besòs, Sant Boi de Llobregat, Terrassa, Ullastrell i Vilafranca del Penedès

L'ús de maquinària elèctrica està sotmesa a diversos factors:

- La renovació de la flota està condicionada per la renovació del contracte (els contractes acostumen a ser llargs, 8 o 10 anys).
- La diversitat al mercat de maquinària elèctrica s'ha d'adaptar a les necessitats dels municipis. La utilització d'aquestes pot limitar serveis en capacitat, potència i temps de càrrega, tot i que és positiva, ja que es redueix la generació de soroll produïda en comparació amb els vehicles actuals.

Cada cop es necessiten equips més multidisciplinars, que un mateix vehicle pugui portar diverses opcions de neteja com per exemple equips d'aigua calenta a pressió i altres que facilitin la feina de neteja als operaris del servei.



## TALLERS PARTICIPATIUS

### Taller 2. PORTA A PORTA. Estratègies per a la implantació del pagament per generació i noves fraccions

**Assistents:** Argentona, Cardedeu, La Garriga, Gavà, Lleida, Mancomunitat La Plana, Manlleu, Navàs, Sant Sadurní d'Anoia, Santa Coloma de Cervelló, Santa Maria de Palautordera, Sentmenat, Tiana, Ullastrell i Vacarisses

La majoria dels municipis aposten per:

- Implantar primer la taxa a les activitats comercials i establiments comercials i després als usuaris domèstics.
- Majoritàriament aposten pel pagament per generació en el cas de la fracció resta.

La taxa ha de constar de dues parts:

- Una part fixa en funció de la tipologia i superfície de l'establiment comercial, i en el cas de la domèstica de les persones empadronades a l'habitatge.
- Una part variable en funció del volum dels bujols i freqüència de buidatge de cada una de les fraccions de recollida.

Per aplicar el pagament per generació és imprescindible la utilització de tecnologia per identificar els usuaris. Aquesta ha de tenir la suficient robustesa, ha d'estar homologada i s'ha de tenir la seguretat que s'han registrat totes les lectures.

La recollida de noves fraccions selectives en el porta a porta planteja noves necessitats de camions més versàtils que permetin recollir més fraccions, per evitar fer més rutes de recollida.



## TALLERS PARTICIPATIUS

### Taller 3. CONTENIDORS. Estratègies per a la implantació del pagament per generació i noves fraccions

**Assistents:** Castelldefels, Consorci per a la Gestió dels Residus del Vallès Occidental, Figueres, Lliçà d'Amunt, Manresa, Mollet del Vallès, Montornès del Vallès, Premià de Dalt, Sant Quirze del Vallès, Reus, Rubí, Terrassa, Vic, Vilafranca del Penedès, Viladecans i Vilassar de Dalt.

Els municipis que fan la recollida en contenidors veuen necessari instal·lar sistemes de tancament i control d'usuaris per poder aplicar el pagament per generació, però també s'han de fer controls de la qualitat de les fraccions dipositades a cada contenidor per poder garantir l'aplicació de la taxa.

La implantació del pagament per generació a les activitats comercials i establiments comercials és el pas previ a la implantació en l'àmbit domèstic.

La casuística de cada municipi obliga a definir la possibilitat de desenvolupar tancament de contenidors i sistemes de recollida porta a porta al mateix municipi, previ al pagament per generació.

Per aplicar el pagament per generació és imprescindible la utilització de tecnologia per identificar als usuaris. Aquesta ha de tenir la suficient robustesa, ha d'estar homologada i s'ha de tenir la seguretat que s'han registrat totes les lectures.

Pel que fa a la recollida de noves fraccions, els participants veuen difícil la possibilitat de posar un altre contenidor al carrer i fer noves rutes de recollida.





# INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE EFICIÈNCIA ENERGÈTICA EN L'ENLLUMENAT PÚBLIC 2020



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 2020

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 dotzena edició amb la participació de 39 entitats locals (38 municipis i 1 consell comarcal), i amb una població total de 2.344.405 habitants. Amb relació a l'any passat, el Cercle s'ha enriquit amb les dades de Vilanova del Vallès. Un aspecte destacat ha set l'excepcionalitat derivada del COVID, que ha suposat una dificultat afegida a la disponibilitat i mitjans dels municipis en la recollida de dades. Amb les modificacions indicades, la població participant representa el 60,3% dels habitants dels municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona, amb l'excepció de la Ciutat Comtal.

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.

També es consolida l'assentament de la tecnologia LED i la telegestió a nivell de quadre de maniobra. A més, cada cop s'impulsen més les proves punt a punt, especialment en llocs amb poca utilització (parcs, aparcaments) o de gran consum energètic, com els túnels de grans vies de trànsit. Per una altra banda, la maduresa del reglament de contaminació lumínica Decret 190/2015, donant més cobertura tecnològica i de protecció ambiental, al Reglamento de Eficiencia Energética de Instalaciones de Alumbrado Exterior (Real Decret 1890/2008).

Altres preocupacions es recullen dels tallers d'altres anys, i de les diferents formes de gestió: dificultat en la gestió i en la finalització dels concursos públics relacionats amb el sector, necessitat d'un nivell d'especialització concret per a l'elaboració de plecs de condicions, aprofitament dels sistemes de telegestió, l'incipient presència de l' IoT, etc. Aquest any no es desenvoluparà la sessió de taller en format telemàtic degut a la crisi sanitària de la COVID-19 i per afavorir l'assistència dels representats dels municipis.

Com en edicions anteriors, 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.

Les xifres extretes i analitzades en aquest informe han estat comparades amb xifres d'altres entorns. En concret s'han comparat amb les dades de:

- ▶ La *Memòria d'avaluació de l'impacte de la proposta de reglament de desplegament de la Llei 6/2001, d'ordenació ambiental de l'enllumenament per a la protecció del medi nocturn*. Datat al 23 de maig de 2014 i a partir d'ara: "Document de referència a Catalunya-2014".
- ▶ El *'Inventario, consumo de energía y potencial de ahorro del alumbrado exterior municipal en España*. Datat al 2017 i a partir d'ara: "Document de referència a Espanya- 2017". Tot i que la majoria de dades són de l'any 2015. Aquest document, de gran interès, no s'ha actualitzat en els últims 3 anys.
- ▶ Tesis doctoral: *Variación espacial, temporal y espectral de la contaminación lumínica y sus Fuentes: Metodología y resultados*. Datada al juliol de 2015 i realitzada per Alejandro Sánchez-de-Miguel de la Universidad Complutense de Madrid. A partir d'ara "Document de referència a Europa- 2014".



Aquest any no hi ha modificacions al quadre d'indicadors. L'any 2020 ha estat marcat per la incidència de la pandèmia del Covid-19 i les restriccions vinculades. Tot i això als valors registrats no han tingut una modificació a tenir en compte per aquesta circumstància.

A continuació, l'informe presenta un resum dels resultats obtinguts en el Cercle d'anàlisi de les dades de l'any 2020.

| Participant                  | Població 2020    | Nombre de làmpades 2020 |
|------------------------------|------------------|-------------------------|
| Argentona                    | 12.564           | 3.315                   |
| Badalona                     | 223.166          | 27.321                  |
| Canet de Mar                 | 14.865           | 2.769                   |
| Canovelles                   | 16.829           | 2.922                   |
| Consell Comarcal d'Osona     | 7.471            | 2.999                   |
| Figueres                     | 47.235           | 7.821                   |
| Franqueses del Vallès (Les)  | 20.364           | 5.299                   |
| Granollers                   | 62.419           | 11.933                  |
| Hospitalet de Llobregat (L') | 269.382          | 22.963                  |
| Igualada                     | 40.742           | 8.859                   |
| Lleida                       | 140.403          | 25.705                  |
| Malgrat de Mar               | 18.772           | 4.065                   |
| Manresa                      | 78.245           | 10.689                  |
| Mataró                       | 129.661          | 16.209                  |
| Mollet del Vallès            | 51.600           | 7.051                   |
| Montgat                      | 12.200           | 2.735                   |
| Montmeló                     | 8.748            | 2.399                   |
| Olivella                     | 3.935            | 2.092                   |
| Polinyà                      | 8.504            | 2.124                   |
| Prat de Llobregat (El)       | 65.385           | 10.979                  |
| Premià de Mar                | 28.531           | 3.535                   |
| Pineda de Mar                | 27.984           | 5.124                   |
| Rubí                         | 78.591           | 13.367                  |
| Sabadell                     | 216.520          | 30.064                  |
| Sant Boi de Llobregat        | 84.500           | 11.119                  |
| Sant Cugat del Vallès        | 92.977           | 20.111                  |
| Sant Feliu de Llobregat      | 45.467           | 5.711                   |
| Sant Fruitós de Bages        | 8.837            | 2.980                   |
| Sant Quirze del Vallès       | 20.195           | 5.758                   |
| Santa Coloma de Gramenet     | 120.443          | 8.705                   |
| Teià                         | 6.397            | 2.469                   |
| Terrassa                     | 223.627          | 28.891                  |
| Vacarisses                   | 6.832            | 3.046                   |
| Viladecavalls                | 7.545            | 2.530                   |
| Vilanova del Vallès(*)       | 5.503            | 2.459                   |
| Vilanova i la Geltrú         | 67.733           | 10.590                  |
| Vilafranca del Penedès       | 40.154           | 7.484                   |
| Vilassar de Dalt             | 9.072            | 2.455                   |
| Vilassar de Mar              | 21.035           | 4.124                   |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>2.344.405</b> | <b>350.771</b>          |

Taula 1 Llistat de municipis participants.

Nota 1: \* Nova incorporació al Cercle respecte a l'any anterior.

Nota 2: 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.

### SERVEI LUMÍNIC

En aquest vector, s'analitza la forma en que 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 lx o cd/m<sup>2</sup>, 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, necessari un anàlisi amb més detall de cadascuna de les casuístiques municipals, segons plans directors d'enllumenat, auditories energètiques, projectes executius, etc.

Tot i això, hi ha disponibles una sèrie d'indicadors, que poden indicar tendències i comportaments:

| INDICADORS DE SERVEI LUMÍNIC   | Any  | Total   |
|--|------|---------|
| % de lúmens instal·lats de llum blanca   | 2020 | 36,2%   |
|  | 2019 | 33,1%   |
|  | 2018 | 25,4%   |
| lx mitjos estimats de superfície il·luminada   | 2020 | 10,4 lx |
|  | 2019 | 9,6 lx  |
|  | 2018 | 10,6 lx |
| % de làmpades foses respecte al nombre total de làmpades                               | 2020 | 6,1%    |
|  | 2019 | 7,2%    |
|  | 2018 | 6,2 %   |
| Nombre total d'avaries per cada 1.000 làmpades   | 2020 | 119     |
|  | 2019 | 130     |
|  | 2018 | 109     |
| % d'avaries (que efectuen els ciutadans) per avaria respecte al nombre total d'avaries | 2020 | 23,2 %  |
|  | 2019 | 19,1 %  |
|  | 2018 | 18,1 %  |
| % d'avaries que es reparen en menys de 24 hores respecte al nombre total d'avaries     | 2020 | 70,3 %  |
|  | 2019 | 75,3 %  |
|  | 2018 | 71,4 %  |

Taula 2 Indicadors de servei lumínic.



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 dels lúmens útils calculats en funció del tipus de làmpada i lluminària amb un factor de manteniment del 0,8, i la superfície il·luminada.

**10,4**  
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 normalment entre 4,5-22,5 lx.

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 20 lx o 22,5 lx. El nivell de 10,4 lx de mitja indica que els nivells tendeixen a ser considerats com a mitjos o reduïts.

Per veure-ho gràficament i si agafem la classificació dels Plans de Mobilitat Urbana (on es classifiquin els carrers en "vertebrals", "articuladors" i "veïnals", en funció del seu ús i intensitat), i relacionats amb una teòrica classe d'enllumenat segons el RD1890/2008, tenim:

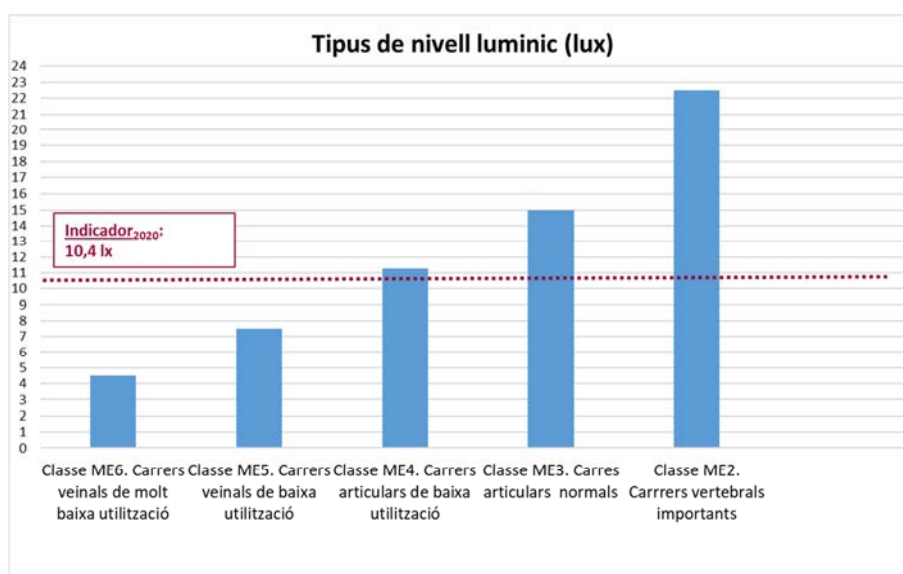


Figura 1 Nivells lumínics de referència i el calculat resultant.

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 36,2 % dels lúmens instal·lats són de llum blanca. Aquest percentatge 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.

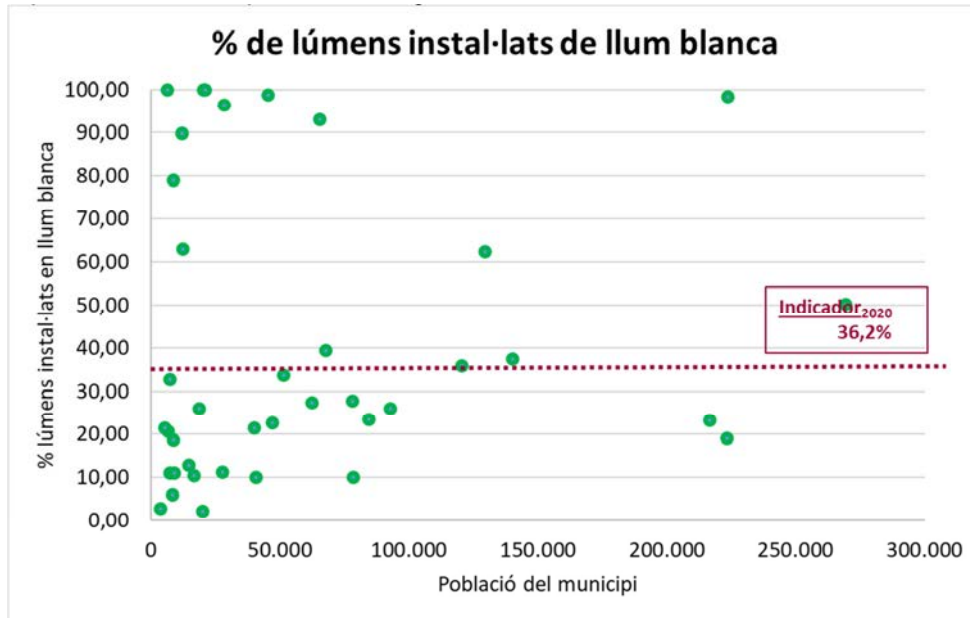


Figura 2 Percentatge de lúmens amb llum blanca en funció de la mida del municipi.

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 2020 s'ha obtingut un valor mitjà del 6,1%, lleugerament inferior respecte l'any passat, el que permet concloure una dinàmica estable durant els darrers anys. S'observa certa estabilitat.

## 119

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 119 avaries, també amb una reducció important respecte a l'any anterior.

Les poblacions de menys de 60.000 habitants tenen una mitjana de 88,7 avaries per cada 1.000 làmpades, mentre que les poblacions de més de 60.000 habitants tenen una mitjana de 130,9 avaries per cada 1.000 làmpades. Per tant, l'increment és detecta clarament a les grans concentracions urbanes.

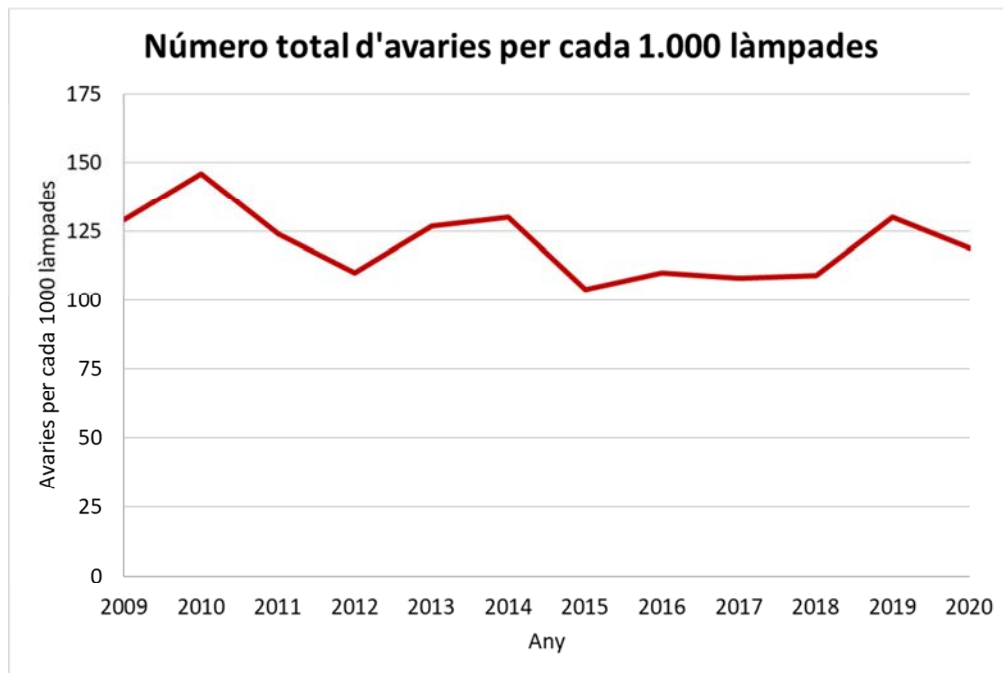


Figura 3 Evolució de les avaries per cada 1000 làmpades els últims anys.



Amb altres indicadors d'avaries, i pel que fa referència a la intervenció o relació directa del ciutadà, tenim:

**70%**  
Avaries resoltes  
en menys de 24  
hores.

La majoria de les avaries tendeixen a ser resoltes en menys de 24 hores. El valor mitjà ha baixat en 5 unitats percentuals respecte a l'any 2019, i s'ha quedat en valor mitjà del 70%. Cal dir que amb aquests números, i en visió inversa, hi ha un 30% de les avaries que triga més de 24 hores en resoldre's, i per tant que el ciutadà resta sense servei a la nit.

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.

**23,2%**  
% avisos que  
efectuen els  
ciutadans

De totes les avaries, un 23,2% 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 l'any passat, però amb tendència a l'alça.

## INFRAESTRUCTURA I TECNOLOGIA

En l'apartat d'infraestructura i tecnologia, es treballa en determinar la forma en que 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 mitjana 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) | 2020 | 92    |
|  | 2019 | 101   |
|  | 2018 | 106   |
| Lúmens totals instal·lats respecte la potència instal·lada                                     | 2020 | 92    |
|  | 2019 | 81    |
|  | 2018 | 84    |

Taula 3 Densitat de potència i eficàcia mitja instal·lada.

**92 W**  
de potència  
per làmpada

Hi ha una clara tendència a la disminució de la densitat de potència instal·lada, que va de la mà de mesures d'eficiència energètica que es poden veure també en altres indicadors.

**92 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 92 lúmens nominals/W instal·lat.



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       | 91,6  |
|  | -60 mil       | 92,1  |
| Lúmens totals instal·lats respecte la potència instal·lada                                     | +60 mil       | 92,3  |
|  | -60 mil       | 91,3  |

Taula 4 Densitat de potència i eficàcia mitja instal·lada segons la mida del municipi.

Si ara analitzem aquests valors en altres zones de referència, tenim, segons els documents de referència:

|                | Potència instal·lada per làmpada (W/làmp) |
|----------------|---|
| Cercles 2020   | 92  |
| Catalunya 2014 | 141                                       |
| Espanya 2017   | 156                                       |
| Europa 2007    | 107                                       |

Taula 5 Comparació de potència instal·lada per làmpada en diferents territoris.

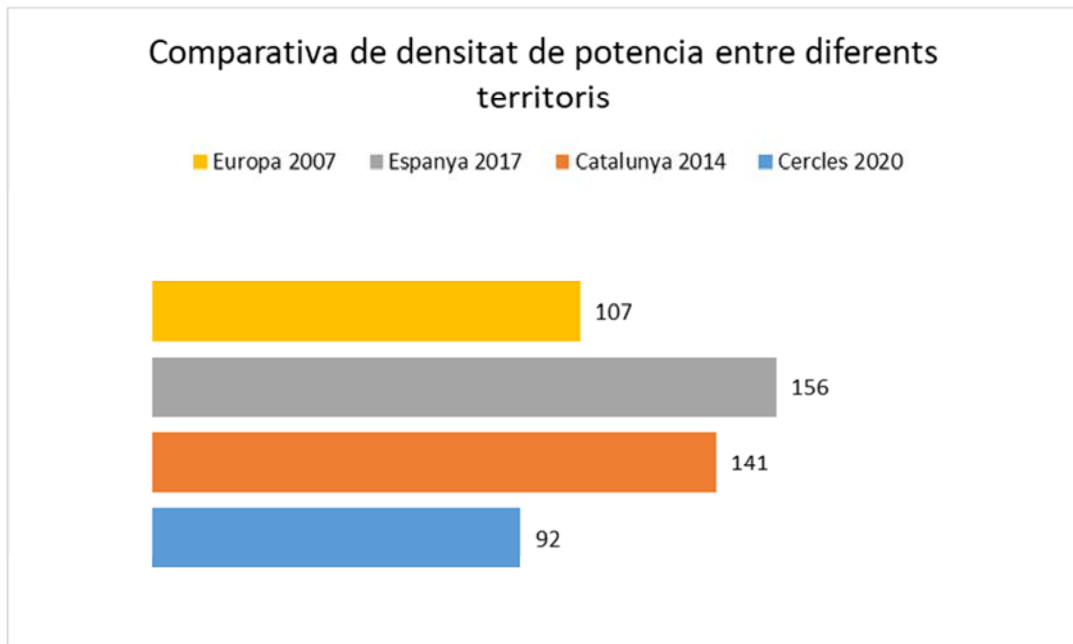


Figura 4 Densitat de potència entre diferents territoris.

Podem observar que la densitat de potència per punt de llum a la mostra de Cercles és un 41% inferior a la dada d'Espanya, i un 35% inferior a la globalitat de Catalunya. També és un 14% inferior amb la mitjana dels països europeus, a l'any 2007. Per tant, s'ha trigat a assolir un escenari d'eficiència energètica millor a Europa fa més de 10 anys.



Sobre l'eficàcia mitja 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's d'alta eficiència, hi ha una potencial millora.

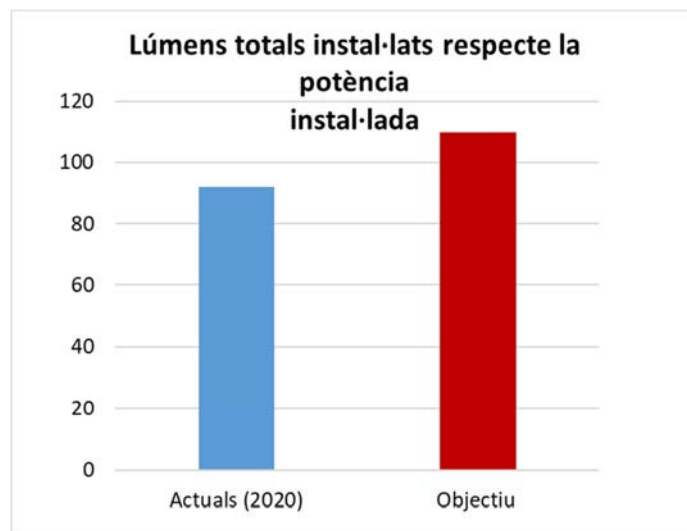


Figura 5 Eficàcia actual comparada amb la màxima teòrica estimada.

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 | 2020 | 1,8 %            | 10,0 %     | 4,2 %               | 49,0 %                       | 23,7 %        | 10,8 %        | 0,6 %           |
|   | 2019 | 1,9 %            | 11,6 %     | 5,4 %               | 50,1 %                       | 19,3 %        | 10,5 %        | 1,3 %           |
|   | 2018 | 2,5 %            | 12,4 %     | 6,1 %               | 55,7 %                       | 11,0 %        | 10,6 %        | 1,7 %           |

Taula 6 Tipologia de làmpades.

Tot i que encara resta instal·lat un 1,8% de làmpades de vapor de mercuri, els municipis les van substituir per tecnologies més eficients a mesura que es van renovant les instal·lacions. 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.

**49%**  
de làmpades  
són vapor sodi  
a alta pressió

La majoria de làmpades instal·lades són de vapor de sodi d'alta pressió, amb un percentatge del 49 %.

S'observa que la implantació del LED com a tecnologia d'enllumenat augmenta cada any, tot i que molt més lentament del que teòricament s'hauria d'esperar. En els darrers anys s'estan duent a terme reformes integrals que ajudaran, amb el temps, a observar si aquesta tecnologia es pot considerar com a madura i amb bones garanties de funcionament en tota la vida útil comercial oferta pels fabricants.

**34,5%**  
de làmpades  
són LED

El % de làmpades LED ha crescut respecte l'any passat, i cada cop amb més rapidesa. Ara ja suposa el 34,5% del total de la mostra analitzada. És una tendència que s'està consolidant, amb la implantació de làmpades de temperatura de color càlida.



La millora de les prestacions de les làmpades que generen llum blanca (LED, 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.

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 | 2020 | 27,1 %       | 1,5 %       | 9,1 %                | 20,1 %                    | 10,1 %                       | 32,1 %          |
|  | 2019 | 24,6 %       | 1,5 %       | 8,8 %                | 16,0 %                    | 5,8 %                        | 38,5 %          |
|  | 2018 | 26,2 %       | 1,3 %       | 19,3 %               | 13,1 %                    | 6,2 %                        | 34,0 %          |

Taula 7 Tipologia de sistemes de reducció de nivell.

| INDICADOR (II)   | Any  | Total  |
|--|------|--------|
| Percentatge de potència instal·lada amb sistema de telegestió respecte a la potència total instal·lada | 2020 | 49,8 % |
|  | 2019 | 38,8 % |
|  | 2018 | 44,5 % |

Taula 8 Gestió de l'encesa i control.

**32,1%**  
de potència  
sense regulació

Analitzant la tecnologia de la gestió del servei a les necessitats en cada moment de la nit, i la seva adequació a les necessitats en cada moment, els indicadors mostren una tendència estable en general. Aquest any hi ha hagut un augment en aquest tipus d'indicador.

Els sistemes sense regulació mostren una tendència de reducció. En alguns casos s'han detectat noves instal·lacions amb potències molt reduïdes (lluminàries LED, per exemple, o halogenurs metàl·lics ceràmics), on la relació de viabilitat econòmica i servei lumínic, ha desestimat la presència de sistemes de regulació. Tot i això, la seva obligatorietat reglamentària, i la disminució de Gasos d'Efecte Hivernacle, fa que sigui necessari estudiar aquest factor.

**49,8%**  
de potència  
amb telegestió

Els sistemes de telegestió s'han incrementat, fins al 49,8% a l'any 2020, i es considera una tecnologia madura, en 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 a de l'edició passada. Això és totalment coherent, doncs 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)  | 2020 | 17,3   |
|  | 2019 | 18,3   |
|  | 2018 | 17,8   |
| Vida mitjana de les lluminàries (anys)   | 2020 | 10,1   |
|  | 2019 | 11,7   |
|  | 2018 | 13,5   |
| % restant de valor patrimonial de les instal·lacions                                     | 2020 | 53,0 % |
|  | 2019 | 47,0 % |
|  | 2018 | 47,0 % |
| % Inspeccions periòdiques obligatòries desfavorables respecte al nombre total de quadres | 2020 | 43,7 % |
|  | 2019 | 49,5 % |
|  | 2018 | 50,1 % |

Taula 9 Indicadors sobre l'actualització i estat de les instal·lacions.

**17,3 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.

# 10,1 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'envel·liment. 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.

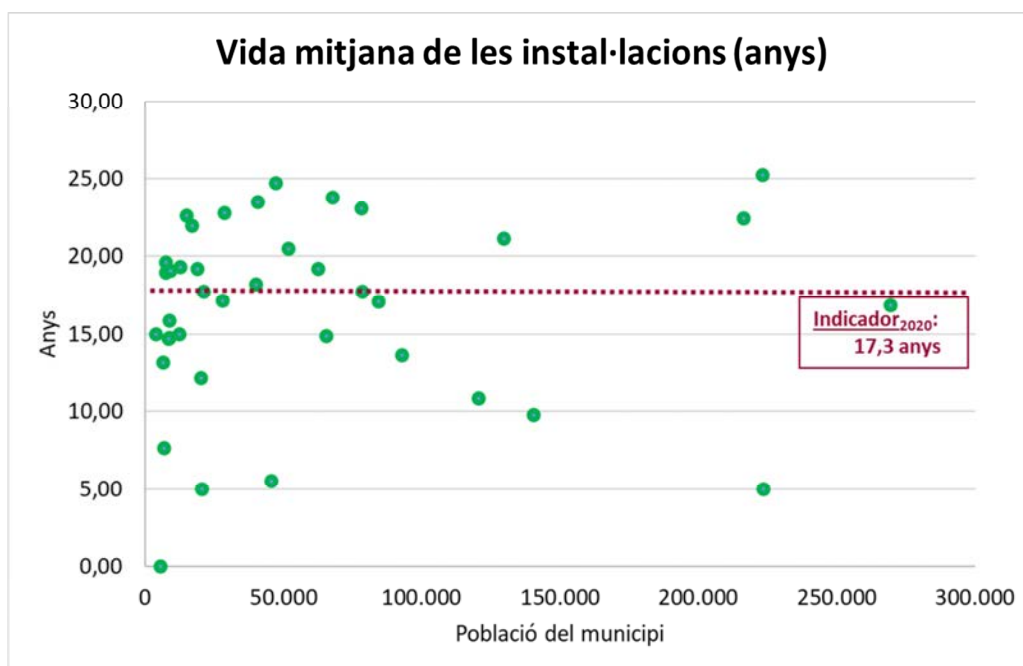


Figura 6 Vida mitjana de les instal·lacions, en anys.

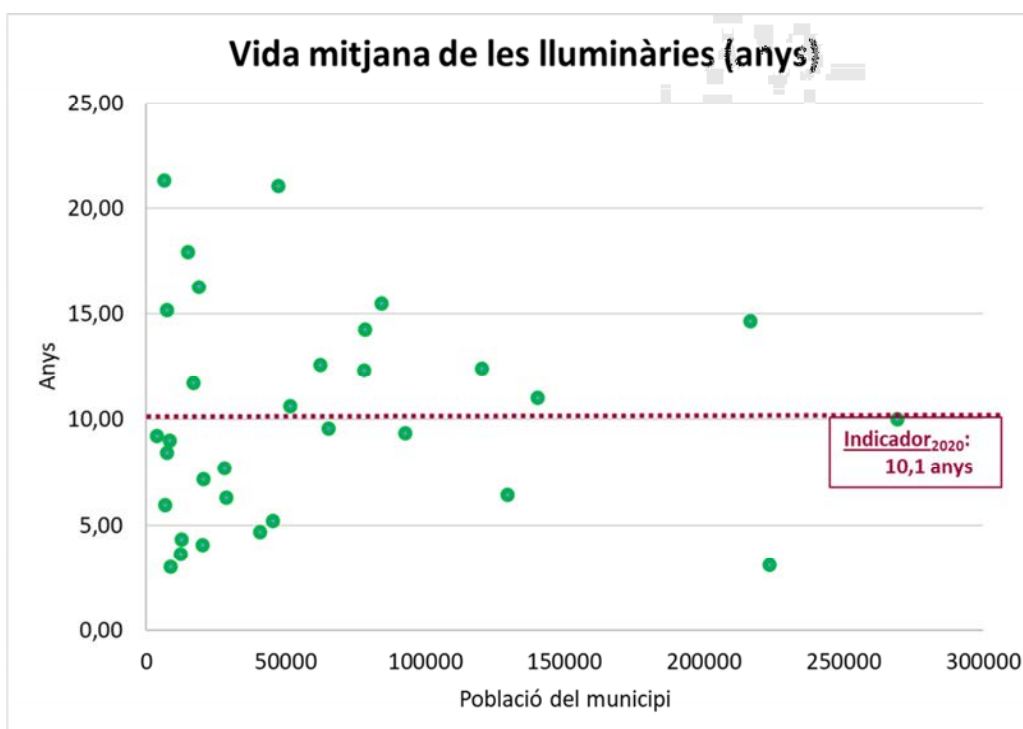


Figura 7 Vida mitjana de les lluminàries, en anys.



A les gràfiques es pot observar una concentració de punts de vida de les instal·lacions i les lluminàries entre els 10 i els 20 anys (de mitjana per municipi). Però sobretot es pot veure que la vida de les lluminàries es concentra sota dels 15 anys i la de les instal·lacions principalment per sobre d'aquest valor. Aquest fet posa de manifest una activitat de renovació orientada a les lluminàries principalment, 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 els recursos necessaris. 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 sota de la meitat (valor patrimonial de 53,0 %).

**43,7%**  
 Inspeccions  
 periòdiques no  
 favorables

Les inspeccions periòdiques desfavorables s'han mantingut per sota del 50%: la seva mitjana està en el 43,7%. 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 una mica més 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.

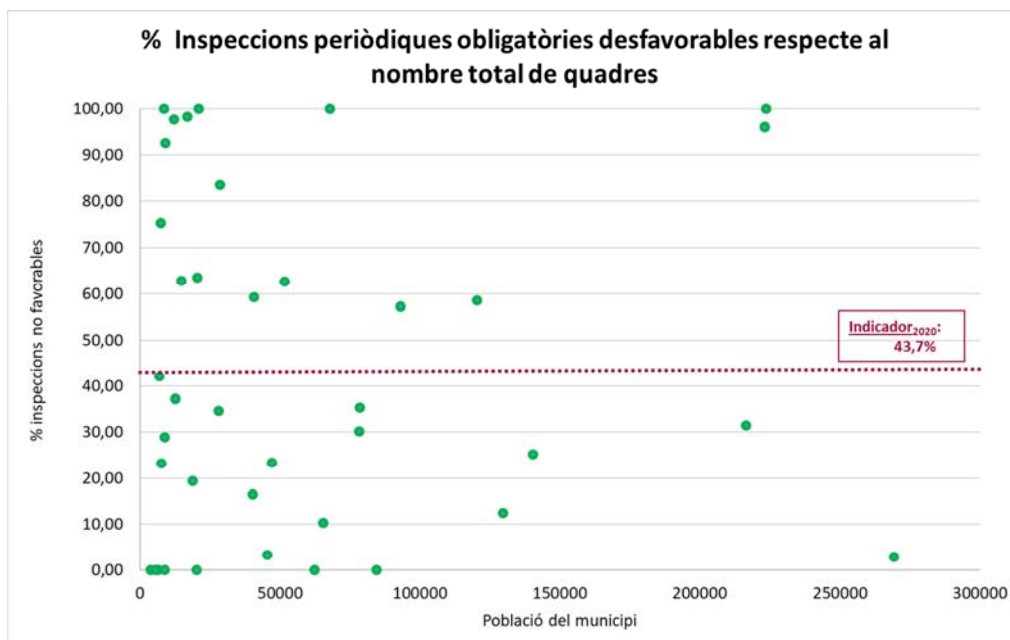


Figura 8 Inspeccions no favorables en funció de la mida del municipi.



## 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 gestió del servei es porta, en la mostra d'anàlisi, de forma general mitjançant una gestió directa per al subministrament d'energia elèctrica (amb un 70,6% del total), i indirecta pel manteniment (un 86,1% 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) | 2020 | 1,6     |
|   | 2019 | 1,6     |
|   | 2018 | 1,5     |
| Preu mitjà del subministrament elèctric (€/kWh)   | 2020 | 0,15212 |
|   | 2019 | 0,15412 |
|   | 2018 | 0,14377 |
| Percentatge de quadres amb subministrament elèctric al mercat lliure                      | 2020 | 93,9 %  |
|   | 2019 | 89,4 %  |
|   | 2018 | 93,9 %  |

Taula 10 . Indicadors de consum energètic i contractació.

En relació a la potència contractada respecte a la potència instal·lada, la mitjana dels municipis és d'1,6, pràcticament idèntic al dels anys anteriors. 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.

A l'observar la forma d'adquirir l'energia, s'observa una tendència a augmentar el percentatge de quadres amb subministrament elèctric al mercat lliure. Actualment, un 94% dels municipis del Cercles tenen tots els subministraments elèctrics al mercat lliure, i una tendència a l'alça. Tot i això, analitzant els preus pagats per kWh, la compra de l'energia en el mercat lliure no és actualment garantia d'aconseguir els millors preus, i el ratis de €/kWh han pujat respecte dels últims anys.

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  | 2020 | 1.201 |
|  | 2019 | 1.167 |
|  | 2018 | 1.275 |
| Despesa corrent del manteniment del servei d'enllumenat públic respecte al nombre total de làmpades (€/nre. làmpades)                    | 2020 | 40,7  |
|  | 2019 | 42,3  |
|  | 2018 | 42,9  |
| Despesa corrent del subministrament d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte al nombre total de làmpades (€/nre. làmpades) | 2020 | 50    |
|  | 2019 | 55    |
|  | 2018 | 55    |
| Despesa corrent del servei d'enllumenat públic (subministrament + manteniment) respecte al nombre total de làmpades (€/nre. làmpades)    | 2020 | 94    |
|  | 2019 | 99    |
|  | 2018 | 100   |

Taula 11 Despesa corrent i estructura per làmpades en servei.

Es pot observar una pujada de la càrrega de feina dels treballadors del servei, que per una altra banda no es reflecteix respecte a les avaries ocorregudes aquest any.

**1.201**  
làmpades per  
treballador

El nombre de làmpades per treballador s'ha estabilitzat i actualment es situa en 1.201 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:  
**94**  
€/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. En els darrers anys ha disminuït la despesa corrent del servei d'enllumenat, tot i que és bastant semblant a la de l'any anterior tendeix cap a la baixa.

Els costos unitaris de subministrament elèctric en tots els municipis es troben per sobre dels costos de manteniment, sent de mitjana el 41% el cost de manteniment i el 50% el cost de consum d'electricitat. En valor absolut s'ha reduït, però conserven una relació molt semblant en valor relatiu a la seva despesa.

La despesa corrent del manteniment del servei d'enllumenat públic respecte al nombre total de làmpades és pràcticament la mateixa per a les poblacions de més de 60.000 habitants i les de menys de 60.000 habitants: 37,5 €/ i 41,9 €/làmpada respectivament.

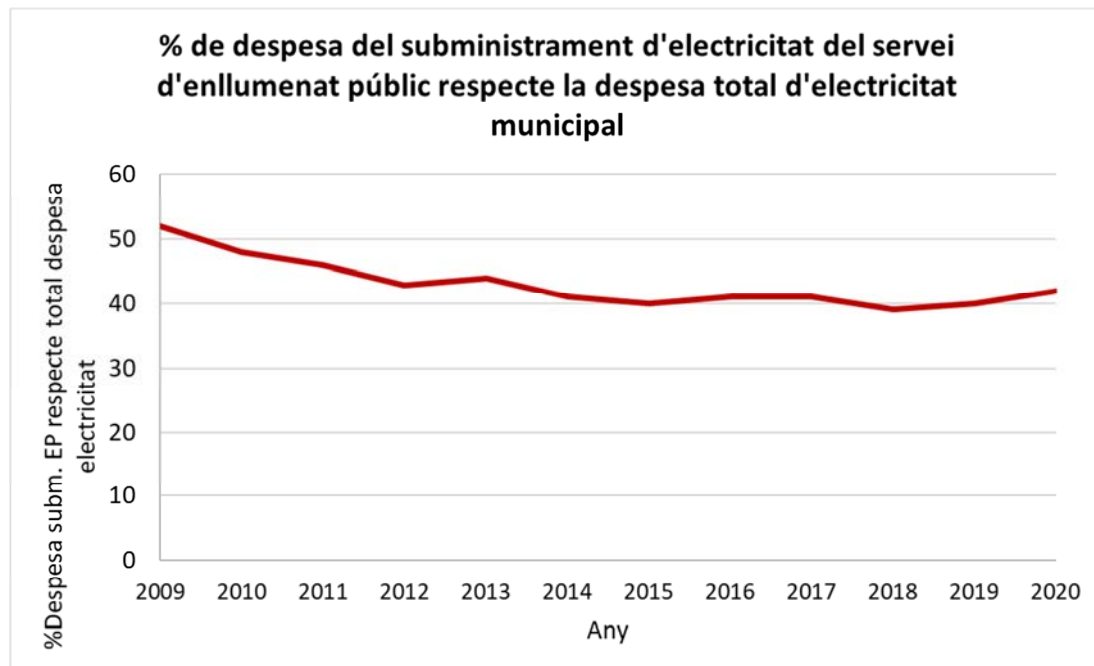


Figura 9 % de despesa del subministrament d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte a la despesa total de l'electricitat municipal, en els últims anys.

Com es pot veure en la figura anterior, hi ha la tendència a reduir la proporció de despesa energètica de l'enllumenat. Sembla que el punt d'equilibri està al voltant del 40%. 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  | <b>41,9</b> |
|  | -60.000  | <b>37,5</b> |
| Despesa corrent del subministrament d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte al nombre total de làmpades (€/nº làmpades) | +60.000  | <b>49,5</b> |
|  | -60.000  | <b>51,9</b> |
| Despesa corrent del servei d'enllumenat públic (subministrament + manteniment) respecte al nombre total de làmpades (€/nº làmpades)    | +60.000  | <b>93,5</b> |
|  | -60.000  | <b>94,9</b> |

Taula 12 Costos relatius del servei respecte al número de làmpades.

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.) | 2020 | 14,0  |
|  | 2019 | 14,9  |
|  | 2018 | 14,7  |
| Despesa del subministrament elèctric per habitant (€/h.)           | 2020 | 7,4   |
|  | 2019 | 8,3   |
|  | 2018 | 8,2   |
| Despesa corrent del manteniment per habitant (€/h.)                | 2020 | 6,0   |
|  | 2019 | 6,4   |
|  | 2018 | 6,4   |

Taula 13 Despesa del servei i proporció respecte altres serveis.

Despesa corrent  
del servei  
d'enllumenat:  
**14,0**  
**€/hab.**

La despesa corrent del servei d'enllumenat públic se situa en 14,0 €/habitant. Si fem la comparació respecte l'any passat, s'aprecia una menor despesa de gairebé un punt. Aquesta despesa global es divideix en: 7,4 € per habitant per subministrament energètic i 6,0€ 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  | 12,6  |
|  | -60.000  | 19,9  |
| Despesa del subministrament elèctric per habitant (€/ h.)          | +60.000  | 6,6   |
|  | -60.000  | 10,5  |
| Despesa corrent del manteniment per habitant (€/ h.)               | +60.000  | 5,6   |
|  | -60.000  | 7,6   |

Taula 14 Despesa corrent per habitants del municipi.

Les dades són molt representatives, en el fet que els municipis més petits, tenen una despesa energètica en valor relatiu molt elevada (un 37% superior que els municipis grans), que suposen una barrera per poder dedicar recursos al manteniment. De forma que, en dades relatives, el cost corrent del servei relatiu, és un 37% superior en municipis petits que en grans.

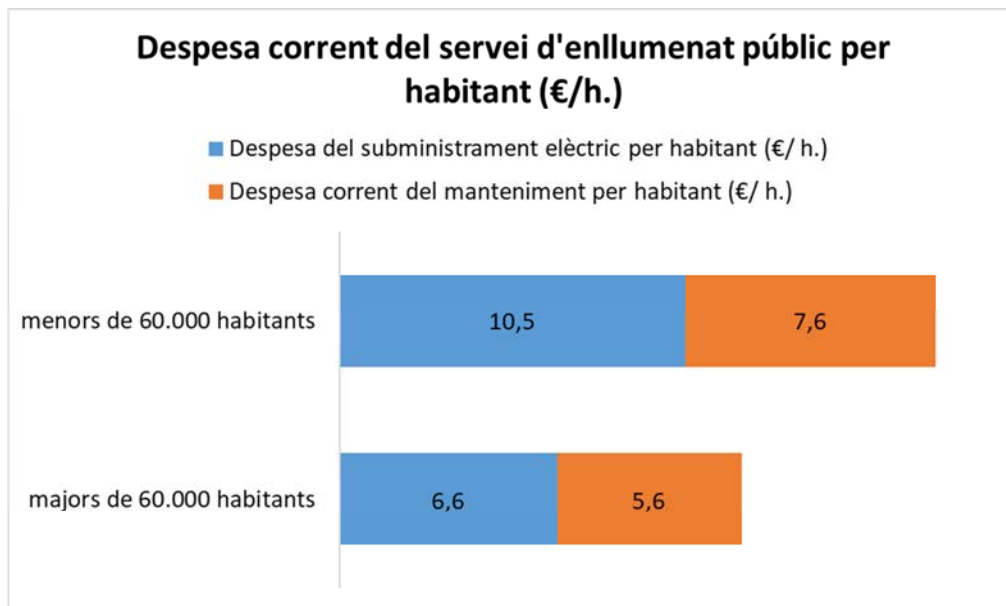


Figura 10 Despesa corrent del servei d'enllumenat públic per habitant (€/h.) en funció de la mida del municipi.

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  | 134,2 |
|  | -60.000  | 207,9 |

Taula 15 Distribució d'instal·lacions per habitant.

I on es pot visualitzar que els municipis de menys de 60.000 habitants tenen un 55% 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                                | 2020 | 1,5 %  |
|   | 2019 | 1,6 %  |
|   | 2018 | 1,7 %  |
| % de despesa del subministrament d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte la despesa corrent del servei d'enllumenat públic | 2020 | 53,6 % |
|   | 2019 | 55,6 % |
|   | 2018 | 55,4 % |
| % de despesa del subministrament d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte la despesa d'electricitat municipal               | 2020 | 41,7 % |
|   | 2019 | 40,0 % |
|   | 2018 | 38,7 % |
| % d'inversions en renovació d'instal·lacions d'EP respecte al total de pressupost d'inversions  | 2020 | 7,0 %  |
|   | 2019 | 2,8 %  |
|   | 2018 | 4,7 %  |
| Despesa en inversions d'EP per làmpada (€/làmp)   | 2020 | 33,3   |
|   | 2019 | 18,5   |
|   | 2018 | 31,7   |

Taula 16 Valors econòmics referents al pressupost municipal.

La despesa del subministrament elèctric de l'enllumenat respecte la total de l'ajuntament està en el 41,7%.

Els valors de despesa corrent d'enllumenat respecte al total de despesa corrent es mantenen amb uns valors mitjos del 1,5%. 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.

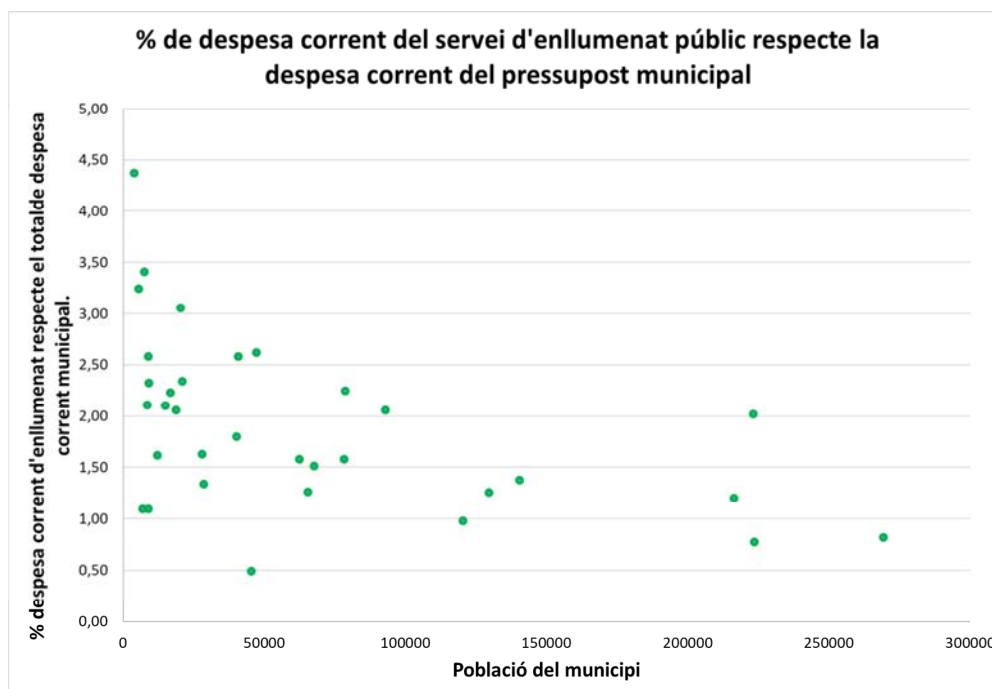


Figura 11 . Percentatge de despesa corrent del servei d'enllumenat respecte a la despesa corrent total del pressupost municipal.

Despesa en inversions  
d'EP per làmpada:  
**33,3€/làmpada**

La inversió en infraestructures d'enllumenat és de 7 % respecte al total de les inversions del pressupost municipal. Aquest valor, implantat sobre el parc d'instal·lacions, suposa 33,3 €/làmpada, valor molt inestable any rere any. No existeix una planificació clara i no es percep una política de renovació d'instal·lacions. Addicionalment, són valors més alts respecte l'any 2019, on cal recordar que al maig va haver eleccions municipals.

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 els municipis petits, dediquen un % de pressupost superior, i això es degut als municipis que han reformat tot l'enllumenat en l'últim any, són de població inferior a 60.000 habitants.

| INDICADORS A L'ANY 2020  | Població | Valor              |
|--|----------|--------------------|
| % d'inversions en renovació d'instal·lacions d'EP respecte al total de pressupost d'inversions | +60.000  | <b>8,9 %</b>       |
|  | -60.000  | <b>1,7 %</b>       |
| Despesa anual en inversions d'EP per làmpada   | +60.000  | <b>41,7 €/lamp</b> |
|  | -60.000  | <b>11,8 €/lamp</b> |

Taula 17 Inversions en renovació d'instal·lacions en funció de la mida del municipi.

Tot i que la mostra representativa en aquest indicador, i per municipis petits, és millorable.

**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 un 58% superior a la dels municipis grans, que dificulta la inclusió de recursos econòmics en altres aspectes del servei.

Comparats els indicadors obtinguts amb la resta de Catalunya i Espanya, amb els documents de referència, tenim:

|                | Despesa d'electricitat per habitant (€/habitants) | Despesa d'electricitat per làmpada (€/nre. làmpades) |
|----------------|---|--|
| Cercles 2020   | 7,4   | 50,2   |
| Catalunya 2014 | 17,0  | 90,9   |
| Espanya 2017   | 17,1  | 89,8   |

Taula 18 Comparació de la despesa energètica per habitant.



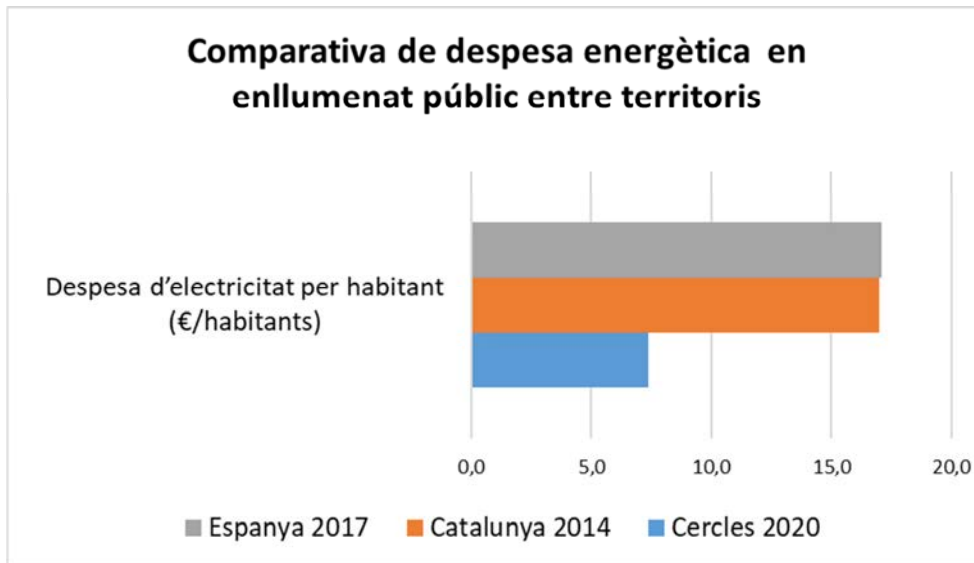


Figura 12 Despesa corrent entre territoris de referència.

- ▶ 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, i no sembla dependre de la política de contractació respecte al mercat lliure. El preu mig és de 0,15212€/kWh, valor similar al de l'any 2019.
- ▶ 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.



## 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 <sub>2</sub> /kWh) |
|---|------|--------|--|
| Kg de CO <sub>2</sub> eq emesos respecte el nombre total de làmpades              | 2020 | 106    | 250                                    |
|   | 2019 | 116    | 241                                    |
|   | 2018 | 124    | 321                                    |
| Kg de CO <sub>2</sub> eq emesos per habitant                                      | 2020 | 16     |  |
|   | 2019 | 18     |  |
|   | 2018 | 18     |  |
| % de lluminàries fora del reglament de CL respecte al nombre total de lluminàries | 2020 | 13,1 % |  |
|   | 2019 | 16,0 % |  |
|   | 2018 | 18,1 % |  |
| % de llum contaminant respecte al total.  | 2020 | 11,2 % |  |
|   | 2019 | 11,1 % |  |
|   | 2018 | 10,7 % |  |
| Consum elèctric per habitant (kWh/ h.)  | 2020 | 50     |  |
|   | 2019 | 55     |  |
|   | 2018 | 57     |  |

Taula 19 Repercussions mediambientals de l'enllumenat

El valor de la petjada de CO<sub>2</sub> 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 4% del 2019 al 2020.
- ▶ Els GEH per altra banda, han disminuït degut a les mesures d'estalvi i eficiència energètica.



Amb caràcter de resum, tenim:

**16**  
**kgCO<sub>2</sub>eq**  
 d'Efecte  
 Hivernacle per  
 habitant

Les tendències actuals indiquen la obvia dependència al factor del mix energètic GEH en factor relatiu per habitant.

**13,1 %**  
 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 lllindar estava en el 15%, no en el 5%.

## 11,2% 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 11,2% de llum contaminant, i conseqüentment, 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.

## 50 kWh per habitant de consum elèctric en enllumenat públic

L'any 2020, aquest indicador presenta 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 44,3 kWh, molt per sota de les poblacions de menys de 60.000 habitants, que tenen un consum mitjà de 68,4 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 habitat. Si mirem valors de referència respecte als territoris més propers:

|                | Consum elèctric per habitant<br>(kWh/hab.) |
|----------------|--|
| Cercles 2020   | 50   |
| Catalunya 2014 | 95   |
| Espanya 2017   | 114  |
| Europa 2014    | 75   |

Taula 20 . Consum elèctric per habitant en diferents territoris.



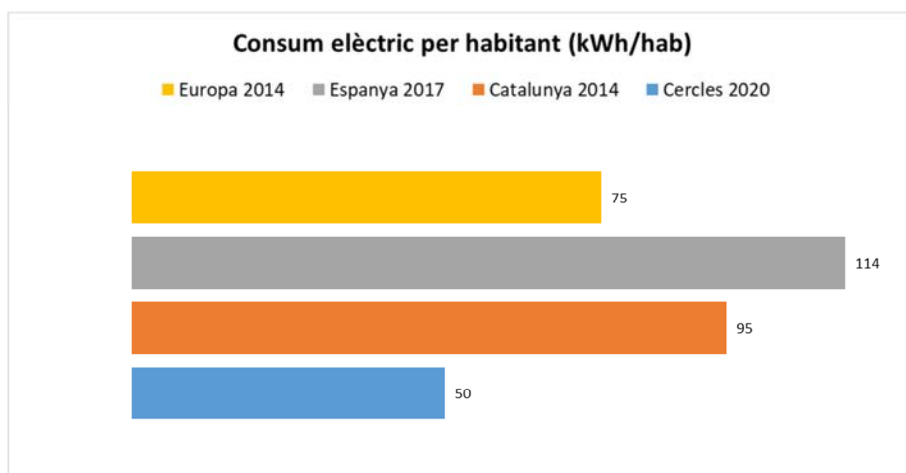


Figura 13 Consum elèctric per habitant en diferents territoris

### 3. DESCRIPCIÓ DEL TALLER

Com s'ha comentat a la introducció, en aquesta edició es realitzarà el taller previst d'exposició i valoració de les dades en format telemàtic per afavorir la presència dels representants municipals i tenint en compte les mesures de prevenció davant del COVID-19.

El taller es realitzarà el 28 d'octubre, i la temàtica enguany proposada serà sobre les **actuacions massives en llumeneres**: afectació en la contractació, fonts de finançament, subvencions, etc.



### 4. RESUM DE LES DADES MÉS RELLEVANTS

A continuació s'enumeren les conclusions més importants. En gran mesura, suposen una continuïtat en endècia i forma, respecte a l'any anterior:

#### Respecte a la mostra d'anàlisi:

- ▶ Hi han participat 39 entitats locals: 38 municipis i 1 consells comarcal, que representen el 60% de la població total de municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona.

#### 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 36,2 % de la totalitat de lúmens instal·lats, en ràpid augment respecte l'any passat, i es preveu un augment d'aquest valor per la inclusió de noves tecnologies.
- ▶ Els nivells lumínics resultants es consideren entre reduïts i mitjos (de 10,4 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 situa en 43,7%.

### Respecte a la tipologia i antiguitat de la tecnologia utilitzada:

- ▶ Hi ha majoria de làmpades tipus vapor sodi d'alta pressió, tot i que en aquest a l'any 2020 ha baixat del 49%. La tecnologia LED va consolidant-se en el sector, i es preveu que a curt o mig termini sigui la majoritària, si no hi ha un canvi tecnològic a l'horitzó (34,5% del total). L'eficàcia instal·lada ha augmentat i és de 92 lm/W, tot i que quan es canviï tot a LED, es podria arribar a valors superiors a 100 lm/W.
- ▶ Els sistemes de regulació i telegestió han augmentat respecte a altres edicions, en nivells elevats: un percentatge de potència regulada del 67,9%, i una potència telegestionada del 49,8%. Valors més alts als de l'edició anterior.
- ▶ 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 (10,1 anys les lluminàries i 17,3 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 92 Winst/làmpada, valor que suposa un 41% menys que la mitja estatal de l'any 2017.
- ▶ El consum energètic té un valor mig de 50 kWh/habitant, valor reduït. Un 56% inferior a la mitja d'Espanya. Tot i això, aquest indicador és molt sensible a les característiques del municipi. La mitja de municipis petits i de densitat de població més baixa (inferior a 60.000 habitants), puja fins als 68,4 kWh.



|                | Consum elèctric per habitant<br>(kWh/hab.) |
|----------------|--|
| Cercles 2020   | 50   |
| Catalunya 2014 | 95   |
| Espanya 2017   | 114  |
| Europa 2014    | 75   |

Taula 21 . Consum elèctric per habitant en diferents territoris.

### Respecte a les repercussions ambientals:

- ▶ Hi ha una estabilització dels Gasos d'Efecte Hivernacle fins als 16 kg CO<sub>2</sub>eq/hab, valors inferiors als de l'any passat, tot i que s'ha augmentat el 4% del mix energètic espanyol.
- ▶ El valor de referència de la contaminació lumínica es troba també amb valors correctes: un 13,1% de lluminàries altament contaminants (valor inferior a la d'altres anys) i un 11,2% 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 (70%) i averies (119 averies per cada mil làmpades) , amb possibilitat de millora.
- ▶ El servei de manteniment es continua gestionant de forma majoritàriament externa.
- ▶ Els treballadors tenen una càrrega de treball amb un lleuger augment en la mostra d'estudi, amb 1.201 làmpades per treballador i 119 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 58% 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.

Comparats els indicadors obtinguts amb la resta de Catalunya i Espanya, amb els documents de referència, tenim:

|                | Despesa d'electricitat per habitant (€/habitants) | Despesa d'electricitat per làmpada (€/nre. làmpades) |
|----------------|---|--|
| Cercles 2020   | 7,4   | 50,2   |
| Catalunya 2014 | 17,0  | 90,9   |
| Espanya 2017   | 17,1  | 89,8   |

Taula 22 Comparació de la despesa energètica per habitant.

- ▶ El preu de l'energia té un valor variable en funció del municipi, i no sembla dependre de la política de contractació respecte al mercat lliure. El preu mig està en 0,15212€/kWh, inferior al de l'any 2019 però amb tendència d'increment de preus respecte altres anys.
- ▶ Els recursos econòmics destinats a l'actualització i renovació d'instal·lacions s'han incrementat respecte l'any anterior (33,3€/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. Addicionalment, són valors més alts respecte l'any 2019, on cal recordar que al maig va haver eleccions municipals.





# INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

# GESTIÓ SOSTENIBLE DEL VERD URBÀ 2020







# INFORME DELS INDICADORS DE GESTIÓ SOSTENIBLE DEL VERD URBÀ 2020

## 1. INTRODUCCIÓ

## 2. ANÀLISI GLOBAL DELS INDICADORS





## 1. INTRODUCCIÓ

A continuació es presenten les conclusions de la novena edició del Cercle de Comparació Intermunicipal del Servei de Gestió Sostenible del Verd Urbà, corresponent a les dades de l'any 2020.

Aquest informe de conclusions s'estructura en els apartats següents:

- ▶ En primer lloc es mostren els principals indicadors de participació i caracterització dels municipis que han participat l'any 2021 analitzant les dades de l'any 2020.
- ▶ Després es presenta una anàlisi global dels indicadors dels serveis de gestió sostenible del verd urbà de l'any 2020, per a cadascuna de les dimensions que estructuraven els cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona (encàrrec polític i estratègic; usuari i client; valors organitzatius i recursos humans; economia).
- ▶ S'introdueixen les referències i comparatives amb els indicadors transversals, que permeten comparar aquests serveis amb la resta de serveis analitzats en els cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona.
- ▶ En darrer terme, es presenten les conclusions finals a manera de resum de l'anàlisi dels indicadors.

Cal tenir en compte que la Guia d'interpretació dels indicadors defineix totes les variables i el mètode de càlcul de cadascun d'ells, amb la finalitat d'establir la metodologia de càlcul, garantir la consistència dels resultats i assegurar l'homogeneïtat de les dades que permeten de comparar-los.

La gestió del verd urbà és un servei públic local (obligatori per a municipis de més de 5.000 habitants) que té per objectiu aconseguir un verd urbà de qualitat: proper, sostenible i en les condicions funcionals, ambientals i paisatgístiques adequades per al gaudi dels ciutadans.

En aquesta edició del Cercle, hi han participat un total de 28 municipis, tots de la província de Barcelona excepte els municipis de Figueres, Girona i Roses. Enguany la tendència d'augment del nombre de municipis de participants s'ha recuperat malgrat les circumstàncies actuals provocades per la pandèmia de la Covid-19, amb l'adaptació al teletreball que ha calgut fer, i les altres limitacions que ha dificultat molt la feina dels tècnics municipals alhora de recollir les dades necessàries.

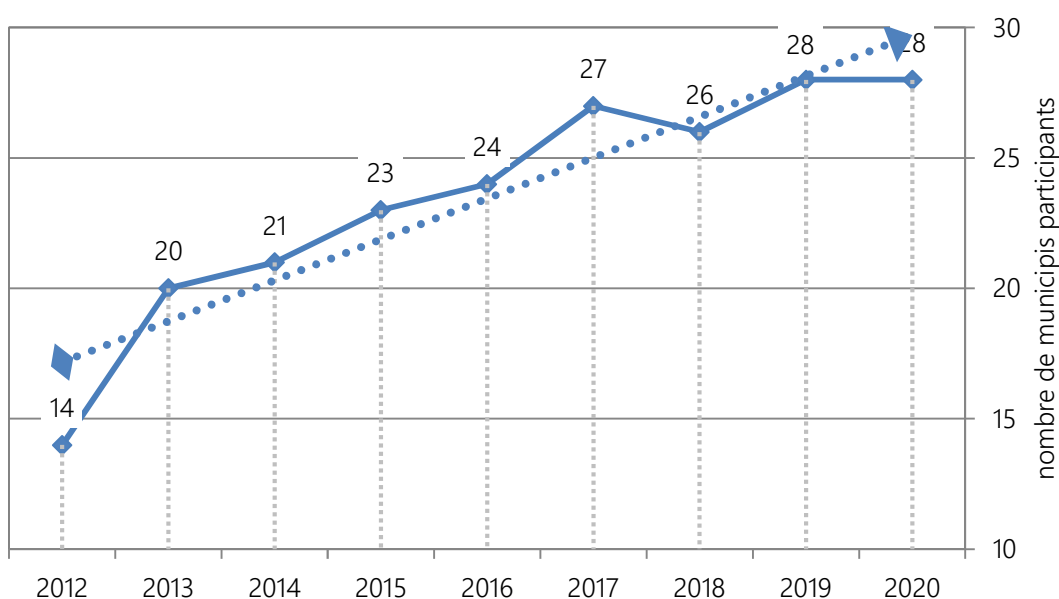


Figura 1. Nombre de municipis participants per anys



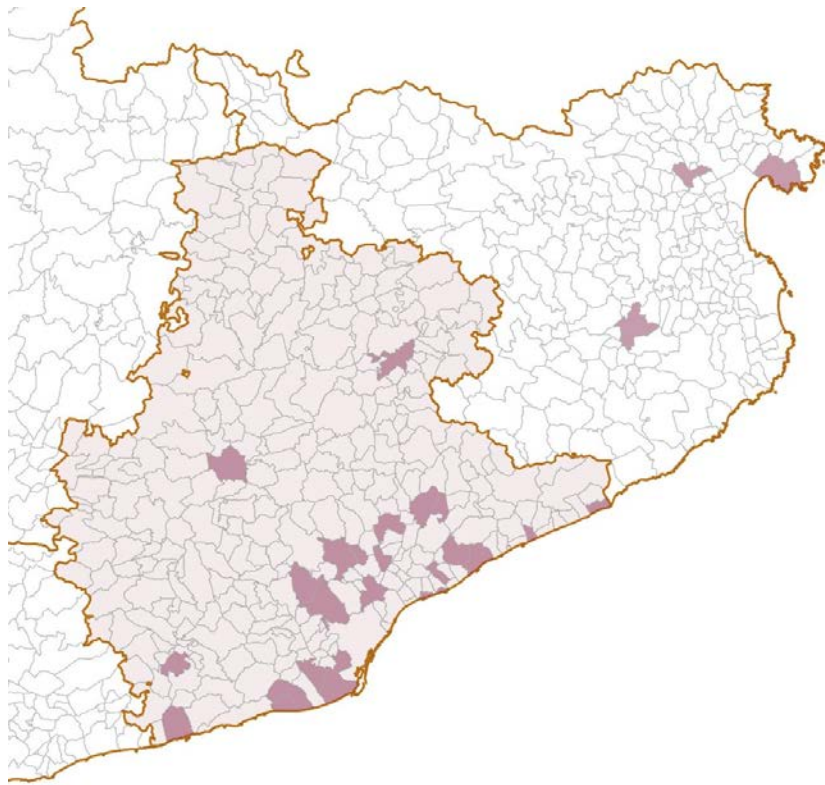


Figura 2. Localització territorial dels municipis participants enguany

L'evolució de la participació dels municipis, pel que fa a la població representada, es mostra al gràfic següent, on s'observa una tendència lleugera a l'alça.

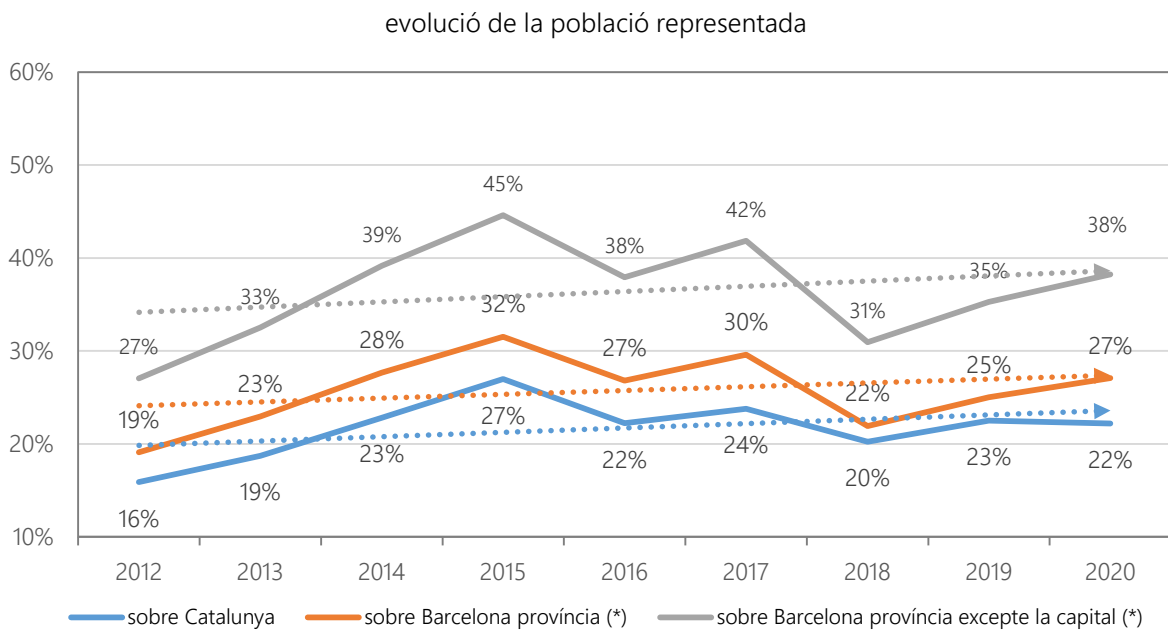


Figura 3. Evolució de la població representada pels municipis participants al Cercle. (\*) s'ha extret del còmput els municipis de fora de la província de Barcelona.

| municipi participant         | població 2020 | grup de municipis |
|------------------------------|---------------|-------------------|
| Argentona                    | 12.536        | +10               |
| Canet de Mar                 | 14.865        | +10               |
| Cardedeu                     | 18.424        | +10               |
| Castelldefels                | 67.460        | +50               |
| Figueres                     | 47.235        | +10               |
| Franqueses del Vallès (Les)  | 20.364        | +10               |
| Gavà                         | 47.057        | +10               |
| Girona                       | 103.369       | +50               |
| Hospitalet de Llobregat (L') | 269.382       | +50               |
| Lliçà d'Amunt                | 15.469        | +10               |
| Malgrat de Mar               | 18.772        | +10               |
| Manresa                      | 78.245        | +50               |
| Masnou (El)                  | 23.831        | +10               |
| Mataró                       | 129.661       | +50               |
| Mollet del Vallès            | 51.600        | +50               |
| Montcada i Reixac            | 36.803        | +10               |
| Polinyà                      | 8.504         | +10               |
| Prat de Llobregat (El)       | 65.385        | +50               |
| Premià de Mar                | 28.531        | +10               |
| Roses                        | 19.807        | +10               |
| Rubí                         | 78.591        | +50               |
| Sabadell                     | 216.520       | +50               |
| Sant Boi de Llobregat        | 84.500        | +50               |
| Sant Cugat del Vallès        | 92.977        | +50               |
| Vic                          | 47.630        | +10               |
| Vilafranca del Penedès       | 40.154        | +10               |
| Vilanova i la Geltrú         | 67.733        | +50               |
| Vilassar de Dalt             | 9.072         | +10               |
| total                        | 1.714.477     |                   |
| mitjana 2020                 | 61.231        |                   |
| mitjana grup +10             | 25.566        |                   |
| mitjana grup +50             | 108.785       |                   |

Taula 1. Població dels municipis participants en el Cercle



## 2. ANÀLISI GLOBAL DELS INDICADORS

En aquest capítol es presenten i s'analitzen els resultats dels indicadors del Servei de Gestió Sostenible del Verd Urbà (conjunt de l'arbrat viari i dels espais verds del municipi), per a cadascuna de les dimensions d'estudi habituals dels cercles.

Els indicadors s'estructuren en els àmbits de treball propis del verd urbà: els espais verds i l'arbrat viari, a més dels indicadors del conjunt del verd urbà.

L'àmbit dels espais verds inclou parcs, jardins, places enjardinades i places arbrades, rotondes, mitjanes, marges, jardineres, parterres, illes de trànsit i espais naturals integrats en la trama urbana.

S'hi inclouen els parcs metropolitans urbans, però no els espais naturals en sòl no urbà, com ara rieres, zones forestals, franges de protecció contra incendis, zones agrícoles, platges i solars urbanitzats, ni l'interior d'edificis i equipaments.

Els espais perinatural també s'estudien puntualment, definits com l'àmbit complementari de gestió del servei que inclou espais de transició amb l'entorn, espais vinculats a la xarxa hidrogràfica, espais naturals en sòl urbà, espais de platges amb manteniment i solars urbanitzats, normalment sense ús directe per part de la població, i amb funció paisatgística d'encaix amb l'entorn natural o agrícola. Aquest àmbit no es computa per al càlcul de la major part d'indicadors d'aquest Cercle de comparació.

L'arbrat viari és el conjunt de l'arbrat situat a la via pública, fora dels espais verds.



Per a la recollida de dades s'hi han implicat tant els tècnics del servei de verd urbà com els d'altres departaments i serveis municipals vinculats.

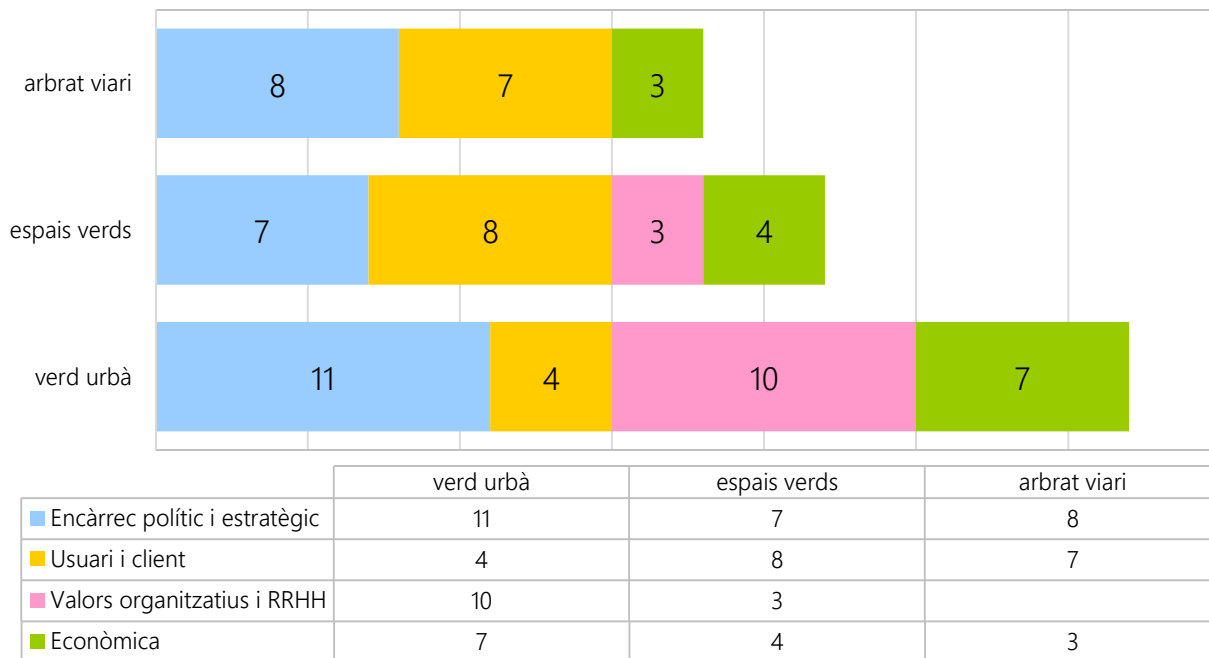


Figura 4. Distribució dels indicadors per dimensions

## 2.1. Dimensió encàrrec polític i estratègic

Els indicadors que formen part d'aquesta dimensió estan relacionats amb la dotació d'espais verds, la qualitat del servei, l'ús eficient de l'aigua i la responsabilitat ambiental del Servei de Gestió Sostenible del Verd Urbà.

Aquesta dimensió analitza l'assoliment dels objectius següents:

- ▶ L'oferta de verd urbà, d'espais verds i d'arbrat viari.
- ▶ Promoure un ús eficient de l'aigua al verd urbà i als espais verds.
- ▶ Promoure la responsabilitat ambiental al verd urbà, als espais verds i a l'arbrat viari.
- ▶ Oferir un servei de qualitat a la ciutadania.
- ▶ Disposar d'arbrat viari amb pocs requeriments de manteniment.



### 2.1.1. Oferta de verd urbà

Disposa d'un conjunt de set indicadors per valorar l'oferta de verd urbà (espais verds i arbrat viari), que fan referència a la superfície disponible per habitant i a la quantitat d'arbrat disponible per habitant.

La recomanació de l'Organització Mundial de la Salut indica que l'oferta d'espais verds ha d'estar entre 10 i 15 m<sup>2</sup>/hab., per tal que es pugui garantir que els habitants disposen de superfície suficient d'espais verds.

En el càlcul de l'oferta de verd urbà, se'n comptabilitza la superfície equivalent, que inclou tant la superfície dels espais verds directament disponible per als veïns, com la superfície estimada corresponent a l'arbrat viari.

Per a l'arbrat viari es comptabilitzen 16 m<sup>2</sup> equivalents per cada arbre viari (considerant un àmbit de 4x4 metres per arbre, corresponents a l'estimació mitjana de la projecció de la capçada dels arbres de carrer). Aquesta dada reforça la importància relativa de l'arbrat viari en la configuració del verd urbà als pobles i ciutats, en especial en els que disposen de poc espai lliure, però que fan un esforç per naturalitzar els vials.

| Oferta de verd urbà   | Oferta d'espais verds   |
|---|---|
| <b>16,2 m<sup>2</sup></b> equivalent de verd urbà per <b>habitant</b>               | <b>14,1 m<sup>2</sup></b> d'espais verds per <b>habitant</b>                          |
|  |  |
| <b>14,0%</b> de superfície equivalent de verd urbà respecte al <b>sòl urbà</b>      | <b>12,2%</b> de superfície d'espais verds respecte al <b>sòl urbà</b>                 |
| <b>6,7%</b> de superfície d'espais perinaturalats respecte del <b>sòl urbà</b>      |   |

Taula 2. Oferta de verd urbà i d'espais verds per habitant (mitjana 2020)

## L'oferta d'espais verds i de verd urbà equivalent manté la tendència ascendent dels darrers anys, i es troba dins els paràmetres recomanats per l'OMS

La dotació de verd urbà equivalent disponible per habitant és de 16,2 m<sup>2</sup>/hab. La major part dels municipis mostren valors per sota de 20 m<sup>2</sup>/hab.

Trobem cinc valors extrems per la part alta de la dotació, per sobre de 30 m<sup>2</sup>/hab., amb un màxim de 63,5 m<sup>2</sup>/hab., i tres municipis amb dotacions més baixes de 10 m<sup>2</sup>/hab. de verd urbà equivalent.

El % del verd urbà equivalent sobre el total del sol urbà és del 14,0%, i el total dels espais verds perinaturala és del 6,75%.

La tendència general en els anys estudiats és a l'augment, malgrat la lleugera baixada dels darrers anys, i es detecta que el grup de municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants disposa d'una dotació de verd urbà molt més alta que el conjunt de municipis de més de 50.000 habitants (25,3 enfront de 13,4 m<sup>2</sup> equivalent/hab.).

La dotació d'espais verds disponible per habitant és de 14,1 m<sup>2</sup>/hab.

També s'identifiquen cinc valors extrems per la part alta de la dotació, per sobre de 30 m<sup>2</sup>/hab., amb un màxim de 61,04 m<sup>2</sup>/hab., i un conjunt de cinc municipis amb dotacions més baixes de 10 m<sup>2</sup>/hab. d'espais verds.

Dels darrers anys estudiats es manté la tendència d'augment i es detecta que el grup de municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants disposa d'una dotació molt més alta que el conjunt de municipis de més de 50.000 habitants (23,3 enfront de 11,2 m<sup>2</sup>/hab.).

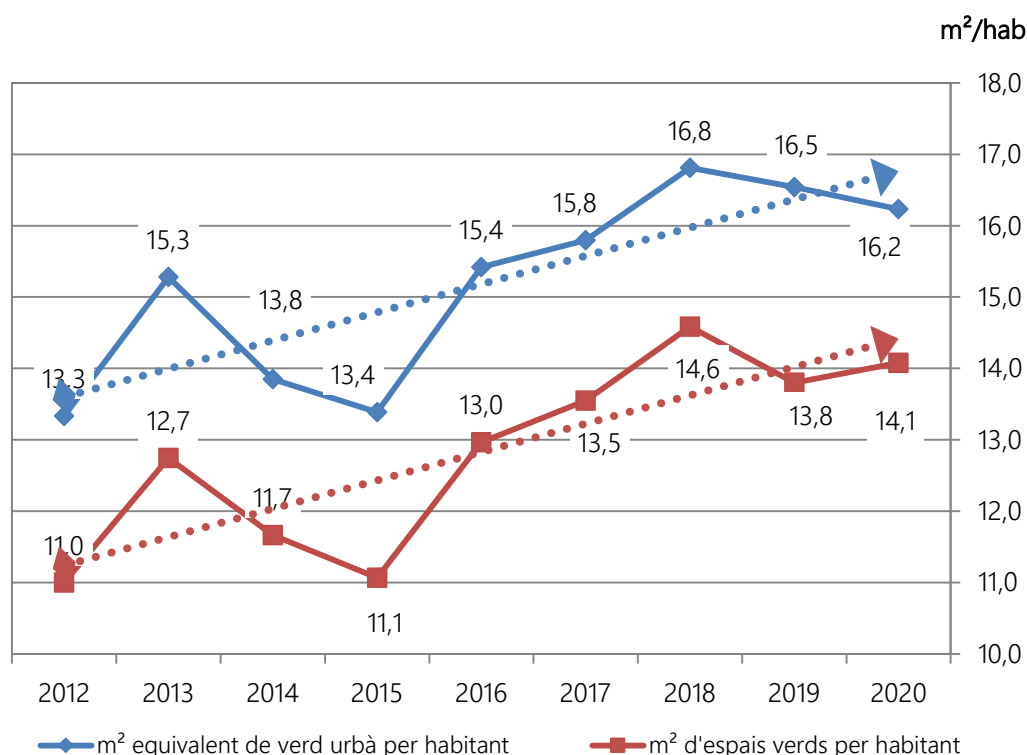
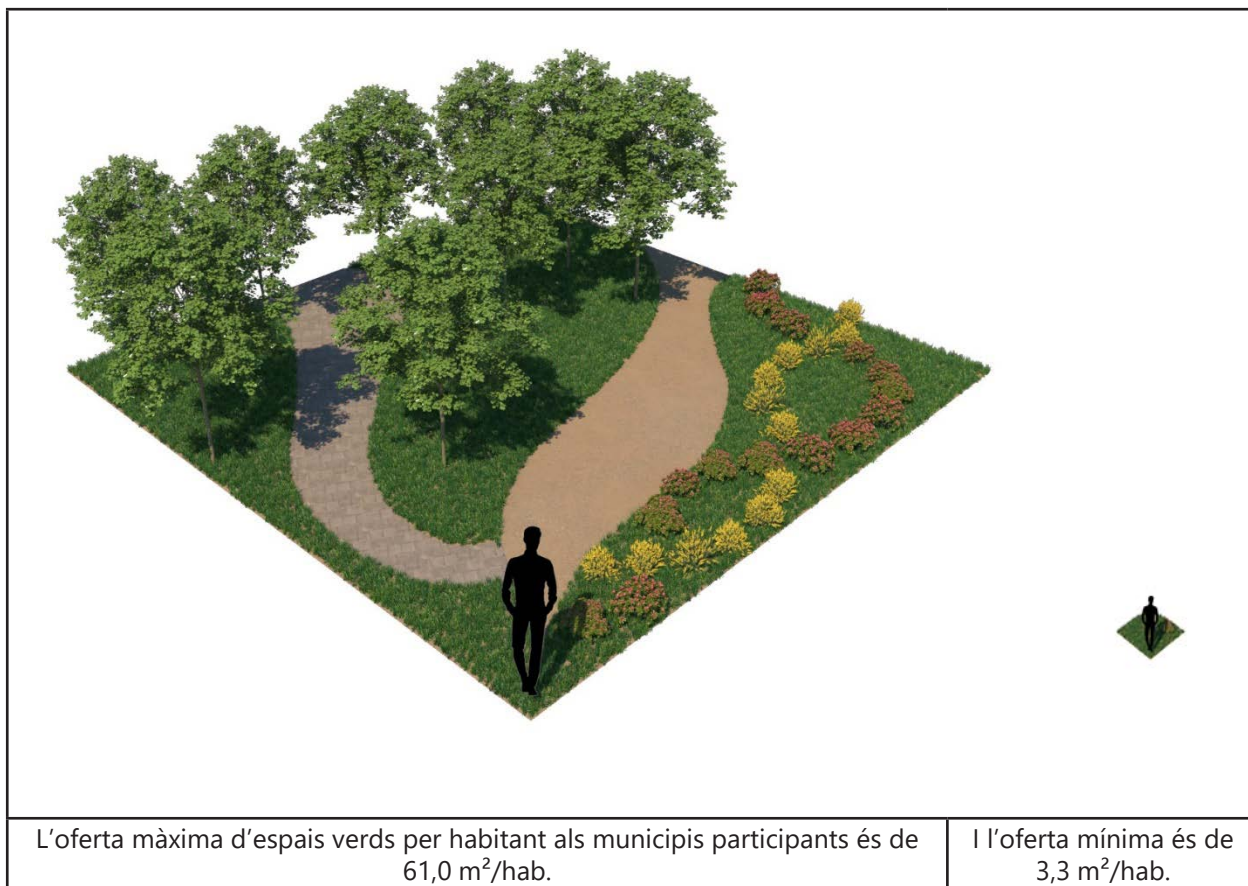
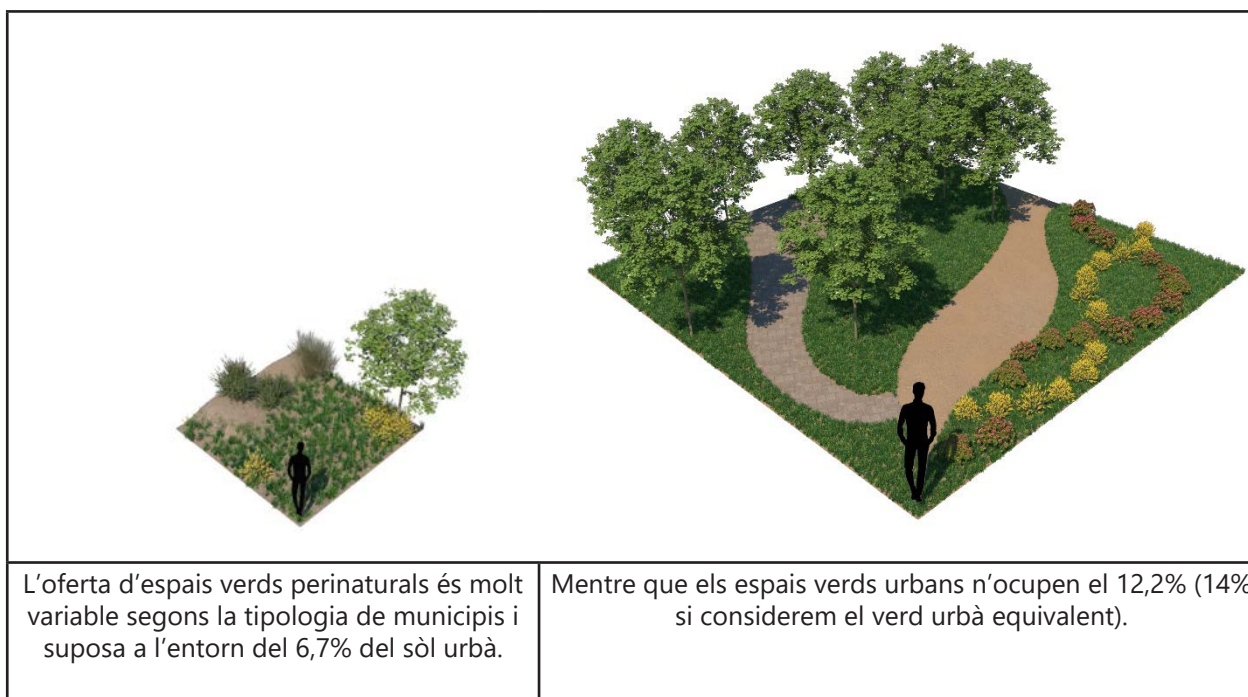


Figura 5. Oferta d'espais verds i verd urbà equivalent per habitant (2012-2020)





Taula 3. Oferta d'espais verds per habitant (extrems 2020)



Taula 4. Oferta d'espais verds urbans i espais verds perinatural sobre sòl urbà (mitjana 2020)

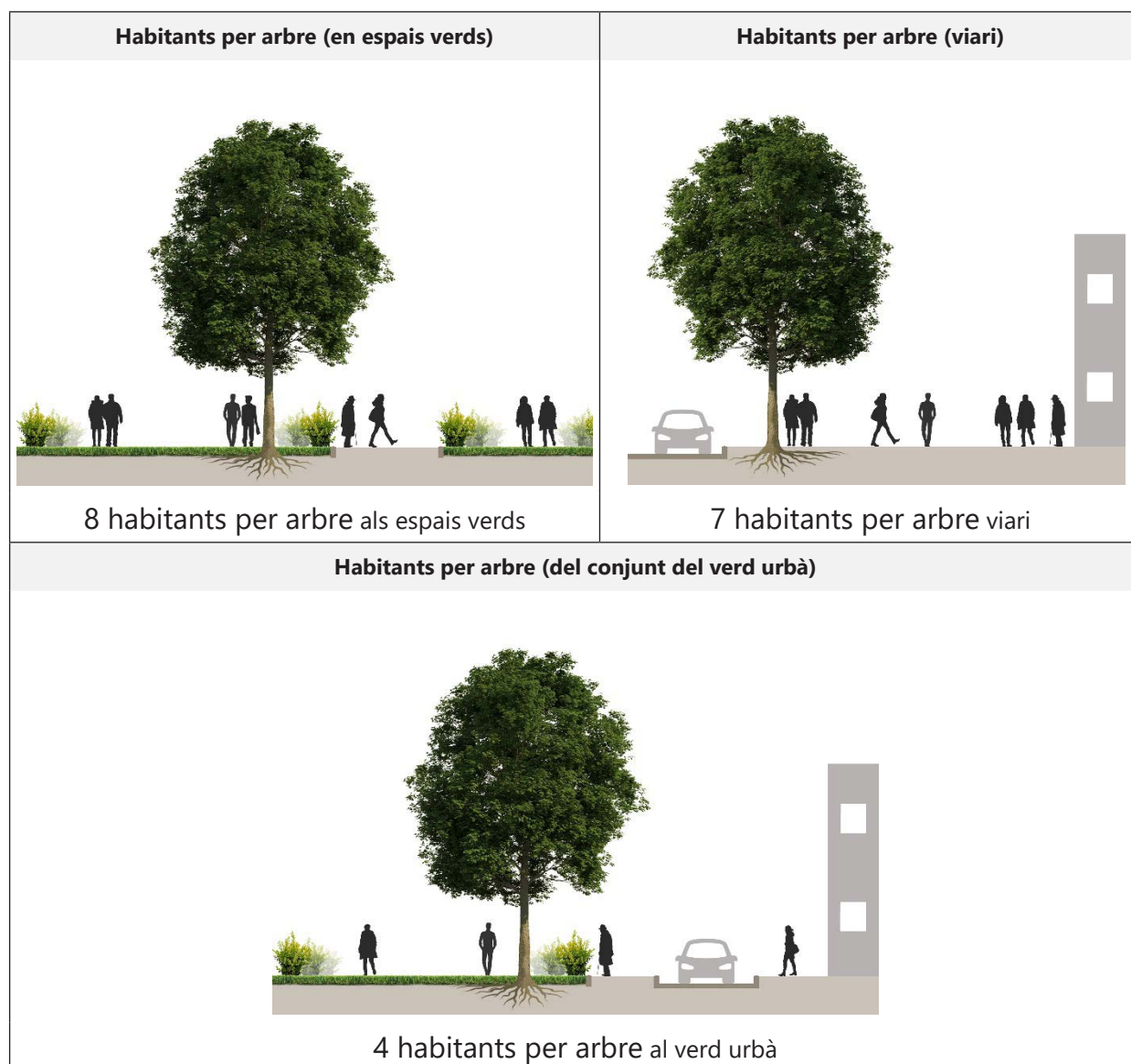
Per mostrar els arbres urbans disponibles en un municipi es calcula l'indicador d'habitants per arbre, que indica la quantitat de gent que es podria emplaçar a l'ombra de cada arbre.

L'anàlisi dels arbres totals disponibles als municipis per habitant, que engloba els dels espais verds i els de l'arbrat viari ens indica que és de gairebé 4 habitants per arbre (3,64 en conjunt i 3,13 per al grup de municipis +10 i de 3,84 per al grup de municipis +50).

S'analitzen de manera separada el total dels arbres viaris i els arbres dels espais verds, i en resulten els valors de gairebé 8 (7,75) habitants per cada arbre dels espais verds, i de 7 (7,25) en el cas de l'arbrat viari, com es mostra a la taula següent.

L'anàlisi feta per als grups de municipis mostra diferències significatives, amb un arbre d'espais verds per cada 6 habitants per al grup +10 i de més de 9 per al grup +50, i amb poc més de 7 habitants per arbre viari per als dos grups.

Això ens indica que els municipis del grup +10 disposen de més arbrat en espais verds per habitant, gairebé un 50% de millor dotació.



Taula 5. Oferta d'arbrat en espais verds, al sistema viari i al conjunt del verd urbà (mitjana 2020)



La tendència ens indica que empitjora la dotació d'arbrat als espais verds i millora lleugerament la dotació a l'arbrat viari, com es mostra tot seguit.

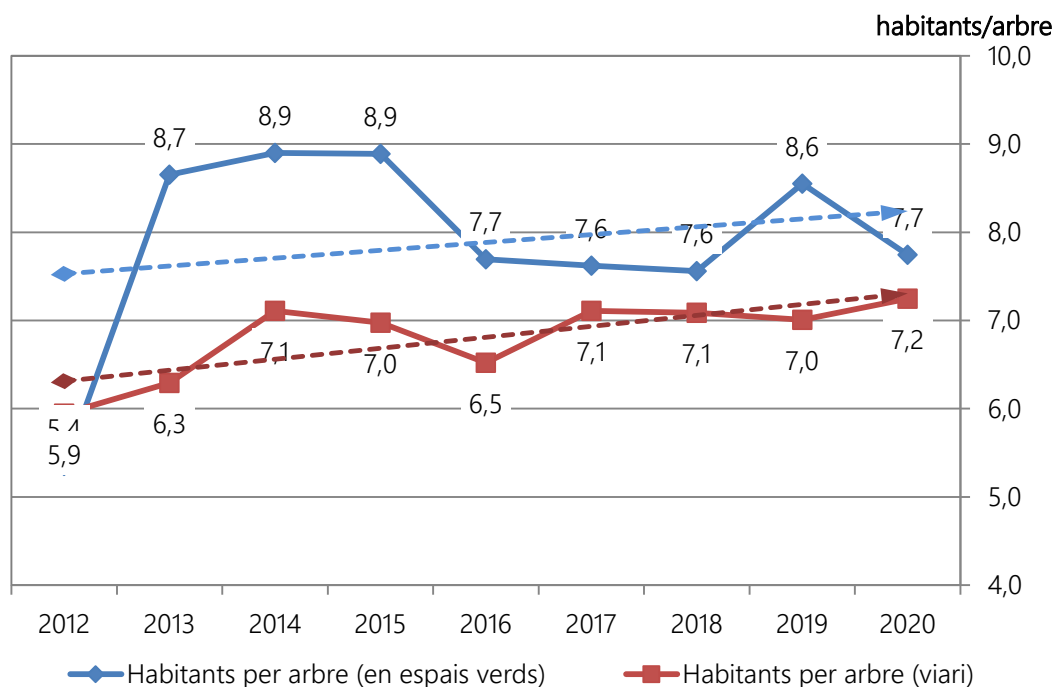


Figura 6. Oferta d'arbrat (2012-2020)



Als municipis hi ha, de mitjana, un 39,0% de carrers arbrats. Aquest valor, que mostra el percentatge dels carrers urbans que són arbrats respecte del total dels carrers urbans del municipi, és un bon indicador de la qualitat paisatgística dels municipis, i es manté constant a l'entorn de la franja entre 35 i el 40% els darrers anys.

Cinc dels municipis que participen enguany tenen percentatges per sota del 20% de carrers amb arbres, i set el tenen per sobre del 50%. L'anàlisi feta per als grups de municipis mostra diferències significatives, amb un percentatge de carrers arbrats molt més elevat en el grup de municipis +50, amb el 41,4 dels carrers, i un percentatge més baix en el grup +10, amb el 36,3%. Això ens mostra la gran importància que pren l'arbrat viari en els municipis més poblats, que solen tenir, també, trames urbanes més denses i compactes.

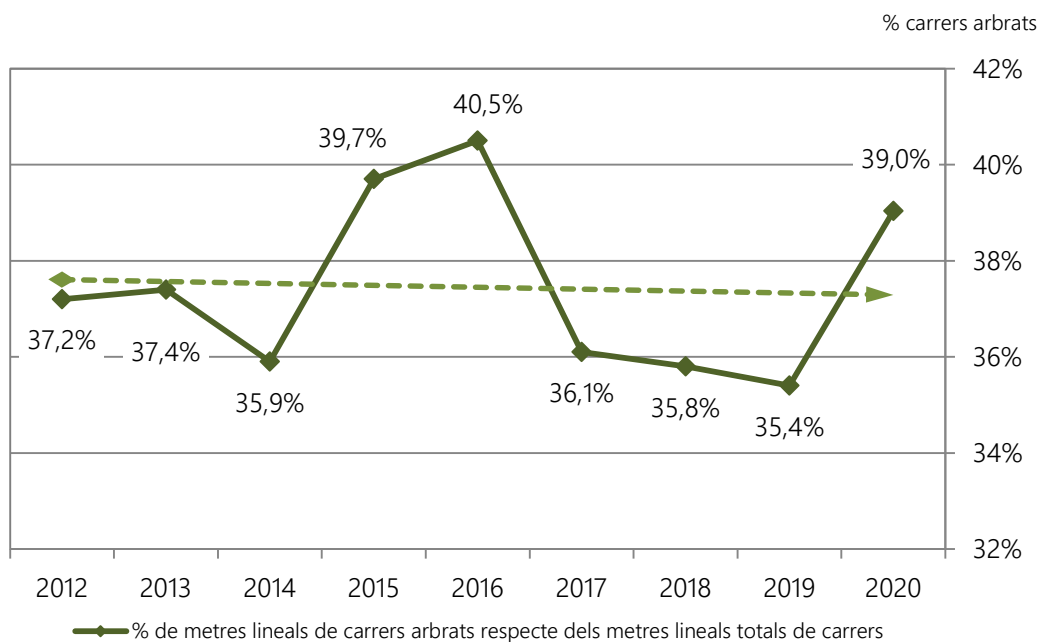


Figura 7. Evolució del % de carrers arbrats (2012-2020)



## 2.1.2. Promoure un ús eficient de l'aigua

El verd urbà és un dels àmbits de la gestió municipal on es troben els percentatges de consum d'aigua més rellevants dels municipis, juntament amb els equipaments escolars.

L'anàlisi de l'ús de l'aigua es fa per mitjà d'un total de cinc indicadors, que aporten dades sobre l'ús sostenible d'aquest element essencial en espais verds i en el conjunt del verd urbà.

**El verd urbà consumeix anualment 1,30 m<sup>3</sup> d'aigua per habitant**

Amb aquestes dades, s'observa que el consum d'aigua al verd urbà resulta ser d'un total d'1,30 m<sup>3</sup> per habitant i any.

La tendència observada els darrers anys és a la reducció del consum donada, per una banda, per l'augment de la sensibilització tècnica i ciutadana, per l'altra per les millores tècniques en la gestió i per una altra, no pas poc destacada, per la millora de la pluviometria dels darrers anys.

L'anàlisi feta per als grups de municipis mostra certes diferències no massa significatives, amb un consum per habitant i any de 1,56 m<sup>3</sup>/hab. i any en el grup de municipis +50 i un consum més limitat al grup +10, amb 1,25 m<sup>3</sup>/hab. i any. Això ens mostra una millor gestió del recurs aigua als municipis de mida mitjana, d'entre 10.000 i 50.000 habitants.

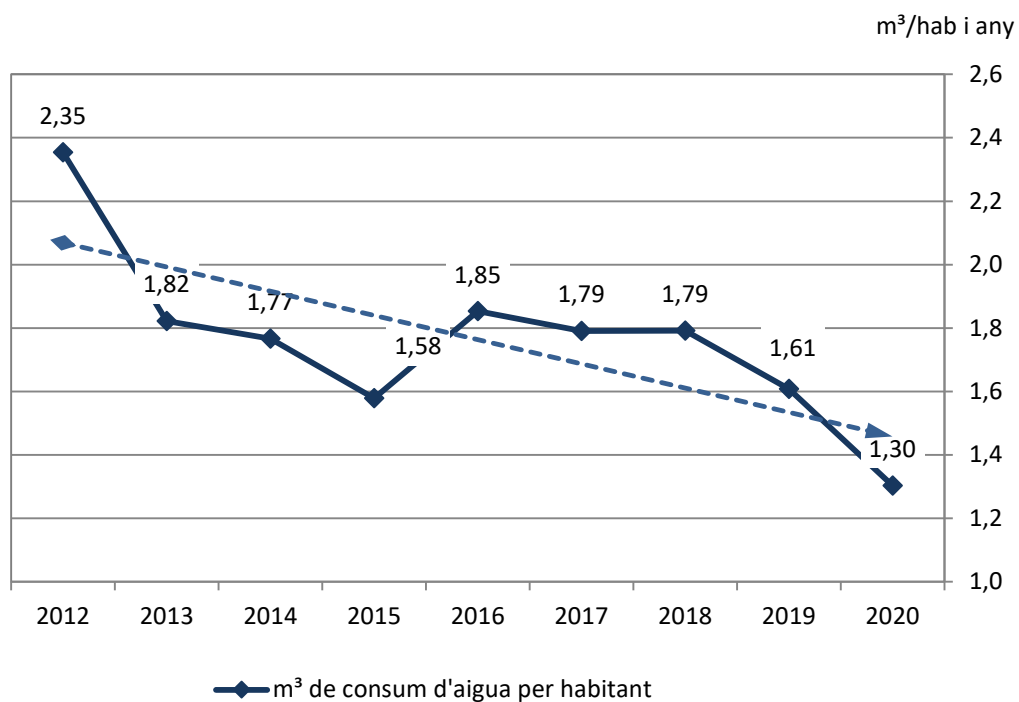


Figura 8. m³ de consum d'aigua per habitant i any (2012-2020)



El consum d'aigua al verd urbà respecte del consum total d'aigua als serveis municipals és del 49,8%, amb una tendència global a la disminució, segurament deguda a la implantació de xarxes de reg cada cop més eficients i a l'ús ben estès de vegetació més ben adaptada a les condicions locals.

L'anàlisi feta per als grups de municipis mostra diferències significatives, amb un percentatge de gairebé el doble per al grup de municipis +50 respecte del grup +10 (57,1% enfront de 33,5%).

Això ens mostra una millor gestió del recurs aigua als municipis de mida mitjana, d'entre 10.000 i 50.000 habitants.

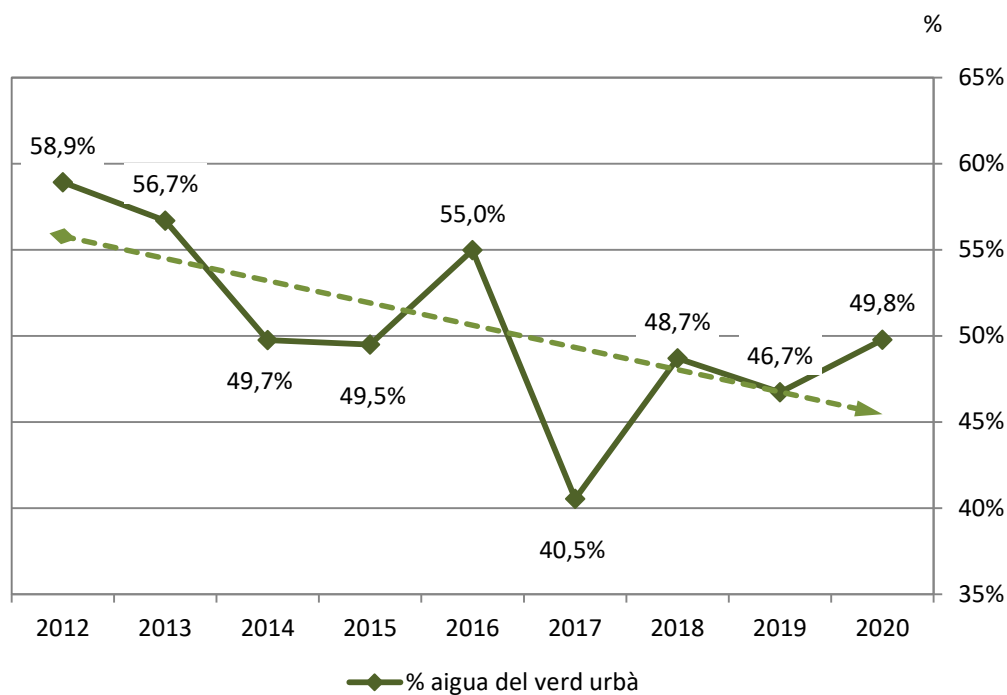


Figura 9. Evolució del consum d'aigua al verd urbà en relació al consum total municipal (2012-2020)

També s'analitza el conjunt d'aigua de reg provinent d'altres fonts de subministrament diferents a l'aigua potable, com la provinent de pous, d'aprofitament d'aigües pluvials o d'aigua depurada. Aquest % de consum d'aigua no potable respecte del consum total d'aigua del servei de verd urbà marca una forta disminució l'any d'estudi, sens dubte a causa de l'any plujós que ha fet requerir menys aigua globalment, als espais verds.

L'anàlisi feta per als grups de municipis mostra diferències molt extremes, amb un percentatge de gairebé tres vegades més per al grup de municipis +50 respecte del grup +10 (15,3% enfront de 4,8%). Això ens mostra una millor capacitat dels municipis grans en l'explotació d'aquest recurs d'aigua no potable. Els municipis de mida mitjana, d'entre 10.000 i 50.000 habitants, tenen molt marge de millora i requeriran inversions o suport extern per a l'explotació d'aquest recurs renovable.

### El 43,7% de la superfície regada compta amb gestió intel·ligent, amb tendència a augmentar

El percentatge de la superfície regada d'espais verds que compten amb gestió intel·ligent de reg respecte del total de la superfície és del 43,7%.

Aquest indicador inclou la superfície d'espais verds amb gestió remota i centralitzada de la xarxa de reg realment operativa durant l'any d'estudi.

L'anàlisi feta per als grups de municipis mostra diferències significatives, amb un percentatge de superfície amb gestió intel·ligent del reg molt superior al grup de municipis +50 respecte del grup +10 (51,8% enfront de 17,0%).

Els municipis que fan gestió intel·ligent del reg fan servir, majoritàriament, sistemes integrats de comunicació via ràdio i control de dades via web, que, a més d'accionar i programar sectors de reg, fan el recull continuat de dades dels consums.

Torna a ser evident, doncs, una millor capacitat inversora dels municipis grans en l'àmbit de la gestió de l'aigua. I en els municipis de mida mitjana, d'entre 10.000 i 50.00 habitants, encara calen inversions o suport extern per a la implantació d'aquests sistemes d'optimització de l'eficiència del reg.

Aquests sistemes permeten programar alarmes de tall en cas de pluja, fugites o vandalisme, a més de vincular la programació amb les dades climatològiques de manera continuada.

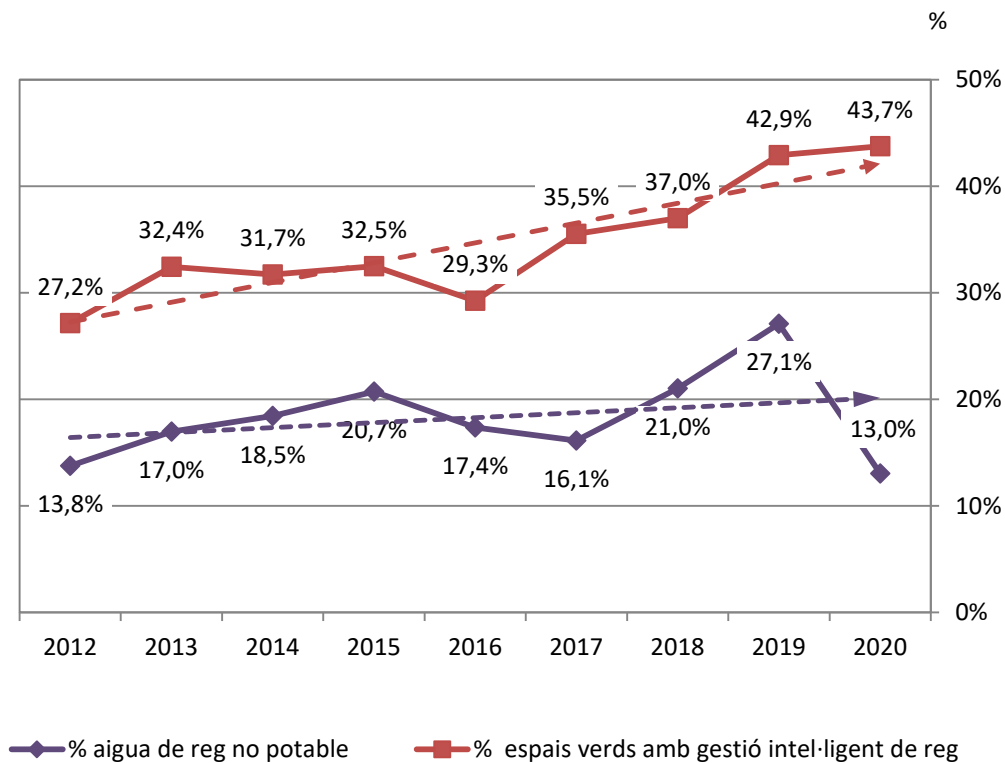


Figura 10. % de consum d'aigua no potable i % de superfície regada d'espais verds amb gestió intel·ligent de reg (2012- 2020)

## Els municipis reguen els espais verds amb 99 l/m<sup>2</sup> i any de mitjana

Per analitzar l'ús eficient de l'aigua en els espais verds, s'avalua el volum total d'aigua que es gasta anualment en el total de la superfície dels espais verds, i s'obté que la mitjana és de 0,099 m<sup>3</sup> d'aigua per cada m<sup>2</sup> d'espais verds, que és equivalent a 9 l/m<sup>2</sup> i any, usant les unitats habituals de dades de pluviometria.

La tendència és a la baixa els darrers anys amb 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 molt ben 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.

L'anàlisi feta per als grups de municipis mostra diferències significatives, amb una despesa d'aigua de reg per superfície molt més elevada al grup de municipis +50 respecte del grup +10 (111 l/m<sup>2</sup> enfront de 71 l/m<sup>2</sup>).

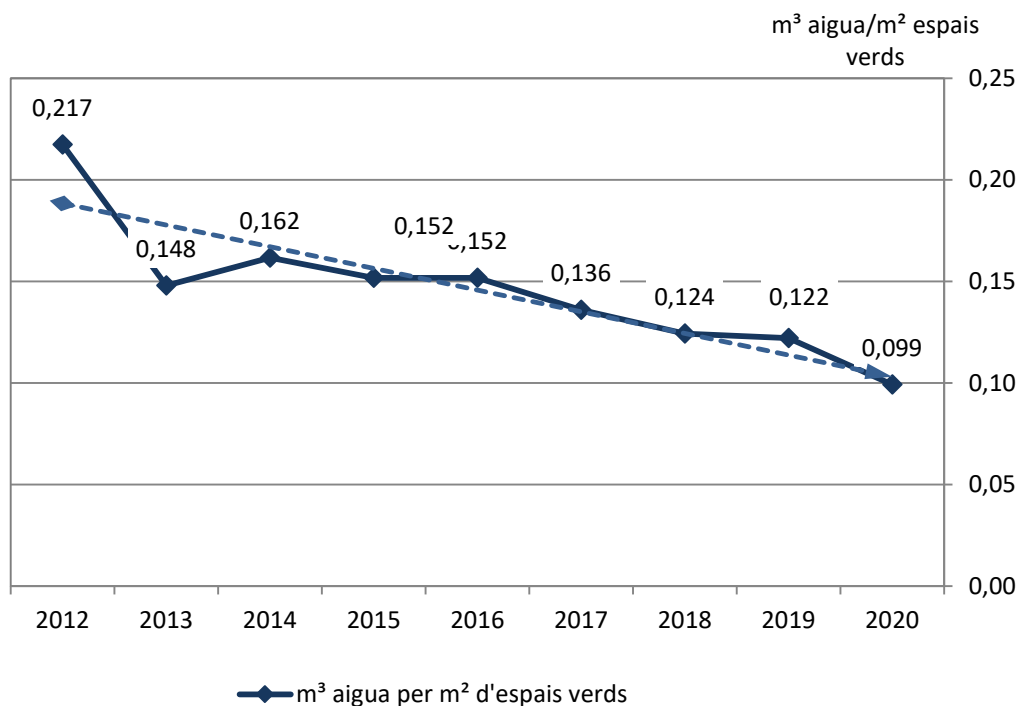


Figura 11. m³ totals de consum d'aigua al verd urbà per m² d'espais verds (2012- 2020)

Els espais verds dels municipis són, molt majoritàriament (85,6%), de superfícies permeables

Per analitzar la capacitat dels espais verds dels municipis a contenir espais plantats, i per a avaluar la seva capacitat de retenció i captació de les aigües de pluja, s'avalua el % de superfície permeable, que és la suma dels espais plantats i vegetats i dels espais de paviments tous.

És cert que molts dels paviments tous no són gaire permeables, però amb tècniques de manteniment adients i petites inversions ho poden esdevenir fàcilment. La tendència és a mantenir aquest percentatge al llarg dels anys.

Per grups de municipis els percentatges són similars (83,9% al grup +10 i 86,6% al grup +50). i cap dels municipis participants mostra dades a ressaltar per cap dels extrems.

Per tant, aquesta és una característica força fixa i definidora dels espais verds del conjunt dels municipis.

Caldrà estudiar amb major detall a quins tipus de cobertures es dedica aquesta superfície permeable, ja que no permeten el mateix percentatge de captació i aprofitament d'aigua de pluja cap al freàtic la gespa, els prats, les gespes o els paviments tous, per exemple.



### 2.1.3. Promoure la responsabilitat ambiental

L'aplicació de productes químics i l'aplicació concreta de bones pràctiques ambientals són aspectes que el Cercle també analitza per promoure la responsabilitat ambiental del verd urbà.

#### Bones pràctiques ambientals

L'any passat es va incorporar un llistat de deu bones pràctiques ambientals que els municipis poden haver aplicat als espais verds durant l'any. Aquests han assenyalat quines d'elles han seguit i s'ha calculat el percentatge de les que han estat aplicades sobre el total proposat.

El llistat de les bones pràctiques proposades enguany és el següent:

1. S'ha fet sega diferenciada de prats urbans, amb foment de la floració i el refugi de fauna útil.
2. S'ha incorporat mulch (encoixinat orgànic) al peu de les plantacions arbustives i d'arbrat en espais verds.
3. S'ha incorporat mulch (encoixinat orgànic) als escocells d'arbres viaris.
4. S'han fet plantacions, sembres o selecció de vegetació espontània a escocells d'arbrat viari.
5. S'han fet noves plantacions d'espècies herbàcies, arbustives o d'arbres amb flors o fruits d'interès per a insectes i ocells.
6. S'han fet tasques de conversió de superfície de sauló a espais herbats.
7. S'ha fet la conversió de gespes C3 (continentals) a C4 (termòfiles).
8. S'ha fet conversió de tanques arbustives de retall a altres tipologies de vegetació sense tants requeriments de manteniment.
9. S'han fet publicacions o comunicacions divulgadores dels valors naturals del verd urbà o de les tipologies de tasques de manteniment.
10. Disposar en el municipi d'eines de planificació del verd urbà, com ara un Pla director del verd urbà, Pla de gestió de l'arbrat viari i/o Pla de poda.

Cada cop hi ha més municipis que apliquen moltes bones pràctiques ambientals en la seva gestió, més del 75% de les que s'indiquen, però encara són majoria els municipis que no arriben al 50% de les pràctiques ambientals proposades.

Tots els grups de municipis es troben a l'entorn del 49,6% de BPA aplicades: Grup +10: 50,6% i Grup +50: 48,3%, per la qual cosa no hi ha diferències remarcables pel que fa a la mida del municipi, on els més petits apliquen més pràctiques ambientals que els grans.

La tendència és a l'augment en l'aplicació de les bones pràctiques ambientals any rere any.

Hi ha alguns valors als extrems, amb dos municipis amb el 90% de les bones pràctiques aplicades, i tres municipis amb només el 10%. La meitat dels municipis tenen marge de millora en l'aplicació de bones pràctiques ambientals.



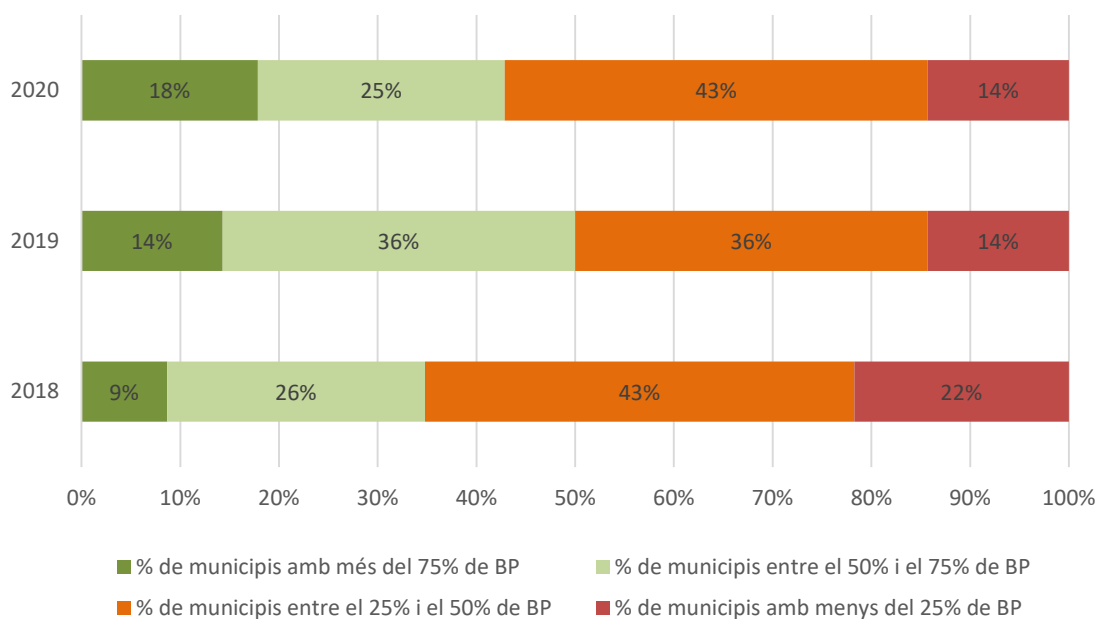


Figura 12. Evolució de l'aplicació de bones pràctiques ambientals als municipis (2018-2020)



## Tractaments fitosanitaris

Els canvis que estan tenint lloc els darrers anys en la tipologia dels tractaments fitosanitaris que es fan servir en el control de plagues i malalties dels arbres del verd urbà són importants i indiquen el grau d'adaptació als requeriments ambientals actuals.

Es constata que el percentatge d'arbres sense cap tractament actiu va augmentant any rere any, i enguany és del 88,2% de l'arbrat del verd urbà. Això ens indica que es resolen de manera natural bona part dels incidents causats per plagues o malures.

Tan sols un 3% dels arbres compta amb control biològic actiu, amb tendència a mantenir el percentatge, ja que la fauna útil és ben present a bona part dels municipis.

Finalment, el 8,8% de l'arbrat del verd urbà restant compta encara amb tractament amb productes químics fitosanitaris, amb tendència a anar-se reduint a poc a poc, com s'observa a les figures següents.

Només tres dels municipis mostren percentatges elevats de tractaments químics, per sobre del 20%.

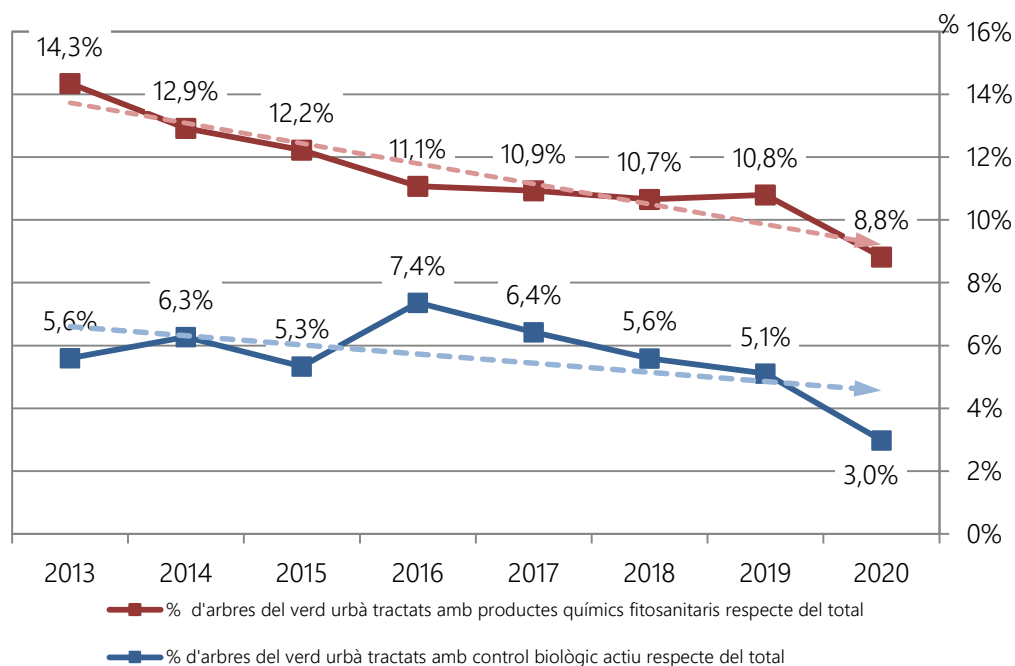


Figura 13. Distribució del % de tipus de tractaments als arbres del verd urbà als municipis participants (2013-2020)



### La tendència és a disminuir el % d'arbres amb tractaments químics fitosanitaris a l'arbrat

Veient l'evolució de la distribució mitjana dels percentatges dels diferents tipus de tractament, com es pot observar a les figures següents, veurem que la tendència de l'indicador és a disminuir els tractaments químics fitosanitaris.

Els tractaments amb control biològic actiu mostren una tendència la baixa, donada la bona resiliència dels elements biològics actius durant anys posteriors a la seva introducció. Això mostra la gran efectivitat en el temps d'aquest tipus d'estratègies menys agressives.

En aquest àmbit dels tractaments fitosanitaris en l'arbrat hi ha molt camí per recórrer, encara, en l'aprenentatge de les experiències dels municipis més avançats.

#### 2.1.4. Oferir un servei de qualitat a la ciutadania

### La superfície amb millores als espais verds disminueix aquest últim any

La mitjana del percentatge de superfície dels espais verds on s'han fet actuacions de millora o condicionament sobre el total de la superfície és del 0,40%.

L'àmbit de les millores és de més del doble en el grup de municipis +10 que en el +50, amb un 0,7% de la superfície amb millores enfront del 0,2%.

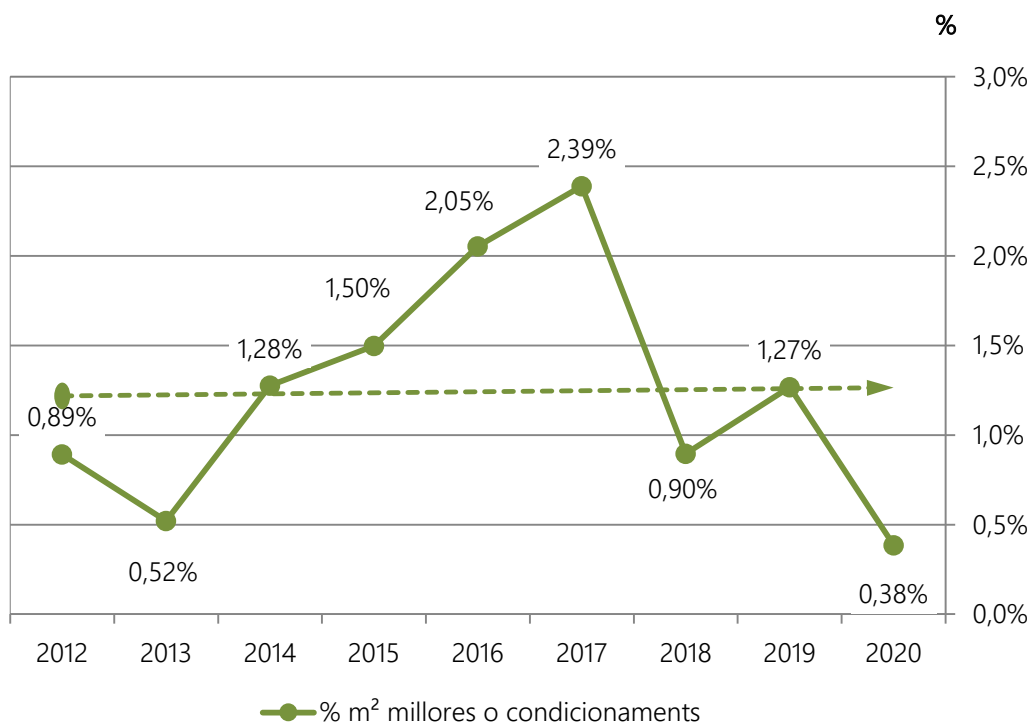


Figura 14. % de superfície amb millores o condicionaments en els espais verds (2012 - 2020)

### 2.1.5. *Disposar d'arbrat amb pocs requeriments de manteniment*

Anualment es poden el 33,2% dels arbres dels carrers

El percentatge d'arbres podats als municipis té una tendència a l'augment, per bé que els dos últims anys, l'indicador baixa significativament.

Hi ha municipis amb percentatges molt per sobre del 50%, on habitualment es poden els mateixos arbres cada any en ser d'espècies que ho requereixen per evitar-ne la fructificació, o perquè es troben en espais massa estrets, i són municipis on les actuacions de poda són cícliques, amb dos extrems amb el 100% dels arbres podats.

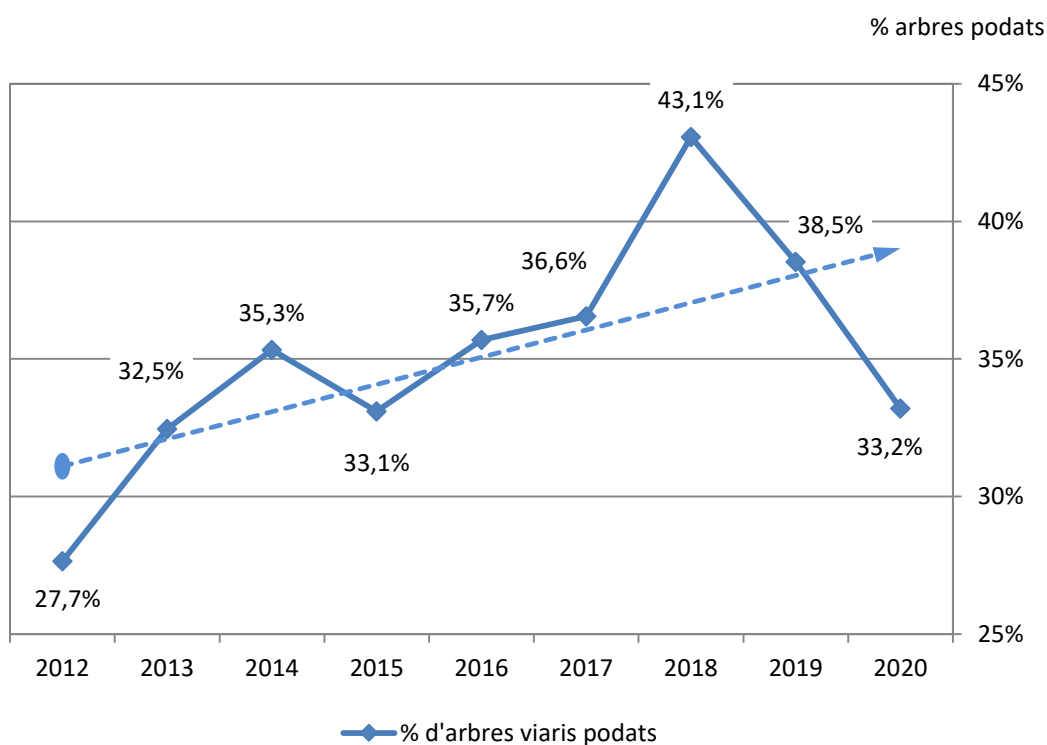


Figura 15. % d'arbres podats a l'arbrat viari (2012-2020)

S'han aplegat la multiplicitat de metodologies, nomenclatures i casos concrets de cada municipi en les tres tipologies de poda definides i agrupades segons la norma NTJ 14C Part 2: manteniment de l'arbrat: poda, juliol 1998:

- ▶ Poda de formació: poda duta a terme en els primers estadis de creixement per donar una forma determinada. S'hi inclouen les podes de reformació de l'estructura.
- ▶ Poda de manteniment: arbres equilibrats i estables podats per manteniment (neteja o sanejament). S'hi inclouen els arbres podats amb poda d'elevació de capçada, de seguretat i les palmeres podades.
- ▶ Poda de control: arbres podats amb algun tipus de poda de control: brocada, reducció de capçada, cap de gat, retall o manteniment de formes arquitecturitzades.

Segons la tipologia de poda emprada en l'arbrat viari, les dades mitjanes indiquen que de cada 100 arbres podats uns 6 (6,2%) ho són amb poda de formació, 25 ho són amb poda de control (25,0%) i els 69 restants amb poda de manteniment (68,7%), com es mostra tot seguit a la figura següent.

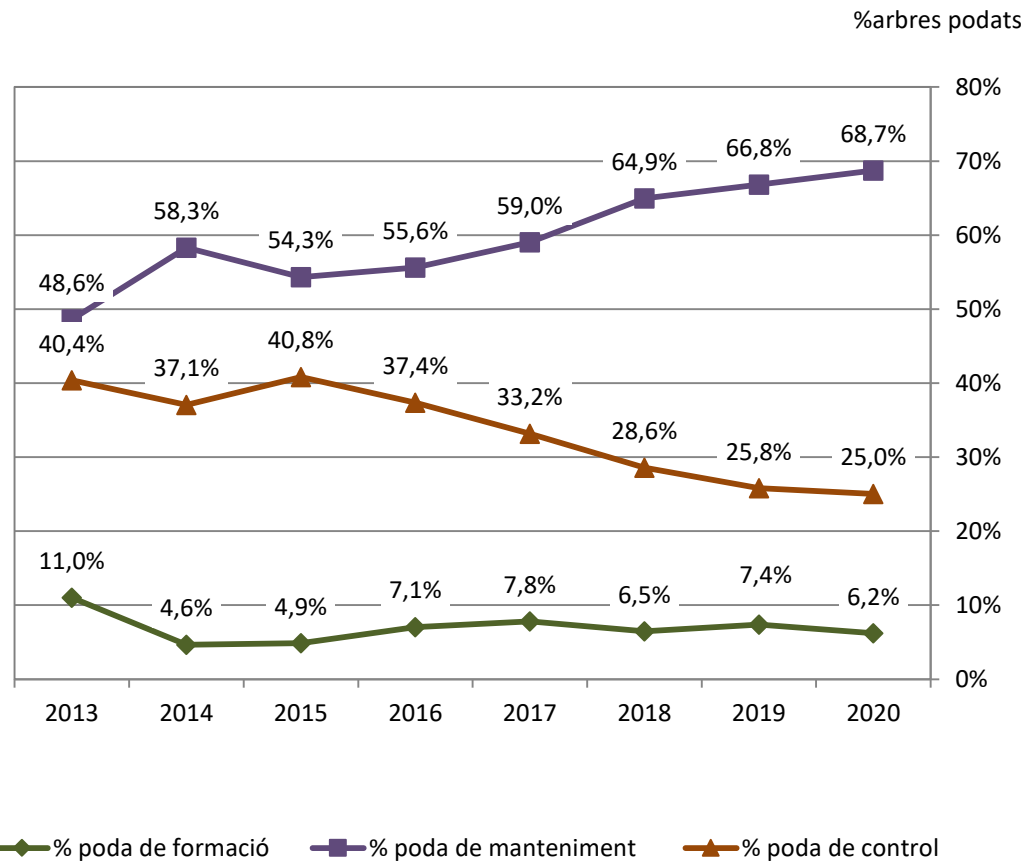


Figura 16. % d'arbres podats a l'arbrat viari per tipologies de poda (2013 - 2020)

La realitat és molt diversa en els diferents grups de municipis, amb un ventall molt ampli, com es mostra a la figura següent, amb municipis on predomina de manera molt destacada la poda de control, que són els municipis amb l'arbrat menys ben adaptat a les condicions del lloc, i altres municipis on aquesta tècnica de poda és molt localitzada. I a l'inrevés, municipis on la poda de manteniment és la principal metodologia de poda d'arbrat, normalment amb arbrat ben adaptat, i altres municipis on aquest tipus de poda és inexistent.

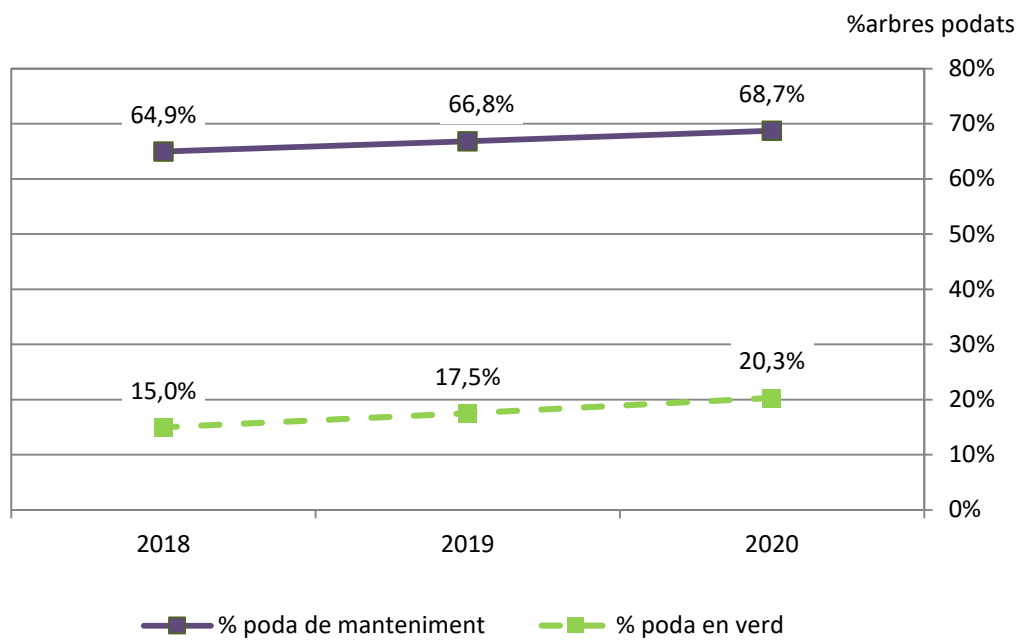


Figura 17. Anàlisi comparada del creixement de la poda en verd i la poda de manteniment (2018 - 2020)

Les podes en verd representen el 20,3% dels arbres podats, però amb grans diferències entre els grups de municipis, com es mostra tot seguit.

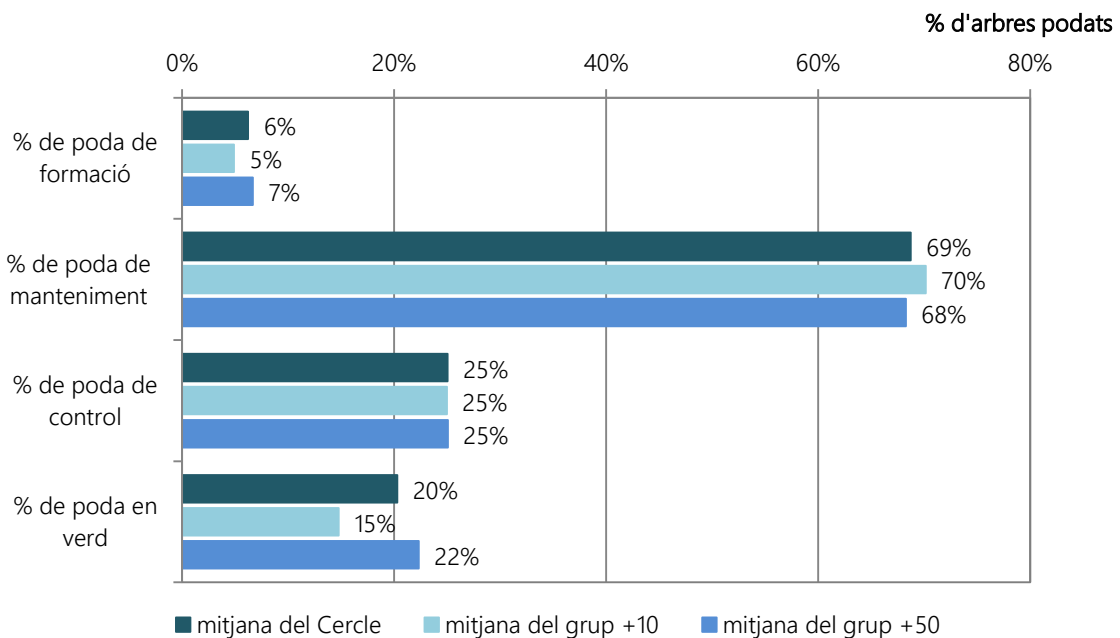


Figura 18. Distribució de les tipologies de poda en l'arbrat viari als municipis participants per tipologies i grups de municipis

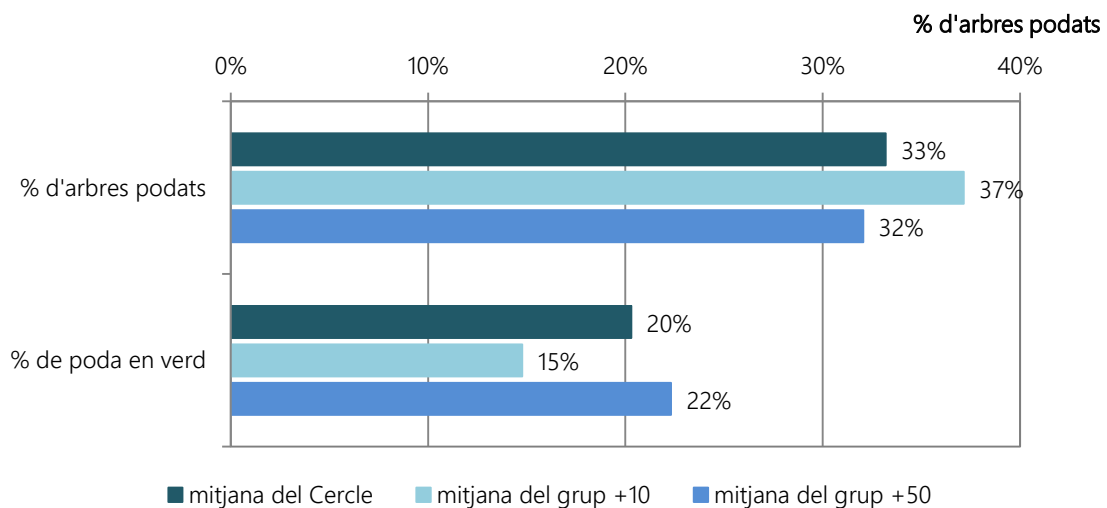


Figura 19. Anàlisi comparada del % d'arbres viaris podats en verd (respecte del total d'arbres podats) i % d'arbres viaris podats total per grups de municipis

## 2.2. Dimensió usuari / client



Els indicadors que formen part d'aquesta dimensió ens permeten fer una anàlisi sobre la qualitat del servei des de la perspectiva de la ciutadania, ja que estan relacionats amb l'ús que fan del servei els usuaris i clients i també amb el grau de satisfacció que els produeix.

En aquesta dimensió es plantegen els objectius següents:

- ▶ Oferir un servei de qualitat a la ciutadania.
- ▶ Fomentar el civisme.
- ▶ Disposar de vegetació amb pocs requeriments de manteniment.
- ▶ Disposar d'arbrat amb pocs requeriments de manteniment.
- ▶ Fomentar la biodiversitat al verd urbà, els espais verds i l'arbrat viari.

### 2.2.1. Oferir un servei de qualitat a la ciutadania

La tendència general del servei és que la mitjana del **nombre d'avisos, queixes i peticions** sobre aspectes del verd urbà se situa al voltant de 9, com es mostra a la figura següent, i se situa en la tendència dels anys anteriors.

Les incidències per vandalisme tenen una tendència ascendent, tot i que hi ha una disminució marcada l'últim any:



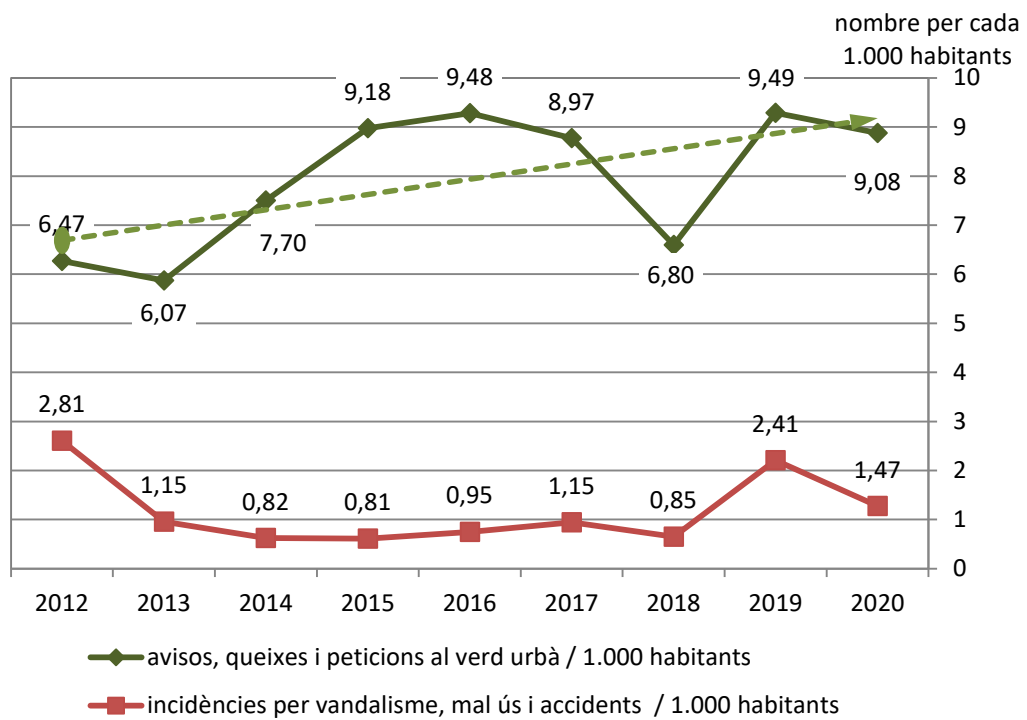


Figura 20. Evolució del nombre de queixes, avisos i peticions, i del nombre d'incidències per vandalisme, mal ús i accidents al verd urbà per cada 1.000 habitants (2012-2020)



Les incidències per mal ús i vandalisme per cada mil habitants són molt més elevades en el grup de municipis +50 que en el +10 (1,7 i 0,8 respectivament), per bé que el nombre de queixes totals recollides és més baix als municipis mitjans, 8 enfront de 9,5 als municipis grans, com es mostra tot seguit.

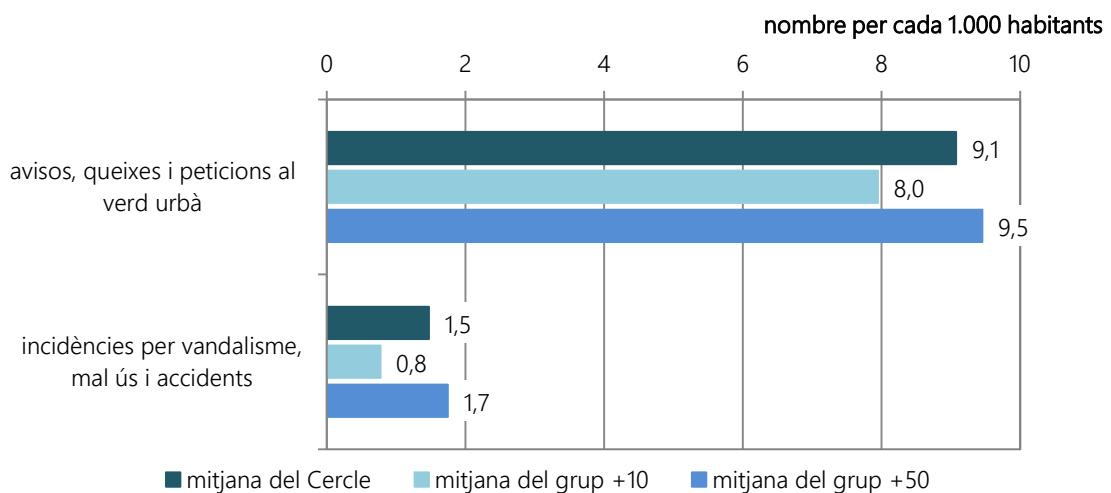


Figura 21. Nombre de queixes, avisos i peticions, i del nombre d'incidències per vandalisme, mal ús i accidents al verd urbà per cada 1.000 habitants pels grups de municipis

Pel que fa a la resolució de les queixes, avisos, etc., la tendència és encara a la baixa, com es mostra tot seguit. Els percentatges són lleugerament millors en la resolució de les peticions als municipis grans, del grup +50, amb valors del 91,2%, i del 91,0% als municipis mitjans, però amb lleugeres diferències.

El 17% dels municipis les tenen totes resoltes, i tan sols trobem un municipi amb percentatges de resolució per sota del 75%.

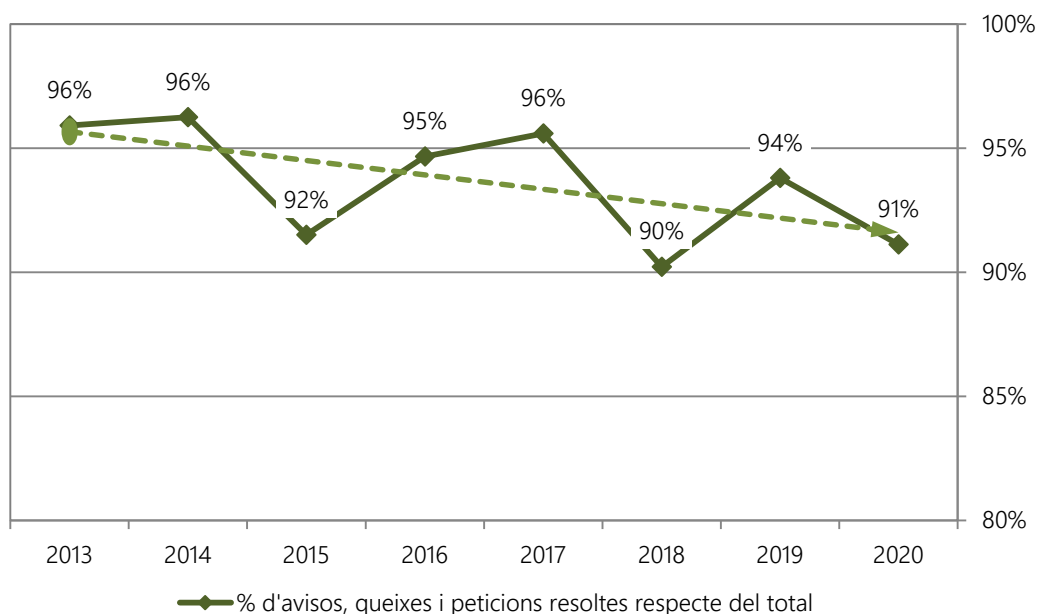


Figura 22. Evolució del % de queixes, avisos i peticions resoltes respecte del total (2013-2020)

### 2.2.2. Disposar de vegetació amb pocs requeriments de manteniment

Per avaluar els tipus de vegetació que es troben als espais verds i la seva adaptació al canvi climàtic, així com per avaluar els requeriments de manteniment que tenen, es recullen les diferents tipologies de superfícies, agrupades de la manera següent:

- ▶ Gespes (tipologies A, B, C i D segons la NTJ14G: Manteniment de gespes no esportives i prats, juliol 1997). Són gespes regades i amb alçada regular al llarg de l'any.
- ▶ Prats (tipologies E i F segons la NTJ14G: Manteniment de gespes no esportives i prats, juliol 1997). Són prats no regats, i amb alçada variable al llarg de l'any.
- ▶ Altres superfícies plantades (arbustos, mates, entapissants i flor de temporada).
- ▶ Paviments tous (sauló, sorra, graves, etc.) Són superfícies permeables no plantades. El cautxú i la gespa artificial es consideren paviments durs.
- ▶ Paviments durs. Són superfícies pavimentades completament impermeables.
- ▶ Làmines d'aigua (estany, llacs, fons i cursos d'aigua urbans, independentment de si són naturals, artificials o naturalitzats).
- ▶ Vegetació espontània. Són espais no plantats, sinó amb vegetació espontània de masses forestals, marges naturals d'infraestructures, talussos naturals o espais de ribera, i d'inundació temporal, tots ells inclosos en espais verds urbans.

## El 35,7% de la superfície dels espais verds són prats, i el 11,8%, gespa

La major part dels espais verds és ocupada pels prats, amb poc més del 35% del total, i el segon grup d'espais vegetats l'ocupa la gespa, amb el 11,8% del total.

El percentatge de vegetació espontània enguany puja al 13,6% i les superfícies plantades amb altres tipologies de vegetació (mates, arbustos, entapissants, flor) es mantenen en el mateix ordre de magnitud, amb el 6,6%, com es mostra a la figura següent.

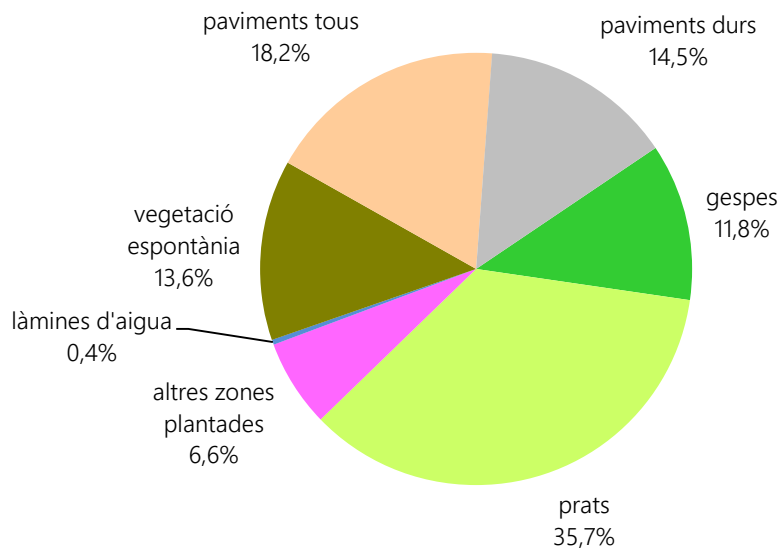


Figura 23. Distribució de les tipologies de superfícies dels espais verds (mitjana 2020)

La superfície permeable dels espais verds està formada, per una banda, per la superfície ocupada per cobertes vegetals, que en diem superfície vegetada (gespes, prats, altres superfícies plantades, vegetació espontània), i per l'altra per la superfície de paviments tous i de làmines d'aigua.

Aquests tipus de superfícies que permeten la infiltració al terreny o l'aprofitament directe de l'aigua de pluja o de reg se situa enguany en el 85,5%.

Si analitzem la distribució de les superfícies per als diferents grups de municipis, observem que la configuració de la distribució dels tipus de superfícies no difereix de manera gaire substancial.

Cal destacar, tan sols, que el percentatge de gespes als municipis grans triplica el percentatge dels municipis mitjans (16,1% enfront de 5,3%), però si analitzem el total de superfícies herbades, amb prats o gespes, els percentatges són molt similars als diferents grups de municipis. Els grans tenen marge de millora en aquest aspecte, ja que la gestió de prats és més eficient i requereix menys recursos que la gespa.



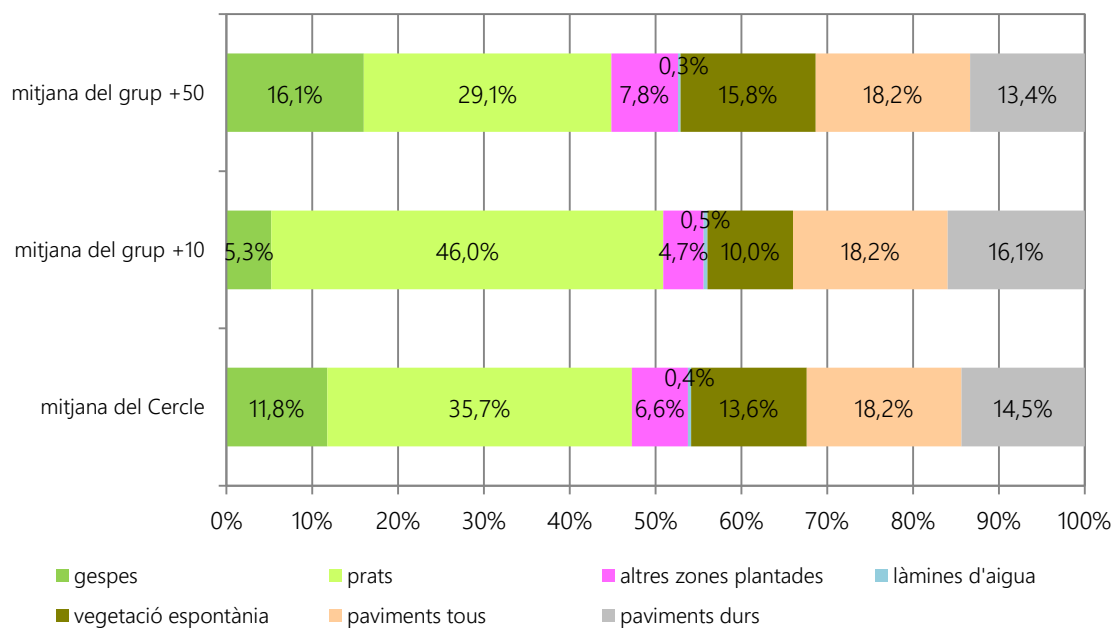


Figura 24. Distribució de les tipologies de superfícies dels espais verds per grups de municipis



### 2.2.3. Disposar d'arbrat amb pocs requeriments de manteniment

El percentatge d'arbres plantats sobre el total de l'arbrat viari ens indica, només, quines tasques de replantació hi ha hagut en cada municipi. Són els arbres que han estat plantats per reposar baixes d'arbres ja existents que han mort, o bé en escocells buits fruit d'accidents o d'altres causes, o també per la substitució integral d'alineacions senceres.

Per tal d'analitzar la idoneïtat de les espècies o dels emplaçaments disponibles per a l'arbrat viari avaluem, també, quines d'aquestes plantacions d'arbres nous ho han estat per substituir l'espècie existent, en el benentès que és per millorar-ne l'adaptació al lloc i reduir les tasques de poda de control, o per millorar-ne l'adaptació al canvi climàtic.

Anualment es planten, de mitjana, l'1,8% del total d'arbres de l'arbrat viari, amb petites variacions segons el grup de municipis, amb valors del 2,0% al grup +50 i de 1,2% al grup +10.

**Tres de cada deu arbres plantats a l'arbrat viari ho han estat per substituir l'espècie existent, amb major incidència als municipis mitjans**

La mitjana dels arbres plantats als carrers per canvis de l'espècie és del 30,7%, i mostra una tendència a la baixa els darrers dos anys, potser per l'estabilització en les tasques de substitució i millora de l'arbrat als municipis.

Al grup de municipis +10 el valor és similar al del grup +50 (32,8% en front del 30,3%).

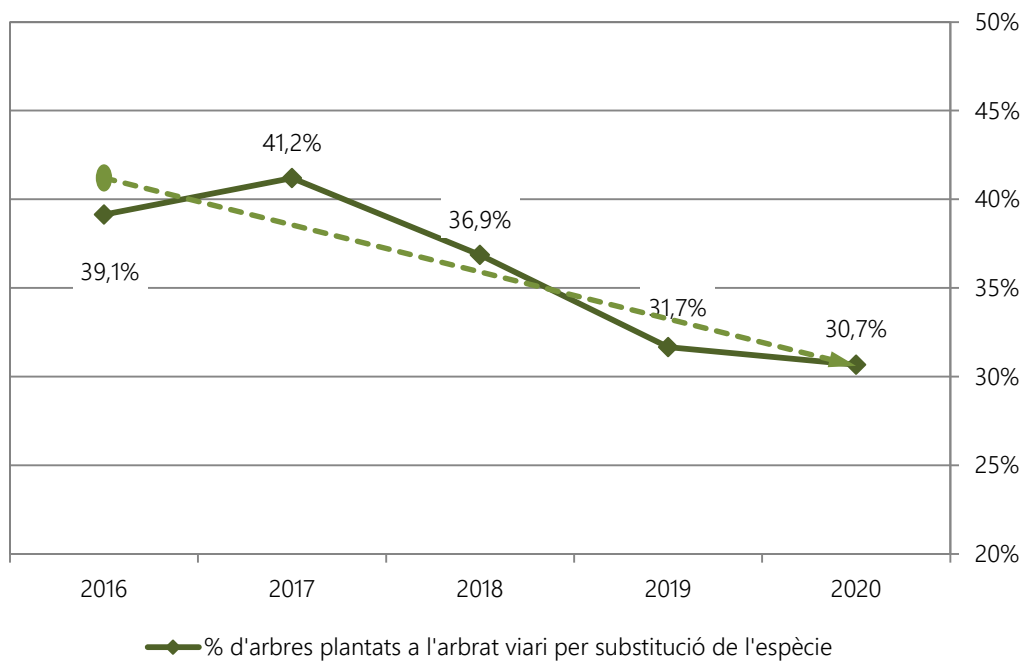


Figura 25. Evolució del % d'arbres plantats a l'arbrat viari per substitució de l'espècie sobre el total dels arbres plantats (2016 - 2020)



L'evolució dels darrers anys del percentatge d'escocells buits a l'arbrat va en augment, per bé que les baixes detectades durant l'any disminueixen respecte l'any anterior. Això s'explica per la manca d'inversió en la reposició de les baixes o en la substitució d'alineacions d'espècies inadequades.

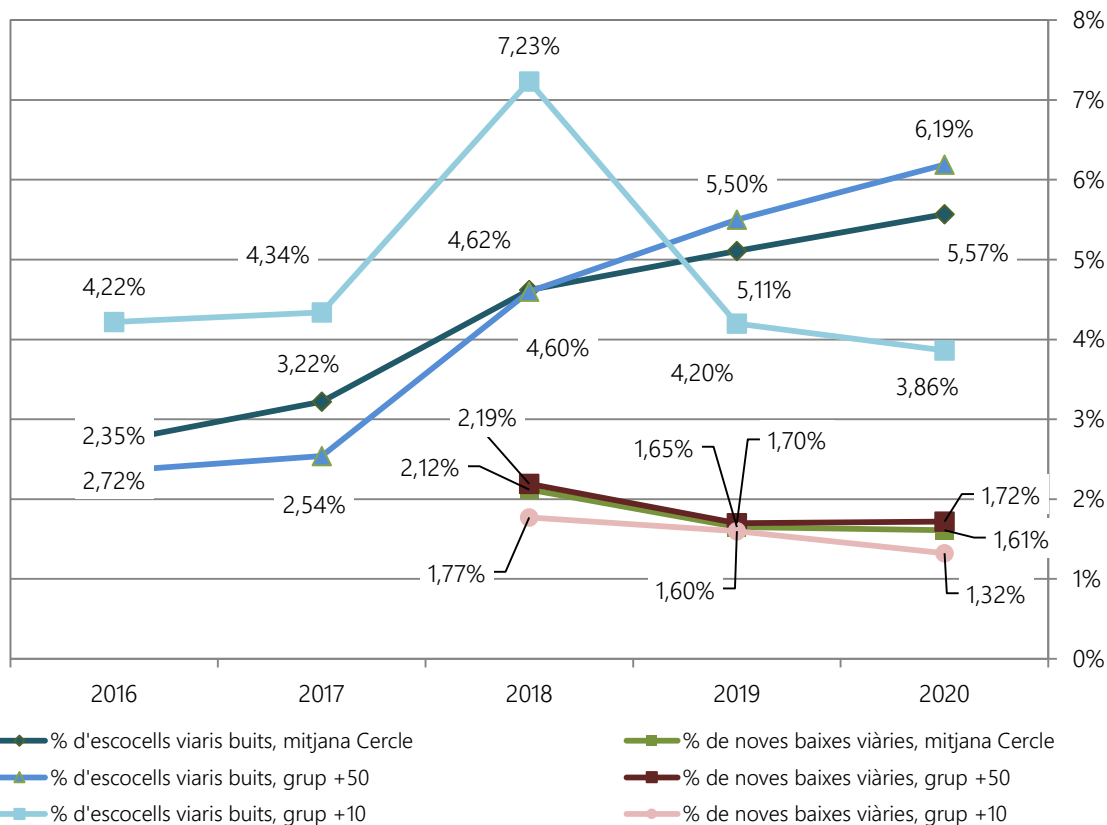


Figura 26. Evolució del % d'escocells d'arbrat viari buits sobre el total dels arbres plantats per grups de municipis (2016 - 2020)

#### 2.2.4. Fomentar la biodiversitat

Hi ha alguns indicadors que ens permeten fer una aproximació al concepte de biodiversitat del verd urbà, per bé que per valorar-ne la biodiversitat real cal prendre en consideració molt més aspectes, interrelacionats molts d'ells i normalment valorables qualitativament. Tot i així, hi ha alguns indicadors quantificables que ens permeten fer aquesta aproximació.

Les dades que agrupen el percentatge de les espècies més freqüents en l'arbrat i del nombre d'espècies diferents ens ofereixen una aproximació de la diversitat vegetal de l'arbrat dels municipis, que podem agrupar en arbrat viari, arbrat d'espais verds i del conjunt del verd urbà. Així, percentatges elevats d'arbres de poques espècies ens indiquen una biodiversitat baixa.

#### Cada cop hi ha menys diversitat en l'arbrat viari

L'indicador de les 5 espècies més freqüents a l'arbrat viari és del 50,7% com es mostra a la figura següent. Al grup de municipis +10 el percentatge és del 54,2% i al grup +50 és del 45,9%; per tant, els municipis grans tenen millor distribució de les espècies d'arbres als vials. I aquests percentatges tenen tendència a l'augment ens darrers anys.

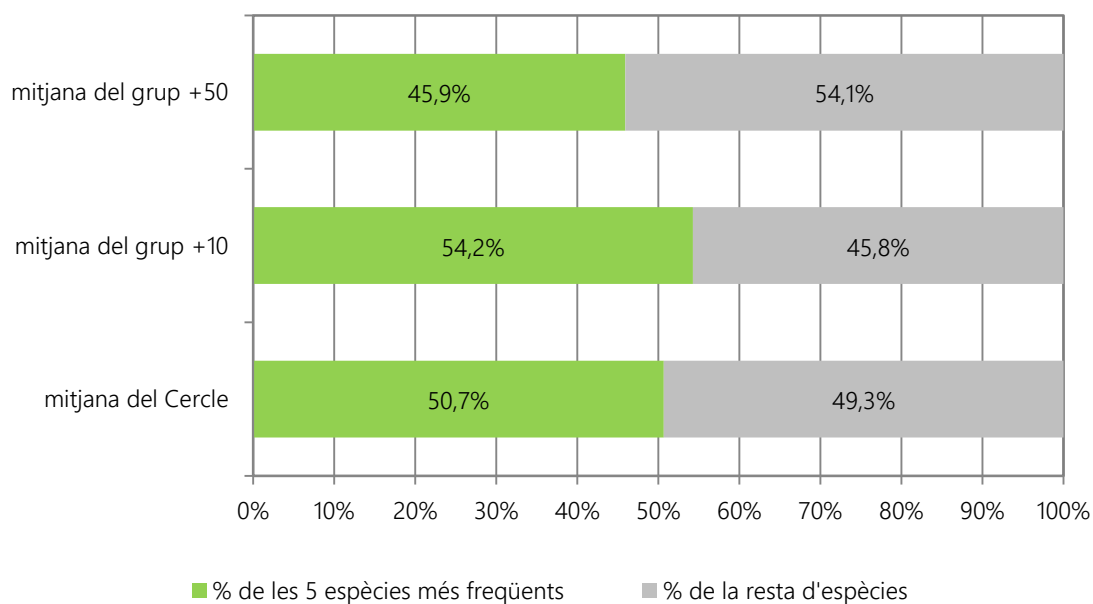


Figura 27. % de les 5 espècies més freqüents de l'arbrat viari als grups de municipis (2020)

Si analitzem els percentatges d'un nombre més gran d'espècies, veiem que augmenten, però no de manera proporcional, com es mostra a la figura següent. Els municipis mitjans agrupen un major nombre d'arbres en unes poques espècies, més del 70%, com es mostra tot seguit.

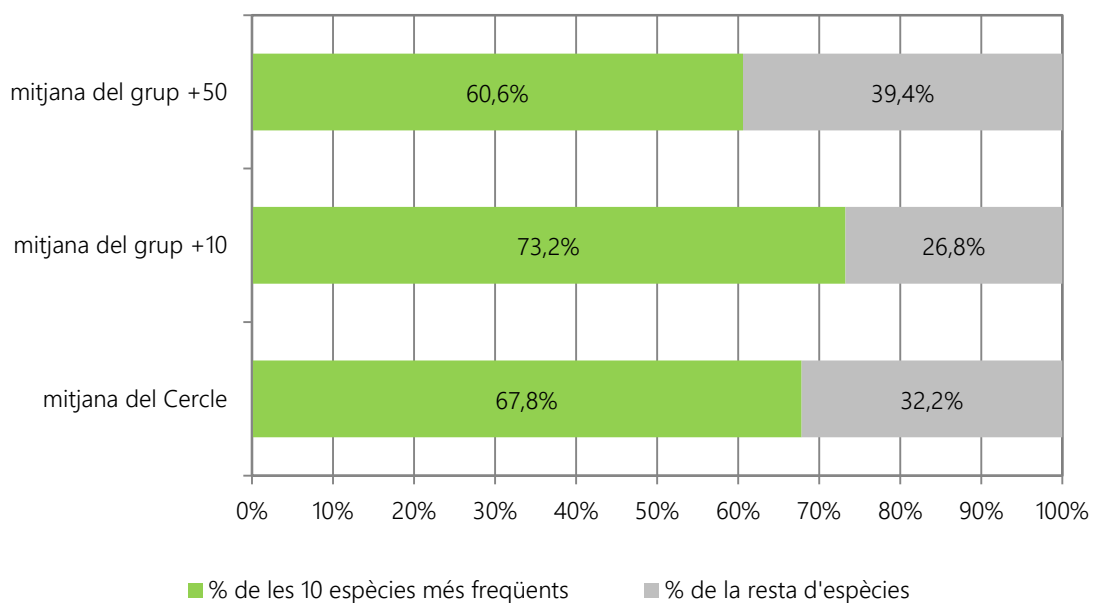


Figura 28. % de les 10 espècies més freqüents de l'arbrat viari als grups de municipis (2020)

L'evolució ens indica una tendència a l'alça, com es mostra tot seguit.

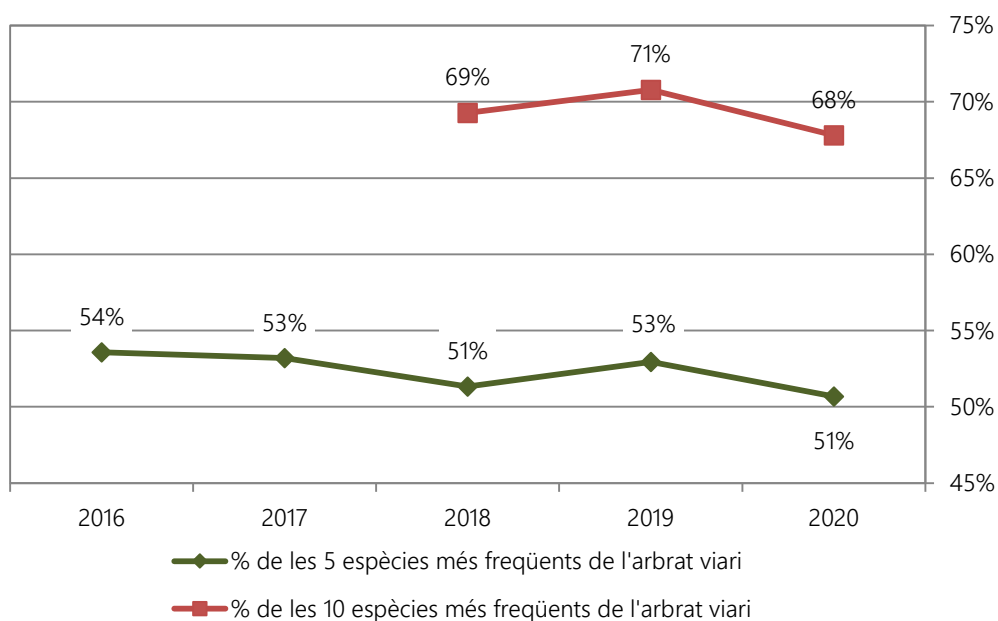


Figura 29. Evolució del % de les 5 i les 10 espècies més freqüents a l'arbrat viari (2016 - 2020)

Si analitzem de manera comparada els indicadors anteriors de nombre d'arbres de les espècies principals i el nombre total d'espècies diferents d'arbrat ens podem fer una imatge més aproximada al concepte de biodiversitat del conjunt dels carrers.

### Els municipis mitjans tenen molt marge de millora en la tria d'espècies d'arbrat

Els municipis mitjans, del grup +10, disposen de 56 espècies i varietats diferents a l'arbrat viari, 72 als espais verds i 79 al conjunt del verd urbà. Els municipis grans, del grup +50, disposen de 78 espècies i varietats diferents a l'arbrat viari, 93 als espais verds i 112 al conjunt del verd urbà, valors molt superiors que al grup +10.

Les mitjanes del Cercle se situen en valors de 65 espècies i varietats diferents a l'arbrat viari, 81 als espais verds i 93 al conjunt del verd urbà.

Disposar d'un ventall ampli d'espècies i varietats al verd urbà, i de manera específica als vials i als espais verds, és del tot recomanable per a les estratègies d'adaptació al canvi climàtic.



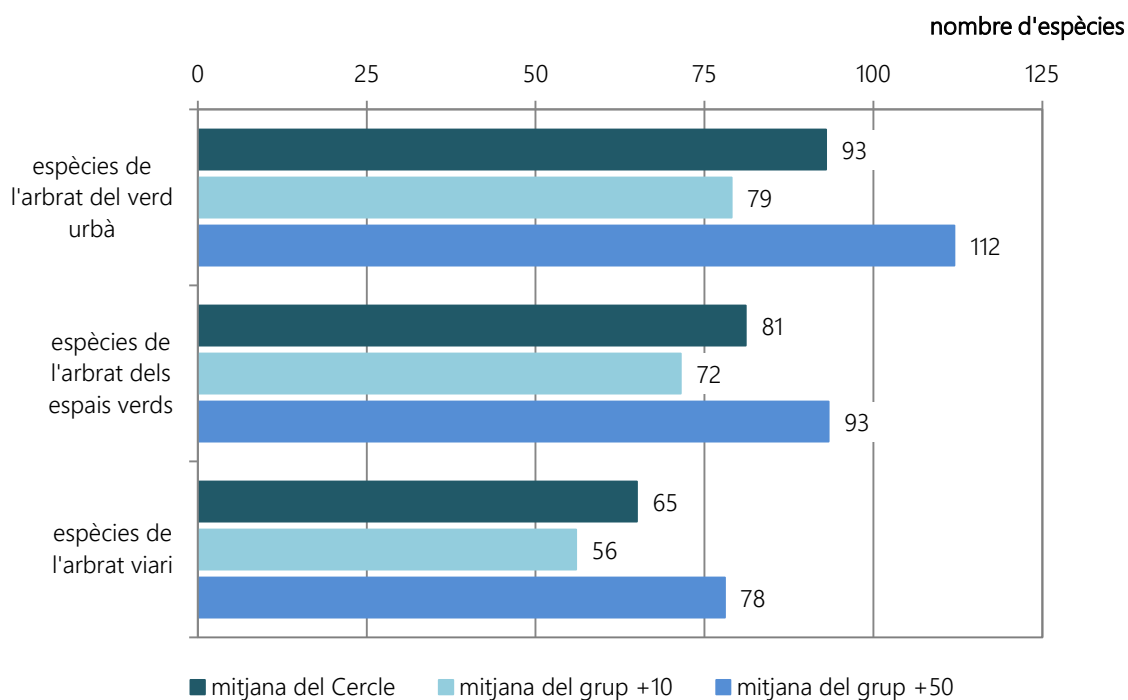


Figura 30. Nombre d'espècies de l'arbrat viari, espais verds i verd urbà als grups de municipis (2020)



Als municipis el ventall és molt ampli, fruit de l'experiència en la gestió de l'arbrat i de les proves i assajos de diverses espècies i varietats. Hi ha quatre municipis amb valors de nombre d'espècies al verd urbà per sobre del 50% de la mitjana, amb un valor màxim de 177 espècies, i extrems per la part baixa, de 29 espècies, i un grup de quatre municipis amb valors per sota del 50% de la mitjana, que tenen molt camp per recórrer en l'àmbit de la tria d'espècies.

Pel que fa a l'arbrat viari hi ha quatre municipis amb valors de nombre d'espècies per sobre del 50% de la mitjana, amb un valor màxim de 136 espècies, i un grup de quatre municipis amb valors per sota del 50% de la mitjana i un extrem per la part baixa, de 22 espècies.

Pel que fa als espais verds hi ha sis municipis amb valors de nombre d'espècies per sobre del 50% de la mitjana, amb un valor màxim de 153 espècies, i un grup de quatre municipis amb valors per sota del 50% de la mitjana i un extrem per la part baixa, de 20 espècies.

### 2.3. Dimensió valors organitzatius / RH

Els indicadors que formen part d'aquesta dimensió estan relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com amb els recursos humans; és a dir, amb les càrregues de treball dels equips, l'absentisme laboral, la formació dels equips de treball, etc.

S'han analitzat les dades recollides disponibles per al conjunt del verd urbà i també les dades de gestió dels espais verds.

En aquesta dimensió, es plantegen els objectius següents:

- ▶ Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió.
- ▶ Millorar les habilitats dels treballadors.
- ▶ Promoure un clima laboral positiu per als treballadors.
- ▶ Promoure la responsabilitat social.

### 2.3.1. Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

Dues tercers parts (el 53,8%) de la despesa és per a formes de gestió indirecta, i la resta, el 46,2%, per a gestió directa, amb mitjans propis.

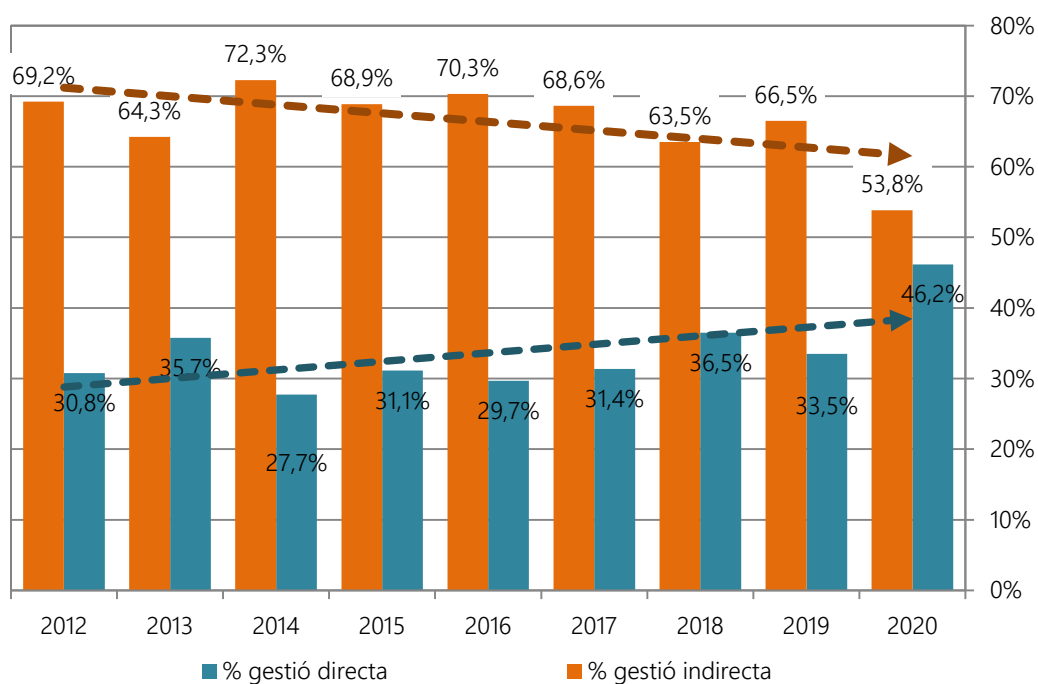


Figura 31. Evolució del tipus de gestió del servei de verd urbà segons despesa (2012 – 2020)

Els municipis mitjans, del grup +10, gestionen el servei amb un percentatge més baix de gestió directa, del 37,5%, mentre que els municipis grans, del grup +50, en tenen un percentatge més alt, del 51,7% , com es mostra tot seguit.

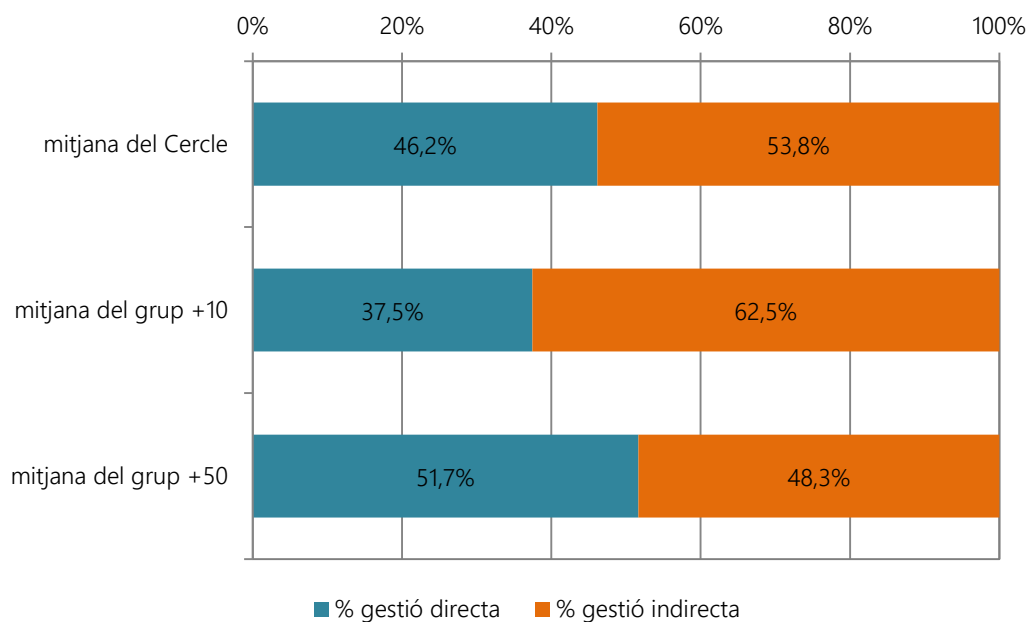


Figura 32. Tipus de gestió del servei de verd urbà als grups de municipis (2020)



Si ho comparem amb els altres cercles de comparació intermunicipal, el verd urbà és el sisè servei amb major pes percentual de la gestió indirecta, per davant dels altres tres serveis que es desenvolupen a la via pública.

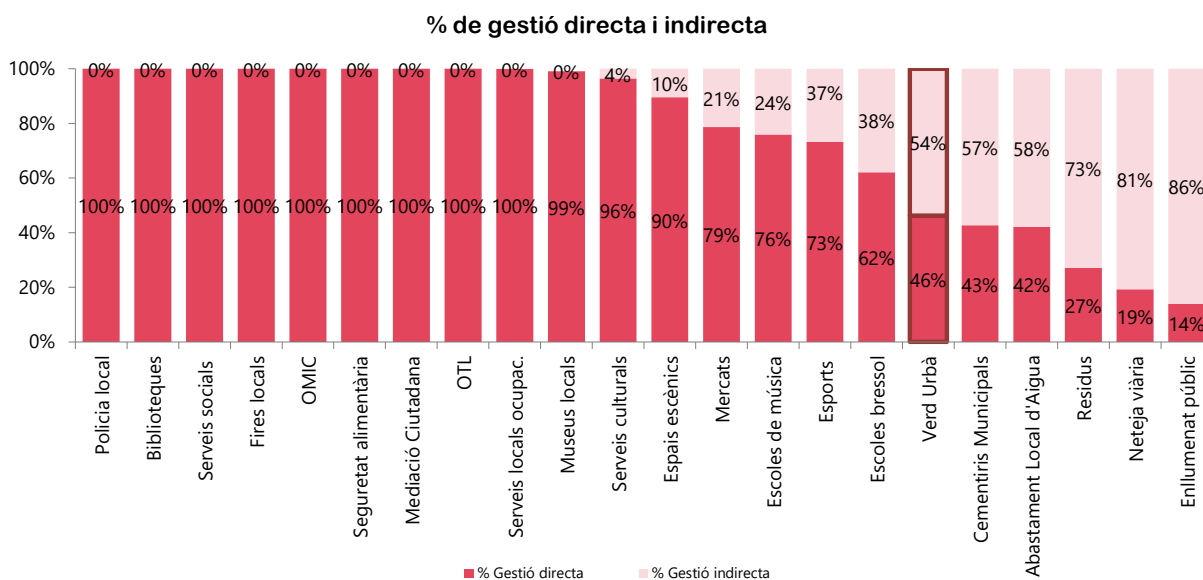


Figura 33. Gestió dels serveis amb les diverses formes de gestió al conjunt dels cercles (2020)

Segons les dades de gestió sobre la superfície dels espais verds, gairebé 3/4 parts de la superfície són gestionades de manera indirecta, i les tendències en els darrers anys son a mantenir-se en aquestes proporcions.

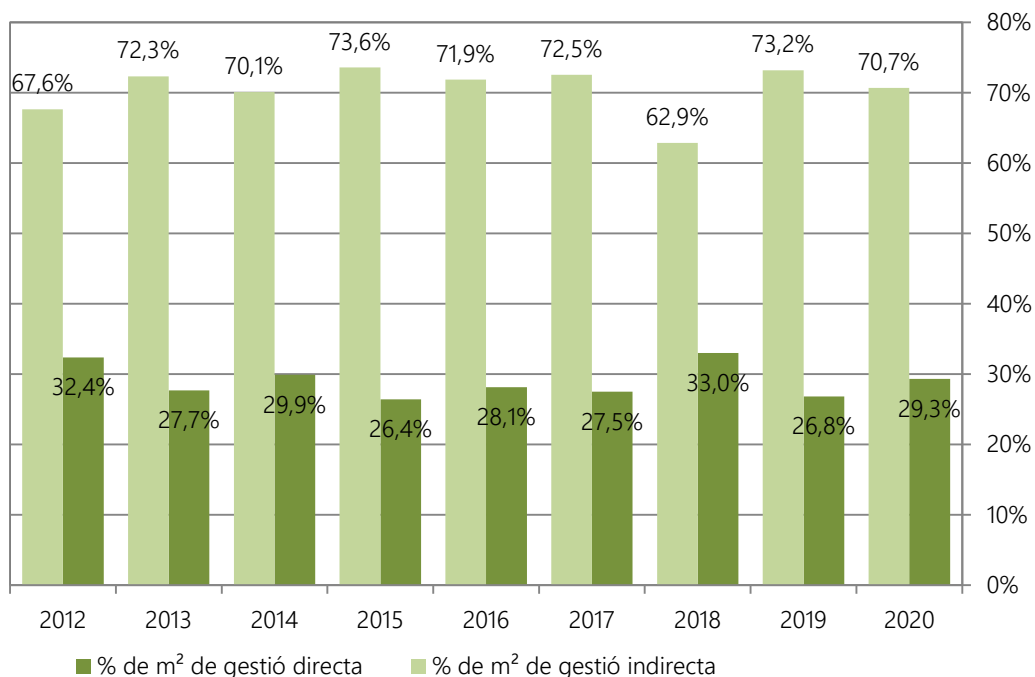


Figura 34. Evolució del tipus de gestió de les superfícies d'espais verds amb les diverses formes de gestió (2013 - 2020)

Els municipis mitjans, del grup +10, gestionen el servei amb un percentatge més alt de gestió directa, del 32,4%, mentre que els municipis grans, del grup +50, en tenen un percentatge més baix, del 27,3%, com es mostra tot seguit.

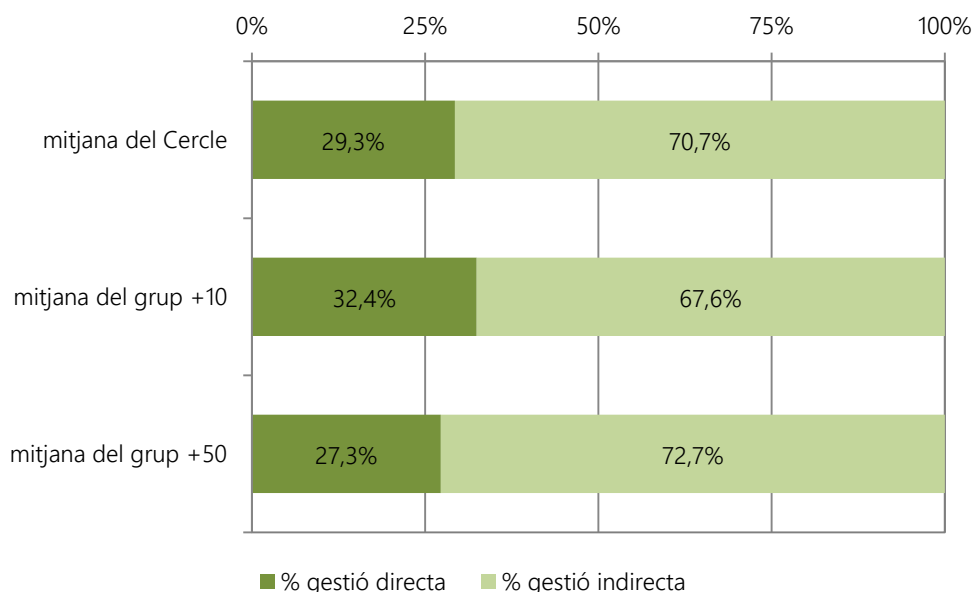


Figura 35. Tipus de gestió del servei de verd urbà als grups de municipis (2020)

### 2.3.2. Millorar les habilitats dels treballadors

Els treballadors del servei de verd urbà compten amb una mitjana de prop de 7 hores anuals de formació per treballador, una caiguda relacionada amb la situació de pandèmia viscuda l'últim any.

La distribució entre els municipis és molt variada, amb un grup de tres municipis amb més de 20 hores anuals de formació per treballador, i un grup de 13 municipis amb menys de 6 hores de formació a l'any, valors molt millorables per a poder disposar d'una gestió professional del servei.

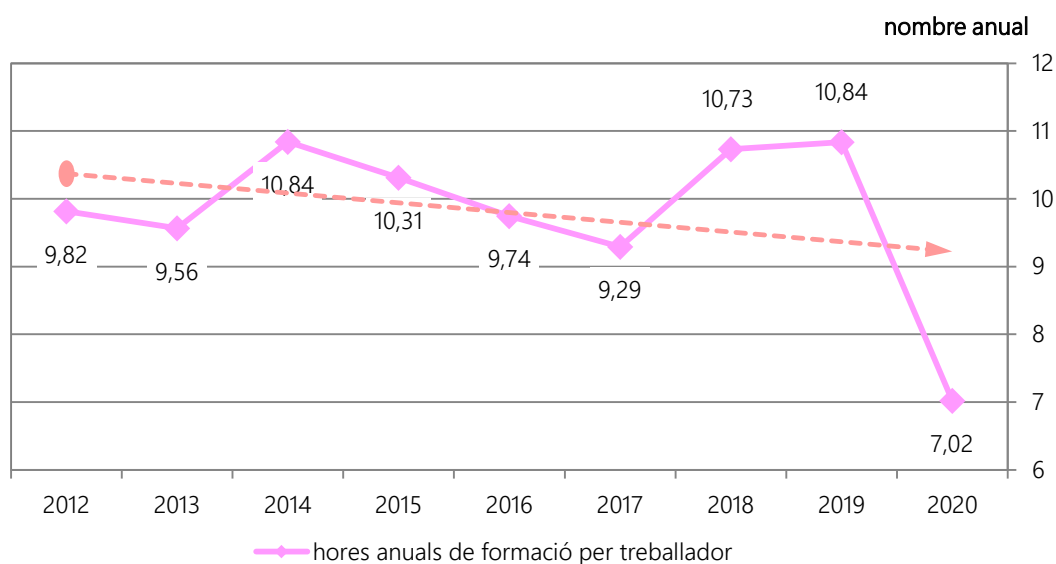


Figura 36. Evolució de les hores anuals de formació per treballador (2012 – 2020)

Els municipis mitjans, del grup +10, generalment dediquen més hores l'any a la formació per treballador. I els municipis més grans solen disposar de menys hores l'any de formació, especialment aquest últim any.

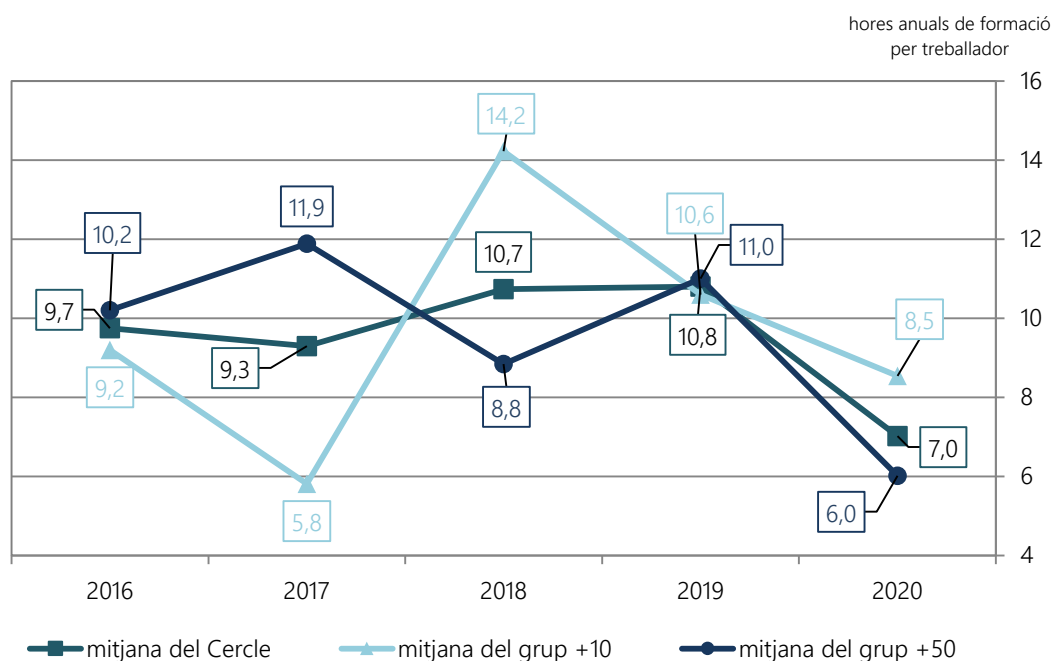


Figura 37. Evolució de les hores anuals de formació per treballador (2016 – 2020)

Si ho comparem amb els altres cercles de comparació intermunicipal, la dedicació anual d'hores de formació per treballador al servei de verd urbà es troba en la franja baixa de la figura. Respecte d'altres serveis que es desenvolupen a la via pública, el nombre d'hores de formació anual per treballador del verd urbà, està força per sota del servei d'enllumenat públic, i molt per sobre dels serveis de residus o de neteja.

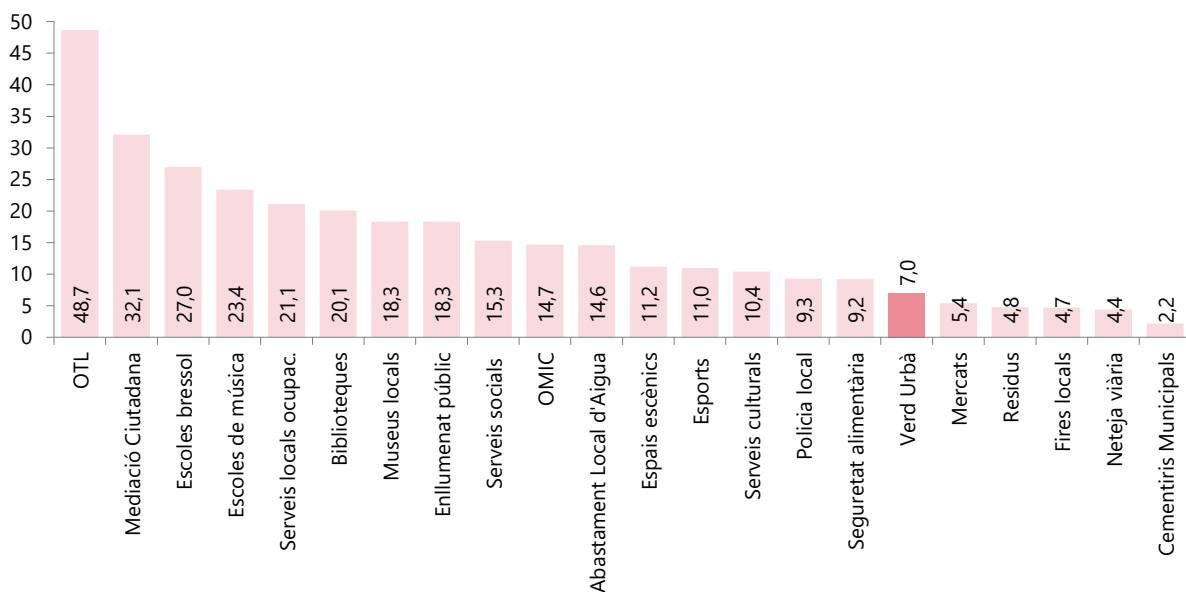


Figura 38. Hores anuals de formació per treballador al conjunt dels cercles (2020)

Els treballadors del servei de verd urbà pateixen una mitjana de 18 accidents laborals per cada 100 treballadors, amb una tendència progressiva a la disminució. Hi ha un municipi amb valors molt elevats, de l'ordre de 6 vegades més que la mitjana, i un grup de dos municipis que no n'han detectat cap.

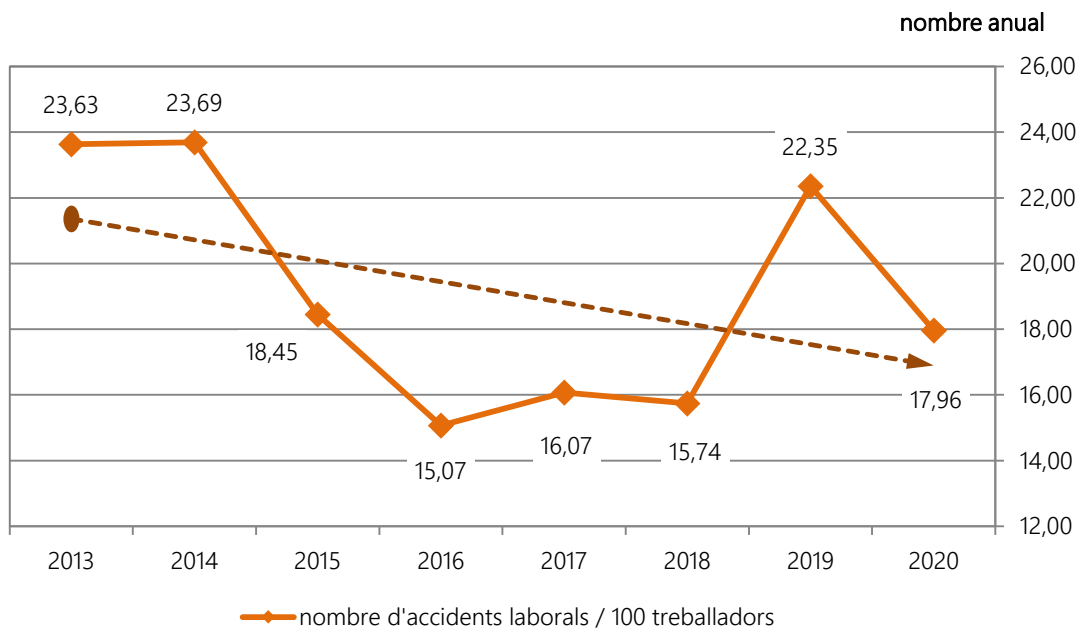


Figura 39. Evolució del nombre d'accidents laborals per cada 100 treballadors (2013 - 2020)

Els municipis mitjans, del grup +10, generalment registren un nombre lleugerament més alt d'accidents laborals l'any per cada 100 treballadors. I els municipis més grans, del grup +50, mostren dades lleugerament més baixes que la mitjana del Cercle.

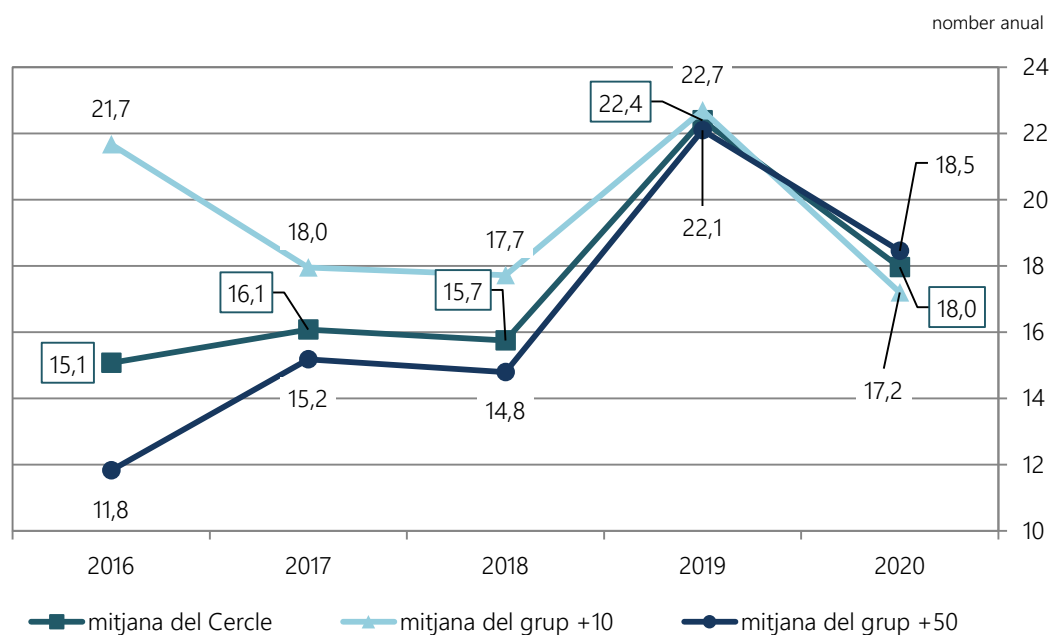


Figura 40. Evolució del nombre d'accidents laborals per cada 100 treballadors i per grups de municipis (2016 - 2020)



### 2.3.3. Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

Els treballadors del servei de verd urbà, de mitjana, estan de baixa un 11% sobre el total d'hores laborals, amb una tendència a l'augment.

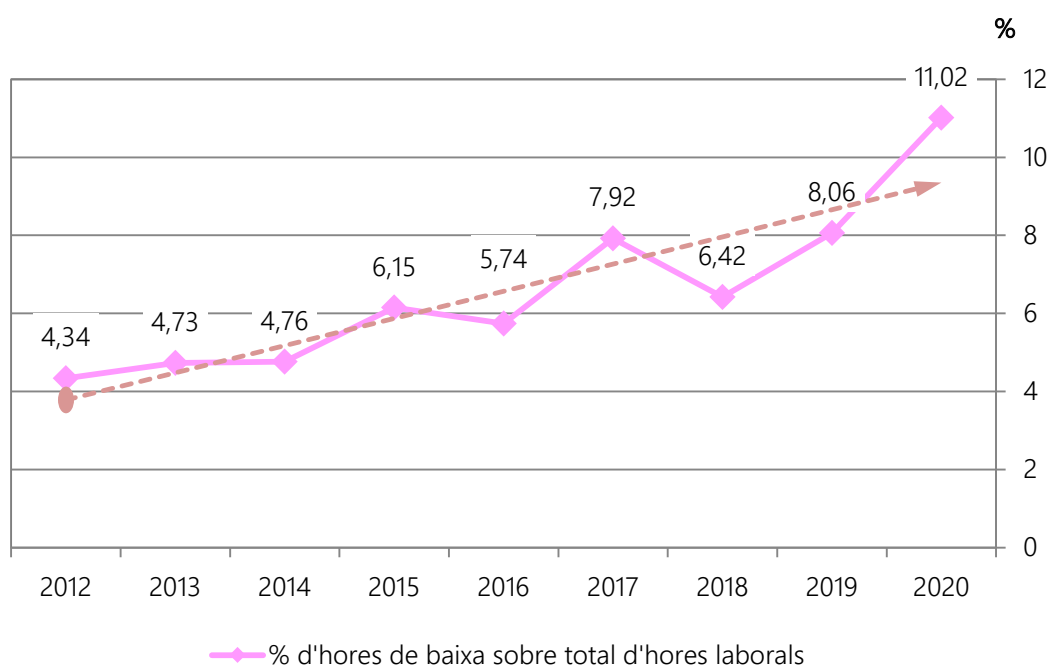


Figura 41. Evolució del % d'hores de baixa sobre el total d'hores laborals del servei de verd urbà (2012 - 2020)

Si ho comparem amb els altres cercles de comparació intermunicipal, el percentatge d'hores de baixa sobre el total d'hores laborals al servei de verd urbà es troba a la banda alta de la figura, com en altres serveis públics que es desenvolupen a la via pública, com la policia o la neteja viària i els residus. I està per sobre de l'enllumenat públic.

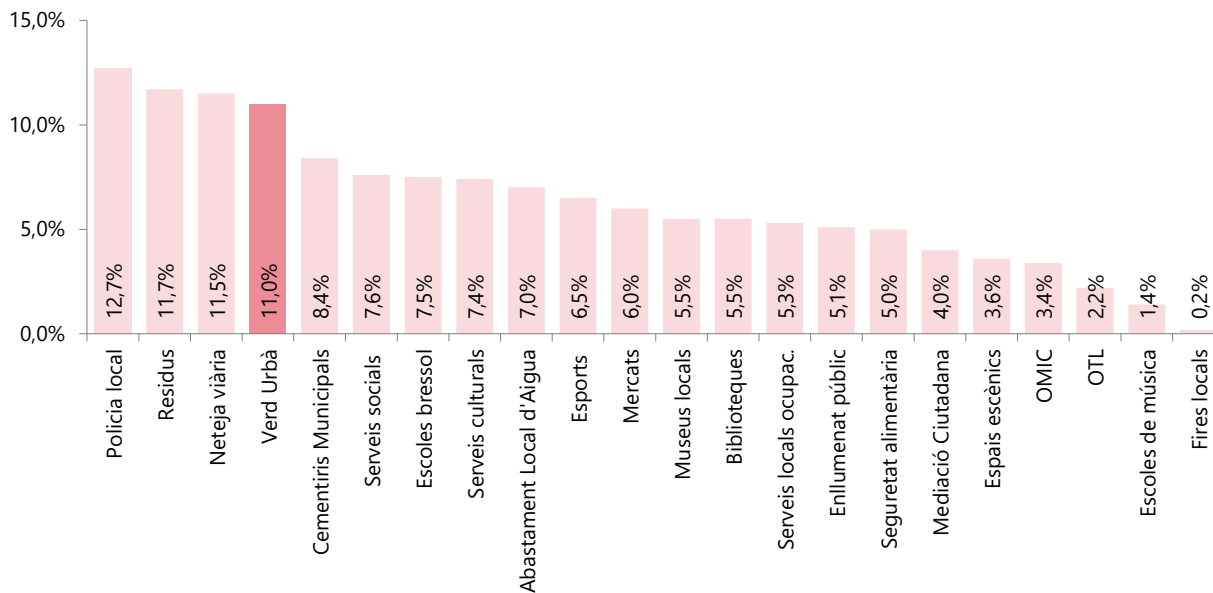


Figura 42. % d'hores de baixa sobre el total d'hores laborals del servei de verd urbà al conjunt dels cercles (2020)



## Els sous bruts anuals dels oficials jardiniers mostren una tendència a l'augment

El servei de verd urbà compta amb un sou mitjà brut base anual d'un oficial jardiner de 23.559 €. Aquest salari inclou el sou base més els complements de destí i específic, sense considerar altres complements personals i de servei.

La tendència de les mitjanes dels sous bruts base anuals dels oficials jardiniers del servei de verd urbà mostren una certa tendència a l'augment els darrers anys, fruit, sens dubte, de la millora global de les disponibilitats econòmiques dels ajuntaments.



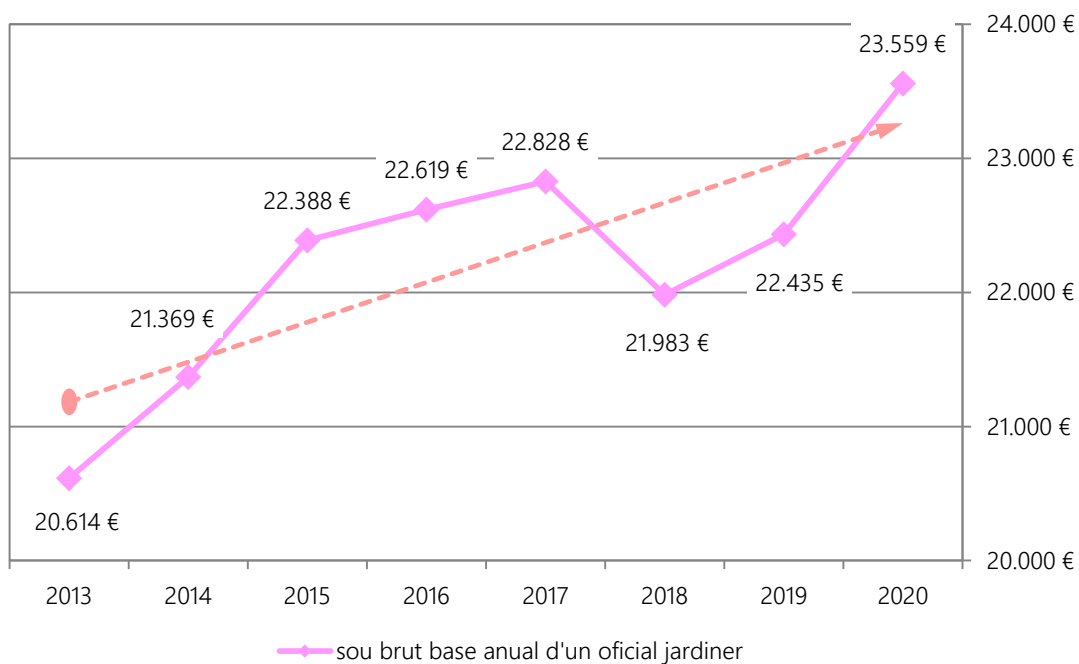


Figura 43. Evolució del sou brut base anual d'un oficial jardiner (2013 – 2020)

Els treballadors del verd urbà dels municipis mitjans, del grup +10, mostren un valor mitjà del salari més elevat que els del grup +50 en les dades d'enguany, de manera que s'inverteix la tendència que es marcava fins ara.

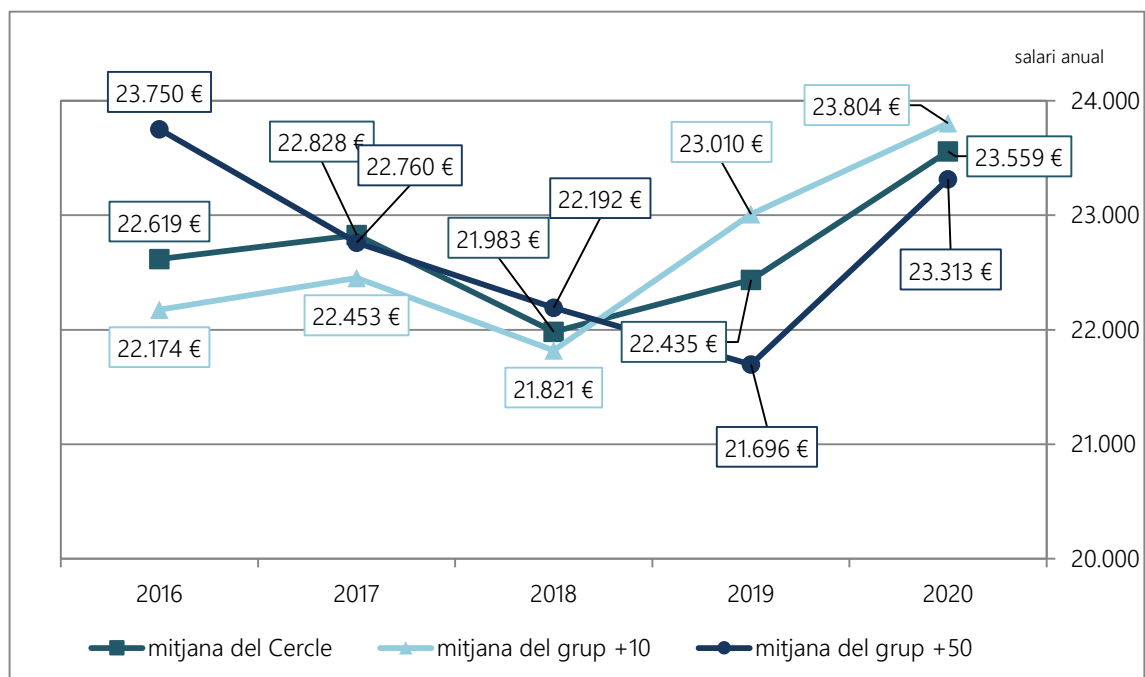


Figura 44. Evolució del sou brut base anual d'un oficial jardiner per grups de municipis (2016 – 2020)

A cada operari de manteniment d'espais verds li correspon la superfície corresponent a 32.278 m<sup>2</sup> d'espais verds, que és la mida de 5 camps de futbol, però amb realitats molt diverses entre els diferents municipis, fruit de la seva realitat urbanística. A les ciutats grans compactes, els operaris tenen càrregues de treball per superfície molt baixes, en canvi en els pobles mitjans i petits amb moltes urbanitzacions disperses tenen càrregues de treball per operari altes. De ben segur que el treball en aquest segon grup és d'una intensitat menor que el treball en zones urbanes i denses.

Hi ha un conjunt de dos municipis amb superfícies de treball per operari molt més elevades, de l'ordre de tres vegades més que la mitjana, i són municipis amb grans extensions d'espais verds en urbanitzacions. Hi ha un municipi molt gran i compacte on la càrrega de treball és de l'ordre del 25% de la mitjana.

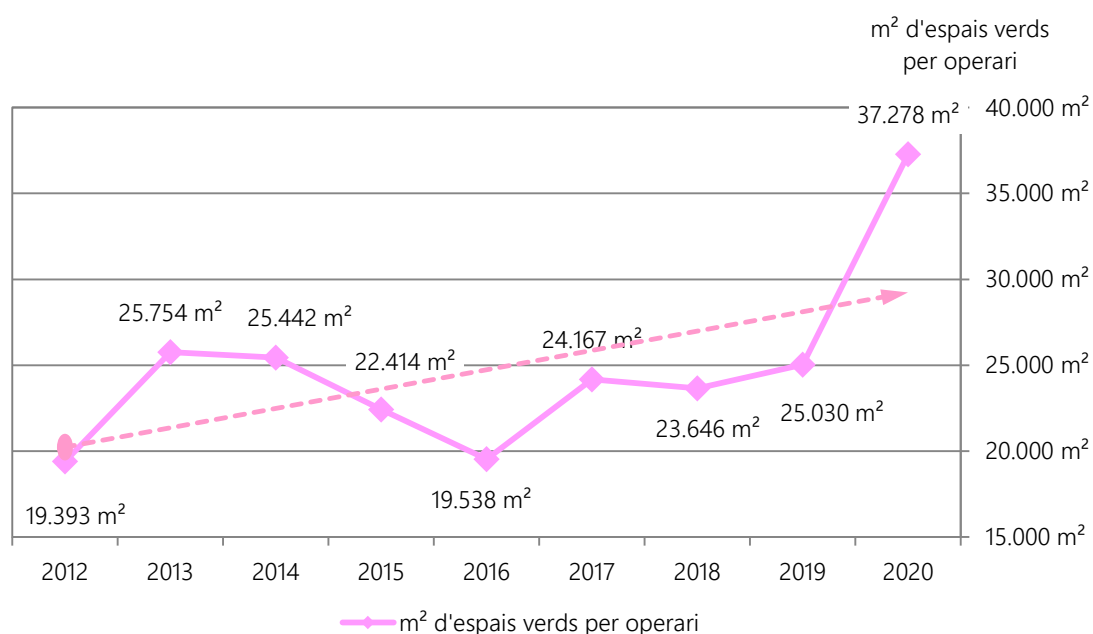


Figura 45. Evolució de la superfície d'espais verds per operari (2012 -2020)

Els treballadors del verd urbà dels municipis mitjans, del grup +10, tenen una càrrega de treball més elevada que la mitjana, i els dels municipis més grans, del grup +50, més baixa, donada la pròpia naturalesa dels espais verds dels diferents grups de municipis on, generalment, els espais més urbans tenen necessitats de manteniment més elevades.

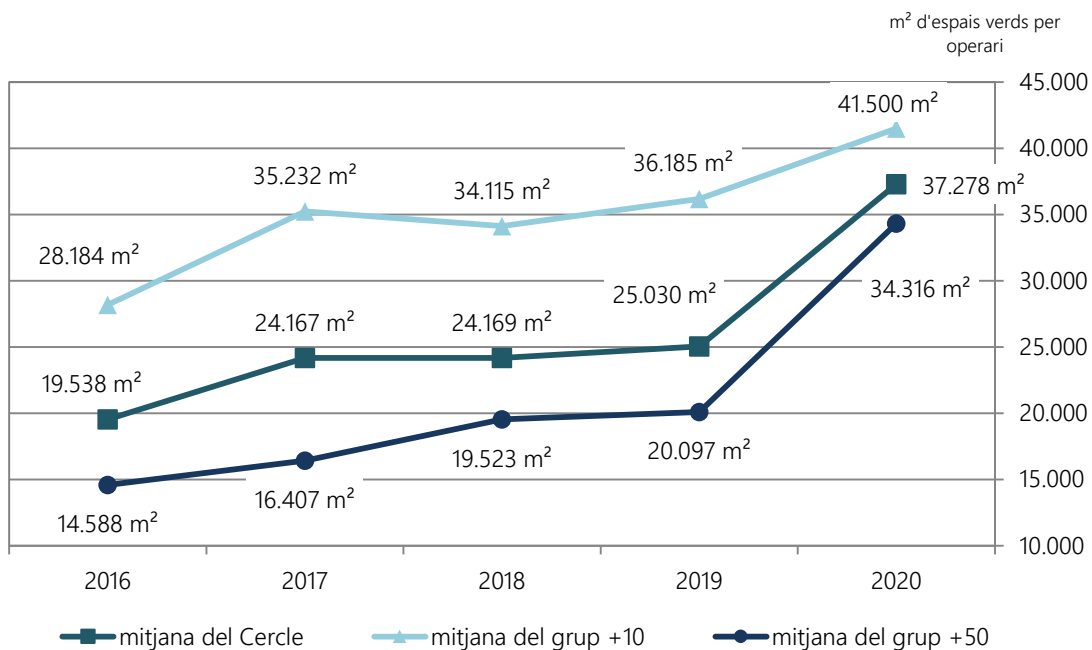


Figura 46. Evolució de la superfície d'espais verds per operari i grups de municipis (2016 -2020)

Els comandaments del servei del verd urbà suposen un 13,3% del total de treballadors del servei, i en municipis grans, del grup +50, és del 14,0%, mentre que en municipis mitjans, del grup +10, és del 12,2%

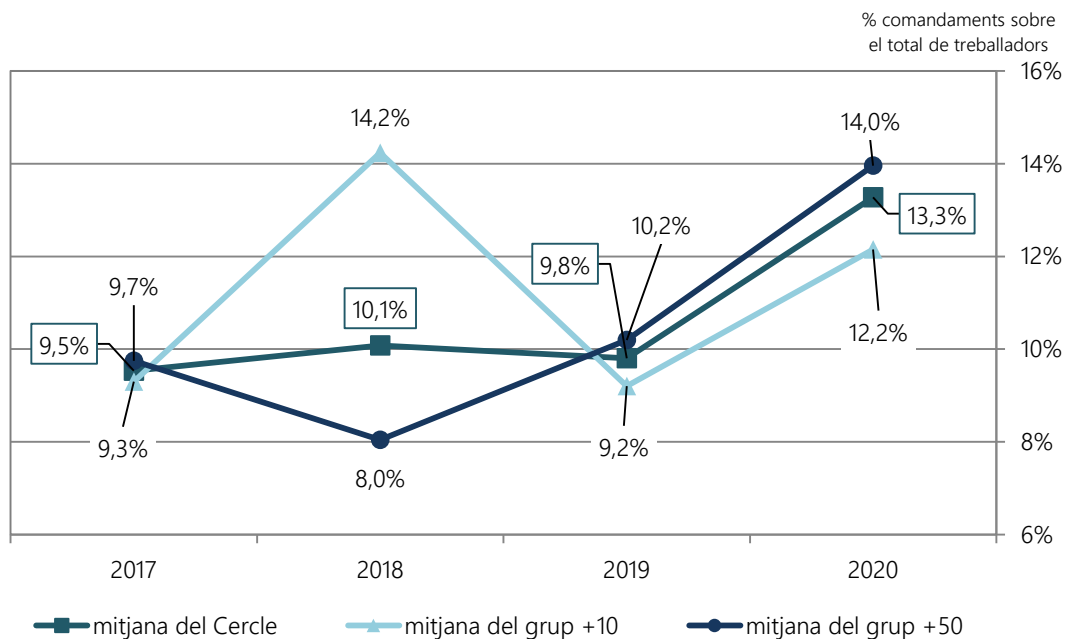


Figura 47. Evolució del % de comandaments sobre el total de treballadors i grups de municipis (2017 -2020)

### 2.3.4. Promoure la responsabilitat social

El servei de verd urbà compta amb un 11,3% de dones de mitjana sobre el total de treballadors, amb una tendència que s'estabilitza. D'aquestes dones treballadores del servei, en són comandaments un 29,5% del total dels comandaments, la qual cosa indica que la dona té un paper més destacat en llocs de responsabilitat en el servei de verd urbà que en els llocs de treball d'oficis.

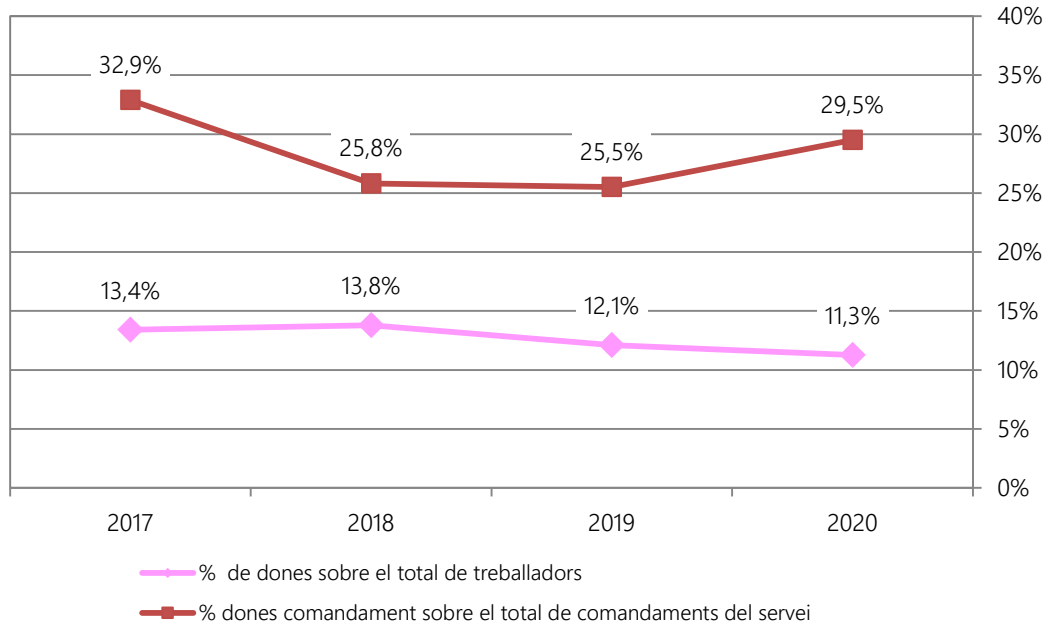


Figura 48. Evolució del % de dones sobre el total de treballadors i del % de dones comandaments (2017 -2020)

Entre els treballadors del verd urbà dels municipis participants, el percentatge de dones es manté, els darreres anys, entre el 10% i el 14%.

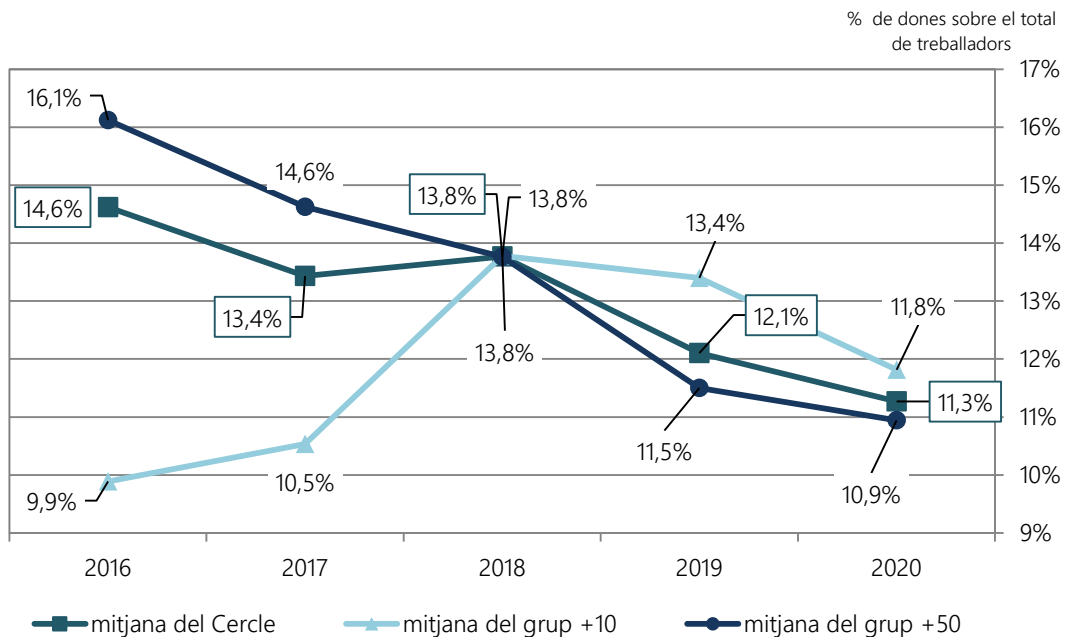


Figura 49. Evolució del % de dones sobre el total de treballadors i grups de municipis (2016 -2020)

Si ho comparem amb els altres cercles de comparació intermunicipal, el servei de verd urbà és el quart que ocupa més dones sobre el total de treballadors. Respecte d'altres serveis que es desenvolupen a la via pública, el del verd urbà té un percentatge de dones sobre el total de treballadors similar al de la policia local i al de neteja viària, i per sobre del de l'enllumenat públic.

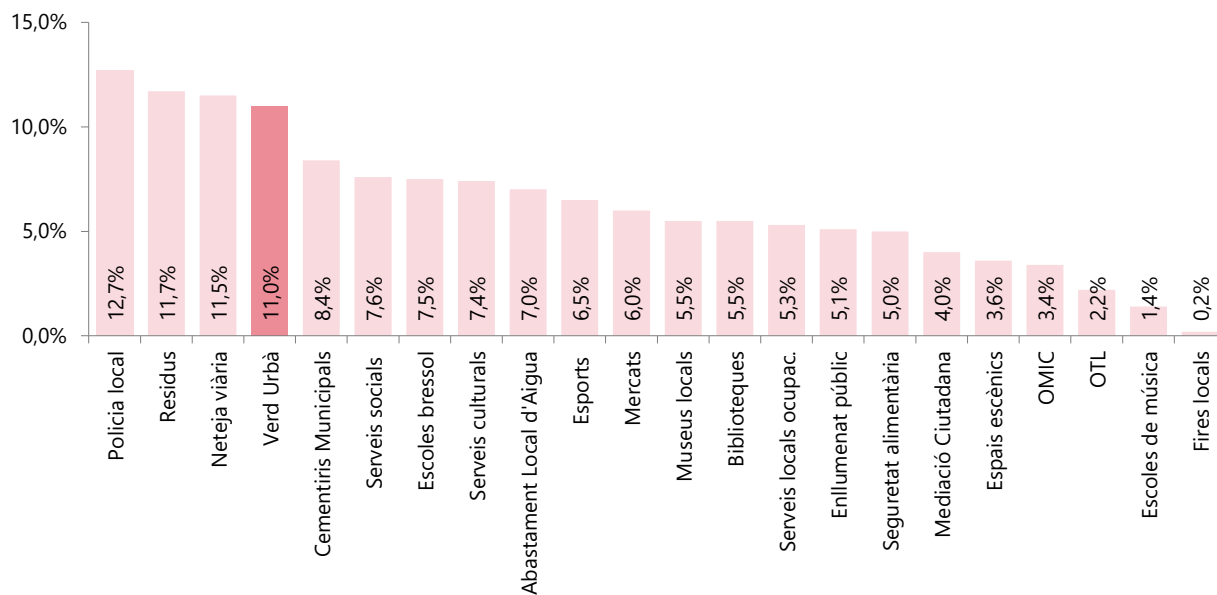


Figura 50. % de dones sobre el total de treballadors en el conjunt dels cercles (2020)

Si analitzem els llocs de treball de responsabilitat dins del servei de verd urbà, veiem que les dones ocupen un 29,5% dels llocs de treball de comandament. I respecte d'altres serveis que es desenvolupen a la via pública, el del verd urbà té un percentatge de dones sobre el total de treballadors molt per sobre, de més del doble, que la resta, com l'enllumenat públic, la neteja viària, els residus i la policia local.

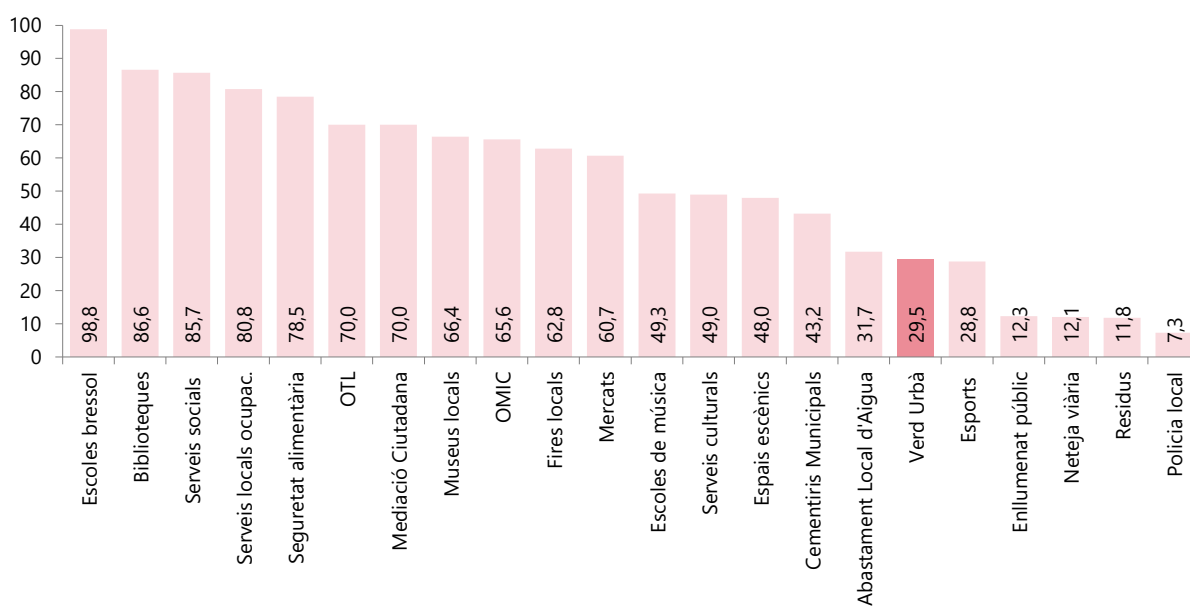


Figura 51. % de dones comandaments sobre el total de comandaments en el conjunt dels cercles (2020)



El servei de verd urbà compta amb un 19,2% de treballadors amb contracte bonificat sobre el total de la plantilla, amb tendència a la baixa els darrers anys.

Són els contractes reservats a persones amb cert grau de discapacitat física o psíquica, a treballadors en períodes de formació reglamentats, a treballadors en situacions particulars de primera feina, o a treballadors inclosos en col·lectius amb dificultat d'inserció.

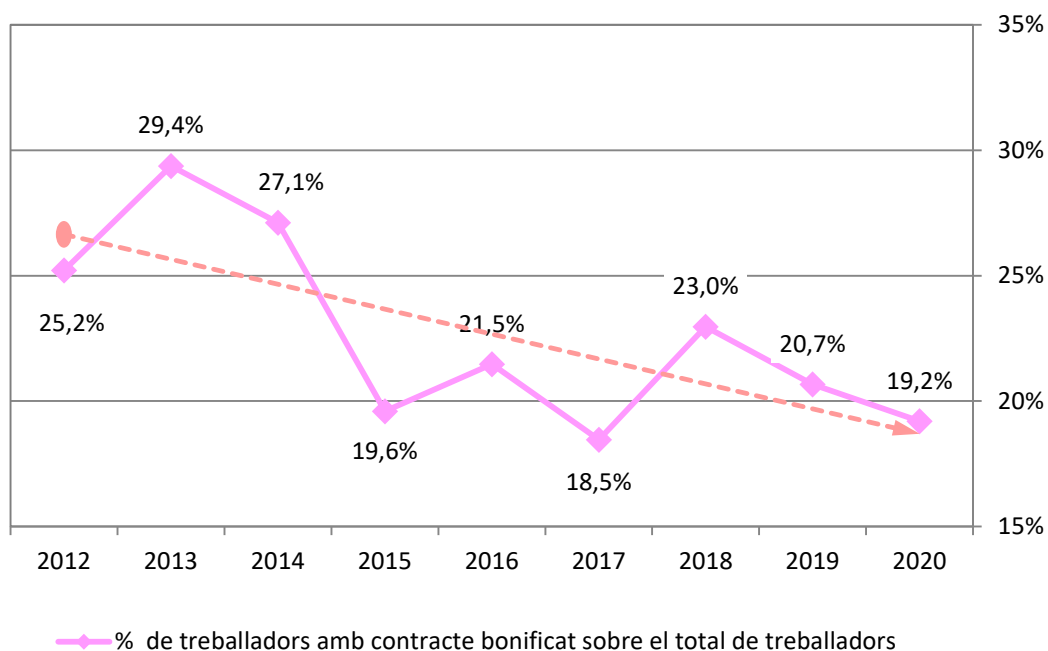


Figura 52. Evolució del % de treballadors amb contracte bonificat sobre el total de treballadors (2012 - 2020)

Els treballadors amb contracte bonificat del servei del verd urbà en municipis mitjans, del grup +10, suposen percentatges per sobre del 25%, mentre que en municipis grans, del grup +50, es manté a l'entorn del 13%. Malgrat les petites diferències, la tendència és a agrupar-se a l'entorn de la mitjana.

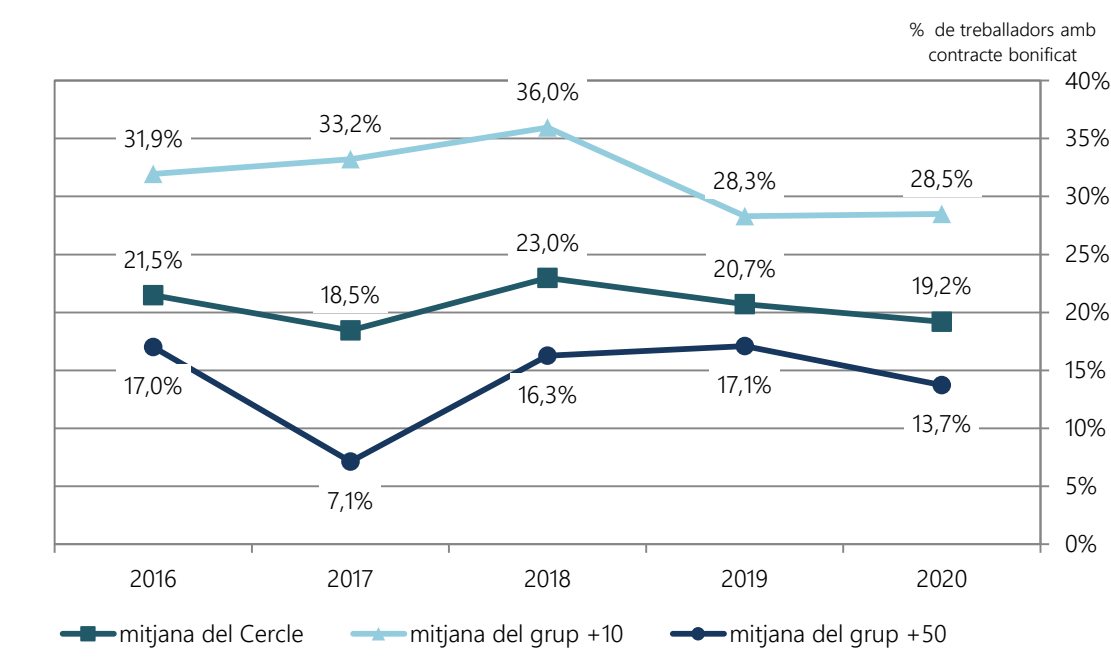


Figura 53. Evolució del % de treballadors amb contracte bonificat per grups de municipis (2016 - 2020)



## 2.4. Dimensió econòmica

Els indicadors que formen part de la dimensió econòmica expressen l'ús dels recursos necessaris per poder fer funcionar amb normalitat el servei i els costos que s'hi associen, així com les fonts de finançament.

En aquesta dimensió es plantegen els objectius següents:

- ▶ Disposar dels recursos adequats.
- ▶ Disposar d'uns costos unitaris adequats.
- ▶ Finançar adequadament el servei.

### 2.4.1. Disposar dels recursos adequats



La despesa corrent del servei de verd urbà per habitant és de 26,4 €/any

La despesa corrent del verd urbà és de 26,4 €/habitant i any. La major part dels municipis mostren valors propers a la mitjana.

Dos municipis tenen la despesa corrent per habitant per sota del 50% de la mitjana, amb valors al voltant dels 10-11€ per habitant i any.

Aquests valors extremadament baixos els donen molt marge de millora en aquest àmbit dels serveis municipals.

La repercussió entre els dos àmbits del verd urbà es mostra a la taula següent, i indica que el 84% de la despesa correspon als espais verds i el 16% a l'arbrat viari.

| Despesa corrent en espais verds per habitant i any  | Despesa corrent en arbrat viari per habitant i any   |
|---|--|
| <p>23,5€ (*)</p>  <p>en espais verds</p> | <p>4,3€ (*)</p>  <p>en arbrat viari</p> |
| 84% de la despesa del verd urbà   | 16% de la despesa del verd urbà  |



Taula 6. Despesa corrent en espais verds i arbrat viari (mitjana 2020) (\* els valors sumats no corresponen al total de 26,4€ per habitant i any, ja que no tots els municipis disposen dels valors desglossats)

La tendència dels darrers anys és a l'augment dels valors de despesa per habitant al conjunt del verd urbà, fruit de la importància creixent que va adquirint aquest àmbit dels serveis públics als municipis com a eina de millora de la qualitat de l'entorn i de la salut.



despesa corrent per habitant

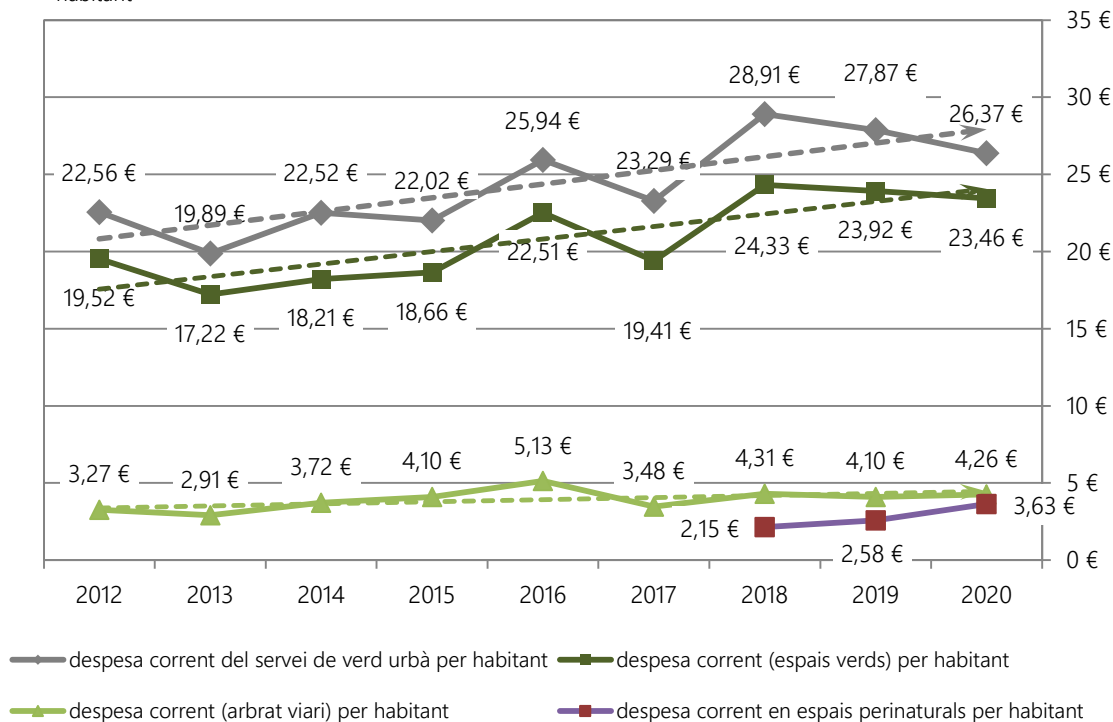


Figura 54. Evolució de la despesa corrent del servei de verd urbà, espais verds, arbrat viari i espais perinaturals per habitant (2012 - 2020)



Els municipis mitjans, del grup +10, dediquen més recursos per habitant al verd urbà que els municipis grans, del grup +50, per bé que els valors de tots dos grups es troben força propers, entre 25 i 28€ per habitant i any.

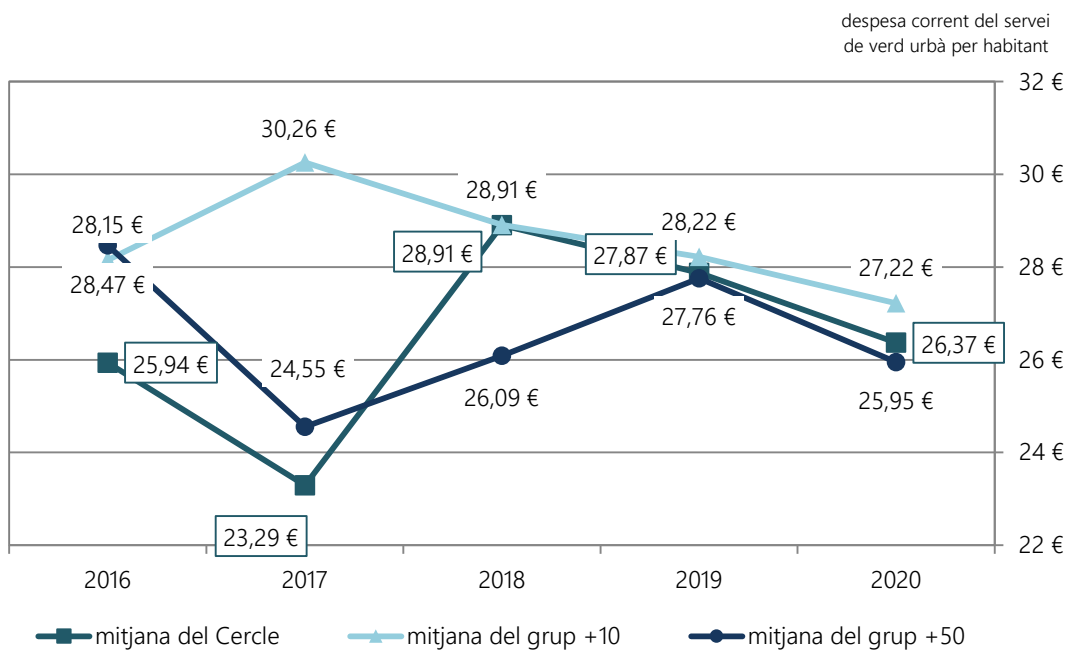


Figura 55. Evolució de la despesa corrent del servei de verd urbà per grup de municipis per habitant (2016 - 2020)

Els municipis mitjans, del grup +10, dediquen menys recursos per habitant als espais verds que els municipis grans, del grup +50, per bé que els valors de tots dos grups es troben força propers, entre 22 i 26€ per habitant i any.

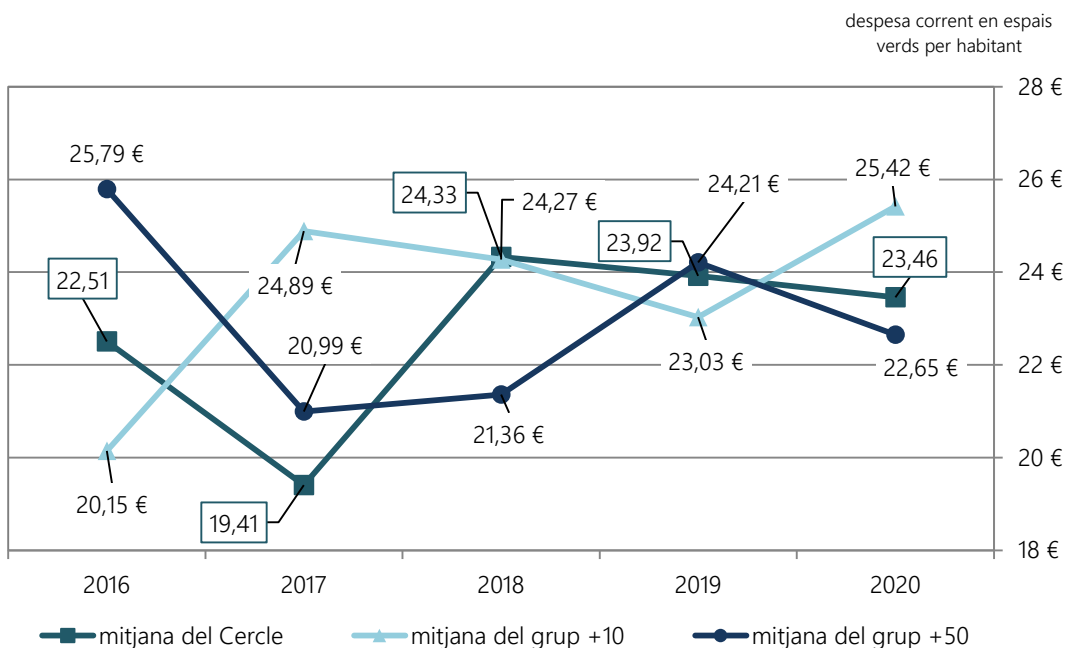


Figura 56. Evolució de la despesa corrent en espais verds per grup de municipis per habitant (2016 - 2020)

Els municipis mitjans, del grup +10, dediquen més recursos per habitant a l'arbrat viari que els municipis grans, del grup +50, per bé que els valors de tots dos grups es troben força propers, entre 4 i 5€ per habitant i any.

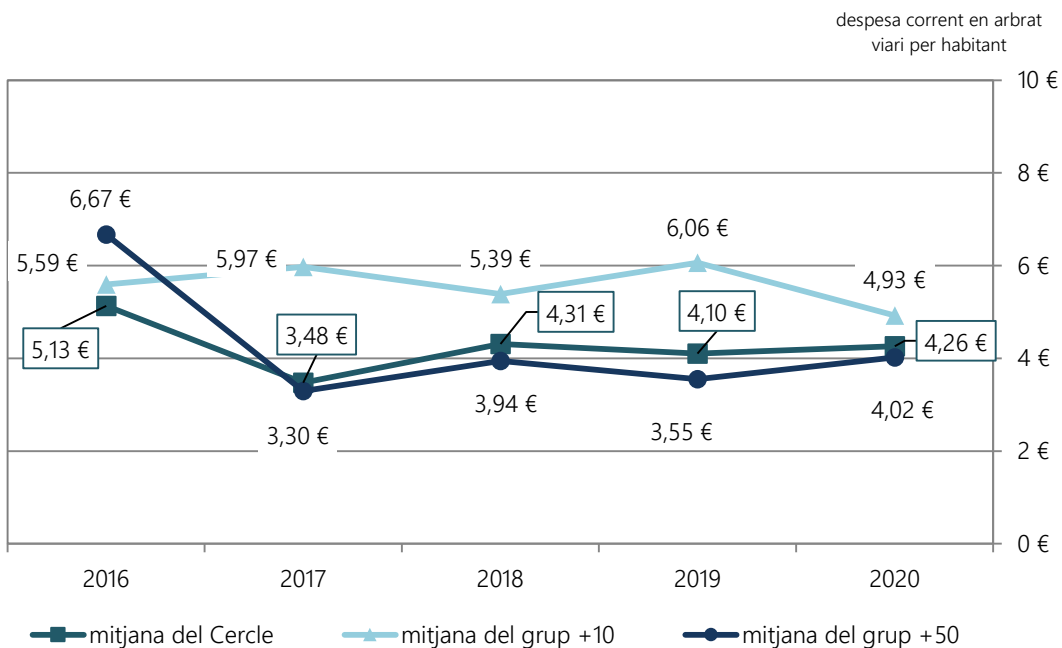


Figura 57. Evolució de la despesa corrent en arbrat viari per grup de municipis per habitant (2016 - 2020)

La despesa corrent del servei de verd urbà per habitant és a la banda mitjana de la taula, si la comparem amb els altres cercles de comparació intermunicipal.

La despesa per habitant al verd urbà és lleugerament més elevada que les d'altres serveis de la via pública, com l'enllumenat públic, però és de l'ordre de la meitat de la despesa en neteja viària per habitant, o de l'ordre d'un terç de la despesa que suposa la gestió de residus per habitant, o una quarta part aproximadament del que representa el servei de policia local per habitant.

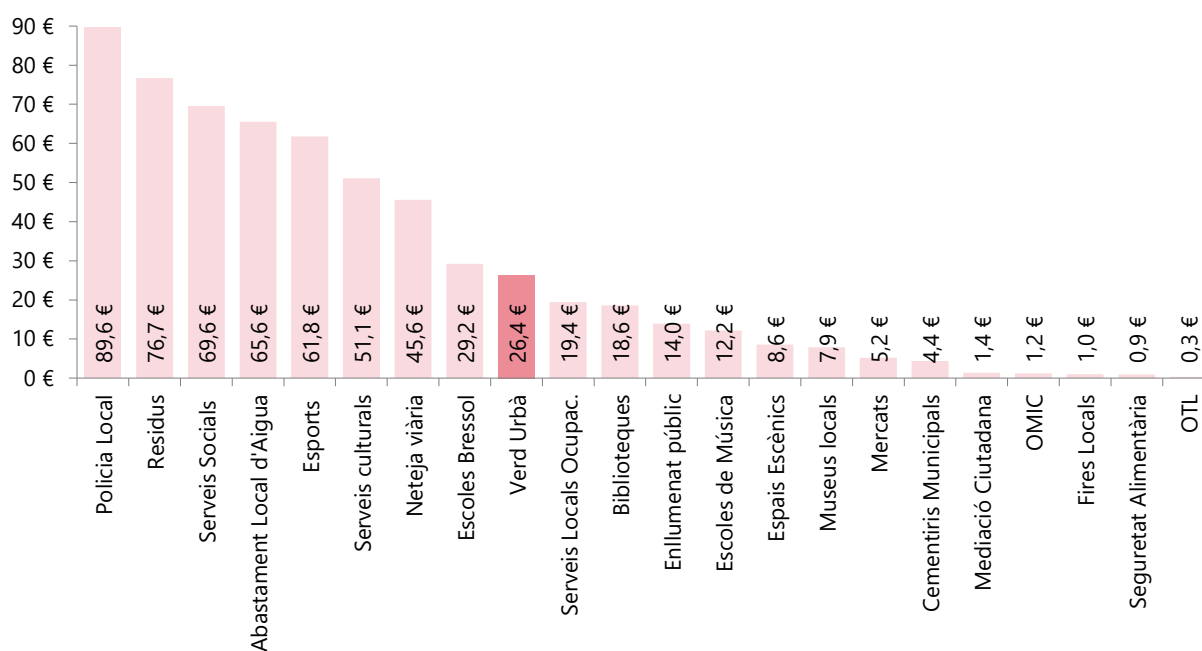


Figura 58. Despesa corrent del servei de verd urbà per habitant al conjunt dels cercles (2020)

El percentatge que representa la despesa corrent de verd urbà sobre el total de despesa corrent del pressupost municipal és del 2,7%, amb una distribució als municipis similar a la de la despesa per habitant, i amb una tendència constant els darrers anys.

La despesa municipal del servei de manteniment dels espais perinaturala suposa un total d'entre el 7,7 i el 15,4% de la despesa del servei de verd urbà, com es mostra tot seguit.

Hi ha un grup de dos municipis participants on la despesa sobre aquests espais perinaturala arriba a ser de dos vegades més per habitant i any, i un grup de dos municipis que no destina recursos a aquests espais perinaturala, i un altre grup de quatre municipis que destina a aquests espais menys del 50% de la despesa mitjana per habitant i any.

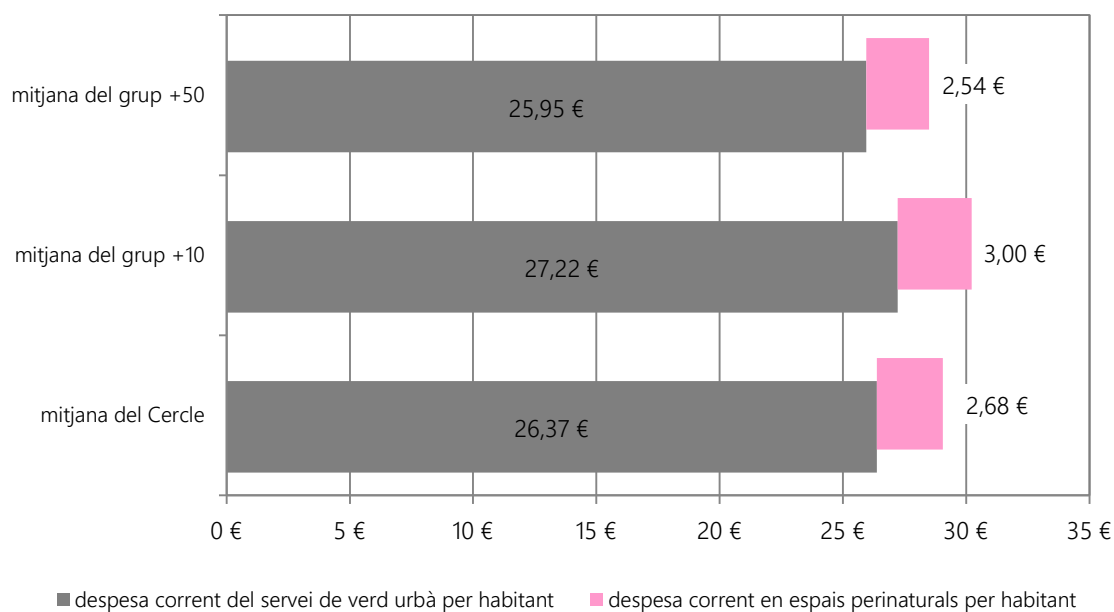


Figura 59. Despesa corrent per habitant del servei de verd urbà i en espais perinatural per grups de municipis (2020)



#### 2.4.2. Disposar d'uns costos unitaris adequats

Les despeses mitjanes que es desprenen del servei de verd urbà en els seus dos àmbits, espais verds i arbrat viari, es poden agrupar en la taula resum següent:

| Despesa corrent en espais verds per m <sup>2</sup> | Despesa corrent en arbrat viari per arbre |
|--|---|
| 1,3 €/m <sup>2</sup> i any                         | 28,0 €/arbre i any                        |

Taula 7. Despesa corrent dels diferents àmbits del servei de verd urbà (2020)

| Cost del control fitosanitari químic i biològic per arbre tractat del verd urbà | Despesa corrent en poda per arbre podat de l'arbrat viari |
|---|---|
| 10,0 €/arbre tractat i any  | 48,3 €/arbre podat i any                                  |

Taula 8. Despesa corrent per arbre tractat i per arbre podat (2020)

L'evolució dels costos per superfície dels darrers anys mostra una tendència lleugera a l'augment.

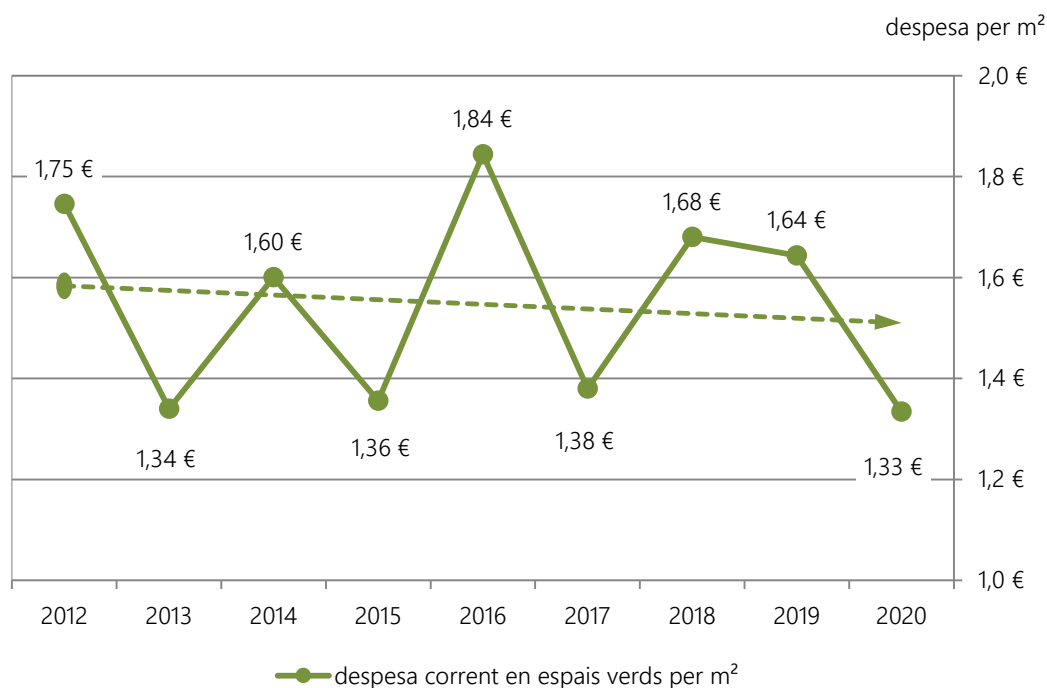


Figura 60. Despesa corrent en espais verds per m<sup>2</sup> (2012 – 2020)



Respecte dels costos associats a l'arbrat viari els darrers anys, la tendència és a estabilitzar-se a l'entorn dels valors actuals, pel que fa als costos per habitant, com hem vist, però també s'estabilitza si tenim en compte els costos unitaris per arbre, a l'entorn dels 30€ per arbre, com es mostra tot seguit.

Ara bé, pel que fa a les diverses despeses estudiades per als arbres viaris, hi ha un increment en els costos en poda, durant l'últim any. Se situa entorn als 48€ per arbre podat. Veiem doncs que les ràtios obtingudes per cada arbre gestionat, sigui podat o no aquell any, són molt similars en el còmput anual i analitzant les dades mitjanes. La realitat municipi a municipi, no obstant, és molt diversa.

Pel que fa als costos associats a la lluita integrada, disminueixen, si tenim en compte, només, el nombre d'arbres sobre els quals s'ha actuat de manera activa, ja que la tendència actual és a reduir o eliminar els tractaments generalistes sobre la totalitat dels arbres.

Ara es tendeix a fer només tractaments localitzats molt definits per a patologies molt concretes com la processionària o el morrut, amb costos unitaris molt elevats associats a tècniques d'endoteràpia o tractaments localitzats. I també es tendeix a fer alliberament de fauna útil, operació que es du a terme sobre un nombre d'arbres reduït però que aporta benefici per al conjunt d'arbres.

A més els costos associats al seguiment tècnic i al control continuat propi de la lluita integrada beneficien el conjunt dels arbres més enllà de sobre quins arbres es tracti en concret hagin rebut el tractament.

despesa corrent per arbre

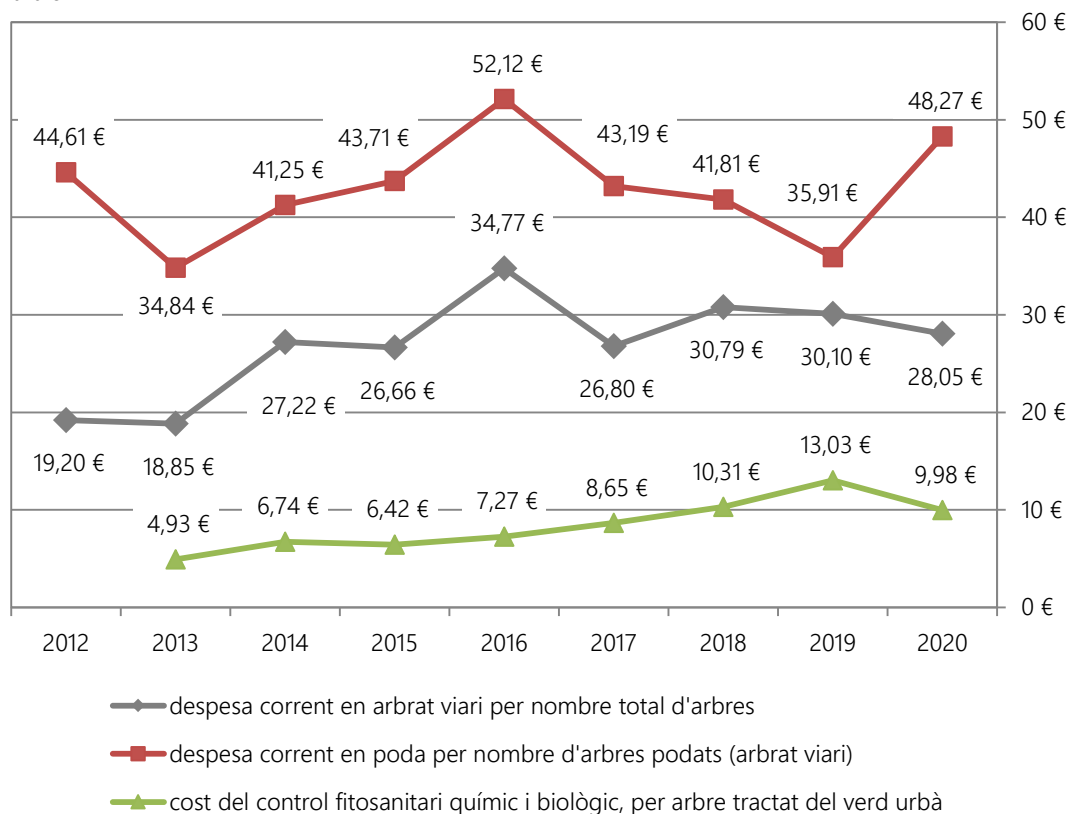


Figura 61. Evolució de la despesa corrent en arbrat viari per arbre, per arbre podat i per arbre tractat del verd urbà (2012 - 2020)

La despesa per arbre tractat al conjunt del verd urbà té una tendència clara a la disminució als diversos grups de municipis, independentment de la mida dels municipis, segurament degut a la situació de pandèmia viscuda durant el darrer any.

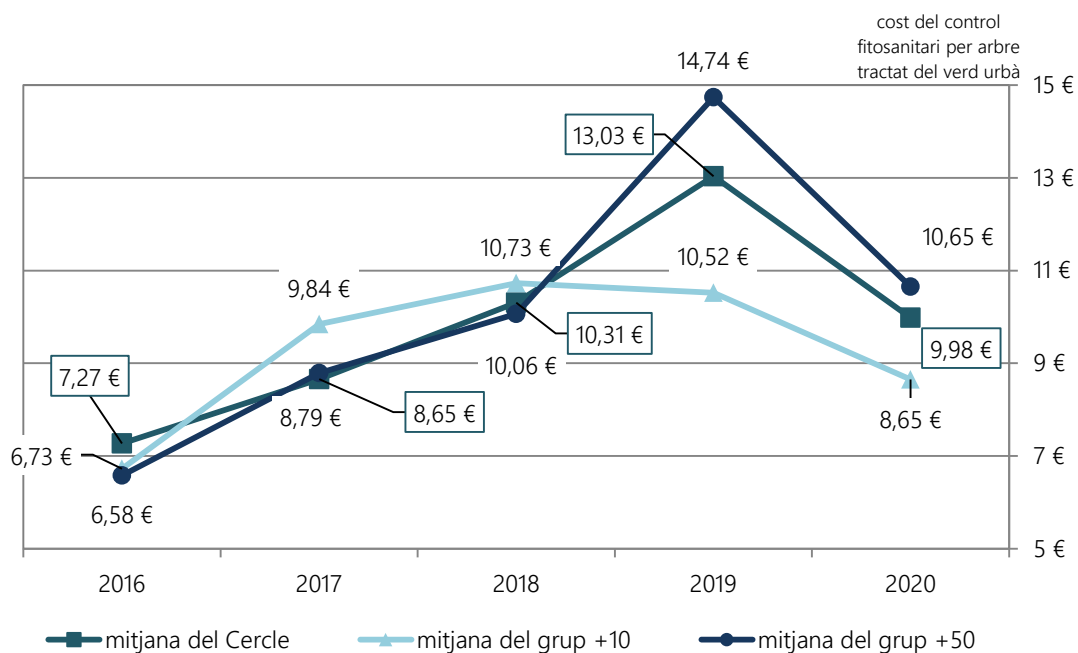


Figura 62. Evolució de la despesa corrent per arbre tractat del verd urbà per grups de municipis (2016 - 2020)

La despesa per arbre viari és molt més elevada als municipis mitjans, del grup +10, respecte dels arbres dels municipis grans, del grup +50, i enguany la tendència és a seguir amb aquesta dicotomia de valors segons la mida del municipi.

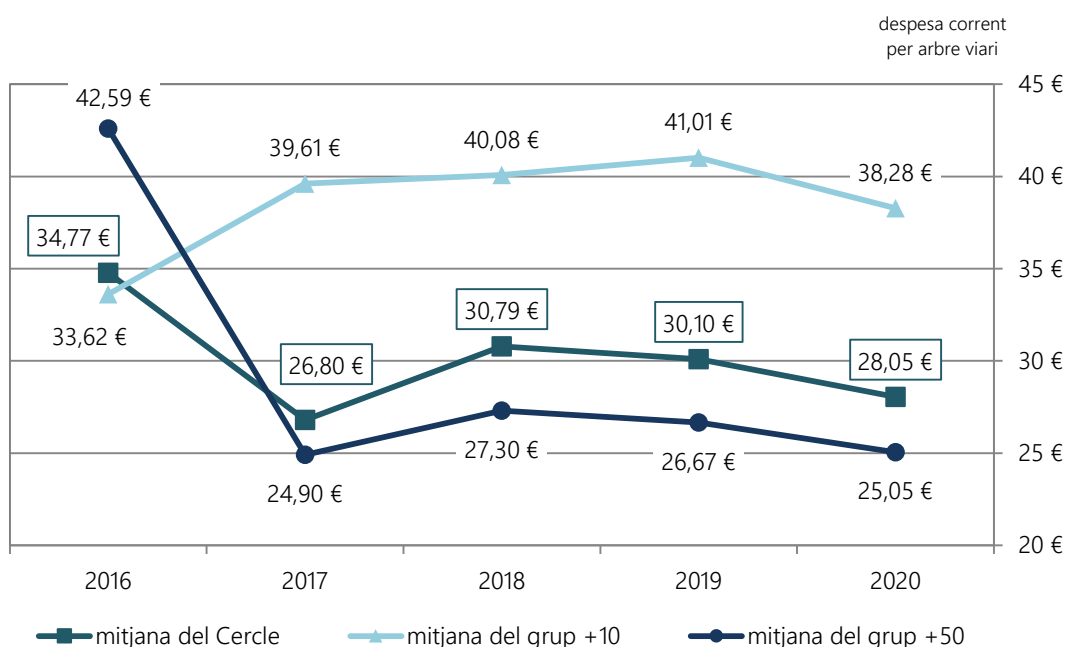


Figura 63. Evolució de la despesa corrent en arbrat viari per arbre per grups de municipis (2016 - 2020)

La despesa per arbre viari podat és molt més elevada als municipis mitjans, del grup +10, que la dels arbres dels municipis grans, del grup +50, i la tendència és a seguir amb aquesta dicotomia de valors segons la mida del municipi.

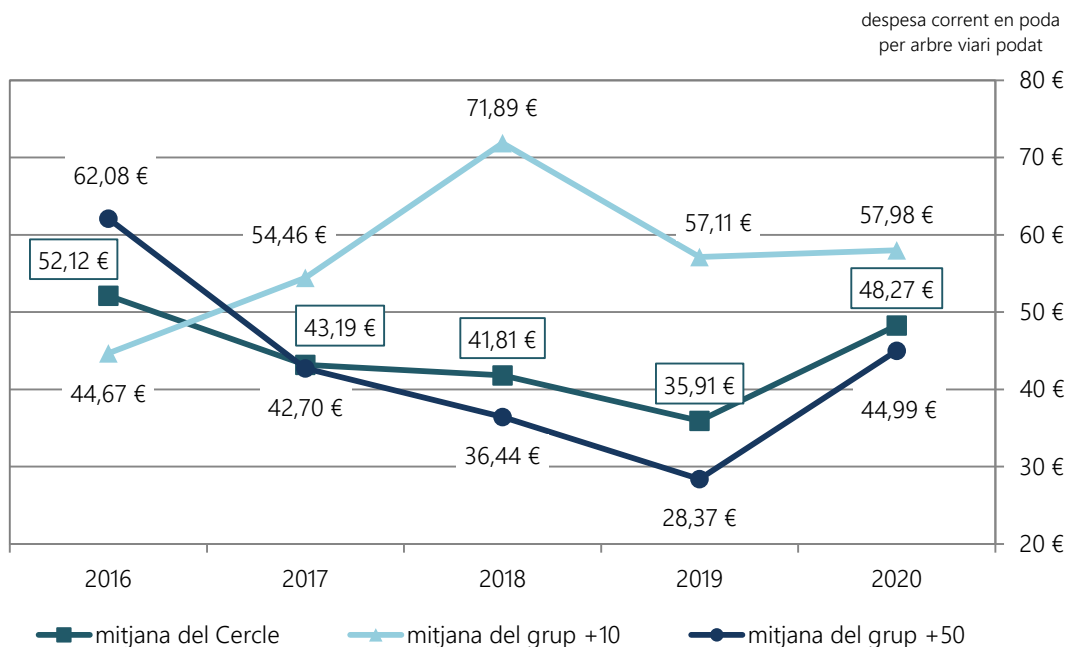


Figura 64. Evolució de la despesa corrent en poda per arbre viari podat per grups de municipis (2016 - 2020)

### 2.4.3. Finançar adequadament el servei

En el gruix dels municipis el servei de verd urbà compta amb un percentatge molt baix d'autofinançament, amb valors a l'entorn del 3,2%, que correspon al 100% a aportacions d'altres institucions. Pràcticament a tots els municipis han desaparegut els pocs ingressos que s'obtenien per taxes i preus públics, només tres municipis aporten dades positives en aquest indicador.

Els casos d'autofinançament corresponen tant a municipis dins l'Àrea Metropolitana de Barcelona amb parcs de caràcter metropolità gestionats per l'AMB, com a municipis que han comptat amb plans d'ocupació de finançament extern a l'Ajuntament o bé que han rebut premis i ajuts externs.



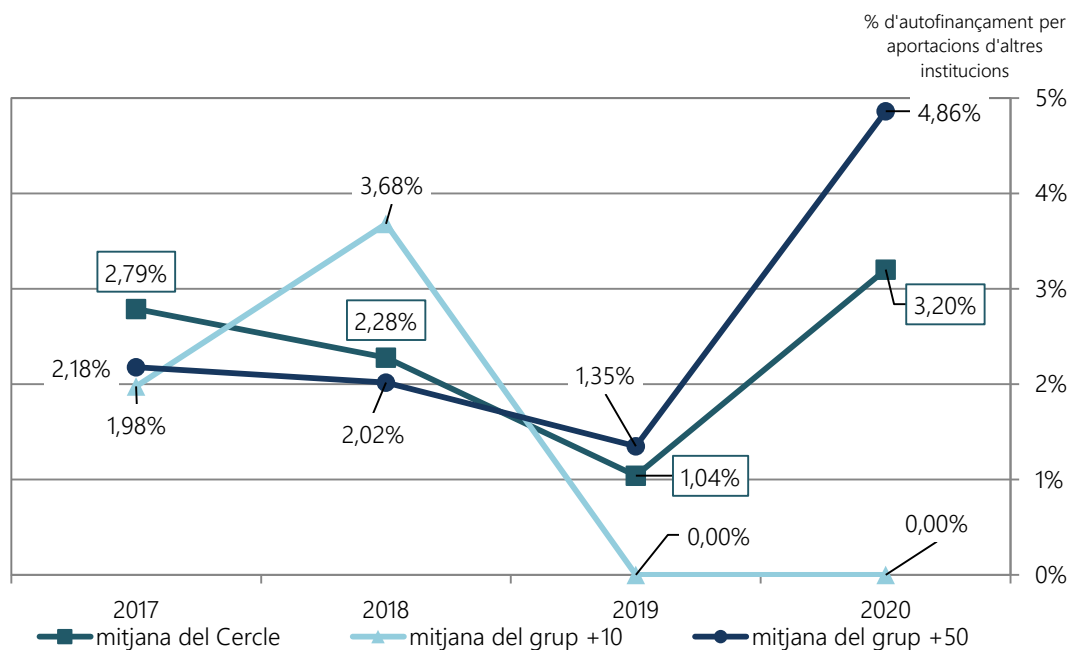


Figura 65. % de finançament del servei de verd urbà per aportacions d'altres institucions per grups de municipis (2016 – 2020)

Si comparem aquesta situació de poc suport econòmic de fonts diferents a les municipals amb els altres cercles de comparació intermunicipal, la distribució del percentatge de finançament del servei és un dels casos singulars, només comparable amb els serveis de neteja viària.

Cal tenir en compte que cap d'aquests serveis és finançable directament per taxes i preus públics, segons la legislació d'hisendes locals. Tanmateix, sí que hi ha marge de millora per finançar el servei, per rescabalar-lo dels danys ocasionats en el verd urbà per vandalisme, danys per obres, etc., o bé fixant preus públics per a la utilització dels parcs i jardins per a festes i celebracions de caràcter particular.



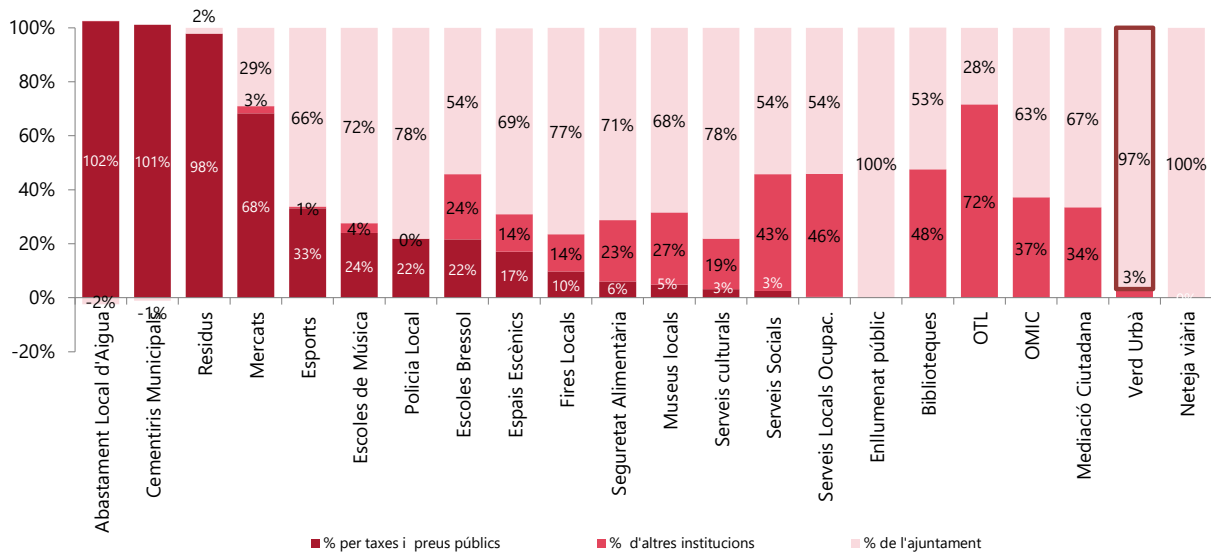


Figura 66. % de finançament dels serveis en el conjunt dels cercles (2020)



# INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

## ABASTAMENT LOCAL D'AIGUA 2020





## INFORME DELS INDICADORS D'ABASTAMENT LOCAL D'AIGUA 2020

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 tercera edició realitzada enguany, continua consolidant la seva presència als Cercles de Comparació Intermunicipal impulsats per la Diputació de Barcelona. Després de dues edicions amb uns resultats satisfactoris, s'ha incrementat en 4 participants el nombre total d'entitats locals que formen part del Cercle, assolint les 19 entitats locals. Aquestes 19 entitats locals representen 966.832 habitants i el 23,70 % de la província de Barcelona exceptuant la ciutat de Barcelona.

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'exploració 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.

Degut a la situació excepcional que ha afectat bona part de l'any 2021, no ha sigut possible dur a terme el taller de millora anual de forma presencial. No obstant, s'ha cregut oportú realitzar l'esmentat taller per videoconferència per poder presentar als participants els principals resultats obtinguts i debatre els aspectes més rellevants.

Així doncs, l'informe presenta a continuació un resum dels resultats obtinguts en aquesta tercera 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. De fet, malgrat que els resultats de les dues primeres edicions van ser satisfactoris, la recent creació del Cercle suposa que encara alguns indicadors es vegin modificats o s'afegeixin de nous com a resultat del treball de validació i consolidació realitzat l'any anterior. Finalment s'inclou també una descripció del taller de millora realitzat enguany per videoconferència i un resum de les dades més rellevants.



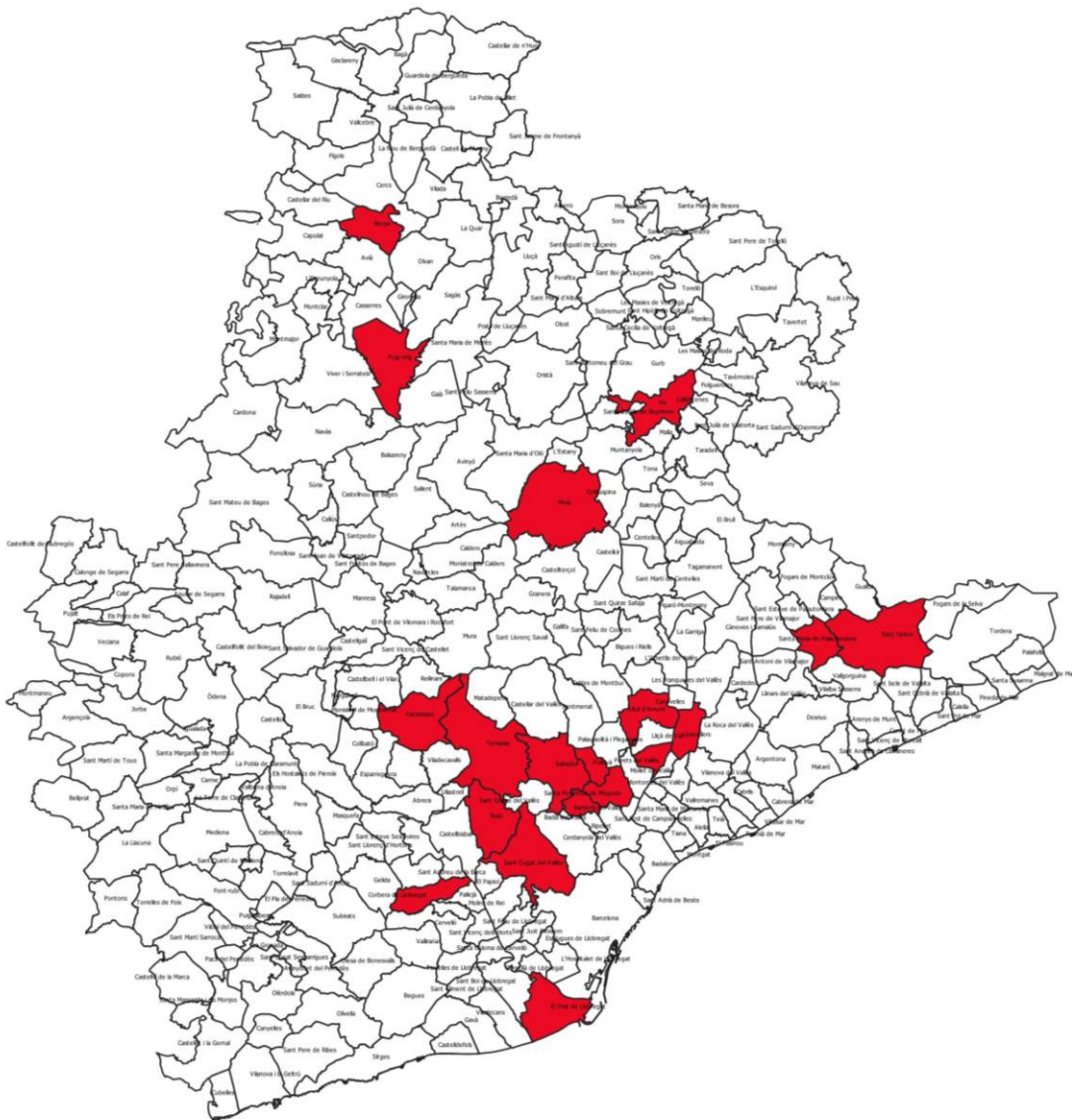


Figura 1. Mapa de municipis participants a la província de Barcelona

## 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:

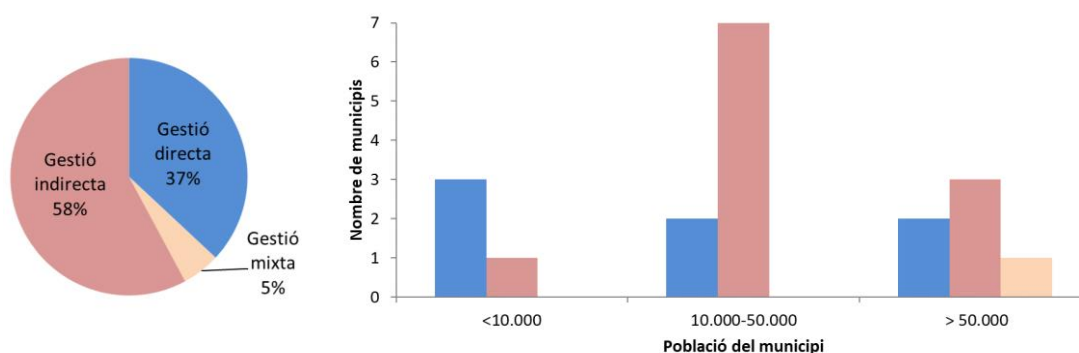


Figura 2. Població i models de gestió

Primerament, cal tenir en compte l'important desviació en quant a població dels 19 municipis participants, abastant des de 4.295 fins a 223.627 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, pels municipis grans no s'observa una correlació significativa entre la mida del municipi i el tipus de gestió. En termes globals, un 37% dels participants presten el servei de forma directa i un 58% mitjançant concessió a un operador extern. En aquesta tercera edició només un participant opta per la gestió mixta del servei.

**58 %**  
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                                       | 93,3%                                 |
| Municipi 2            | 30                                       | 96,7%                                 |
| Municipi 3            | 50                                       | 98,0%                                 |
| Municipi 4            | 46                                       | 47,8%                                 |
| Municipi 5            | 25                                       | 92,0%                                 |
| Municipi 6            | 25                                       | 88,0%                                 |
| Municipi 7            | 50                                       | 50,0%                                 |
| Municipi 8            | 100                                      | 71,0%                                 |
| Municipi 9            | 25                                       | 48,0%                                 |
| Municipi 10           | 45                                       | 102,2%                                |
| Municipi 11           | 40                                       | 75,0%                                 |
| Municipi 12           | 99                                       | 71,7%                                 |
| <b>Mitjana Cercle</b> | <b>47,1</b>                              | <b>75,8%</b>                          |

Taula 1. Durada i % executat del contracte de concessió



**75,8 %**  
del contracte de concessió executat

En aquests casos destaca el fet que de mitjana ja s'han executat 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 47 anys, i excepte dos casos concrets en què s'arriba als 99 i 100 la resta no superen els 50 anys.

**47,1 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:

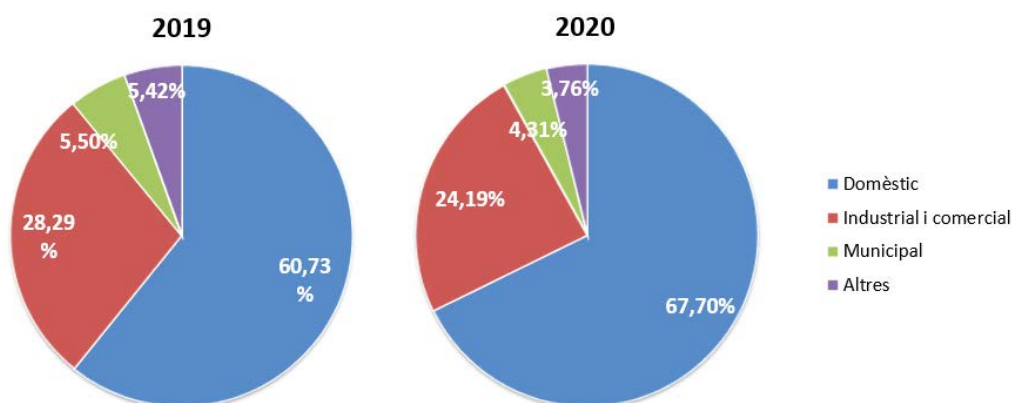


Figura 3. Consum d'aigua de cada sector pels anys 2019 i 2020

**67,70 %**  
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 dues terceres parts del consum total per l'any 2020. Tanmateix, malgrat els participants no són els mateixos de l'anterior edició, s'observa un increment del pes del consum domèstic probablement degut a l'impacte de la COVID19.

Pel que fa al consum industrial i comercial suposa un 24,19% del consum total, mentre que l'aigua destinada a usos municipals representa un 4,31 %. Per últim, la resta de consums no contemplats en els altres sectors com ara l'ús agrícola suposen un 3,76%.

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:

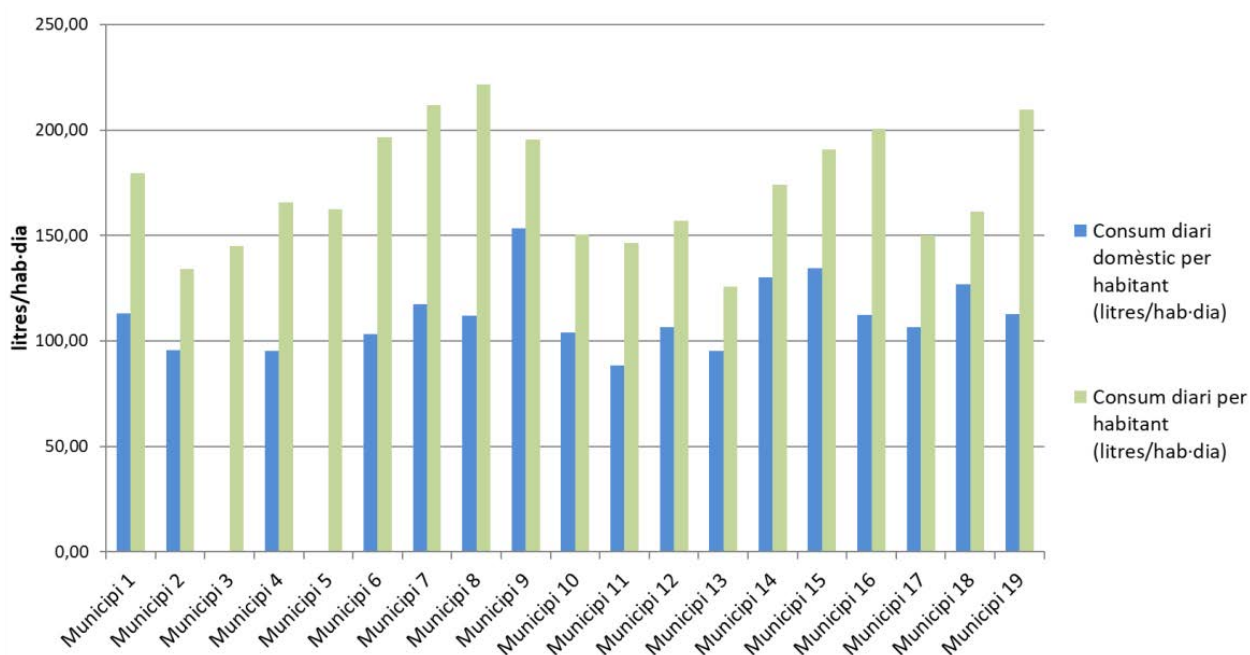


Figura 4. Consum diari domèstic per habitant i consum diari per habitant

Els valors del **consum diari domèstic per habitant** oscil·len entre 88,44 l/hab-dia i 153,47 l/hab-dia, amb 107,44 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.

**107,44 l/hab-dia**  
Mitjana de consum diari  
domèstic per habitant

# 158,55 l/hab·dia

Mitjana de consum diari per habitant

D'altra banda, els valors del **consum diari per habitant** oscil·len entre 125,79 l/hab·dia i 221,49 l/hab·dia, amb 158,56 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 del municipi 8 hi ha molta diferència d'un indicador a l'altre degut a que el sector industrial representa el 45,10 % del consum anual del municipi. En canvi, en el cas del municipi 9 hi ha poca diferència entre els dos indicadors degut a que el sector domèstic representa el 78,51% del consum anual i el consum industrial i municipal només el 14,90% i 6,60% respectivament.

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

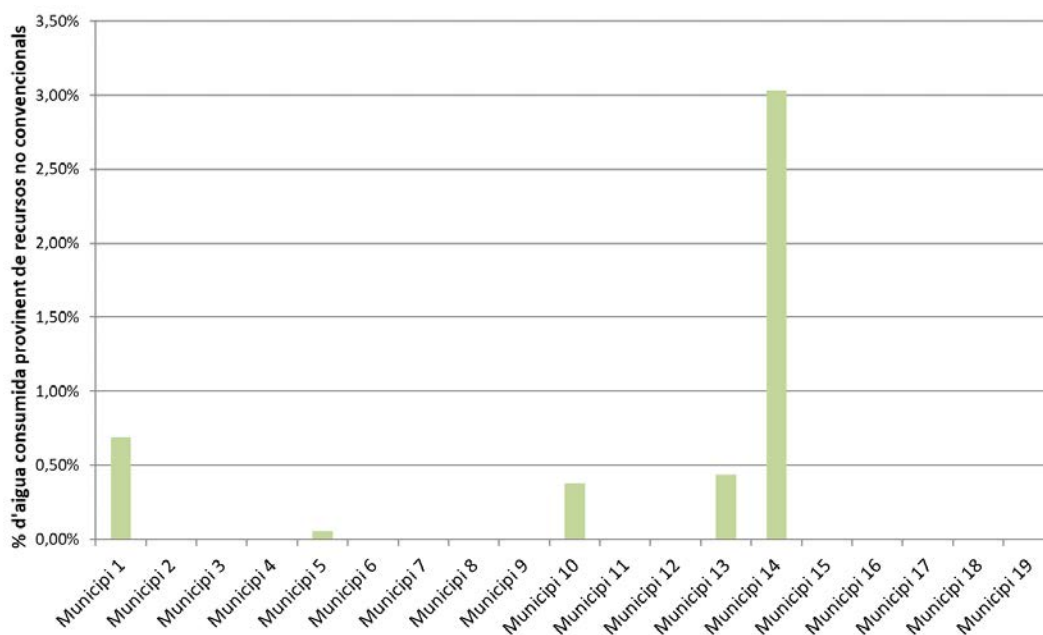


Figura 5. % d'aigua consumida provinent de recursos no convencionals respecte el total d'aigua consumida durant l'any

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 5 dels 19 participants consumeixen aigua provinent de recursos no convencionals, amb un màxim d'un 3,04%.



## 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 distribució i densitat de la xarxa de distribució; % 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 m<sup>3</sup> 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 o furts i, per tant, es malbaraten menys recursos.

D'altra banda, cal tenir en compte la diferència notable de gestionar un servei amb una **densitat de la xarxa de distribució** elevada, on la població està concentrada en pocs quilòmetres de xarxa, amb gestionar un servei amb molts quilòmetres de xarxa i una població molt dispersa. Tot seguit es mostren els resultats obtinguts pels 19 municipis participants, així com la **densitat de xarxa** de cadascú:

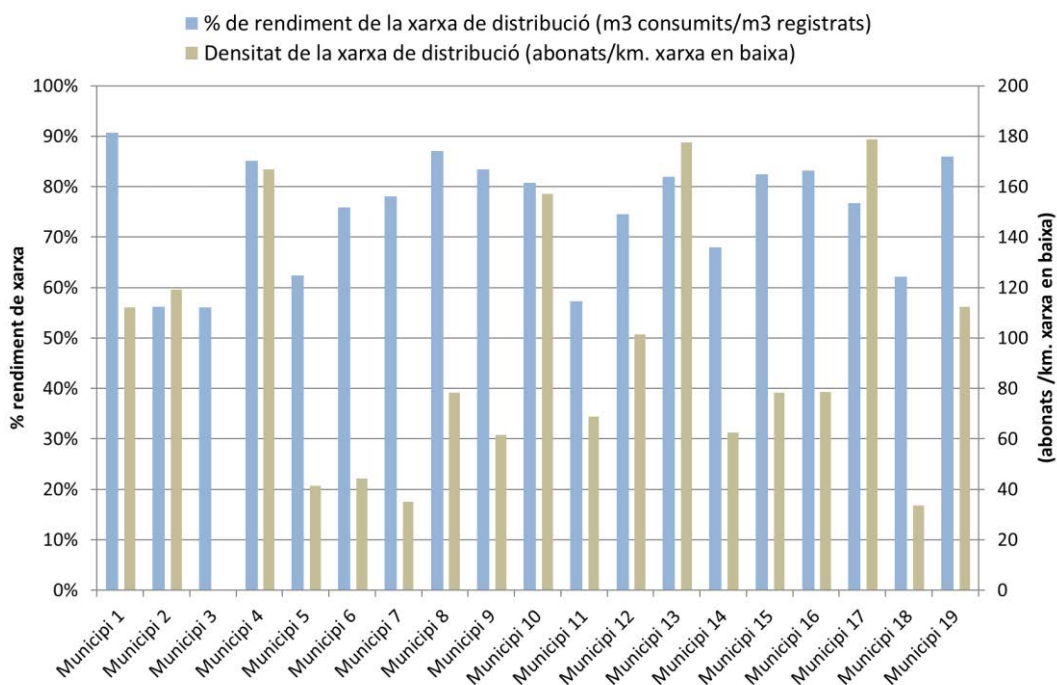


Figura 6. % de rendiment i densitat de la xarxa de distribució



A la figura 6 podem observar la relació entre el rendiment de la xarxa i la densitat de la mateixa. Tot i que no hi ha una correlació directa significativa entre aquests dos indicadors, sí que podem veure com els municipis amb els rendiments de xarxa més baixos i per sota de la mitjana presenten a la vegada una baixa densitat de xarxa. Concretament, dels 5 municipis que mostren rendiments de xarxa inferiors al 65%, 4 disposen de xarxes amb densitats inferiors als 69 abonats per cada km de xarxa, molt per sota dels 117,14 abonats de mitjana per cada

**117,14 abo./km xarxa**  
Mitjana de densitat de la xarxa de distribució

km de xarxa. En els casos en què el rendiment és inferior al 65 % suposa que, de cada 10 litres d'aigua que s'introdueixen a la xarxa es perden més de 3,5 litres, o dit d'una altra manera, es malbarata un 35 % de l'aigua, 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.

**78,83 %**  
Mitjana de rendiment de xarxa

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 m<sup>3</sup> 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 m<sup>3</sup> 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**:

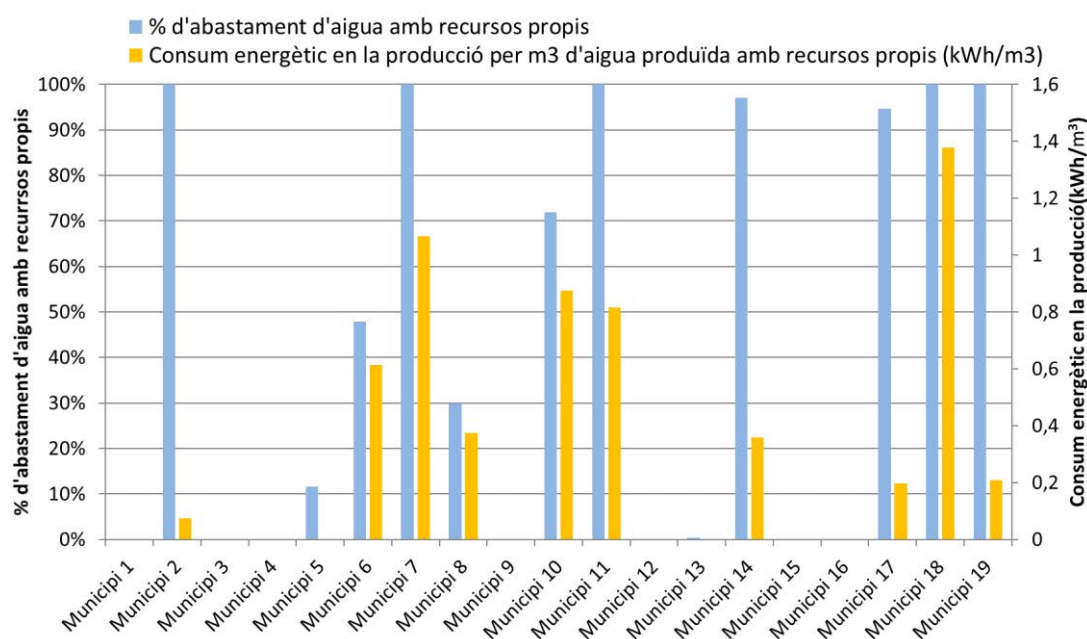


Figura 7. % d'abastament d'aigua amb recursos propis i consum energètic en la producció d'aquesta

L'aigua produïda amb recursos propis prové de captacions i recursos disponibles al propi municipi o 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 actuals. Com es pot observar a la figura 7, hi ha casos en què la totalitat de l'aigua abastida prové de recursos propis i d'altres en què el 100% de l'aigua es compra a sistemes de subministrament en alta, concretament 5 dels 19 participants.

**40,19 %**  
Mitjana d'abastament d'aigua amb recursos

# 0,34 kWh/m<sup>3</sup>

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 0,07 i 1,38 kWh/m<sup>3</sup>, sense observar-se una correlació significativa entre la major proporció d'abastament amb recursos propis i el menor consum energètic per m<sup>3</sup> d'aigua produïda amb recursos propis. Aquest fet s'associa d'una banda a la variabilitat en la font d'obtenció de l'aigua i de l'altra a l'eficiència dels equips d'extracció d'aquesta.

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**:

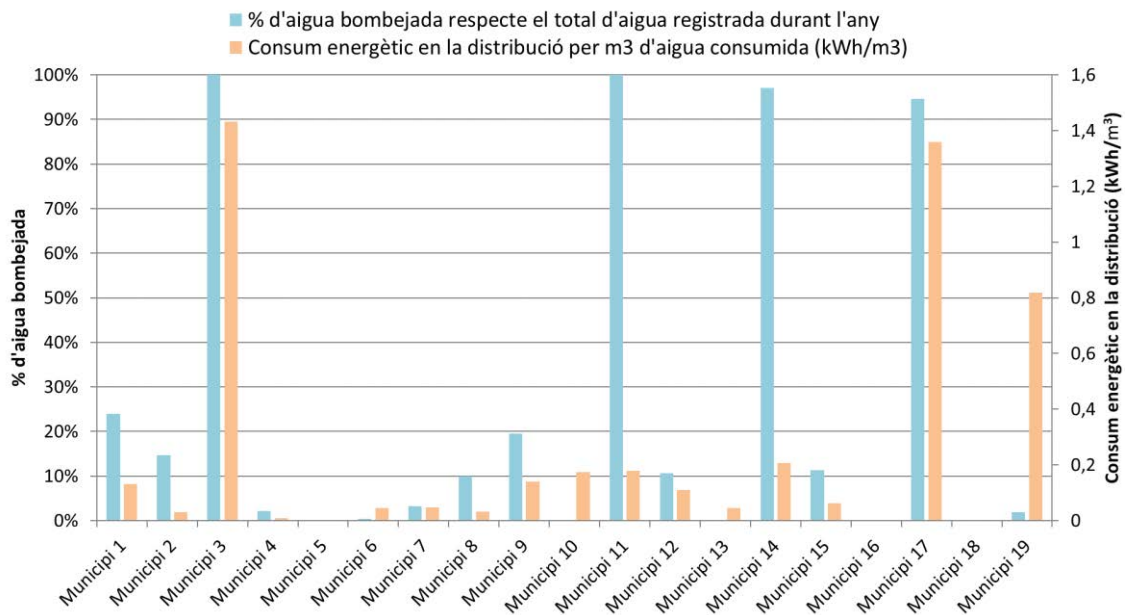


Figura 8. % d'aigua bombejada i consum energètic en la distribució per m<sup>3</sup> d'aigua consumida

# 30,79 %

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, excloent 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 bombear i d'altres on tota l'aigua abastida es distribueix per gravetat. Pel que fa al consum energètic en els casos on es fan servir equips de bombament, el consum és força homogeni sense superar els 0,21 kWh/m<sup>3</sup> en la majoria dels casos amb excepció de 3 municipis on es superen els 0,82 kWh/m<sup>3</sup>, dos dels quals presenten a la vegada una proporció important d'aigua bombejada.

# 0,43 kWh/m<sup>3</sup>

Mitjana de consum energètic en la distribució



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

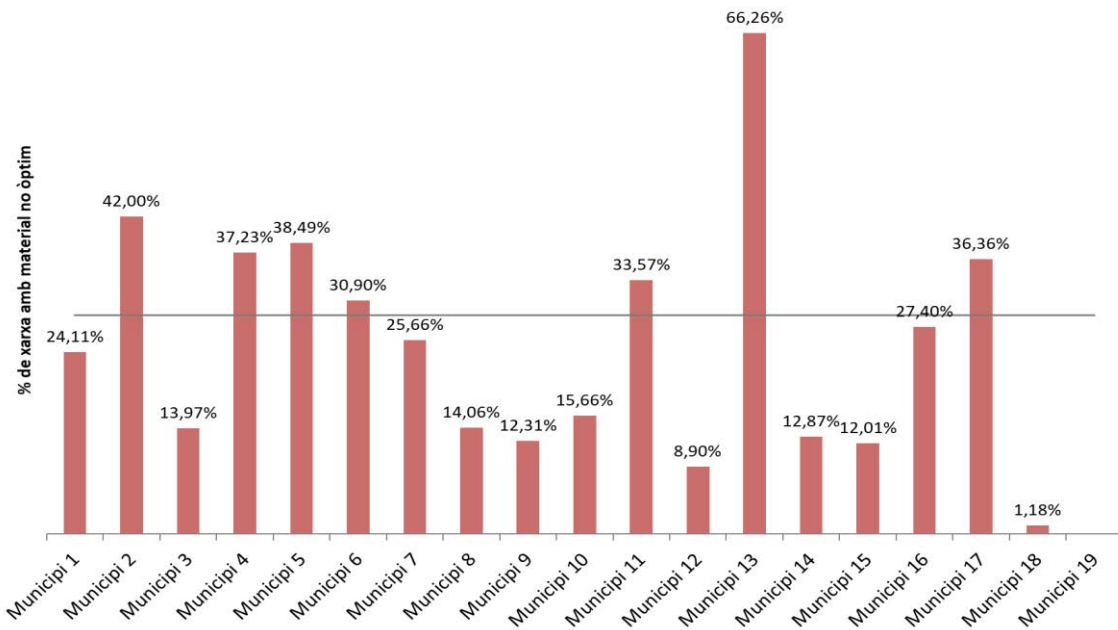


Figura 9. % de xarxa en baixa amb material no òptim

**28,92 %**  
Mitjana de % de  
xarxa amb material

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 a l’hora d’arreglar-les. Tot i que la desviació de les dades és força gran - des de municipis que només tenen un 1,18 % 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.

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:



|                              | <b>% d'abonats amb comptadors de més de 15 anys</b> | <b>% d'abonats amb telectura</b> |
|------------------------------|---|----------------------------------|
| Valor mínim Cercle 2020      | 0 %   | 0 %                              |
| Valor màxim Cercle 2020      | 61,96 %   | 94,69 %                          |
| Municipis per sota del 15 %  | 6   | 14                               |
| Municipis per sobre del 50 % | 2   | 2                                |
| <b>Mitjana Cercle 2020</b>   | <b>20,02 %</b>                                      | <b>11,06 %</b>                   |

Taula 2. % d'abonats amb comptadors de més de 15 anys i % d'abonats amb telectura

Pel que fa a l'antiguitat del parc de comptadors, la mitjana obtinguda no és un valor gaire elevat i només 2 dels 19 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 telectura encara és força limitat, donat que la majoria dels municipis es troben per sota del 15% d'abonats amb telectura, de fet 14 dels 19 participants es troben per sota del 1% d'abonats amb telectura. Per contra, alguns municipis concrets han fet una inversió important en aquest aspecte i ja disposen d'un desplegament de la telectura molt rellevant, arribant fins al 78,39 % o el 94,69%.

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:



|                                      | <b>Densitat de comptadors sectorials per cada 100 km de xarxa</b> |
|--------------------------------------|---|
| Valor mínim Cercle 2020              | 0   |
| Valor màxim Cercle 2020              | 32,94   |
| Municipis per sota de 10 compt./km.  | 7   |
| Municipis per sobre de 15 compt./km. | 4   |
| <b>Mitjana Cercle 2020</b>           | <b>9,79</b>   |

Taula 3. Densitat de comptadors sectorials per cada 100 km de xarxa

Com es pot veure a la taula 4, tot i que només 4 dels 19 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 9,79 comptadors per km de xarxa. Tan sols dos municipis no disposen de comptadors sectorials, un d'ells precisament el municipi amb menor població (4.295 habitants), i el valor màxim d'aquesta edició arriba als 32,94 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:

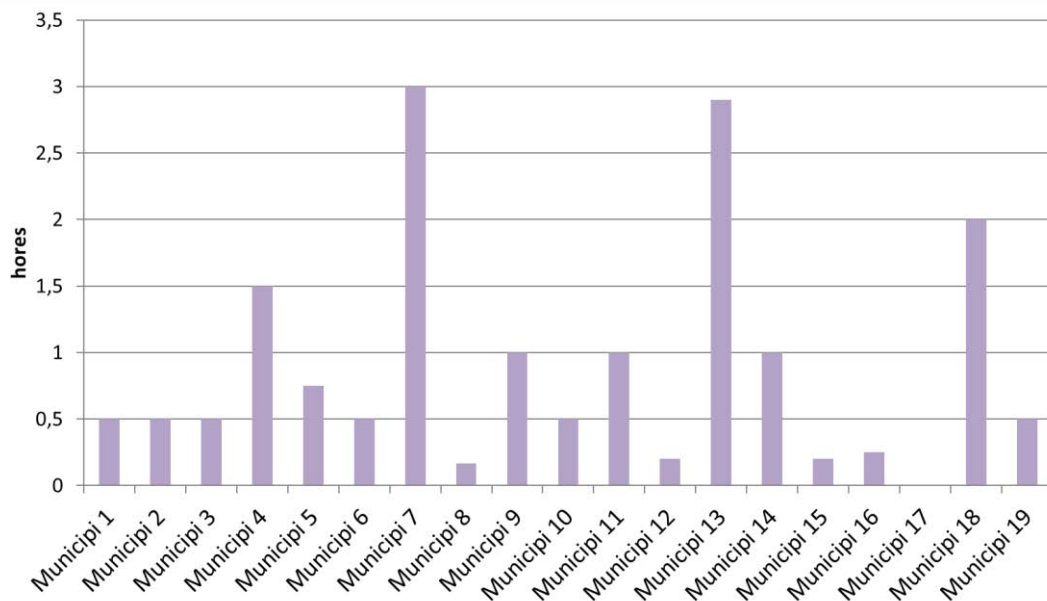


Figura 10. Temps mitjà de resposta per assistir fugites

Com es pot observar a la figura 10, tot i que hi ha algun cas concret on es superen les 2 hores de mitjana en donar resposta des de que es notifica una fugita, en general la majoria de municipis es troben per sota de la franja de les 1,5 hores, i la mitjana global del Cercle és inferior a 1 hora, concretament en 56 minuts. 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.



**0,94 hores**  
Mitjana de temps

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**:

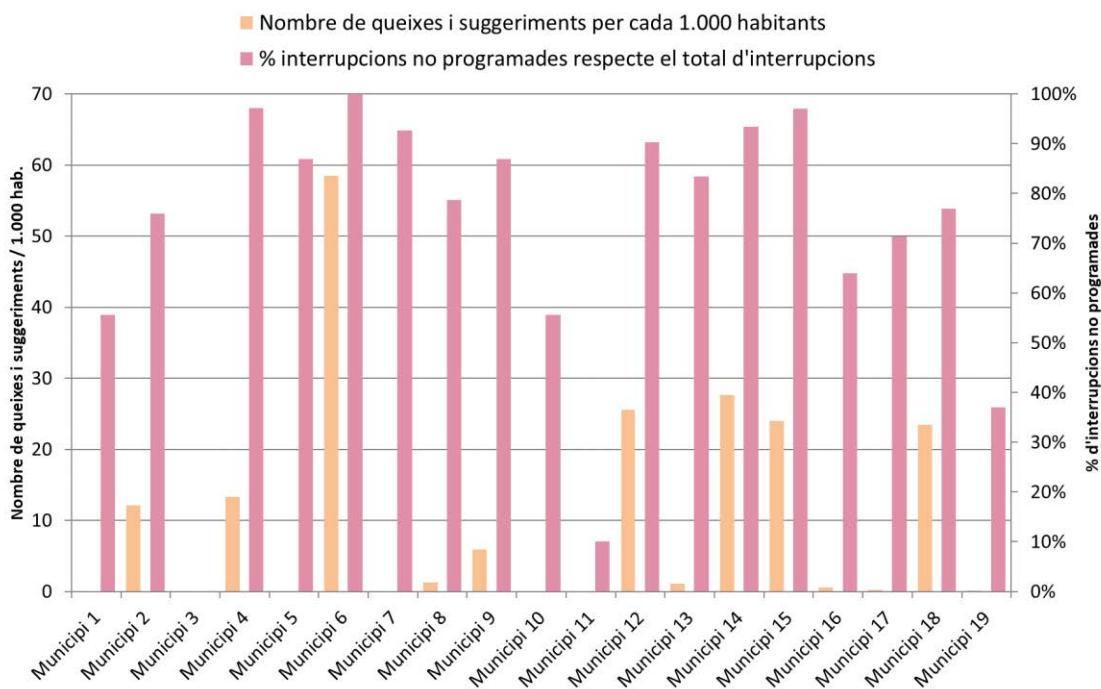


Figura 11. Nombre de queixes i suggeriments per cada 1.000 habitants i % d'interrupcions no programades respecte el total d'interrupcions

# 79,92 %

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, 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 però si es pot veure una desviació important entre els diferents participants, amb mínims inferiors a 1 queixa o suggeriment per cada 1.000 habitants i un valor màxim de 58 queixes o suggeriments per cada 1.000 habitants. 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.

# 8,23

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:

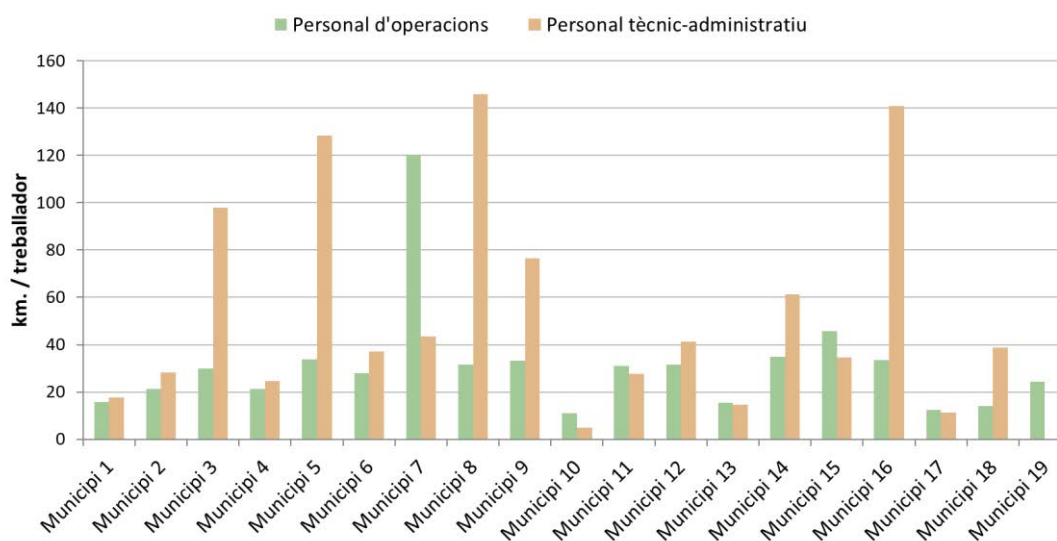


Figura 12. Longitud total de la xarxa per nombre de treballadors/es



**21 km/operari**  
**22 km/tècnic-administratiu**

La mitjana de quilòmetres atesos és d'un operari per cada 21 quilòmetres de xarxa i d'un tècnic-administratiu també per cada 22 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.

No obstant, 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 concret que multiplica per sis la mitjana general. No succeeix el mateix amb l'indicador de quilòmetres de xarxa per cada tècnic-administratiu, on el grau de dispersió és major i almenys quatre municipis quadrupliquen la mitjana.

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:

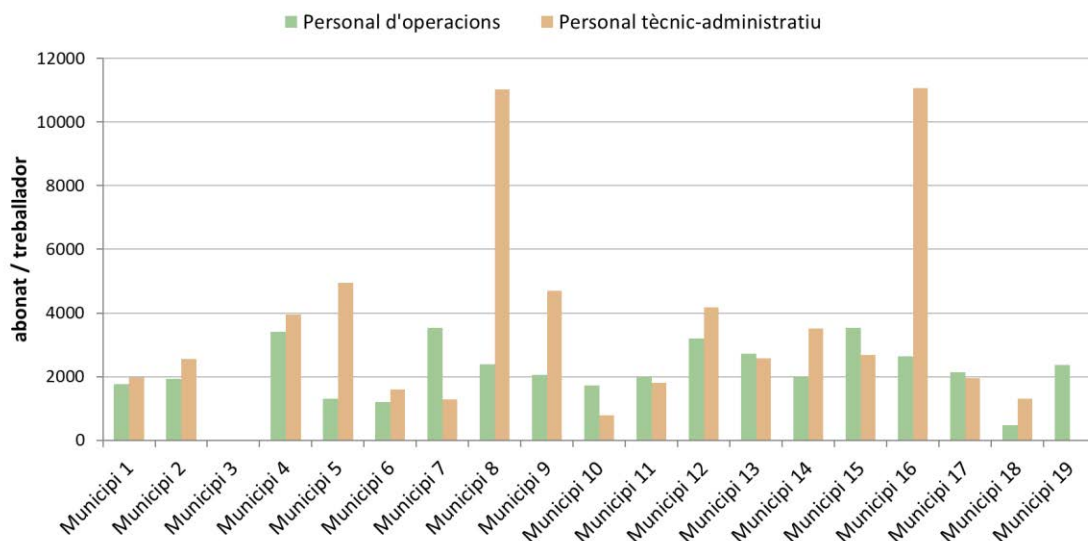


Figura 13. Nombre d'abonats per nombre de treballadors/es

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.

**2.324 abo./operari**  
**2.340 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 2020 | Valor màxim Cercle 2020 | Mitjana Cercle 2020 |
|---|-------------------------|-------------------------|---------------------|
| % de la despesa corrent del servei d'abastament d'aigua respecte el pressupost corrent municipal          | 2,32 %                  | 14,92 %                 | <b>6,28 %</b>       |
| Despesa corrent del servei d'abastament d'aigua per habitant (€/hab.)                                     | 37,09                   | 136,63                  | <b>65,55</b>        |
| Despesa corrent del servei d'abastament d'aigua per m <sup>3</sup> d'aigua registrada (€/m <sup>3</sup> ) | 0,40                    | 1,45                    | <b>0,89</b>         |

Taula 4. 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 6,3 %, i exceptuant el cas d'un municipi, tots oscil·len entre 2,3% i 7,8%. També podem observar com el cost del servei d'abastament d'aigua per cada habitant és de 65,5€ de mitjana, mentre que el cost unitari del m<sup>3</sup> d'aigua registrada és de 0,89€ 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 m<sup>3</sup> 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 2020 | Valor màxim Cercle 2020 | Mitjana Cercle 2020 |
|---|-------------------------|-------------------------|---------------------|
| Ingressos tarifaris per m <sup>3</sup> d'aigua registrada (€/m <sup>3</sup> )                           | 0,57                    | 1,51                    | <b>1,04</b>         |
| Tarifa mitjana del servei: Ingressos tarifaris per m <sup>3</sup> d'aigua consumida (€/m <sup>3</sup> ) | 0,83                    | 2,68                    | <b>1,42</b>         |

Taula 5. 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, 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.

**1,42 €/m<sup>3</sup>**  
Tarifa mitjana del servei



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

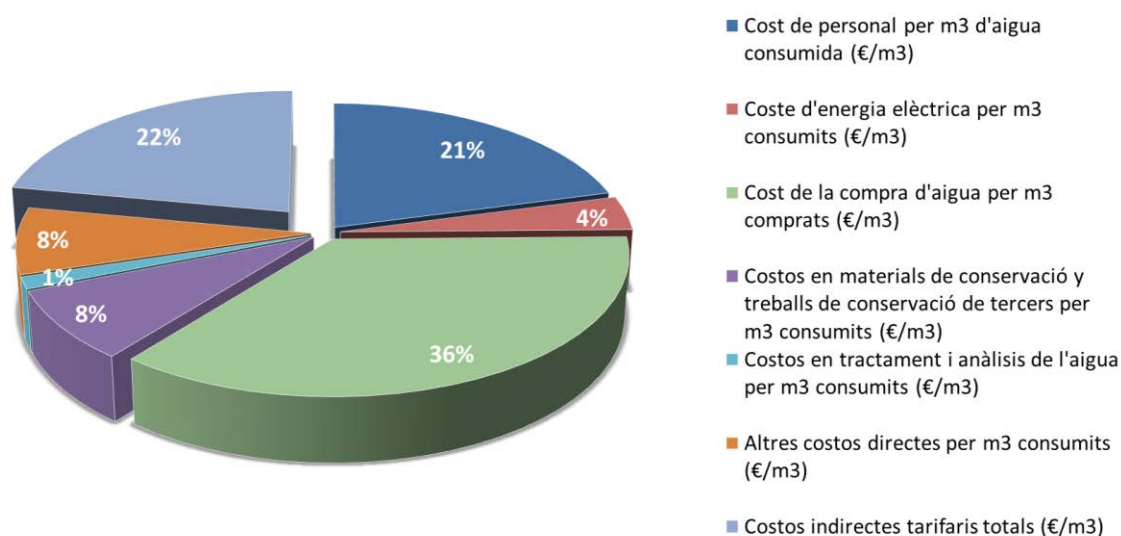


Figura 14. Distribució de costos del servei d'abastament d'aigua



Els costos pel funcionament del servei d'abastament d'aigua comprenen els costos d'exploració 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 77,99 % del total, mentre que els costos indirectes suposen el 22,01 % restant.

**77,99 %**  
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 56,84%. No obstant, 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.

## 2.4. PLANIFICACIÓ DEL SERVEI

La correcte 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:

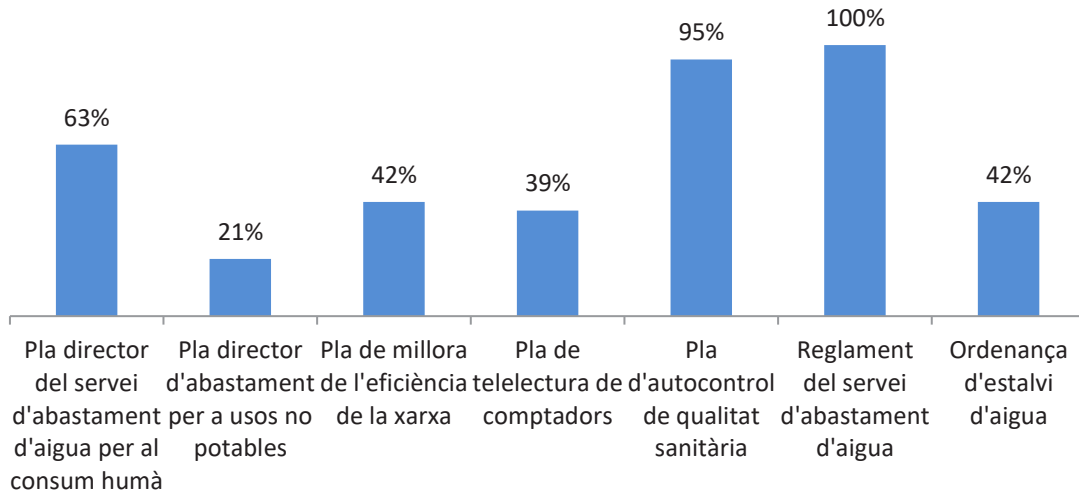


Figura 15. Implantació dels documents normatius en els municipis participants

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 resta un per fer-ho.



**63 %**

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 63% dels participants el tenen aprovat. En canvi, el **Reglament del servei d'abastament d'aigua**, la totalitat dels municipis participants el tenen aprovat. En quant a l'**Ordenança d'estalvi d'aigua** ha estat aprovada pel 42% dels participants.

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 telelectura de comptadors**, només han estat aprovats per un 21%-42% dels participants.

**21 %**

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 19 municipis participants:

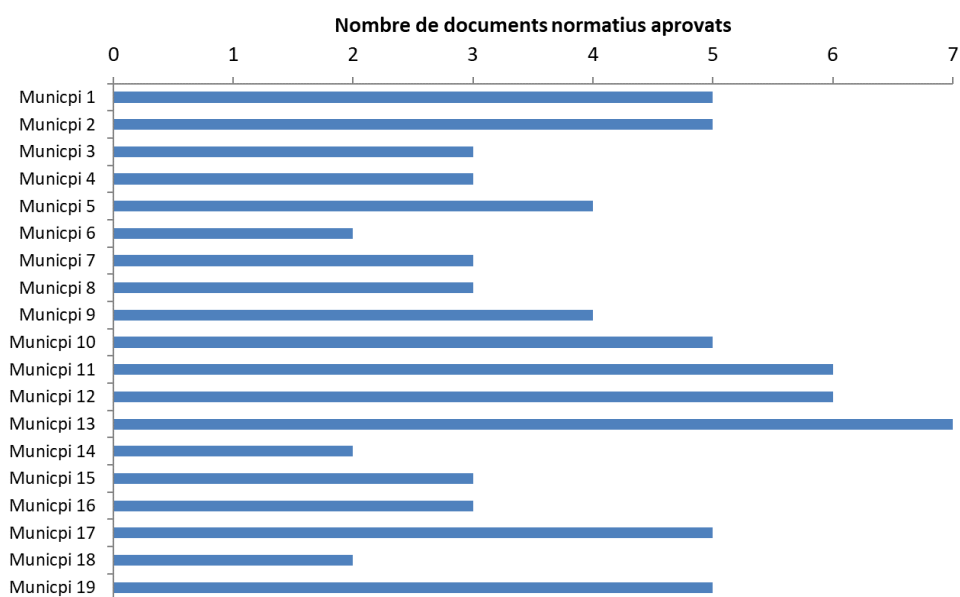


Figura 16. Nombre de documents normatius aprovats a cada municipi

Com es pot veure a la figura 16, només un municipi compta amb els 7 documents normatius d'anàlisi aprovats, dos municipis disposen de 6 documents normatius aprovats, i 4 en disposen de 5.



**84 %**

Municipis amb 3  
dels 7 documents  
normatius aprovats

El gruix més important de municipis participants, concretament 16 dels 19 municipis, compten amb 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. Per últim, només tres dels municipis disposen de tan sols 2 dels 7 documents normatius aprovats.

### 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 22 Cercles:



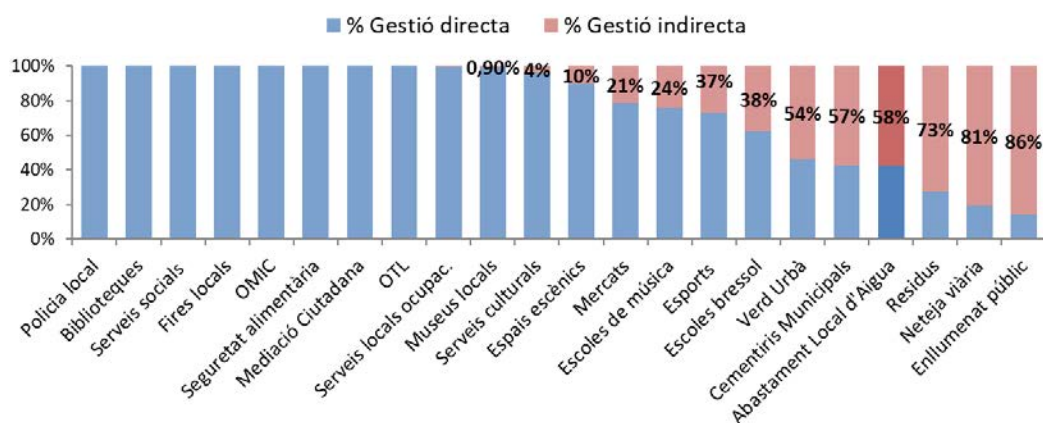


Figura 17. Tipus de gestió del servei de cada un dels Cercles

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 4t 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.

**4<sup>t</sup>**  
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:

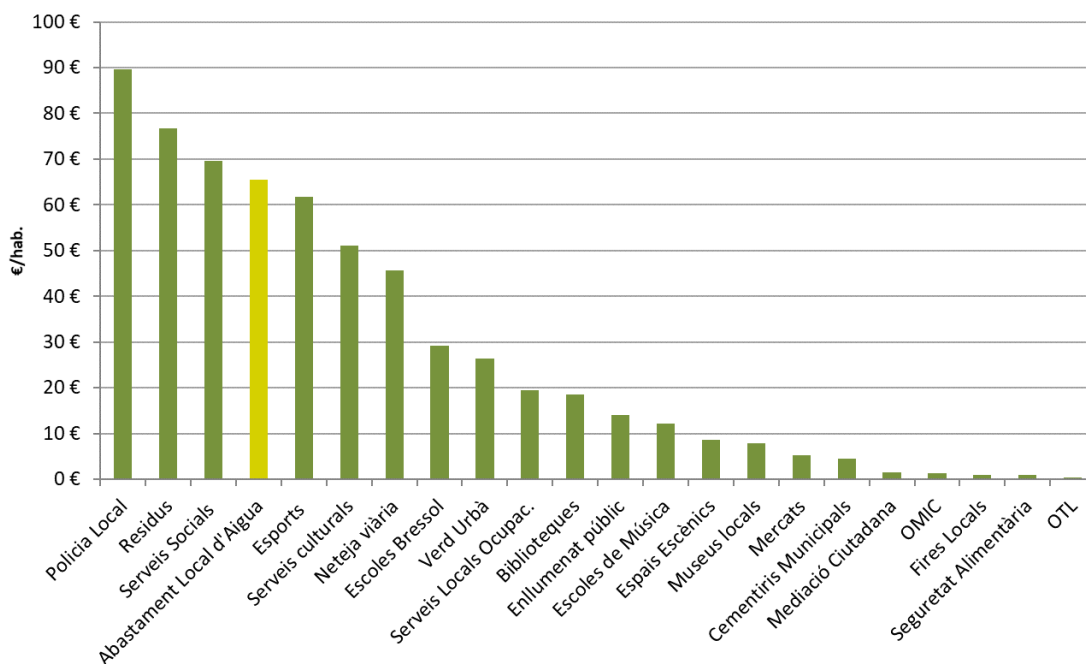


Figura 18. Despesa corrent del servei per habitant de cada un dels Cercles



# 65,6 €/hab.

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

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 5 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 d'aigua per habitant és la quarta més alta** del conjunt de serveis analitzats amb 65,6 €/hab., només darrere del servei de Policia Local, Residus i Serveis Socials, amb 89,6 €/hab., 76,7 €/hab. i 69,6 €/hab. respectivament. 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:

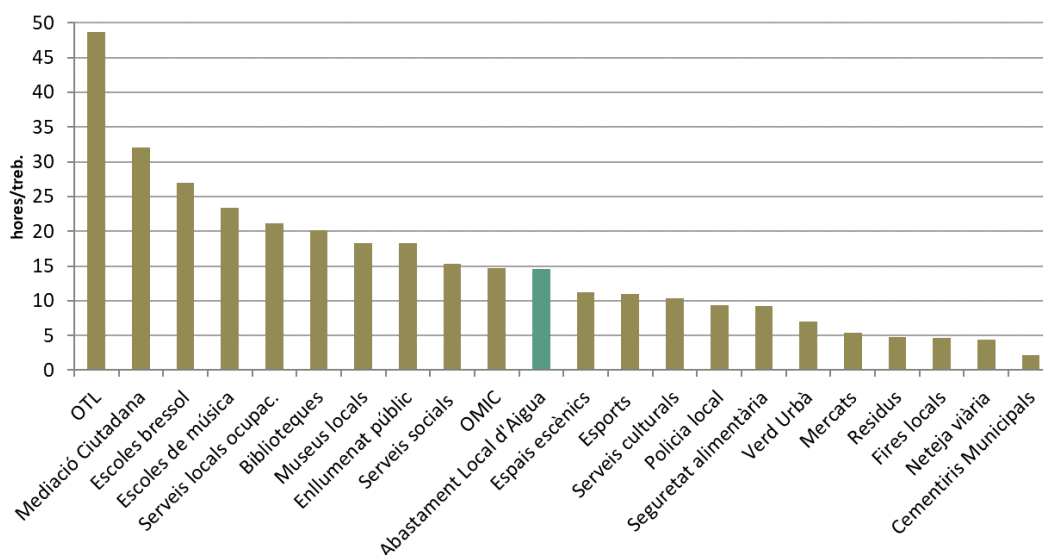


Figura 19. Hores de formació anual per treballador/a a cada un dels Cercles

En termes generals, s'observa una reducció del nombre d'hores de formació anuals per treballador/a, associat molt probablement a l'impacte del confinament domiciliari i la situació pandèmica. En el cas concret del **servei d'abastament d'aigua ocupa la onzena 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 14,6 hores de formació anual per treballador/a. Cal continuar apostant 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.

**11<sup>è</sup>**  
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 22 serveis analitzats en els Cercles queda reflectida amb l'indicador "% de dones sobre el total de treballadors/es del servei":

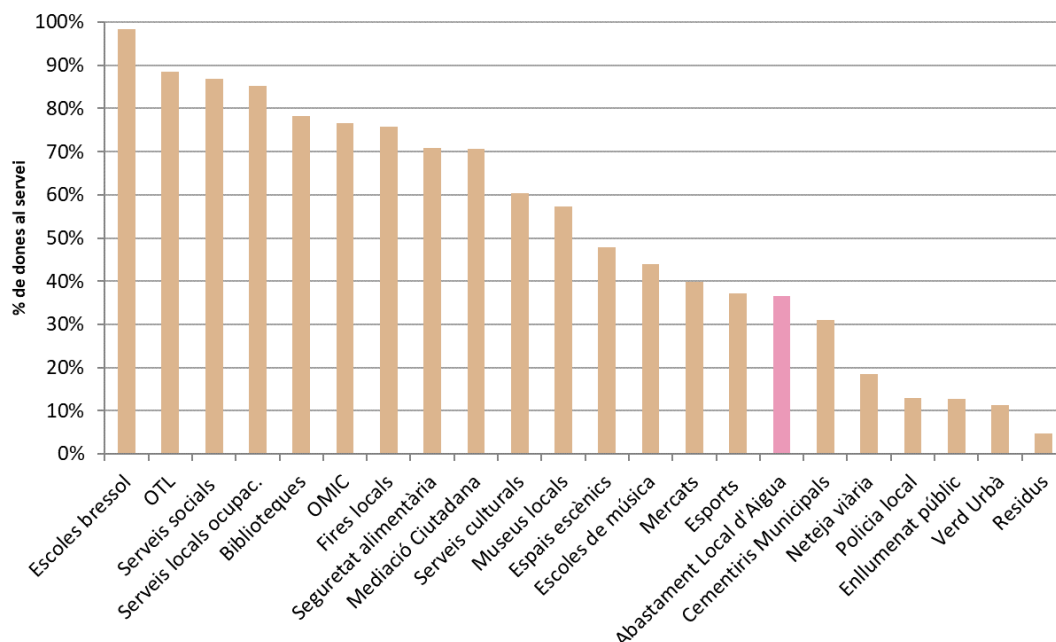


Figura 20. % de dones sobre el total de treballadors/es del servei de cada un dels Cercles

**7<sup>e</sup>**  
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 4,8% són dones. Pel que fa al cas concret del servei d'abastament d'aigua es troba en el 36,6%, essent el setè servei dels 22 analitzats amb menor presència de dones.

## 4. DESCRIPCIÓ DELS TALLERS

Malgrat la situació pandèmica enguany era molt millor que l'any passat i que les restriccions sanitàries eren molt menors, s'ha optat per dur a terme el taller de millora en format virtual per segon any consecutiu, el qual va tenir lloc el dijous 11 de novembre de 2021. Tot seguit es fa menció al contingut del taller de millora realitzat:

### Taller de millora

#### Objectius:

Presentar els principals resultats obtinguts en la tercera edició del Cercle, fent especial menció a dades que reflecteixen l'impacte de la COVID-19, i debatre sobre temes concrets relacionats amb la gestió del servei.

#### Metodologia:

Donat que les restriccions i la situació pandèmica encara no està del tot resolta, enguany també es va convocar als participants per realitzar el taller de forma virtual, fent servir una plataforma per videoconferències.

La durada del taller va ser de tres hores i, mitjançant la plataforma, es van presentar els resultats i debatre temes concrets relacionats amb la gestió del servei. A més, els participants disposaven en tot moment del xat a través del qual podien plantejar consultes i compartir documents, permetent que la sessió fos més interactiva.

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, es va repassar com es va adaptar la metodologia dels Cercles a la situació excepcional de l'any passat, 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.

Finalment, es va procedir a realitzar un debat obert amb tots els participants per tal de donar l'oportunitat de comentar aspectes concrets relacionats amb la gestió del servei i la previsió de futur com ara la telegestió o mesures per reduir l'impacte de l'increment dels preus de l'energia en el cost del servei.

#### Resultat final:

Malgrat no poder dur a terme el taller de forma presencial i no haver pogut realitzar activitats concretes d'avaluació dels resultats durant la sessió, la valoració del taller en format virtual ha tornat a ser positiva i ha permès fer el retorn als participants de la feina realitzada i disposar d'un entorn de debat i intercanvi.



En relació als resultats obtinguts presentats durant el taller, s'ha fet especial menció als indicadors que reflecteixen l'impacte de la COVID-19 sobre el servei d'abastament d'aigua. Com ja es va preveure l'any anterior, no s'han detectat complicacions pel que fa a la gestió del servei fora d'alguns problemes inicials amb la facturació o la implantació del teletreball, tot i que pel que fa a dades concretes si cal destacar l'increment del consum domèstic durant l'any 2020.

Pel que fa al temps de debat, la telelectura de comptadors i la telegestió del servei ha centrat bona part de les intervencions, on aquells que tenen una implantació més alta d'aquestes tecnologies han donat a conèixer quina metodologia han seguit i quines dificultats s'han trobat, i els que tenen una implantació menor han plantejat les seves incerteses, tornant a posar de manifest la manca de criteris estandarditzats a l'hora d'implantar aquestes sistemes.

D'altra banda, a col·lació de l'increment dels preus de l'energia també s'han explicat algunes experiències d'implantació d'instal·lacions fotovoltaïques en les cobertes dels equipaments per a la producció d'electricitat amb l'objectiu de reduir la despesa, així com certes complicacions en la tramitació i la legalització d'aquestes. Per últim, s'han plantejat altres temes de debat com ara les dificultats detectades per donar a conèixer a la població el conjunt de tasques realitzades per part un servei d'abastament d'aigua o millorar la confiança dels usuaris respecte l'aigua subministrada, posant de manifest una mancança pel que fa a la comunicació en el servei.

En conjunt cal destacar l'alta participació de tots els assistents, amb una molt bona interacció entre ells donant lloc a un debat molt fluid.

## 5. RESUM DE LES DADES MÉS RELLEVANTS

Tot seguit es resumeixen les dades i conclusions més rellevants obtingudes en aquesta segona edició del Cercle d'abastament d'aigua:

Han participat **19 entitats** locals que representen una població total de **966.382 habitants**, suposant el **23,70% del conjunt de la província de Barcelona** exceptuant la ciutat de Barcelona.

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 **58% gestió indirecta**, **37% gestió directa** i **5% gestió mixta**. Dels municipis amb gestió indirecta o mixta, la **durada mitjana del contracte de concessió és de 47,1 anys** i se n'ha executat un **75,8%**.

La tipologia d'usuaris del servei s'identifica amb els diferents usos de consum d'aigua, essent de mitjana **67,7% consum domèstic**, **24,2% consum industrial i comercial**, **4,3% consum municipal** i **3,8% altres consums**. Respecte les edicions anteriors, es detecta un increment significatiu del consum domèstic associat a la COVID-19.

El **consum diari domèstic per habitant** per a l'any 2020 és de **107,4 l/hab-dia** i tenint en compte tots els usos el **consum diari per habitant 158,6 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 **78,83%**. Aquest indicador està molt influenciat tant per la **densitat de la xarxa** abastida, que de mitjana se situa en **117,14 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 **28,92%**. El **consum energètic en la producció d'aigua amb recursos propis** és, de mitjana, **0,34 kWh/m<sup>3</sup>**, mentre que el consum energètic en la distribució és de **0,43 kWh/m<sup>3</sup>**, amb una **proporció d'aigua bombejada del 30,79%**.

El **20,02%** dels abonats tenen **comptadors de més de 15 anys** i només el **11,06%** 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 **9,8 sec./km**.

Aquests factors influeixen en el **temps mitjà de resposta per assistir fuites**, que de mitjana ha estat de **0,94 hores** i la proporció d'**interrupcions no programades respecte el total d'interrupcions**, situada en **73,91%**. Com a conseqüència, es donen **8,23 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 **21 km xarxa/op**, **22 km xarxa/tèc-adm**, **2.324 abonats/op** i **2.340 abonats/tèc-adm**.

Els treballadors del servei reben de mitjana **14,6 hores de formació per treballador** i la **presència de dones** se situa en el **36,6%**.

La **despesa corrent del servei** d'abastament d'aigua representa de mitjana el **6,3% del pressupost municipal**, i el cost unitari se situa en **65,55 €/habitant** i **0,89 €/m<sup>3</sup>**. D'aquesta despesa, els **costos directes** representen el **77,99%**.

El preu de l'aigua a què han de fer front els usuaris s'estableix amb la **tarifa mitjana del servei**, situada en **1,42 €/m<sup>3</sup>** de mitjana, i cada municipi determina una periodicitat de facturació i un model tarifari.

Pel que fa a la planificació del servei, el **63%** dels participants disposen de **Pla director del servei d'abastament d'aigua per al consum humà**, el **100%** de **Reglament del servei d'abastament d'aigua** i només el **21 %** de **Pla director d'abastament per a usos no potables**.





# INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

## SERVEIS CULTURALS 2020







## INFORME DELS INDICADORS DE SERVEIS CULTURALS 2020

1. INTRODUCCIÓ

2. ELS INDICADORS DEL CERCLE

3. LA RECOLLIDA DE DADES

4. RESULTATS DELS PRINCIPALS INDICADORS

5. TROBADES VIRTUALS I SESSIÓ FINAL DE PRESENTACIÓ DE RESULTATS

6. CONCLUSIONS



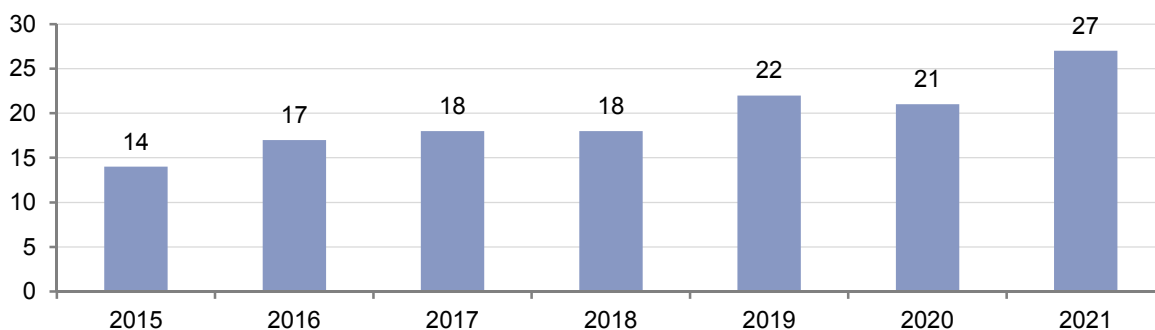


## 1. INTRODUCCIÓ

En aquesta setena edició del Cercle de Comparació Intermunicipal (CCI) de serveis culturals, corresponent a l'any 2021, s'ha arribat a la xifra de 27 municipis participants, la xifra més elevada assolida fins ara (vegeu Gràfic 1).

Les dades d'aquest Cercle fan referència al 2020, quan esclatà la pandèmia de la COVID-19, fet que va comportar grans dificultats i limitacions per al desenvolupament de les iniciatives culturals als municipis durant tot l'any. La informació que es presenta a continuació permet copsar l'impacte d'aquesta crisi en els serveis culturals dels municipis participants.

L'objectiu central del CCI de serveis culturals consisteix a donar suport a les tasques dels regidors, caps i tècnics de cultura dels ajuntaments tot compartint informació que proporciona una mirada transversal sobre el conjunt de l'acció cultural que es desenvolupa al seu municipi, complementària de la visió més específica que ofereixen els Cercles de biblioteques, espais escènics i museus.



Gràfic 1: Nombre de participants en el CCI de serveis culturals segons l'edició. Anys 2015 a 2021.

Com s'ha assenyalat, aquesta edició del Cercle s'ha ampliat en 6 municipis respecte l'any anterior. D'aquests, n'hi ha dos que hi participen per primera vegada (Santa Coloma de Gramenet i Vilanova i la Geltrú), mentre que la resta ja ho havien fet en alguna edició anterior (Castelldefels, Mollet del Vallès, Sabadell i Viladecans) (vegeu Quadre 1).

| Municipis participants en el CCI de Serveis Culturals | Nombre d'habitants (1) |
|---|------------------------|
| <b>De 30.000 hab. a 60.000 hab.</b>                   |                        |
| Sant Pere de Ribes                                    | 31.111                 |
| Barberà del Vallès                                    | 33.334                 |
| Sant Joan Despí                                       | 34.267                 |
| Montcada i Reixac                                     | 36.803                 |
| Ripollet  | 39.179                 |
| Vilafranca del Penedès                                | 40.154                 |
| Igualada  | 40.742                 |
| Sant Feliu de Llobregat                               | 45.467                 |
| Esplugues de Llobregat                                | 47.150                 |
| Vic   | 47.630                 |
| Mollet del Vallès                                     | 51.600                 |

| <b>De 60.001 hab. a 100.000 hab.</b> |         |
|--------------------------------------|---------|
| Granollers                           | 62.419  |
| Prat de Llobregat (El)               | 65.385  |
| Viladecans                           | 67.197  |
| Castelldefels                        | 67.460  |
| Vilanova i la Geltrú                 | 67.733  |
| Manresa                              | 78.245  |
| Rubí                                 | 78.591  |
| Sant Boi de Llobregat                | 84.500  |
| Cornellà de Llobregat                | 89.936  |
| Sant Cugat del Vallès                | 92.977  |
| <b>Més de 100.000 hab.</b>           |         |
| Santa Coloma de Gramenet             | 120.443 |
| Mataró                               | 129.661 |
| Sabadell                             | 216.520 |
| Badalona                             | 223.166 |
| Terrassa                             | 223.627 |
| Hospitalet de Llobregat (L')         | 269.382 |

Nota: (1) Població municipal, INE 2020.

Quadre 1: Ajuntaments participants en el Cercle de Comparació Intermunicipal de serveis culturals. Any 2021.



Els 27 municipis del Cercle representen el 8,7% del total de municipis de la província de Barcelona, i el 58,5% de la seva població (sense incloure Barcelona capital). Tots els participants en el Cercle que tenen més de 30.000 habitants concentren el 90,0% del total de municipis d'aquest tram poblacional de la província, i el 94,4% de la seva població (vegeu Quadre 2).

|                                | Cercle Cultura   |                         | Total<br>província |
|--------------------------------|------------------|-------------------------|--------------------|
|                                | Nombre           | % s/ total<br>província | Nombre             |
| <b>Nombre de municipis</b>     |                  |                         |                    |
| <b>Menys de 30.000 hab.</b>    | 0                | <b>0,0%</b>             | 280                |
| <b>Més de 30.000 hab.</b>      | <b>27</b>        | <b>90,0%</b>            | <b>30</b>          |
| De 30.000 a 60.000 hab.        | 11               | 78,6%                   | 14                 |
| De 60.001 hab. a 100.000 hab.  | 10               | 100,0%                  | 10                 |
| Més de 100.000 hab.            | 6                | 100,0%                  | 6                  |
| <b>Total</b>                   | <b>27</b>        | <b>8,7%</b>             | <b>310</b>         |
| <b>Població (en habitants)</b> |                  |                         |                    |
| <b>Menys de 30.000 hab.</b>    | <b>0</b>         | <b>0,0%</b>             | <b>1.552.182</b>   |
| <b>Més de 30.000 hab.</b>      | <b>2.384.679</b> | <b>94,4%</b>            | <b>2.527.038</b>   |
| De 30.000 a 60.000 hab.        | 447.437          | 75,9%                   | 589.796            |
| De 60.001 hab. a 100.000 hab.  | 754.443          | 100,0%                  | 754.443            |
| Més de 100.000 hab.            | 1.182.799        | 100,0%                  | 1.182.799          |
| <b>Total</b>                   | <b>2.384.679</b> | <b>58,5%</b>            | <b>4.079.220</b>   |

Notes:

(1) Població municipal, INE 2020.

(2) Sense incloure Barcelona capital.

Quadre 2: Municipis participants en el Cercle de Comparació Intermunicipal per intervals de població municipal. Any 2021. (1) (2)



Els municipis integrants del Cercle de Comparació Intermunicipal de serveis culturals de l'any 2021 també han participat en els Cercles de biblioteques, i la majoria d'ells formen part del Cercle d'espais escènics (excepte Esplugues de Llobregat, Mollet del Vallès, Sant Boi de Llobregat i Sant Pere de Ribes) i del Cercle de museus locals (excepte Barberà del Vallès, Castelldefels, Sant Feliu de Llobregat, Sant Pere de Ribes i Vic).

La informació compilada pel Cercle fa referència a la dotació de recursos i d'activitats de 121 centres culturals de proximitat, 65 biblioteques, 42 espais escènics, 34 centres d'art, 27 museus, 26 espais de creació, 23 arxius, i 135 festes populars i 50 festivals municipals.

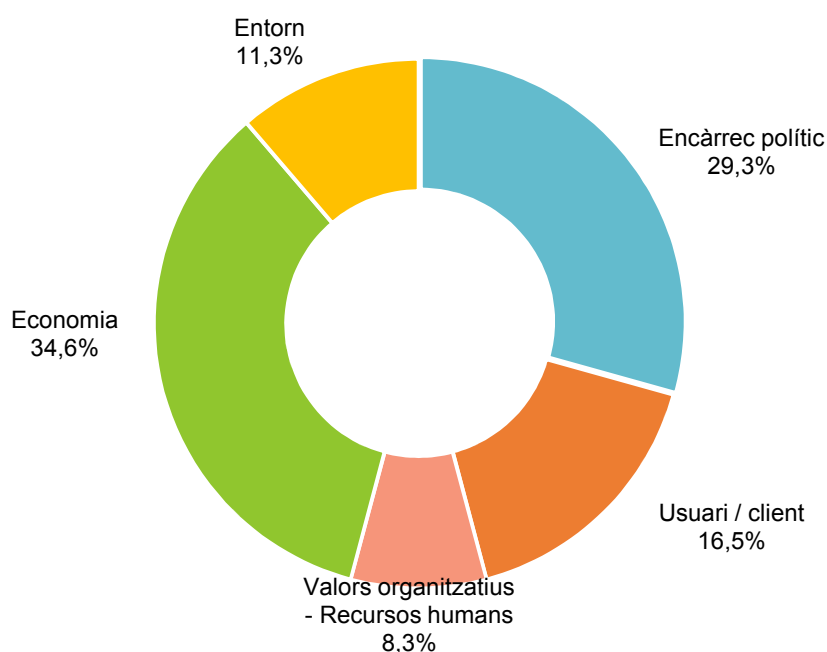
## 2. ELS INDICADORS DEL CERCLE

El contingut d'aquesta setena edició del Cercle ha comptat amb la incorporació de 10 nous indicadors respecte d'anys anteriors. Aquesta ampliació respon, principalment, a la necessitat de recollir certes informacions clau esdevingudes com a conseqüència de la pandèmia, i relatives sobretot a la realització d'activitats no presencials (amb 8 nous indicadors en les dimensions Encàrrec polític i Usuari / client), i també 2 per ampliar el contingut de la dimensió Valors: organitzatius / RRHH.

Com en tots els Cercles, els indicadors es distribueixen en les 5 dimensions següents (vegeu el Gràfic 2):

- ▶ Dimensió Encàrrec polític: 39 indicadors (el 29,3% del total). Tracta indicadors relacionats amb la qualitat i la consecució dels objectius finals del servei. En aquesta dimensió s'han afegit els 4 indicadors següents:
  - Activitats no presencials organitzades pels CCP per cada 10.000 habitants
  - Activitats no presencials organitzades pels museus per cada 10.000 habitants

- Activitats no presencials incloses al Cicle festiu per cada 10.000 habitants
  - Activitats no presencials incloses als Festivals municipals per cada 10.000 habitants.
- ▶ 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 amb el mateix. Els 4 indicadors que s'han agregat en aquesta dimensió són:
- Nombre d'usuaris no presencials de les activitats organitzades pels CCP per cada 100 habitants
  - Nombre de visualitzacions de les activitats no presencials organitzades pels Museus per cada 100 habitants
  - Nombre de visualitzacions de les funcions no presencials de l'espai escènic per cada 100 habitants
  - Nombre d'usuaris no presencials a Festivals municipals per cada 100 habitants
- ▶ Dimensió Valors: organitzatius / RRHH 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. Hi ha 2 indicadors nous en aquest cas:
- % de treballadors externalitzats (capítol 2) sobre el total de treballadors de l'àrea de cultura
  - % de dones sobre el total de treballadors externalitzats (capítol 2) de l'àrea de cultura
- ▶ Dimensió Economia: 46 indicadors (el 34,6% del total). Són indicadors relatius a l'ús dels recursos necessaris per donar el servei, als seus costos associats i a les seves fonts de finançament. No s'han afegit indicadors respecte els anys anteriors.
- ▶ Dimensió Entorn: 15 indicadors (el 11,3% del total). Aquest apartat conté dades municipals que ajuden a contextualitzar els resultats obtinguts. Tampoc hi ha canvis en els indicadors d'aquesta dimensió.



Gràfic 2: Distribució dels indicadors per cada una de les dimensions del Cercle. Any 2021.

### 3. LA RECOLLIDA DE DADES

La recollida de dades s'ha realitzat, com en anys anteriors, mitjançant la resposta a una enquesta adreçada als responsables municipals del Cercle, amb un seguiment personalitzat per part de l'equip del CERC al llarg de tot el procés.

El contingut del qüestionari comprèn els següents àmbits d'intervenció cultural:

- ▶ Àmbit general (GEN)
- ▶ Centres culturals de proximitat (CCP)
- ▶ Centres d'art (CAR)
- ▶ Espais de creació (ECR)
- ▶ Cicle festiu i festivals (CFE)

Les dades referents a Biblioteques (BIB), Espais escènics (ESC) i Museus locals (MUS) es recullen als Cercles corresponents, i les d'Arxius municipals (ARX) són aportades directament per part de l'*Oficina de Patrimoni Cultural* (OPC) de la Diputació de Barcelona.

Al Gràfic 3 s'indica la quantitat d'indicadors específics que s'elaboren per a cadascun d'aquests àmbits



Gràfic 3: Distribució dels indicadors del Cercle per sectors o àmbits d'intervenció cultural. Any 2021.

Aquests sectors o àmbits d'intervenció cultural s'han definit en els termes següents:

- ▶ L'àmbit general (GEN) es refereix a l'organització global de l'àrea de cultura, al finançament i la despesa, la comunicació i la premsa, les entitats culturals, els recursos humans, etc. També inclou indicadors transversals amb dades de diversos sectors culturals i relatius a la participació de cadascun dels àmbits analitzats en la despesa cultural del municipi.

- ▶ Les biblioteques (BIB), els espais escènics (ESC), els museus locals (MUS) i els arxius municipals (ARX) són equipaments amb una funció cultural molt específica (vegeu, per als tres primers casos, les definicions als Cercles corresponents).
- ▶ Els centres culturals de proximitat (CCP) 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 Cercle 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 (CAR) 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 (ECR).
- ▶ Finalment, hi ha el bloc denominat el cicle festiu i els festivals (CFE) relatiu a aquelles activitats culturals rellevants per als municipis que no tenen un equipament específic i que en molts casos es desenvolupen a espais públic. En aquest àmbit s'inclouen indicadors referits a la cultura popular i tradicional, així com a la participació de les entitats.

#### 4. RESULTATS DELS PRINCIPALS INDICADORS

L'anàlisi dels principals indicadors del Cercle pren com a referència les dades de l'any 2020 i s'ha estructurat en les quatre dimensions del Cercle: Encàrrec polític/Estratègic, Usuari/Client, Valors organitzatius/Recursos Humans, i Economia. Aquest treball proporciona una visió dels serveis culturals participants des de les següents perspectives complementàries:



- ▶ L'evolució temporal de les dades: respecte al que s'han de tenir en compte les diferències entre les mostres de municipis participants, així com la singularitat del 2020 pels efectes de la pandèmia.
- ▶ Les principals correlacions observades entre indicadors del mateix Cercle de serveis culturals, amb l'objectiu de destacar l'existència de possibles relacions entre ells.
- ▶ L'anàlisi comparativa entre els diferents serveis i activitats culturals objecte del treball: biblioteques, espais escènics, museus, arxius, centres culturals de proximitat, centres d'art, espais de creació i cicle festiu i festivals.
- ▶ Una anàlisi comparativa dels serveis culturals amb altres serveis municipals dels indicadors comuns analitzats en tots els Cercles de Comparació Intermunicipals: 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 locals d'ocupació, serveis socials i verd urbà.

Per últim, cal esmentar que els altres Cercles relacionats amb l'àmbit de la cultura (biblioteques, espais escènics i museus locals) no estan integrats pels mateixos municipis que el Cercle de serveis culturals. Això explica que en certes ocasions els valors dels indicadors compartits entre uns i altres puguin discrepar entre ells.

#### Dimensió Encàrrec Polític

Els indicadors de la Dimensió Encàrrec polític/estratègic s'han agrupat en els tres apartats següents:

- La dotació d'equipaments culturals:** *Disposar d'una estructura de serveis culturals adequada i Proporcionar recursos culturals a la ciutadania.*
- L'activitat realitzada:** *Oferir una intensa programació cultural municipal, Oferir una programació d'activitats no presencials (apartat inclòs com a conseqüència de la pandèmia), Fomentar la realització d'activitats culturals*



al municipi, Gestionar l'ocupació dels espais culturals, Participar en la producció de l'oferta cultural del municipi i Promocionar la creació cultural al municipi.

c. **L'associacionisme cultural del municipi:** *Fomentar el teixit associatiu municipal.*

## A. La dotació d'equipaments culturals

| Disposar d'una estructura de serveis culturals adequada |  | 2018  | 2019  | 2020  |
|---|--|-------|-------|-------|
| GEN   | Nombre total d'equipaments culturals del municipi per cada 10.000 habitants  | 1,4   | 1,5   | 1,4   |
| BIB   | Superfície de les Biblioteques públiques per cada 1.000 habitants            | 44,8  | 43,9  | 44,0  |
| CCP   | Superfície dels CCP per cada 1.000 habitants                                 | 44,8  | 43,4  | 47,7  |
| MUS   | Superfície dels Museus (incloses seus i extensions) per cada 1.000 habitants | 138,6 | 137,2 | 124,7 |
| ARX   | Metres lineals de capacitat del l'Arxiu municipal per cada 1.000 habitants   | 36,2  | 37,7  | 36,2  |
| ESC   | Butaques en Espais escènics per cada 1.000 habitants                         | 9,5   | 10,0  | 10,2  |
| CAR   | Superfície de Centres d'art per cada 1.000 habitants                         | 7,4   | 8,3   | 7,7   |
| ECR   | Superfície d'Espais de creació per cada 1.000 habitants                      | 15,8  | 19,8  | 19,6  |

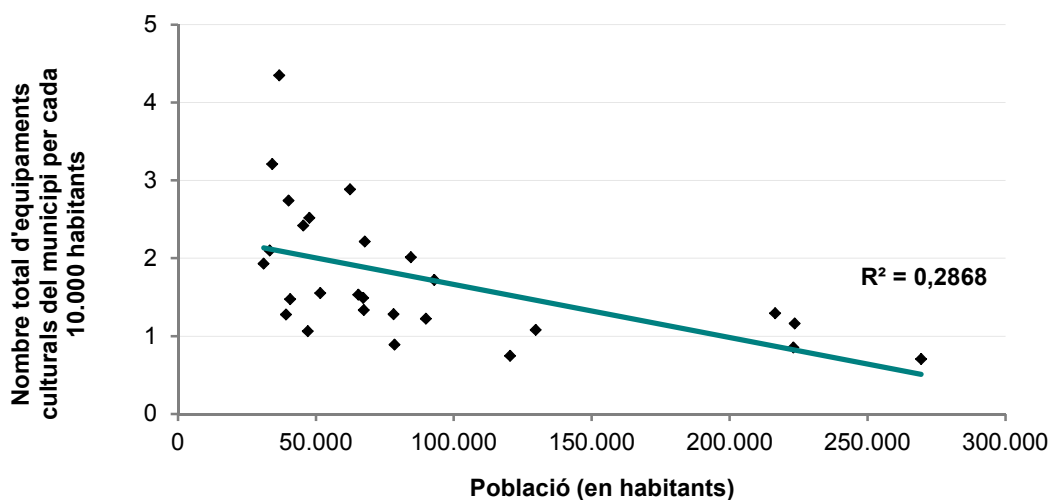
| Proporcionar recursos culturals a la ciutadania |   | 2018  | 2019  | 2020  |
|---|---|-------|-------|-------|
| BIB   | Fons documental a les Biblioteques públiques per habitant   | 1,5   | 1,5   | 1,5   |
| MUS   | % d'objectes exposats a l'exposició permanent del Museu sobre el total d'objectes registrats        | 6,0   | 5,4   | 6,8   |
| ARX   | Metres lineals de documentació a l'Arxiu municipal per cada 1.000 habitants                         | 28,6  | 30,5  | 29,7  |
| ESC   | Places ofertades en Espais escènics (aforament anual x nombre de funcions) per cada 1.000 habitants | 415,9 | 442,0 | 167,0 |

**1,4**  
equipaments  
culturals del  
municipi per  
10.000 habitants  
(molt similar)

La mitjana d'equipaments culturals per cada 10.000 habitants dels municipis del Cercle se situa en 1,4 el 2020, un valor molt similar al dels darrers anys.

Com els darrers 4 anys, s'observa una certa correlació negativa dels valors d'aquest indicador amb les xifres de població municipal, de manera que en incrementar-se la grandària dels municipis tendeix a reduir-se la quantitat d'equipaments culturals del municipi per cada 10.000 habitants (vegeu el Gràfic 4).





Gràfic 4: Nombre d'equipaments culturals del municipi per cada 10.000 habitants i Població municipal (en habitants). Any 2020.

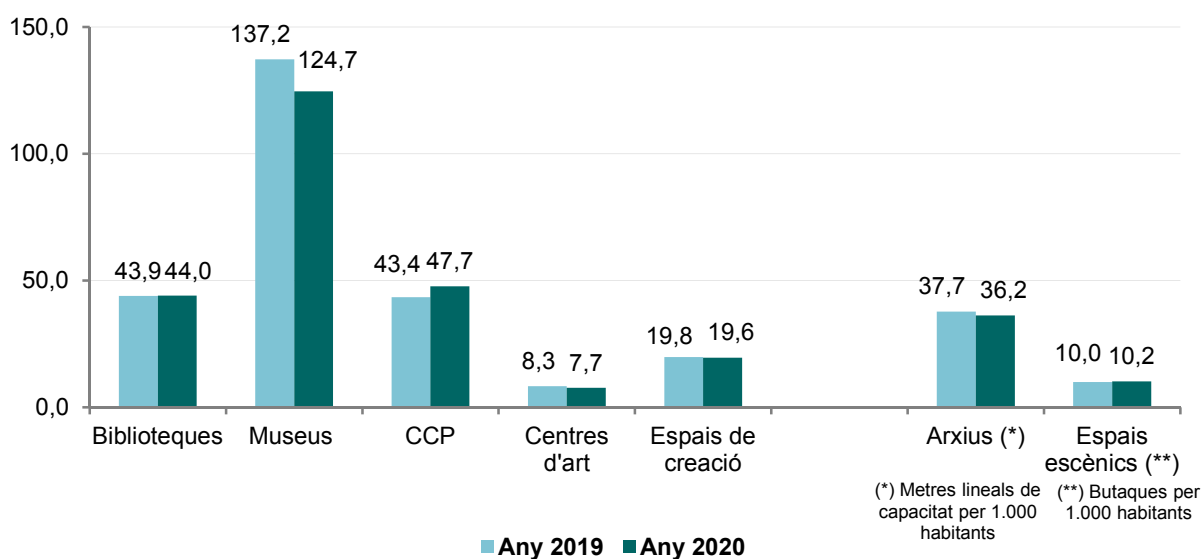
El 2020 se segueixen observant les diferències de superfície entre les diferents tipologies d'equipaments culturals municipals analitzats (vegeu Gràfic 5):



- ▶ D'una banda, els museus locals són els que tenen una major superfície (incloent seus i extensions): 124,7 m<sup>2</sup> per 1.000 habitants el 2020 (137,2 m<sup>2</sup> per 1.000 habitants el 2019).
- ▶ A un segon nivell en termes de dimensió dels espais hi ha les biblioteques, amb 44,0 m<sup>2</sup> per 1.000 habitants el 2020 (43,9 m<sup>2</sup> per 1.000 habitants el 2019) i els centres culturals de proximitat amb 47,7 m<sup>2</sup> per 1.000 habitants (43,4 m<sup>2</sup> per 1.000 habitants el 2019).
- ▶ Amb una superfície per habitant menor hi ha els espais de creació amb 19,6 m<sup>2</sup> per 1.000 habitants el 2020 (19,8 m<sup>2</sup> per 1.000 habitants el 2019), i els centres d'art amb 7,7 m<sup>2</sup> per 1.000 habitants el 2020 (8,3 m<sup>2</sup> per 1.000 habitants el 2019).

La dimensió dels arxius i dels espais escènics es mesura de manera diferent amb els dos indicadors següents:

- ▶ Els metres lineals de capacitat de l'arxiu municipal per cada 1.000 habitants: 36,2 metres lineals el 2019 (37,7 l'any anterior).
- ▶ La xifra de butaques per habitant dels espais escènics, que per als municipis del Cercle ha estat de 10,2 butaques per 1.000 habitants el 2020 (10,0 el 2019).



Gràfic 5: Dotació dels equipaments culturals (superfície en m<sup>2</sup>, metres lineals dels arxius i butaques dels espais escènics) per 1.000 habitants. Anys 2019 i 2020.

En aquest bloc relatiu a la dotació d'equipaments i recursos culturals dels municipis l'any 2020, el Cercle també inclou els següents indicadors, sense diferències remarcables respecte anys anteriors, excepte en el cas dels espais escènics:

- ▶ 1,5 unitats de fons documental a les biblioteques públiques per habitant (el mateix valor que el 2018 i 2019).
- ▶ 6,8 % d'objectes exposats a l'exposició permanent del museu sobre el total d'objectes registrats, percentatge lleugerament més elevat que el d'anys anteriors (5,4 % el 2019 i 6,0 % el 2018).
- ▶ 29,7 metres lineals de documentació a l'arxiu municipal per cada 1.000 habitants (30,5 metres l'any anterior).
- ▶ En el cas dels espais escènics, es passa de 442,0 Places ofertades en espais escènics per cada 1.000 habitants el 2019 (415,9 el 2018) a un total de 167,0 l'any 2020, el que comporta un descens del 62,2 %. Aquest fet s'explica perquè aquest indicador resulta de multiplicar l'aforament anual pel nombre de funcions realitzades i, com es veurà a continuació, aquesta darrera variable experimenta una forta davallada el 2020 respecte d'els anys anteriors com a conseqüència de la COVID 19.

## B. L'activitat realitzada

| Fomentar la realització d'activitats culturals al municipi |  | 2018  | 2019  | 2020 |
|--|--|-------|-------|------|
| GEN  | Total d'activitats culturals al municipi per cada 10.000 habitants                         | 193,3 | 184,4 | 75,7 |
| BIB  | Activitats de dinamització cultural a les Biblioteques públiques per cada 10.000 habitants | 63,9  | 65,9  | 23,3 |
| CCP  | Activitats realitzades al CCP per cada 10.000 habitants                                    | 73,6  | 68,8  | 35,8 |
| MUS  | Activitats realitzades al Museu (d'organització pròpia) per cada 10.000 habitants          | 28,2  | 15,4  | 6,5  |
| CAR  | Activitats realitzades al Centre d'art per 10.000 habitants                                | 5,2   | 5,7   | 2,5  |

|     |  |      |      |     |
|-----|--|------|------|-----|
| CFE | Activitats incloses al Cicle festiu per cada 10.000 habitants              | 23,6 | 24,3 | 6,9 |
| CFE | Activitats incloses als Festivals municipals per cada 10.000 habitants     | 10,6 | 12,5 | 4,4 |
| GEN | Altres activitats culturals de l'Àrea de cultura per cada 10.000 habitants | 1,0  | 1,3  | 0,8 |

| Ofertir una intensa programació cultural municipal |   | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|---|------|------|------|
| GEN  | Nombre total de funcions d'arts escèniques i música i projeccions audiovisuals per 10.000 habitants | 30,7 | 32,3 | 11,3 |
| GEN  | Nombre total d'exposicions temporals d'organització municipal per cada 10.000 habitants             | 4,6  | 5,1  | 2,1  |
| CFE  | % de dies de l'any amb activitats relacionades amb el Cicle festiu                                  | 9,2  | 10,3 | 7,0  |

| Ofertir una programació d'activitats no presencials |  | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|--|------|------|------|
| GEN   | Activitats No presencials organitzades pels CCP per cada 10.000 habitants                        | -    | -    | 6,7  |
| GEN   | Activitats No presencials realitzades al Museu (d'organització pròpia) per cada 10.000 habitants | -    | -    | 1,7  |
| CFE   | Activitats No presencials incloses al Cicle festiu per cada 10.000 habitants                     | -    | -    | 2,2  |
| ECR   | Activitats No presencials incloses als Festivals municipals per cada 10.000 habitants            | -    | -    | 1,8  |

| Gestionar l'ocupació dels espais culturals |  | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|--|------|------|------|
| MUS  | % d'espai d'emmagatzematge del Museu disponible            | 2,5  | 2,8  | 4,1  |
| ARX  | % d'espai d'emmagatzematge de l'Arxiu municipal disponible | 21,0 | 19,1 | 18,0 |
| ESC  | % d'assistents als Espais escènics sobre l'aforament       | 75,8 | 79,5 | 73,3 |

| Participar en la producció de l'oferta cultural del municipi |  | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|--|------|------|------|
| CCP  | % d'activitats d'iniciativa pròpia sobre el total d'activitats realitzades als CCP                                   | 42,3 | 46,0 | 38,0 |
| MUS  | % d'exposicions temporals de producció pròpia o coproduïdes s/total d'exposicions temporals del Museu                | 64,8 | 50,4 | 54,1 |
| ESC  | % de funcions professionals produïdes amb participació de l'Espai escènic s/total de funcions d'iniciativa municipal | 17,0 | 12,8 | 13,8 |
| CAR  | % d'exposicions de producció pròpia o coproduïdes s/total d'exposicions temporals als Centres d'art                  | 66,9 | 64,0 | 59,8 |



| Promocionar la creació cultural al municipi |   | 2018    | 2019    | 2020  |
|---|---|---------|---------|-------|
| ECR   | Projectes amb residència a l'Espai de creació o a d'altres espais municipals      | 38,3    | 21,9    | 22,9  |
| ECR   | Total de dies amb residència als Espais de creació o a d'altres espais municipals | 3.224,4 | 3.510,7 | 722,1 |

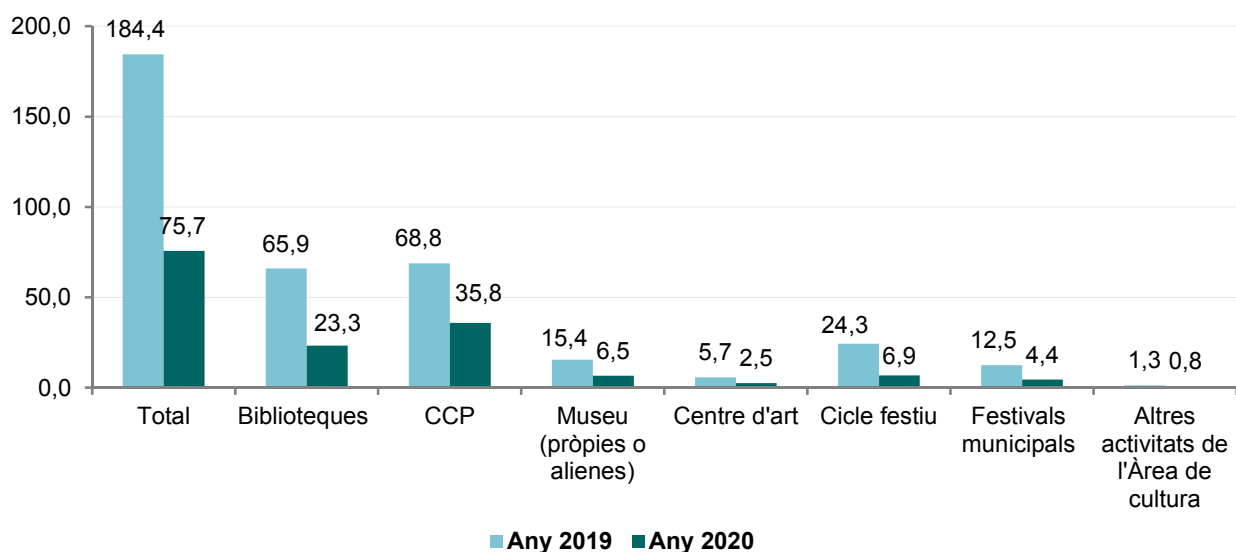
**75,7**  
**activitats**  
**culturals per**  
**10.000**  
**habitants**  
*(molt forta davallada)*

Aquest bloc aporta una visió de conjunt de les activitats promogudes per part dels serveis culturals municipals (exposicions temporals, funcions d'arts escèniques i música i projeccions audiovisuals, i moltes altres activitats de dinamització cultural).

Segons la informació recollida pel Cercle l'any 2020, l'indicador d'activitat cultural per 10.000 habitants experimenta una reducció molt accentuada, ja que es passa de 184,4 el 2019 a 75,7 el 2020, el que comporta un descens del 59 % (vegeu Gràfic 6). Aquest decreixement interanual tant fort reflecteix clarament els efectes negatius que la pandèmia de la COVID 19 ha tingut sobre l'oferta d'activitats culturals impulsades pels ajuntaments del Cercle.

Segons les tipologies de centre o equipament analitzades, s'obtenen les dades següents per al 2020 (s'indica en cada cas la baixada esdevinguda respecte el 2019):

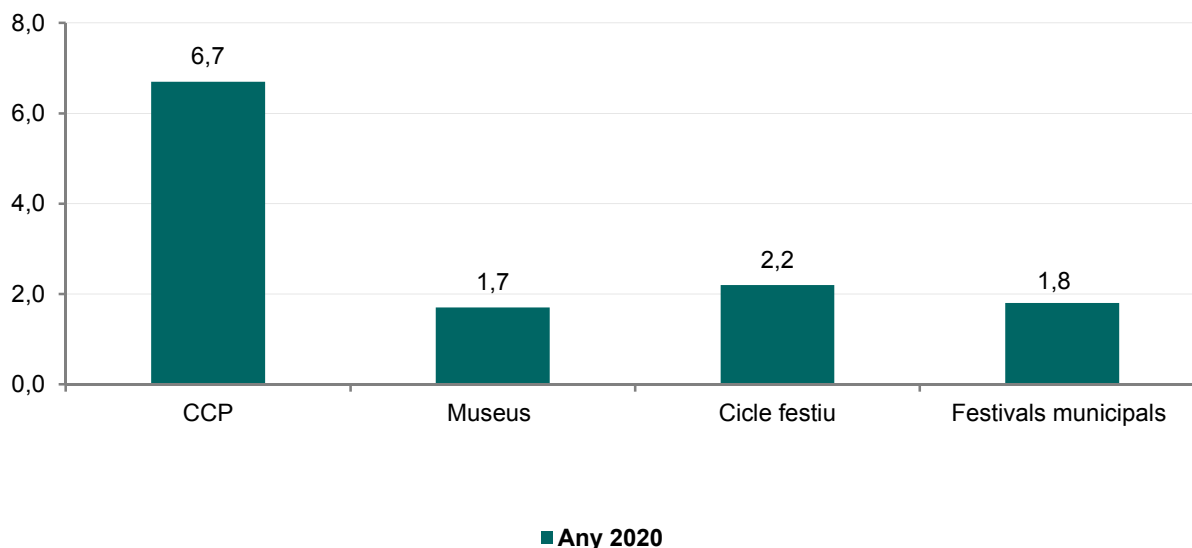
- ▶ Tot i la reducció, els centres culturals de proximitat es mantenen com els equipaments culturals municipals que realitzen una major quantitat d'activitats anuals (35,8 activitats per 10.000 habitants el 2020, essent 68,8 el 2019), seguits de les biblioteques (23,3 i 65,9 activitats per 10.000 habitants respectivament).
- ▶ A nivell intermedi, considerant la quantitat d'activitats culturals realitzades anualment hi ha: el Cicle Festiu (que passen de 24,3 activitats per 10.000 habitants el 2019 a 6,9 el 2020), els festivals municipals (12,5 i 4,4 activitats per 10.000 habitants respectivament) i els museus (de 15,4 activitats per 10.000 habitants a 6,5).
- ▶ Amb menys quantitat d'activitats anuals per 10.000 habitants hi ha els centres d'art (de 5,7 a 2,5 d'un any a l'altre) i altres (1,3 i 0,8 respectivament).



Gràfic 6: Nombre d'activitats culturals per 10.000 habitants. Anys 2019 i 2020.

Com a reacció davant la pandèmia, els municipis han reaccionat impulsant la programació d'activitats culturals de manera no presencial o telemàtica. Les dades disponibles mostren com els Centres culturals polivalents han realitzat 6,7 activitats no presencials per 10.000 habitants l'any 2020, 1,7 en el cas dels museus, 2,2 en el cicle festiu i 1,8 en els festivals municipals (vegeu Gràfic 6).

Així, tot i l'esforç realitzat, aquesta oferta no ha arribat a compensar la davallada d'activitat presencial assenyalada anteriorment (vegeu Gràfic 6).



Gràfic 7: Nombre d'activitats culturals no presencials per 10.000 habitants. Any 2020.

Amb la informació del Cercle es pot analitzar amb més detall la forta davallada del nombre d'exposicions i de funcions d'arts escèniques, música i projeccions audiovisuals per 10.000 habitants experimentada com a conseqüència de la pandèmia:

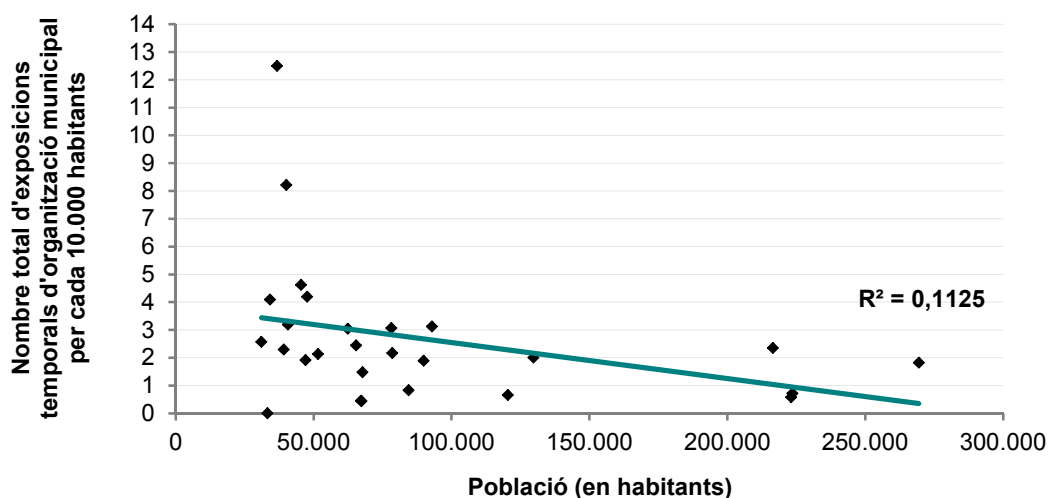
**2,1**  
exposicions  
temporals per  
10.000 habitants  
*(baixa més de la meitat)*

**11,3**  
funcions per  
10.000 habitants  
*(es redueix a quasi un terç)*

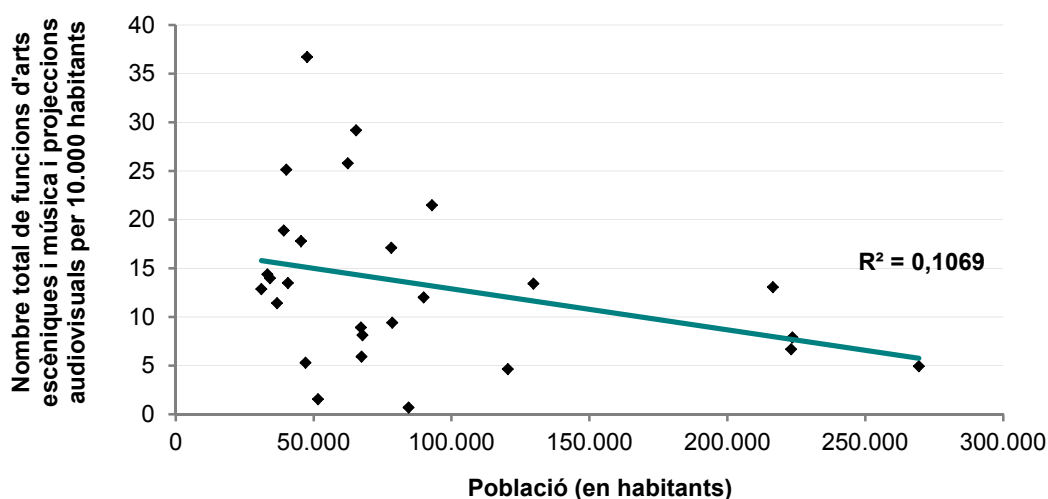
- ▶ El 2020 es comptabilitzen 2,1 exposicions temporals d'organització municipal per 10.000 habitants en els municipis del Cercle (front a 5,1 el 2019).
- ▶ El mateix any es fan 11,3 funcions d'arts escèniques i música i projeccions audiovisuals per 10.000 habitants (32,3 el 2019).

Ambdós indicadors mostren una certa correlació negativa amb la població municipal, de manera similar al 2019. Per tant, també en situació de pandèmia, a mesura que augmenta la població del municipi tendeixen a reduir-se tant el nombre d'exposicions temporals per cada 10.000 habitants (vegeu Gràfic 8), com el nombre de funcions d'arts escèniques i música i projeccions audiovisuals per cada 10.000 habitants (vegeu Gràfic 9).

Aquesta observació, junt amb la mostrada en el Gràfic 4 anterior (segons la qual la relació entre el nombre d'equipaments culturals per habitant i la població municipal també mostra un sentit negatiu), sembla indicar que l'esforç de provisió de serveis culturals per habitant tant en termes de nombre d'equipaments com d'activitats, tendeix a ser menor a mesura que augmenta la dimensió del municipi en termes de població (i viceversa). Així mateix, cal recordar que aquestes correlacions ja es varen evidenciar amb les dades del 2016 al 2019.



Gràfic 8: Nombre total d'exposicions temporals d'organització municipal per cada 10.000 habitants i Població municipal (en habitants). Any 2020.



Gràfic 9: Nombre total de funcions d'arts escèniques i música i projeccions audiovisuals per 10.000 habitants i Població municipal (en habitants). Any 2020.

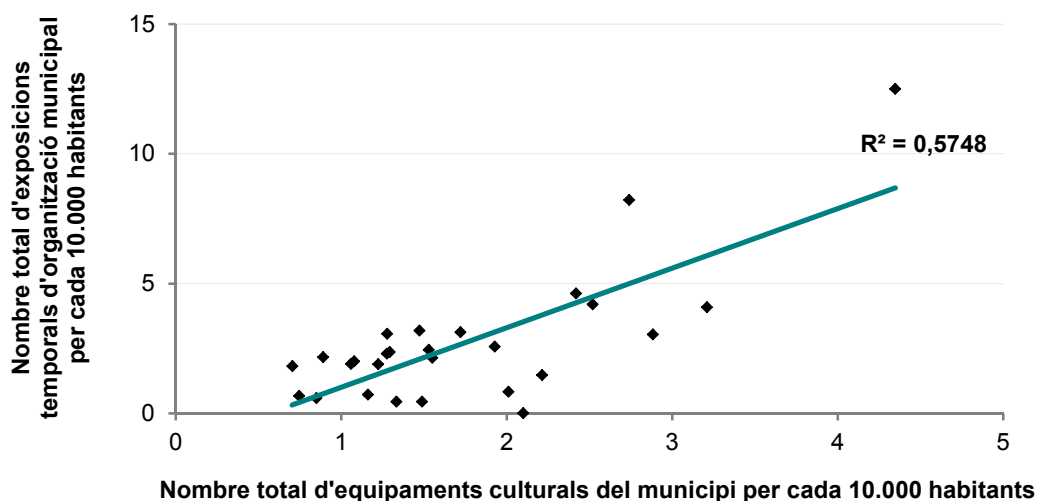
Paral·lelament, i de la mateixa manera que en anys anteriors, s'observa una notable relació positiva entre el nombre d'exposicions temporals d'organització municipal per habitant i el nombre d'equipaments culturals del municipi per cada 10.000 habitants. Això vol dir que, també en pandèmia, a mesura que creix el nombre d'equipaments culturals del municipi per cada 10.000 habitants també ho fan el nombre d'exposicions (vegeu Gràfic 10).

Aquesta correlació també s'observa, tot i que de manera menys accentuada, respecte del nombre de funcions d'arts escèniques i música i projeccions audiovisuals i el nombre d'equipaments culturals del municipi per cada 10.000 habitants (veure Gràfic 11).

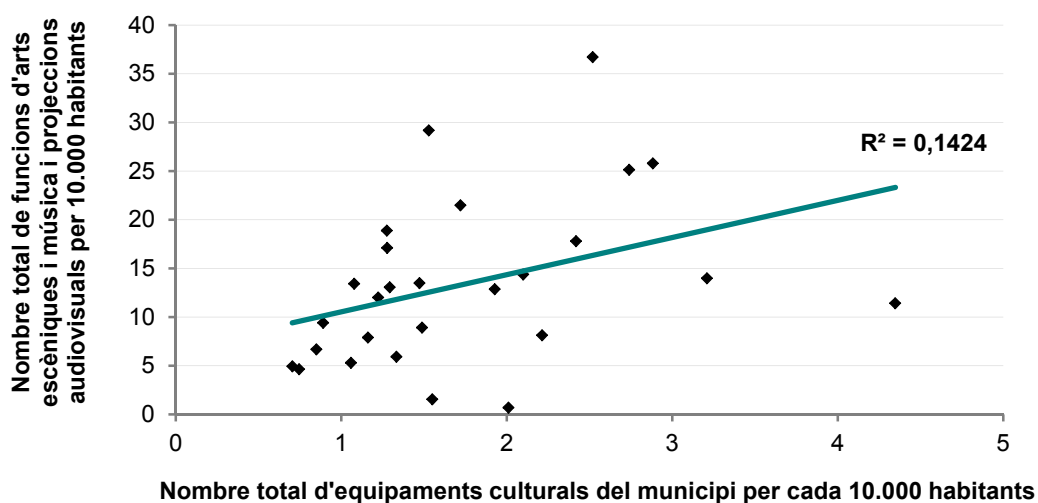
Davant d'aquestes observacions, es pot considerar que hi ha economies d'escala en la provisió de serveis culturals ja que, a mesura que augmenta la massa crítica o dimensió del municipi, s'ha de fer un esforç



d'oferta cultural per habitant (en equipaments o activitats) relativament menor que el que es realitza per part de municipis de menys població. O bé, en un sentit contrari, que com més petit és el municipi en termes de població, major es l'esforç per habitant que aquest ha fer en la quantitat d'equipaments i activitats culturals que ofereix.



Gràfic 10: Nombre total d'exposicions temporals d'organització municipal per cada 10.000 habitants i Nombre d'equipaments culturals del municipi per cada 10.000 habitants. Any 2020.



Gràfic 11: Nombre total de funcions d'arts escèniques i música i projeccions audiovisuals per 10.000 habitants i Nombre d'equipaments culturals del municipi per cada 10.000 habitants. Any 2020.

Pel que fa referència a l'ocupació dels espais culturals, l'any 2020 s'observa que:

- ▶ Els espais d'emmagatzematge disponibles per part dels museus locals representen el 4,1% del total (2,8 % el 2019).
- ▶ Els espais d'emmagatzematge disponibles dels arxius municipals són del 18,0% sobre el total (19,1% l'any anterior).



- ▶ L'ocupació de l'aforament per part dels assistents als espais escènics representa el 73,3% del total (el 79,5% el 2019), essent aquest cas el que mostra una reducció comparativament major (fet que s'explica pels efectes de la pandèmia sobre l'assistència als espectacles escènics i musicals).

Les dades relatives a la participació de l'Ajuntament en la producció de l'oferta cultural municipal permeten observar com aquesta ha evolucionat de manera desigual segons el cas comparativament amb la d'anys anteriors, fet que s'ha d'interpretar en el marc de la situació de pandèmia existent. En concret, el 2020 s'observa el següent:

- ▶ En els CCP, les activitats d'iniciativa pròpia representen el 38,0% sobre el total d'activitats realitzades per aquests equipaments el 2019 (46,0% el 2019).
- ▶ Les exposicions temporals de producció pròpia o coproduïdes representen el 54,1% del total d'exposicions temporals del museu el 2020 (50,4% el 2019).
- ▶ Les funcions professionals produïdes amb participació dels espais escènics han passat de representar del 12,8% (2019) al 13,8% (2020) del total de funcions d'iniciativa municipal.
- ▶ El percentatge d'exposicions de producció pròpia o coproduïdes sobre el total d'exposicions temporals als centres d'art és del 59,8% (64,0 el 2019).

Per última, cal fer referència al darrer bloc d'indicadors relatiu a la promoció de la creació cultural al municipi en el que s'observa que: el valor de la mitjana de projectes amb residència a espais de creació o a d'altres espais municipals l'any 2020 ha estat de 22,9% (similar al 21,9% del 2019). Per contra, el nombre de dies amb residència als espais de creació o a d'altres espais municipals s'ha reduït de manera molt accentuada: de 3.510,7 dies el 2019 i 722,1 dies el 2020, el que suposa un descens del 79,44 %.

## C. L'associacionisme cultural



| Potenciar el teixit associatiu municipal |  | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|--|------|------|------|
| CE1                                      | Nombre d'entitats culturals del municipi per cada 10.000 habitants           | 13,1 | 12,9 | 12,5 |
| CE2                                      | % d'entitats culturals del municipi s/total d'entitats del municipi          | 26,2 | 27,0 | 26,1 |
| CE3                                      | % d'entitats culturals que participen al Cicle festiu i Festivals municipals | 44,9 | 46,8 | 20,4 |

**20,4 %**  
d'entitats culturals que participen al Cicle festiu i Festivals municipals  
(es redueix a més de la meta)

Els indicadors de la Dimensió Encàrrec polític / estratègic es completen amb 3 següents relatius al foment del teixit associatiu municipal. Per un costat, hi ha dos indicadors que es mantenen sense canvis rellevants respecte el 2019: la xifra d'entitats culturals del municipi per cada 10.000 habitants (12,5 el 2020), i el % d'entitats culturals del municipi sobre el total d'entitats (el 26,1% del total el 2020).

Per contra, es redueix a més de la meitat el percentatge d'entitats culturals del municipi que participen en el cicle festiu i els festivals municipals: 46,8% el 2019 i 20,4% el 2020. Sens dubte, aquest fet es correspon amb la davallada d'activitats que han conformat el Cicle festiu i l'oferta de festivals als municipis del Cercle.

## Dimensió Usuari-client

L'anàlisi dels indicadors que conformen la Dimensió Usuari-client del Cercle s'ha estructurat en els dos apartats següents:

- A. Visites / assistents als equipaments i serveis culturals:** *Fomentar l'accés als equipaments culturals del municipi, Fomentar l'ús de serveis culturals en els infants del municipi i Fomentar l'accés a les activitats culturals no presencials*
- B. Comunicació dels serveis i activitats culturals:** *Difondre la cultura a través de les xarxes socials i Difondre les activitats culturals municipals a la premsa.*

### A. Visites / assistents als equipaments culturals

| Fomentar l'accés als equipaments culturals del municipi (I) |  | 2018  | 2019  | 2020  |
|---|--|-------|-------|-------|
| GEN   | Visites totals als equipaments culturals del municipi per cada 100 habitants | 505,0 | 471,7 | 163,5 |
| BIB   | Visites presencials a les Biblioteques públiques per cada 100 habitants      | 297,8 | 301,2 | 105,1 |
| CCP   | Usos dels CCP del municipi per cada 100 habitants                            | 115,8 | 92,7  | 29,8  |
| MUS   | Visitants presencials als Museus per cada 100 habitants                      | 26,7  | 26,3  | 9,4   |

| Fomentar l'accés als equipaments culturals del municipi (II) |  | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|--|------|------|------|
| ARX  | Número d'usuaris externs dels Arxius municipals per cada 100 habitants | 0,5  | 0,3  | 0,3  |
| ESC  | Assistents totals als Espais escènics per cada 100 habitants           | 31,5 | 35,2 | 12,2 |
| CAR  | Visites presencials als Centres d'art per cada 100 habitants           | 15,1 | 14,1 | 6,9  |
| CFE  | Assistència als Festivals municipals per 100 habitants                 | 25,3 | 28,3 | 10,3 |

| Fomentar l'accés a les activitats culturals no presencials |  | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|--|------|------|------|
| CCP  | Nombre d'usuaris NO presencials de les activitats organitzades pels CCP per cada 100 habitants     | -    | -    | 5,4  |
| MUS  | Nombre de visualitzacions de les activitats NO presencials del Museus per cada 100 habitants       | -    | -    | 2,6  |
| ESC  | Nombre de visualitzacions de les funcions NO presencials de l'espai escènic per cada 100 habitants | -    | -    | 5,0  |
| CAR  | Nombre d'usuaris NO presencials a Festivals municipals per cada 100 habitants                      | -    | -    | 6,3  |



| Fomentar l'ús de serveis culturals en els infants del municipi |   | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|---|------|------|------|
| BIB  | % de població en edat escolar que ha fet ús dels serveis de les Biblioteques públiques                  | 20,0 | 19,6 | 12,2 |
| MUS  | % de població en edat escolar que ha participat en visites escolars als Museus                          | 42,4 | 44,8 | 16,1 |
| ESC  | % de població en edat escolar assistents a funcions realitzades a l'Espai escènic per al públic escolar | 57,8 | 65,6 | 18,1 |
| CAR  | % de població en edat escolar que ha participat en visites escolars al Centre d'art                     | 10,8 | 8,1  | 2,0  |

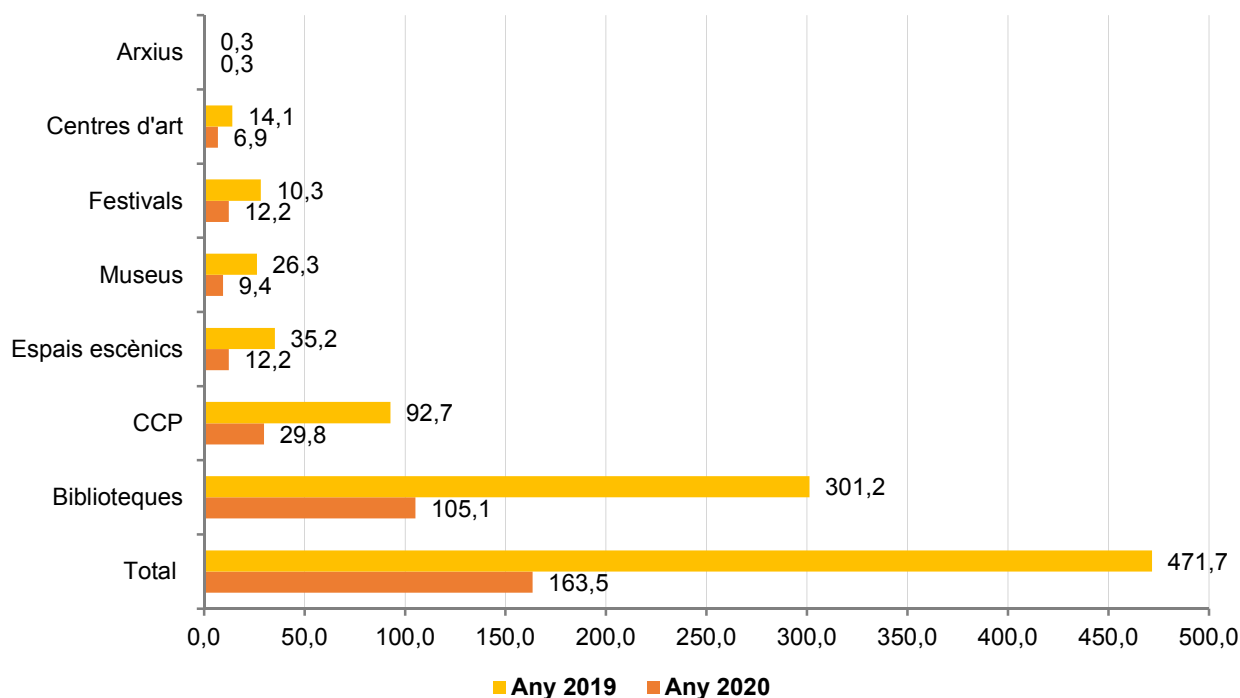
**163,5**  
visites/assistents  
per 100 habitants  
reducció a  
aproximadament  
un terç

La reducció d'activitat cultural oferta derivada de les restriccions imposades per la pandèmia de la COVID 19 l'any 2020 han comportat una disminució extraordinària de la xifra de visites / assistents per 100 habitants en els equipaments culturals dels municipis participants en el Cercle, que ha passat d'una mitjana de 471,7 visites per 100 habitants el 2019 a 163,5 visites/assistents per 100 habitants el 2020, el que implica un descens del 65,3% (vegeu el Gràfic 12).

Aquesta tendència s'observa en totes les tipologies d'equipament cultural considerades (vegeu el mateix Gràfic 12):

- ▶ Les biblioteques segueixen essent els equipaments culturals amb una xifra més elevada de visites/assistents per 100 habitants, tot i la reducció de 301,2 el 2019 a 105,1 el 2020.
- ▶ Els CCP passen de 92,7 usos per cada 100 habitants el 2019 a 29,8 el 2020.
- ▶ En els espais escènics es decreix de 35,2 assistents per 100 habitants el el 2019 a 12,2 el 2020.
- ▶ Els museus de 26,3 assistents per 100 habitants a 9,4 respectivament.
- ▶ Els festivals de 28,3 a 10,3 assistents per 100 habitants del 2019 al 2020.
- ▶ Els centres d'art de 14,1 visites presencials el 2019 a 6,9 l'any 2020.
- ▶ Els arxius es manté en 0,3 usuaris externs per cada 100 habitants ambdós anys.

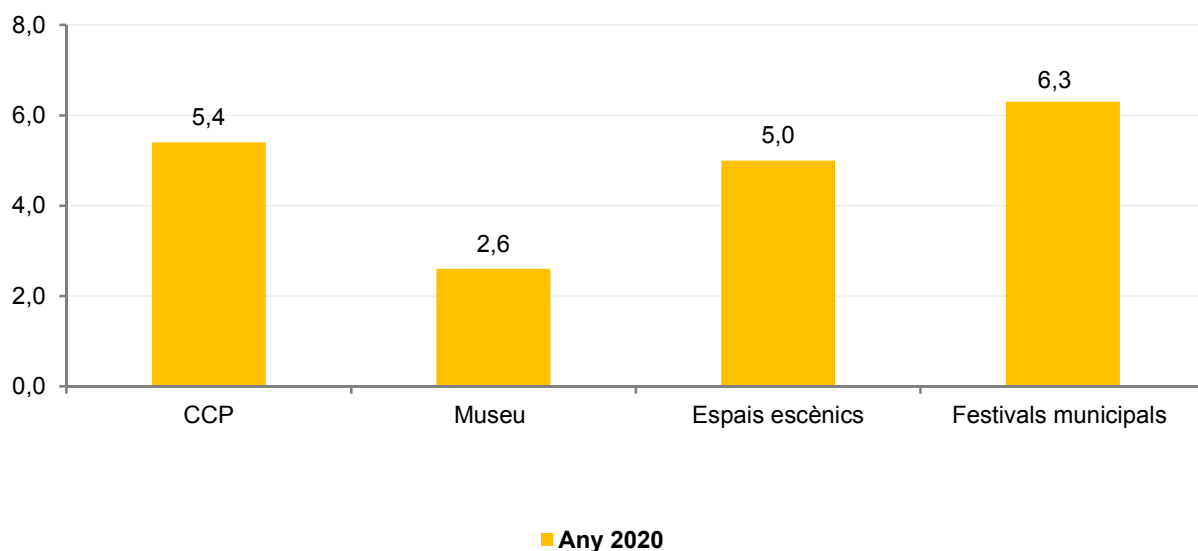




Gràfic 12: Visites/assistents per 100 habitants. Anys 2019 i 2020.

L'assistència a la programació d'activitats culturals de manera no presencial (o telemàtica) ha estat remarcable. Les dades disponibles mostren com els Centres culturals polivalents han acollit 5,4 usuaris No presencials a activitats per 100 habitants l'any 2020, 2,6 en el cas dels museus, 5,0 els espais escènics i 6,3 els festivals municipals (vegeu Gràfic 13).

Així, tot i l'esforç realitzat, aquesta assistència de públics o visitants no ha arribat a compensar la davallada assenyalada anteriorment (vegeu Gràfic 12).



Gràfic 13: Nombre d'usuaris NO presencials de les activitats per 100 habitants. Any 2020.

Específicament s'analitza la participació del segment de població en edat escolar, i s'obtenen les següents dades per a l'any 2020 (amb els corresponents davallades derivades dels efectes de la pandèmia):

- ▶ Un 12,2% de població en edat escolar ha fet ús dels serveis de les biblioteques públiques.
- ▶ El 16,1% de població en edat escolar ha participat en visites escolars als museus.
- ▶ Un 18,1% de població en edat escolar ha assistit a funcions realitzades a espais escènics per al públic escolar (percentatge que era del 65,6% l'any anterior).
- ▶ Un 2,0% de població en edat escolar que ha participat en visites escolars al centre d'art.

Per a interpretar correctament aquests indicadors relatius a la població en edat escolar cal tenir en compte que les dades fan referència a la relació existent entre el nombre de visitants / assistents que tenen edat escolar (siguin o no residents al municipi), i el total de població d'edat escolar del municipi.

## B. Comunicació dels serveis i activitats culturals

| Difondre l'activitat cultural municipal |   | 2018  | 2019  | 2020  |
|---|---|-------|-------|-------|
| GEN                                     | Nombre de newsletters de l'àrea de cultura enviats durant l'any                   | 108,7 | 52,3  | 63,8  |
| GEN                                     | Nombre de subscriptors a les newsletters de l'àrea de cultura per 1.000 habitants | 102,9 | 118,4 | 102,9 |

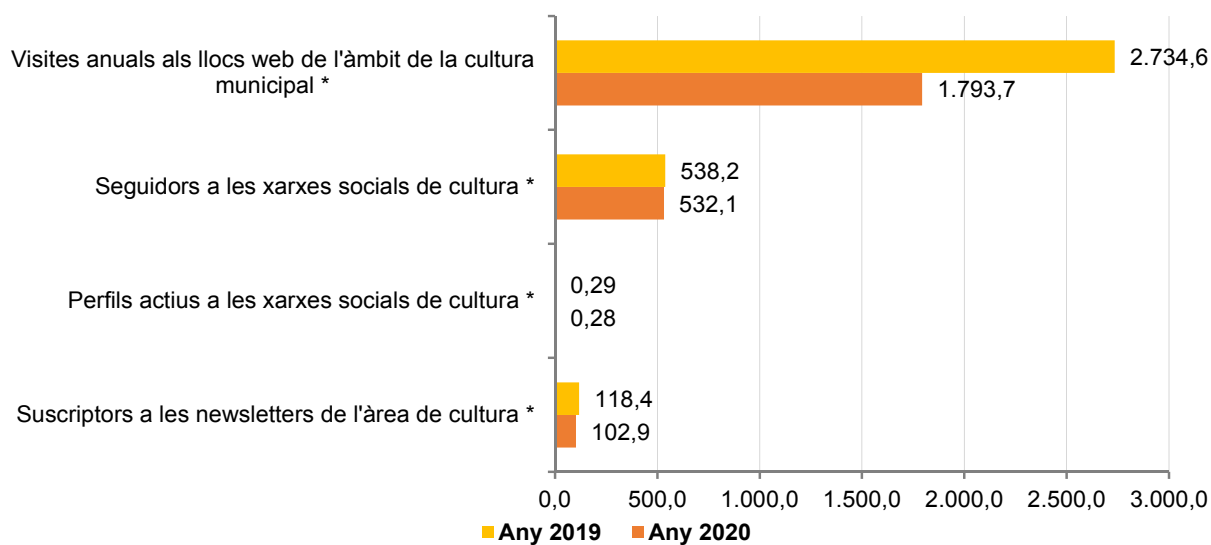
| Difondre la cultura a través de les xarxes socials |   | 2018  | 2019  | 2020  |
|--|---|-------|-------|-------|
| GEN  | Nombre anual de visites als llocs web de l'àmbit de la cultura municipal per habitant | 2,1   | 2,7   | 1,8   |
| GEN  | Nombre de perfils actius a les xarxes socials per cada 10.000 habitants               | 2,5   | 2,9   | 2,8   |
| GEN  | Nombre total de seguidors a les xarxes socials per 1.000 habitants                    | 491,3 | 538,2 | 532,1 |



En referència a la comunicació dels serveis i activitats culturals municipals realitzada a través d'Internet l'any 2020 es constata un cert manteniment de l'activitat, sense que s'observi un creixement com a conseqüència de la pandèmia en la línia de l'augment de l'ús de serveis d'Internet per part de la població en general. Concretament (vegeu el Gràfic 14):

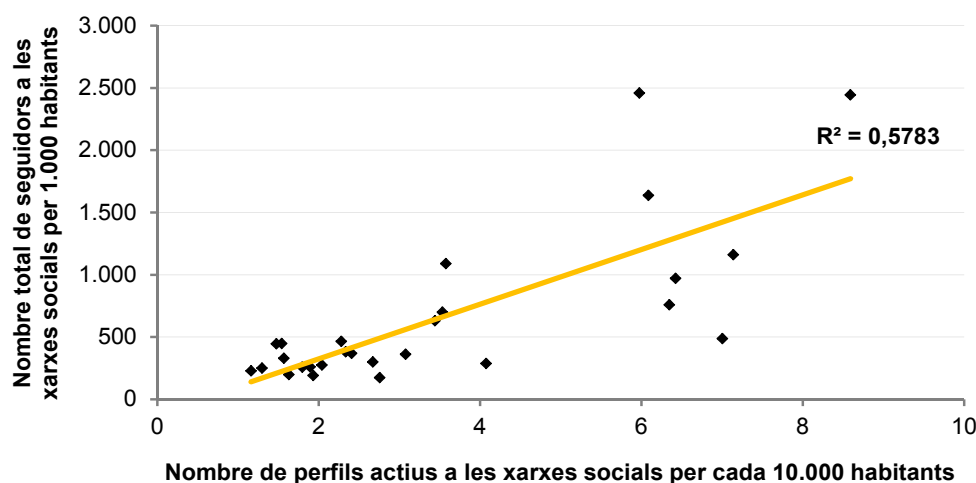
**532,1**  
seguidors per  
1.000 habitants  
a xarxes  
socials  
(similar)

- ▶ S'han produït 1.793,7 visites anuals per 1.000 habitants als llocs web municipals de cultura, que constitueix una reducció molt notable respecte el 2019 (2.734,6 visites anuals) i també en relació amb el 2018 (quan es comptabilitzaren 2.138,8 visites anuals per 1.000 habitants).
- ▶ S'ha assolit la xifra de 532,1 seguidors per 1.000 habitants a les xarxes socials de l'àrea de cultura (valor molt similar als 538,2 del 2019). Com en anys anteriors, aquests dos indicadors segueixen mostrant una forta correlació positiva, com s'evidencia en el Gràfic 15.
- ▶ Hi ha hagut una mitjana de 102,9 subscriptors per 1.000 habitants a les newsletters de l'àrea de cultural el 2020 (front als 118,4 de l'any anterior).



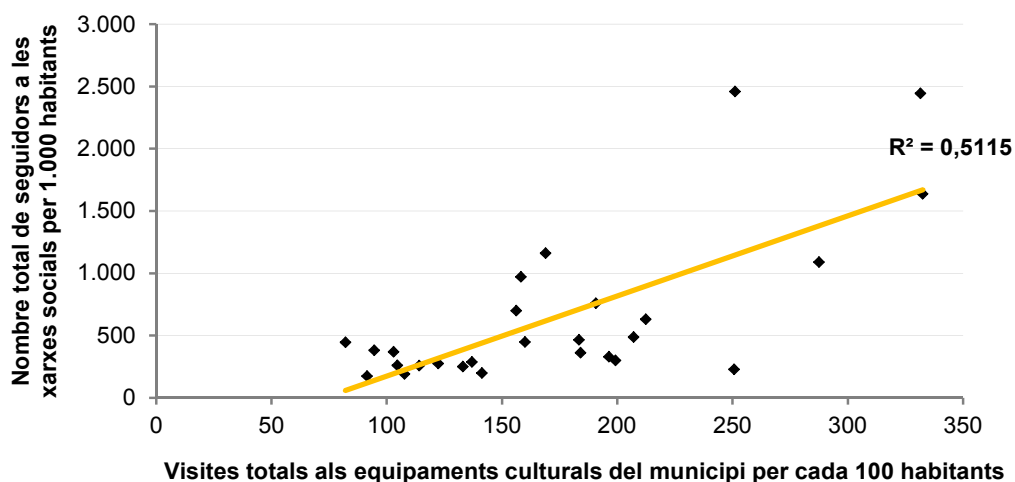
Notes: (\*) Per cada 1.000 habitants, incloent la dada de perfils actius a les xarxes socials (que en el text es dona per cada 10.000 habitants).

Gràfic 14: Indicadors relativitzats per cada 1.000 habitants sobre la comunicació a través d'Internet dels serveis i activitats culturals municipals i premsa. Anys 2019 i 2020.



Gràfic 15: Nombre total de seguidors a les xarxes socials per 1.000 habitants i Nombre de perfils actius a les xarxes socials per cada 10.000 habitants. Any 2020.

Com en anys anteriors, les dades obtingudes en el Cercle del 2020 han permès observar altra vegada la correlació positiva existent entre l'impacte de la comunicació dels serveis culturals i els visitants / assistents a aquests serveis. En concret, entre el Nombre total de seguidors a les xarxes socials per 1.000 habitants i les Visites totals als equipaments culturals del municipi per cada 100 habitants. És a dir, també en pandèmia, a mesura que la xifra de seguidors a les xarxes socials tendeix a ser més elevada també hi ha una major quantitat de visites presencials als equipaments culturals, i viceversa (vegeu el Gràfic 16).



Gràfic 16: Nombre total de seguidors a les xarxes socials per 1.000 habitants i Visites totals als equipaments culturals del municipi per cada 100 habitants. Any 2020.

## Dimensió Valors organitzatius / Recursos humans

Els indicadors de la Dimensió Valors organitzatius / Recursos humans són l'apartat del Cercle que permet l'anàlisi comparativa de les dades del Cercle de serveis culturals amb les d'altres serveis municipals.

En general, els contingut d'aquest apartat relatius als Serveis culturals no mostren diferències a destacar respecte l'any 2019, és a dir que no semblen observar-se efectes de la pandèmia en aquests indicadors. Concretament, l'anàlisi s'ha estructurat en els dos apartats següents:



- A. **La despesa segons formes de gestió**, que conté el bloc d'indicadors *Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió*.
- B. **La dotació de recursos humans**, amb els següents blocs d'indicadors: *Promoure un clima laboral positiu i millorar les habilitats dels treballadors*, *Disposar d'una dotació adequada de RRHH*, *Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes* i *Oferir una retribució adequada*.

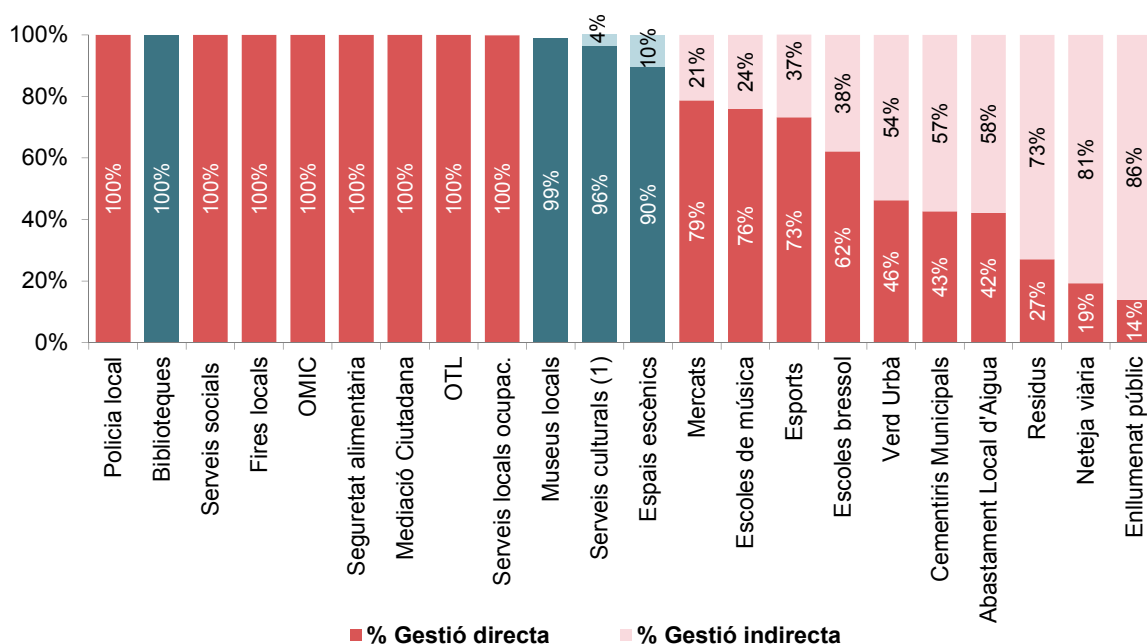
### A. La despesa segons formes de gestió

| Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió |  | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|--|------|------|------|
| GEN   | Gestió directa (%)<br>(Ajuntament, OAAA, Emp. municipal)   | 98,3 | 98,0 | 96,4 |
| GEN   | Gestió indirecta (%)<br>(concessió, altres...)   | 1,7  | 2,0  | 3,6  |
| GEN   | % de treballadors externalitzats (capítol 2) sobre el total de treballadors de l'àrea de cultura | -    | -    | 23,1 |

**96,4%**  
despesa en  
gestió directa  
(es manté amb  
una lleugera  
davallada)

L'any 2020, el 96,4% de la despesa dels serveis culturals dels municipis participants s'ha realitzat mitjançant gestió directa (per part de l'ajuntament, organisme autònom o empresa municipal). Aquest percentatge és lleugerament inferior al del 2019 (quan fou del 98,0%), fet que s'explica pels canvis en la mostra de municipis participants al Cercle.

Comparativament amb altres serveis culturals municipals que participen dels Cercles de Comparació Intermunicipal (vegeu el Gràfic 17), la gestió directa també ha representat entre el 85% i el 99% de la despesa realitzada en els casos de museus locals (99%) i Espais escènics (90%). En el cas de les biblioteques, la despesa directa ha representat el 100% de la despesa (com en la policia local, els serveis socials, les fires locals, les OMICs, la seguretat alimentària, la mediació ciutadana, OTL i serveis locals d'ocupació, mentre que a la resta de Cercles, la proporció de despesa mitjançant gestió directa és inferior).



Notes:

(1) Cal tenir en compte que els diferents Cercles relacionats amb la cultura (biblioteques, espais escènics, museus locals, i serveis de cultura) no estan integrats pels mateixos municipis que el Cercle de serveis culturals.

Gràfic 17: % de gestió directa i indirecta dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2020.

En aquest apartat relatiu al mode de gestió dels serveis culturals s'ha afegit un nou indicador relatiu al % de treballadors externalitzats (capítol 2) sobre el total de treballadors de l'àrea de cultura, que l'any 2020 s'ha situat en 23,1%.



## B. La dotació de recursos humans

| Disposar d'una dotació adequada de RRHH |   | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|------|------|------|
| GEN                                     | % treballadors de l'àrea de cultura de l'ajuntament sobre el total de treballadors municipals | 6,5  | 5,4  | 5,1  |
| GEN                                     | Treballadors de l'àrea de cultura de l'ajuntament per cada 10.000 habitants                   | 5,0  | 4,6  | 4,4  |

| Promoure un clima laboral positiu i millorar les habilitats dels treballadors |  | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|--|------|------|------|
| GEN   | % Hores de baixa sobre hores de conveni  | 3,9  | 5,5  | 7,4  |
| GEN   | Hores anuals de formació per treballador | 12,8 | 12,8 | 10,4 |

| Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes |   | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|---|------|------|------|
| GEN  | % de dones sobre el total de treballadors/es municipals de l'àrea de cultura              | 57,5 | 58,6 | 60,3 |
| GEN  | % de dones sobre el total de treballadors externalitzats (capítol 2) de l'àrea de cultura | -    | -    | 54,0 |
| GEN  | % de dones comandament s/total de comandaments de l'àrea de cultura                       | 57,6 | 48,2 | 49,0 |

| Ofertir una retribució adequada |                             | 2018     | 2019     | 2020     |
|---------------------------------|-----------------------------|----------|----------|----------|
| GEN                             | Sou brut del Cap de cultura | 47.375,5 | 45.715,2 | 45.104,6 |

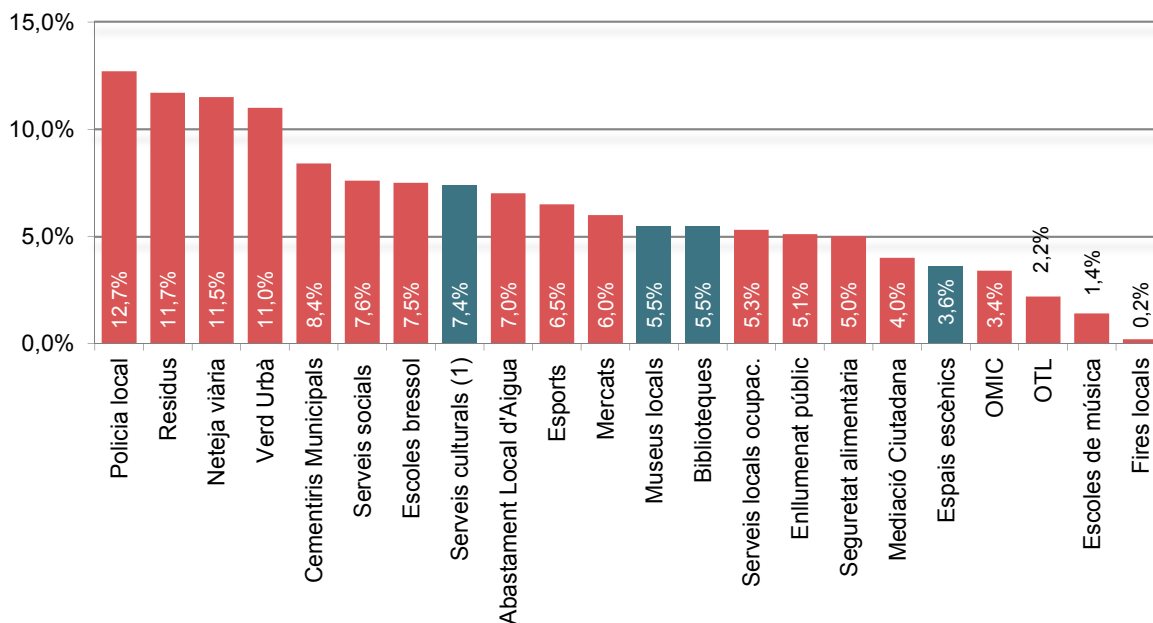
**5,1%**  
dels  
treballadors de  
l'ajuntament  
són de cultura  
(es redueix  
lleugerament)

Els treballadors de l'àmbit de cultura de l'ajuntament han representat l'any 2020 el 5,1% del total de treballadors municipals (un percentatge una mica més baix al d'anys anteriors: el 2018 era del 6,5%, fet que es pot explicar per canvis en la mostra de municipis participants al Cercle).

El mateix any s'han comptabilitzat 4,4 treballadors de l'àmbit de cultura de l'ajuntament per cada 10.000 habitants, dada que també està lleugerament per sota de la dels anys anteriors (4,6 el 2019 i 5,0 el 2018).

El percentatge d'hores de baixa respecte les hores totals de treball dels serveis culturals ha estat del 7,4% l'any 2020, un valor sensiblement superior al de 2019 (5,5%) i sobretot del 2018 (3,9%). Aquest valor ha estat superior a l'assolit pels Museus locals i Biblioteques (5,5% en ambdós casos) i, també al dels Espais Escènics (3,6%) (vegeu el Gràfic 18)





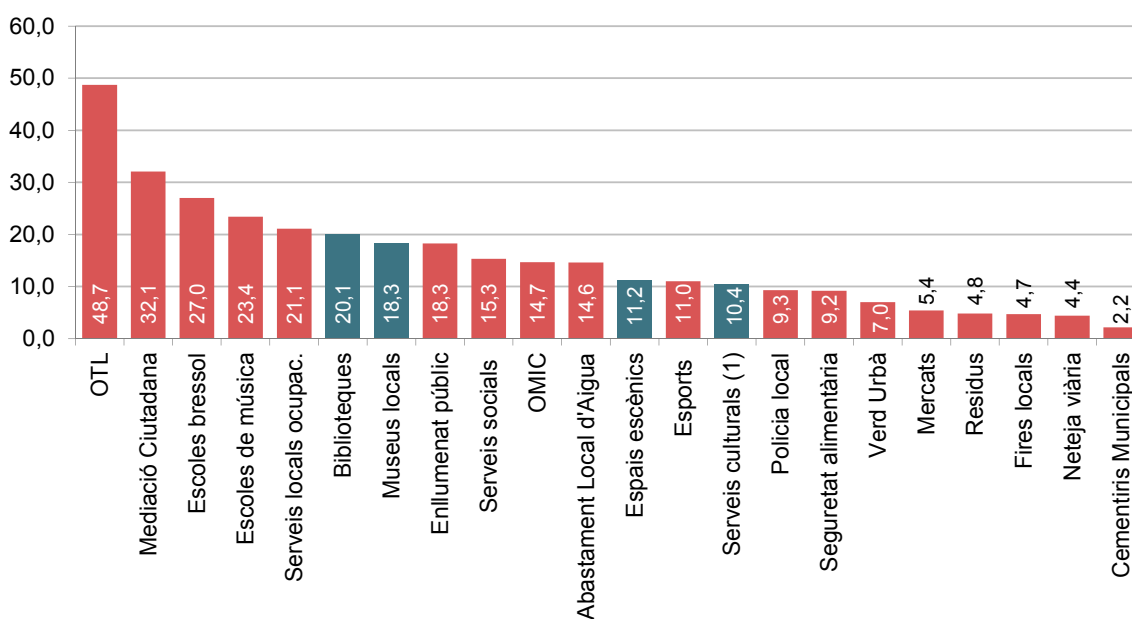
Nota: Vegeu Notes a Gràfic 17

Gràfic 18: % d'hores de baixa dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2020.



## 10,4 hores de formació per treballador en serveis culturals (decau lleugerament)

El temps destinat anualment a la formació per treballador dels serveis culturals l'any 2020 ha estat de 10,4 hores (12,8 el 2018 i el 2019). Així, el Cercle de serveis culturals s'ha situat junt amb altres Cercles en els que el temps a la formació dels seus treballadors està entre les 9 i 12 hores anuals: espais escènics (11,2 hores), esports (11,0) policia local (9,3 hores) i seguretat alimentària (9,2 hores) (vegeu Gràfic 19).

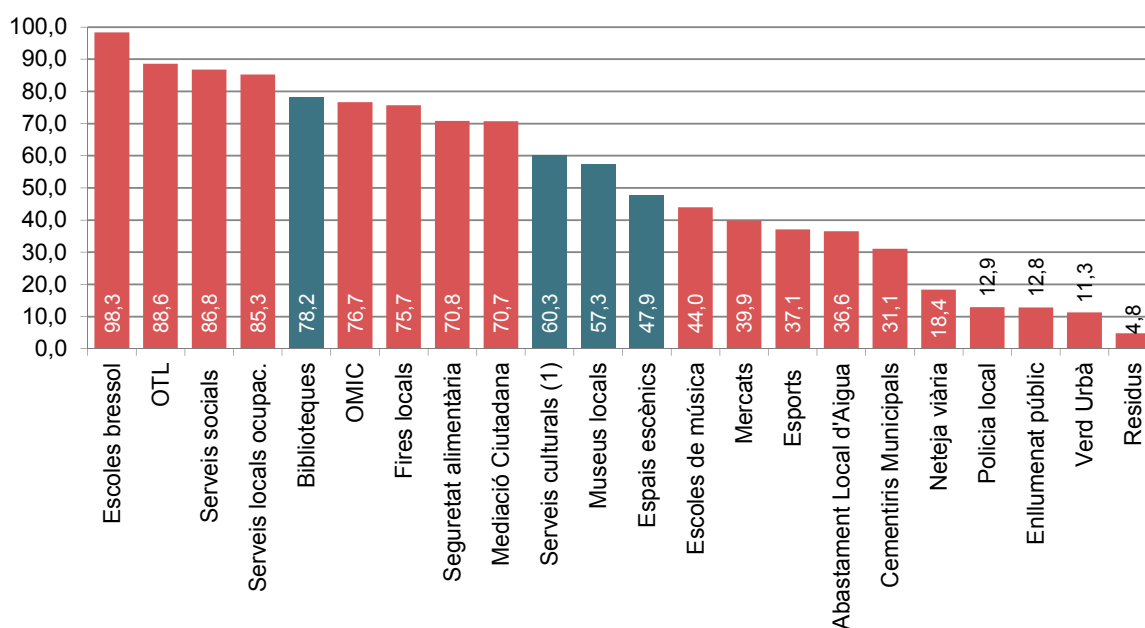


Nota: Vegeu Notes a Gràfic 17

Gràfic 19: Hores de formació per treballador dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2020.

Els indicadors relatius a la igualtat efectiva entre dones i homes completen el contingut d'aquesta Dimensió Valors organitzatius / Recursos humans:

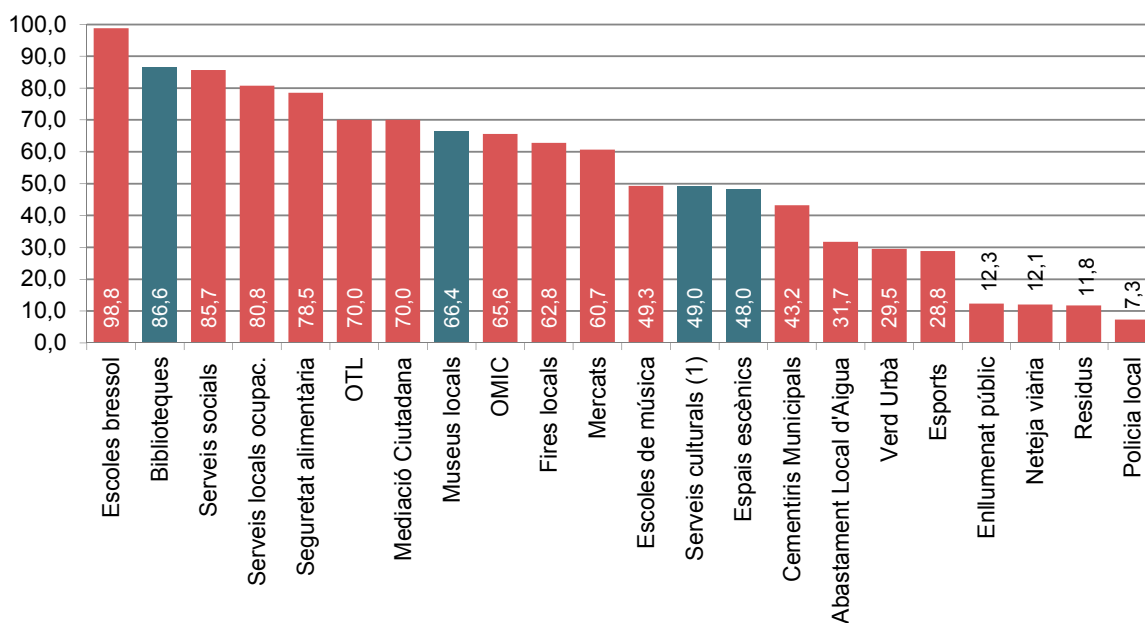
- ▶ El percentatge de dones que treballen als serveis culturals respecte del total de treballadors és del 60,3% l'any 2020 (vegeu Gràfic 20).  
Com als anys anteriors, aquesta dada és molt similar a la que s'obté en altres serveis culturals municipals participants en els Cercles de Comparació Intermunicipal de museus locals (57,3%) i d'espais escènics (47,9%), excepte de biblioteques que és molt superior (78,2%).
- ▶ D'altra banda, la proporció de dones comandament s/total de comandaments de l'àrea de cultura ha obtingut un percentatge del 49,0% el 2020, essent de 48,0% en els espais escènics, 66,4% en els museus locals i 86,6% en les biblioteques (vegeu Gràfic 21).



Nota: Vegeu Notes a Gràfic 17

Gràfic 20: % de dones sobre el total de treballadors dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2020.





Nota: Vegeu Notes a Gràfic 17

Gràfic 21: % de dones amb comandament sobre el total de comandaments dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2020.



## Dimensió Economia

Els indicadors de la Dimensió Economia fan referència a la utilització dels recursos necessaris per a la prestació dels serveis culturals, als seus costos associats i a les fonts de finançament corresponents. En aquest bloc s'observen certs canvis remarcables com a conseqüència de la pandèmia.

El contingut d'aquest apartat comprèn els següents blocs d'indicadors:

- Disposar dels recursos i del finançament adequats
- Distribució de la despesa entre els diferents àmbits de cultura
- Autofinançament dels diferents àmbits de cultura
- Oferir el servei a uns costos unitaris adequats i Gestionar els recursos adequadament

### A. Disposar dels recursos i del finançament adequats

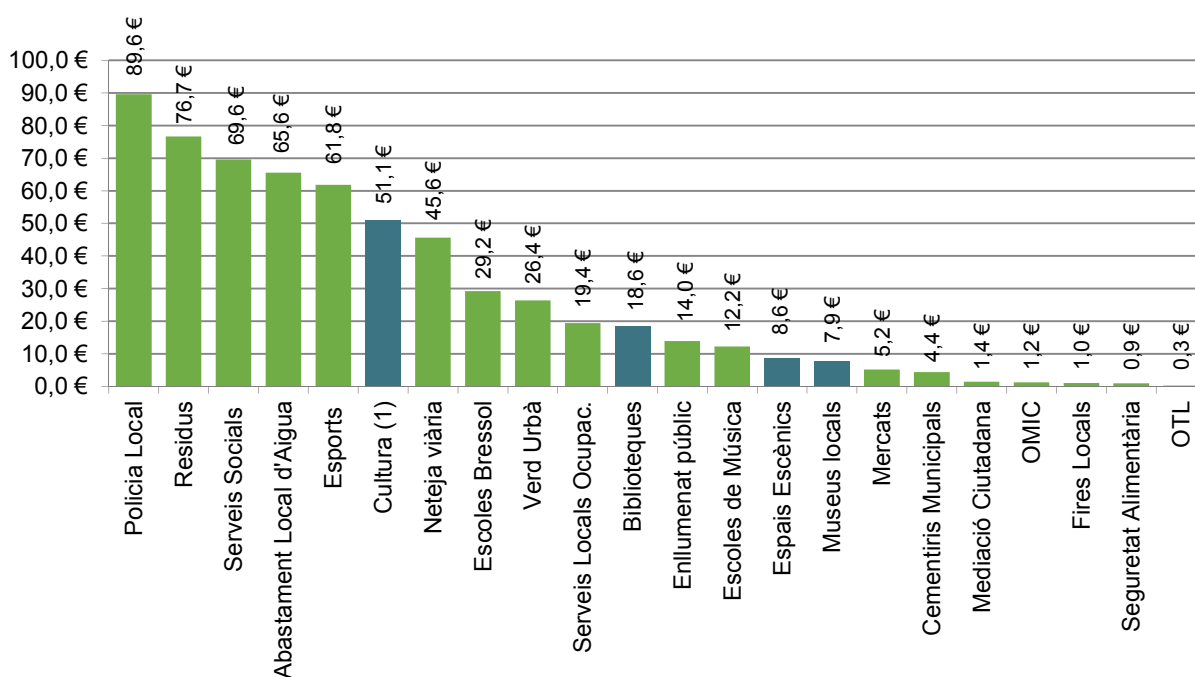
| Disposar dels recursos i del finançament adequats |  | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|--|------|------|------|
| GEN   | Despesa corrent en cultura per habitant  | 58,9 | 62,3 | 51,1 |
| GEN   | % de la despesa corrent en cultura sobre el pressupost corrent municipal                   | 6,7  | 6,9  | 5,4  |
| GEN   | % de finançament per transferències (DIBA, GENCAT, etc.)                                   | 15,0 | 15,7 | 18,7 |
| GEN   | % d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini dels Serveis culturals municipals | 7,7  | 7,4  | 3,2  |

## 51,1€/habitant de despesa corrent (decreix)

La despesa en serveis culturals l'any 2020 s'ha situat en 51,1€/habitant (essent 62,3 €/habitant el 2019). Aquest fet suposa una davallada remarcable d'un 18%, que caldrà valorar en el futur si respon a la situació de la pandèmia o als canvis esdevinguts en la mostra de municipis participants.

La despesa corrent en cultura ha representat el 5,4% sobre el total del pressupost municipal l'any 2020 (percentatge inferior al de 2019, que fou de 6,9%).

Comparativament amb les dades d'altres Cercles de Comparació Intermunicipal, la despesa total dels Serveis de cultura ha estat aquest any força més baixa que la despesa en Serveis socials (69,6 €/habitant, que ha augmentat -segons tots els indicis- per causa de la pandèmia) i Esports (61,8 €/habitant, que es manté molt poc per sota respecte l'any anterior), a diferència d'anys anteriors en els que aquesta diferència era molt menor (vegeu Gràfic 22).

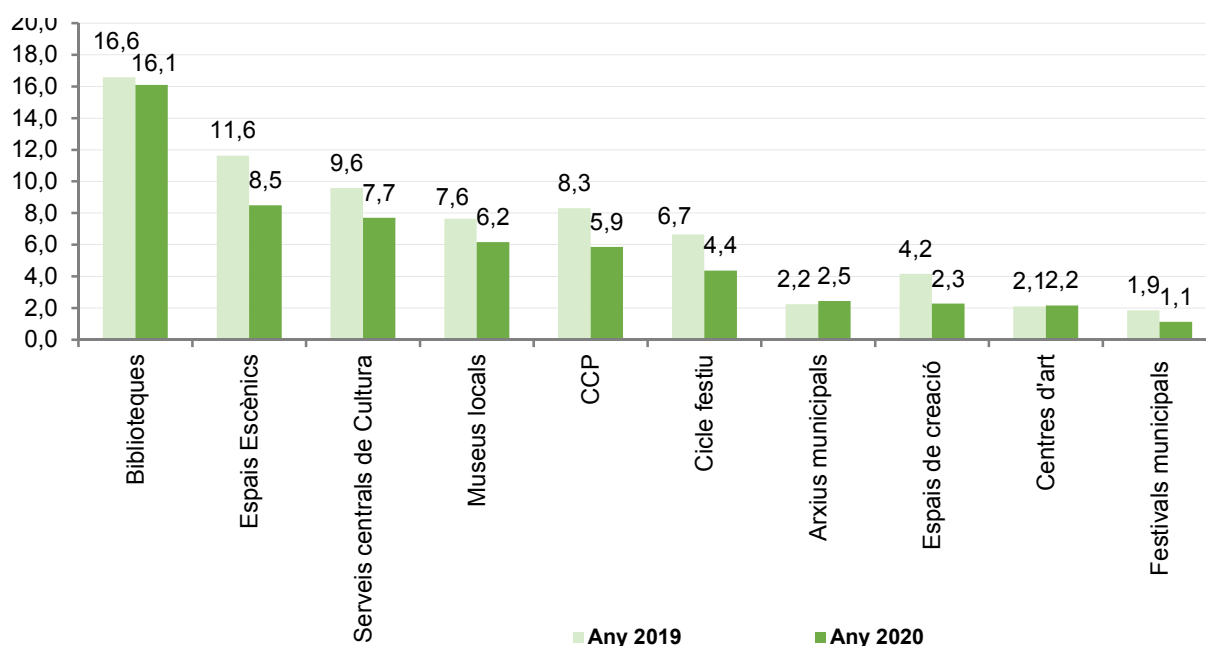


Nota: Vegeu Notes a Gràfic 17

Gràfic 22: Despesa corrent total per habitant dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2020.

La despesa corrent pels diferents serveis i activitats culturals realitzada el 2020 ha estat, en la majoria dels casos inferior a la del 2019, com s'observa en la majoria dels casos d'Espais escènics (d'11,6 €/habitant a 8,5 €/habitant del 2019 al 2020), Serveis centrals de Cultura (9,6 €/habitant i 7,7 €/habitant respectivament), Museus locals (7,6 €/habitant i 6,2 €/habitant), CCP (8,3 €/habitant i 5,9 €/habitant), Cicle festiu (6,7 €/habitant i 4,4 €/habitant), Espais de creació (4,2 €/habitant i 2,3 €/habitant) i Festivals municipals (1,9 €/habitant i 1,1 €/habitant) (vegeu Gràfic 23)

En biblioteques es manté el valor d'un any a l'altre amb una disminució molt petita (de 16,6 €/habitant a 16,1 €/habitant del 2019 al 2020), mentre que aquesta despesa augmenta en els casos d'arxius (de 2,2 €/habitant a 2,5 €/habitant), i en Centres d'art (2,1 €/habitant i 2,2 €/habitant respectivament).

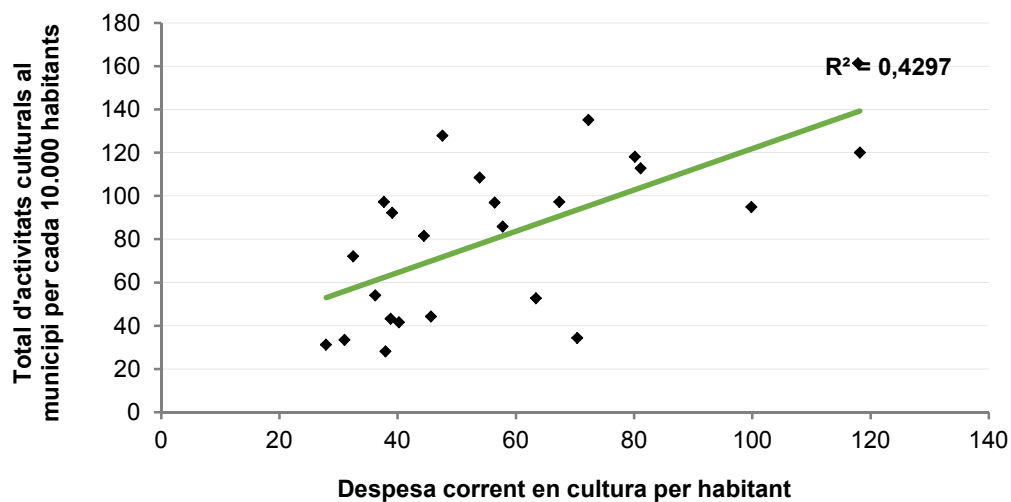


*Nota: Cal recordar que el Cercle serveis culturals no està integrat pels mateixos municipis que els diferents Cercles relacionats amb la cultura (biblioteques, espais escènics, museus locals, i serveis culturals), fet que explica que els valors obtinguts pels indicadors compartits entre aquest i els altres Cercles indicats puguin discrepar entre ells en certes ocasions (vegeu Gràfic 22).*

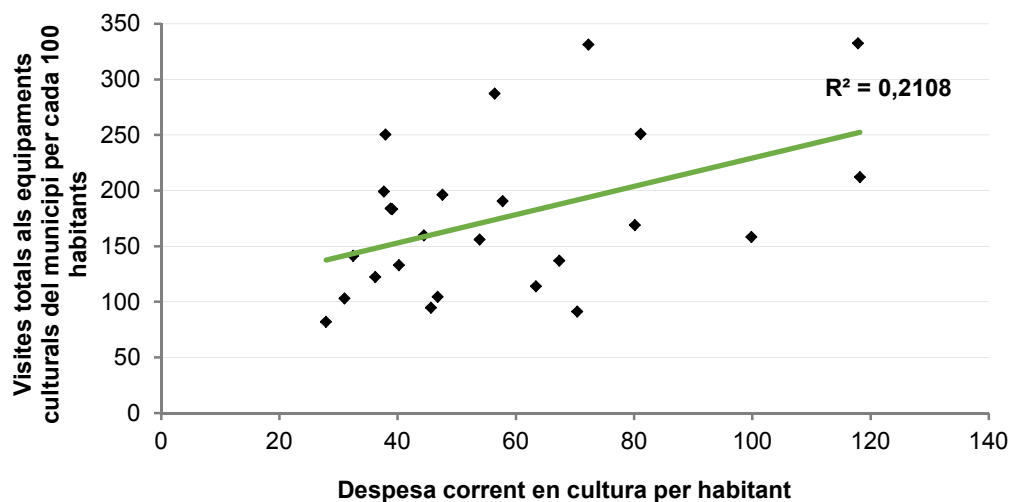
Gràfic 23: Despesa corrent total per habitant dels serveis i activitats culturals (en €/habitant). Any 2020.

Com en les anteriors edicions del Cercle, s'ha realitzat una anàlisi de correlacions entre indicadors que ha posat novament de manifest que la Despesa corrent total per habitant (en €) en serveis culturals mostra una certa relació positiva amb certes dades de l'oferta de serveis, com també de la demanda (també aquest any 2020 amb la pandèmia):

- ▶ El total d'activitats culturals al municipi per cada 10.000 habitants (Gràfic 24). És a dir, a mesura que incrementa la despesa per habitant en serveis culturals dels municipis, també tendeix a créixer l'oferta cultural per habitant del municipi.
- ▶ Les visites totals als equipaments culturals del municipi per cada 100 habitants. És a dir, quan creix la despesa per habitant en serveis culturals dels municipis, tendeix a augmentar la demanda cultural en termes d'assistents i visitants (vegeu Gràfic 25).



Gràfic 24: Total d'activitats culturals al municipi per cada 10.000 habitants i Despesa en cultura per habitant. Any 2020.



Gràfic 25: Visites totals als equipaments culturals del municipi per cada 100 habitants i Despesa en cultura per habitant. Any 2020.



## B. Distribució de la despesa entre els diferents àmbits de cultura

| Distribució (en percentatge) de la despesa entre els diferents àmbits de cultura |  | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|--|------|------|------|
| <b>BIB</b>   | % de despesa en Biblioteques públiques s/total de la despesa corrent en cultura      | 27,0 | 26,6 | 31,4 |
| <b>CCP</b>   | % de despesa en CCP s/total de la despesa corrent en cultura                         | 10,9 | 11,6 | 11,2 |
| <b>MUS</b>   | % de despesa en Museus s/total de la despesa corrent en cultura                      | 10,4 | 12,3 | 12,4 |
| <b>ARX</b>   | % de despesa en Arxius municipals s/total de la despesa corrent en cultura           | 3,4  | 3,1  | 4,7  |
| <b>ESC</b>   | % de despesa en Espais escènics s/total de la despesa corrent en cultura             | 17,5 | 18,7 | 15,8 |
| <b>CAR</b>   | % de despesa en Centres d'art s/total de la despesa corrent en cultura               | 3,5  | 3,4  | 4,2  |
| <b>ECR</b>   | % de despesa en Espais de creació s/total de la despesa corrent en cultura           | 5,2  | 4,8  | 4,0  |
| <b>CFE</b>   | % de despesa en Cicle festiu s/total de la despesa corrent en cultura                | 10,4 | 10,7 | 8,5  |
| <b>CFE</b>   | % de despesa en Festivals municipals s/total de la despesa corrent en cultura        | 3,3  | 3,4  | 2,2  |
| <b>GEN</b>   | % de despesa en Serveis centrals de Cultura s/total de la despesa corrent en cultura | 17,9 | 15,4 | 15,0 |

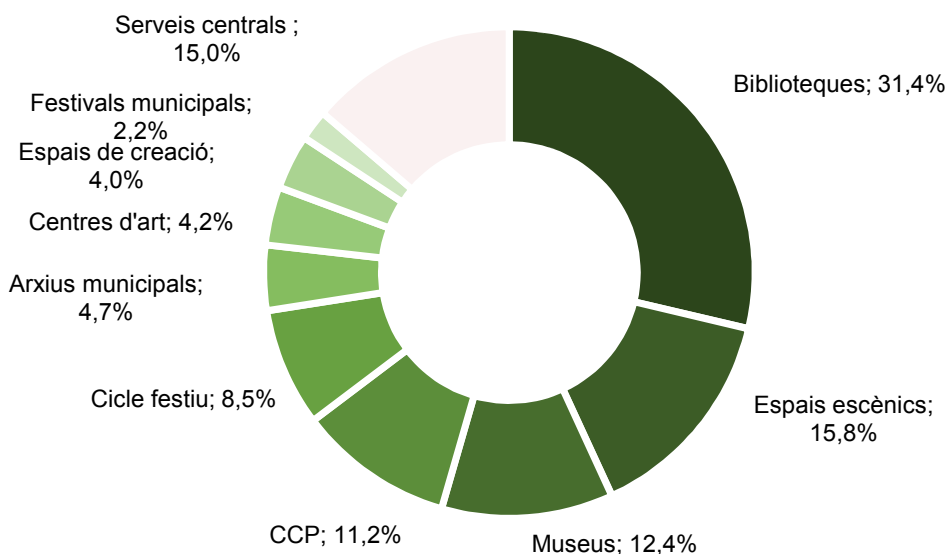
| Distribució (en euros/habitant) de la despesa entre els diferents àmbits de cultura |   | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|------|------|------|
| <b>BIB</b>  | Despesa corrent en Biblioteques públiques per habitant      | 15,9 | 16,6 | 16,1 |
| <b>CCP</b>  | Despesa corrent en CCP per habitant                         | 6,8  | 8,3  | 5,9  |
| <b>MUS</b>  | Despesa corrent en Museus per habitant                      | 6,3  | 7,6  | 6,2  |
| <b>ARX</b>  | Despesa corrent en Arxius municipals per habitant           | 2,1  | 2,2  | 2,5  |
| <b>ESC</b>  | Despesa corrent en Espais escènics per habitant             | 10,4 | 11,6 | 8,5  |
| <b>CAR</b>  | Despesa corrent en Centres d'art per habitant               | 2,0  | 2,1  | 2,2  |
| <b>ECR</b>  | Despesa corrent en Espais de creació per habitant           | 3,8  | 4,2  | 2,3  |
| <b>CFE</b>  | Despesa corrent en Cicle festiu per habitant                | 6,2  | 6,7  | 4,4  |
| <b>CFE</b>  | Despesa corrent en Festivals municipals per habitant        | 1,8  | 1,9  | 1,1  |
| <b>GEN</b>  | Despesa corrent en Serveis centrals de Cultura per habitant | 10,7 | 9,6  | 7,7  |





Les dades disponibles permeten fer una aproximació a la distribució percentual de la despesa corrent en cultura pels diferents serveis i activitats que aquesta integra, incloent la despesa en serveis centrals (vegeu el Gràfic 26 , amb petites oscil·lacions respecte les dades dels anys anteriors. Així, l'any 2020 es constata com:

- ▶ Quasi una tercera part del pressupost s'assigna a biblioteques (31,4%, essent el 26,6% el 2019).
- ▶ Al voltant d'un 15% a espais escènics (15,8%) i a serveis centrals (15,0%).
- ▶ A museus, cicle festiu i centres culturals de proximitat al voltant d'un 10% de la despesa corrent total.
- ▶ La resta de serveis i equipaments, segueixen representant unes proporcions properes o inferiors al 5% de la despesa corrent total.



Gràfic 26: % de la despesa corrent total pels serveis i activitats culturals. Any 2020.

### C. Autofinançament dels diferents àmbits de cultura

| Autofinançament dels diferents àmbits de cultura |  | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|--|------|------|------|
| <b>BIB</b>                                       | % d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini de les Biblioteques públiques | 0,1  | 0,0  | 0,0  |
| <b>CCP</b>                                       | % d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini dels CCP                      | 3,4  | 5,9  | 5,1  |
| <b>MUS</b>                                       | % d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini dels Museus                   | 6,6  | 6,1  | 2,7  |
| <b>ARX</b>                                       | % d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini dels Arxius municipals        | 0,0  | 0,0  | 0,0  |
| <b>ESC</b>                                       | % d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini dels Espais escènics          | 36,1 | 35,6 | 17,6 |
| <b>CAR</b>                                       | % d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini dels Centres d'art            | 2,6  | 4,9  | 5,9  |

|            |  |      |     |     |
|------------|--|------|-----|-----|
| <b>ECR</b> | % d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini dels Espais de creació    | 14,2 | 4,5 | 1,0 |
| <b>CFE</b> | % d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini del Cicle festiu          | 3,9  | 5,2 | 1,0 |
| <b>CFE</b> | % d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini dels Festivals municipals | 3,6  | 5,3 | 2,9 |

**78%**  
dels ingressos s'han  
aportat del pressupost  
municipal  
(augmenta  
lleugerament)

Com en edicions anteriors, la major part del finançament dels serveis culturals ha provingut de l'aportació de l'ajuntament, que el 2020 ha representat el 78% del total del pressupost total d'aquests serveis (el 77% el 2019).

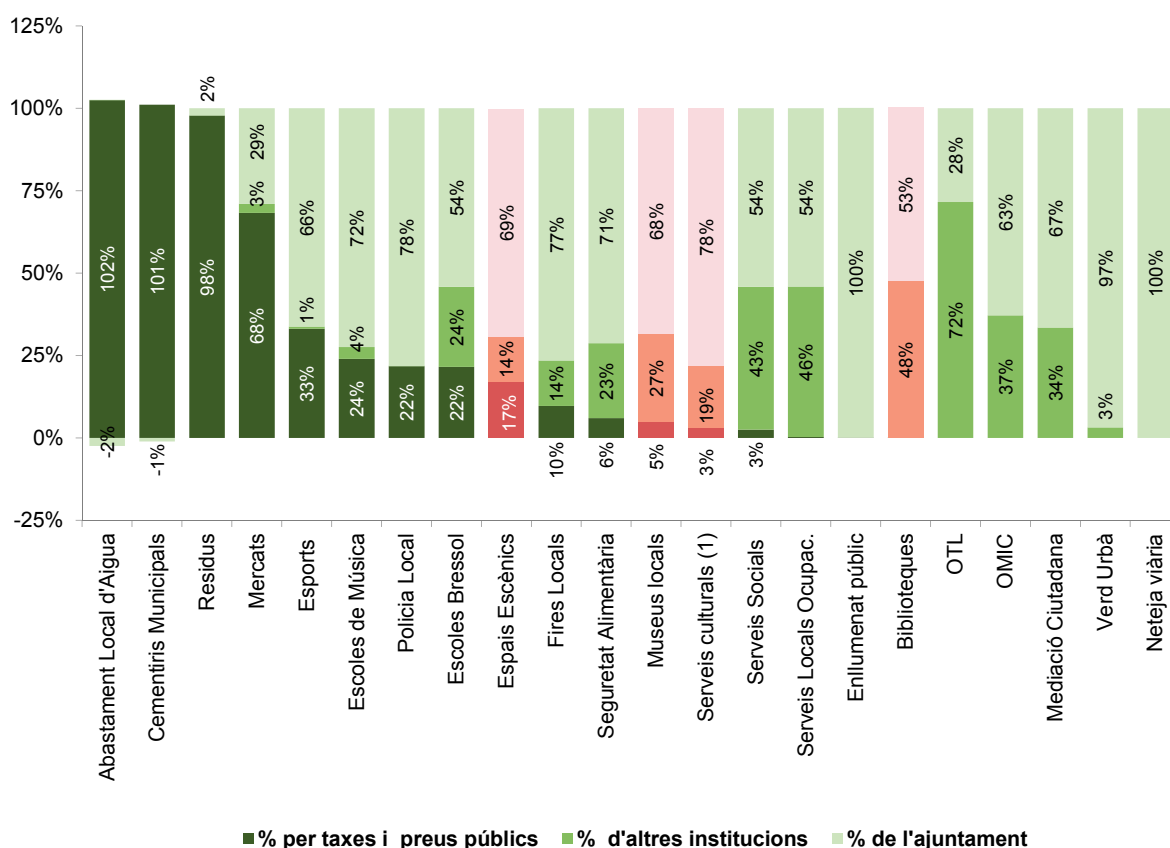
Així, i en comparació amb altres Cercles de Comparació Intermunicipal, els serveis culturals s'han situat en una posició "intermèdia" entre els serveis amb aportació relativa més elevada de recursos municipals (per sobre del 80%) i aquelles en què aquesta font de finançament representa entre el 60% i el 80% del total de recursos (vegeu el Gràfic 27):

- ▶ Els serveis municipals que el 2020 han comptat amb una proporció molt elevada de recursos municipals en el seu finançament (propera o igual al 100% del seu pressupost de despesa corrent): neteja viària (100%), enllumenat (100%), i verd urbà (97%).
- ▶ Els serveis municipals en els quals l'aportació de l'ajuntament l'any 2020 ha representat entre el 60% i el 80% del total del pressupost: policia local (78%), fires locals (77%), escoles de música (72%), seguretat alimentària (71%), espais escènics (69%), museus locals (68%), mediació ciutadana (67%), esports (66%) i OMIC (63%).
- ▶ Per sota d'aquests, amb una contribució inferior del pressupost municipal al finançament del servei hi ha serveis socials, escoles bressol i Serveis Locals d'Ocupació (54%), biblioteques (53%), mercats (29%), OTL (28%), cementiris municipals residus i abastament local d'aigua (0%).

La resta d'ingressos dels serveis culturals provenen en un 3% del total de taxes i preus públics (amb una clara reducció del 7% respecte del 2019), i en el 19% restant de transferències d'altres institucions.

Aquesta davallada dels ingressos per taxes i preus públics ha incidit molt fortament en el cas dels espais escènics, ja que aquests són la tipologia d'equipament cultural que obté un major percentatge de finançament de públics per aquesta via. Així, s'ha passat del 36% el 2019 al 18% el 2020, mentre que les biblioteques són el servei cultural que és finançat amb una major proporció per altres institucions (48% el 2020).





Nota: Vegeu Notes a Gràfic 17

Gràfic 27: Fonts de finançament dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2020.

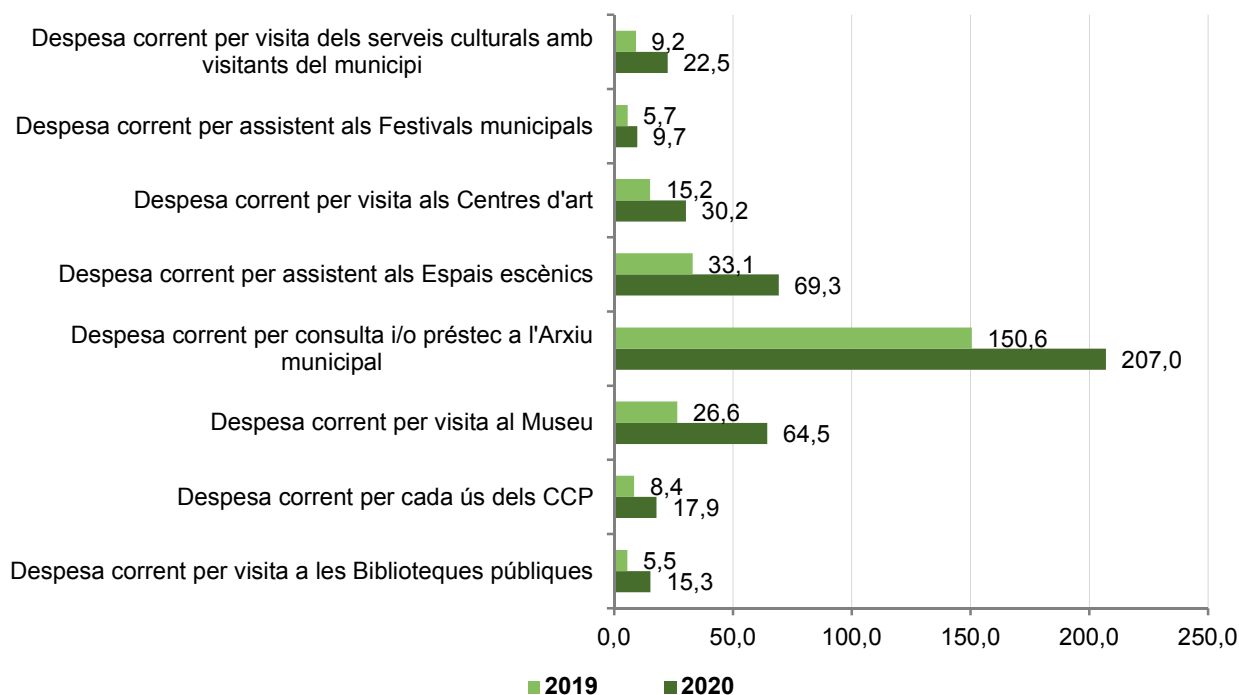
#### D. Oferir el servei a uns costos unitaris adequats i Gestionar els recursos adequadament

| Oferir el servei a uns costos unitaris adequats |  | 2018  | 2019  | 2020  |
|---|--|-------|-------|-------|
| <b>BIB</b>                                      | Despesa corrent per visita a les Biblioteques públiques      | 5,3   | 5,5   | 15,3  |
| <b>CCP</b>                                      | Despesa corrent per cada ús dels CCP                         | 6,1   | 8,4   | 17,9  |
| <b>MUS</b>                                      | Despesa corrent per visita al Museu                          | 23,4  | 26,6  | 64,5  |
| <b>ARX</b>                                      | Despesa corrent per consulta i/o préstec a l'Arxiu municipal | 106,9 | 150,6 | 207,0 |
| <b>ESC</b>                                      | Despesa corrent per assistent als Espais escènics            | 33,1  | 33,1  | 69,3  |
| <b>CAR</b>                                      | Despesa corrent per visita als Centres d'art                 | 13,5  | 15,2  | 30,2  |

|            |  |          |          |          |
|------------|--|----------|----------|----------|
| <b>ECR</b> | Despesa corrent per cada projecte allotjat a l'Espai de creació o a d'altres espais municipals | 6.336,6  | 11.398,7 | 7.445,9  |
| <b>CFE</b> | Despesa corrent per cada dia amb activitat de Cicle festiu                                     | 16.846,9 | 14.901,7 | 15.214,7 |
| <b>CFE</b> | Despesa corrent per assistent als Festivals municipals   | 6,0      | 5,7      | 9,7      |
| <b>GEN</b> | Despesa corrent per visita dels serveis culturals amb visitants del municipi                   | 8,3      | 9,2      | 22,5     |

La forta caiguda en les xifres de visites i assistència als serveis culturals han comportat un fort increment de la despesa realitzada per visita o assistent als diferents equipaments o serveis culturals considerats. Globalment, s'ha passat d'una despesa de 9,2€ el 2019 a 22,5 €/habitant el 2020 (vegeu Gràfic 28 que recull les dades corresponents a cada servei).

La despesa corrent per cada projecte allotjat a espais de creació o a d'altres espais municipals ha estat de 7.445,9 (xifra molt inferior al 11.398,7 € el 2019, però similar als 6.336,6 € del 2018). Quant a la despesa corrent per cada dia amb activitat de cicle festiu ha estat de 15.214,7 € (essent 14.901,7 el 2019).



Gràfic 28: Despesa corrent per visita dels serveis i activitats culturals. Anys 2019 i 2020.

| <b>Gestionar els recursos adequadament</b> |   | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> |
|--|---|-------------|-------------|-------------|
| <b>GEN</b>                                 | % despesa en transferències a entitats sobre despesa corrent en cultura                   | 6,0         | 7,1         | 5,3         |
| <b>GEN</b>                                 | % de la despesa en personal sobre despesa corrent en cultura                              | 34,9        | 29,1        | 36,0        |
| <b>GEN</b>                                 | % de despesa en difusió, comunicació i publicitat sobre el total de la despesa en cultura | 1,8         | 1,5         | 1,3         |

Per últim, hi ha els tres indicadors següents relatius al destí finalista de la despesa dels serveis culturals dels municipis participants en el Cercle l'any 2020:

- ▶ La despesa en transferències a entitats ha estat el 5,3% de despesa corrent total en cultura (amb un lleuger decrement respecte el 2019, quan va ser del 7,1%).
- ▶ La despesa en personal se situa en el 36,0% d'aquest mateix total de despesa corrent municipal (un valor molt superior al 29,4% del 2019, però similar al 34,9% del 2018).
- ▶ La despesa en difusió, comunicació i publicitat ha estat de l'1,3% sobre el total.

## 5. TROBADES VIRTUALS I SESSIÓ FINAL DE PRESENTACIÓ DE RESULTATS

L'any 2020 s'ha realitzat mitjançant sessió telemàtica el Taller de millora que ha tingut per objecte:

- ▶ D'una banda, la presentació i anàlisi dels resultats dels Serveis culturals del 2020.
- ▶ D'altra banda, els participants al Cercle han compartit informació i opinions respecte les iniciatives i experiències tingudes a cada municipi durant els mesos de pandèmia respecte la gestió dels serveis culturals.

Concretament, les aportacions fetes pels participants es poden resumir en els punts següents:

- ▶ Repensar les activitats i els serveis culturals a través d'una reflexió i reforç de la seva planificació.
- ▶ Reorganitzar internament els serveis per fer front a la situació derivada de la pandèmia, sobretot mitjançant el teletreball, tot i que actualment no sembla que aquesta tendència es consolidi (en retornar el treball presencial de manera majoritària).
- ▶ Consolidar l'impuls a la producció d'activitats o continguts nous en suport digital, qüestió que ja es veurà com evoluciona en el futur, atesa la forta demanda existent per reprendre l'activitat en viu i al carrer, així com també als entorns de natura que hi ha a cada municipi (que han estat redescoberts per bona part de la ciutadania).
- ▶ Donar continuïtat a les noves maneres de comunicar-se amb els usuaris/-es a través dels canals i suports digitals; fet que, tanmateix, no ha de suposar necessàriament deixar de banda el paper o altres suports "no digitals" aprofitant la seva eficàcia i potencial de comunicació social.
- ▶ Reforçar les entitats culturals, perquè recuperin el seu rol amb plenitud a cadascun dels municipis, tractant de posar en valor els aprenentatges assolits durant la pandèmia.
- ▶ Aprofundir en les línies de treball obertes amb altres departaments de l'ajuntament com a conseqüència de la pandèmia, per a assegurar-ne la continuïtat en el futur.



## 6. CONCLUSIONS

L'any 2020 han participat en la setena edició del Cercle de serveis culturals un total de 27 municipis, la xifra més elevada assolida fins ara. Aquests han estat els mateixos de l'any anterior amb la incorporació de Santa Coloma de Gramenet i Vilanova i la Geltrú (que hi ha participat per primera vegada), junt amb Castelldefels, Mollet del Vallès, Sabadell i Viladecans (que ja ho havien fet en edicions anteriors i es reincorporen al projecte).

En aquesta setena edició del Cercle s'han afegit 10 indicadors nous, fins a un total de 133 indicadors. Aquesta ampliació respon, principalment, a la necessitat de recollir certes informacions clau esdevingudes com a conseqüència de la pandèmia relatives sobretot a la realització d'activitats no presencials (amb 8 nous indicadors en les dimensions Encàrrec polític i Usuari / client), i també per millorar el contingut de la dimensió Valors organitzatius / RRHH.

L'anàlisi realitzada de l'evolució temporal de les dades mostra certs canvis, entre els quals destaquen els que reflecteixen els efectes de la pandèmia en la provisió de serveis culturals municipals:

- ▶ Ha decrescut la xifra d'activitats realitzades per 10.000 habitants, de 184,4 el 2019 a 75,7 el 2020.
- ▶ Com a reacció davant la pandèmia, els municipis han impulsat la programació d'activitats culturals de manera no presencial (o telemàtica): els Centres culturals polivalents han realitzat 6,7 activitats no presencials per 10.000 habitants l'any 2020, 1,7 en el cas dels museus, 2,2 en el cycle festiu i 1,8 en els festivals municipals. Així, tot i l'esforç realitzat, aquesta oferta no ha arribat a compensar la davallada d'activitat presencial assenyalada anteriorment.
- ▶ Tot i que les dades relatives al teixit associatiu dels municipis es mantenen en la línia d'anys anteriors, s'observa una davallada de més de la meitat del percentatge d'entitats culturals del municipi que participen en el cycle festiu i els festivals municipals: 46,8% el 2019 i 20,4% el 2020.
- ▶ Aquesta reducció d'activitat cultural ha comportat una disminució extraordinària de la xifra de visites / assistents per 100 habitants en els equipaments culturals dels municipis participants en el Cercle, que ha passat d'una mitjana de 471,7 visites per 100 habitants el 2019 a 163,5 visites/assistents per 100 habitants el 2020.
- ▶ Tanmateix, s'ha comptabilitzat l'assistència a la programació d'activitats culturals de manera no presencial (o telemàtica), segons la qual els Centres culturals polivalents han acollit 5,4 usuaris no presencials a activitats per 100 habitants l'any 2020; 2,6 en el cas dels museus; 5,0 els espais escènics i 6,3 els festivals municipals. Així, tot i l'esforç realitzat, aquesta assistència de públics o visitants no ha arribat a compensar la davallada assenyalada anteriorment.
- ▶ Es constata un cert manteniment de l'activitat de comunicació dels serveis i activitats culturals municipals realitzada a través d'Internet l'any 2020, sense que s'observi un creixement com a conseqüència de la pandèmia (que es podria esperar en el marc de l'augment de l'ús de serveis d'Internet per part de la població en general durant aquest any).
- ▶ En general, no s'han detectat canvis de rellevància en els indicadors relatius a la Dimensió Valors organitzatius / Recursos humans (atès que no s'ha inclòs cap indicador relatiu als canvis derivats de la incorporació del teletreball en els serveis culturals, o d'altres qüestions que poguessin ser d'interès en aquest sentit).
- ▶ La despesa en serveis culturals l'any 2020 s'ha situat en 51,1€/habitant (62,3,0 €/habitant el 2019), fet que suposa una davallada remarcable i que caldrà seguir analitzant en el futur per valorar si respon a la situació de la pandèmia o als canvis esdevinguts en la mostra de municipis participants.
- ▶ La despesa corrent pels diferents serveis i activitats culturals realitzada el 2020 ha estat, en la majoria dels casos, inferior a la del 2019.
- ▶ Els ingressos dels serveis culturals per taxes i preus públics s'han reduït molt: han passat del 7% el 2019 al 3% el 2020. En concret, aquesta davallada dels ingressos per taxes i preus públics ha incidit molt fortament en el cas dels espais escènics, ja que aquests són la tipologia d'equipament cultural que obté un major percentatge de finançament per taxes i preus públics. Així, s'ha passat del 36% el 2019 al 18% el 2020).



- ▶ La forta caiguda en les xifres de visites i assistència als serveis culturals han comportat un clar increment de la despesa realitzada per visita o assistent als diferents equipaments o serveis culturals considerats. Globalment, s'ha passat d'una despesa de 9,2€ el 2019 a 22,5 €/habitant el 2020 (vegeu Gràfic 28 que recull les dades corresponents a cada servei)

Quant a la resta d'indicadors, s'observa un cert manteniment en l'evolució de les dades amb algunes oscil·lacions, que poden explicar-se per les diferències entre les mostres de municipis participants segons l'any considerat.

Així mateix, s'ha pogut constatar com les correlacions identificades entre indicadors del Cercle s'han mantingut malgrat la pandèmia en els aspectes més importants.

Igualment, l'anàlisi comparativa feta en base als indicadors transversals no ha mostrat cap canvi rellevant en l'evolució de les dades dels serveis culturals.

Finalment, amb el treball realitzat tant a les trobades com a la sessió de presentació de resultats d'enguany, els responsables dels serveis culturals participants en el Cercle han pogut també compartir experiències per donar resposta a la situació generada per la COVID 19 durant l'any 2020 i 2021.







# INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

# BIBLIOTEQUES 2020





# INFORME DELS INDICADORS DE BIBLIOTEQUES 2020

1. INTRODUCCIÓ

2. QUADRE D'INDICADORS

3. RECOLLIDA DE DADES

4. RESULTATS 2020

5. CONCLUSIONS FINALS





## INTRODUCCIÓ

El present informe té per objectiu donar a conèixer els principals resultats de la 18a edició del *Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques (CCI-B)* de 2021 i fer una anàlisi dels indicadors calculats amb les dades de 2020.

El CCI-B es va crear l'any 2004 i inicialment va comptar amb la participació de 13 municipis. Des de llavors, el nombre de municipis s'ha anat ampliant fins arribar a la 15a edició del CCI-B (corresponent a l'any 2018) en la que ja hi van poder participar tots els municipis amb servei de biblioteca pública de la demarcació (a excepció de la ciutat de Barcelona). Això són ara mateix 144 municipis.

Aquest increment en el nombre de municipis participants no hagués estat possible sense la creació i posada en funcionament en els darrers anys de sistemes automatitzats d'informació estadística i estratègica: *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 pota en la que es basa el projecte del *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 la meitat aproximadament dels municipis. Enguany, degut a la situació extraordinària derivada de la crisi generada per la Covid-19, els tallers s'han fet en una nova modalitat virtual durant el mes de juny i, donat que l'any passat es van haver de suspendre, excepcionalment han participat tots els municipis.

Aquest informe fa una anàlisi global dels indicadors pel conjunt dels 144 municipis que participen al CCI-B i al final se n'extreuen unes conclusions.

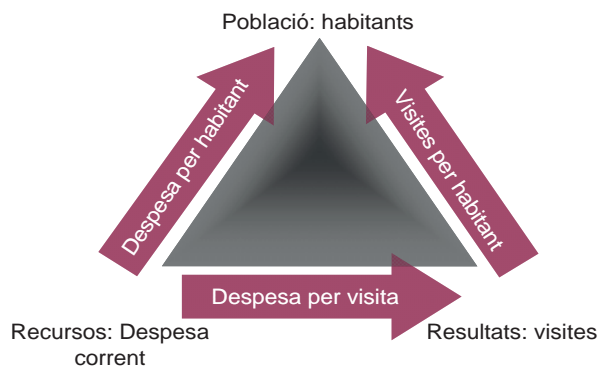
La metodologia del CCI-B està basada en la comparació entre municipis. Això suposa necessàriament qualificar uns serveis bibliotecaris municipals com a millors i uns altres com a no tant ben posicionats en termes quantitius per a cadascuna de les característiques del servei analitzades. Aquesta comparació 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 posicionat 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 per 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 posicionats en alguna característica del servei, sense que això indiqui una mancança.

Altrament és molt important, i informativament més 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 ha de 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 el seu impacte en el tercer.





**Gràfic 1: Esquema dades - indicadors**

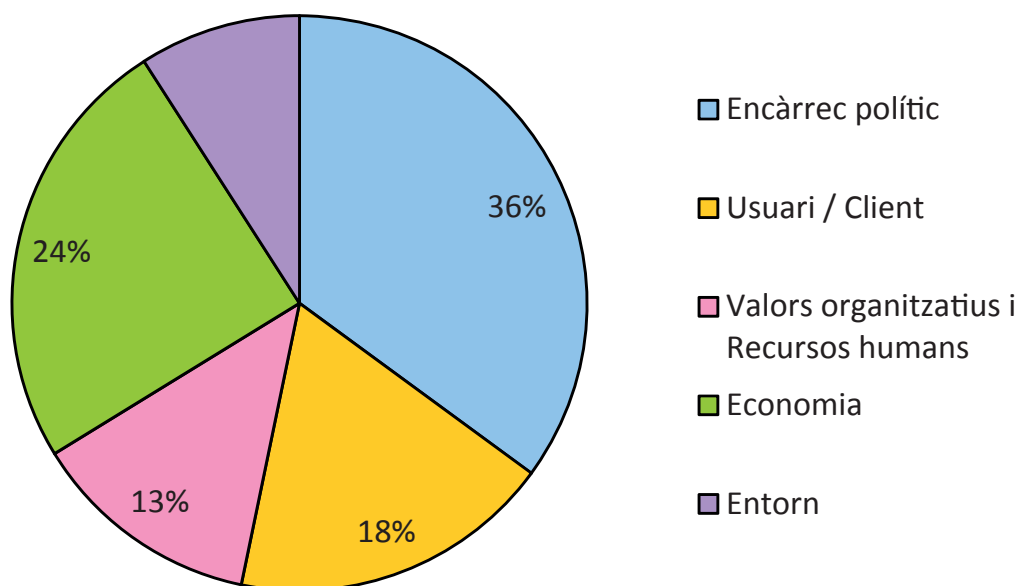
## QUADRE D'INDICADORS

En l'edició del CCI-B 2021 el quadre de comandament no s'ha modificat respecte l'edició anterior. Així doncs, actualment el quadre està integrat per 77 indicadors que s'estructuren en quatre dimensions principals (Encàrrec polític/Estratègic, 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:

- ▶ 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.

## Distribució dels indicadors per dimensió



**Gràfic 2: Percentatge d'indicadors del quadre de comandament segons dimensió**

## RECOLLIDA DE DADES

Les dades amb les que treballa el CCI-B procedeixen majoritàriament del sistema d'informació estadística de biblioteques *BibDATA XBM*.

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

- ▶ 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 2020.
- ▶ 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 realitzats 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 en donar-li 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, i del règim contractual i de la situació laboral dels treballadors.
- ▶ *Dades relacionades amb les activitats*: atès que no hi ha un sistema únic 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.
- ▶ *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 per al CCI-B. Això suposa que algunes de les dades econòmiques imputables als municipis siguin estimacions.



## RESULTATS 2020

L'informe de resultats d'enguany és totalment excepcional. Pràcticament tots els indicadors estan molt afectats per les repercussions que la crisi de la COVID-19 ha tingut en la societat en general, i en les biblioteques de la XBM en particular. Per tant, és imprescindible fer una lectura de dades i indicadors tenint presents les circumstàncies excepcionals en les que han operat els serveis bibliotecaris, que per altra banda no han estat homogènies i iguals en tots els municipis. És per això que de l'informe 2020 no se'n poden obtenir resultats o tendències que siguin concloents. Tot amb tot, les biblioteques de la XBM s'han adaptat i no han deixat d'oferir serveis als ciutadans bé sigui de forma presencial, en línia o híbrida; això ha suposat que han quedat alterades les formes d'ús dels serveis bibliotecaris i els vincles entre les biblioteques i els seus usuaris.

### 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:

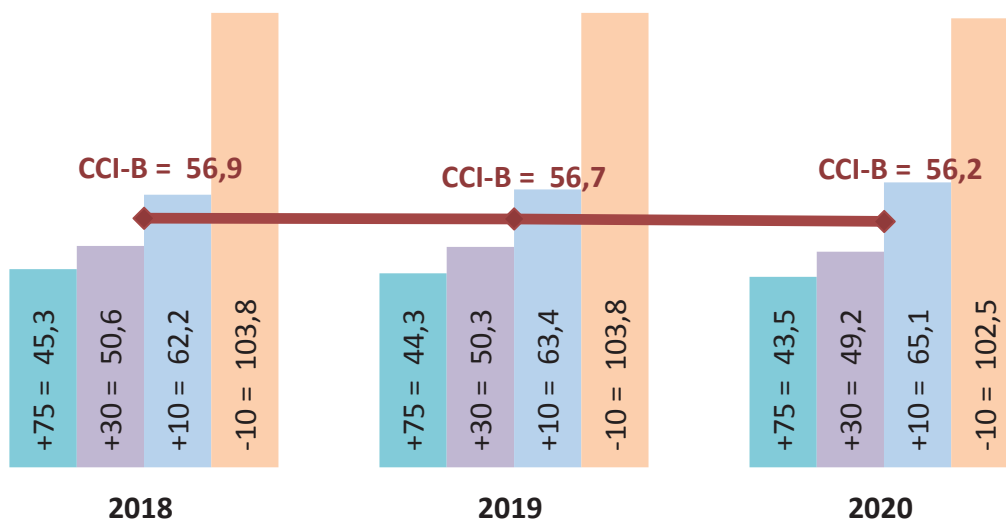
- ▶ facilitar l'accés dels ciutadans a les biblioteques públiques,
- ▶ valorar l'interès / ús / adequació del fons documental,
- ▶ oferir un bon fons documental suficient,
- ▶ fomentar l'ús de les TIC i
- ▶ fomentar la lectura.

Diversos estudis i opinions d'experts coincideixen en 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 que també ho ha de ser en el sentit que l'ús del servei és una de les formes en que l'usuari esdevé ciutadà. Cal tenir en compte a més 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 al potencial usuari i fidelitzar aquella persona que ja n'és.

Dos dels indicadors que s'usen per valorar aquest aspecte són la disponibilitat de superfície bibliotecària per habitant i de fons per habitant. Durant el 2020, aquesta oferta d'infraestructura bibliotecària a la XBM no ha experimentat gaire canvis.

**56,2 m<sup>2</sup>**  
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.



**Gràfic 3: m<sup>2</sup> per 1.000 habitants**

## 2,0 documents

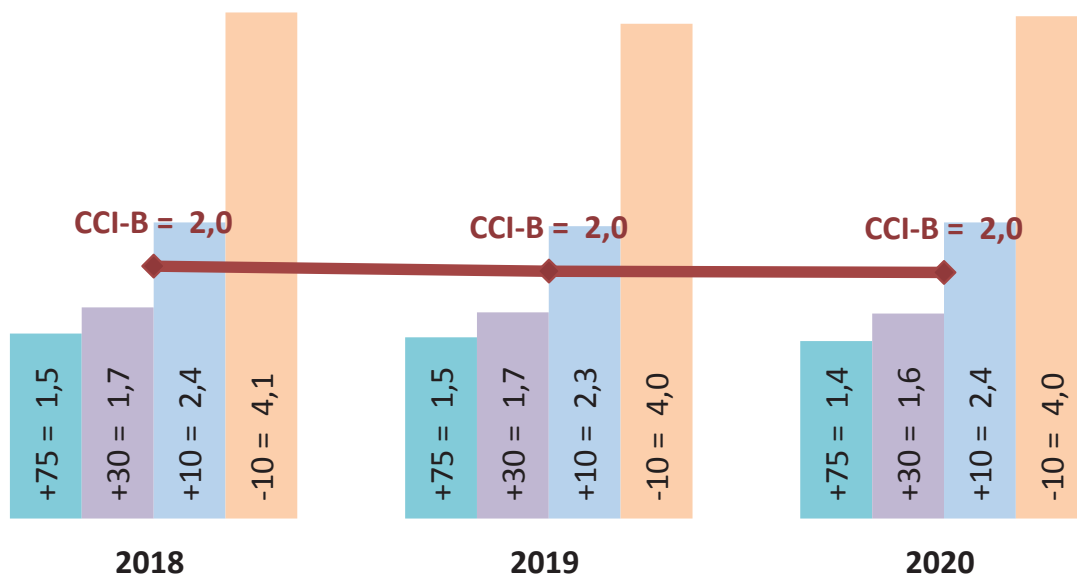
per habitant

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 fa gran com menor és el municipi. Aquesta correlació inversa ja està prevista al Mapa de Lectura Pública de Catalunya i als 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, fins els 3 documents habitant per als municipis més petits.





Gràfic 4: Fons documental per habitant

## 45,4 % dels documents

ingressats durant 2019  
va registrar 1 préstec o més  
durant el 2020

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 "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 els darrers ha anat clarament a l'alça (54,6 el 2017; 54,9 el 2018; 58,5 el 2019), 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. Les circumstàncies excepcionals en les que han operat les biblioteques durant 2020 són molt probablement la raó de la caiguda d'aquest indicador fins al 45,4%.

Un altre dels objectius de les biblioteques públiques de tot el món és la de l'alfabetització de la població. 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 es troba 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. Enguany, aquest aspecte ha adquirit una dimensió fins ara no imaginada, ja que el confinament de la ciutadania als seus domicilis i el tancament dels serveis bibliotecaris presencials per un període de gairebé 2 mesos i mig ha suposat l'eclosió de l'oferta i la demanda de serveis bibliotecaris digitals, cosa que altrament ha fet més evident que mai l'esclatxa digital existent societat. Malgrat que el percentatge d'usuaris que han fet ús del servei de Wi-Fi, d'Internet i més o els assistents a cursos TIC ha minvat considerablement, alhora les biblioteques han ofert més activitats en línia que mai i que els usuaris han respost a aquest canvi positivament.



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 sinó 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 ja 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 servei de préstec, serveis d'accés a Internet proveïts per la Diputació de Barcelona (Wi-Fi amb carnet i Internet i +), servei de préstec virtual *eBiblio* i, òbviament l'alta de carnet.

## 9 de cada 100 ciutadans

fan ús de determinats serveis de les biblioteques

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

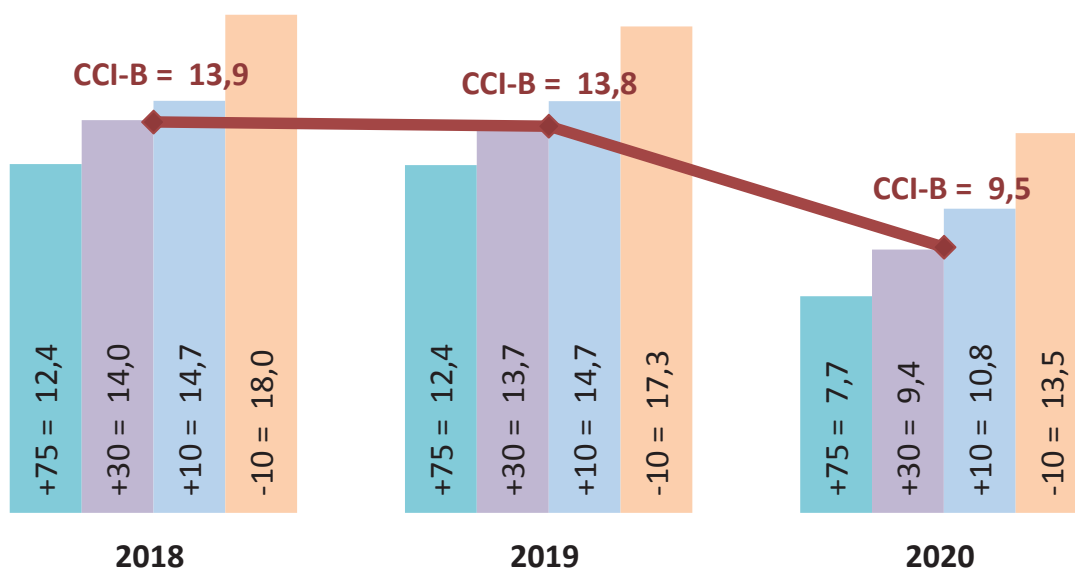
- ▶ Aquest percentatge no es distribueix uniformement per tots els grups de població;
- ▶ És molt possible que hi hagi usuaris que fan servir determinats serveis amb el carnet d'algun familiar i que per tant aquest ús quedi ocult, i
- ▶ L'accés a les biblioteques públiques és lliure i els serveis són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

Segons dades del darrer *Informe de resultats: Hàbits de lectura i compra de llibres 2019*, elaborat per l'Institut Català d'empreses Culturals (de la Generalitat de Catalunya), el 40,7% dels catalans majors de 14 anys afirma haver visitat una biblioteca durant el darrer any i d'aquests el 96,9% ho ha fet a una biblioteca pública.

Segons el darrer informe *Hábitos de lectura y compra de libros en España 2020* (elaborat per la Federació de Gremios de Editores de España), un 23,2% dels espanyols majors de 14 anys afirma haver visitat una biblioteca durant el darrer any i d'aquests el 89,6% ho ha fet a una biblioteca pública.

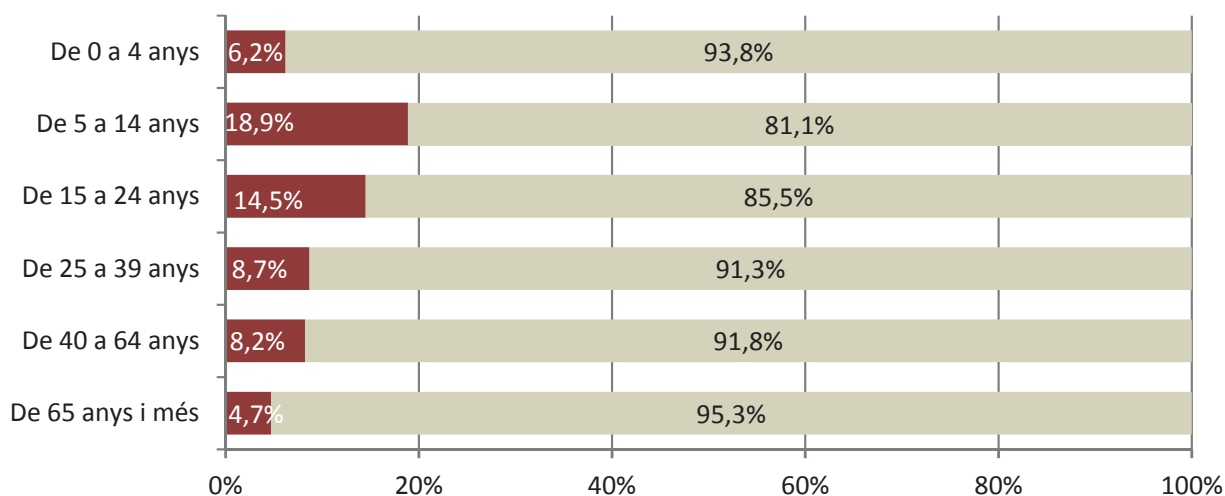
Així doncs, probablement el % de població real que fa servir les biblioteques públiques XBM s'ha de situar entre el 9% (dada segons els serveis de què tenim registre) i un percentatge entre el 40,7% (dada segons enquesta catalana de 2019) i el 23,2% (de l'enquesta espanyola de 2020). Cal tenir en compte que durant l'any 2020 el percentatge de ciutadans que han fet ús dels serveis dels amb un registre automatitzat i centralitzat per part de la Diputació de Barcelona ha caigut menys que no pas l'ús dels serveis considerat globalment, la qual reforça la idea que malgrat les pandèmia i les seves conseqüències els ciutadans han seguit comptant amb els serveis que els oferien les biblioteques de la XBM.





**Gràfic 5: % 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 la que registra un major nombre d'usuaris de les biblioteques públiques.



**Gràfic 6: % de població per grups d'edat que va fer ús de determinats serveis de les biblioteques el darrer any**

## 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:

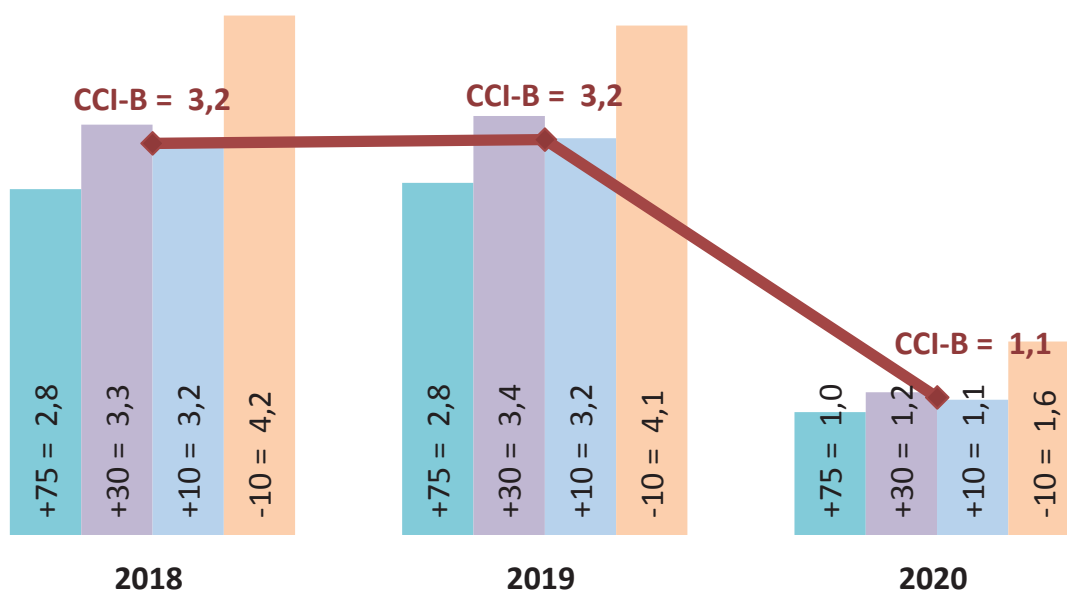
- ▶ fomentar l'ús de les biblioteques,
- ▶ oferir un servei de qualitat als ciutadans,
- ▶ implicar als usuaris de la biblioteca a través de les xarxes socials i
- ▶ realitzar activitats de dinamització cultural.

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 la pròpia evolució com per situar-se en context comparant-se amb altres serveis bibliotecaris. Tradicionalment, s'ha entès que l'ús dels serveis bibliotecaris comportava entrar en l'espai de la biblioteca. Per una entrada a la biblioteca (és a dir, una visita) es 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 al serveis virtuals. Aquest aspecte pren una rellevància molt important durant aquest 2020, atès que la situació de la pandèmia per la COVID ha fet que els serveis virtuals hagin augmentat molt. Això ha suposat un repte i també algunes dificultats. El repte ha estat poder associar el màxim d'aquesta activitat virtual a cadascuna de les biblioteques però això no ha estat sempre possible atès que per fer-ho cal identificar l'usuari o si més no identificar la biblioteca de filiació de l'usuari que fa servir aquests serveis virtuals, i això no ha estat sempre possible bé per la condicions en la prestació dels serveis (sense requeriment d'identificació de l'usuari o de la biblioteca de filiació) o bé per mancances de registre en els sistemes de gestió d'aquests propis serveis.

## 1,1 visites

presencials per habitant

L'indicador de 2020 és molt inferior al dels anys anteriors: els ciutadans van disminuir el nombre de visites a les biblioteques ja que els equipaments van haver de tancar completament durant més de dos mesos i posteriorment van poder obrir però amb moltes restriccions d'accés. Cal tenir en compte però que és possible que l'ús per part dels usuaris dels serveis virtuals faci disminuir en part el nombre de visites a les biblioteques: per exemple, un 39% de les renovacions de préstec ja es fan en línia, els préstecs virtuals d'eBiblio poden afectar al préstec de documents físics i de retruc les visites a les biblioteques. Com que durant el 2020 en molts moments aquest ús virtual ha estat l'únic possible per a tota o per en part de l'oferta de servei bibliotecari es fa difícil de destriar quina part de la caiguda en el nombre de visites ha estat deguda a les restriccions d'accés a l'oferta bibliotecària tradicional i quina part és deguda als canvis en els canals i en l'oferta de serveis que han fet les biblioteques o en els canvis de modalitats de consum d'aquests serveis per part dels usuaris.



Gràfic 7: Visites per habitant

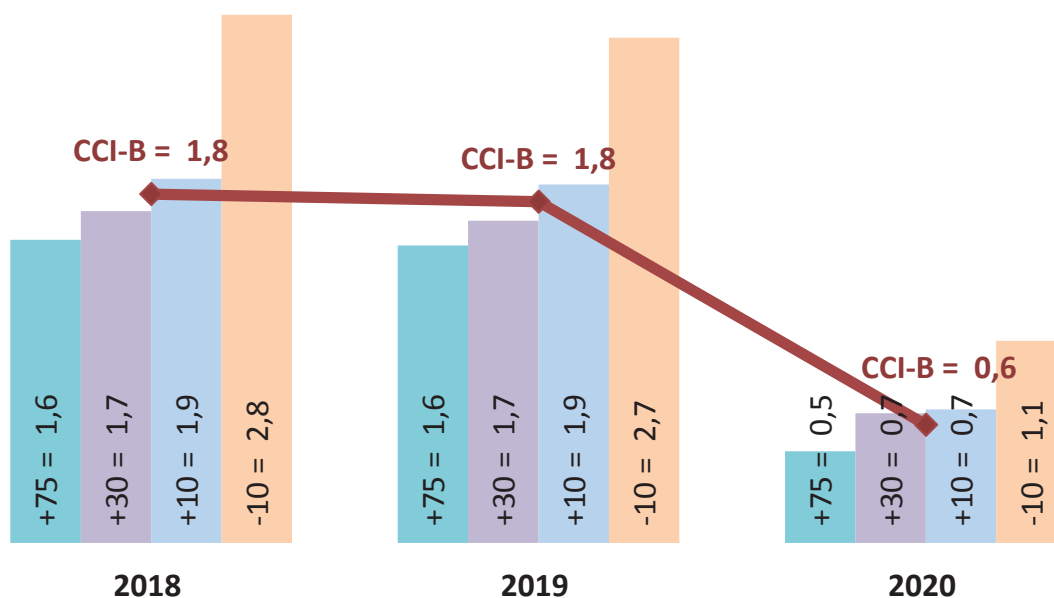


## 0,6 préstecs

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 darrer any aquest indicador també ha baixat, en consonància amb la resta de dades de serveis presencials.



Gràfic 8: Préstecs per habitant



## 121 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", que fa referència al nombre de seguidors de les xarxes socials de les biblioteques que tenim monitoritzades actualment (Facebook, Twitter, YouTube i Instagram), passa de 76,9 el 2018 a 84,1 el 2019 fins als 121 del 2020.

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

## 34 sessions d'activitats

de dinamització cultural  
per cada 10.000 habitants

Les biblioteques han programat 34 sessions d'activitats de dinamització cultural per cada 10.000 habitants, amb una mitjana de 30,6 assistents per sessió el que suposa el 9,2% de les visites a que han rebut les biblioteques.

Tot i que la crisi sanitària ha fet disminuir el nombre absolut d'activitats programades per les biblioteques, el format híbrid o directament virtual ha permès augmentar l'assistència mitjana a cada acte fent créixer l'indicador dels 16,3 als 30,6 assistents per acte.

### 3. Valors Organitzatius / RRHH

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

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

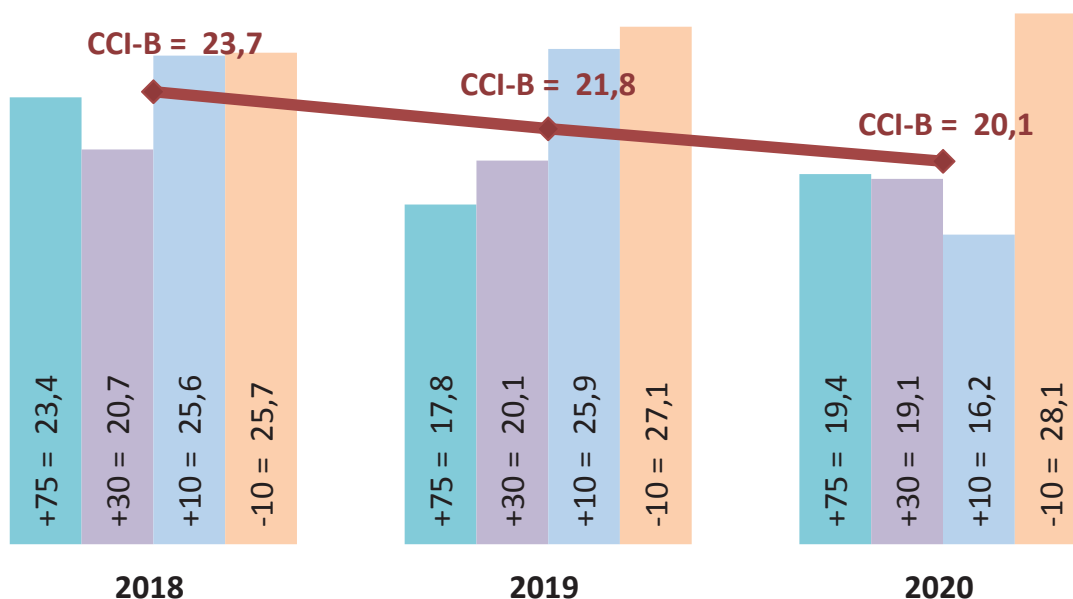
- ▶ gestionar el servei amb les diverses formes de gestió,
- ▶ oferir un servei de qualitat (model de gestió),
- ▶ promoure un clima laboral positiu per als treballadors,
- ▶ millorar les habilitats dels treballadors, i
- ▶ vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes.

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.

## 20 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 9: 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, es troben 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.

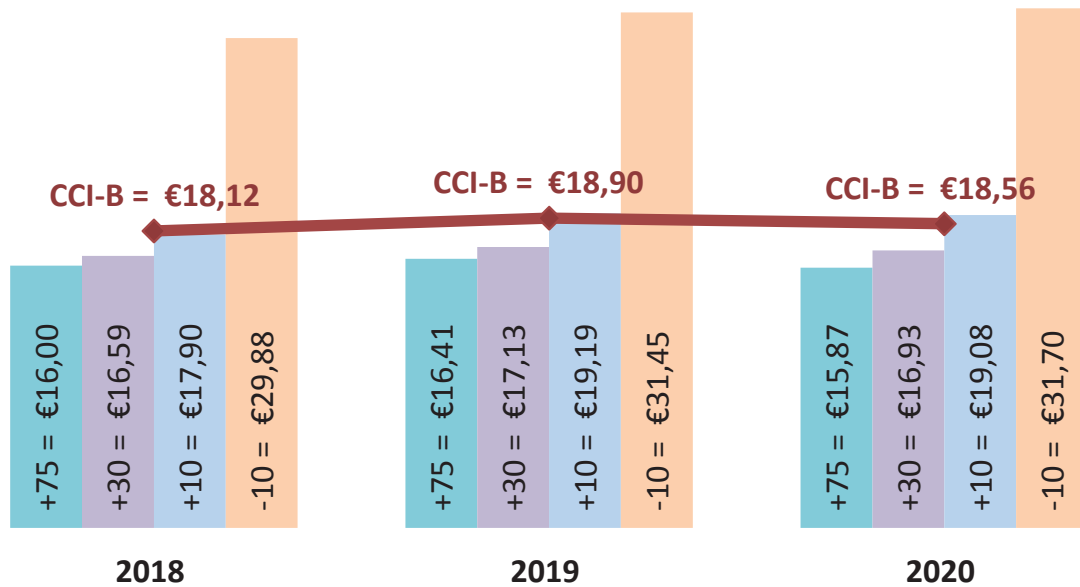
És bàsic mantenir els equipaments bibliotecaris en les millors condicions de funcionament possibles per assegurar uns nivells de servei adequats i el manteniment de la seva qualitat i això té una traducció econòmica evident.

## 18,56€ de despesa corrent per habitant

La despesa de funcionament i manteniment de les biblioteques del CCI-B ha suposat gastar 18,56€ per cada habitant aquest 2020.

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 52,5% de la despesa i la Diputació el 43,7%. Altres institucions, principalment la Generalitat, aporten la resta de la despesa.

La recaptació per taxes i preus públics a les biblioteques representa aproximadament d'un 0,03% de la seva despesa.



Gràfic 10: Despesa corrent per habitant

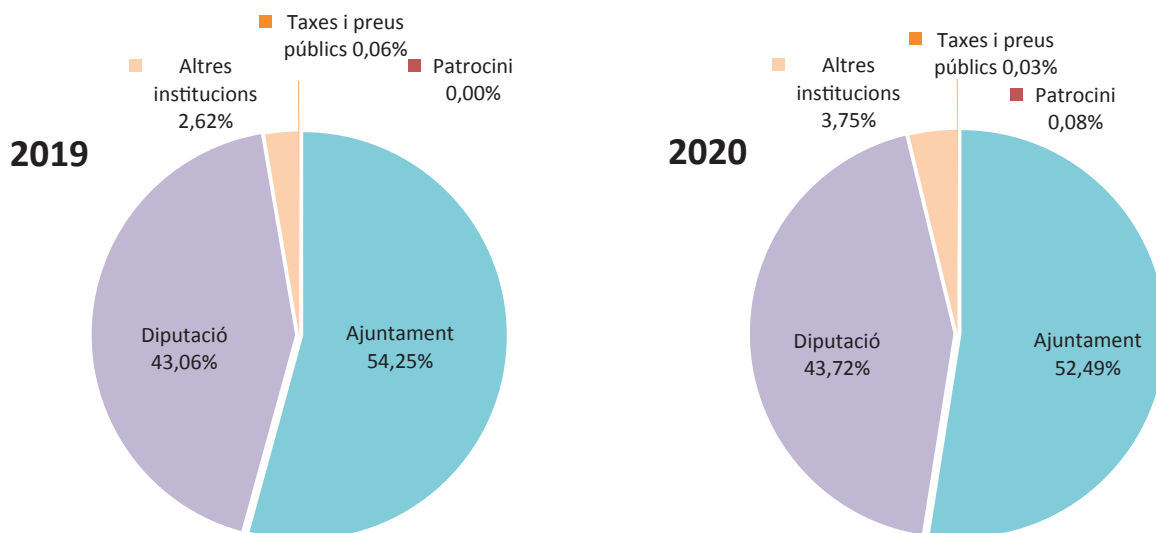
## 9,75€ de despesa corrent municipal per habitant

Dels 18,56€ que es destinen a biblioteques, 9,75€ corresponen a aportacions dels ajuntaments.

La despesa en biblioteques a nivell municipal suposa l'1,00% de la despesa corrent municipal total.

Aquesta proporció es manté força estable al llarg dels darrers anys.





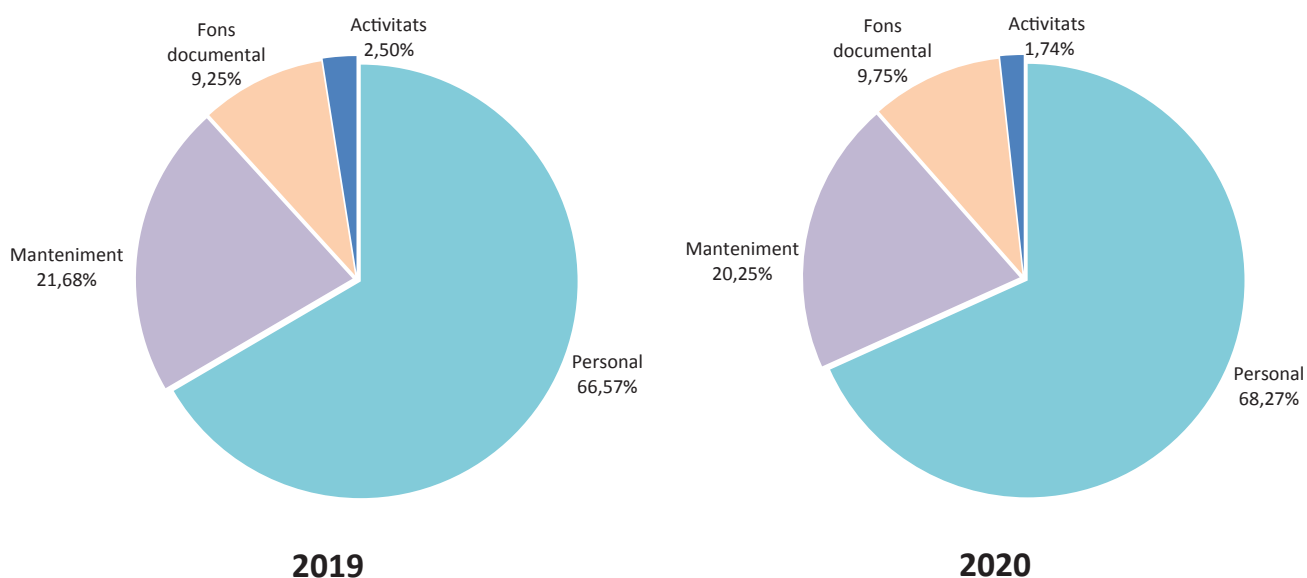
**Gràfic 11: Finançament de la despesa**

A més d'analitzar quines són les fonts de finançament de la despesa corrent de les biblioteques, també val la pena observar 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:

- ▶ La part de la despesa destinada a l'adquisició de fons documental suposa el 9,75% de la despesa corrent total (el 2016 va suposar un 8,14%, el 2017 un 9,83%, el 2018 un 9,93% i un 9,29% el 2019).
- ▶ Els percentatges de la despesa dedicats a personal i manteniment dels equipaments es mantenen força estables en els cinc darrers anys. Actualment suposen el 88,51% de la despesa (68,26% personal i 20,25% manteniment).



**Gràfic 12: Distribució de la despesa per conceptes (en %)**



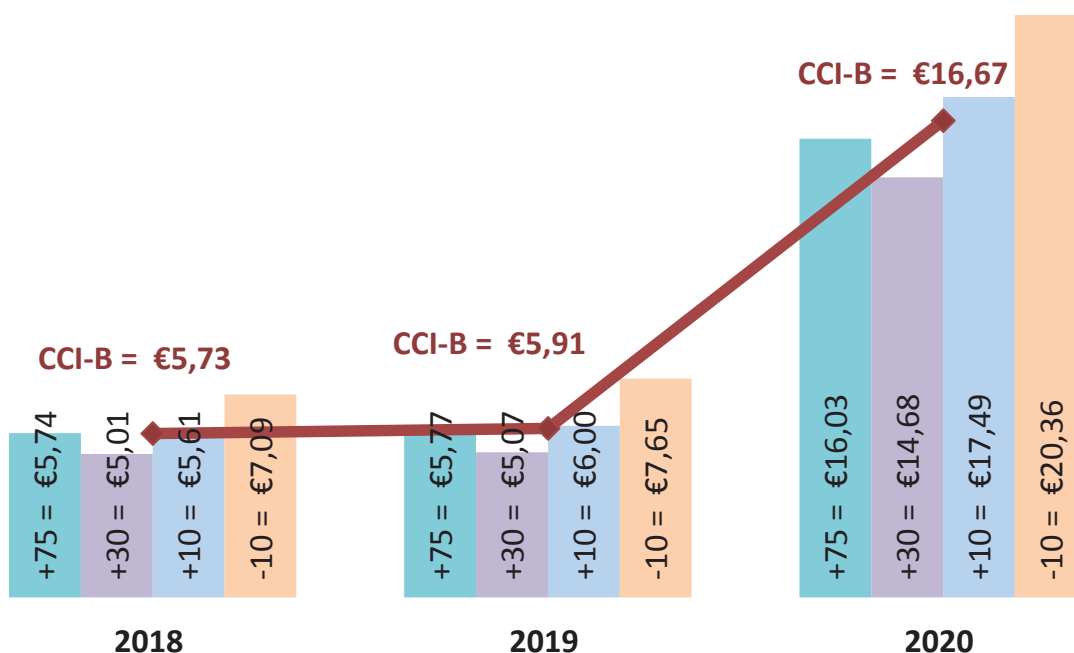
Tant important com valorar la disponibilitat dels recursos, el seu finançament i quina és la seva destinació, és calcular quins són els costos unitaris, és a dir el cost per ús dels serveis.

**16,67 €**

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 al total de despesa corrent.

El cost per visita pràcticament s'ha mantingut durant els darrers anys, malgrat que aquest any 2020 els costos han augmentat per la disminució de visites. Si enguany ha estat de 16,67€, el 2019 el cost va ser de 5,91€, l'any 2018 era de 5,73€, 2017 de 5,72€ i el 2016 de 5,29€.



Gràfic 13: Despesa corrent per visita

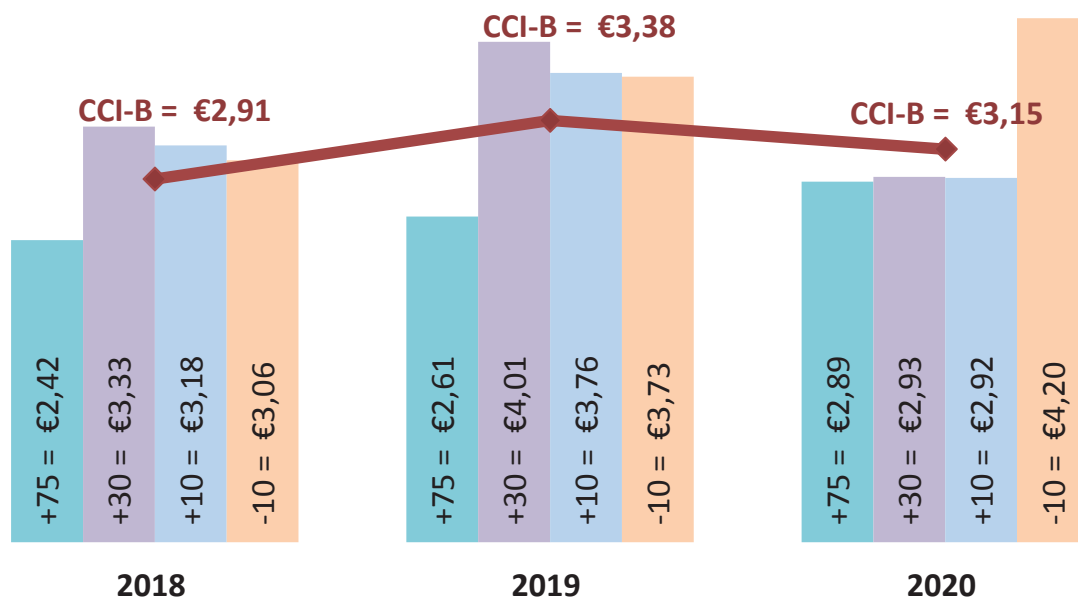
**3,15 €**

de despesa en activitats  
culturals 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 que l'augment de la despesa per assistent de (2,22€ (2016), a 2,63€ (2017), 2,91€ el 2018 i 3,38€ el 2019) s'hagi mantingut aquest 2020 a 3,15€ per assistent. Sembla que el programa BiblioLab podria haver tingut algun impacte en aquest sentit.





Gràfic 14: Despesa en activitats per assistent

## CONCLUSIONS FINALS



D'aquesta 18a edició del *Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques (CCI-B)* es poden destacar alguns aspectes que marquen aquest projecte d'avaluació:

- ▶ La declaració de l'estat d'alarma per l'expansió de la COVID-19 va impedir la celebració dels tallers del 2020, però durant 2021 s'ha reformulat la metodologia i el format dels tallers per poder oferir-los virtualment, arribant a tots els municipis participants al Cercle.
- ▶ Les conclusions més evidents dels tallers és que davant la virtualitat que han impulsat les restriccions per la COVID-19, les biblioteques advoquen per tornar a un model presencial (donat que es concep com un espai de creació, de construcció de comunitat i sentit de pertinença). Tot amb tot, la crisi ha portat a experimentar amb models virtuals i/o híbrids en l'oferta de serveis, especialment en l'oferta d'activitats que es voldran mantenir quan s'hagi superat del tot la crisi sanitària. L'esclat de les xarxes socials com a portals de comunicació i de participació també ha fet un salt endavant que no es vol deixar de banda. Les biblioteques han treballat també per reduir l'esclat digital fent molta formació d'usuaris per a què puguin continuar gaudint dels serveis que ofereixen.
- ▶ 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 2021. El primer que cal ressaltar, òbviament, és que el tancament forçat de molts dels serveis han alterat pràcticament tots els indicadors i que per tant la comparació amb resultats d'any anterior s'ha de fer tenint en compte aquest circumstància.

- ▶ El nombre de **documents per habitant** es manté a 2,0. Hi ha una tendència molt estable dels darrers quatre anys i situa el nivell CCI-B en uns valors quantitativament acceptables, cosa que no hauria de suposar l'acceptació acrítica dels actuals nivells d'adquisició documental –per sota dels que serien desitjables. Cal continuar treballant en la integració dels recursos virtuals als còmputos de documents,

tenint en compte les dificultats que això suposa.

- ▶ El percentatge de la **població que ha fet ús dels serveis de la biblioteca** és del 9,5%. La dada baixa significativament respecte 2019, que era del 13,8%. El nombre de visites presencials per habitant també baixa clarament de 3'2 de l'any 2019 a 1'1 de 2020, degut òbviament, al tancament forçós dels equipaments. El nombre de préstecs per habitant també ha disminuït: 0'6 el 2020 (front els 1,8 de 2018 i 2019). Cada cop més caldrà tenir present els serveis virtuals i híbrids que ofereixen les biblioteques, i més ara que les biblioteques s'han vist forçades en molts moments a tenir un oferta exclusivament virtual: tot i els intents que s'estan fent per situar-los en forma d'indicadors en el Quadre de Comandament, encara cal millorar la informació disponible en relació a aquests serveis. L'augment del préstec virtual aquest 2020 ha estat pràcticament del 370%.
- ▶ En l'àmbit de les **activitats culturals** segueixen havent-hi 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. Les dades de 2020, com la resta, són incomparables: 33,5 sessions d'activitats per cada 10.000 habitants enfront les 85,4 de l'any 2019. En canvi, el nombre d'assistents per activitat puja després d'anys de descens: 30,6 el 2020 respecte 16,3 el 2019. En aquest sentit es podria pensar que la virtualitat de moltes de les activitats i el fet que estiguin disponibles a les xarxes socials per a visualitzar-les en diferit sembla que pot haver afectat a aquest augment de participació.
- ▶ Contràriament al què podria semblar, la **despesa corrent per habitant** de 2020 no ha variat tant com altres tipus d'indicadors: si el 2018 era de 18,12€/hab.; el 2019 era 18,90€/hab. i el 2020 ha representat 18,56€/hab. La despesa per habitant s'ha mantingut ja que el manteniment dels equipaments i el personal per a fer-los funcionar ha estat el mateix, malgrat que les condicions de prestació de servei hagin variat molt.





# INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

## ESPAIS ESCÈNICS 2020





# INFORME DELS INDICADORS D'ESP AIS ESCÈNICS 2020

1. PRESENTACIÓ

2. ANÀLISI DELS INDICADORS GLOBALS

3. SEGMENTACIÓ EN GRUPS HOMOGENIS







## 1. PRESENTACIÓ

Aquest document presenta una anàlisi **dels indicadors del Cercle de comparació intermunicipal d'Espais escènics** entre els anys 2015 i 2020. És especialment rellevant poder disposar d'aquesta sèrie històrica perquè ens permet analitzar l'impacte que va tenir la irrupció de la pandèmia en els recintes i les programacions escèniques de caràcter municipal.

És important també pel fet que l'impacte de la **COVID19 ajuda a posar en valor que un municipi disposi d'un recinte i d'una programació d'arts escèniques. Lògicament aquesta és una circumstància resultant de múltiples factors: històrics, socials i polítics, entre altres.** Però cal posar en valor l'esforç dels municipis vers aquest tipus de polítiques públiques i en la inversió per mantenir uns equipaments d'alta especialització i una programació professional al llarg del temps.

El **2020** serà recordat com l'any de la **irrupció de la pandèmia** i com l'any que va tenir unes clares conseqüències en la vida diària de milions de ciutadans del món. **Les dades de Cercles reflecteixen l'impacte per l'aturada de l'activitat i pel conjunt de restriccions necessàries per motius de salut pública.** Així, al llarg de l'informe destaquen l'acusat descens de l'oferta i la demanda, així com també el descens en les despeses que s'han destinat a les programacions i als recintes escènics.

**L'objectiu de l'anàlisi és, doncs, mostrar quin ha estat l'efecte de la pandèmia en els espais escènics respecte dels anys precedents** i si aquesta incidència s'ha donat de forma homogènia al conjunt del territori. Tenint en compte això, l'anàlisi ha continuat en la línia dels anys precedents:

- ▶ **Analitza les tendències globals comparant el 2020 amb la resta d'anys i sobretot amb el 2019.** S'han analitzat cadascun dels indicadors dels diferents àmbits d'interès: Encàrrec polític, Usuari-client, Valors organitzatius – Recursos humans, Economia i Entorn.
- ▶ Identificar variables associades que ens ajudin a **entendre les relacions entre els diferents eixos i aspectes que analitzen els Cercles**, i veure si aquestes correlacions es trenquen el 2020.
- ▶ **Utilitzar la segmentació de grups de municipis realitzada en els anteriors informes per tal que tingui més sentit i sigui més il·lustratiu fer exercicis de comparació.**

D'aquesta manera, més enllà de l'informe, es preveu que **la recuperació iniciada a mitjans del 2021**, a partir de la vacunació generalitzada, ajudi a recuperar certa normalitat en l'activitat social i econòmica i, per tant, en la cultural i escènica dels municipis. Durant la presentació dels primers resultats del present informe el juliol del 2021, amb la participació de de l'Oficina de Difusió Artística i els responsables dels Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona, així com nombrosos responsables municipals de les programacions escèniques, es van identificar dos grans reptes per a la temporada 2021/2022:

- ▶ **Captar i recuperar el públic** que ha deixat d'anar a les programacions escèniques a causa de l'impacte de la pandèmia.
- ▶ **Fidelitzar aquell públic que per algun motiu (confinament municipal, restriccions, etc.) va anar per primera vegada a la programació escènica municipal.** Caldrien accions específiques i conèixer les motivacions i patrons de consum d'aquest públic nou.

Les previsions apunten a una **lenta recuperació al llarg de la temporada 21/22**, però si el context és favorable, juntament amb els canvis estratègics que estan adoptant les organitzacions, podem esperar que les properes temporades retornin a les millors xifres.

### 1.1. Participants

**Els espais que participen de Cercles han d'estar especialitzats en algun grau en l'activitat escènica i sobretot comptar amb una programació estable professional** (8 funcions d'espectacles professionals d'arts en viu repartides al llarg de l'any i durant els tres darrers anys). De la mateixa manera s'ha de **comp-**



**tar amb una dotació de recursos suficients com per disposar d'una persona específicament dedicada a la programació d'espectacles d'arts en viu**, i contractar activitats professionals (amb despesa de caixet, sigui econòmica o en espècie).

D'aquesta manera es comparen el conjunt d'indicadors a nivell municipal d'aquells espais escènics de titularitat pública (encara que alguns puguin tenir formes de gestió específiques).

En l'edició del 2020 hi han participat **32 municipis**, tres més que el 2019, aconseguint així la xifra màxima de participació des de l'inici d'aquest CERCLES.

**Els municipis participants** representen el 41,3% dels municipis de la província de Barcelona (310 sense comptar la capital) majors de 10.000 habitants i **sumen el 55% de la població** (exclosa la capital, en el càlcul, de nou).

#### Municipis participants

**32** municipis

↑ **3** vs. 2019

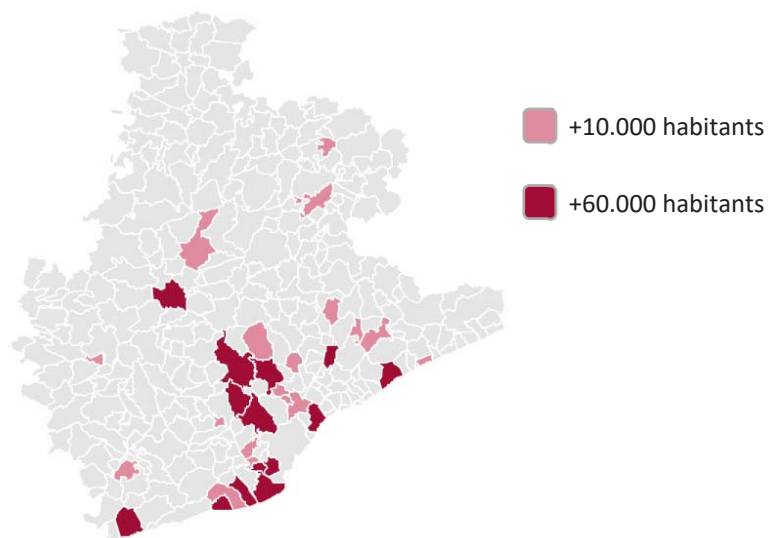
**2.231.175** habitants

**55%** de la població prov. Barcelona

Cal remarcar, un altre any, que la **presència majoritària de municipis de més de 60.000 habitants** (hi són presents 14 dels 16 municipis, només falten Santa Coloma de Gramenet i Sant Boi de Llobregat) dona aquesta alta representativitat en termes poblacionals. A més, cal tenir present que molts d'aquests municipis més poblats mantenen un recinte i una programació professional amb un impacte en altres municipis propers dins la seva àrea d'influència.

Tanmateix, **en el conjunt de participants als Cercles trobem també municipis petits i una gran diversitat en termes de població**. El rang va des dels 6.735 habitants de Sallent, als 269.382 de L'Hospitalet de Llobregat.

Pel què fa a la distribució geogràfica dels municipis participants destaca la presència de municipis de la primera corona al voltant de Barcelona, la meitat dels municipis participants són de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.



*Mapa de la província amb els municipis participants ressaltats (color vermell fluix municipis de menys de 60.000 habitants i color vermell fort municipis de més de 60.000 habitants). Elaboració: Servei de Programació de la Direcció de Serveis de Planificació Econòmica (Diputació de Barcelona)*

## Municipis participants

| > 60.000 habitants           |           |                          |           |
|------------------------------|-----------|--------------------------|-----------|
| AMB                          |           | Resta província          |           |
| Municipi                     | Habitants | Municipi                 | Habitants |
| Hospitalet de Llobregat (L') | 269.382   | Terrassa                 | 223.627   |
| Badalona                     | 223.166   | Sabadell                 | 216.520   |
| Sant Cugat del Vallès        | 92.977    | Mataró                   | 129.661   |
| Cornellà de Llobregat        | 89.936    | Manresa                  | 78.245    |
| Rubí                         | 78.591    | Vilanova i la Geltrú     | 67.733    |
| Castelldefels                | 67.460    | Granollers               | 62.419    |
| Viladecans                   | 67.197    |                          |           |
| Prat de Llobregat (El)       | 65.385    |                          |           |
| <60.000 habitants            |           |                          |           |
| AMB                          |           | Resta província          |           |
| Municipi                     | Habitants | Municipi                 | Habitants |
| Gavà                         | 47.057    | Vic                      | 47.630    |
| Sant Feliu de Llobregat      | 45.467    | Igualada                 | 40.742    |
| Ripollet                     | 39.179    | Vilafranca del Penedès   | 40.154    |
| Montcada i Reixac            | 36.803    | Cardedeu                 | 18.424    |
| Sant Joan Despí              | 34.267    | Garriga (La)             | 16.668    |
| Barberà del Vallès           | 33.334    | Arenys de Mar            | 15.941    |
| Sant Andreu de la Barca      | 27.569    | Palau-solità i Plegamans | 14.892    |
| Castellar del Vallès         | 24.488    | Torelló                  | 14.400    |
|                              |           | Llinars del Vallès       | 10.018    |
|                              |           | Sallent                  | 6.735     |

Dades INE 2020

Hi ha un cert equilibri entre els equipaments pròxims a la ciutat de Barcelona i aquells a major distància. Tots els municipis de Barcelona amb més de 60.000 habitants i que no formen part de l'Àrea Metropolitana, participen a aquest Cercle.

### Participen al Cercle de comparació d'espais escènics 2020 (exclosa Barcelona ciutat):

- › **32 municipis, la xifra més alta de participants des del 2016**
- › El 50% dels municipis pertanyen a l'Àrea Metropolitana de Barcelona
- › El 81 % dels municipis de més de 60.000 habitants de la província
- › **El 100 % dels municipis de més de 60.000 habitants de fora de l'Àrea Metropolitana de Barcelona**



## 2. ANÀLISI DELS INDICADORS GLOBALS

El Cercle compara 79 indicadors, calculats a partir de 74 variables.

En aquesta edició del 2020 s'han inclòs **dos nous indicadors** que poguessin reflectir l'activitat duta a terme en el context de confinament i que aglutinessin l'activitat digital i en *streaming* dels municipis. Es tracta del *percentatge de funcions no presencials respecte del total funcions professionals d'iniciativa municipal* i la *mitjana de visualitzacions de les funcions NO presencials de l'espai escènic*. Així, més enllà del seu valor circumstancial en l'edició del 2020, aquests indicadors poden informar del grau de transformació digital de les programacions escèniques municipals.

El conjunt d'indicadors s'ordenen en 4 àmbits i mostren la seva evolució pel període 2015-2020:

### • Encàrrec polític

- En quin grau s'assoleixen els objectius dels espais escènics en termes d'oferta i la seva diversitat

### • Usuari-client

- En quin grau la ciutadania respon a l'oferta, quin impacte quantitatiu n'obtenen les programacions

### • Valors organitzatius – Recursos humans

- Amb quina organització s'assoleixen els objectius

### Economia i Entorn

- Quins recursos ha requerit el servei i a què s'han destinat

El nombre d'indicadors és ampli i divers amb l'objectiu d'analitzar el context dels espais escènics i els municipis des de múltiples perspectives. **S'analitza l'evolució de les mitjanes globals en una sèrie temporal de 6 anys (2015-2020).**

En resum, els indicadors de Cercles de Comparació Intermunicipal dels espais escènics ens donen una visió:

- ▶ del que fan els equipaments, de l'**acció de difusió cultural dels municipis**.
- ▶ dels **resultats i impacte** que tenen entre la ciutadania.
- ▶ dels **recursos** humans i econòmics que han estat necessaris per a fer-ho possible.

Enguany, és especialment rellevant veure quin és el grau de divergència i impacte en les dades del 2020 respecte els anys precedents i la seva tendència.



## 2.1. Encàrrec polític

Els objectius amb els quals s'ordenen i alineen els indicadors d'Encàrrec polític són:

### Encàrrec polític

- Proporcionar una bona oferta d'equipaments
- Oferir una intensa programació municipal d'arts en viu
- Oferir una programació municipal d'arts en viu diversa
- Oferir una programació municipal d'arts en viu per a tots els públics
- Ser un centre de referència de l'oferta d'arts en viu del municipi
- Difondre l'espai escènic a través del web i les xarxes socials
- Oferir una intensa oferta d'actes culturals i socials



L'anàlisi en l'àmbit de l'Encàrrec polític se centra en els indicadors que avaluen la dimensió de l'oferta a la ciutadania dels equipaments, així com la seva diversitat:

- ▶ en termes de **gènere artístic** (teatre, música, dansa i altres).
- ▶ de **tipus de públics** (diferenciant programació general de l'escolar i la familiar).
- ▶ de **tipus de funcions** i utilització dels espais (funcions professionals i altres usos de l'espai).
- ▶ **l'abast de comunicació digital, el volum de seguidors que acumulen les diferents xarxes socials i visites al web dels equipaments.**

En termes d'oferta, el període que s'analitza (2015-2020) permet copsar l'evolució d'anys de trajectòria. Com ja s'havia apuntat en anàlisi anteriors, **fins el 2019 les dades mostren una lenta recuperació després de l'impacte de la crisi financera global** que va tenir conseqüències en forma de retallades en els pressupostos públics. Aquesta tendència relativament positiva **en la recuperació de l'oferta es veu es-troncada per l'aturada de l'activitat en la programació presencial a causa de la COVID-19.**

Per últim, a nivell metodològic, cal esmentar que els indicadors són agregats, mitjanes ponderades dels 32 municipis participants i càlculs relatius (mètriques per habitants, per dimensió temporal, percentatges de distribució...) que permeten fer comparacions.

## Encàrrec polític

2015 2016 2017 2018 2019 2020

### Proporcionar una bona oferta d'equipaments

|  |       |       |       |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Butaques per cada 1.000 habitants  | 10,5  | 11,0  | 10,5  | 10,7  | 11,4  | 11,1  |
| Places ofertades (aforament anual x nombre de funcions) per cada 1.000 habitants | 432,9 | 470,1 | 450,2 | 433,4 | 473,3 | 179,8 |

### Oferir una intensa programació municipal d'arts en viu

|   |      |      |      |      |      |      |
|---|------|------|------|------|------|------|
| Funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic per cada 10.000 habitants   | 11,3 | 11,9 | 11,6 | 11,8 | 13,2 | 6,0  |
| Funcions professionals programació general i familiar d'iniciativa municipal per cada 10.000 habitants  | 7,7  | 7,8  | 7,9  | 8,1  | 9,0  | 4,4  |
| Funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic per espectacle  | 1,4  | 1,4  | 1,3  | 1,4  | 1,4  | 1,3  |
| % de funcions professionals anuals produïdes amb participació de l'espai s/ total funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic | 13,4 | 13,4 | 15,3 | 14,6 | 13,1 | 12,6 |

### Oferir una programació municipal d'arts en viu diversa

|                                      |      |      |      |      |      |      |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| % funcions de teatre s/ total        | 48,9 | 52,0 | 47,9 | 48,2 | 46,3 | 46,1 |
| % funcions de música s/ total        | 35,0 | 31,5 | 32,5 | 33,8 | 33,8 | 30,0 |
| % funcions de dansa s/ total         | 7,9  | 7,4  | 9,1  | 9,1  | 8,9  | 8,8  |
| % funcions d'altres gèneres s/ total | 8,2  | 9,1  | 10,6 | 8,8  | 10,5 | 15,1 |

### Oferir una programació municipal d'arts en viu per a tots els públics

|  |      |      |      |      |      |      |
|--|------|------|------|------|------|------|
| % funcions per al públic general s/ total  | 50,3 | 47,1 | 48,7 | 49,3 | 48,6 | 53,7 |
| % funcions per al públic familiar s/ total | 18,3 | 18,3 | 19,3 | 19,0 | 19,1 | 20,1 |
| % funcions per al públic escolar s/ total  | 31,4 | 34,7 | 32,3 | 31,8 | 32,0 | 26,2 |



## Encàrrec polític

2015 2016 2017 2018 2019 2020

### Ser un centre de referència de l'oferta d'arts en viu del municipi

|  |      |      |      |      |      |      |
|--|------|------|------|------|------|------|
| % de funcions anuals no professionals i d'iniciativa municipal fetes en l'espai escènic s/ total funcions espai escènic                              | 9,8  | 9,5  | 9,3  | 10,1 | 13,0 | 7,0  |
| % de funcions anuals iniciativa de tercers fetes en l'espai escènic s/ total funcions espai escènic  | 31,0 | 30,0 | 31,4 | 31,9 | 30,0 | 23,0 |
| % de funcions professionals anuals d'iniciativa municipal fetes en espais escènics aliens s/ total funcions professionals d'iniciativa municipal     | 9,6  | 10,6 | 11,9 | 12,8 | 11,0 | 16,8 |
| % de funcions professionals anuals d'iniciativa municipal fetes en espais escènics a taquilla s/ total funcions espai escènic d'iniciativa municipal | 11,3 | 13,2 | 12,0 | 10,5 | 10,1 | 8,5  |

### Difondre l'espai escènic a través del web i les xarxes socials

|   |        |        |        |        |        |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| Visites al web per cada 1.000 habitants       | 906,7  | 971,2  | 784,7  | 999,3  | 577,0  |
| Nombre de perfils actius a les xarxes socials | 3,2    | 3,3    | 3,4    | 3,6    | 3,5    |
| Mitjana de seguidors a les xarxes socials     | 1640,0 | 1916,7 | 1985,0 | 1989,2 | 2174,2 |

### Oferir una intensa oferta d'actes culturals i socials

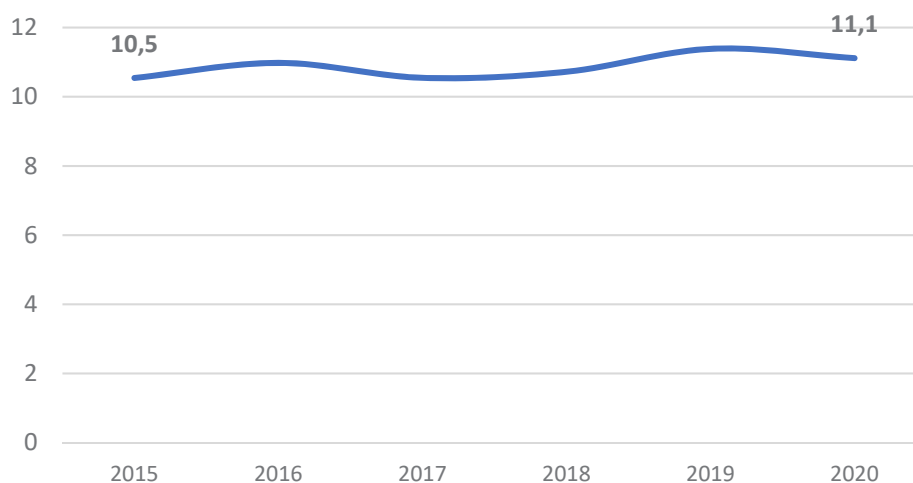
|   |       |       |       |       |       |      |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| Nombre de dies anuals amb funció professional d'iniciativa municipal a l'espai escènic per sala | 35,5  | 33,7  | 36,4  | 35,3  | 36,8  | 16,4 |
| Nombre de dies anuals amb ús per sala   | 146,4 | 155,8 | 162,3 | 162,9 | 177,1 | 81,7 |
| Nº d'Actes realitzats mitjançant lloguer de sala  | 21,1  | 22,0  | 23,4  | 24,9  | 23,3  | 7,1  |
| Nº d'Actes realitzats mitjançant cessió gratuïta  | 22,2  | 22,2  | 26,0  | 29,4  | 23,1  | 7,9  |
| Nº d'Actes d'iniciativa municipal   | 14,2  | 15,2  | 16,6  | 19,1  | 15,1  | 4,8  |

#### 2.1.A. Anàlisi quantitatiu de l'oferta

Les **butaques per cada 1.000 habitants és una dada estructural que ens dona una idea de les dimensions i la capacitat d'aforament del conjunt dels espais escènics participants**. Aquest indicador ens aporta informació sobre la infraestructura i necessita una mirada temporal a llarg termini. D'aquesta manera els canvis de tendència d'aquest indicador només poden venir de la creació de nous espais, d'ampliacions i/o de variacions en els espais participants, o de la desaparició d'algun d'aquests.



## Butaques per cada 1.000 habitants

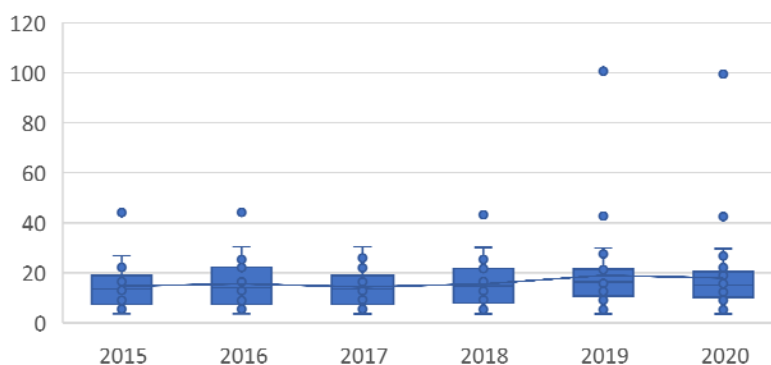


**El 2020, es registra una mitjana de 11,1 butaques per cada 1.000 habitants.** Tanmateix, tal i com es mostra en el gràfic següent<sup>1</sup> aquesta xifra aglutina una gran diversitat entre els municipis participants, que va de 3,4 butaques per cada 1.000 habitants a 99,5 butaques per cada 1.000 habitants. La dimensió de l'espai escènic respecte del volum de població és clau en el resultat d'aquest indicador.



Aquesta diversitat de butaques per habitant disponibles evidencia que **els aforaments disponibles pels municipis no es troben dimensionats a la població de forma similar.**

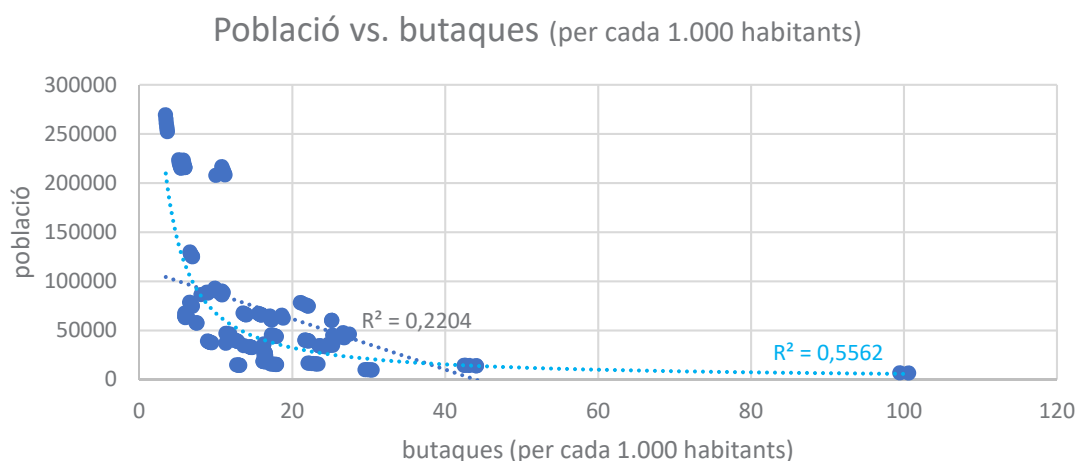
## Butaques (per cada 1.000 habitants)



<sup>1</sup> Utilitzarem gràfics de caixa per representar la dispersió de les dades i donar així informació al respecte de com de significativa és la mitjana respecte al conjunt de la mostra. A aquests gràfics veurem els valors dels 32 municipis representats per punts sobre un eix vertical sobre el qual dibuixem una línia inferior corresponent a la dada mínima; una segona línia en què comença la caixa i que senyala el primer quartil, el valor per sota del qual trobem el 25 % dels punts; una tercera línia dins de la caixa on trobem la mediana, el punt per sota del qual trobaríem el 50 % dels punts; la quarta línia que tanca la caixa corresponent amb el tercer quartil, per sota del qual trobem el 75 % dels punts, la cinquena i darrera línia on trobarem el màxim sempre i quan no hi hagi a les dades algun punt atípic, per sobre de 1.5 vegades el rang interquartil (diferència entre el quartil 3 i el quartil 1) des de la mediana. Per sobre d'aquesta quarta línia trobarem els valors atípics si existeixen. Amb dades de més d'un any sumarem una línia d'evolució de la mediana.



Si comparem els indicadors de població i els de butaques per cada 1.000 habitants observem una correlació<sup>2</sup> negativa (tot i que dèbil). Trobem alguns valors atípics per a algun municipi petit que supera les 100 butaques per cada 1.000 habitants, i valors també divergents per a municipis amb més de 200.000 habitants i amb una relació de butaques per cada 1.000 habitants del rang baix.



El que s'observa és que als municipis més poblats hi ha una major dificultat per disposar d'espais de dimensions proporcionals. I, a l'altre extrem, trobem municipis petits que disposen d'espais superdotats. A més, existeixen altres factors amb incidència sobre aquesta ràtio. Alguns equipaments estableixen una àrea d'influència més enllà del propi municipi, i d'altra banda no tots han estat definits ni construïts a la mateixa època i amb la mateixa disponibilitat de recursos.

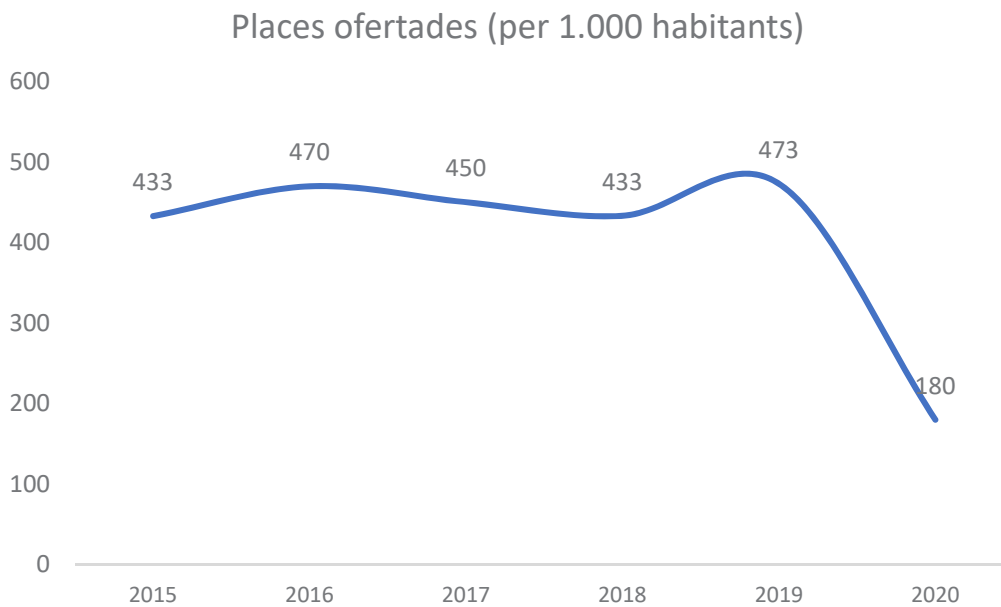


**Bona part de municipis disposen d'una ràtio butaques/habitant intermèdia. Els municipis amb més i menys població presenten desajustos amb espais que no poden mantenir una proporcionalitat.**

**Un indicador clau per analitzar l'impacte de la COVID19 en la dimensió de l'oferta és conèixer les places ofertades per cada 1.000 habitants**, és a dir, l'aforament dels espais escènics pel nombre de funcions que s'hi han ofert durant un any per cada 1.000 habitants.

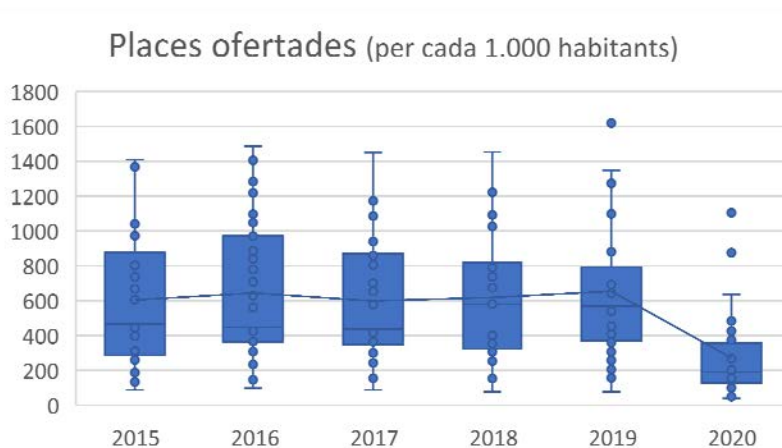
En l'evolució **fins el 2019, de mitjana, podem veure com l'oferta cobreix prop de la meitat de la població**: amb alguns alts i baixos es ronda les 450 places ofertades per cada 1.000 habitants. En canvi, **la davallada del 2020, amb una mitjana de 180 places ofertades per a cada 1.000 habitants, suposa una reducció de més del 62%** respecte les dades del 2019. Aquesta reducció té l'origen tant en el menor nombre de funcions a causa de la parada de l'activitat escènica durant els confinaments, com en les restriccions d'aforament durant la reobertura de l'activitat.

<sup>2</sup> A aquest i els altres gràfics de correlació utilitzem les dades de tots els anys i de tots els participants. D'aquesta manera el fet de disposar d'un volum més gran de dades ens permet determinar o refutar les possibles correlacions.



### L'impacte de la COVID19 suposa una reducció de més de la meitat de les places ofertades per cada 1.000 habitants.

Si analitzem amb detall què ha passat a cada un dels municipis existeix una certa diversitat, sobretot, en el període previ a la pandèmia, amb una situació normalitzada de l'oferta. **En l'evolució fins el 2019, hi ha municipis de grans dimensions amb una oferta limitada, i d'altres grans i petits amb un gran volum d'oferta per habitant.** Però, en canvi, el 2020 el conjunt de valors són molt més homogenis i apareixen només alguns municipis divergents amb una sobre oferta de places. Així, **es podria considerar que en el context restrictiu de la pandèmia s'ha tendit a igualar l'escassetat d'oferta escènica pel conjunt de municipis.**



## Places ofertades

**180** mitjana places ofertades per cada 1.000 hab.

↓ -62 % vs. 2019

38,2 mínim

1.104,7 màxim

**La COVID 19 ha condicionat una oferta escènica restringida: el nombre de places ofertades per cada 1.000 habitants és més baixa que mai i més similar que mai entre la majoria dels municipis. En el futur s'espera recuperar la diversitat d'anys precedents i un major volum.**

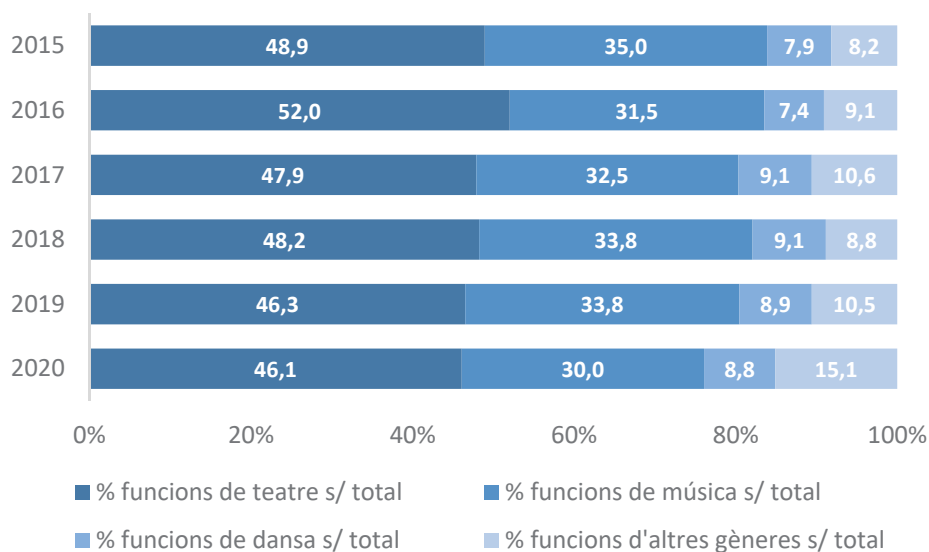
### 2.1.B. Anàlisi de la diversitat de l'oferta

Ara analitzem quin ha estat l'impacte de la pandèmia en l'oferta en funció del gènere programat. En termes globals, no hi ha canvis substancials en l'evolució i **es manté el predomini del teatre i la música**.

Tanmateix, **la música ha patit una reducció de l'11% (de 33,8 % a 30,0 %) respecte el 2019 i registra el percentatge més baix en la sèrie històrica analitzada**. En canvi, altres gèneres escènics (15% el 2020) que ja mostraven una tendència creixent presenten del seu millor registre de tot el període. Aquestes dades es podrien entendre en el sentit que, en alguns casos, es van prioritzar alguns gèneres escènics que facilitaven un millor control de les normes COVID19 de mínima interacció.



% funcions en funció del gènere



## Diversitat de l'oferta per gènere

**46,1%** funcions de teatre

→ 0 % vs. 2019

**30 %** funcions de música

↓ -11,2 % vs. 2019

**15,1 %** funcions d'altres gèneres

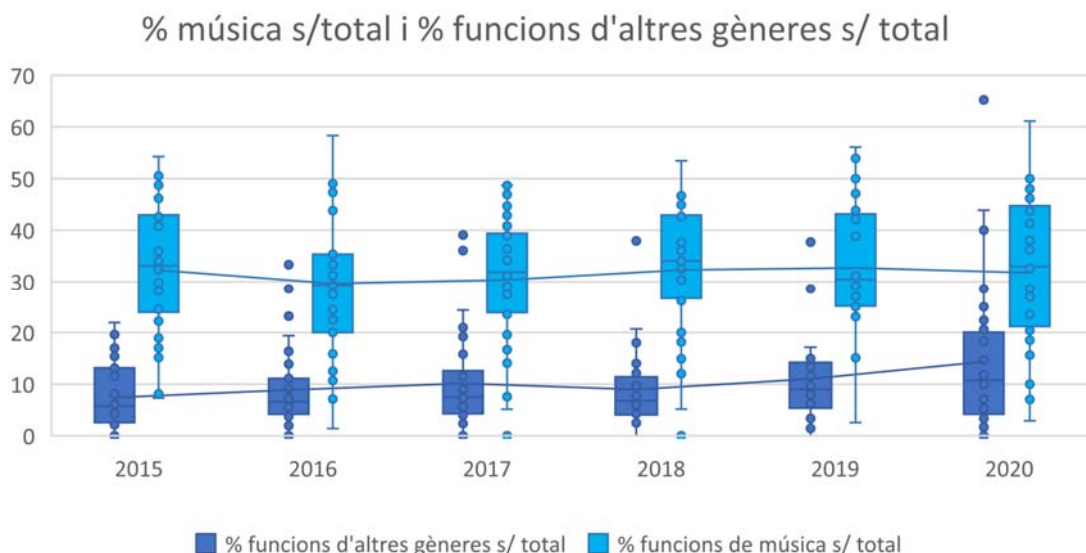
↑ 43,8 % vs. 2019

**8,8%** funcions de dansa





→ 0 % vs. 2019



En el gràfic de caixes per analitzar la dispersió de valors analitzem l'evolució de la música i d'altres gèneres escènics. Ambdós gèneres compten el 2020 amb una gran dispersió de dades que reflecteixen una diversitat de situacions. Tanmateix, **la tendència per a la música és que el 2020 la majoria de municipis en van programar menys que els anys anteriors.**



De fet, si calculem la mitjana a partir de la variable del nombre de funcions **cau per a tots els gèneres per sobre del 50%**, i ho fa menys en d'altres gèneres escènics ja que en volum sempre ha comptat amb un rang inferior de funcions. **De mitjana s'han programat 19 funcions de teatre el 2020, un 56% menys** que el 2019. En el **cas de la música s'han programat 13 funcions de mitjana i la caiguda és del 60,5%**.

| mitjana de funcions 2020 |           | vs.2019 | 2015-2020   |
|--------------------------|-----------|---------|---|
| teatre                   | <b>18</b> | -58,17% |  |
| música                   | <b>12</b> | -63,22% |  |
| dansa                    | <b>4</b>  | -56,89% |  |
| altres gèneres escènics  | <b>6</b>  | -38,43% |  |

**El 2020 tots els gèneres redueixen dràsticament les funcions. La música és el gènere amb una davallada més aguda, amb una diferència negativa de funcions per sobre el 60% respecte l'any anterior**

**Altres gèneres escènics guanyen presència en una programació amb menys funcions totals**

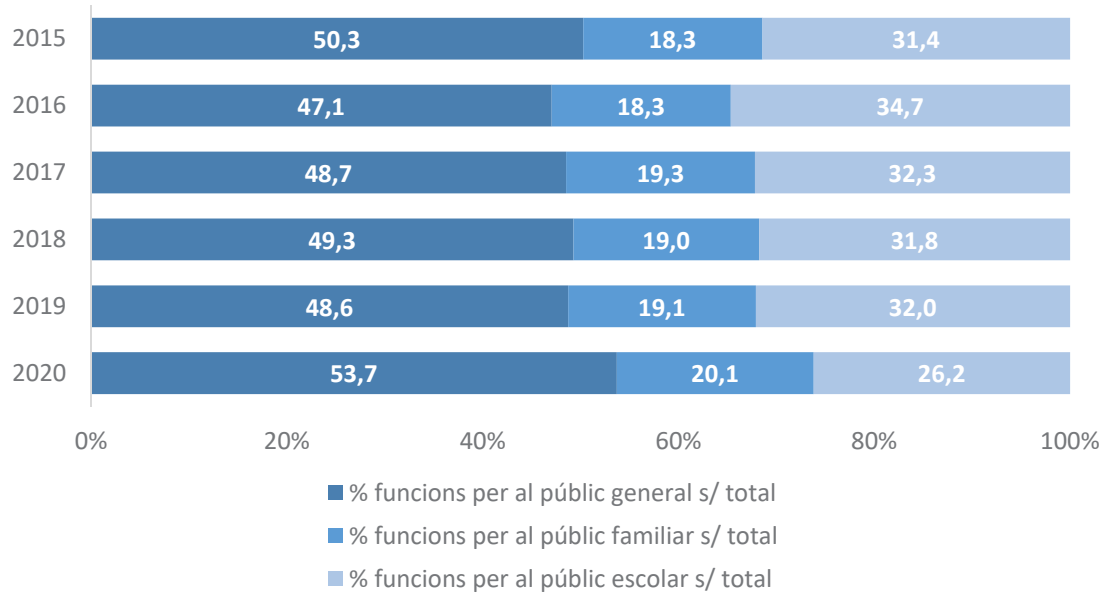


S'analitza ara l'oferta des del punt de vista dels públics. En primer lloc, se segmenten els **públics en funció si són escolars o no. I en segon lloc, en el segment de públic de no escolars diferenciem entre programació general i programació familiar.**

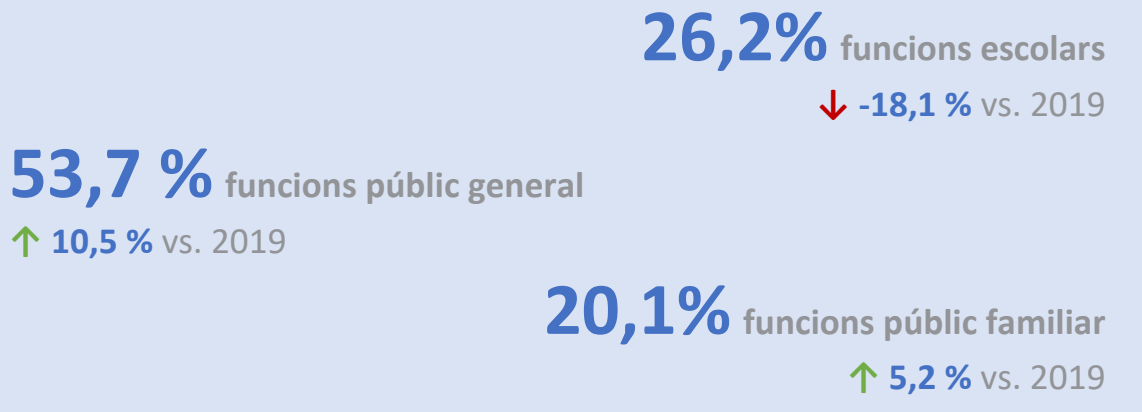
El tret diferencial que més hem destacat al llarg d'aquests anys de recollida de dades és la consolidació de la programació escolar en el seu percentatge de funcions. Fins **el 2019, de mitjana, un terç de les funcions es dedicaven a les escoles**, però **la irrupció de la pandèmia redueix la programació escolar en major mesura que la resta. El 2020 la programació escolar té molta menys presència en els espais escènics**, representa al voltant del 26% de tota la programació.

Així, a nivell d'estructura, la menor presència de la programació escolar repercuteix en majors percentatges en la programació general (54%) i en la programació familiar (20%).

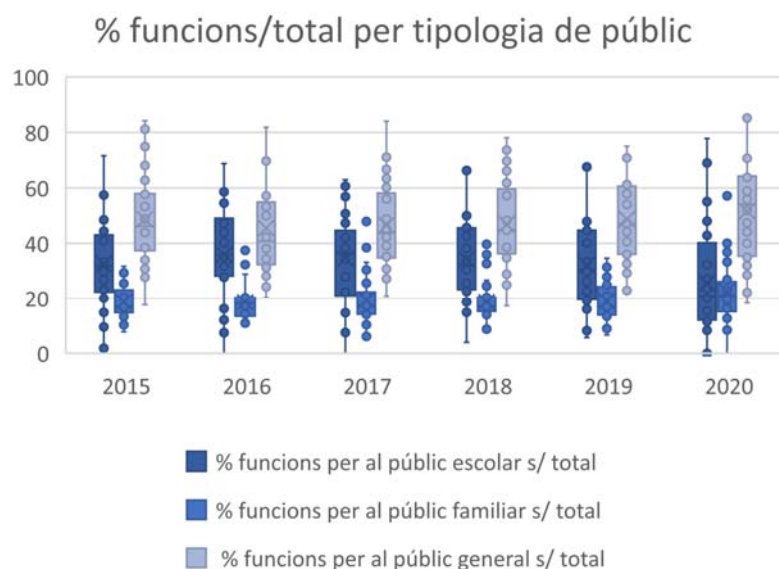
### % funcions en funció del tipus de públic



### Diversitat de l'oferta per tipus de públics a qui s'adreça



Una vegada més, cal tenir en compte que l'anàlisi de **les mitjanes de l'oferta en funció al públic amaga realitats municipals molt diverses**. Trobem equipaments sense gairebé programació escolar registrada durant tots els anys i equipaments on és la programació majoritària. De la mateixa manera, les programacions general i familiar presenten realitats municipals diverses al llarg del temps. **El que observem, pel 2020, és un rang més ampli de divergències** (la llargada dels caixetins és més acusada que altres anys). **Això significa que cada context, cada espai escènic i cada municipi amb unes característiques i unes condicions determinades enfront la pandèmia han determinat l'oferta escènica.**



**La davallada s'ha donat en el conjunt de l'oferta segons tipologia de públic, però ha estat la programació escolar aquella que n'ha sortit més afectada**

| mitjana de funcions 2020 |           | vs.2019 | 2015-2020 |
|--------------------------|-----------|---------|-----------|
| públic en general        | <b>23</b> | -50,85% |           |
| públic escolar           | <b>11</b> | -63,61% |           |
| públic familiar          | <b>8</b>  | -53,22% |           |

De nou, si realitzem una mitjana sobre la variable del nombre de funcions de tots els municipis, **veiem una forta davallada de l'oferta per a tot tipus de públic, en tots els casos amb una reducció de més de la meitat de funcions respecte el 2019. Tanmateix és la programació escolar la que més es veu afectada amb una mitjana d'onze funcions el 2020 i una davallada del 64%**. Segurament, molts recintes escènics no han pogut mantenir la programació escolar respectant els aforaments restringits i els grups bombolla requerits pel Departament d'Ensenyament i el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya. D'altra banda, moltes escoles han reduït el nombre d'activitats fora del centre durant la pandèmia.

### 2.1.C. Anàlisi de l'oferta no presencial

**Una de les novetats dels Cercles de Comparació Intermunicipal dels Espais Escènics ha estat incloure indicadors que permetessin mesurar l'activitat escènica no presencial.** Com a reacció al confinament domiciliari, durant la primavera del 2020, moltes institucions culturals, i també els teatres municipals, van tenir la **necessitat de continuar connectant amb el seu públic**. En la majoria de casos l'oferta no presencial fou una simple reacció que va tenir tot el sentit del món durant les setmanes en què tot estava tancat. En alguns casos, però, aquest tipus d'iniciativa han suposat un test per repensar la **transformació digital** de les programacions escèniques.

És destacable que, de mitjana, les funcions no presencials han suposat el 10% del total de funcions professionals de la programació. Segurament, aquesta és una xifra que els propers anys tendirà a la baixa i esdevindrà més residual. Com hem dit, **l'oferta no presencial va respondre, en primer terme, a la voluntat de connectar amb el públic** durant els confinaments. En segon terme, es va voler donar la possibilitat als artistes i creadors de treballar malgrat els recintes escènics estiguessin tancats. En última instància, l'oferta digital no presencial ha suposat, en algun cas, una aposta per una transformació digital de part de la programació.

#### Funcions no presencials

**10%** de funcions no presencials s/ total funcions professionals

**142** funcions no presencials totals (suma municipis participants)

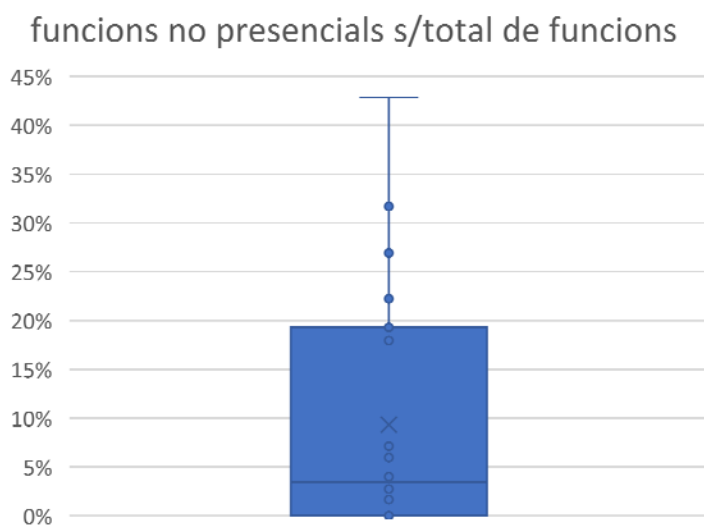
0 mínim

32 màxim

**142 funcions totals no presencials entre tots els municipis que van suposar el 10% del total la programació escènica als municipis el 2020. Caldrà seguir-ne l'evolució per veure si aquesta oferta es consolida o esdevé residual, per si suposa l'inici d'una certa transformació digital, o fou tan sols una reacció a la no presencialitat a causa de la COVID19.**



Si en fixem en com s'ha distribuït el percentatge de funcions no presencials s/ total de funcions entre els municipis participants, veurem de nou una **gran diversitat**. Alguns municipis no van optar per aquest tipus d'oferta, d'altres ho van fer de forma testimonial amb rangs que no arriben al 10% i el màxim arriba al 43% de l'oferta. Quant al volum real es van realitzar **142 funcions no presencials entre tots els municipis**. El municipi amb més funcions en va programar 32.





### 2.1.D. Anàlisi de la comunicació digital

Amb dades des del 2016, 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**.

En l'evolució al llarg d'aquests anys, s'observa un creixement inicial amb una posterior estabilització<sup>3</sup>.

D'alguna manera l'analítica digital a partir de les dades que ofereixen les pròpies plataformes és cada cop més habitual, tanmateix alguns espais escènics no disposen d'aquest tipus de dades, o bé aquesta informació resta centralitzada per part de l'ajuntament perquè s'usen webs i perfils de caràcter corporatiu.

**L'evolució en seguidors en xarxes socials és creixent al llarg dels anys, tot i que el 2018 i el 2019 hi ha una certa estabilització. Però el 2020 suposa un augment destacable amb un creixement de més del 9% respecte del 2019.** Podem trobar l'explicació d'aquest creixement en l'impacte de la COVID-19, la majoria d'espais escènics es van bolcar a les xarxes socials com a canal de comunicació i interacció amb el públic, publicant amb més freqüència i amb continguts de qualitat com vídeos i imatges. Aquesta circumstància, unida a una major concentració i auge de les plataformes de xarxes socials, ha afavorit el creixement de seguidors.

Contràriament, **les visites al web trenquen la tendència creixent del 2019 i se situen en el punt més baix de la sèrie de dades (577 visites per cada 1.000 habitants), amb una davalla del 42% respecte l'any anterior.** Aquesta davallada es podria explicar, en bona part, perquè els espais escènics sobretot van concentrar la comunicació i els continguts streaming a les xarxes i altres plataformes, i la web no va suposar un node central d'aquests continguts. D'altra banda, cal tenir en compte que el volum total de vendes, també online, ha estat molt inferior el 2020, aquesta circumstància incideix en les visites web ja que la compra d'entrades és un dels principals motius del trànsit web.



<sup>3</sup> D'altra banda, cal tenir en compte que no estan reportades pel 100% dels equipaments. Tant el 2018 com el 2019 només 22 equipaments van facilitar dades de visites al web, i el 2020 ho han fet 23 que suposen una mica més del 70% dels municipis participants. Pel que fa a les dades de xarxes es disposen dades de 30 equipaments.

Els seguidors de xarxes socials han crescut més d'un 9%. Es pot explicar per una major publicació de continguts a través de la plataformes i per l'augment del consum online com a conseqüència de la COVID19

En canvi, les vistes web davallen un 42%. Podem considerar que el menor volum de compra d'entrades online per una menor oferta ha influït en el descens

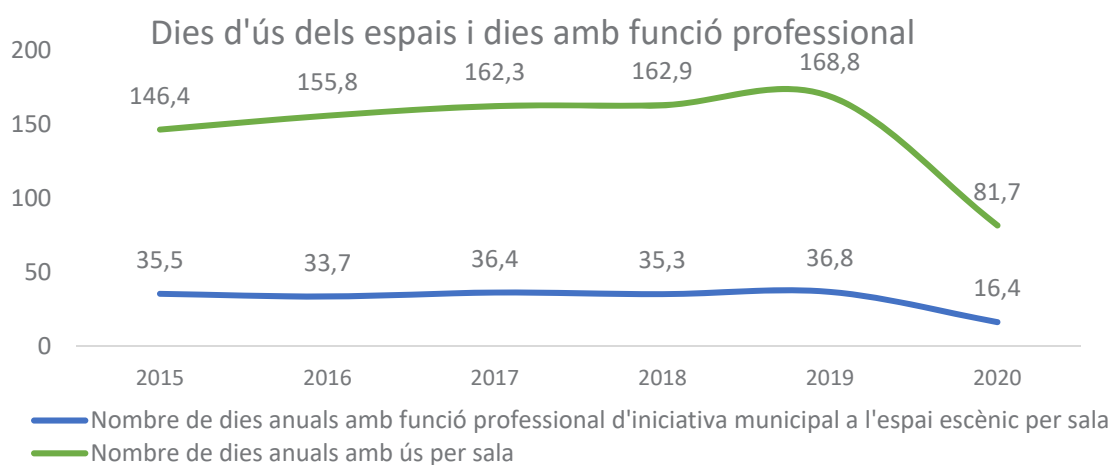
### 2.1.E. Anàlisi d'ús dels espais

El QRI d'Espais escènics compta amb indicadors com el **total de dies que s'utilitza la sala** per a alguna activitat, així com el **nombre d'actes** que es duen a terme per poder avaluar en quin grau els equipaments van més enllà de la programació professional. **Els darrers anys aquests indicadors ens mostraven un ús intensiu dels espais escènics, amb un ampli accés a la ciutadania.** I és que més enllà de les programacions, **els equipaments són referents comunitaris on es desenvolupen pràcticament tot tipus d'activitats** al servei de les entitats i de la ciutadania en general.

La mateixa davallada que ja s'ha analitzat en el conjunt de l'oferta de programació escènica queda reflectida en els dies d'ús dels equipaments. Tant si és programació professional com si es tracta d'altres usos, com cessions i lloguers, la caiguda és de més de la meitat de dies d'ús respecte 2019. Cal tenir en compte que la ciutadania, en general, i aquella que participa de la vida cultural de manera organitzada, com les entitats municipals, han vist molt limitada la seva capacitat d'actuació, tant per les restriccions públiques com per una menor implicació personal per la baixada de les interaccions socials.



La intensitat d'usos dels espais escènics s'ha reduït a més de la meitat. Les cessions i els lloguers han baixat a causa de les restriccions i la menor interactivitat social provocada per la COVID19. S'espera recuperar els valors d'anys anteriors a mesura que la normalitat s'imposi.



### Dies anuals amb ús de sala

**82** ús per sala

↓ 53,9% vs. 2019

**16** funció professional

↓ 55,4% vs. 2019

### Actes anuals realitzats mitjançant:

**7** lloguer de sala

↓ 69,4% vs. 2019

**8** cessió gratuïta

↓ 65,9% vs. 2019

## 2.2. Usuari/client

Els objectius amb els que s'ordenen i alineen els indicadors d'Usuari/client són:

### Usuari/client

- Fomentar l'assistència als espais escènics municipals
- Fomentar l'accés i la participació dels usuaris
- Fomentar l'assistència a tot tipus d'espectacle
- Fomentar l'assistència de tot tipus de públic
- Fomentar l'accés a la programació no presencial dels espais escènics



En l'anàlisi de la **demanda** s'avalua l'impacte que ha tingut la COVID19 a partir de les dades **d'assistències i nombre d'entrades**. Aquest conjunt d'indicadors ens permeten tenir una radiografia de l'**impacte més directe i evident de les programacions escèniques municipals envers la ciutadania**.

D'altra banda, **com a novetat enguany també es compten amb les dades de visualitzacions de l'activitat que s'ha dut a terme a través de *streaming* i plataformes digitals**. De nou, no podem conèixer el nombre de persones que visualitzen, però aquesta dada és especialment rellevant per a poder avaluar quin nivell d'acceptació ha tingut aquest tipus d'oferta, encara que s'hagi donat de manera circumstancial a causa de la COVID19.

## Usuari / Client

2015 2016 2017 2018 2019 2020

### Fomentar l'assistència als espais escènics municipals

|  |       |       |       |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Assistents per cada 1.000 habitants                                | 307,7 | 332,6 | 320,9 | 327,5 | 359,9 | 128,1 |
| Assistents Programació General i Familiar per cada 1.000 habitants | 220,8 | 234,0 | 226,7 | 235,6 | 262,0 | 97,6  |
| % d'assistents sobre aforament                                     | 71,1  | 70,8  | 71,3  | 75,6  | 76,0  | 71,3  |
| % entrades venudes sobre assistents (teatre general i familiar)    | 87,7  | 87,8  | 87,0  | 85,8  | 85,7  | 88,0  |

### Fomentar l'accés i la participació dels usuaris

|  |      |      |      |      |      |      |
|--|------|------|------|------|------|------|
| % entrades venudes amb servei no presencial de venda d'entrades (s/ total) | 42,0 | 46,1 | 51,1 | 57,0 | 59,4 | 66,8 |
| % entrades venudes amb descompte (excloent abonaments) (s/ total)          | 33,7 | 34,2 | 36,8 | 37,5 | 37,4 | 35,9 |
| % d'entrades venudes per abonament (s/ total)                              | 15,4 | 15,3 | 17,0 | 17,9 | 17,8 | 17,4 |

### Fomentar l'assistència a tot tipus d'espectacle

|   |      |      |      |      |      |      |
|---|------|------|------|------|------|------|
| % d'assistents a funcions de teatre s/ total        | 49,1 | 48,3 | 46,5 | 47,6 | 44,1 | 48,5 |
| % d'assistents a funcions de música s/ total        | 37,6 | 37,4 | 37,5 | 36,3 | 40,9 | 32,5 |
| % d'assistents a funcions de dansa s/ total         | 6,6  | 7,1  | 8,0  | 8,7  | 7,9  | 8,1  |
| % d'assistents a funcions d'altres gèneres s/ total | 6,8  | 7,2  | 8,0  | 7,3  | 7,1  | 10,5 |

### Fomentar l'assistència de tot tipus de públic

|   |      |      |      |      |      |      |
|---|------|------|------|------|------|------|
| % d'assistents a funcions per al públic general s/ total  | 53,2 | 52,4 | 53,4 | 54,1 | 54,2 | 59,3 |
| % d'assistents a funcions per al públic familiar s/ total | 18,5 | 18,0 | 17,3 | 17,9 | 18,6 | 16,9 |
| % d'assistents a funcions per al públic escolar s/ total  | 28,2 | 29,7 | 29,3 | 28,1 | 27,2 | 23,5 |

### Fomentar l'accés a la programació no presencial dels espais escènics

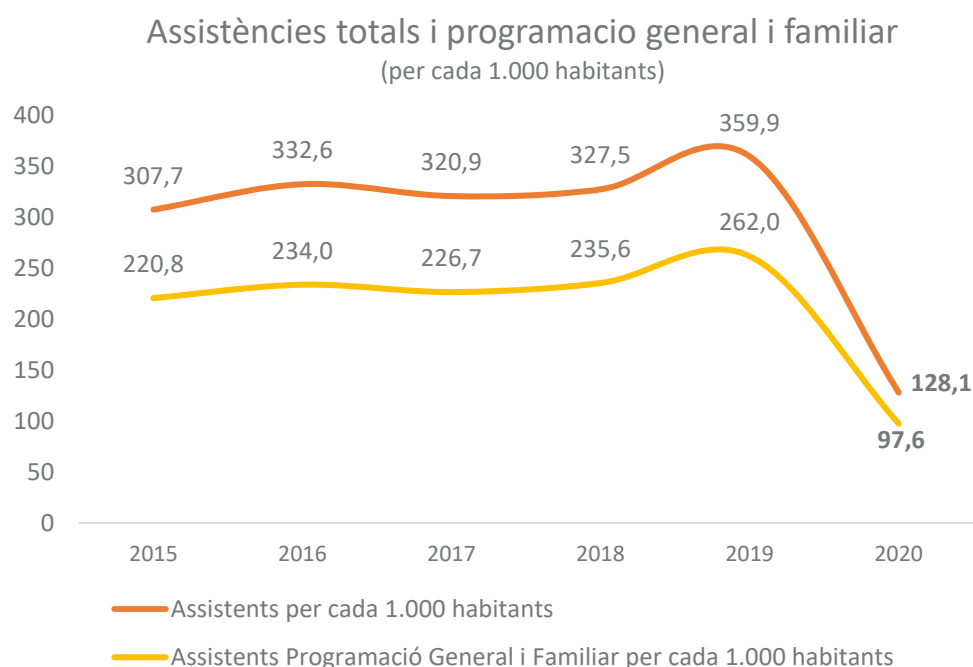
|   |  |  |  |  |  |       |
|---|--|--|--|--|--|-------|
| % de funcions no presencials s/ total funcions professionals d'iniciativa municipal |  |  |  |  |  | 10,0  |
| Mitjana de visualitzacions de les funcions no presencials de l'espai escènic        |  |  |  |  |  | 452,9 |



## 2.2.A. Anàlisi d'assistències i ocupació

Després d'una dinàmica creixent els darrers dos anys (2018 i 2019), **el 2020 la mitjana d'assistències per cada 1.000 habitants se situa en 128 assistències. Existeix un impacte en la demanda calcat al de l'oferta amb una caiguda de les assistències de gairebé el 65% respecte el 2019.** La caiguda de l'assistència a la programació professional general i familiar també queda per sobre del 60%, amb 98 assistències per a cada 1.000 habitants.

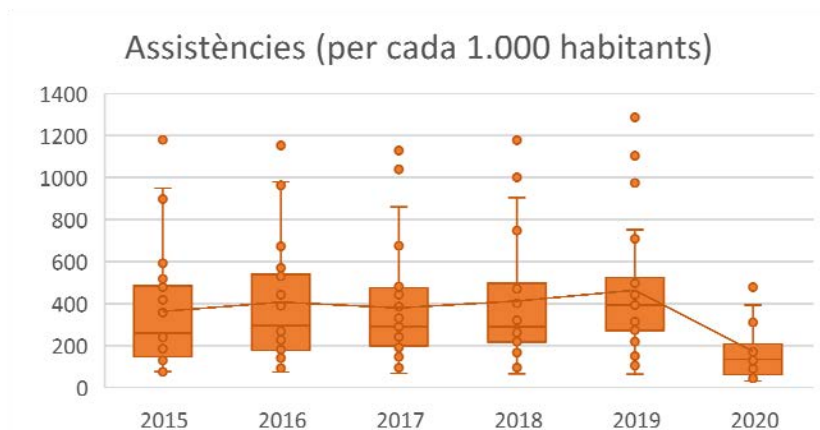
**Per l'impacte de la pandèmia la mitjana d'assistències ha caigut gairebé un 65%. La reducció de l'oferta amb l'aturada d'activitat i les restriccions d'aforament han significat menys assistències**



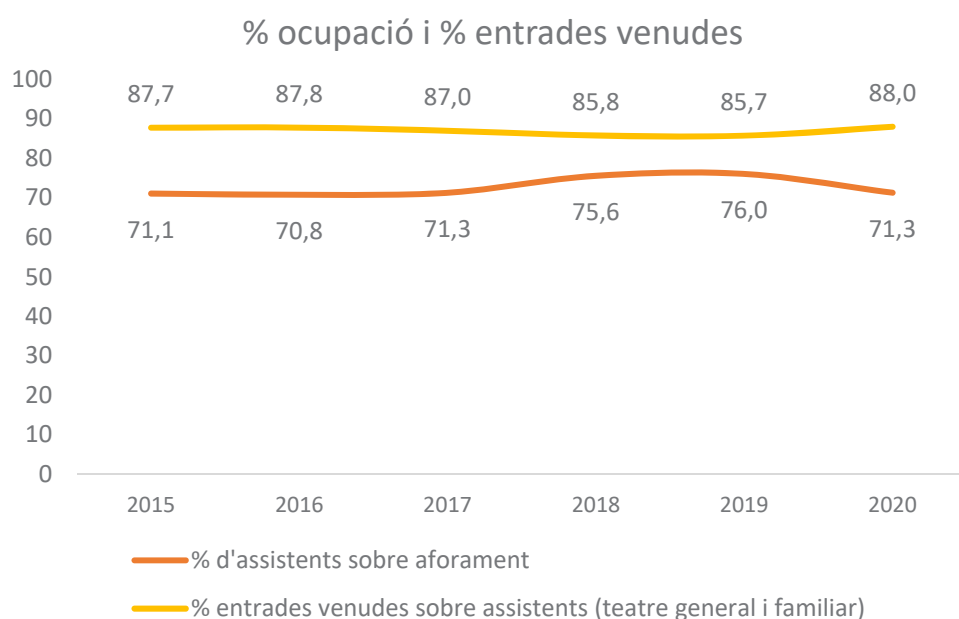
En l'anàlisi de dispersió trobem de nou la mateixa imatge que s'ha vist en l'oferta. **Fins el 2019 la dispersió de les diferents assistències dels municipis participants era molt elevada:** alguns municipis amb poc més de 60 assistències, en canvi d'altres amb més de 1.200, i prop de la meitat d'equipaments se situen entre les 300 i 600 assistències per cada 1.000 habitants<sup>4</sup>.

En canvi, **el 2020 es redueix aquesta dispersió perquè les assistències cauen arreu,** la majoria de municipis se situa per sota de 180 assistències per cada 1.000 habitants, tan sols amb dos registres atípics, per sobre de les 380 assistències.

<sup>4</sup> Aquesta dispersió que es dona fins el 2019 és lògica en el sentit ja analitzat en l'oferta que es dona amb una gran diversitat entre municipis, influïda pel total de població; per la situació geogràfica; per les condicions estructurals dels propis equipaments; i per la missió que orienta l'espai.



**En canvi, en termes d'ocupació i de percentatge d'entrades venudes les xifres globals s'han mantingut estables sense que es registri una caiguda tan significativa respecte el 2019.** Aquesta circumstància pot trobar una explicació en què l'oferta existent, amb totes les restriccions, s'ha adequat a una demanda suficient per a satisfer-la.



L'ocupació<sup>5</sup> (% d'assistents sobre aforament), per exemple, **tot i una baixada de 6,3% respecte el 2019 es manté en un rang similar al d'altres anys, superior al 70 %**. Fins i tot, **el percentatge d'entrades venudes sobre el total d'assistents puja lleugerament**, ja que en aquest context d'oferta restringida, els espais escènics han reduït les invitacions o els espectacles oberts, la majoria d'assistències passaven per un sistema de tiqueting i la majoria han estat de pagament.

<sup>5</sup> Les variables recollides des de Cercles han tingut en compte els diferents aforaments permesos durant la temporada.

Els indicadors d'ocupació i de percentatge d'entrades venudes s'han mantingut estables sense que es registri una caiguda tan significativa respecte el 2019. Aquesta circumstància es deu al fet que l'oferta existent amb totes les restriccions s'ha adequat a una demanda suficient per a satisfer-la

#### Assistències

**128** assistències per 1.000 habitants

↓ 64,4 % vs. 2019

**97,6** a la programació general i familiar

↓ 62,7 % vs. 2019

#### Ocupació i entrades venudes

**71,3 %** ocupació mitjana

↓ 6,3 % vs. 2019

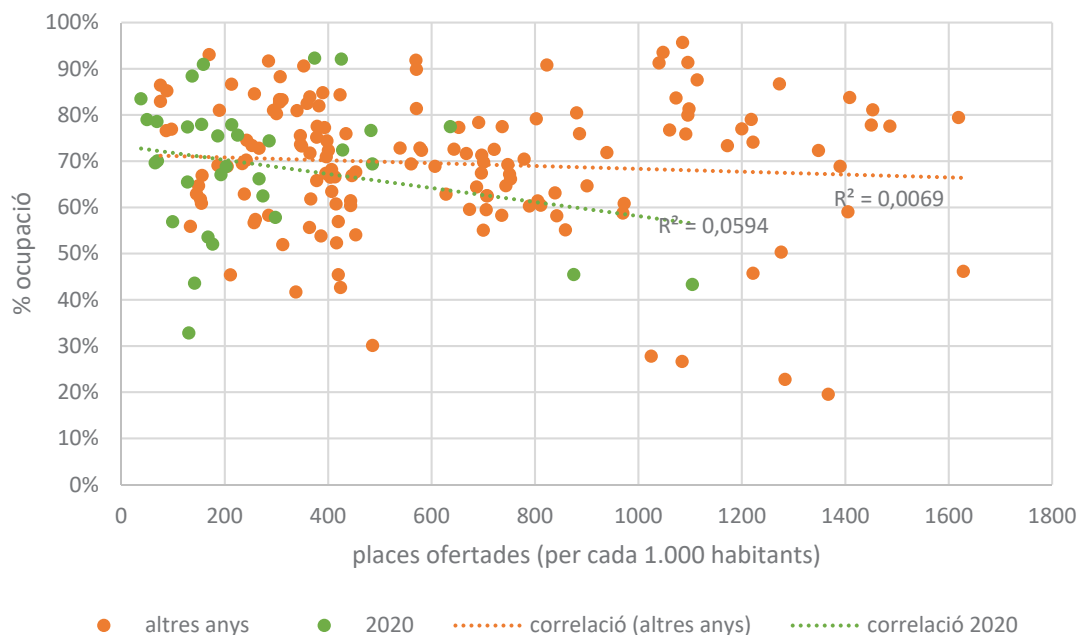
**88,0 %** entrades venudes

↑ 2,7 % vs. 2019



**Fins el 2019, és a dir en un estadi de l'oferta i la demanda normalitzat, no s'observava una correlació significativa entre oferta i percentatge d'assistència.** És a dir, un increment del nombre de butaques ofertades no suposava augmentar el percentatge d'ocupació, ni tampoc a la inversa. **El 2020, es manté aquesta manca de relació tot i el canvi substantiu a l'oferta.**

% ocupació vs. places ofertades (per 1.000 hab.)



## 2.2.B. Anàlisi de modalitats de compra

Pel que fa a les modalitat de compra, el més destacable és **l'increment del percentatge d'entrades venudes online**, de forma no presencial. La venda *online* seguia una tendència positiva però amb cert estancament els darrers anys, en canvi **el creixement entre 2019 i 2020 és del 12,5% i suposa l'increment més pronunciat de tots els anys analitzats.**

La compra *online* és una modalitat que cada cop s'està imposant amb més força i segurament la COVID19 ha provocat un canvi d'hàbits en alguns dels clients que abans utilitzaven la taquilla. Cal tenir present que sempre hi haurà un percentatge d'entrades que es vendrà de forma presencial per diferents motius, però **l'increment del 2020 hauria de tendir a consolidar-se en el futur.**

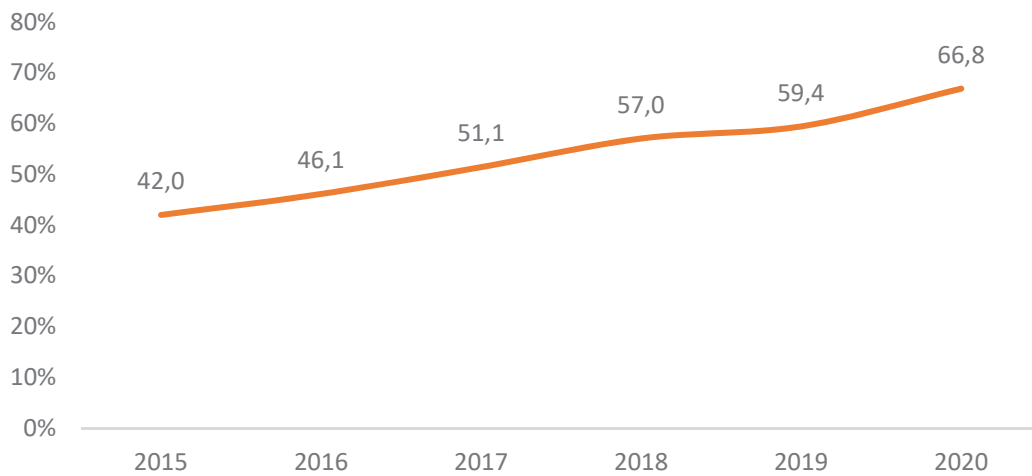
D'altra banda, per als recintes escènics la venda online comporta un clar avantatge a l'hora d'obtenir un millor coneixement dels seus públics a partir de l'anàlisi de dades. En un sistema presencial l'esforç per obtenir certes dades és més alt.

**La compra online d'entrades creix amb força, amb un 12,5% més que el 2019, que suposa l'increment més pronunciat de tots els anys analitzats.**

**A diferència d'altres indicadors del 2020, molt probablement aquesta xifra tendirà a consolidar-se en els propers anys**



### % venda no presencial s/ total d'entrades venudes



#### Modalitat de compra

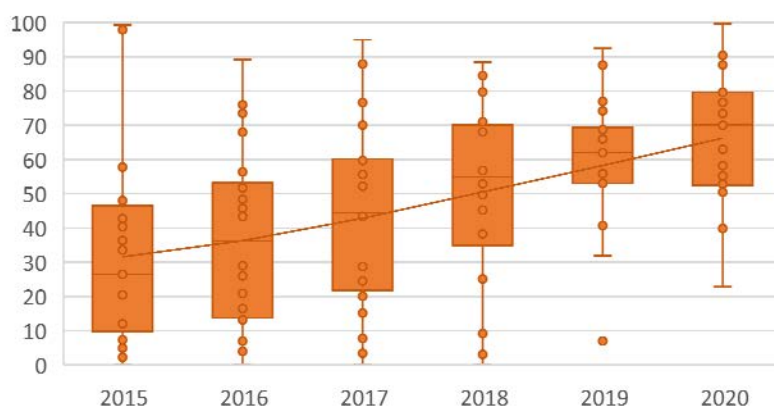
**67 %** venda no presencial

↑ 12,5 % vs. 2019

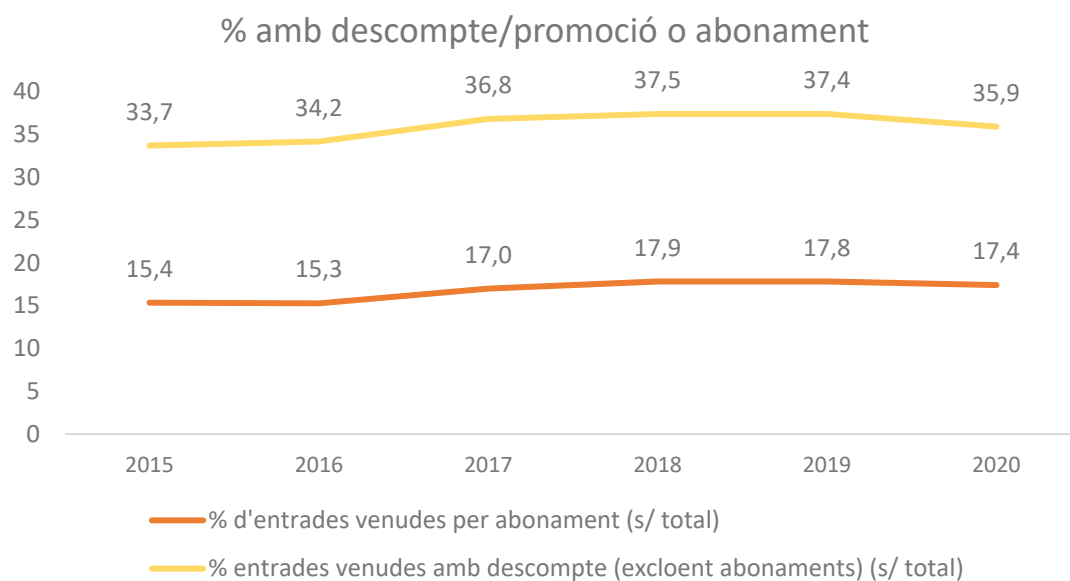


Per segon any consecutiu tots els municipis analitzats han ofert el servei *online* de venda d'entrades. Aquest gràfic ens permet veure com **la consolidació de l'augment del percentatge de vendes no presencials** és cada cop més homogeni. **Tot i que el 2019 hi va haver una menor dispersió, el 2020 els municipis tendeixen a augmentar el percentatge de vendes *online* en la majoria de casos.**

### % vendes no presencials



De nou, **no s'aprecia una caiguda significativa a nivell percentual de les entrades venudes mitjançant abonaments i descomptes: el seu pes sobre el total de les entrades es manté.**



#### Formes de compra i polítiques de preus

|  |   |
|--|---|
| <p><b>17,4 %</b> venda abonaments<br/>↓ -2,39 % vs. 2019</p> | <p><b>35,9 %</b> venda descomptes<br/>↓ -3,9 % vs. 2019</p> |
|--|---|

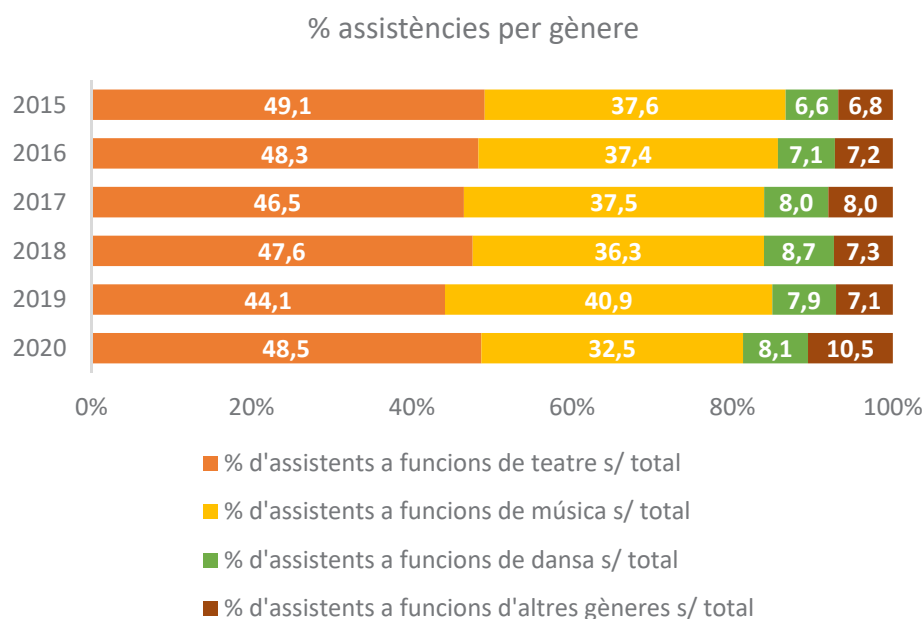
**Tanmateix, el seu volum real ha caigut respecte del 2019 en la mateixa proporció que ho han fet les assistències: entre el 60 i el 65%.**

| mitjana d'entrades venudes 2020 |       | vs.2019 | 2015-2020 |
|---------------------------------|-------|---------|-----------|
| descompte exclouent abonaments  | 2.110 | -64,95% |           |
| venudes per abonament           | 1.056 | -63,46% |           |

**L'impacte de la COVID19 sobre els abonats s'ha donat en la mateixa mesura que en el conjunt de l'oferta i la demanda (més d'un 60%).  
Caldrà observar si els abonats, aquells més fidels i pròxims als projectes, recuperen els nivells anteriors i amb quina velocitat es produeix**

## 2.2.C. Anàlisi d'ocupacions per gèneres i públics de la programació

Tal com és esperable, hi ha una **correspondència entre l'estructura de l'oferta per gèneres i l'estructura de les assistències per gèneres**. D'aquesta manera, al llarg de tots els anys es veu certa estabilitat amb un **predomini del teatre i de la música**. Tanmateix si s'analitza amb detall el que ha passat el 2020, de nou, **s'observa una disminució del percentatge d'assistències en música a favor del teatre, la dansa i d'altres gèneres**. La caiguda del percentatge d'assistències en música és d'un 20%. És destacable que el percentatge d'assistències a altres gèneres augmenta fins representar el 10,5% de les assistències totals de mitjana, per sobre del de la dansa.



### Assistències per gènere de la programació

**48,5 %** assistències a teatre

↑ 9,9 % vs. 2019

**32,5 %** assistències a música

↓ -20,3 % vs. 2019

**8,1 %** assistències a dansa

↑ 1,8 % vs. 2019

**10,5 %** assistències a d'altres gèneres

↑ 48,5 % vs. 2019

De totes maneres, l'estructura del percentatge de les assistències no ens dona informació concreta de quin ha estat l'impacte sobre les assistències. **De nou, ens fixem en la diferència entre la mitjana d'assistències per municipi del 2019 amb el 2020 veiem que la incidència és d'una caiguda del per sobre el 60% en cas del teatre i la dansa, i una caiguda de més del 70% de la mitjana d'assistències en el cas de la música.**

| mitjana d'assistències 2020 |       | vs.2019 | 2015-2020 |
|-----------------------------|-------|---------|-----------|
| teatre                      | 4.363 | -61,66% |           |
| música                      | 2.928 | -72,22% |           |
| dansa                       | 727   | -64,48% |           |
| altres gèneres escènics     | 948   | -48,21% |           |

**Tots els gèneres pateixen davallades en les assistències, tot i que la música ho fa de forma més pronunciada que la resta**

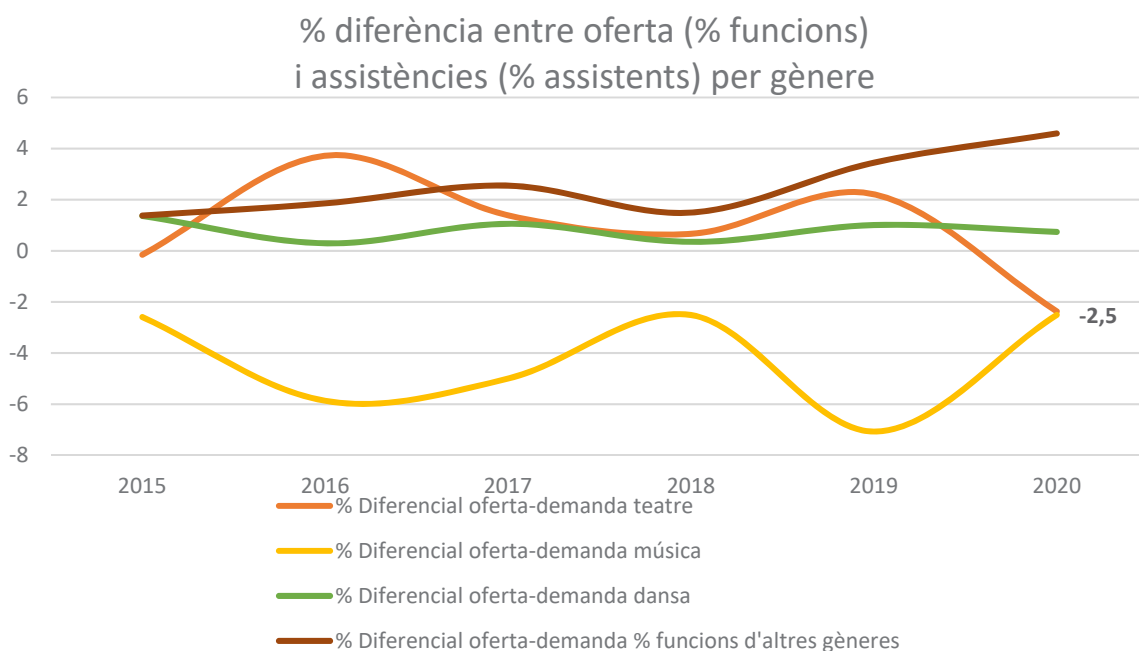


Al llarg dels darrers dos anys hem analitzat també **quin és l'equilibri entre oferta i demanda** en les programacions<sup>6</sup> de manera que es pot observar quina és la tensió de la demanda<sup>7</sup> per a cada gènere. En **els anys precedents veïem com en el cas del teatre, la dansa i altres gèneres escènics l'oferta se situava lleugerament per sobre de la tensió de demanda** (el percentatge d'assistències és més baix que el de funcions ofertes). En canvi, els anys anteriors s'aprecia com **la música** acumula diferències negatives, la qual cosa indica que **té una tensió de demanda superior** a la resta dels gèneres artístics, atès que reuneix un percentatge d'assistències superior al percentatge de funcions ofertes.

És interessant veure com el 2020 **la tensió de demanda per al teatre i la música se situa per sobre l'oferta** (un percentatge d'assistències superior al percentatge de funcions ofertes). Com ja s'ha dit s'entén que l'oferta s'ha adequat a la demanda existent.

<sup>6</sup> Calculem la diferència, restant el percentatge de funcions i menys el percentatge d'assistents. Hem de tenir en compte que avaluem l'oferta pel percentatge de funcions, i no butaques. Assumim, per tant, que el nombre de butaques per funció entre els diferents gèneres és similar, i que les restriccions per el 2020 les podem aplicar per igual a tots els gèneres.

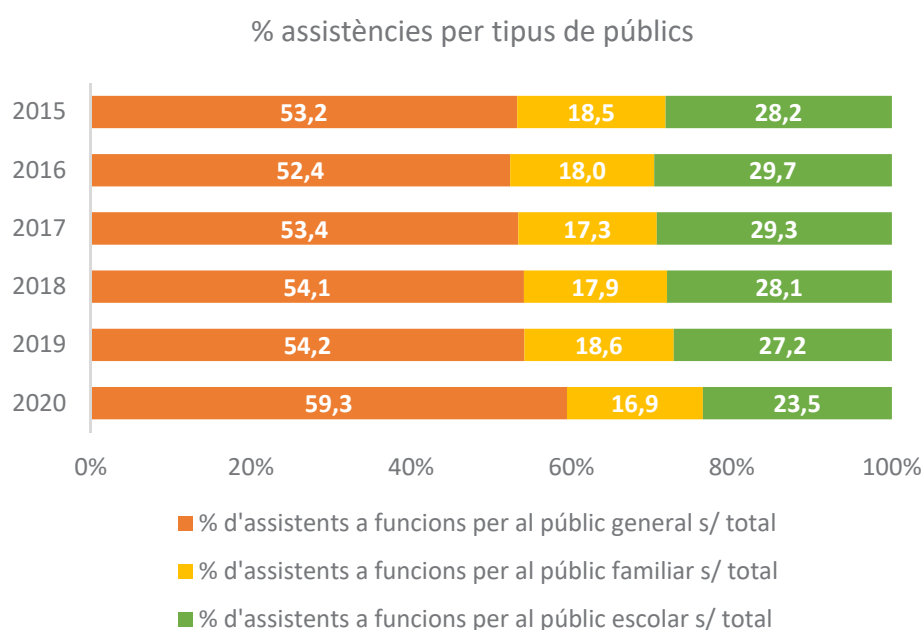
<sup>7</sup> Aquí s'entén per tensió de la demanda a partir del concepte d'elasticitat, com la sensibilitat de la quantitat demanada davant d'una variació en l'oferta dels gèneres.



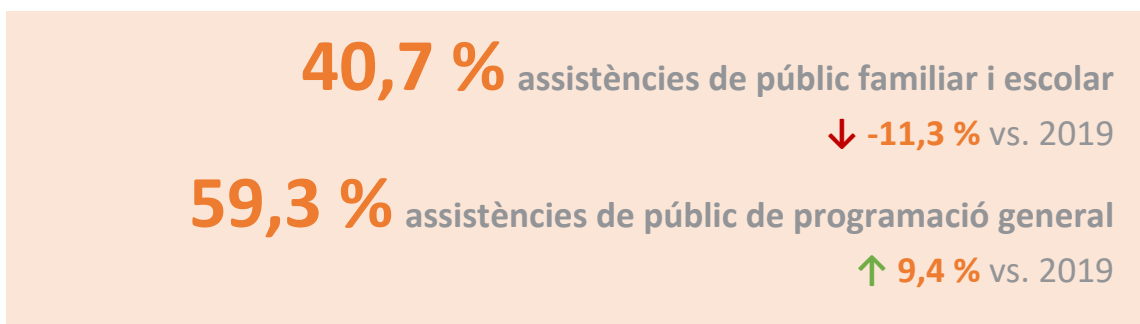
En l'anàlisi de les assistències per tipologia de públics s'aprecia una **tendència molt estable en l'evolució al llarg dels anys que es veu trencada el 2020**. Tal i com s'ha vist en l'estructura de l'oferta, el **percentatge d'assistències de públic escolar (23,5% el 2020) decreix**. En canvi, contràriament al què hem vist en l'estructura de l'oferta, el públic familiar perd pes en el còmput global d'assistències (16,9% el 2020). La programació general augmenta el seu pes com mai ho havia fet en el període analitzat.



**El 2020 es trenca l'equilibri en assistències segons grans segments de públic. El pes de les assistències de públic escolar cau enfront la programació general.**



### Assistències per tipus de públics a qui s'adreça la programació



Si mirem la mitjana d'assistències entre tots els municipis per estimar la caiguda del volum total d'assistències a causa de la COVID19 veiem que **les caigudes més pronunciades les registren les assistències del públic escolar, amb un descens proper al 70% respecte el 2019 i el públic familiar, amb descens del 68%.**

| mitjana d'assistències 2020 |              | vs.2019 | 2015-2020 |
|-----------------------------|--------------|---------|-----------|
| públic general              | <b>5.330</b> | -61,84% |           |
| públic escolar              | <b>2.116</b> | -69,87% |           |
| públic familiar             | <b>1.520</b> | -68,38% |           |



#### 2.2.D. Demanda digital

Per últim, caldria destacar la recollida dels indicadors que permetessin mesurar **l'activitat escènica no presencial**<sup>8</sup>. Tal com ja s'ha esmentat aquest tipus d'oferta sorgeix com a reacció al confinament domiciliari durant la primavera del 2020, tanmateix per algunes organitzacions pot suposar el primer intent d'una certa transformació digital i de connexió amb els públics.

Queda clar que hi ha un gran potencial en aquest tipus d'iniciatives, però cal veure quin és el rol de les programacions locals en l'àmbit digital ja que el seu impacte ha estat reduït, amb una **mitjana de 453 visualitzacions per a les funcions no presencials**. En una altre ordre de magnituds tenim l'exemple de la Royal Shakespere Company que el 2021 ha estrenat Dream<sup>9</sup>, una versió de *A Midsummer Night's Dream* completament digital en la qual els actors i actrius interactuen amb el públic a temps real. Aquesta versió plenament digital ja compta amb més de 65.000 espectadors de més de 92 països.

En les dades de Cercles **l'espai que ha acumulat més visualitzacions mitjanes n'ha registrat 2.706**. Així doncs, l'impacte és contingut si es té en compte l'abast de l'àmbit digital en el seu conjunt, **un total de 57.000 visualitzacions en 127 funcions**. Tanmateix com ja s'ha comentat, cal veure aquest tipus d'iniciatives com un intent de mantenir el públic connectat, com la voluntat dels espais escènics municipals a aportar continguts culturals de qualitat en un moment social delicat. Es tracta d'una primera temptativa que ha fet possible quelcom com l'oferta digital i que sense el context pandèmic no s'hagués realitzat.

<sup>8</sup> Dissert dels dinou espais amb oferta en streaming han detallat el nombre de visualitzacions de la seva oferta escènica no presencial.

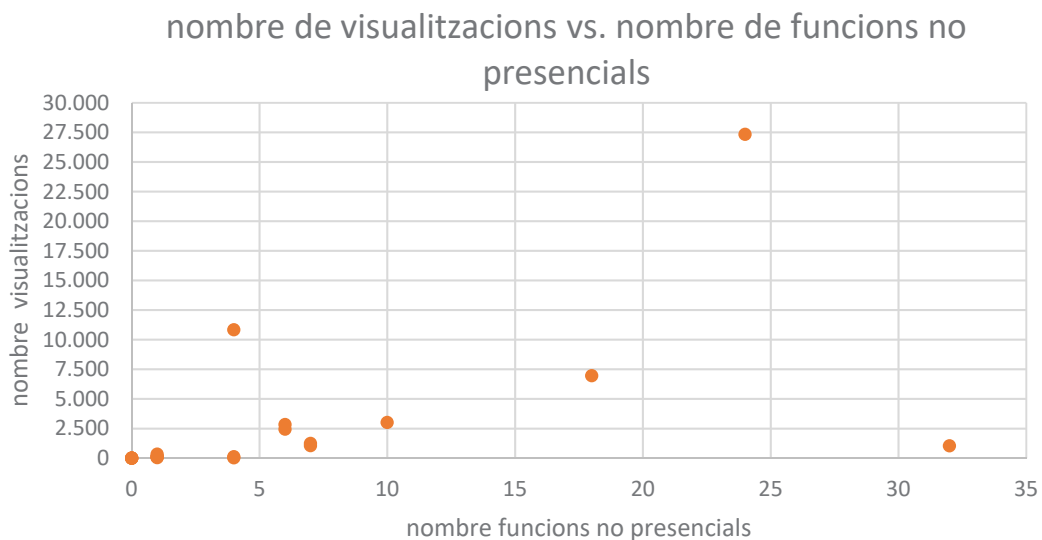
<sup>9</sup> <https://www.rsc.org.uk/news/dream-on-demand>

## Demanda de l'oferta escènica no presencial

**453** visualitzacions de funcions no presencials (mitjana) - indicador  
2.706 màxim

**57.516** total de visualitzacions de funcions no presencials - variable  
27.329 màxim

Tanmateix, l'oferta no presencial ha estat molt diversa, i **no hi ha una clara correspondència entre el nombre de funcions i el nombre de visualitzacions**, trobem el cas d'un municipi que només amb 4 funcions ha generat més de 10.000 visualitzacions. **En l'oferta digital la rellevància dels continguts i la bona comunicació digital són claus per a disposar d'atenció i moltes visualitzacions.**



**L'impacte de l'oferta digital ha estat contingut si es té en compte el potencial de l'àmbit digital (453 visualitzacions de mitjana), però cal entendre-ho com una primera temptativa i cal veure com respon la demanda a iniciatives globals de més abast**

## 2.3. Valors organitzatius

Els objectius a analitzar amb els indicadors organitzatius són:

### Valors organitzatius

- Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió
- Disposar d'una dotació adequada de RRHH
- Promoure un clima laboral positiu pels treballadors
- Millorar les habilitats dels treballadors
- Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes

Aquí l'anàlisi se centra en els **recursos humans destinats a la gestió dels equipaments, la seva adequació, i els esforços a la seva formació**. Comptem, també, amb indicadors qualitius sobre l'estructura dels equips de gestió. En destacarem els indicadors per avaluar la igualtat en termes de gènere.



Malgrat que les condicions de les organitzacions han estat molt diferents a les d'altres anys, no es perceben grans canvis en els indicadors recollits, ja que en termes generals expressen un mirador estructural que tendeix a tenir força estabilitat, sobretot en el context municipal públic.

D'altra banda, aprofitem per comparar aquests indicadors amb altres serveis municipals per veure si s'expressen diferències destacables fruit de l'impacte de la COVID19.

## Valors organitzatius 2015 2016 2017 2018 2019 2020

| Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió                  |      |      |      |      |      |      |
|--|------|------|------|------|------|------|
| Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA, Emp. municipal)(Espais Escènics) | 90,9 | 91,4 | 91,5 | 91,9 | 90,4 | 89,6 |
| Gestió directa per part de l'Ajuntament (%) (Espais Escènics)          | 43,2 | 42,2 | 40,6 | 40,8 | 41,6 | 47,6 |
| Gestió directa per part d'OAAA i Emp. Municipal (%) (Espais Escènics)  | 47,7 | 49,2 | 50,9 | 51,0 | 48,8 | 42,0 |
| Gestió indirecta (%) (concessió, altres...) (Espais Escènics)          | 9,1  | 8,6  | 8,5  | 8,1  | 9,6  | 10,4 |



## Valors organitzatius 2015 2016 2017 2018 2019 2020

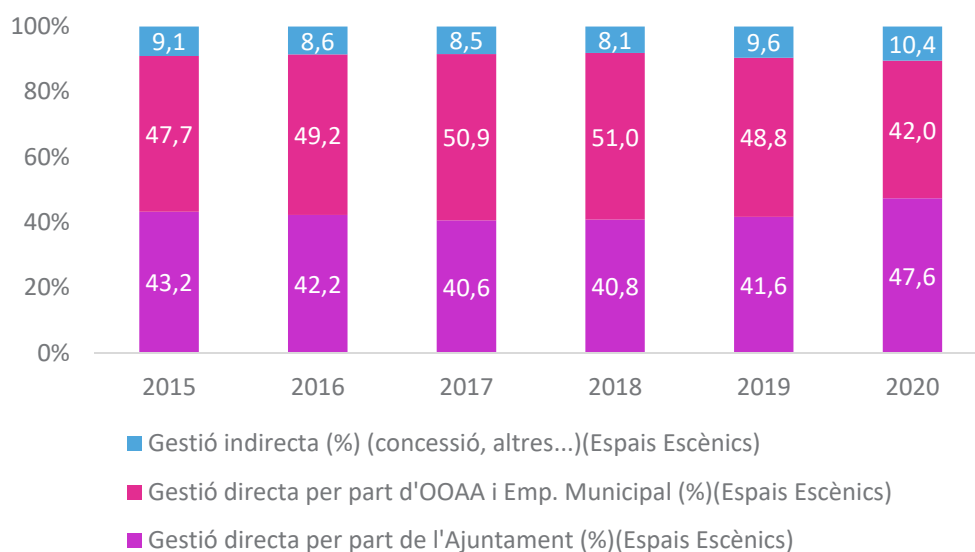
| Disposar d'una dotació adequada de RRHH   |          |          |          |          |          |          |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Mitjana d'hores de treball del personal estable dedicat a l'espai escènic per dia d'ús                              | 31,4     | 28,6     | 29,6     | 28,4     | 25,4     | 51,4     |
| Mitjana d'hores de treball del personal estable dedicat a l'espai escènic per cada 100 places ofertades d'aforament | 28,4     | 26,9     | 28,3     | 29,2     | 27,9     | 68,6     |
| Promoure un clima laboral positiu pels treballadors   |          |          |          |          |          |          |
| % Hores de baixa sobre hores anuals totals del personal estable   | 2,3      | 3,6      | 2,2      | 2,8      | 3,8      | 3,6      |
| Antiguitat mitjana dels treballadors/res estables   | 9,1      | 10,2     | 10,2     | 10,9     | 10,3     | 11,1     |
| Sou brut d'un tècnic de cultura   | 31.109,7 | 31.109,7 | 31.683,0 | 30.737,6 | 30.737,6 | 31.466,7 |
| Sou brut d'un cap tècnic d'equipament de l'espai escènic  | 31.905,7 | 33.377,1 | 33.684,8 | 34.299,3 | 34.573,9 | 34.541,8 |
| Millorar les habilitats dels treballadors   |          |          |          |          |          |          |
| Hores anuals de formació per treballador (personal estable)   | 10,7     | 10,0     | 12,0     | 13,5     | 14,8     | 11,2     |
| Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes  |          |          |          |          |          |          |
| % de dones respecte el total de treballadors estables   | 42,8     | 48,3     | 48,7     | 49,6     | 44,8     | 47,9     |
| % de dones amb comandament sobre el total de comandaments   | -        | -        | 43,3     | 45,5     | 47,9     | 48,0     |



### 2.3.A. Anàlisi de model de gestió

Les dades sobre la **gestió d'equipaments escènics tenen molt poca variació al llarg dels anys i depenen dels municipis participants. La majoria d'espais escènics es gestionen de forma directa des dels ajuntaments** (47,3%), només un 10,5 % es fa de forma externalitzada, tot i que aquest percentatge és lleugerament creixent respecte altres anys. En canvi, la gestió directa per part d'organismes autònoms o empreses municipals té una tendència decreixent, una dinàmica restrictiva que encara és hereva de la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local i que va provocar un retorn a una gestió directa des de l'ajuntament de molts serveis públics.

## Distribució per model de gestió



### Model de gestió

**89,6 %** gestió directa

↓ -0,9 % vs. 2019

**10,4 %** gestió indirecta

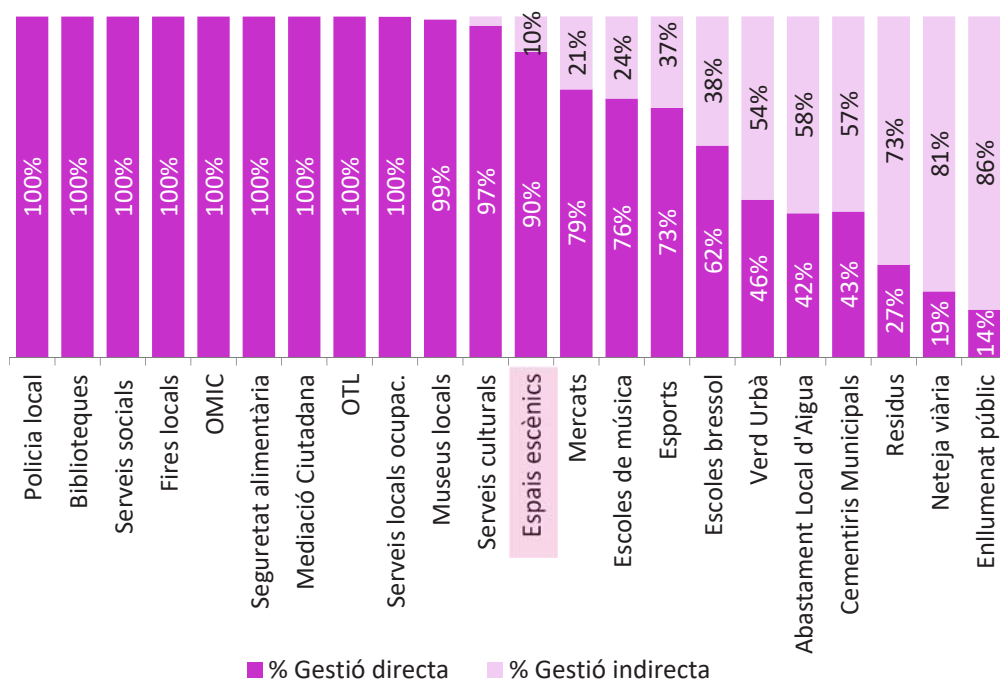
↑ 8,9 % vs. 2019

**42,0 %** gestió directa amb ens autònom

↓ -14 % vs. 2019

Tal com s'ha fet els anys anteriors, **comparem els percentatges de gestió directa amb altres serveis municipals** (amb informació dels altres Cercles de comparació), i no hi ha canvis destacables. **Constatem que el conjunt dels serveis culturals, els museus locals i els equipaments escènics són serveis municipals, tots ells amb alt grau de gestió directa** per part de l'ajuntament o els ens municipals, tot i que es troben en un estadi intermedi entre aquells serveis que són 100% gestió directa i d'aquells que s'externalitzen majoritàriament. Tanmateix, en el cas dels equipaments esportius o les escoles de música la gestió indirecta està molt més estesa, i es tracta d'equipaments similars als espais escènics pel seu grau d'especialització.

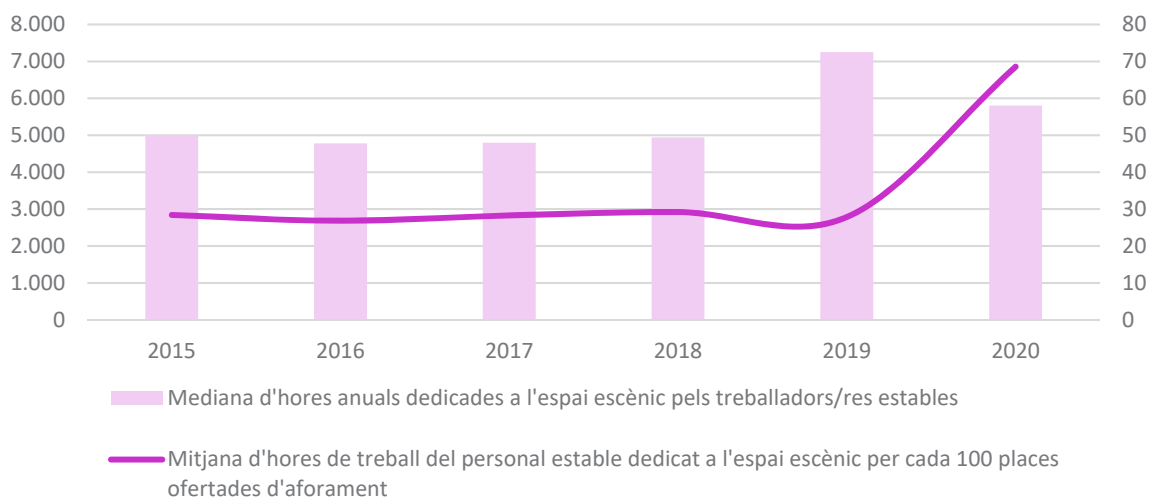
### % de gestió directa i indirecta



### 2.3.B. Anàlisi dels recursos humans

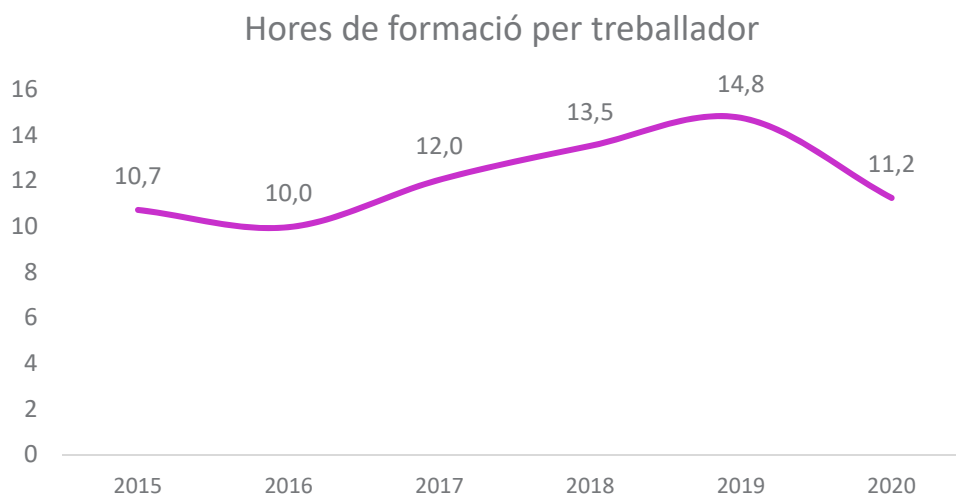
Malgrat el confinament i la baixada de l'oferta els equips han hagut de fer front a alt grau d'imprevisibilitat i aplicar un gran nombre de canvis, adaptar-se al moment. **En aquest cas menys activitat no ha significat menys hores de treball. L'indicador de nombre d'hores per cada 100 places ofertades puja de forma considerable, però cal tenir en compte que la menor oferta influeix en aquesta ràtio.**

### mediana d'hores dedicades a l'espai escènic vs. mitjana d'hores per cada 100 places ofertades



Perquè com veiem **en la mediana de la variable d'hores anuals reportades per cada espai escènic, els valors són similars als d'altres anys, fins i tot més baixos que el 2019.**

D'altra banda, és rellevant veure com la tendència **a l'alça en el temps invertit en formació s'ha trencat, el descens ha estat d'un 24% i s'ha quedat en una mitjana d'11 hores de formació per treballador.**



El 2020 el **percentatge de dones en els equips tècnics creix lleugerament i se situa al voltant del 48%<sup>10</sup>**, recupera la tendència prèvia al 2019 en què havia caigut. Si ho comparem amb el conjunt del sector serveis la presència de dones és superior i arriba al 55 %<sup>11</sup>.

#### Equitat de gènere als equips tècnics

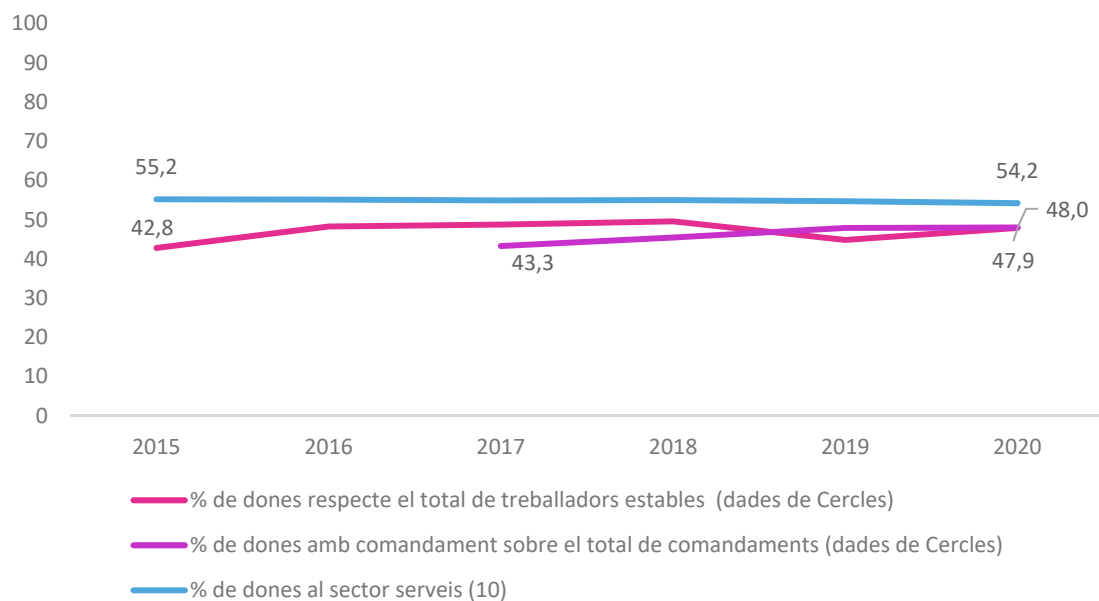
**47,9% dones** ↑ 6,9 % vs. 2019      **48,0 % dones amb comandament** ↓ 0,2 % vs. 2019

D'altra banda, destaca el percentatge de **dones en els quadres de comandament, que es manté amb un 48%.**

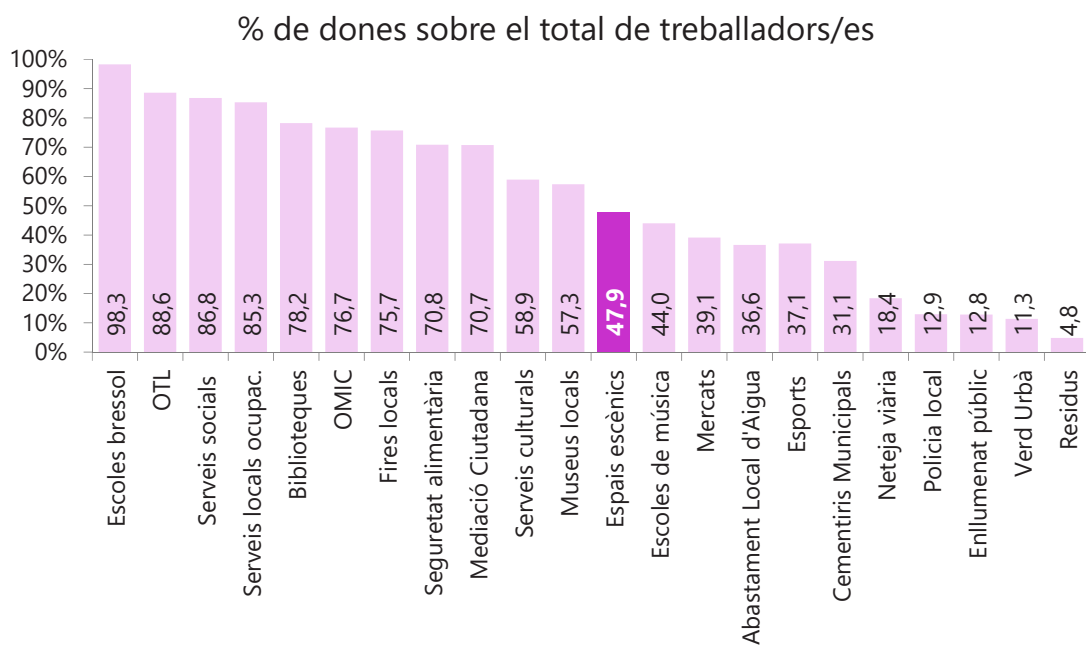
<sup>10</sup> Es considera que hi ha paritat si els percentatges estan entre el 40% i el 60%.

<sup>11</sup> Font: IDESCAT <http://www.idescat.cat/treball/epa?tc=4&id=ic132401&dt=2020>

## % dones respecte el total



Si comparem la presència de dones en els espais escènics amb la que es dona en altres serveis municipals analitzats en els Cercles 2020, veurem que queden en una franja intermèdia.



## 2.4. Dimensió econòmica

Els indicadors econòmics avaluen la dotació i gestió dels recursos del programa:

### Dimensió econòmica

- Disposar dels recursos adequats
- Finançar adequadament el servei
- Gestionar adequadament els recursos
- Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Més enllà de la seva importància intrínseca, i igual que els indicadors organitzatius, aquests tenen també efecte indirecte tant en els indicadors d'oferta com en els d'assistències. Cal analitzar l'impacte que la COVID ha tingut en els pressupostos i les despeses dels espais escènics.



## Economia

2015 2016 2017 2018 2019 2020

| Disposar dels recursos adequats  |      |      |      |      |      |      |
|--|------|------|------|------|------|------|
| Despesa corrent total per habitant   | 10,0 | 10,5 | 10,8 | 11,0 | 11,7 | 8,6  |
| Despesa corrent municipal per habitant   | 9,3  | 9,7  | 10,1 | 10,2 | 10,8 | 7,7  |
| % de la despesa corrent municipal sobre el pressupost corrent municipal                                | 1,1  | 1,2  | 1,2  | 1,1  | 1,2  | 0,8  |
| Finançar adequadament el servei  |      |      |      |      |      |      |
| % d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent total                                 | 33,1 | 32,8 | 31,7 | 32,0 | 33,6 | 15,6 |
| % d'autofinançament per aportacions d'altres institucions (Generalitat, etc.) s/ despesa corrent total | 10,7 | 9,9  | 9,3  | 9,6  | 10,3 | 13,9 |
| % d'autofinançament per patrocini s/ despesa corrent total   | 3,0  | 2,5  | 2,7  | 2,7  | 2,0  | 1,7  |
| % d'autofinançament per part de l'ajuntament s/ despesa corrent total                                  | 53,2 | 54,8 | 56,4 | 55,8 | 54,1 | 68,9 |

## Economia

2015 2016 2017 2018 2019 2020

| Gestionar adequadament els recursos   |         |         |         |         |         |         |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| % de la despesa en personal estable s/ despesa corrent total                          | 28,3    | 27,2    | 27,9    | 27,7    | 28,2    | 36,0    |
| % de la despesa en total caixets s/ despesa corrent total (teatre general i familiar) | 35,5    | 36,1    | 36,1    | 35,9    | 35,9    | 27,2    |
| % despeses vinculades a la funció s/ despesa corrent total                            | 7,7     | 8,0     | 8,1     | 8,3     | 7,9     | 6,5     |
| % despeses en comunicació i publicitat s/ despesa corrent total                       | 5,4     | 5,8     | 5,5     | 5,2     | 4,6     | 4,4     |
| % d'altres despeses corrents (manteniment, neteja i consums) s/ despesa corrent total | 22,0    | 21,6    | 21,2    | 21,5    | 21,9    | 24,7    |
| % de transferències corrents s/ despesa corrent total                                 | 1,3     | 1,3     | 1,3     | 1,4     | 1,4     | 1,3     |
| Mitjana del taquillatge per funció (teatre general i familiar)                        | 3.163,1 | 3.273,1 | 3.147,4 | 3.101,6 | 3.202,4 | 2.404,7 |
| Mitjana del caixet total per funció (teatre general i familiar)                       | 4.590,4 | 4.881,4 | 4.952,7 | 4.875,4 | 4.674,7 | 5.265,9 |
| % de cobertura (taquillatge / caixet total) (teatre general i familiar)               | 68,9    | 67,1    | 63,5    | 63,6    | 68,5    | 45,7    |
| Preu mig per entrada venuda (teatre general i familiar)                               | 12,6    | 12,4    | 12,6    | 12,4    | 12,8    | 12,4    |
| Preu màxim lloguer sala per butaca  | 5,4     | 5,2     | 5,1     | 4,9     | 4,8     | 4,7     |
| Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats                                      |         |         |         |         |         |         |
| Despesa corrent total per assistent   | 32,5    | 31,6    | 33,7    | 33,5    | 32,4    | 67,0    |

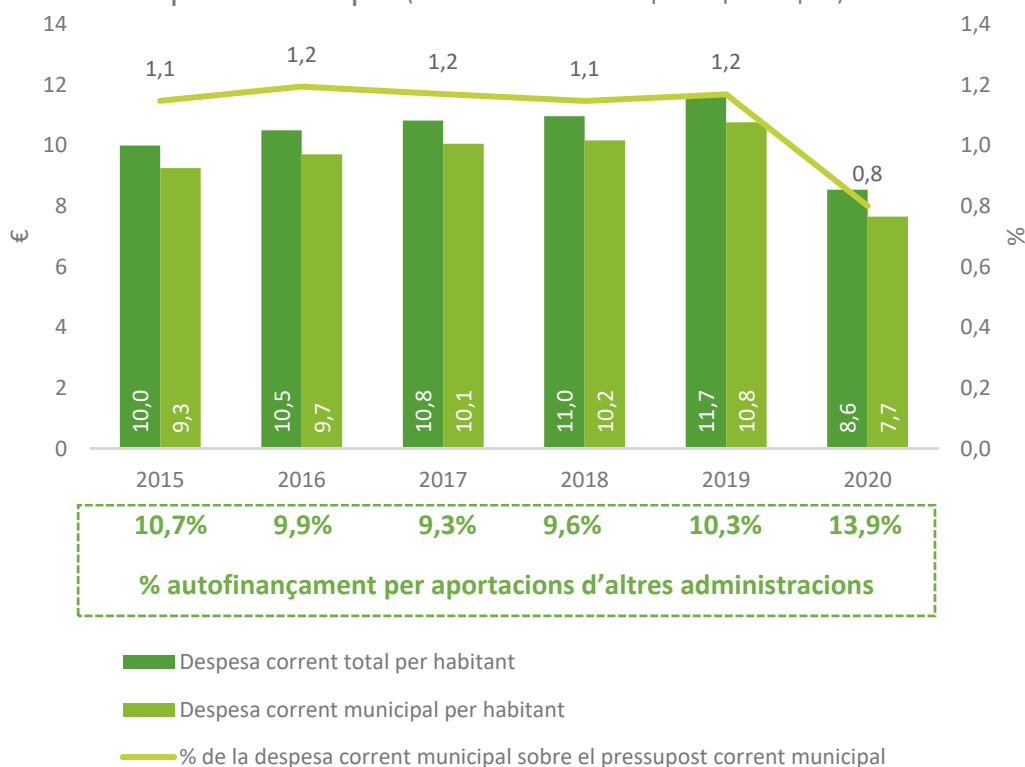


### 2.4.A. Anàlisi de la despesa

Vist de manera global, la **mitjana del pressupost del servei cau a 8,6 € per habitant respecte els 11,7 € del 2019. També es redueix l'aportació exclusivament municipal a 7,7 € per habitant respecte dels 10,8 € del 2019.** Es trenca d'aquesta manera l'estabilitat en la despesa, tant en termes absoluts com relatiu, ja que el percentatge de despesa sobre el global del pressupost també es redueix a 0,8%.

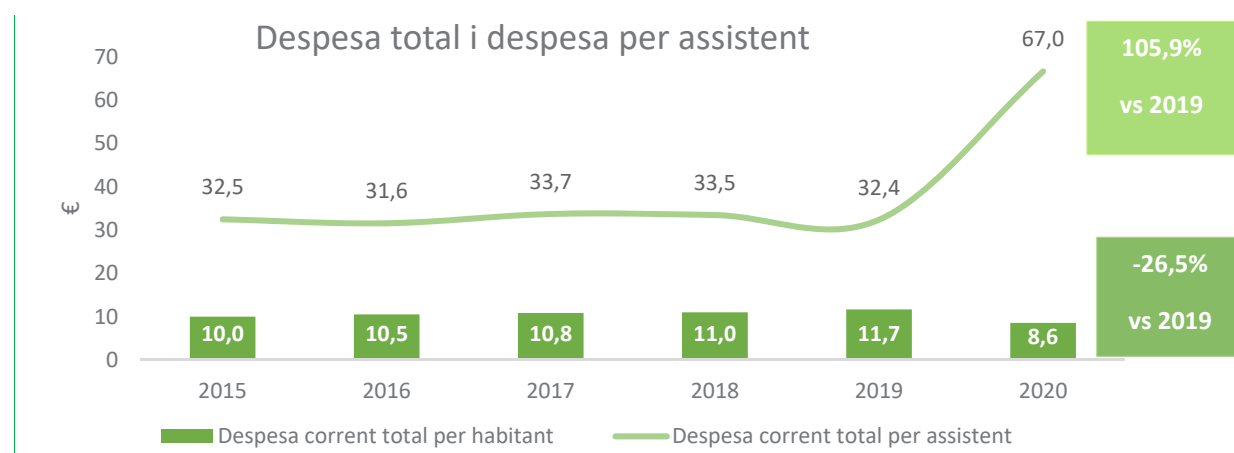
**La menor activitat ha generat un menor despesa i els espais escènics han reduït la despesa per habitant i també ha baixat el percentatge de despesa en els espais escènics sobre el global del pressupost municipal**

## Despesa total i despesa municipal (absoluta i en % sobre pressupost mpal.)



D'altra banda, el percentatge d'autofinançament per aportacions d'altres administracions ha augmentat respecte la resta d'anys. La reducció de l'activitat, la reducció del finançament per taxes i preus públics junt amb els suports extraordinaris rebuts per part del Departament de Cultura de la Generalitat per compensar la pèrdua de venda d'entrades per la reducció dels aforaments, i d'altra banda, els suports per a la recuperació de les programacions municipals per part de l'ODA han fet que el % d'autofinançament per aportacions d'altres administracions hagi arribat al 13,9%, el més alt de tota la sèrie de dades de les que disposem.

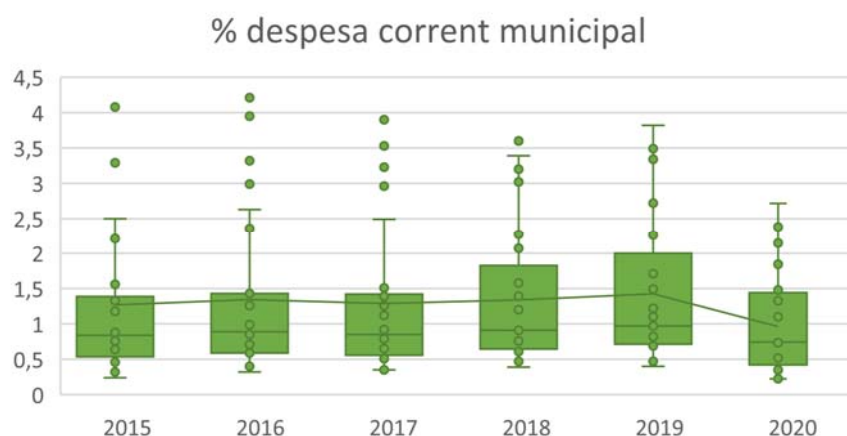
En definitiva, la **despesa per habitant s'ha vist reduïda (menor oferta) però en canvi la despesa dedicada per a cada assistent s'ha duplicat**. Això s'explica perquè malgrat hi hagut menys activitat per la COVID19 i també hi hagut molts menys assistents, la despesa no s'ha reduït en la mateixa proporció. Els municipis han mantingut tant com han pogut l'activitat, no només pensant en la demanda del públic, sinó també en el manteniment del teixit creatiu i productiu local.





## Malgrat reduir l'oferta i la despesa en la programació, cada entrada ha suposat el doble d'esforç de despesa respecte anys anteriors.

Si analitzem amb detall el **percentatge de despesa corrent municipal** veiem que presenta diversitat entre els municipis participants. Tanmateix el gràfic reflecteix com **els municipis que fins el 2019 disposaven d'un rang superior de percentatge de despesa en els espais escènics sobre el pressupost municipal l'han reduït**. Per exemple, el punt màxim se situa a 2,72% del pressupost municipal quan l'any anterior el màxim registrat s'acostava al 3,8 %. La tendència general ha estat d'una reducció de la despesa.

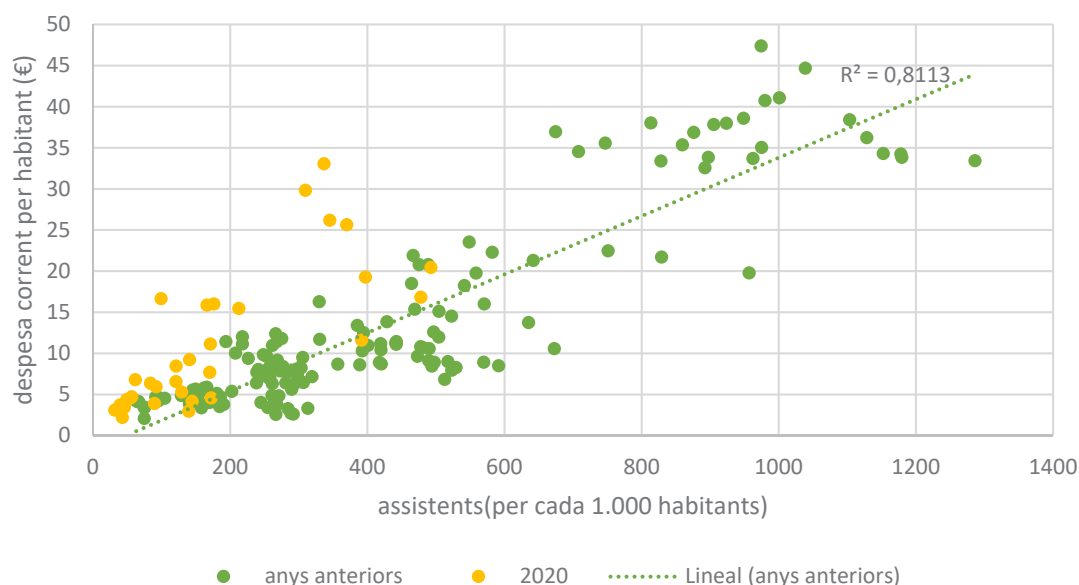


En general els serveis culturals han vist reduïda la despesa, la **suma del pressupost municipal dedicat a serveis culturals** ascendeix a **51 € per habitant<sup>12</sup>**, 11€ menys que el 2019.



Al llarg d'aquests anys d'anàlisi s'ha observat la correlació entre el percentatge de despesa corrent per habitant i les assistències. És clar, a **major inversió, major oferta, majors assistències i major impacte. També observem com el 2020 els punts tendeixen cap a la part inferior dreta del gràfic (menys despesa i menys assistents)**, tanmateix es podria dir que es manté la correlació existent els anys precedents.

Despesa corrent per habitant vs. assistents  
(per cada 1.000 habitants)

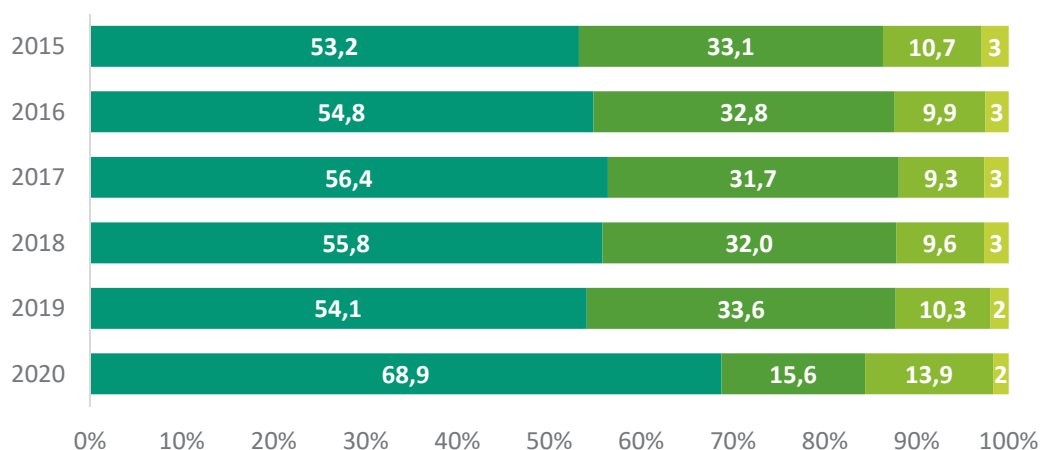


<sup>12</sup> Font: Cercles de Comparació Intermunicipal de Serveis Culturals 2020.

## 2.4.B. Anàlisi del finançament

Al llarg dels anys el principal origen del **finançament dels pressupostos dels espais escènics participants és el propi ens municipal. El 2020 aquesta tendència s'amplifica i els ajuntaments assumeixen el 68,9% del finançament.** La qüestió és que el finançament per part de la pròpia l'activitat, és a dir, mitjançant l'aportació en compra d'entrades s'ha vist molt reduït. El pes de l'aportació total de la resta d'administracions (subvencions a la contractació i altres) també ha augmentat, i els ingressos obtinguts per patrocinis o mecenatges són marginals igual que la resta d'anys del període analitzat.

% fonts de finançament del pressupost



■ % d'autofinançament per part de l'ajuntament s/ despesa corrent total

■ % d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent total

■ % d'autofinançament per aportacions d'altres institucions (Generalitat, etc.) s/ despesa corrent total

■ % d'autofinançament per patrocinis s/ despesa corrent total

**El 2020, el percentatge d'autofinançament dels espais escènics per la venda d'entrades i la pròpia activitat s'ha reduït a la meitat**

### Finançament del pressupost

**68,9 %** finançament municipal

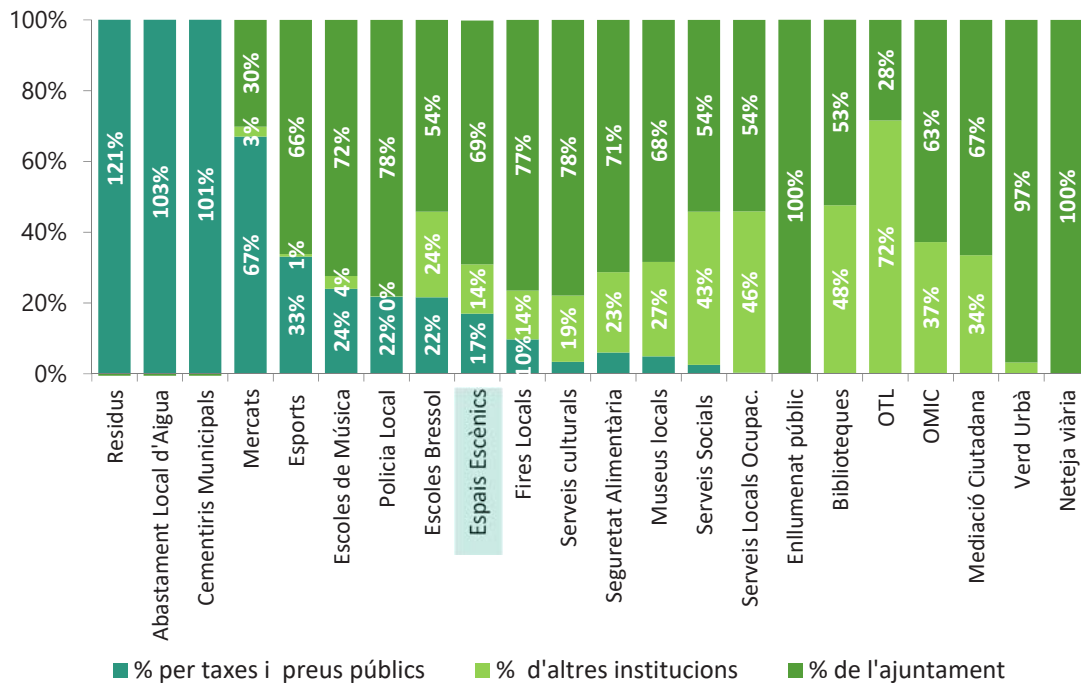
↑ 27,4 % vs. 2019

**15,6 %** preus públics

↓ 53,6 % vs. 2019

Les xifres de finançament d'altres serveis municipals similars que es financen per part pels usuaris/clients també han caigut, com és el cas del esports on el 2019 el finançament per taxes i preus públics superava el 50% i amb l'esclat de la pandèmia es va reduir fins només un 33% el 2020.

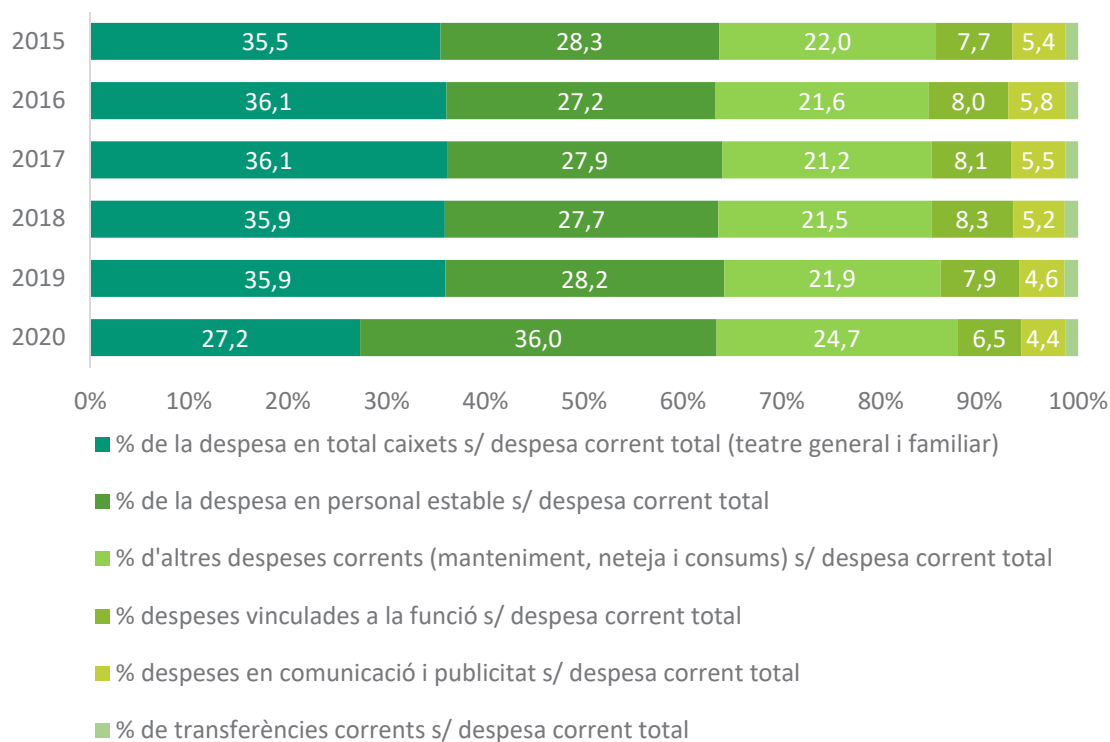
Percentatge de finançament dels serveis municipals



### 2.4.C. Anàlisi de la composició de la despesa

Pel què fa a la distribució de la despesa, la **contractació artística**, el cost de l'**estructura** i els **manteniments** són les **tres partides majoritàries**. Aquests valors són molt estables al llarg del període analitzat, però **el 2020 es redueix considerablement el percentatge de la despesa en caixets**.

### % per categoria de despesa



Podem dividir les despeses en dues categories: **costos directament relacionats amb l'activitat** (contracció artística i altres despeses associades a l'activitat i publicitat); i **costos estructurals relacionats amb l'activitat de forma indirecta** (costos de personal i costos com manteniment neteja o consums).

**El 2020 els costos directament relacionats amb l'activitat s'han reduït significativament, mentre que els costos estructurals relacionats amb l'activitat de forma indirecta s'han mantingut i el seu pes percentual ha crescut en el còmput global de la despesa**

#### Distribució de la despesa

**38,1 %** despesa activitat

(caixets, despeses funció, comunicació)

↓ **22,8 %** vs. 2019

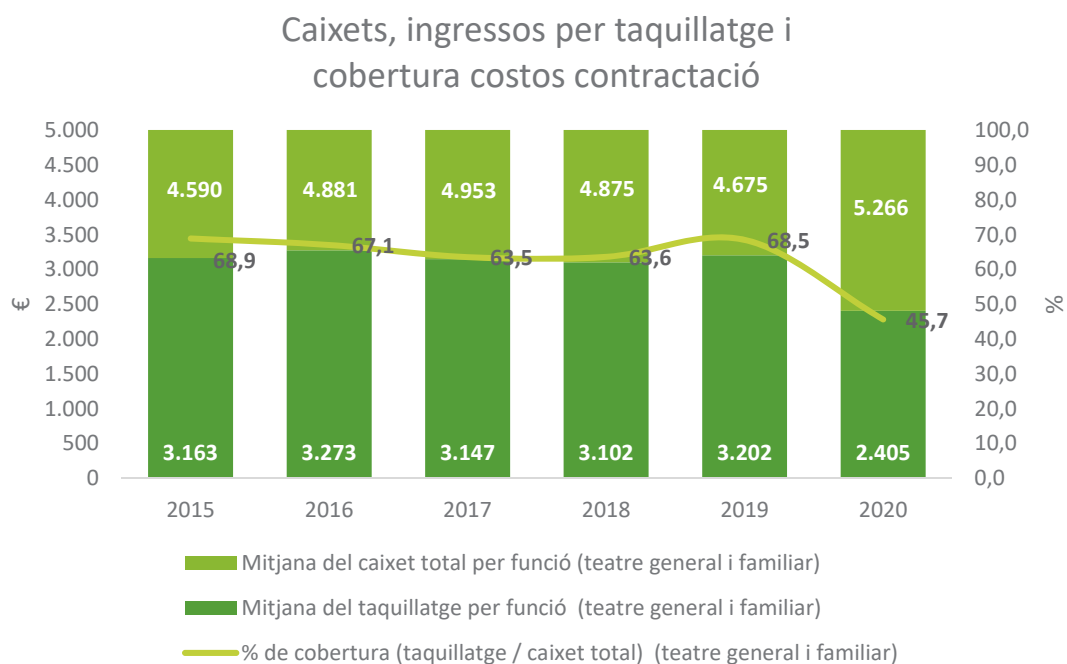
**60,7 %** despesa estructural

(personal, manteniment, neteja, consums)

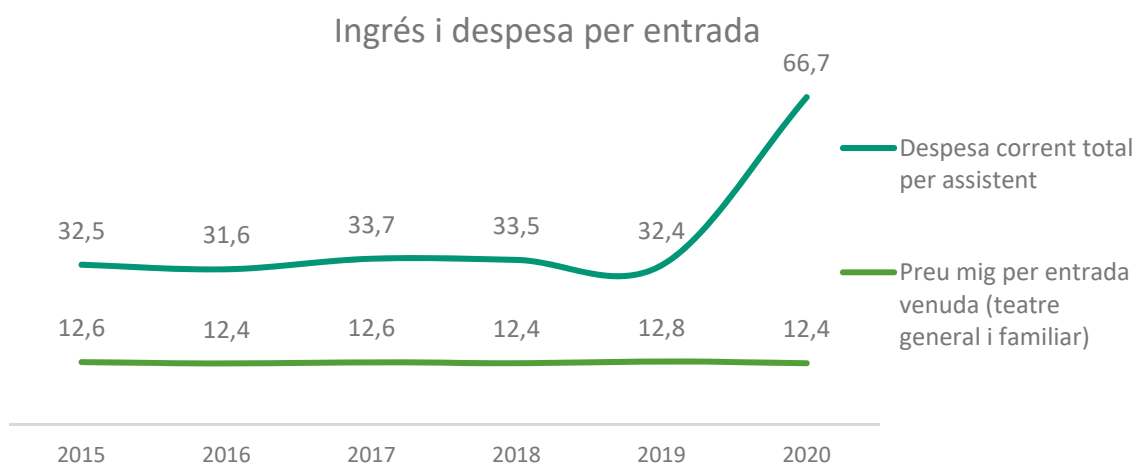
↑ **21 %** vs. 2019

**Els ingressos a taquilla com ja s'ha vist en el finançament s'han reduït, la taxa de cobertura del caixet registra un 45,7%, la xifra més baixa de la sèrie analitzada.** El fet és que la mitjana del caixet total per funció ha pujat substancialment, per sobre els 5.000 €; en canvi la recaptació a taquilla per funció s'ha situat als mínims de la sèrie històrica analitzada, a poc més de 2.400 €.

## L'impacte de la COVID19 ha fet que es cobreixin només la meitat dels costos de contractació per via el taquillatge de les funcions



Per últim, si ens fixem en les xifres de despesa i ingressos, el cost unitari per entrada, el resultat reflecteix una augment pronunciat en la inversió per assistent (67,0 €, el doble que el 2019). La causa la trobem de nou en què els costos estructurals no s'han reduït, i quan hi hagut funció no s'ha pogut fer amb condicions de normalitat, tant per l'aforament com per la pròpia demanda. Per un altra banda, el preu mitjà per entrada venuda es manté estable amb una lleugera disminució respecte el de 2019.



### 3. SEGMENTACIÓ EN GRUPS HOMOGENIS

En el present informe, però sobretot també en els anteriors, de 2018 i 2019, es constata una **diversitat considerable en les dades**, la qual cosa significa que **les realitats i contextos en què els equipaments escènics desenvolupen els seus projectes són molt diferents**. Per aquest motiu ja en l'informe del 2018 i també el 2019 es va treballar amb un conjunt de segments de municipis que permeten la comparació de les dades més enllà de l'evolució de les mitjanes. L'objectiu és que aquests segments puguin servir de referència per a **la comparació d'un equipament o municipi amb altres espais homòlegs en condicions i objectius**.

Els criteris que es van seleccionar per a conformar els diferents segments es basen en la combinació dels següents factors clau:

- ▶ les **condicions de context** (població, densitat, nivells de renda, geolocalització i proximitat a Barcelona capital),
- ▶ el **nivell d'inversió del municipi** en el projecte de l'equipament (tant en termes absoluts, com relatius al global del pressupost municipal, com per habitant),
- ▶ el **volum i impacte de l'oferta**,
- ▶ el **rol central en funció del tipus de programació predominant** (equipaments més centrats en la difusió cultural al públic general o amb més pes a les programacions escolars i altres activitats),
- ▶ el **gra d'inversió en caixet**.



A partir d'aquests factors clau se seleccionen les variables següents i indicadors provinents de Cercles:

- ▶ % de la despesa corrent municipal en equipaments escènics sobre el pressupost corrent municipal.
- ▶ Places ofertades (aforament anual x nombre de funcions) per cada 1.000 habitants.
- ▶ Assistents per cada 1.000 habitants.
- ▶ % funcions per al públic general s/total.
- ▶ Mitjana del caixet total per funció (teatre general i familiar).
- ▶ Preu mitjà per entrada venuda (teatre general i familiar).
- ▶ Renda per càpita.
- ▶ Població.
- ▶ Densitat de població (hab./km<sup>2</sup>).

Fins el 2020 aquests han estat els principals criteris per segmentar el conjunt de municipis en 5 grups:

### Grans ciutats

- Població molt elevada
- Proximitat a Barcelona
- Despesa sobre el conjunt de pressupost municipal, l'oferta i les assistències per habitant estan en el rang baix
- Focus del projecte a la programació general i familiar
- Inversió en caixets mitjans i alts
- Preus de les entrades situats en la franja mitjana

### Municipis mitjans amb activitat intensa

- Ciutats de dimensions mitjanes, algunes d'elles amb "efecte de capitalitat"
- Alta inversió en els equipaments tant en termes absoluts com relatius al pressupost global del municipi
- Focalitzats en programació per públic general i familiar
- Caixets i preus d'entrada en el rang alt
- Existeix una diversitat en la renda per càpita, però de mitjana són el grup amb la xifra més alta

### Municipis petits amb activitat relativament intensa

- Poblacions de dimensió petita
- Generen una àmplia oferta que abasteix a la seva ciutadania amb intensitat
- Es focalitzen entre la programació general/familiar i l'escolar
- Inversió en caixets mitjana i preus per entrada entre baixos i de nivell mitjà

### Grup heterogeni

- Municipis amb comparació complicada amb la resta
- Diversitat en la dimensió de la ciutat, municipis pròxims a Barcelona i d'altres amb efecte de capitalitat.
- Tots se situen en la franja baixa de pressupost relatiu dedicat als equipaments escènics i en general d'una baixa oferta, amb un resultat d'assistència entre mitja i baixa
- Pes de la programació escolar superior a la resta dels altres grups
- Disparitat en pressupostos de contractació i preus de les entrades



## Segmentació dels grups a partir de la mitjana dels indicadors i les variables ( i la seva comparació amb l'any 2019)

|  |            | GRUP 1                | GRUP 2                | GRUP 3                | GRUP 4                |
|--|------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Places ofertades (aforament anual x nombre de funcions) per cada 1.000 habitants | % vs. 2019 | 68,96<br>↓ -67,4%     | 436,94<br>↓ -61,5%    | 265,24<br>↓ -60,1%    | 176,59<br>↓ -56,9%    |
| % funcions per al públic general s/ total  | % vs. 2019 | 58,33<br>↑ 25,3%      | 67,53<br>↑ 10,6%      | 39,30<br>↓ -13,8%     | 46,51<br>↑ 15,7%      |
| Assistents per cada 1.000 habitants  | % vs. 2019 | 54,75<br>↓ -66,5%     | 342,97<br>↓ -62,8%    | 176,75<br>↓ -60,8%    | 107,24<br>↓ -63,7%    |
| % de la despesa corrent municipal sobre el pressupost corrent municipal          | % vs. 2019 | 0,45<br>↓ -25,2%      | 2,01<br>↓ -30,6%      | 1,04<br>↓ -24,1%      | 0,56<br>↓ -27,7%      |
| Mitjana del caixet total per funció (teatre general i familiar)                  | % vs. 2019 | 5.456,64<br>↑ 29,1%   | 7.533,12<br>↑ 4,1%    | 4.210,10<br>↑ 14,9%   | 3.103,19<br>↑ 19,5%   |
| Preu mig per entrada venuda (teatre general i familiar)                          | % vs. 2019 | 11,18<br>↑ 13,8%      | 15,75<br>↓ -5,6%      | 9,96<br>↓ -5,3%       | 6,96<br>↓ -1,0%       |
| Població   | % vs. 2019 | 158.347,83<br>↓ -7,8% | 69.693,60<br>↑ 1,6%   | 26.363,38<br>↑ 0,8%   | 56.661,92<br>↓ -6,5%  |
| Densitat de població (hab. / km2)  | % vs. 2019 | 5.446,50<br>↓ -9,9%   | 2.237,64<br>↑ 1,6%    | 1.529,42<br>↑ 0,8%    | 2.529,46<br>↓ -6,8%   |
| Renda per càpita   | % vs. 2019 | 14.004,73<br>↓ -14,9% | 16.755,14<br>↓ -13,7% | 13.592,24<br>↓ -13,7% | 14.184,38<br>↓ -13,0% |

Mapa de calor per columnes, els valors més alts en verd, els més baixos en vermell

A partir d'aquest mapa de calor podem fer una valoració de l'impacte de la COVID19 per a cada un dels grups.

De manera generalitzada, com hem argumentat al llarg de l'informe, hi ha un impacte per la COVID19 que es dona de manera transversal a tots els grups:

- ▶ descens de l'oferta, de les assistències i de les despeses en activitat
- ▶ descens de la programació escolar
- ▶ augment de la mitjana de caixet
- ▶ descens de la renda per càpita





## GRUP 1

### Grans ciutats (6 municipis)

Aquí hi trobem grans ciutats en termes de població i amb una renda per càpita a la franja mitjana, totes elles amb una **certa proximitat i sota la influència de Barcelona**.

El que les caracteritza al llarg del període analitzat és que tant **la despesa sobre el conjunt de pressupost municipal, com l'oferta (places ofertades), com les assistències per habitant estan en el rang baix** en el conjunt de participants en els Cercles. **Amb la pandèmia aquests indicadors mostren descensos significatius** i situen aquest grup a la cua dels quatre segments. És especialment significatiu perquè el 2019 aquests municipis havien incrementat significativament la seva oferta amb un increment del pressupost i amb un augment també de les assistències. Caldrà veure si a partir del 2021 es va recuperant aquesta tendència i l'impacte hagi estat només circumstancial.

A més el 2020 hi ha alguns indicadors de context que caldrà seguir, ja que es registra un descens de la població i la densitat de població, i també un descens de la renda per càpita o l'augment dels caixets que es donen a tots els grups.

## GRUP 2

### Municipis mitjans d'activitat intensa (5 municipis)

**Es tracta del grup més homogeni: ciutats de dimensions mitjanes entre 40.000 i 70.000 habitants amb "efecte de capitalitat" ja que exerceixen una clara influència al territori immediat.** Existeix una diversitat en la renda per càpita, però de mitjana són el grup amb la xifra més alta. Aquests equipaments **compten amb sales de grans dimensions i aforaments**.

**Aquest grup s'ha distingit durant aquests anys per tenir indicadors en el rang alt** si es compara amb la resta de segments definits. **El 2020 mantenen aquesta posició respecte la resta de segments malgrat l'impacte de la pandèmia**, tot i que el descens en els indicadors d'oferta i d'assistències ha estat igual de pronunciat que en la resta de segments (per sobre el 60%).

**Compten amb una despesa sobre el conjunt de pressupost municipal de les més altes del Cercle, tanmateix també és la que ha patit una major descens aquest 2020.** Caldrà esperar-ne una recuperació els propers anys.

D'altra banda, la major part dels seus esforços se centra en la programació general i familiar, molt per sobre dels equipaments situats en d'altres grups, i amb la pandèmia aquest fet s'ha exagerat a causa de la poca programació escolar.

La suma de caixets se situa a les franges més altes. En relació amb el 2019, tot i l'increment, no ha pujat de forma tant significativa com ho ha fet en els municipis d'altres grups. Pel què fa al preu mitjà de l'entrada, és l'indicador que marca màxims entre els segments i també puja respecte del 2019.

## GRUP 3

### Municipis petits amb activitat relativament intensa (8 municipis)

**Poblacions de dimensió petita i a la franja mitjana baixa (15.000-30.000 habitants), amb nivells d'inversió en el programa alts. El 2020 han vist reduït el percentatge de despesa sobre el conjunt del pressupost municipal, però en menor mesura que la resta de grups.**

**Es caracteritzen fins abans de la pandèmia per generar una àmplia oferta que abasteix la seva ciutadania amb intensitat.** El 2020 han tingut una caiguda del 60% tant en les places ofertades com en els assistents.



El pes de la programació es distribueix entre la programació general/familiar, però de forma rellevant en el públic escolar. Han vist com la mitjana del % de funcions escolar queia per sobre de la resta de segments de municipis (més d'un 23% respecte 2019).

La inversió en caixets és mitjana i malgrat la pujada es manté en aquest rang. El preu mitjà de l'entrada s'ha vist reduït respecte anys anteriors.

#### GRUP 4

**Grup heterogeni** (13 municipis)

**És el grup més heterogeni amb evolucions dispars entre els seus membres** i per tant poc representatives com a conjunt. **Hi ha municipis de diferents dimensions, pròxims a Barcelona i d'altres amb efecte de capitalitat i municipis petits a l'interior de la província de Barcelona.**

Durant els anys analitzats **es caracteritzen per tenir en comú que se situen en la franja mitjana-baixa de pressupost relatiu dedicat als equipaments escènics i en general tenen una baixa oferta.** En aquest sentit, cal dir que la baixada percentual de l'oferta el 2020, tot i ser pronunciada ho fa en menor mesura que en d'altres segments (-57%). Cal tenir en compte que ja partien d'un rang de places ofertades més baix que la resta de mitjana.

En canvi, **el descens de la despesa corrent sobre la despesa municipal total és prou significatiu**, és el segon més alt (-28%). I cal tenir en compte que ja partien de tenir un rang baix de pressupost en comparació amb la resta de segments. **Pel què fa a les assistències també se situen al rang baix** i han patit un descens similar a la resta de segments, de l'ordre del 60%.



Per a la resta d'indicadors aquest grup presenta una gran heterogeneïtat, tot i que **es tracta del grup amb despesa mitjana de caixet més baixa i també el preu mitjà d'entrada més baix.** Aquests dos indicadors no han variat respecte la resta de segments.

# INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

## MUSEUS LOCALS 2020





# INFORME DELS INDICADORS DE MUSEUS LOCALS 2020

1. INTRODUCCIÓ

2. ANÀLISI GLOBAL DELS INDICADORS DELS MUSEUS LOCALS

3. ANÀLISI DEL TALLER DE MILLORA

4. CONCLUSIONS FINALS





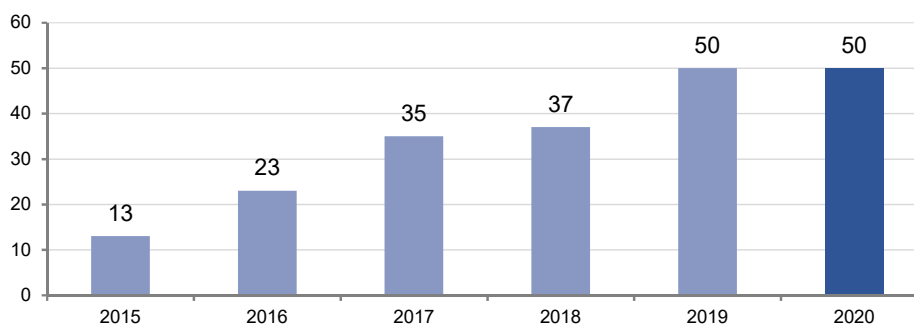
## 1. INTRODUCCIÓ

El Cercle de Comparació Intermunicipal de Museus Locals assoleix la sisena edició des de la posada en marxa, l'any 2015, per iniciativa i impuls de l'Oficina de Patrimoni Cultural i del Servei de Programació de la Diputació de Barcelona.

Aquest document recull les principals conclusions d'aquesta edició del Cercle de Museus Locals, amb l'objectiu d'analitzar l'activitat d'aquests serveis municipals durant l'any 2020 a partir de la informació proporcionada pels municipis participants.

En aquesta sisena edició, tal com s'observa en el Gràfic 1, han format part del Cercle un total de 50 municipis, xifra equivalent a la de l'any 2019 però que inclou dos municipis nous (Rubí i Sabadell) i presenta dues baixes (Caldes d'Estrac i Vilassar de Mar).

**Gràfic 1. Nombre de participants en els CCI de Museus Locals segons l'edició. Anys 2015 a 2020**



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 està formada actualment per 64 museus distribuïts en 51 municipis de la província.

L'objectiu del Cercle és mesurar, comparar i avaluar els resultats assolits pels serveis municipals mitjançant una sèrie d'indicadors comuns consensuats, i establir un grup de treball per intercanviar experiències amb la finalitat d'impulsar la millora dels museus locals participants.

En el Cercle es defineix el museu local 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 primordialment municipal, amb la voluntat d'articular i construir la identitat local a partir de la gestió d'un fons amb personal tècnic qualificat.

La participació en el Cercle correspon als municipis que disposen d'un o més museus que compleixen els següents requeriments mínims:

- ▶ 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.

En l'edició del Cercle d'enguany, els 50 municipis participants apleguen 61 museus distribuïts en un total de 208 seus i extensions, una xifra lleugerament superior a la de l'edició anterior, la del 2019, fet que respon a les diferents característiques dels municipis incorporats.

Segons la dimensió dels municipis en termes de població, aquesta mostra té les característiques següents (veure Quadre 1):

- ▶ Municipis de població inferior als 20.000 habitants: hi ha 19 municipis (20 en l'edició anterior del Cercle), amb 19 museus i un total de 51 seus i extensions.
- ▶ Municipis d'entre 20.000 i 50.000 habitants: 14 municipis (per 15 en l'edició anterior) amb 19 museus i 57 seus i extensions.
- ▶ Municipis d'entre 50.000 i 100.000 habitants: 11 municipis (10 en l'edició anterior) amb 15 museus i 51 seus i extensions.
- ▶ Municipis de més de 100.000 habitants: 6 municipis (5 en l'edició anterior) amb 8 museus i 49 seus i extensions.

**Quadre 1. Ajuntaments participants en els Cercle de Comparació Intermunicipal de Museus Locals. Any 2020**

| Municipis participants                           | Població municipal (habitants) | Nombre de museus locals | Nombre de seus i d'extensions del museu |
|--|--------------------------------|-------------------------|---|
| <b>Municipis de menys de 20.000 habitants</b>    |                                |                         |   |
| Cercs  | 1.150                          | 1                       | 2                                       |
| Folgueroles                                      | 2.265                          | 1                       | 1                                       |
| Capellades                                       | 5.342                          | 1                       | 1                                       |
| Moià   | 6.383                          | 1                       | 4                                       |
| Roda de Ter                                      | 6.490                          | 1                       | 2                                       |
| Tona   | 8.356                          | 1                       | 3                                       |
| Montmeló   | 8.831                          | 1                       | 4                                       |
| Vilassar de Dalt                                 | 9.072                          | 1                       | 3                                       |
| Premià de Dalt                                   | 10.441                         | 1                       | 2                                       |
| Sant Andreu de Llvaneres                         | 11.133                         | 1                       | 1                                       |
| Argentona  | 12.536                         | 1                       | 3                                       |
| Castellbisbal                                    | 12.539                         | 1                       | 1                                       |
| Torelló  | 14.400                         | 1                       | 1                                       |
| Canet de Mar                                     | 14.865                         | 1                       | 1                                       |
| Arenys de Mar                                    | 15.941                         | 1                       | 2                                       |
| Berga  | 16.760                         | 1                       | 3                                       |
| Caldes de Montbui                                | 17.812                         | 1                       | 5                                       |
| Cardedeu   | 18.424                         | 1                       | 3                                       |
| Calella  | 19.277                         | 1                       | 9                                       |
| <b>Municipis entre 20.000 i 50.000 habitants</b> |                                |                         |   |
| Manlleu  | 20.912                         | 1                       | 1                                       |
| Masnou (El)                                      | 23.831                         | 1                       | 3                                       |
| Molins de Rei                                    | 25.940                         | 1                       | 5                                       |





| Municipis participants                            | Població municipal (habitants) | Nombre de museus locals | Nombre de seus i d'extensions del museu |
|---|--------------------------------|-------------------------|---|
| Premià de Mar                                     | 28.531                         | 1                       | 2                                       |
| Martorell   | 28.772                         | 3                       | 5                                       |
| Sitges  | 29.553                         | 4                       | 8                                       |
| Sant Joan Despí                                   | 34.267                         | 1                       | 2                                       |
| Montcada i Reixac                                 | 36.803                         | 1                       | 3                                       |
| Sant Adrià de Besòs                               | 37.447                         | 1                       | 2                                       |
| Ripollet  | 39.179                         | 1                       | 2                                       |
| Vilafranca del Penedès                            | 40.154                         | 1                       | 7                                       |
| Igualada  | 40.742                         | 1                       | 7                                       |
| Gavà  | 47.057                         | 1                       | 6                                       |
| Esplugues de Llobregat                            | 47.150                         | 1                       | 4                                       |
| <b>Municipis entre 50.001 i 100.000 habitants</b> |                                |                         |   |
| Mollet del Vallès                                 | 51.600                         | 1                       | 2                                       |
| Cerdanyola del Vallès                             | 57.855                         | 2                       | 6                                       |
| Granollers  | 62.419                         | 2                       | 5                                       |
| Prat de Llobregat (El)                            | 65.385                         | 1                       | 2                                       |
| Viladecans  | 67.197                         | 1                       | 8                                       |
| Vilanova i la Geltrú                              | 67.733                         | 3                       | 5                                       |
| Manresa   | 78.245                         | 1                       | 4                                       |
| Rubí  | 78.591                         | 1                       | 3                                       |
| Sant Boi de Llobregat                             | 84.500                         | 1                       | 8                                       |
| Cornellà de Llobregat                             | 89.936                         | 1                       | 4                                       |
| Sant Cugat del Vallès                             | 92.977                         | 1                       | 4                                       |
| <b>Municipis de més de 100.000 habitants</b>      |                                |                         |   |
| Santa Coloma de Gramenet                          | 120.443                        | 1                       | 2                                       |
| Mataró  | 129.661                        | 1                       | 6                                       |
| Sabadell  | 216.520                        | 2                       | 17                                      |
| Badalona  | 223.166                        | 1                       | 6                                       |
| Terrassa  | 223.627                        | 2                       | 9                                       |
| Hospitalet de Llobregat (L')                      | 269.382                        | 1                       | 9                                       |
| <b>Total</b>                                      | <b>2.671.592</b>               | <b>61</b>               | <b>208</b>                              |

Nota: Població municipal, INE 2020.

**94,3%**  
dels municipis  
de la XML són  
al Cercle

Així, en aquesta sisena edició, el 94,3% dels municipis de la XML participen en el Cercle de Museus (es manté, per tant, el valor de l'any 2019 i es consolida un percentatge significativament superior al dels anys anteriors: 69,8% el 2018, 67% el 2017, 44% el 2016 i 25% el 2015). En total, apleguen el 97,8% de la població dels municipis de la Xarxa.

El Quadre 2 mostra la distribució de la participació dels municipis de la XML en el Cercle per segments de població, quadre que posa de relleu que a mesura que augmenta la població en els municipis es redueix el nombre de municipis (19 de menys de 20.000 habitants; 14 d'entre 20.000 i 50.000 habitants; 11 d'entre 50.000 i 100.000 habitants i 6 de més de 100.000 habitants).



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 16,1% del total de municipis de la província, i el 65,5% del total de la seva població.

### Quadre 2. Municipis participants en el Cercle de Comparació Intermunicipal de Museus Locals i a la Xarxa de Museus Locals per intervals de població municipal. Any 2020<sup>1,2</sup>

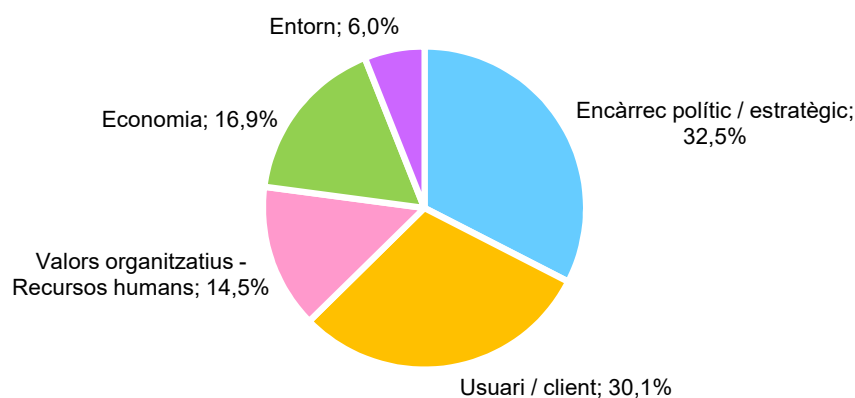
|                                | Cercle de Museus Locals |                  |                      | Xarxa Museus Locals |                      | Total província  |
|--------------------------------|-------------------------|------------------|----------------------|---------------------|----------------------|------------------|
|                                | Nombre                  | % s/ total Xarxa | % s/ total província | Nombre              | % s/ total província | Nombre           |
| <b>Nombre de municipis</b>     |                         |                  |                      |                     |                      |                  |
| Menys de 20.000 hab.           | 19                      | 90,5%            | 7,2%                 | 21                  | 8,0%                 | 264              |
| De 20.000 a 50.000 hab.        | 14                      | 93,3%            | 50,0%                | 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                |
| <b>Total</b>                   | <b>50</b>               | <b>94,3%</b>     | <b>16,1%</b>         | <b>53</b>           | <b>17,1%</b>         | <b>310</b>       |
| <b>Població (en habitants)</b> |                         |                  |                      |                     |                      |                  |
| Menys de 20.000 hab.           | 212.017                 | 94,6%            | 18,4%                | 224.110             | 19,4%                | 1.152.295        |
| De 20.000 a 50.000 hab.        | 480.338                 | 91,0%            | 54,6%                | 527.968             | 60,0%                | 880.228          |
| De 50.001 hab. a 100.000 hab.  | 796.438                 | 100,0%           | 92,2%                | 796.438             | 92,2%                | 863.898          |
| Més de 100.000 hab.            | 1.182.799               | 100,0%           | 100,0%               | 1.182.799           | 100,0%               | 1.182.799        |
| <b>Total</b>                   | <b>2.671.592</b>        | <b>97,8%</b>     | <b>65,5%</b>         | <b>2.731.315</b>    | <b>67,0%</b>         | <b>4.079.220</b> |

Notes:

1. Població municipal, INE 2020.
2. Sense incloure Barcelona capital.

L'actual edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Museus Locals s'ha estructurat en 83 indicadors, repartits de la següent manera entre les cinc dimensions considerades: Encàrrec polític / estratègic (27 indicadors), Usuari / client (25), Valors organitzatius – Recursos humans (12), Economia (14) i Entorn (5) (veure Gràfic 2).

### Gràfic 2. Distribució dels indicadors per cada una de les dimensions del Cercle. Any 2020



En relació a l'any 2019, es mantenen els indicadors de totes les dimensions del Cercle i se n'afegeixen dos a la dimensió Encàrrec polític per recollir canvis en les activitats i l'accés dels públics durant el confinament a causa de la covid-19 i els mesos després de l'apertura ("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 una a la dimensió Usuari / client ("Nombre de visualitzacions de les activitats no presencials del museu (pròpies) per cada 100 habitants").

## 2. ANÀLISI GLOBAL DELS INDICADORS DELS MUSEUS LOCALS

En aquest apartat es realitza una anàlisi global dels indicadors del Cercle segons les quatre dimensions contemplades en l'estudi: Encàrrec polític / estratègic, Usuari / client, Valors organitzatius – Recursos humans i Economia.

L'anàlisi que a continuació es presenta ofereix els resultats obtinguts per cada indicador del Cercle i, en la mesura que les dades ho permeten, la informació es complementa amb:

- ▶ L'evolució temporal de les dades del Cercle des de l'any 2017 fins el 2020, 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, dels 35 l'any 2017 als 50 el 2020, sinó que també s'han produït variacions entre els municipis participants).

No obstant això, s'observa com hi ha certs indicadors que obtenen unes magnituds força similars els darrers anys, fet que pot ser indicatiu de certes característiques rellevants dels museus locals del Cercle, així com de l'evolució de la seva activitat en aquest període (qüestió que, tanmateix, caldrà confirmar en futures edicions del Cercle).

- ▶ Una anàlisi de correlació entre certs indicadors del mateix 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 Intermunicipals (en les dimensions Usuari / client, Valors organitzatius - Recursos humans i en la d'Economia).



### 2.1. Dimensió Encàrrec polític / estratègic

El bloc corresponent a la dimensió Encàrrec polític / estratègic ofereix una lectura sobre el grau d'assoliment de la missió i dels objectius del servei i de la seva qualitat. Inclouen 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 (veure Taula 1):

- ▶ 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.

**Taula 1. Indicadors de la Dimensió Encàrrec polític / estratègic del Cercle de Comparació Intermunicipal de Museus Locals. Anys 2017-2020**

| Encàrrec polític / Estratègic   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   |
|---|--------|--------|--------|--------|
| <b>Proporcionar una bona oferta d'equipaments i serveis</b>   |        |        |        |        |
| Superfície total (incloses seus i extensions) per cada 1.000 habitants  | 171,7  | 179,4  | 185,0  | 173,3  |
| % de superfície visitable sobre la superfície total del museu   | 66,7 % | 64,1 % | 70,1 % | 70,2 % |
| % de superfície edificada sobre la superfície total del museu   | 40,6 % | 39,2 % | 35,1 % | 35,4 % |
| % de temps d'obertura del museu (hores d'obertura reals sobre hores d'obertura potencials)                      | 43,2 % | 37,9 % | 39,7 % | 25,5 % |
| <b>Garantir una adequada documentació i conservació del patrimoni del museu</b>                                 |        |        |        |        |
| % d'objectes registrats s/ total estimat d'objectes del fons  | 74,5 % | 70,7 % | 72,0 % | 72,0 % |
| % d'objectes registrats l'any d'estudi respecte el total d'objectes registrats                                  | 2,2 %  | 2,0 %  | 1,4 %  | 1,3 %  |
| % d'objectes documentats respecte el total d'objectes registrats  | 68,5 % | 68,0 % | 70,2 % | 69,7 % |
| % de peces en què s'ha fet alguna intervenció directa i específica de conservació s/total d'objectes registrats | 0,5 %  | 0,3 %  | 0,5 %  | 0,6 %  |
| % d'objectes ingressats l'any d'estudi s/total d'objectes registrats  | 1,7 %  | 1,8 %  | 1,2 %  | 1,4 %  |
| % de la col·lecció que està en bones condicions de conservació preventiva                                       | 82,3 % | 78,9 % | 73,6 % | 78,4 % |
| % de la col·lecció emmagatzemada en bones condicions de conservació preventiva                                  | 63,3 % | 59,8 % | 70,3 % | 74,7 % |
| % d'espai d'emmagatzematge disponible   | 8,3 %  | 3,5 %  | 5,5 %  | 5,6 %  |
| <b>Exposar i difondre els fons patrimonials propis i de tercers</b>   |        |        |        |        |
| % de dies de l'any amb exposició temporal al museu sobre el total de dies d'obertura                            | 75,2 % | 73,9 % | 74,5 % | 65,7 % |
| Mitjana de dies de durada de les exposicions temporals  | 43,4   | 43,5   | 42,3   | 48,6   |
| % exposicions temporals de producció pròpia o coproduïdes s/ total exposicions temporals                        | 56,0 % | 64,8 % | 57,2 % | 56,0 % |
| % d'objectes exposats a l'exposició permanent sobre el total d'objectes registrats                              | 6,6 %  | 6,4 %  | 7,6 %  | 7,3 %  |
| % d'objectes registrats prestats per a exposicions de tercers o dels que s'ha concedit un permís de reproducció | 0,2 %  | 0,1 %  | 0,2 %  | 0,2 %  |
| % de la col·lecció accessible en línia  | 27,0 % | 23,9 % | 21,6 % | 27,1 % |
| Antiguitat (en anys) de la museografia de l'exposició de la seu principal                                       | 9,6    | 8,6    | 8,7    | 9,2    |



| <b>Ser un centre de referència de l'oferta d'actes culturals del municipi</b>   |        |        |        |        |
|---|--------|--------|--------|--------|
| % de dies amb activitats realitzades al museu (pròpies o alienes) sobre el total de dies d'obertura                   | 34,1 % | 34,4 % | 32,3 % | 22,0 % |
| % d'activitats realitzades al museu organitzades per institucions alienes al museu                                    | 42,1 % | 56,4 % | 29,4 % | 23,1 % |
| Nombre d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) per cada 10.000 habitants                           | -      | -      | -      | 2,2    |
| % d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) sobre el total d'activitats pròpies realitzades al museu | -      | -      | -      | 19,1 % |

| <b>Difondre l'activitat del museu als mitjans de comunicació i xarxes socials</b> |         |         |         |         |
|---|---------|---------|---------|---------|
| Nombre de perfils actius a les xarxes socials per cada 10.000 habitants           | 0,5     | 0,6     | 0,8     | 0,7     |
| Nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants                 | 57,0    | 79,8    | 120,7   | 121,2   |
| Presència del museu a Internet (mencions a Google durant l'any d'estudi)          | 1.688,9 | 1.462,6 | 1.178,9 | 1.329,5 |

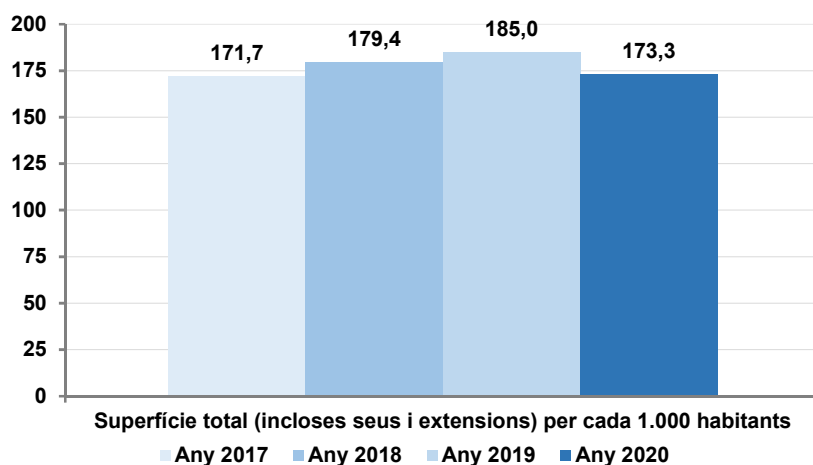
| <b>Afavorir la conservació del patrimoni local</b>                          |       |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|-------|
| % de béns patrimonials analitzats s/total de béns patrimonials del municipi | 4,9 % | 4,8 % | 5,2 % | 5,0 % |



El primer conjunt d'indicadors d'aquesta dimensió —“Proporcionar una bona oferta d'equipaments i serveis”— presenta lleugeres variacions en relació amb les superfícies dels museus degudes als canvis en la mostra de municipis analitzats, i un descens considerable en el percentatge de temps d'obertura del museu, valor que ha passat dels 39,7% de l'any 2019, als 25,5% de l'any 2020.

Aquesta disminució del percentatge d'hores d'obertura reals sobre hores d'obertura potencials pot estar directament relacionat amb l'estat d'alarma i el confinament imposats per la pandèmia de la covid-19 a partir del mes de març de l'any 2020.

**Gràfic 3. Superfície total dels museus (en m<sup>2</sup>) per 1.000 habitants. Anys 2017, 2018, 2019 i 2020**



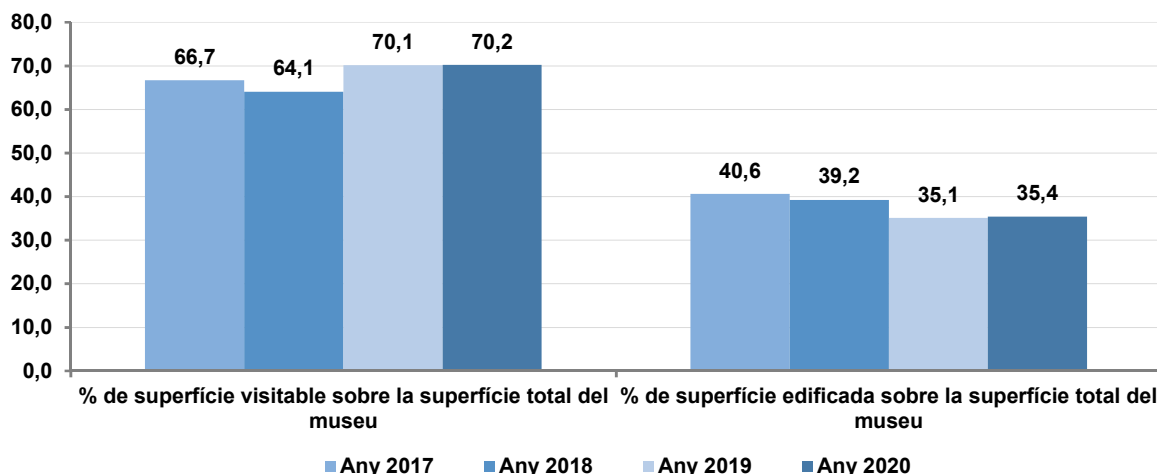
**70,2%**  
de superfície  
visitable s/  
superfície total

El percentatge de superfície visitable sobre la superfície total del museu manté els valors de l'any 2019 (70,1%) i augmenta lleugerament respecte als dos anys anteriors (64,1% el 2018 i 66,7% el 2017).

Un comportament similar presenta el percentatge de superfície edificada sobre la superfície total del museu, que manté els valors de l'any 2019 (35,4% el 2020 i 35,1% el 2019) i varia lleugerament en relació als anys 2018 (39,2%) i 2017 (40,6%) (vegeu el Gràfic 4).

Els valors obtinguts, doncs, es distribueixen segons dos blocs (d'una banda, els anys 2020 i 2019 i, per altra, els anys 2018 i 2017) i evidencien el canvi que va representar la incorporació d'un 30% més de municipis al Cercle l'any 2019: dels 35 i 37 municipis que van participar els anys 2017 i 2018 respectivament, es va passar als 50 els anys 2019 i 2020.

**Gràfic 4. % de superfície visitable i % de superfície edificada sobre la superfície total del museu. Anys 2017, 2018, 2019 i 2020**

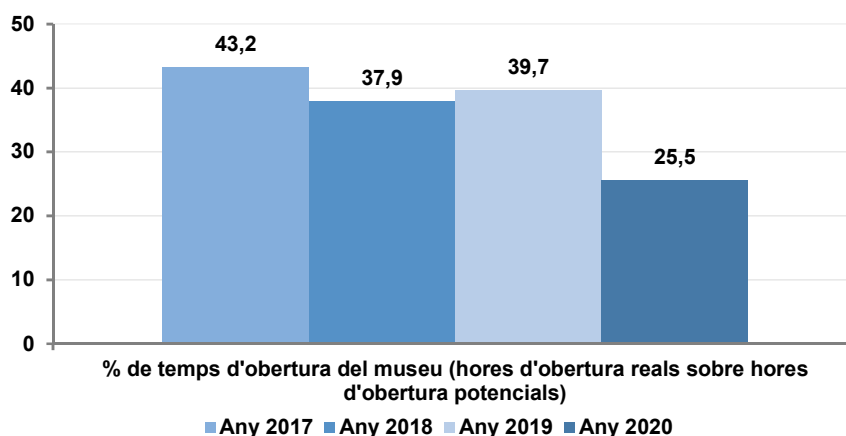


**25,5%** de temps  
d'obertura del museu s/  
temps potencial d'obertura

El percentatge de temps d'obertura dels museus del Cercle, és a dir, les hores d'obertura reals en relació amb les hores d'obertura potencials, ha disminuït considerablement en relació als anys anteriors. Així, mentre el percentatge d'obertura dels anys 2017, 2018 i 2019 va ser respectivament del 39,7%, 37,9% i 43,2%, l'any 2020 ha estat del 25,5%, una disminució considerable vinculada a les restriccions imposades per la pandèmia de la covid-19 (veure Gràfic 5).<sup>1</sup>

<sup>1</sup> En l'edició de 2020 es manté el criteri pel qual el temps d'obertura potencial són tots els dies de l'any, malgrat que a partir de març de 2020 va haver-hi restriccions a causa de la covid-19 que van prohibir obrir en una part d'aquest temps.

**Gràfic 5. % de temps d'obertura del museu (hores d'obertura reals sobre hores d'obertura potencials). Anys 2017, 2018, 2019 i 2020**



En el segon bloc, "Garantir una adequada documentació i conservació del patrimoni del museu" no presenta diferències remarcables respecte dels resultats de l'any anterior en el conjunt d'indicadors:

- ▶ % d'objectes registrats s/ total estimat d'objectes del fons: 72,0% els anys 2020 i 2019.
- ▶ % d'objectes registrats l'any d'estudi respecte del total d'objectes registrats: 1,3% el 2020 (1,4% el 2019).
- ▶ % d'objectes documentats respecte del total d'objectes registrats: 69,7% el 2020 (70,2% el 2019).
- ▶ % de peces en què s'ha fet alguna intervenció directa i específica de conservació s/total d'objectes registrats: 0,6% el 2020 (0,5% el 2019).
- ▶ % d'objectes ingressats l'any d'estudi s/total d'objectes registrats: 1,4% el 2020 (1,2% el 2019).
- ▶ % de la col·lecció que està en bones condicions de conservació preventiva: 78,4% el 2020 (73,6% el 2019).
- ▶ % de la col·lecció emmagatzemada en bones condicions de conservació: 74,7% el 2020 (70,3% el 2019).
- ▶ % d'espai d'emmagatzematge disponible: 5,6% el 2020 (5,5% el 2019).



En general, es percep l'alteració que va representar la incorporació de nous municipis l'any 2019 i la corresponent modificació de la mostra. Per cada un dels dos blocs (2020-2019 i 2018-2017), el conjunt d'indicadors es manté força estable.

Del conjunt d'indicadors "Exposar i difondre els fons patrimonials propis i de tercers" s'observa que durant l'any 2020 el percentatge de dies amb exposició temporal ha disminuït sensiblement en relació amb els anys anteriors (65,7% el 2020; 74,5 el 2019; 73,9 el 2018 i 75,2 el 2017).

**48,6 dies**  
de durada de  
les exposicions  
temporals

La durada mitjana de les exposicions temporals de l'any 2020 ha augmentat respecte als tres anys anteriors (42,3 el 2019; 43,5 el 2018 i 43,4 el 2017) i se situa en els 48,6 dies, molt probablement per les pròrrogues forçoses de les exhibicions a causa del confinament i de la disminució del volum de programació.

Pel que fa a la producció de les exposicions temporals, el 56,0% de les presentades han estat de producció pròpia o coproduïdes, un valor similar al dels anys anteriors (57,2% el 2019, 64,8% el 2018 i 56,0% el 2017).

Altres indicadors sobre l'activitat expositiva dels museus el 2020 són:

- ▶ El percentatge d'objectes exposats a l'exposició permanent sobre el total d'objectes registrats és del 7,3%, un valor similar al dels anys anteriors (7,6% el 2019; 6,4% el 2018 i 6,6% el 2017).
- ▶ El percentatge d'objectes registrats prestats per a exposicions de tercers o dels que s'ha concedit un permís de reproducció es manté dins dels límits establerts en anys anteriors (0,2% el 2020 i el 2019; 0,1% el 2018 i 0,2% el 2017).
- ▶ El percentatge de la col·lecció accessible en línia se situa, l'any 2020, en el 27,1%, un valor considerablement superior al dels anys 2019 i 2018 (21,6% i 23,9% respectivament) i similar al de l'any 2017 (27,0%). L'increment que presenta aquesta dada pot entendre's, per una banda, pels canvis en la mostra de museus analitzats i, per altra banda, per l'esforç que des del sector museístic s'ha realitzat durant la pandèmia de la covid-19 per ampliar l'oferta *en línia*.

**9,2 anys**  
d'antiguitat de les  
museografies

Pel que fa a l'antiguitat de les museografies de les exposicions de les seus principals dels museus del Cercle, s'evidencia una regularitat en els valors dels darrers quatre anys: 9,2 anys el 2020; 8,7 anys el 2019; 8,6 anys el 2018 i 9,6 anys el 2017. L'antiguitat de les exposicions, que se situa al voltant dels 9 anys, continua sent elevada.

Del bloc d'indicadors titulat "Ser un centre de referència de l'oferta d'actes culturals al municipi", s'observa una disminució dels valors de l'any 2020 en relació amb els obtinguts en els anys precedents:

**23,1%**  
de les activitats als  
museus són de tercers

- ▶ El 22,0% dels dies d'obertura del museu s'hi ha realitzat activitats, ja sigui d'iniciativa pròpia o aliena, percentatge molt inferior que en els anys anteriors (32,3% el 2019; 34,4% el 2018; del 34,1% el 2017).
- ▶ Del total de les activitats realitzades al museu l'any 2020, el 23,1% han estat organitzades per institucions alienes al museu. De nou, una xifra considerablement inferior a la dels anys anteriors (29,4% el 2019; 56,4% el 2018; 42,1% el 2017).

A més a més, enguany s'han inclòs dos indicadors nous en aquest bloc, per recollir els canvis empesos per la situació de pandèmia en les activitats i l'accés dels públics, durant el confinament i els mesos després de l'apertura:

- ▶ "Nombre d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) per cada 10.000 habitants (2,2 el 2020).
- ▶ "Percentatge d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) sobre el total d'activitats pròpies realitzades al museu (19,1% el 2020).

Amb l'objectiu de donar a conèixer l'activitat que realitzen, els museus del Cercle despleguen un seguit d'accions de difusió que es canalitzen principalment a través dels mitjans de comunicació i de les xarxes socials. Les dades obtingudes en el Cercle sobre aquesta qüestió relatives a l'any 2020 són les següents:

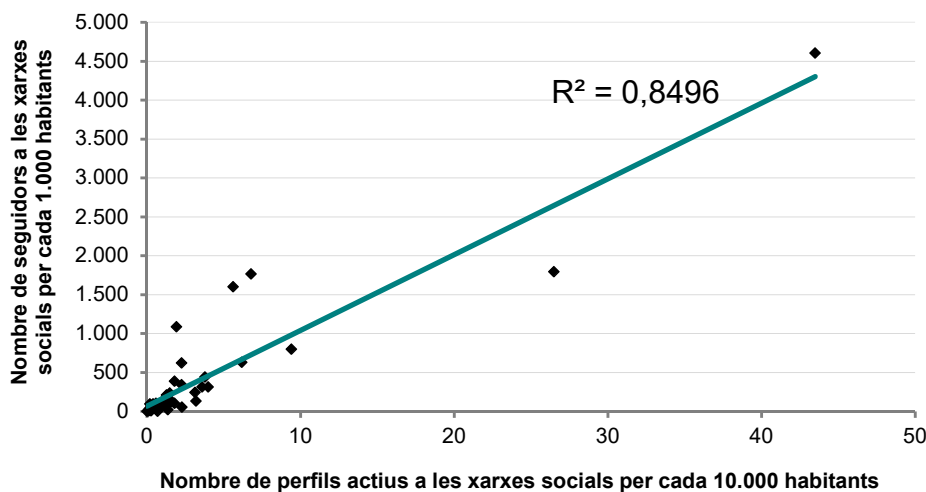
- ▶ El nombre de perfils actius a les xarxes socials per cada 10.000 habitants ha estat de 0,7, una xifra similar a la dels anys anteriors (0,8 el 2019; 0,6 el 2018; 0,5 el 2017).
- ▶ La mitjana de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants ha estat de 121,2, una xifra molt similar a la de l'any anterior (120,7 el 2019) i significativament superior a la dels anys 2018 i 2017 (79,8 i 57,0 respectivament). La tendència a l'alça iniciada el 2019, el 2020 s'ha vist reforçada molt probablement per la necessitat de reforçar la comunicació a través de les xarxes socials i programar activitats en línia, donades les restriccions de la presencialitat.

De la mateixa manera que succeeix en els anys anteriors, s'observa una forta correlació positiva entre aquests dos indicadors, de manera que es pot afirmar que a major quantitat de seguidors, més quantitat de perfils actius (veure Gràfic 6).



- ▶ I pel que fa a la presència dels museus del Cercle a Internet, s'ha comptabilitzat una mitjana de 1.329,5 mencions a Google durant l'any 2020, un valor que ve a corregir la tendència a la baixa dels anys precedents (1.178,9 mencions el 2019; 1.462,6 el 2018 i 1.688,9 el 2017).

**Gràfic 6. 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 2020**



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<sup>2</sup> el 5,0% del total de béns patrimonials del municipi, un percentatge que se situa entre els valors obtinguts els anys anterior (5,2 el 2019; 4,8% el 2018 i 4,9% el 2017).



## 2.2. 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 cinc apartats següents (veure Taula 2):

- ▶ Fomentar l'assistència als museus municipals.
- ▶ Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic.
- ▶ Fomentar l'assistència a les activitats i exposicions del museu.
- ▶ Ofertar l'ús del museu per a activitats alienes.
- ▶ Oferir un servei de qualitat als museus.

<sup>2</sup> Realització d'un assessorament, elaboració d'informe, estudi, visita tècnica, etc.

**Taula 2. Indicadors de la dimensió Usuari / client del Cercle de Comparació Intermunicipal de Museus Locals. Anys 2017-2020**

| Dimensió Usuari / client | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------|------|------|------|------|
|--------------------------|------|------|------|------|

| Fomentar l'assistència als museus municipals   |        |        |        |        |
|--|--------|--------|--------|--------|
| Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants                              | 325,3  | 351,7  | 372,4  | 134,1  |
| Visitants virtuals als museus per cada 1.000 habitants                                 | 470,3  | 690,4  | 591,5  | 457,1  |
| % de visitants residents al municipi   | 37,7 % | 30,8 % | 32,1 % | 39,2 % |
| % de visitants que paguen entrada al museu   | 35,5 % | 38,9 % | 41,4 % | 38,6 % |
| Visitants presencials als museus per cada hora d'obertura                              | 11,6   | 11,6   | 10,2   | 6,3    |
| Usos del museu per cada visitant al museu  | 1,61   | 1,65   | 1,65   | 1,57   |
| % de població en edat escolar que ha visitat el museu                                  | 64,2 % | 73,6 % | 70,9 % | 24,7 % |
| Nombre de consultes anuals sobre fons, orientació en la recerca o informació històrica | 58,5   | 53,6   | 84,4   | 30,8   |

| Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (I) |       |        |       |      |
|--|-------|--------|-------|------|
| Usos de l'exposició permanent per cada 1.000 habitants       | 205,7 | 250,00 | 282,0 | 92,1 |
| Usos de les exposicions temporals per cada 1.000 habitants   | 151,6 | 151,5  | 158,8 | 58,8 |
| Usos d'activitats escolars per cada 1.000 habitants          | 89,1  | 104,8  | 100,7 | 34,8 |
| Usos d'activitats pròpies del museu per cada 1.000 habitants | 74,3  | 67,5   | 79,8  | 18,0 |
| Usos de serveis museístics per cada 1.000 habitants          | 4,8   | 8,0    | 8,3   | 2,2  |

| Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (II)           |        |        |        |        |
|---|--------|--------|--------|--------|
| % d'usos de l'exposició permanent sobre el total d'usos del museu       | 39,0 % | 42,4 % | 45,1 % | 44,1 % |
| % d'usos de les exposicions temporals sobre el total d'usos del museu   | 29,6 % | 26,0 % | 26,5 % | 29,2 % |
| % d'usos d'activitats escolars sobre el total d'usos del museu          | 16,0 % | 18,3 % | 16,4 % | 17,0 % |
| % d'usos d'activitats pròpies del museu sobre el total d'usos del museu | 14,6 % | 11,9 % | 13,0 % | 9,0 %  |
| % d'usos de serveis museístics sobre el total d'usos del museu          | 1,0 %  | 1,4 %  | 1,3 %  | 1,1 %  |



| Fomentar l'assistència a les activitats i exposicions del museu                                       |       |         |         |       |
|---|-------|---------|---------|-------|
| Usos de les exposicions temporals per cada exposició temporal realitzada                              | 997,7 | 1.020,4 | 1.093,3 | 731,3 |
| Mitjana d'assistència a les activitats pròpies del museu  | 59,5  | 48,0    | 45,0    | 25,3  |
| Nombre de visualitzacions de les activitats no presencials del museu (pròpies) per cada 100 habitants | -     | -       | -       | 7,7   |

| Ofertar l'ús del museu per activitats alienes                      |       |       |       |      |
|--|-------|-------|-------|------|
| Visitants per activitats alienes al museu per cada 1.000 habitants | 113,5 | 153,4 | 138,2 | 25,9 |

| Ofertar un servei de qualitat als museus                 |     |     |     |     |
|--|-----|-----|-----|-----|
| Grau de satisfacció dels visitants amb els museus locals | 8,7 | 8,7 | 8,6 | 8,8 |
| Puntuació del museu segons els usuaris de Google         | 8,4 | 8,5 | 8,5 | 8,6 |
| Puntuació del museu segons els usuaris de Tripadvisor    | 8,8 | 8,7 | 8,3 | 8,6 |

Les dades de la dimensió Usuari / client corresponents a l'any 2020 del Cercle de Museus presenten uns valors significativament diferents als dels anys anteriors. Aquesta variació es pot interpretar com a conseqüència de les restriccions imposades per la pandèmia de la covid-19, tant pel que fa a la mobilitat com a la participació en activitats amb públics presencials.



**134,1**  
**visitants**  
**presencials**  
**per 1.000 habitants**

En el primer bloc, titulat "Fomentar l'assistència als museus municipals", s'obtenen les dades següents:

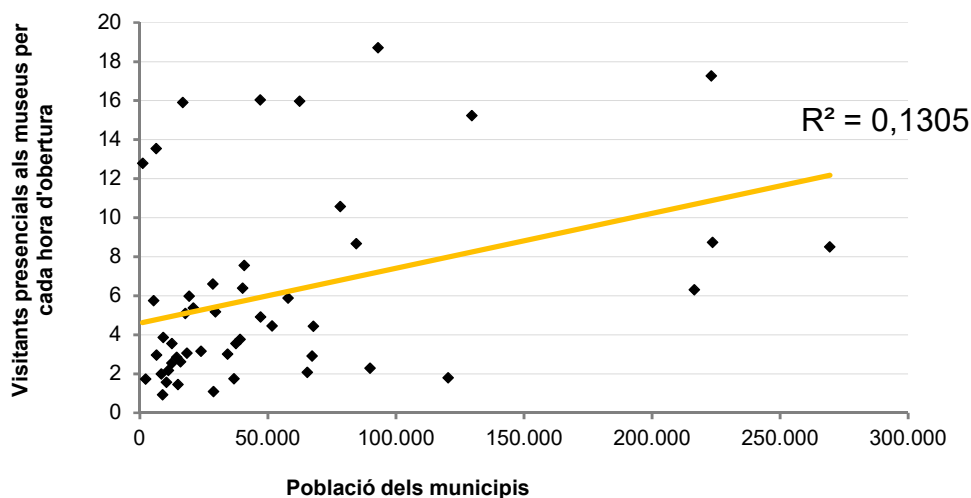
- ▶ El nombre de visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants és de 134,1, un 64% menys dels visitants registrats en els anys anteriors (372,4 el 2019; 351,7 el 2018; 325,3 el 2017).
- ▶ La xifra de visitants presencials al museu per cada hora d'obertura ha estat de 6,3 que, de nou, representa una caiguda important respecte els valors dels anys anteriors (10,2 visitants /h el 2019; 11,6 visitants/h el 2018 i el 2017).
- ▶ La xifra de visitants virtuals als museus per cada 1.000 habitants també decreix, tot i que molt menys que en el cas dels presencials, i se situa en 457,1 (591,5 el 2019; 690,4 el 2018 i 470,3 el 2017).

A banda de l'anàlisi de l'evolució de les dades en el temps, els resultats obtinguts el 2020 han permès observar —com en l'any anterior— les següents correlacions d'interès:

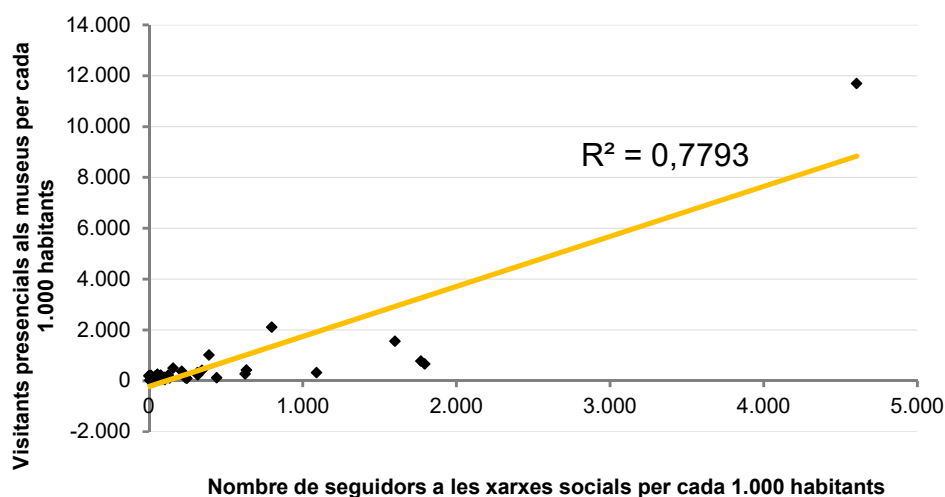
**457,1**  
**visitants**  
**virtuals**  
**per 1.000 habitants**

- ▶ Per una banda, si amb les dades dels anys anteriors es constata una correlació entre els visitants presencials als museus per cada hora d'obertura i la població dels municipis ( $R^2=0,4446$  el 2019), enguany amb les restriccions a la mobilitat imposades per la pandèmia aquesta correlació s'ha vist considerablement alterada. Aquest fet es pot explicar principalment per les restriccions d'aforament i de mobilitat imposades per la pandèmia (veure Gràfic 7).
- ▶ Per un altra banda, les dades evidencien 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 8).

**Gràfic 7. Visitants presencials als museus per cada hora d'obertura i població municipal. Any 2020**



**Gràfic 8. Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants i Nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants. Any 2020**



**1,57**  
usos per  
visitant

En aquest primer bloc d'indicadors de la dimensió Usuari / Client, també s'hi troben els següents:

- ▶ Els visitants residents al municipi han estat el 39,2% del total dels visitants, una xifra considerablement superior a la dels anys anteriors: 32,1% el 2019; 30,8% el 2018 i 37,7% el 2017. Aquest fet és atribuïble a les restriccions de mobilitat, que van fer que les persones cerquessin opcions d'oci al seu municipi/comarca.
- ▶ El percentatge de visitants dels museus que paguen entrada ha disminuït lleugerament, i trenca la tendència a l'alça dels darrers anys: 38,6% el 2020; 41,4 el 2019; 38,9% el 2018 i 35,5% el 2017.
- ▶ Disminueix lleugerament la mitjana d'usos del museu per cada visitant en relació amb els anys anteriors: 1,57 el 2020; 1,65 el 2019 i el 2018, i 1,61 el 2017.

- ▶ El percentatge de població en edat escolar que ha visitat el museu s'ha reduït dràsticament i s'ha situat en un 24,7% (70,9% el 2019; 73,6 el 2018 i 64,2 el 2017).
- ▶ El nombre de consultes anuals sobre fons, orientació en la recerca i informació històrica també ha caigut dràsticament: 30,8 el 2020; 84,4 el 2019; 53,6 el 2018 i 58,5 el 2017.

El següent bloc, titulat "Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic", fa referència a la distribució per tipologies d'ús de l'activitat realitzada pels visitants dels museus durant l'any 2020. De nou, els efectes de la covid-19 es perceben en els resultats obtinguts, que en termes relatius han estat més intensos en activitats pròpies del museu (com tallers, conferències, xerrades, etc.) i serveis museístics (com biblioteca/hemeroteca, arxiu del museu, etc.) comparativament amb l'assistència a exposicions (permanent o temporal) i activitats escolars. Concretament (veure Gràfic 9):

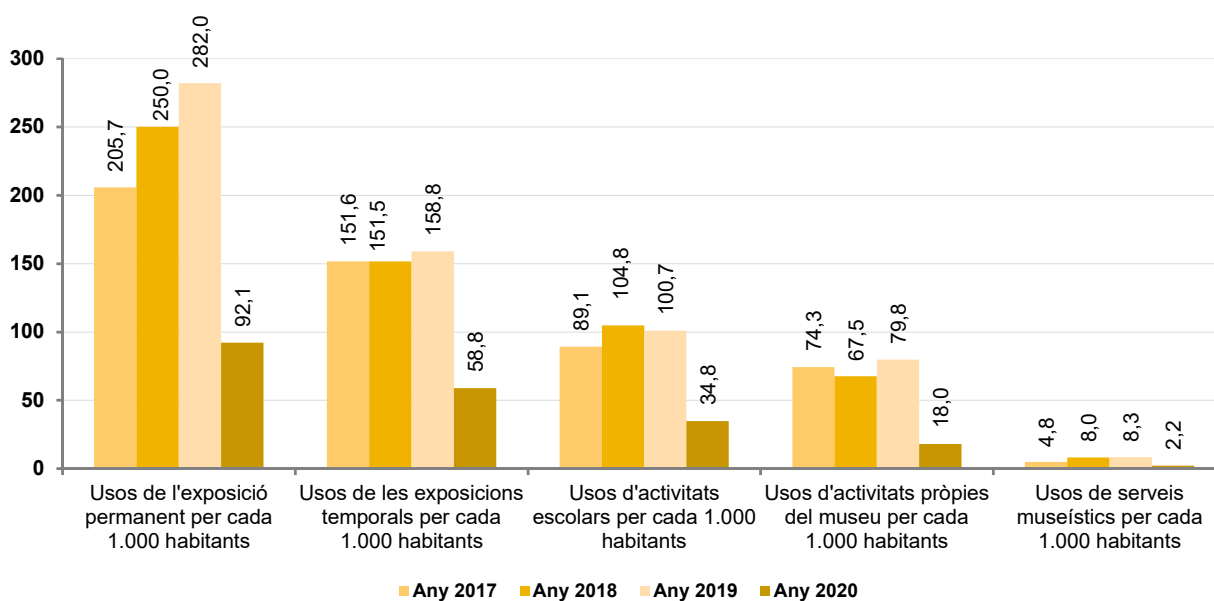
**92,1**

**usos / 1.000  
habitants en  
exposicions  
permanents**

- ▶ En l'exposició permanent: 92,1 usos per cada 1.000 habitants, xifra que representa una davallada del 67,3% respecte els 282,0 usos per cada 1.000 habitant del 2019 (essent 250,0 usos per 1.000 habitants el 2018 i 205,7 el 2017).
- ▶ En exposicions temporals: 58,5 usos per 1.000 habitants, que cau un 63,2% en relació als 158,8 del 2019 (151,5 usos per 1.000 habitants el 2018 i 151,6 el 2017).
- ▶ En activitats escolars: 34,8 usos per cada 1.000 habitants, que representa una reducció del 65,4% respecte el 2019 que fou de 100,7 usos per cada 1.000 habitants (104,8 el 2018 i 89,1 el 2017).
- ▶ En activitats pròpies del museu (com tallers, conferències, xerrades, seminaris, rutes o visites guiades, etc.): 18,0 usos per cada 1.000 habitants, que cau de un 77,4% en comparació als 79,8 del 2019 (67,5 el 2018 i 74,3 el 2017).
- ▶ En serveis museístics (com biblioteca/hemeroteca, arxiu del museu, fons/reserva, assessorament, consultes especialitzades, etc.): 2,2 usos per cada 1.000 habitants, que suposa una davallada del 73,5% respecte als 8,3 del 2019; (8,0 el 2018 i 4,8 el 2017).



**Gràfic 9. Usos de l'exposició permanent, de les exposicions temporals, de les activitats escolars, d'activitats pròpies i de serveis museístics per cada 1.000 habitants. Segons dades del Cercle. Anys 2017, 2018, 2019 i 2020**

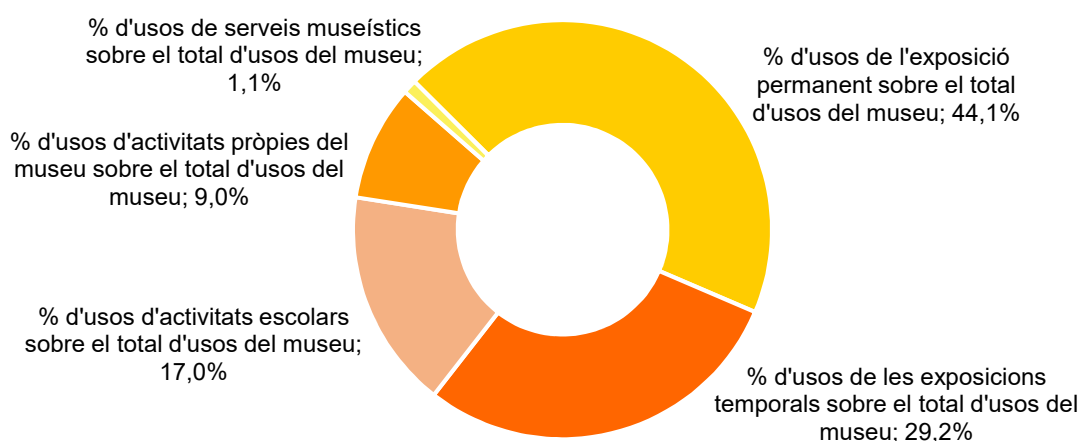


En relació amb els usos dels museus del Cercle, les dades de l'any 2020 no presenten variacions substancials en relació als anys anteriors. La seva distribució percentual en funció dels diferents conceptes d'ús no ha experimentats canvis a destacar. La situació d'enguany ha estat la següent (vegeu el Gràfic 10):

**73,3%**  
dels usos dels museus en exposicions (permanent i temporals)

- ▶ 44,1% d'usos de l'exposició permanent i 29,2% d'usos de les exposicions temporals (73,3% en total pel cas de les exposicions).
- ▶ 17,0% dels usos en activitats escolars.
- ▶ 9,0% dels usos en activitats pròpies del museu (com tallers, conferències, xerrades, seminaris, rutes o visites guiades, etc.).
- ▶ 1,1% dels usos en serveis museístics (com biblioteca i/o hemeroteca, arxiu del museu, fons/reserva, assessorament, consultes especialitzades, etc.).

**Gràfic 10. % d'usos del museu sobre el total d'usos. Per tipus d'ús sobre el total. Any 2020**



Els indicadors del bloc "Fomentar l'assistència a les activitats i exposicions dels museus" de l'any 2020 mostren, de nou, els efectes de la pandèmia i presenten uns valors significativament inferiors als dels anys anteriors:

**731,3**  
usos per exposició temporal realitzada

- ▶ Els usos de les exposicions temporals per cada exposició temporal realitzada han disminuït fins a 731,3, una xifra molt inferior a l'obtinguda en els anys anteriors (1.093,3 el 2019; 1.020,4 el 2018 i 997,7 el 2017).
- ▶ La mitjana d'assistència a les activitats pròpies del museu és de 25,3, una xifra també molt inferior a la dels anys anteriors (45,0 el 2019; 48,0 el 2018 i 59,5 el 2017).

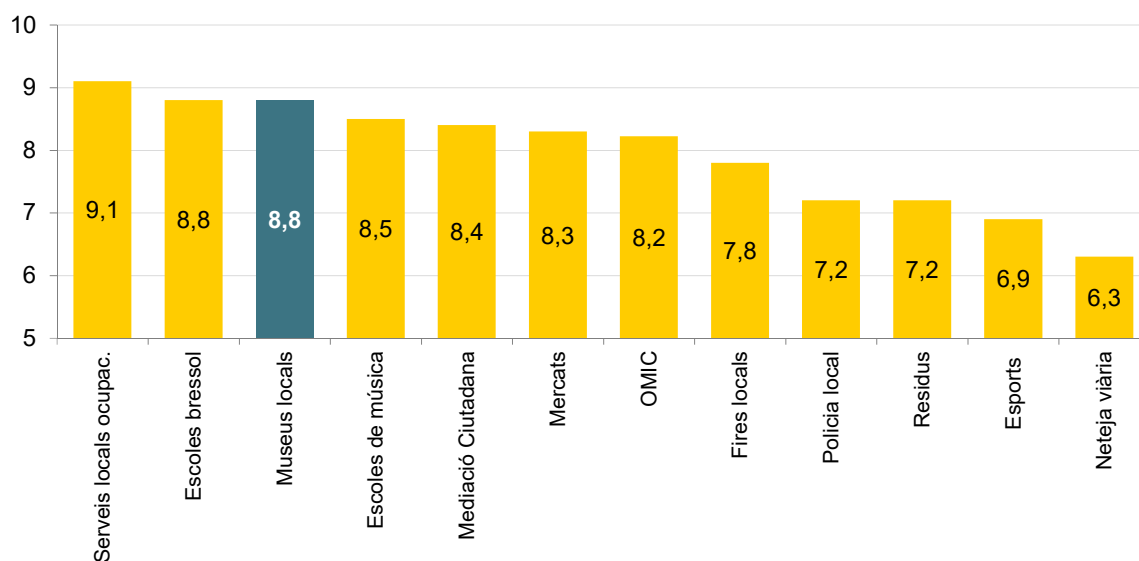
Com a conseqüència de la pandèmia, en aquest bloc s'ha inclòs un nou indicador, "Nombre de visualitzacions de les activitats no presencials del museu (pròpies) per cada 100 habitants", que per l'any 2020 ha donat un valor de 7,7 visualitzacions per cada 100 habitants.

En el bloc d'indicadors "Ofertir l'ús del museu per a activitats alienes", hi ha hagut 25,9 visitants per activitats alienes al museu per cada 1.000 habitants durant l'any 2020, un valor molt inferior als 138,2 de l'any anterior, que suposa una davallada del 81,3% (essent de 153,4 visites per cada 1.000 habitants el 2018, i 113,5 el 2017). Sens dubte, aquest fet també és conseqüència de la pandèmia de la covid-19.

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 similars al dels anys precedents:

- ▶ La valoració del “Grau de satisfacció dels visitants dels museus” en una escala del 0 al 10, se situa en un 8,8, un valor lleument superior al dels anys precedents (8,6 el 2019 i 8,7 el 2018 i el 2017).
- ▶ La puntuació mitjana dels museus del Cercle l’any 2020 ha estat de 8,6 tant pels usuaris de Google com pels de Tripadvisor, uns valors molt similars als dels anys anteriors (8,5 i 8,3 respectivament l’any 2019).
- ▶ I en relació amb les valoracions 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 11).

**Gràfic 11. Grau de satisfacció dels usuaris analitzat pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2020**



### 2.3. 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 dels recursos humans (com ara retribucions, formació, antiguitat dels treballadors). Aquests indicadors es presenten agrupats en els cinc blocs següents (veure Taula 3):

- ▶ 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.

**Taula 3. Indicadors de la dimensió Valors organitzatius - Recursos humans del Cercle de Comparació Intermunicipal. Anys 2017-2020**

| Dimensió Valors organitzatius / RRHH  | 2017     | 2018     | 2019     | 2020     |
|---|----------|----------|----------|----------|
| <b>Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió</b>                                  |          |          |          |          |
| Gestió directa (%)<br>(Ajuntament, OAAA, Empreses i fundacions participades per l'ajuntament) | 98,7 %   | 98,7 %   | 99,1 %   | 99,1 %   |
| Gestió indirecta (%)<br>(concessió, altres)   | 1,3 %    | 1,3 %    | 0,9 %    | 0,9 %    |
| <b>Disposar d'una dotació adequada de recursos humans</b>                                     |          |          |          |          |
| Treballadors tècnics amb qualificació superior per cada 10.000 habitants                      | 0,4      | 0,4      | 0,4      | 0,4      |
| % de treballadors tècnics amb qualificació superior s/total de personal del museu             | 31,4 %   | 30,4 %   | 28,7 %   | 29,5 %   |
| % de treballadors propis s/total de treballadors del museu                                    | 70,7 %   | 70,1 %   | 71,3 %   | 71,8 %   |
| Índex de cobertura de la vigilància amb personal específic                                    | 80,8 %   | 89,9 %   | 85,2 %   | 103,2 %  |
| <b>Promoure un clima laboral positiu per als treballadors</b>                                 |          |          |          |          |
| % Hores de baixa sobre hores anuals totals del personal municipal                             | 5,2 %    | 3,8 %    | 4,2 %    | 5,5 %    |
| Sou brut del director del museu   | 38.268,6 | 39.468,9 | 40.701,7 | 41.316,6 |
| Nombre d'usos per cada treballador del museu  | 3.876,8  | 4.168,8  | 4.348,1  | 1.469,9  |
| <b>Millorar les habilitats dels treballadors</b>  |          |          |          |          |
| Hores anuals de formació per treballador (personal propi)                                     | 14,4     | 17,0     | 17,2     | 18,3     |
| <b>Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes</b>                                   |          |          |          |          |
| % de dones respecte del total de treballadors   | 60,5 %   | 58,7 %   | 59,9 %   | 57,3 %   |
| % de dones comandament s/ total de comandaments   | 64,0 %   | 63,6 %   | 64,7 %   | 66,4 %   |

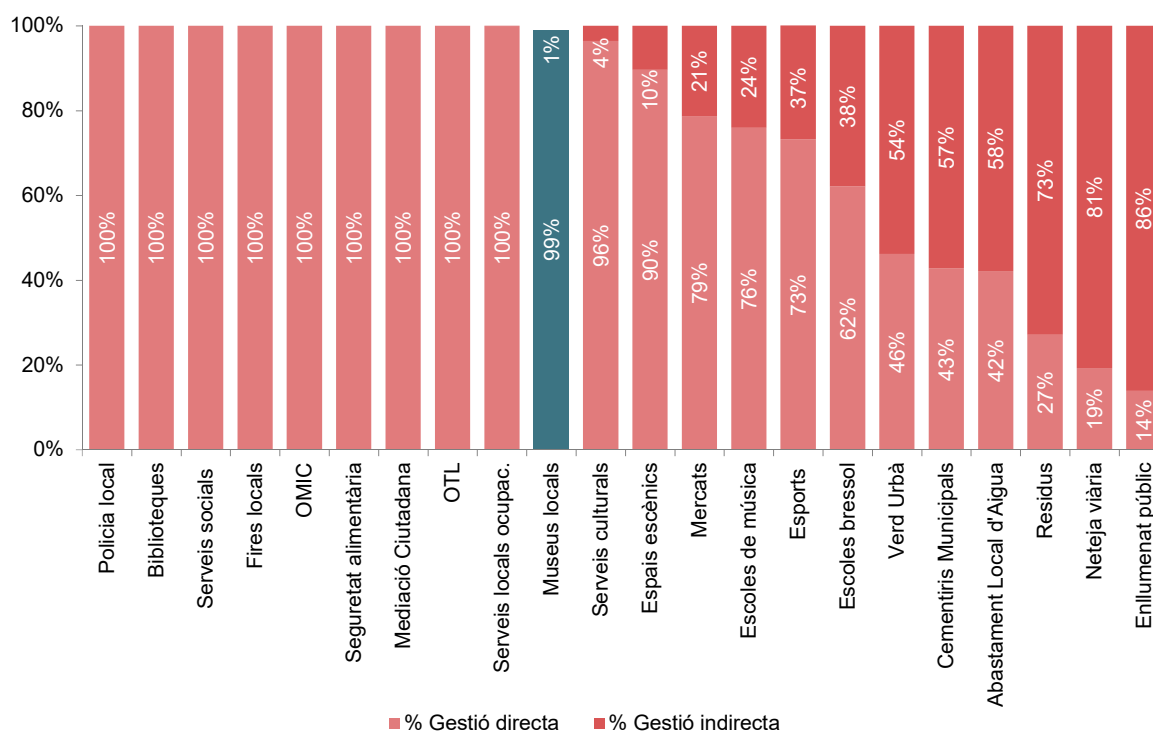
La dimensió Valors organitzatius – Recursos humans permet una anàlisi comparativa entre els diferents serveis municipals a través dels Cercles de Comparació Intermunicipal, atès que bona part dels indicadors del Cercle de Museus Locals són de caràcter transversal i, per tant, comuns als altres serveis municipals.



El primer aspecte abordat en aquesta dimensió és la forma o model de gestió dels museus locals. Segons les dades del Cercle, quasi la totalitat de la despesa d'aquests serveis municipals l'any 2020 és realitzada de manera directa (el 99,1% en els museus del Cercle, un valor que es repeteix el 2019 i molt proper al dels anys 2018 i 2017, que va ser de 98,7%), i només una part menor, el 0,9%, es realitza mitjançant gestió indirecta (veure Gràfic 12):

- ▶ L'any 2020, de manera molt similar al 2019, la gestió directa ha concentrat el 100% de la despesa en els següents serveis: Policia local, Biblioteques, Serveis socials, Fires locals, OMICs, Seguretat alimentària, Mediació ciutadana, OTL i Serveis locals d'ocupació.
- ▶ A continuació, se situa el cas dels Museus locals i dels Serveis culturals, que han realitzat entre el 99% i el 96% de la seva despesa mitjançant gestió directa.
- ▶ I la resta de serveis municipals realitzat menys d'un 95% de la seva despesa mitjançant gestió directa. Per un costat, i encara amb una elevada proporció, hi ha els Espais escènics (90%), els Mercats (79%), les Escoles de música (76%), els Esports (73%) i les Escoles bressol (62%). Per un altre costat, hi ha els casos on la gestió directa se situa per sota del 50%: Verd urbà (46%), Cementiris municipals (43%), Abastament local d'aigua (42%), Residus (27%), Neteja viària (19%) i Enllumenat públic (14%).

**Gràfic 12. % de gestió directa i indirecta dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2020**



Nota: cal tenir en compte que els diferents Cercles relacionats amb la cultura (Biblioteques, Espais escènics, Museus locals, i Serveis de cultura) no estan integrats pels mateixos municipis que el Cercle de serveis culturals.

**29,5%**  
treballadors  
tècnics amb  
qualificació  
superior

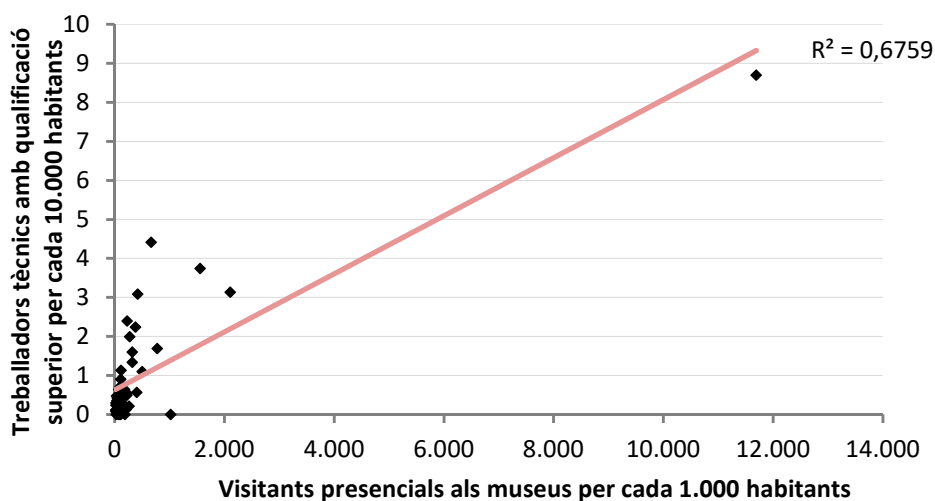
Pel que fa a la dotació de recursos humans dels museus del Cercle, les dades de l'any 2020 mostren com un 29,5% dels treballadors dels museus són tècnics amb qualificació superior, percentatge similar al dels anys precedents (28,7% el 2019; 30,4% el 2018 i 31,4% el 2017).

Els treballadors propis del museu han representat el 71,8% del total dels seus treballadors, un valor molt similar a la dels anys anteriors (71,3% el 2019; 70,1% el 2018 i 70,7% el 2017).

La xifra de treballadors tècnics amb qualificació superior per cada 10.000 habitants es manté constant els darrers quatre anys en 0,4 treballadors /10.000 habitants.

Amb les xifres de l'any 2020, tal com ja passava en els anys anteriors, s'observa la següent correlació positiva: els municipis que compten amb més treballadors tècnics amb qualificació superior per cada 10.000 habitants acostumen a tenir més visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants (veure Gràfic 13).

**Gràfic 13. Treballadors tècnics amb qualificació superior per cada 10.000 habitants i Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants. Any 2020**

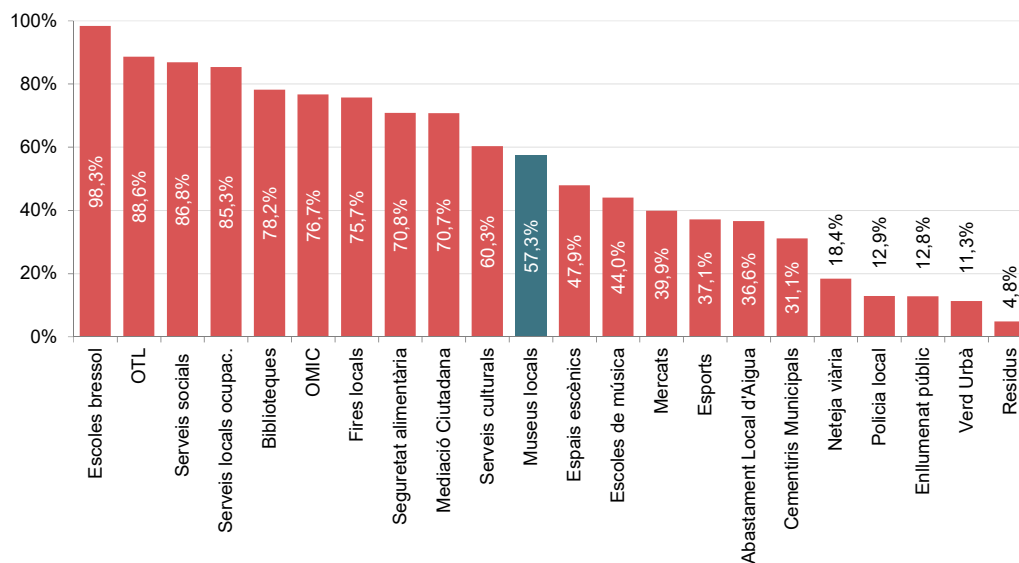


**57,3%**  
treballadors  
són dones

Pel que fa a la igualtat de gènere, la proporció de dones que treballen als museus del Cercle durant el 2020 ha estat del 57,3% sobre el total de treballadors d'aquests serveis, una xifra lleugerament inferior a la dels anys anteriors (59,9 el 2019; 58,7% el 2018 i 60,5% el 2017).

En relació amb d'altres serveis municipals, el Cercle de Comparació Intermunicipal mostra que els museus se situen en una posició intermèdia, per sobre d'Espais escènics (47,9%) i per sota dels Serveis Culturals (60,3%) i de Biblioteques (78,2%) (veure Gràfic 14).

**Gràfic 14. % de dones sobre el total de treballadors dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2020**



Nota: Vegeu Nota a Gràfic 12

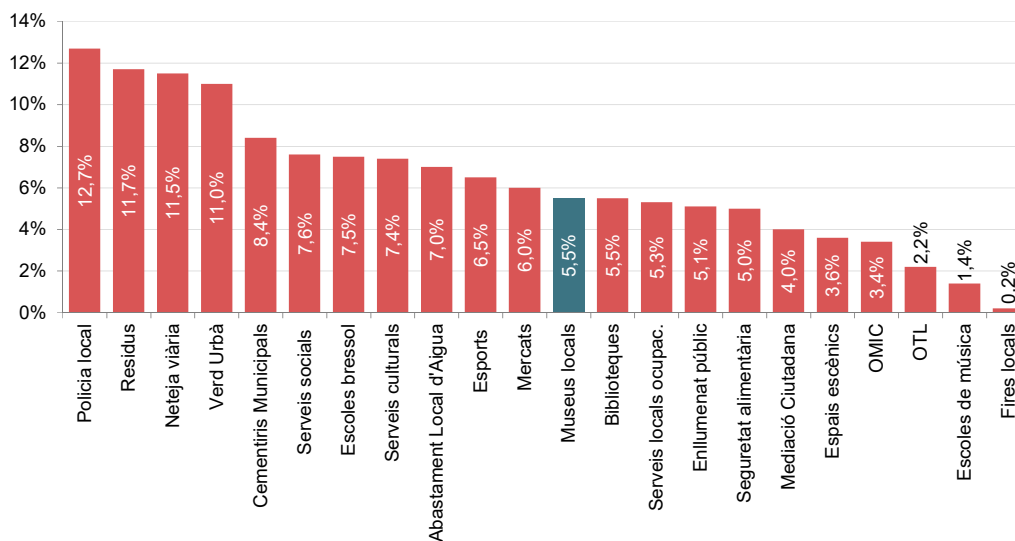
En els museus del Cercle, el percentatge de dones en responsabilitats de comandament sobre el total de comandaments ha estat d'un 66,4%, un valor lleugerament superior a la quota dels anys anteriors (64,7% el 2019; 63,6% l'any 2018 i 64% el 2017).

El percentatge d'hores anuals de baixa respecte de les hores totals de treball ha estat del 5,5% en el cas dels museus del Cercle, una xifra superior a la dels anys anteriors (4,2 el 2019; 3,8% el 2018 i 5,2% el 2017) molt probablement vinculada a la pandèmia de la covid-19.

En relació amb la resta de serveis municipals dels Cercles, aquest valor també s'ha situat en un lloc intermedi l'any 2020, inferior al dels Serveis culturals (7,4%), unes dècimes per sobre de Biblioteques (5,5%) i molt per sobre d'Espais escènics (3,6%) (veure Gràfic 15).



**Gràfic 15. % d'hores de baixa dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2020**



Nota: Vegeu Nota a Gràfic 12

**1.469,9**  
usos del museu  
per treballador

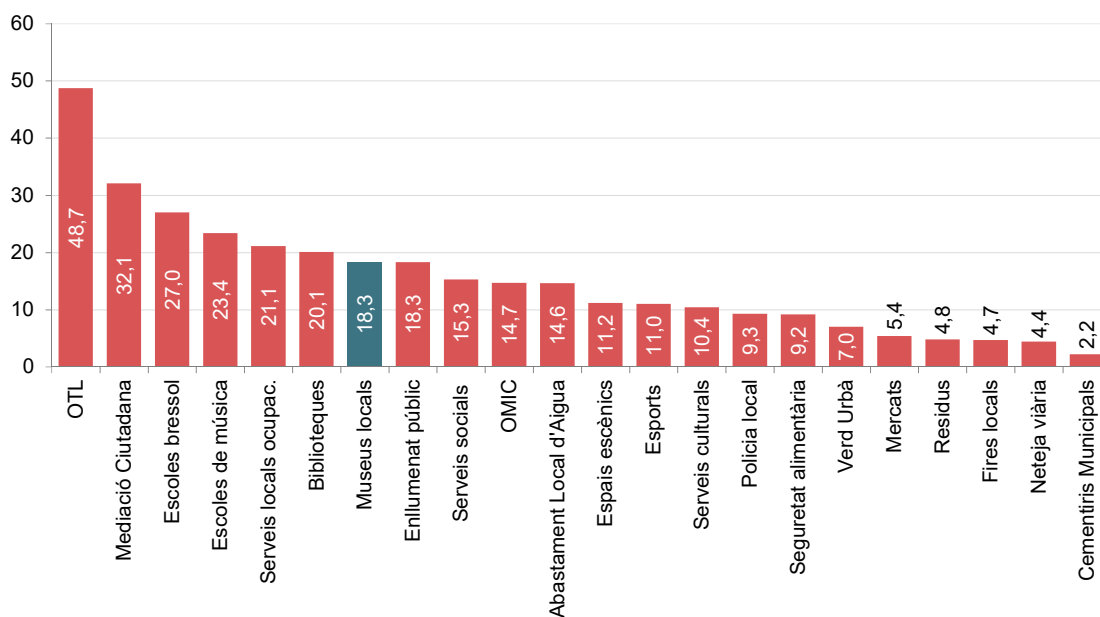
Durant l'any 2020 s'han comptabilitzat 1.469,9 usos del museu per treballador, un valor que representa un 66,2% de disminució respecte als 4.348,1 usos del 2019 (essent 4.168,8 usos el 2018 i 3.876,8 el 2017) que s'explica de nou per les limitacions en l'activitat dels museus imposades per la irrupció de la pandèmia de la covid-19.

De mitjana, el sou brut del director del museu local el 2020 ha estat de 41.316,6€ (40.701,7€ el 2019; 39.468,9€ el 2018 i 38.268,6€ el 2017). Cal remarcar, tanmateix, que com en anys anteriors s'ha assolit un baix nivell de resposta respecte d'aquesta variable.

I finalment, les hores de formació anual per treballador en els museus locals del Cercle durant el 2020 han confirmat la tendència a l'alça dels anys anteriors i s'ha situat en 18,3 hores, un augment respecte als anys anteriors (17,2 hores el 2019; 17,0 el 2018 i 14,4 el 2017) molt probablement vinculades també als canvis d'horaris i de disponibilitat de temps provocats per la pandèmia de la covid-19.

En relació amb els valors obtinguts en d'altres serveis municipals analitzats, aquest valor es troba situat a la franja intermèdia, lleugerament inferior a les Biblioteques (20,1) i superior als Espais escènics (11,2) i als Serveis culturals (10,4) (vegeu el Gràfic 16).

**Gràfic 16. Hores de formació per treballador dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2020**



Nota: Vegeu Nota a Gràfic 12

## 2.4. 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 (veure Taula 4):

- ▶ Disposar dels recursos adequats.
- ▶ Finançar adequadament el servei.
- ▶ Gestionar els recursos adequadament.
- ▶ Oferir el servei a uns costos unitaris adequats.

**Taula 4. Indicadors de la dimensió Econòmica del Cercle de Comparació Intermunicipal de Museus Locals. Anys 2017-2020**

| Dimensió Econòmica  | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   |
|---|--------|--------|--------|--------|
| <b>Disposar dels recursos adequats</b>  |        |        |        |        |
| Despesa corrent total per habitant  | 7,1    | 7,5    | 9,4    | 7,9    |
| % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal   | 0,8 %  | 0,9 %  | 1,0 %  | 0,8 %  |
| <b>Finançar adequadament el servei</b>  |        |        |        |        |
| % d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini s/despesa corrent total                              | 11,0 % | 11,4 % | 10,8 % | 4,9 %  |
| % de finançament per aportacions d'altres institucions (Generalitat, etc.) s/ despesa corrent total           | 15,2 % | 15,3 % | 24,3 % | 26,7 % |
| % de finançament per part de l'ajuntament s/ despesa corrent total  | 73,8 % | 73,3 % | 64,9 % | 68,4 % |
| <b>Gestionar els recursos adequadament</b>  |        |        |        |        |
| % de la despesa en exposicions temporals sobre el total de la despesa corrent                                 | 12,1 % | 10,6 % | 9,8 %  | 9,2 %  |
| % de la despesa en activitats i tallers sobre el total de la despesa corrent                                  | 12,7 % | 11,9 % | 9,8 %  | 8,5 %  |
| % de la despesa en comunicació i publicitat sobre el total de la despesa corrent                              | 5,0 %  | 5,0 %  | 4,2 %  | 4,4 %  |
| % de despesa en recerca, conservació preventiva, restauració i documentació s/despesa corrent total en museus | 7,7 %  | 9,7 %  | 8,6 %  | 9,5 %  |
| <b>Oferir el servei a uns costos unitaris adequats</b>  |        |        |        |        |
| Preu de l'entrada general al museu (entrada normal)   | 2,8    | 2,7    | 2,7    | 2,6    |
| Ingressos mitjans per visites del museu per cada visitant   | 0,5    | 0,5    | 0,8    | 0,9    |
| Despesa corrent total per visita  | 21,9   | 21,3   | 24,2   | 58,9   |
| Ingrés mitjà de les activitats per cada ús de les activitats  | 3,9    | 4,7    | 3,6    | 5,6    |
| Despesa en activitats per cada ús de les activitats   | 12,9   | 13,3   | 10,9   | 35,8   |



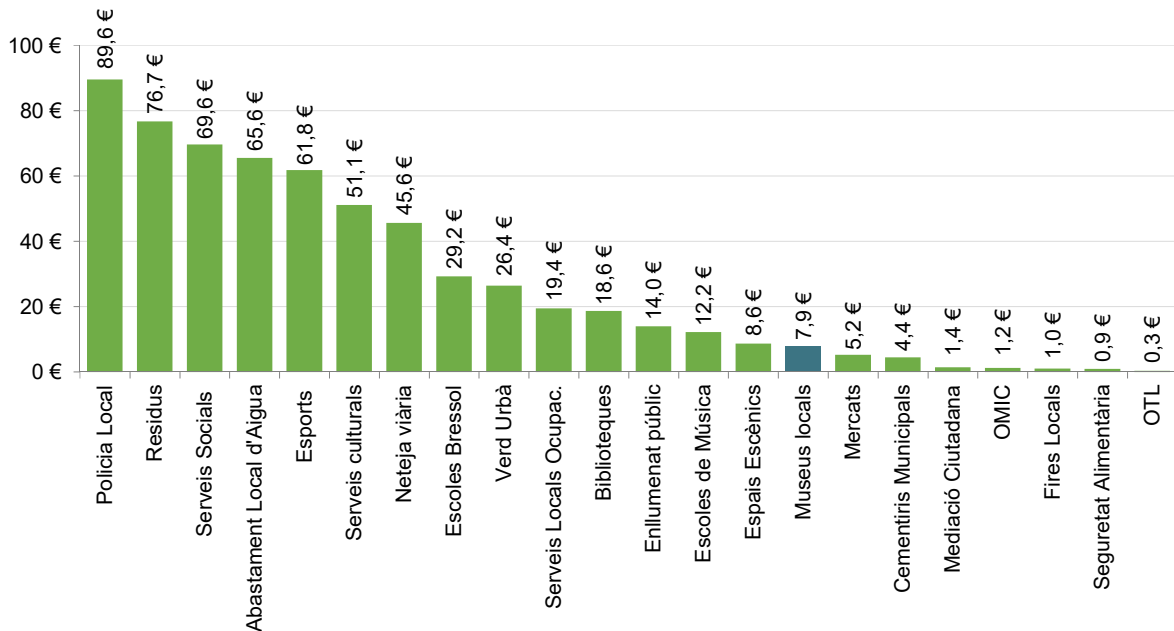
**7,9 €**  
per habitant  
de despesa  
corrent anual

Les dades corresponents a l'edició del Cercle de l'any 2020 mostren que la despesa corrent total per habitant destinada als museus locals del Cercle ha estat de 7,9 € per habitant, una xifra que se situa entre els 9,4 €/habitant de l'any 2019, i els 7,5 €/habitant del 2018 i els 7,1 €/habitant del 2017.

En comparació amb d'altres serveis municipals que participen en els Cercles, aquesta xifra de despesa anual per habitant situa els museus locals en la zona amb una despesa corrent anual inferior als 10 €/habitant.

Les dades de l'any 2020 corresponents a altres serveis municipals de caràcter cultural que es poden prendre com a referència són: Escoles de música (12,2 €/habitant), Espais escènics (8,6 €/habitant) i Biblioteques (18,6 €/habitant). Així mateix, cal indicar que el Cercle de Cultura, relatiu al conjunt dels serveis culturals<sup>3</sup>, reflecteix una despesa de 51,1 €/habitant el mateix any (vegeu el Gràfic 17).

**Gràfic 17. Despesa corrent per habitant dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2020**



Nota: Vegeu Nota a Gràfic 12

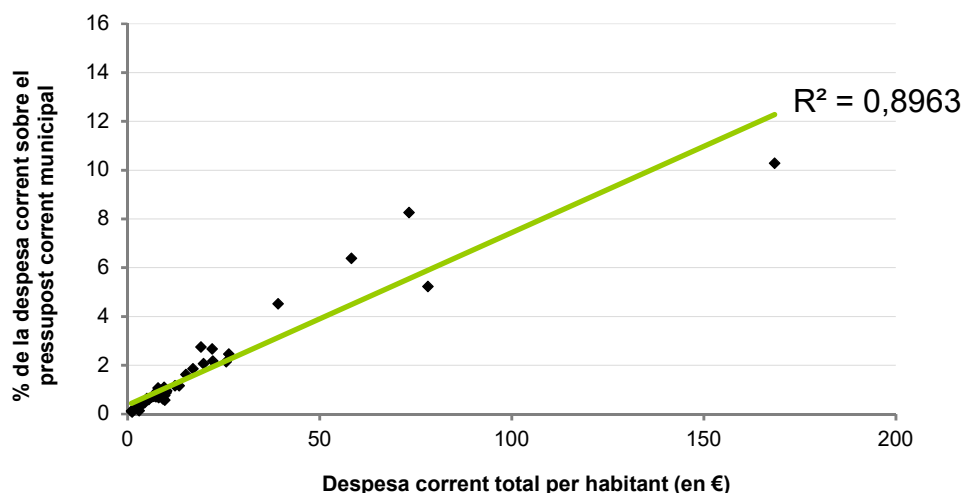
**0,8%**  
del total del  
pressupost  
corrent municipal

El conjunt de la despesa municipal dels museus locals ha representat el 0,8% del total del pressupost corrent municipal de l'any 2020, un valor lleugerament inferior al dels dos anys precedents (1,0% el 2019 i 0,9% el 2018) i igual al de l'any 2017.

De la mateixa manera que en l'any anterior, a l'any 2020 s'observa una forta correlació positiva entre la despesa corrent per habitant dels museus i el % del total del pressupost corrent municipal que representa aquesta despesa (vegeu Gràfic 18).

<sup>3</sup> El Cercle de Cultura inclou les dades generals dels serveis culturals de Biblioteques, Espais Escènics, Museus municipals, Centres Culturals de Proximitat, Centres d'Art, Espais de Creació i Cicle Festiu, Festivals i Activitats a l'aire lliure

**Gràfic 18. % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal i Despesa corrent total per habitant. Any 2020**



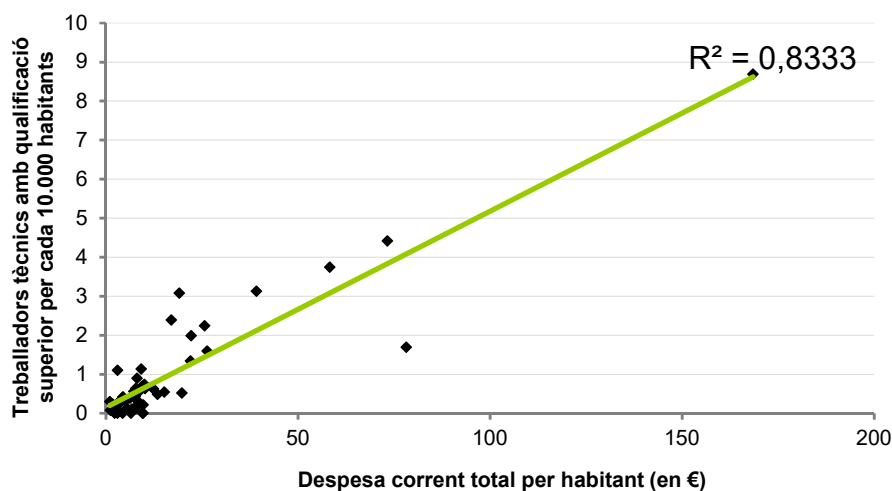
A l'any 2020, tal com es va posar de manifest en les edicions anteriors dels Cercles, se segueixen observant altres correlacions d'interès entre els indicadors de caràcter econòmic com entre la despesa efectuada per part dels museus i altres indicadors d'aquest servei. En concret, en augmentar la despesa corrent per habitant en museus també s'observa, paral·lelament, una tendència a l'increment del valor dels següents indicadors:

- ▶ Treballadors tècnics amb qualificació superior per cada 10.000 habitants (Gràfic 19).
- ▶ Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants (Gràfic 20).
- ▶ Nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants (Gràfic 21).

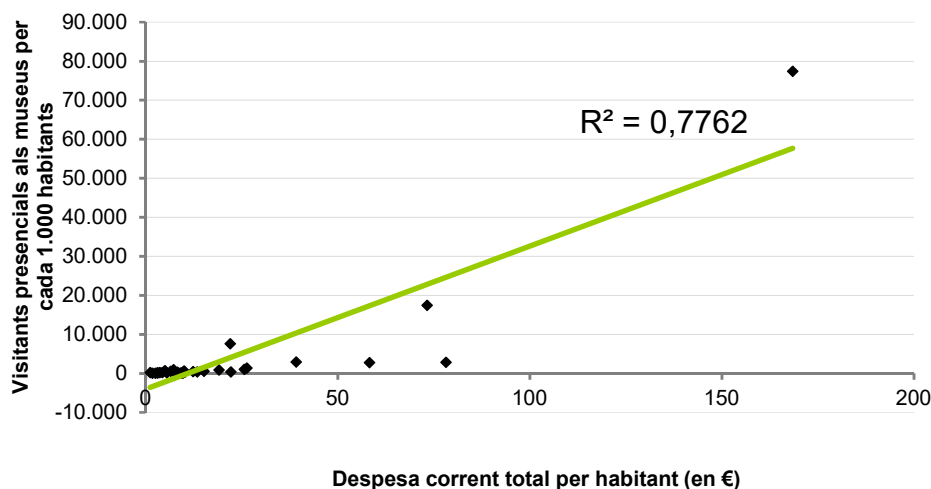
La confirmació d'aquestes correlacions per quart any consecutiu, amb la mostra ampliada notablement, reforça la idea segons la qual amb una major dotació de recursos econòmics es pot disposar de recursos humans més qualificats i assolir un major impacte en la societat.



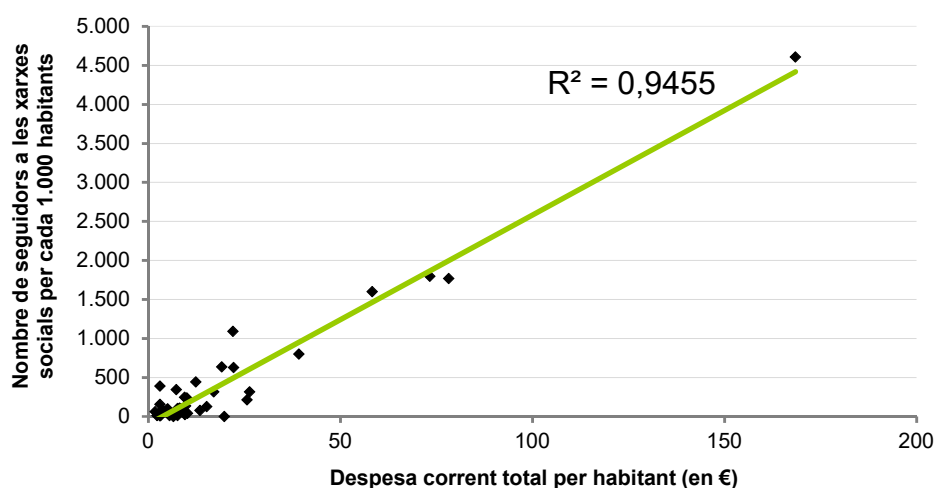
**Gràfic 19. Treballadors tècnics amb qualificació superior per cada 10.000 habitants i Despesa corrent total per habitant. Any 2020**



**Gràfic 20. Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants i Despesa corrent total per habitant. Any 2020**



**Gràfic 21. Nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants i Despesa corrent total per habitant. Any 2020**



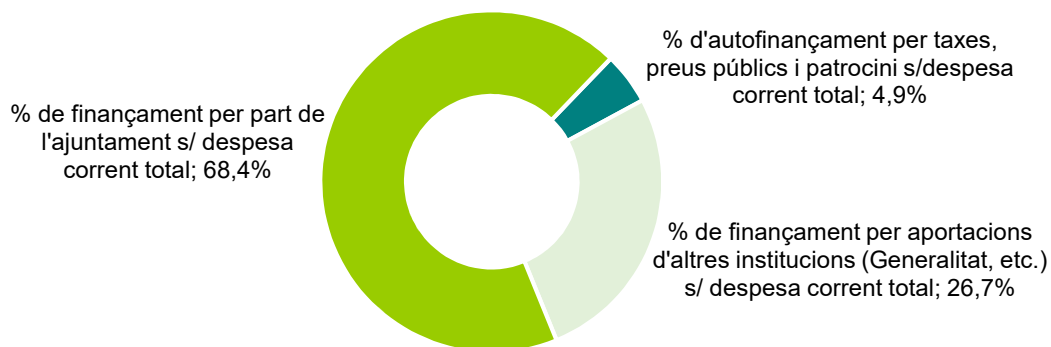
En el bloc d'indicadors "Finançar adequadament el servei", es pot observar que la distribució dels ingressos totals dels museus locals per conceptes presenta notables variacions respecte a l'any 2019 (molt probablement relacionades amb la pandèmia de la covid-19) i respecte als anys 2018 i 2017 (vinculades a les variacions en la mostra) (vegeu el Gràfic 22):

**68,4%**  
del pressupost ha estat aportació municipal

- ▶ El percentatge d'ingressos obtinguts en concepte de taxes, preus públics (entrades, prestació de serveis o lloguer d'espais) i patrocinis s'ha vist reduït dràsticament a un 4,9% l'any 2020 (10,8% el 2019; 11,4% el 2018 i 11,0% el 2017).
- ▶ Les aportacions realitzades per altres institucions han representat el 26,7% del pressupost total, una percentatge lleugerament superior al de l'any 2019 (24,3%) i considerablement superior al dels anys 2018 i 2017 (15,3% i 15,2% respectivament).
- ▶ L'aportació de recursos municipals ha estat del 68,4%, un valor lleugerament superior al del 2019 (64,9%) i força inferior al dels anys anteriors (73,3% del pressupost el 2018; 73,8% el 2017) i es manté com la principal font de finançament dels museus del Cercle l'any 2020.

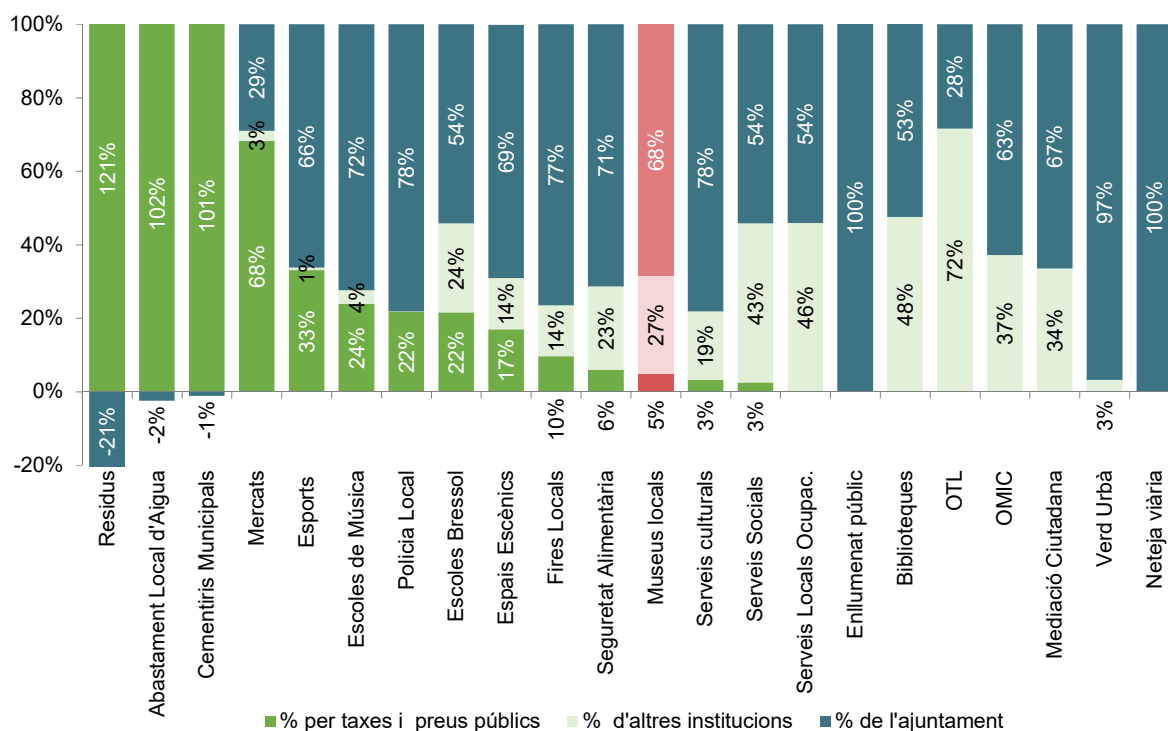


**Gràfic 22. Distribució per conceptes del pressupost de despesa corrent dels museus locals sobre el total de la despesa corrent. Any 2020**



Comparativament amb la resta de serveis municipals objecte dels Cercles de Comparació Intermunicipal, durant l'any 2020, els museus locals són els serveis on l'aportació de l'ajuntament assoleix un percentatge del 68%, i es mantenen com en anys anteriors en una posició "intermèdia" entre els que tenen molt elevada o molt baixa aportació municipal, com en el cas dels Serveis culturals (78%), els Espais escènics (69%) i per sobre de les Biblioteques (53%).

**Gràfic 23. Fonts de finançament dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2020**



Nota: Vegeu Nota a Gràfic 12



El bloc d'indicadors relatius a la gestió dels recursos dels museus de l'any 2020 es mantenen dins dels valors dels anys anteriors, tot i que amb lleugeres variacions:

- ▶ La despesa en exposicions temporals sobre el total de la despesa corrent ha estat del 9,2 % (9,8% el 2019; 10,6% el 2018 i 12,1% el 2017).
- ▶ La despesa en activitats i tallers ha representat el 8,5% sobre el total de la despesa, un valor lleugerament inferior al dels anys anteriors i que consolida una tendència a la baixa (9,8% el 2019; 11,9% el 2018 i 12,7% el 2017).
- ▶ La despesa en comunicació i publicitat ha suposat el 4,4% del total del corrent, una xifra similar a la dels anys anteriors (4,2% el 2019 i 5,0% el 2018 i el 2017).
- ▶ El percentatge de despesa en recerca, conservació preventiva, restauració i documentació (9,5 %) es manté dins dels valors dels anys anteriors (8,6% el 2019; 8,7 el 2018 i 7,7 el 2017).

**58,9 €**  
de despesa  
corrent per  
visita

I, per últim, abordem el conjunt d'indicadors inclosos en el bloc "Ofereix el servei a uns costos unitaris adequats", que conté la informació relativa a l'activitat dels museus en el Cercle l'any 2020:

- ▶ El preu de l'entrada general al museu s'ha situat en 2,6€, valor estable en relació amb els darrers anys (2,7€ el 2019 i el 2018, i 2,8€ el 2017).
- ▶ Els ingressos mitjans per visites del museu per cada visitant han estat de 0,9€, fet que consolida una lleugera tendència a l'alça (0,8 € el 2019 i 0,5€ el 2018 i el 2017).
- ▶ La despesa corrent total per visita s'ha vist incrementada fortament en relació amb els anys anteriors per la disminució de visites com a conseqüència de la situació generada per la covid-19 i se situa en 58,9€, més del doble que en els anys precedents (24,2€ el 2019; 21,3€ el 2018 i 21,9€ el 2017).
- ▶ L'ingrés mitjà de les activitats per cada ús de les activitats augmenta i se situa en 5,6€ l'any 2020 (3,6€ el 2019; 4,7€ el 2018 i 3,9€ el 2017).
- ▶ La despesa en activitats per cada ús de les activitats ha crescut fortament —s'ha triplicat en relació als anys anteriors— i se situa en 35,8€ (10,9€ el 2019; 13,3€ el 2018 i 12,9€ el 2017), de nou una variació estretament vinculada amb la irrupció de la pandèmia de la covid-19.



### 3. ANÀLISI DEL TALLER DE MILLORA

El Taller de millora 2021 es va celebrar el 22 de setembre de manera virtual per les restriccions en les trobades presencials. Va comptar amb 38 participants de 34 museus de 32 municipis, sota el títol "La situació dels museus locals: balanç després de la pandèmia i reptes a curt i mitjà termini". S'hi varen compartir experiències impulsades per part dels museus locals i es van exposar innovacions generades en la gestió i la prestació del servei tot valorant-ne el resultat assolit i el seu potencial de desenvolupament en el futur.

Concretament, les aportacions fetes pels participants es poden resumir en els punts següents:

- ▶ Repensar el museu: mitjançant un millor coneixement de l'opinió dels usuaris del museu a través de la realització de consultes o enquestes, o de treballs participatius amb la comunitat de l'entorn.
- ▶ Reorganitzar internament el servei per fer front a la situació derivada de la pandèmia: amb l'impuls del treball en línia i la implantació de la tecnologia necessària, l'oferta de reserves en línia per a les activitats (amb resultat desigual segons el cas), o el treball d'organització i catalogació de les col·leccions. En certs casos, també s'ha aprofitat el temps de pandèmia per a realitzar inversions de millora de l'equipament.
- ▶ Comunicar de noves maneres amb els usuaris: digitalitzar els fons/col·leccions per incorporar-les al projecte Museuobert.cat, editar i difondre publicacions en suport digital, produir i oferir visites autoguiades enregistrades prèviament, oferir serveis formatius o talers en línia, retransmetre esdeveniments en temps real (*streaming*), potenciar el posicionament del museu a les xarxes socials.

- ▶ Produir activitats o continguts nous en suport digital (jocs digitals, gimcanes, materials pedagògics o mitjançant aplicacions per a mòbil per e fer visites urbanes auto-guiades o *escape tours*), mitjançant els quals el museu ha obert una oferta renovada d'activitats a l'interior i a l'exterior de l'equipament.
- ▶ Introduir millores per a facilitar una millor accessibilitat al museu a persones amb diversitat funcional.
- ▶ També s'ha treballat des de la perspectiva de conservació del patrimoni per recollir la memòria relacionada amb el temps de pandèmia al municipi (de la població en general, o de col·lectius específics com pot ser el personal sanitari).

A molts municipis, durant els mesos de pandèmia, el museu ha estat reconegut com a lloc segur i de confiança on fer-hi activitat cultural al municipi (amb visites controlades o restringides de grups bombolla).

Aquest treball realitzat ha permès avançar de manera efectiva cap al concepte de museu digital en les dues direccions: en la provisió de nous i millors continguts en suport digital i en la interacció i coneixement dels públics gràcies a les prestacions que les eines de comunicació digital ofereixen. Per a fer-ho, però, cal desplegar un full de ruta orientat a:

- ▶ Assolir unes millors competències i capacitats digitals dels treballadors del museu.
- ▶ Disposar de les infraestructures i serveis tècnics adequats.
- ▶ Definir estratègies per a l'aprofitament de les oportunitats que hi ha per obrir el museus a segments més amplis de la societat (com els joves).
- ▶ Treballar pel repte de monetitzar continguts / serveis digitals, donada la tendència dominant a una oferta / accés gratuït.



#### 4. CONCLUSIONS FINALS

Els 50 municipis que han participat en aquesta sisena edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Museus Locals representen el 94,3% dels municipis que tenen equipaments integrats a la Xarxa de Museus Locals de la Diputació de Barcelona (XML), formada actualment per 68 museus distribuïts en 53 municipis de la província.

Els resultats obtinguts en aquesta sisena edició del Cercle corresponent a l'any 2020 mostren un doble comportament: d'una banda, un bloc majoritari de valors que mantenen la tendència dels darrers anys i mostren uns resultats especialment similars als de l'any precedent, el 2019; i d'altra banda, un grup de valors que s'han vist afectat per la pandèmia i que mostra una forta variació respecte els resultats d'edicions anteriors.

En el primer grup d'indicadors, és a dir, aquells que han mantingut la tendència dels darrers anys (especialment en relació a les dades del 2019 on la mostra era també de 50 municipis), en destaquen els següents:

##### 1. Dimensió Encàrrec polític / estratègic:

- ▶ Entre un 64% i un 71% de la superfície total del museu és visitable.
- ▶ Hi ha entre un 70% i un 75% d'objectes registrats sobre el total estimat d'objectes del fons, i prop del 70% d'objectes registrats que són documentats.
- ▶ Són al voltant d'un 0,5% d'objectes en què s'ha fet alguna intervenció directa i específica de conservació sobre el total d'objectes registrats.
- ▶ Existeix a l'entorn del 6% d'espai d'emmagatzematge disponible.
- ▶ Aproximadament el 0,2% d'objectes registrats són prestats per a exposicions de tercers o dels que s'ha concedit un permís de reproducció.

- ▶ L'antiguitat de la museografia de l'exposició de la seu principal se situa entre els 8 i 10 anys.
- ▶ Al voltant d'un 5% de béns patrimonials han estat analitzats sobre el total de béns patrimonials del municipi.

#### 2. De la dimensió Usuari / client:

- ▶ Entorn al 39% dels visitants dels museus paguen entrada.
- ▶ Es comptabilitzen al voltant de 1,6 usos del museu per cada visitant al museu.
- ▶ El percentatge d'usos de l'exposició permanent es manté al voltant del 40%.

#### 3. Dimensió Valors organitzatius - Recursos humans:

- ▶ Entre el 98% i el 99% de despesa es realitza en gestió directa (ajuntament, organismes autònoms, empreses i fundacions participades per l'ajuntament), i la resta en gestió indirecta (concessió o altres).
- ▶ Sobre un 0,4 treballadors tècnics tenen amb qualificació superior per cada 10.000 habitants.
- ▶ Al voltant d'un 30% de treballadors tècnics amb qualificació superior sobre el total de personal del museu.
- ▶ Entre el 3% i el 6% d'hores de baixa sobre hores anuals totals del personal municipal.
- ▶ Al voltant del 59% de dones respecte el total de treballadors, i del 64% de dones comandament sobre el total de comandaments.

#### 4. Dimensió Economia:

- ▶ Els percentatges de despesa assignada a certes activitats clau es mantenen força estables el 2020 respecte d'anys anteriors: 9,2 % de la despesa en exposicions temporals sobre el total de la despesa corrent; 8,5 % de la despesa en activitats i tallers sobre el total de la despesa corrent; 4,4% de la despesa en comunicació i publicitat sobre el total de la despesa corrent i 9,5% de despesa en recerca, conservació preventiva, restauració i documentació s/despesa corrent total en museus.
- ▶ La mitjana del preu de l'entrada general al museu (entrada normal) se situa per sota dels 3€ els darrers 4 anys.

En un segon grup d'indicadors, els valors obtinguts presenten una forta desviació respecte a la tendència dels anys precedents, molt probablement imputable als canvis en les condicions de visita dels museus i de mobilitat en general imposades per la pandèmia de la covid-19:

#### 1. Dimensió Encàrrec polític / estratègic:

- ▶ El temps d'obertura dels museus l'any 2020 s'ha reduït un 35,8% respecte l'any 2019 i s'ha situat en un 25,5% (39,7% l'any 2019).
- ▶ El percentatge de dies de l'any amb exposició temporal al museu sobre el total de dies d'obertura ha disminuït un 11,8% (65,7% el 2020; 74,5% el 2019).
- ▶ La durada de les exposicions temporals ha augmentat en gairebé una setmana (48,6 dies el 2020 i 42,3 dies el 2019), un increment del 14,9% respecte el 2019.
- ▶ Els percentatge de dies amb activitats realitzades al museu (pròpies o alienes) sobre el total de dies d'obertura s'han reduït un 31,9% (22,0% el 2020; 32,3% el 2019).

#### 2. De la dimensió Usuari / client:

- ▶ El percentatge de població en edat escolar que ha visitat el museu s'ha reduït un 65,2% (24,7% el 2020; 70,9% el 2019).



- ▶ El percentatge d'usos de les exposicions temporals per cada 1.000 habitants s'ha reduït un 63,0% (58,8 el 2020; 158,8 el 2019).
- ▶ El percentatge d'usos d'activitats escolars per cada 1.000 habitants també s'ha reduït un 65,4% (34,8% el 2020; 100,7% el 2019).
- ▶ Els usos de serveis museístics per cada 1.000 habitants s'han vist reduïts un 73,5% (2,2 el 2020; 8,3 el 2019).
- ▶ Els usos de les exposicions temporals per cada exposició temporal realitzada s'han vist reduïts un 33,1% (731,3 el 2020; 1.093,3 el 2019)
- ▶ La mitjana d'assistència a les activitats pròpies del museu s'ha reduït un 43,8% (25,3 el 2020; 45,0 el 2019).

### 3. Dimensió Economia:

- ▶ El percentatge d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini sobre la despesa corrent total ha disminuït un 54,6% (4,9% el 2020; 10,8% el 2019).
- ▶ La despesa corrent total per visita l'any 2020 s'ha incrementat fins al 58,9€ (24,2€ el 2019), un augment que representa un 143,4% respecte el 2019.
- ▶ La despesa en activitats per cada ús de les activitats ha crescut un 228,4% (35,8€ el 2020; 10,9€ el 2019).

A un altre nivell, hi ha diferències observades sense que sigui possible determinar-ne amb precisió la causa, ja que tant poden respondre a canvis de tendència, o bé ser conseqüència de la modificació de la mostra de municipis participants. Sens dubte, caldrà analitzar amb deteniment l'evolució d'aquests indicadors en futures edicions del Cercle.



L'anàlisi de les següents correlacions positives relatives a l'activitat dels museus locals observades en edicions anteriors del Cercle s'han seguit observant el 2020:

- ▶ S'observa una clara correlació positiva entre el nombre de seguidors a les xarxes socials del museu per 1.000 habitants i el nombre de perfils actius a les xarxes socials dels museus per cada 10.000 habitants.
- ▶ A diferència d'anys anteriors, no es constata cap correlació entre la xifra de visitants presencials als museus per cada hora d'obertura i la població municipal.
- ▶ Hi ha 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.
- ▶ A mesura que augmenta el nombre de treballadors tècnics amb qualificació superior per cada 10.000 habitants, també ho fa la xifra de visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants.
- ▶ S'observa una forta correlació positiva entre la despesa corrent per habitant dels museus i el % del total del pressupost corrent municipal que representa aquesta despesa.
- ▶ Així mateix, en augmentar la despesa corrent total per habitant també ho fa el nombre de treballadors tècnics amb qualificació superior per cada 10.000 habitants.
- ▶ Igualment, en augmentar la despesa corrent per habitant també tendeixen a créixer el nombre de visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants, i el nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants.

En relació als indicadors transversals que permeten establir una comparació amb altres serveis culturals municipals, l'any 2020 s'han obtingut uns resultats similars als d'anys anteriors:

- ▶ Com en la resta de serveis culturals que participen en els Cercles, la major part de la despesa en Museus locals és realitzada en gestió directa (99%). Un percentatge lleugerament inferior al cas de

les Biblioteques, que és del 100%, i una mica superior al del conjunt dels Serveis de cultura (96%)<sup>4</sup> i en els Espais escènics (90%).

- ▶ Una comparació en relació al gènere dels treballadors en els museus locals en mostra que el 57,3% del total de treballadors són dones, proporció que se situa entre els valors assolits per les Biblioteques (78,2%, el més elevat dels Cercles relatius a cultura), i els Serveis culturals (60,3%) i els Espais escènics (47,9%).
- ▶ El percentatge d'hores de baixa respecte de les hores totals de treball ha estat del 5,5% en el cas dels Museus locals, sense diferències remarcables en comparació als altres serveis culturals analitzats.
- ▶ Els treballadors dels Museus locals han fet una mitjana de 18,3 hores de formació anuals, xifra que se situa per sota de les que s'han realitzat a les Biblioteques (20,1 hores), i per sobre de les fetes als Espais escènics (11,2 hores) i Serveis culturals (10,4 hores).
- ▶ La despesa corrent total per habitant dels Museus locals ha estat de 7,9 €/habitant, inferior a la d'altres serveis municipals com els Espais escènics (8,6 €/habitant) o les Biblioteques (18,6 €/habitant).

Per últim, al taller de millora es varen compartir experiències impulsades per part dels museus locals dels diferents municipis participants durant el temps de pandèmia de la covid-19. Així, es van exposar innovacions generades en la gestió i prestació del servei tot valorant-ne el resultat assolit i el seu potencial de desenvolupament en el futur. Amb les experiències desplegades en temps de pandèmia s'ha avançat de manera efectiva vers el desenvolupament del concepte de museu digital, mitjançant la provisió de nous i millors continguts en suport digital i amb la pràctica de noves manera d'interactuar i conèixer els públics a través dels canals de comunicació digital.



---

<sup>4</sup> Cultura inclou les dades generals dels Serveis culturals, Biblioteques, Espais Escènics, Museus municipals, Centres Culturals de Proximitat, Centres d'Art, Espais de Creació i Cicle Festiu, Festivals i Activitats a l'aire lliure. Cal tenir en compte que els diferents Cercles relacionats amb la cultura (biblioteques, espais escènics, museus locals, i serveis de cultura) no estan integrats pels mateixos municipis.

# INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

## ESCOLES BRESSOL 2020







# INFORME DELS INDICADORS D'ESCOLES BRESSOL 2020

1. INTRODUCCIÓ

2. EL CCI D'ESCOLES BRESSOL EN XIFRES

3. ELS INDICADORS DE LES ESCOLES BRESSOL

4. ELS INDICADORS DEL CCI D'ESCOLES BRESSOL

5. CONCLUSIONS





## 1. INTRODUCCIÓ

Els resultats de la 16a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal d'Escoles Bressol corresponen al curs 2019-2020. La declaració de l'Estat d'Alarma el 14 de març de 2020 per la crisi sanitària de la COVID-19 va suposar l'aturada de l'activitat presencial a les escoles. Així, les escoles bressol municipals van fer front a aquesta nova realitat buscant noves iniciatives i recursos per donar suport i acompanyament a les famílies respectant les limitacions establertes per les autoritats sanitàries. L'aturada de l'activitat presencial a les escoles ha influït en els resultats d'aquesta edició, que pateixen canvis significatius.

Des d'anys enrere, les escoles bressol, s'enfronten a un context poc favorable marcat per una davallada de la natalitat, un factor que té una incidència clau sobre la demanda. Amb l'arribada de la crisi sanitària, se n'afegí d'altres relacionades amb garantir la seguretat sanitària a les aules i transmetre confiança a les famílies.

En el present informe es veuran alguns canvis en indicadors que si bé durant molts anys s'han mantingut estables, amb l'arribada de la COVID-19 han sofert variacions substancials, sobretot aquells que tenen una relació directa amb el tancament dels centres el mes de març, la distribució horària del conjunt de professionals educadors o l'oferta de serveis complementaris i d'atenció a la petita infància i les seves famílies, entre altres. Davant aquesta situació, la resposta de les educadores va ser ràpida: des del primer dia de tancament dels centres van adaptar-se al nou context, buscant alternatives per tal de donar resposta a les noves necessitats de les famílies i infants. La formació en continguts nous i la introducció d'eines tecnològiques va permetre estar en tot moment al costat de les famílies i infants.

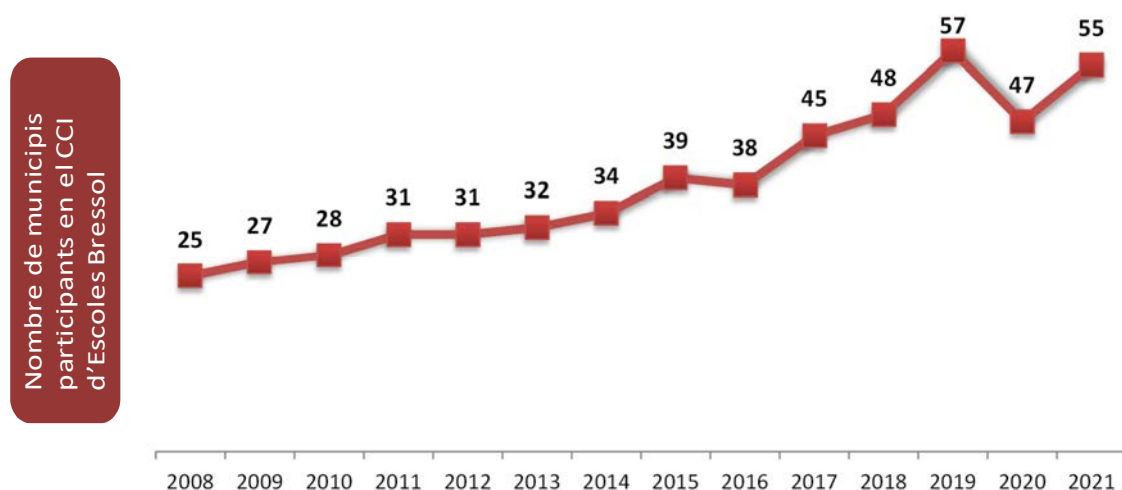
Deixant a banda els efectes negatius, la pandèmia ha obert les portes a noves maneres de fer, a nous recursos i noves possibilitats. Aquestes eines i recursos que es van integrar s'han consolidat en molts casos en la dinàmica diària de les escoles. A futur, caldrà veure si es fan extensius en el temps o aparegueren de manera puntual per superar una situació excepcional.

Així doncs, els resultats d'aquesta edició s'han d'analitzar sota aquestes premisses i també serà interessant analitzar en profunditat els resultats de la propera edició 20-21 en els quals es recolliran els resultats d'un curs que ha tingut lloc íntegrament en un període de pandèmia.

Seguidament es presenta l'informe de conclusions per a la present edició amb els indicadors de gestió obtinguts dels 55 municipis participants d'enguany, tenint en compte que per aquest any també han participat 4 municipis de fora de la província de Barcelona.

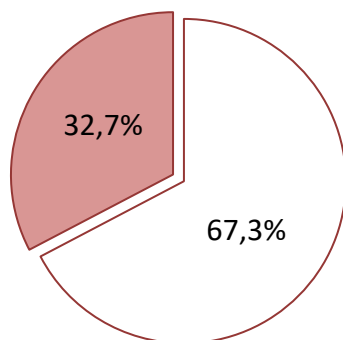


## 2. EL CCI D'ESCOLES BRESSOL EN XIFRES



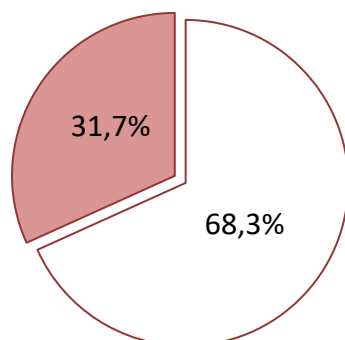
Tot i la disminució de participants patida en l'anterior edició per l'impacte de la COVID-19 i la dificultat en la recollida de dades, per a la present es torna a recuperar el nivell de participació que s'havia assolit en anteriors edicions. En aquesta edició han participat 55 municipis al Cercle de 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



## Participants 16a edició

### Municipis de menys de 40.000 habitants

|                          |        |                          |        |                          |        |
|--------------------------|--------|--------------------------|--------|--------------------------|--------|
| Ripollet                 | 39.179 | Manlleu                  | 20.912 | Premià de Dalt           | 10.441 |
| Olot                     | 35.926 | Sant Just Desvern        | 18.670 | Llinars del Vallès       | 10.018 |
| Barberà del Vallès       | 33.334 | Cardedeu                 | 18.424 | Tiana                    | 8.945  |
| Martorell                | 28.772 | Canovelles               | 16.829 | Polinyà                  | 8.504  |
| Premià de Mar            | 28.531 | Montornès del Vallès     | 16.644 | Santa Coloma de Cervelló | 8.268  |
| Pineda de Mar            | 27.984 | Piera                    | 16.134 | Cabrils                  | 7.432  |
| Santa Perpètua de Mogoda | 25.999 | Palau-solità i Plegamans | 14.892 | Lliçà de Vall            | 6.497  |
| Castellar del Vallès     | 24.488 | Canet de Mar             | 14.865 | Navàs                    | 6.018  |
| Masnou, El               | 23.831 | Torelló                  | 14.400 | Capellades               | 5.342  |
| Esparreguera             | 22.302 | Abrera                   | 12.538 | Sant Cebrià de Vallalta  | 3.438  |
| Vilassar de Mar          | 21.035 | Sant Andreu de Llavanes  | 11.133 | Prats de Lluçanès        | 2.604  |



### Municipis de més de 40.000 habitants

|                             |         |                       |         |                         |        |
|-----------------------------|---------|-----------------------|---------|-------------------------|--------|
| Hospitalet de Llobregat, L' | 269.382 | Girona                | 103.369 | Viladecans              | 67.197 |
| Terrassa                    | 223.627 | Sant Cugat del Vallès | 92.977  | Prat de Llobregat, El   | 65.385 |
| Sabadell                    | 216.520 | Sant Boi de Llobregat | 84.500  | Granollers              | 62.419 |
| Tarragona                   | 136.496 | Rubí                  | 78.591  | Cerdanyola del Vallès   | 57.855 |
| Mataró                      | 129.661 | Manresa               | 78.245  | Vic                     | 47.630 |
| Santa Coloma de Gramenet    | 120.443 | Vilanova i la Geltrú  | 67.733  | Sant Feliu de Llobregat | 45.467 |
| Reus                        | 106.168 | Castelldefels         | 67.460  | Igualada                | 40.742 |
|                             |         |                       |         | Vilafranca del Penedès  | 40.154 |

Els municipis marcats en color vermell són aquells que s'han incorporat al Cercle aquesta edició (2). Alhora, cal recordar la participació de municipis de fora de la província de Barcelona com l'any passat: Tarragona, Reus, Girona 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 2 indicadors nous i, per tant, el QRI (Quadre Resum d'Indicadors) passa a estar format per 70 indicadors classificats en les següents 5 dimensions:



Tot seguit es presenten els resultats obtinguts en el Cercle d'Escoles Bressol per a l'edició de 2021. Aquests s'han organitzat en 5 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 municipal.



### 3.1. Entorn actual i impacte



#### 3.1.1. El context d'anàlisi

En primer lloc, es vol posar de manifest que el curs 2019-2020, curs d'estudi de la present edició del CCI, va estar marcat per l'impacte de la pandèmia. Com es pot observar en la figura següent, amb la declaració de l'Estat d'Alarma el passat 14 de març de 2020 es va aturar l'atenció presencial a les escoles bressol per la situació d'emergència sanitària, fet que provocà el tancament de les escoles i haver d'optar per donar acompanyament a les famílies només per via telemàtica. Aquesta activitat es repregué en alguns centres en la recta final del curs 2019-2020 en la qual, en molts, casos es va recuperar la presencialitat, que es va mantenir fins a l'inici del curs següent, el 2020-2021. Durant el període no lectiu dels mesos de juliol i part de setembre moltes escoles van dissenyar els seus plans de reobertura. En aquests plans de reobertura les escoles defineixen com s'apliquen les mesures sanitàries a la seva realitat concreta amb l'objectiu de garantir la seguretat sanitària d'infants, famílies, educadores i de la resta de personal.

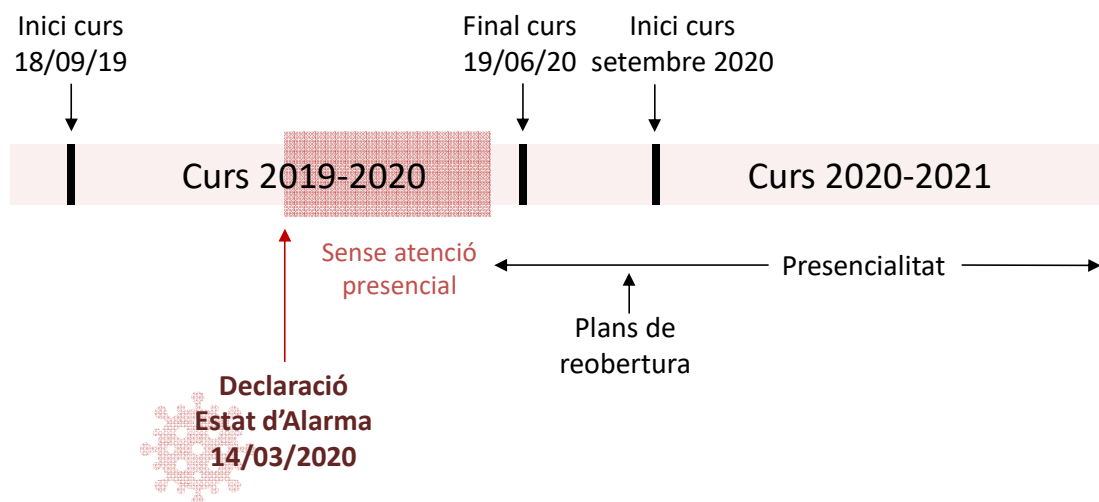


Figura 1. Línia del temps i fets més destacats dels cursos 19-20 i 20-21

#### 3.1.2. Entorn demogràfic, socioeconòmic i sanitari

Des del punt de vista demogràfic, la davallada de la natalitat continua sent un dels factors determinants i que impacta amb més força sobre el servei d'escola bressol. Com es pot comprovar en les figures de la pàgina següent, el nombre de naixements (població de 0 anys) disminueix aproximadament en un terç (-33%) si es pren com a referència l'any 2009. D'altra banda, posant el focus en la població de 0 a 2 anys, que són el públic potencial del servei d'escola bressol, del 2010 a 2020 hi ha hagut uns 40.000 infants menys, el que suposa una disminució del 28%.

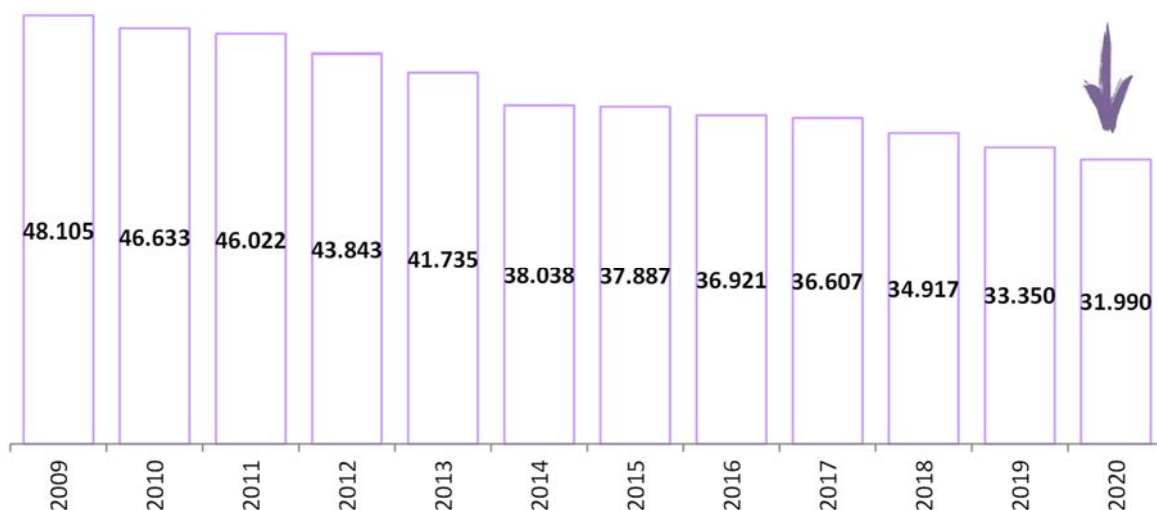


Figura 2. Evolució de la població de 0 anys a la província de Barcelona, excloent BCN ciutat (2009-2020)

**Els naixements disminueixen un terç respecte al 2009 i la població de 0-2 anys es redueix en més de 40.000 infants respecte el 2010.**

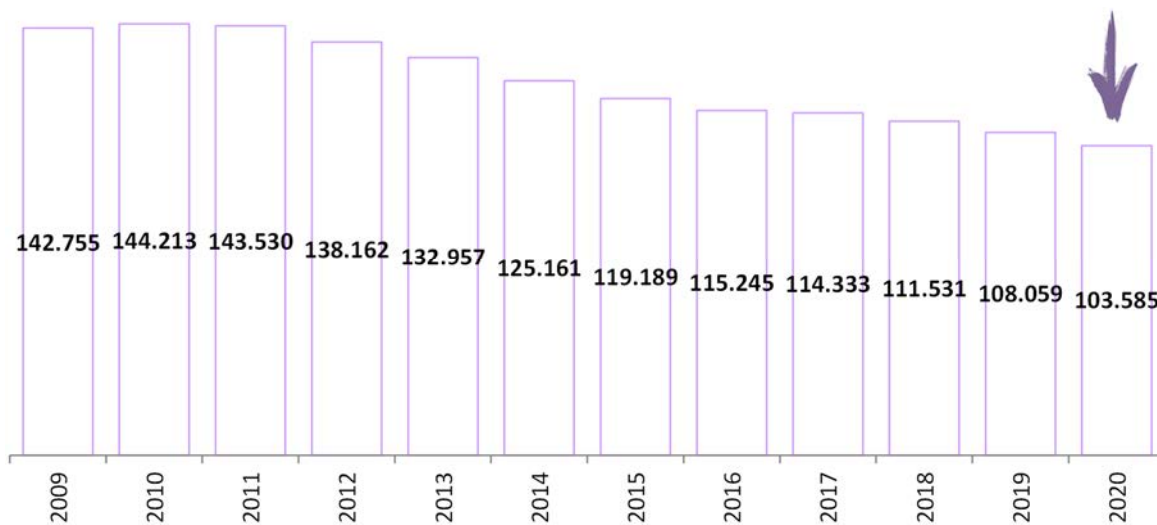


Figura 3. Evolució de la població 0-2 anys a la província de Barcelona, excloent BCN ciutat (2009-2020)

Analitzant la sèrie històrica de dades, s'observa que el descens de la natalitat continua i no es produeix, de moment, un canvi de tendència. En properes edicions es podrà analitzar si l'impacte de la pandèmia provocada per la COVID-19 ha tingut incidència en un increment o descens de la natalitat però el context no convida a ser gaire optimista.

Aquesta davallada de la natalitat, però, no afecta de la mateixa manera a tots els municipis tenint en compte la seva grandària poblacional. Mentre que en els municipis de més de 40.000 habitants<sup>1</sup> des del 2012 fins 2020 aquest descens ha estat del 20%, en els de menys de 40.000 habitants, aquest percentatge s'ha situat en el 31%; fet que mostra dues situacions clarament diferenciades.

<sup>1</sup> Municipis de la província de Barcelona exclosa BCN ciutat.





Figura 4. Evolució població 0-3 de la província de Barcelona segons trams de població excloent BCN ciutat (2012-2020)

La piràmide de població que es presenta a la figura següent esdevé la fotografia que explica de manera senzilla i clara aquesta situació de davallada de la població comparant dades de 2010 amb les de 2020. El 2010 el gruix més ampli de població se situava en la franja d'edat de 30 a 34 anys tant per als homes com per a les dones i, en canvi, per al 2020 el grup d'edat que aglutinà més **població** fou el **de 40 a 44 anys**. Aquesta estructura demogràfica dibuixa clarament una tendència a l'envelliment de la població, amb una base més estreta que va agafant amplitud de manera progressiva a les franges centrals de la piràmide. La clau de la baixada de la natalitat es troba en aquesta piràmide i, per tant, és poc probable que aquesta tendència canviï en els propers anys.

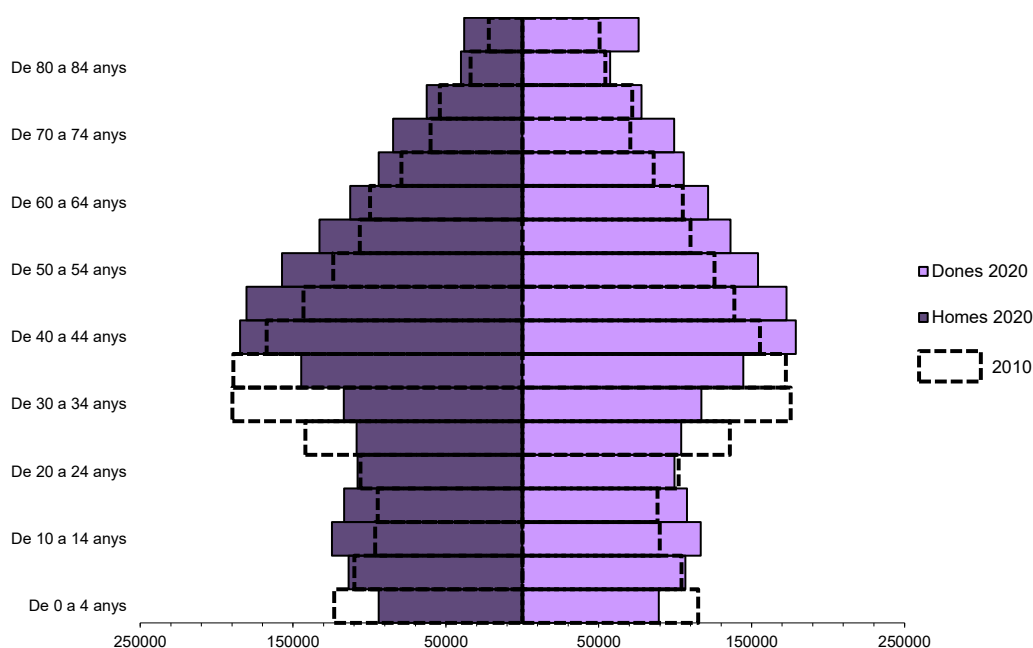


Figura 5. Piràmide de població de la província de Barcelona (2010 - 2020)

A part del context demogràfic, la demanda d'escola bressol també es veu afectada per altres factors com la situació econòmica de les famílies donat que és un servei que es finança parcialment amb les aportacions dels usuaris. Per avaluar la situació econòmica es disposen de molts indicadors però hi ha un de clau: la taxa d'atur. Per al 2020 la taxa d'atur ha trencat la tendència descendent experimentada des de 2012 amb un creixement de 3 punts percentuals, tant en la taxa d'atur masculina com femenina. La situació viscuda per la COVID-19 ha afectat amb intensitat sobre aquest indicador, fet que pot tenir una traducció directa a la demanda d'escola bressol pel fet que els progenitors haguessin pogut perdre la feina arran de la pandèmia.

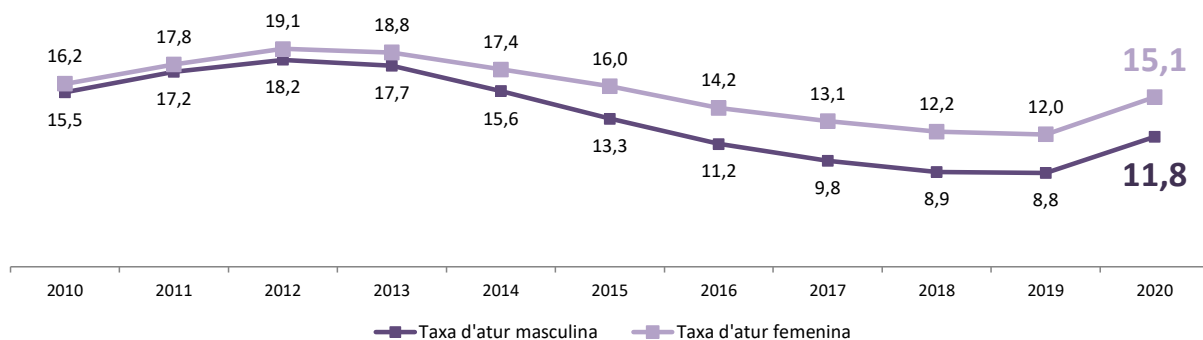


Figura 6. Evolució de la taxa d'atur segons sexe (2010-2020)<sup>2</sup>

### 3.1.3. Afectació de la pandèmia sobre la demanda d'escola bressol

Amb les dades presentades amb relació a la situació demogràfica i econòmica, és el moment de veure com aquestes han afectat o no a la demanda d'escola bressol en el primer curs d'impacte de la COVID-19. Pel que fa a la demanda d'escola bressol, aquesta continua estable i manté els mateixos registres obtinguts per al curs 2018-2019. Aquest fet es dona atès que les dades recollides per aquest indicador fan referència a l'inici de curs, en el qual encara no havia esclatat la crisi sanitària. Aquesta possible afectació es podrà veure en els resultats de la propera edició.

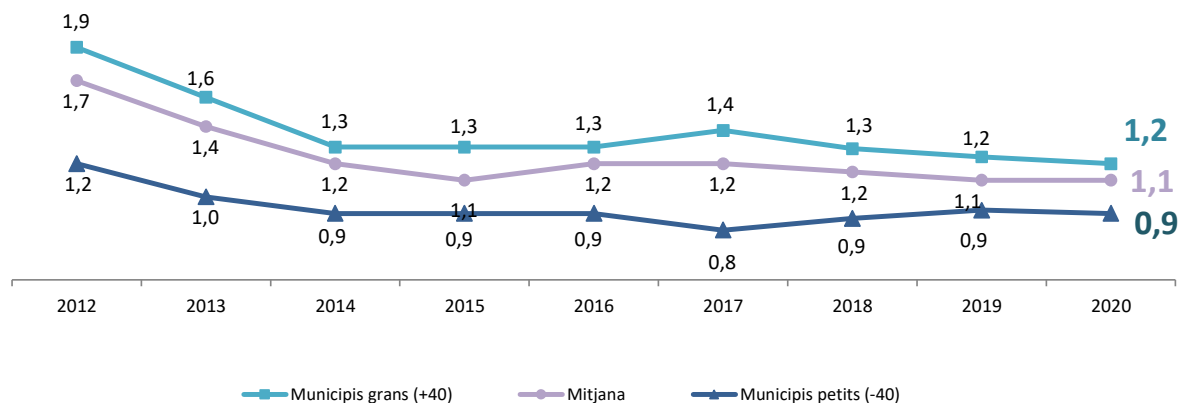


Figura 7. Evolució del nombre de sol·licituds per plaça vacant segons la població dels municipis (2012-2020)

Així doncs, com ja passava en el curs anterior, per al 2019-2020 hi ha hagut 1,1 sol·licituds per plaça vacants de mitjana. Per grandària poblacional, se'n registren 1,2 en els municipis majors de 40.000 habitants i 0,9 sol·licituds en els municipis de menys de 40.000 habitants.

**En els municipis més grans només hi ha un 14% de municipis que no arriben a 1 sol·licitud per plaça vacant, mentre que en els més petits, més de la meitat es troben en aquesta situació, un 52%.**

<sup>2</sup> Informació estadística local: Hermes, Diputació de Barcelona. Dades província de Barcelona.

|                              | Municipis +40.000 habitants | Municipis -40.000 habitants |
|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| + 1 sol·licitud/plaça vacant | 86%                         | 48%                         |
| - 1 sol·licitud/plaça vacant | 14%                         | 52%                         |

Figura 8. Percentatge de municipis amb +/-1 sol·licitud per plaça vacant segons població

El percentatge de sol·licituds de places a l'escola bressol sobre el total de la població de 0-2 anys continua augmentat des de 2017 i esdevé la dada més alta de tots els anys analitzats, amb un 22,1%. Si es calcula aquest percentatge per grandària poblacional, s'observen diferències significatives amb un percentatge per sobre del 30% en els municipis més petits i un percentatge que no arriba al 20% en els més grans.

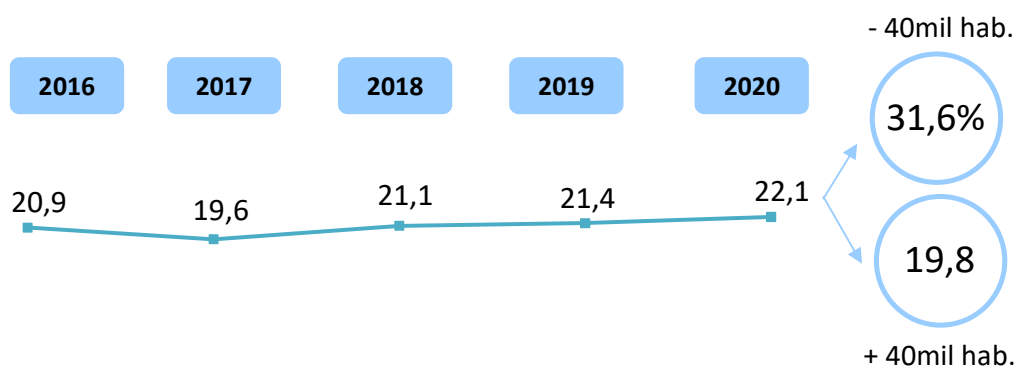


Figura 9. Demanda de places d'escola bressol municipal (% sobre població 0-2) 2016-2020

### 3.1.4. La distribució de l'oferta

La distribució de l'oferta escolar de places segons titularitat, es manté estable. Davant el 51,5% de places públiques i concertades de l'edició anterior, per a la present aquest percentatge se situa en el 54,4%, tal i com mostra la figura següent. Majoritàriament l'oferta pública d'escola bressol es presta des del món local, amb un 87,1% de les escoles bressol públiques que són de titularitat municipal. Un 10,5% fan referència a places de centres de la Generalitat i la resta, un 2,4%, són concertades.

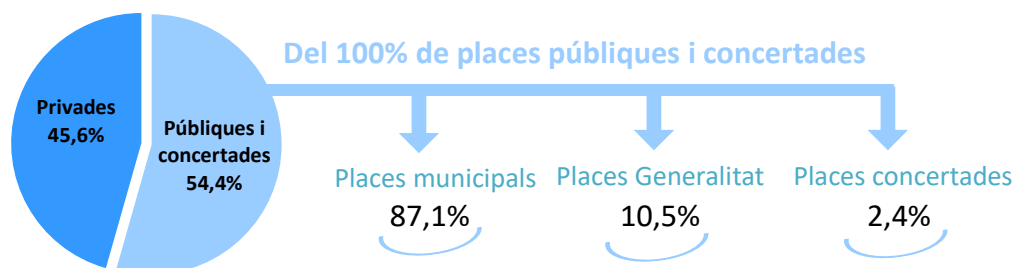


Figura 10. Distribució de l'oferta de places d'escoles bressol segons titularitat 2020

Per als municipis de menys de 40.000 habitants l'oferta pública té un pes substancialment més alt, a prop del 70%. En canvi, als municipis de més de 40.000 habitants, se situa al voltant del 50%.

Tal i com mostra la figura 11, als municipis de més població s'ofereixen més places privades. Tot i això i amb una,  $R^2$  de 0,20, tampoc s'observa una correlació intensa.

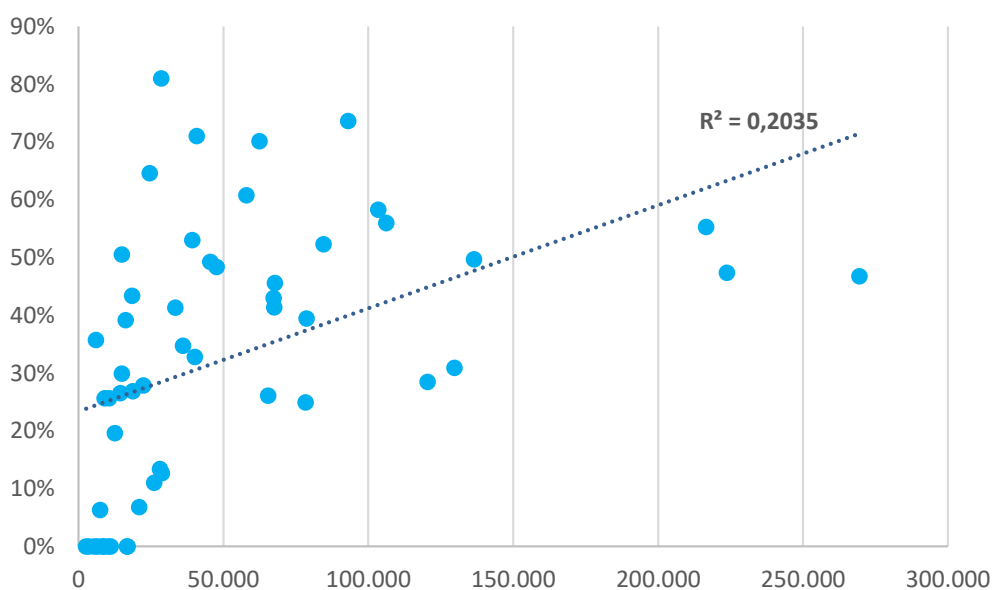


Figura 11. Oferta privada segons població municipis participants 2020



Per al curs en estudi (2019-2020) el percentatge referent a l'oferta de places privades en els municipis majors de 40.000 habitants ha superat el 50% amb un 50,4%; 3 punts per sobre que la dada obtinguda l'any anterior, que es trobava en el 47,2%.

### 3.1.5. Grau d'escolarització i cobertura de places

Al curs 2019-2020 a la província de Barcelona, un 18,9% dels infants de 0 a 3 anys són alumnes d'una escola bressol municipal. Tal i com es pot observar en la sèrie temporal analitzada, es tracta de la xifra més elevada des de que es tenen registres. Aquest comportament a l'alça s'explica pel fet que tot i que el nombre d'infants total de 0 a 3 anys disminueix, el nombre de places ocupades es manté.

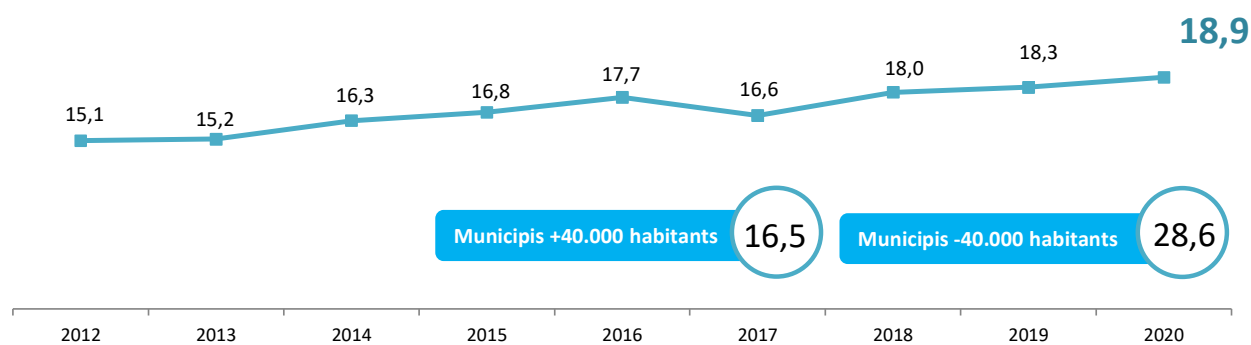


Figura 12. Evolució % d'infants de 0 a 3 anys que són alumnes en escola bressol municipal (2012-2020)

Si se segmenta aquest resultat segons la grandària dels municipis participants en el Cercle, és en els més petits on el percentatge d'infants que són alumnes de l'escola bressol municipal és més elevat (28,6%). Per contra, en els municipis de més de 40.000 habitants aquest percentatge es queda en el 16,5%.

Si sumen tota l'oferta, la privada i pública, el percentatge d'infants de 0 a 3 anys que són alumnes en escola bressol, se situa en el 35,5%. Pel que fa a l'evolució d'aquest indicador, es pot parlar d'un lleuger augment després del 30,0% de 2018 i el 35,8% de 2019. Amb aquestes dades es pot afirmar que les famílies aposten pel servei i es mantenen els nivells d'escolarització, tant a la pública com a la privada.



**1 de cada 3 infants està escolaritzat a una EB, i la meitat d'aquests ho estan en una escola bressol municipal.**



Figura 13. Cobertura de places d'escola bressol municipal segons tram de població

La cobertura de places ha disminuït 1 punt percentual en relació amb l'any anterior i se situa en un 91,4%. Tal i com s'ha pogut observar en la figura anterior, en els municipis majors de 40.000 habitants, la cobertura mitjana de places és del 93,3%, mentre que en els més petits se situa en el 87,0%. Convé destacar també que els 8 municipis que tenen una cobertura de places més inferior al 80%, tenen tots una població menor de 40.000 habitants.

Les places desocupades suposen un greuge important pel finançament de les escoles bressol donat que els costos del servei de les escoles són bàsicament fixos i una part important del finançament de les escoles prové de les quotes que paguen les famílies. Per tant, una estratègia per millorar la sostenibilitat del servei és intentar minimitzar les places desocupades amb polítiques d'accés al servei que passen tant per



quotes adaptades a la capacitat econòmica de cada família, una estratègia de difusió atractiva o un servei que s'adapti en la mesura del possible a les necessitats de conciliació de les famílies.

Com a novetat d'enguany, s'ha creat l'indicador '% de baixes d'alumnes sobre el total d'alumnes en escola bressol municipal'. Aquest indicador mesura el nombre d'alumnes que no finalitzen el curs en estudi per voluntat expressa de les famílies i pretén donar resposta a la pregunta de si hi ha molts infants que s'han donat de baixa per la pandèmia i, en un futur, permetrà veure quin és el nivell de baixes que es produeix durant el curs. Les baixes d'infants a les escoles bressol són situacions sobrevingudes i sovint no és fàcil trobar a un altre infant que ocupi aquesta plaça perquè segurament la família ha optat per una altra alternativa. En aquesta primera recollida s'ha obtingut un resultat del 10,7%. Val a dir que en molts casos i arran de què s'aturés l'activitat presencial també es van suspendre el cobrament de les quotes a les famílies i els serveis d'acompanyament i suport es van realitzar sense que suposessin un cost per les famílies.

### 3.2. El servei d'escola bressol municipal



#### 3.2.1. El valor educatiu de les escoles bressol en temps de pandèmia

L'atenció als infants de 0 a 3 anys té un innegable valor educatiu, per la qual cosa és fonamental assegurar tant l'equitat en el seu accés com la qualitat del servei d'escola bressol municipal. Els primers anys de vida tenen un paper cabdal des de l'inici del procés educatiu i és un període clau per al desenvolupament neurològic i socioafectiu de les persones. També és una etapa molt important per garantir la igualtat d'oportunitats i la cohesió social. Els primers anys de vida dels infants són claus per a la detecció i modificació de determinades situacions de risc social o de desigualtat. El potencial impacte positiu d'aquesta etapa en el desenvolupament de les capacitats de l'infant és especialment rellevant per a aquells que provenen d'entorns socioeconòmics desfavorits. Per aquest motiu, és molt important el paper de l'escola bressol a l'hora d'acompanyar les famílies en el procés de criança.

Tenint en compte aquestes premisses, l'escola bressol municipal esdevé una eina clau per diverses raons. En primer lloc, perquè posa al centre del servei el component educatiu, amb un col·lectiu professional qualificat que desenvolupa l'activitat en el marc d'un projecte pedagògic definit. I en segon lloc, perquè impulsa mecanismes per afavorir l'accés a l'escola de totes les famílies i infants en situacions de desavantatge, tant pel que fa a situacions de risc social com pel que fa a la detecció i tractament d'aquelles necessitats educatives especials que requereixen d'una atenció més personalitzada.

L'escola bressol municipal és una peça més del sistema educatiu, que es connecta i influeix de manera positiva en la trajectòria educativa de l'infant. Es tracta d'una visió global del servei que també inclou els altres serveis d'atenció a la petita infància i ofereix un servei integral d'acompanyament a les famílies per afavorir així la cohesió social i la integració.

La crisi sanitària provocada per la COVID-19 ha fet palès que l'escola també és aquell lloc físic on els infants s'eduquen amb l'acompanyament dels professionals en un ambient d'harmonia, seguretat i creixement. Per això, el cessament de l'activitat presencial de les escoles no s'ha allargat més de l'estrictament necessari per frenar l'expansió del virus en els pitjors moments de la pandèmia. I sempre, també en els períodes de tancament, la tasca d'acompanyament en el procés de criança de manera virtual ha fet que en cap moment les famílies se sentissin sense un suport emocional.

**La COVID-19, el confinament i la resposta d'escoles i famílies han posat de manifest, encara més, el valor pedagògic i social d'aquesta etapa educativa.**

### 3.2.2. Afectació de la COVID-19 en els serveis de l'escola bressol

Les escoles bressol municipals disposen d'una àmplia i variada oferta de serveis que donen l'oportunitat de prendre'n part als infants així com a les seves famílies en resposta a les seves demandes. Amb relació al principal servei com és la pròpia escolaritat, cal posar en relleu l'afectació que la COVID-19 ha tingut sobre el servei d'escoles bressol pel que fa a l'obertura dels centres educatius. Per al curs en estudi, la mitjana de dies d'obertura anual per centre ha caigut dels 203,5 als 143,0 dies; una davallada paral·lela al fet que el 30% del curs 2019-2020 les escoles bressol no van poder fer atenció presencial als infants.

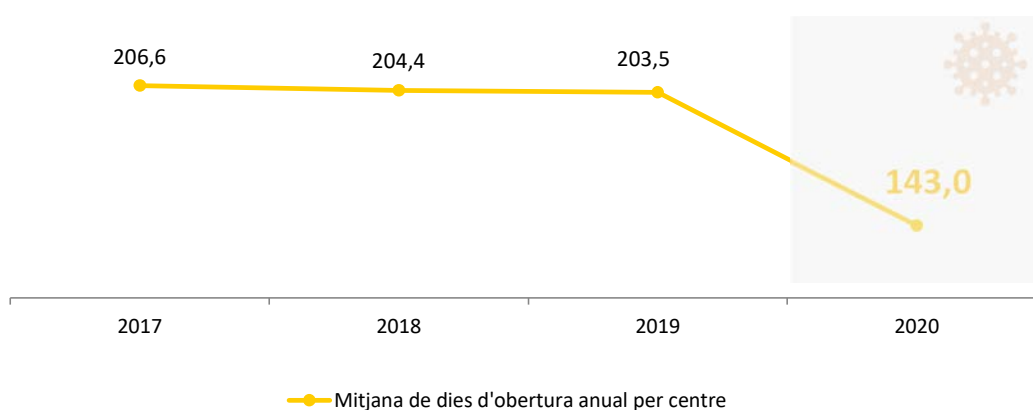


Figura 14. Evolució mitjana de dies d'obertura anual per centre

A part de l'escolaritat, les escoles bressol ofereixen altres serveis de caràcter complementari. Aquests són el servei de menjador, l'acollida i el casal d'estiu. El percentatge d'oferta de serveis complementaris es calcula a partir del nombre de serveis que s'ofereixen des dels centres: als que ofereixen els 3 serveis se'ls atorga el 100%; als que disposen de dos, el 66%, i als que únicament n'ofereixen un, el 33%. Analitzant l'oferta dels serveis complementaris, es pot afirmar que l'eclosió de la pandèmia i el conseqüent tancament dels centres ha provocat una davallada de gairebé 5 punts percentuals en l'oferta d'aquest tipus de serveis, que ha passat del 82,3% de l'edició anterior al 77,6% de la present.



**La pandèmia i les mesures adoptades per fer-hi front condicionen l'oferta dels serveis complementaris, que registra el percentatge més baix dels darrers anys d'anàlisi (77,6%).**

La figura següent mostra com disminueix el nombre de municipis que ofereixen tots tres serveis, abans gairebé la meitat (47%) i ara al voltant d'un terç (33%). Tot i això, val a dir que tots els municipis han pogut mantenir l'oferta de com a mínim 2 serveis complementaris (67%) i no hi ha municipis que no n'ofereixin cap.

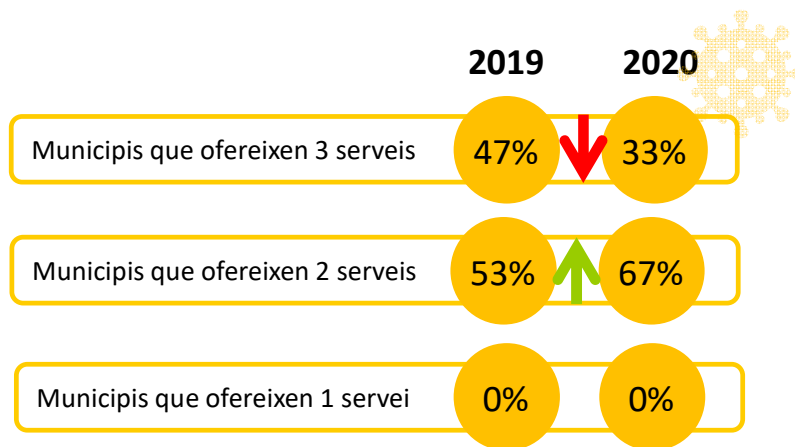


Figura 15. Afectació COVID-19 sobre l'oferta de serveis complementaris



Si es posa l'atenció en un dels principals serveis complementaris com és el de menjador, es pot comprovar en la figura següent un canvi de tendència en el nivell d'ocupació, tot i que més del 50% dels infants en fan ús. Com ja passava en anteriors edicions, la correlació inversa existent entre la taxa d'atur i els alumnes que utilitzen el servei de menjador continua: com s'observa, l'augment de la taxa d'atur es relaciona amb una disminució del % d'infants que utilitzen el menjador de manera habitual.

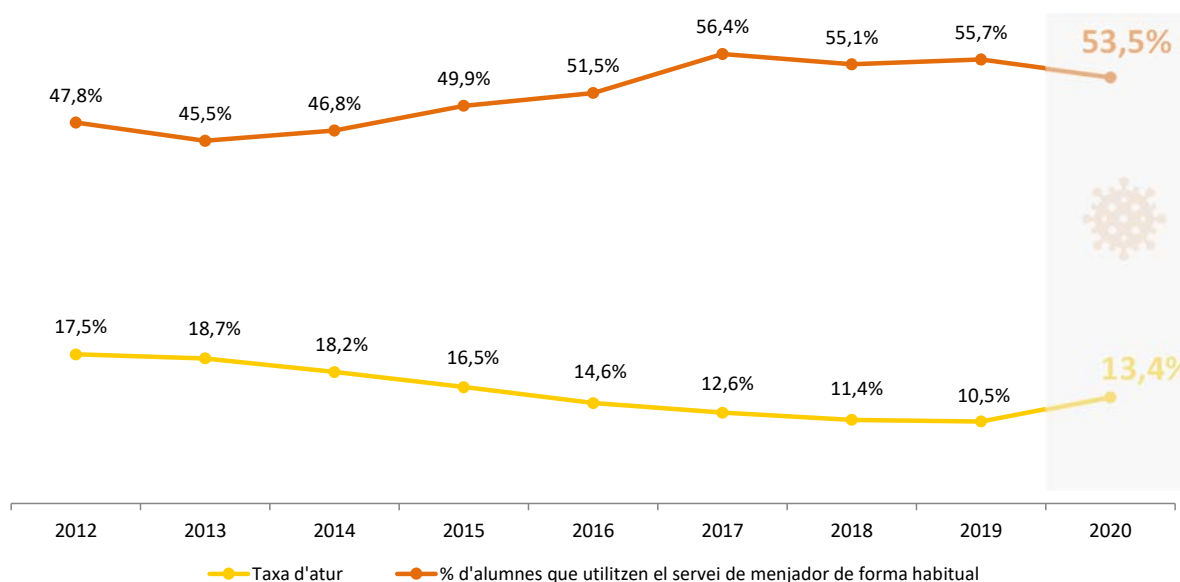


Figura 16. Alumnes que utilitzen el servei de menjador de forma habitual i taxa d'atur (2012-2020)



A part dels complementaris, algunes escoles bressol també compten amb serveis d'atenció a la petita infància i les seves famílies. Aquests donen l'oportunitat 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. Aquest grup de serveis està format per l'espai nadó, l'espai familiar i l'espai de joc o ludoteca.



Per al curs analitzat, hi ha hagut davallades significatives en l'oferta d'aquests serveis entre els municipis participants. Mentre que un 16% del total han ofert els 3 serveis, un 15% n'han ofert 2 i un 13%, 1; el fet més destacat és l'augment del percentatge de municipis que no n'ha ofert cap, gairebé un 60%. Com ja passava amb l'oferta de serveis complementaris, en els d'atenció a la petita infància i les seves famílies, la pandèmia per la COVID-19 ha tingut un impacte directe sobre aquests serveis.

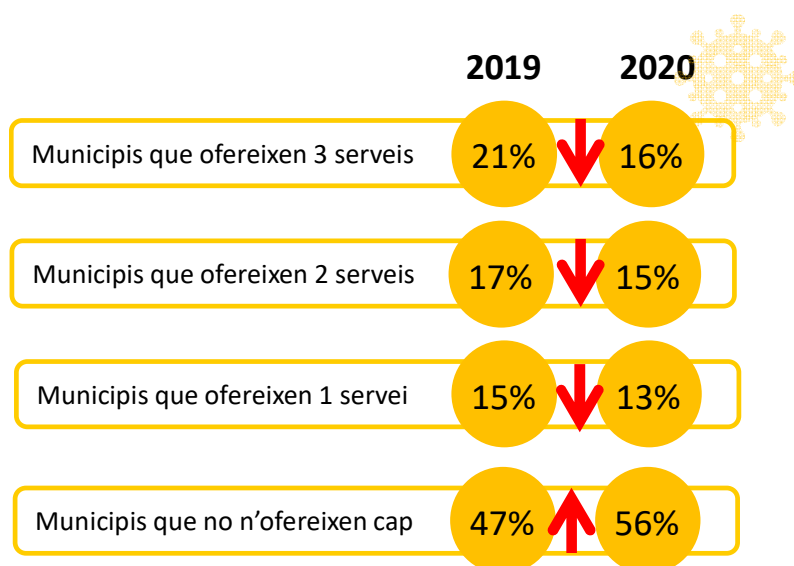


Figura 17. Afectació COVID-19 sobre l'oferta de serveis d'atenció a la petita infància i les seves famílies

### 3.2.3. Polítiques d'accés a l'escola bressol

Vetllar per un accés equitatiu a l'escola bressol esdevé un dels objectius prioritaris de les polítiques adreçades a garantir la igualtat d'oportunitat de les persones que hi volen participar. Davant aquest repte, des de les polítiques públiques es poden aplicar 3 estratègies diferenciades des del punt de vista econòmic:



La primera estratègia per garantir aquest accés en igualtat de condicions a tots els infants és l'establiment d'uns preus assequibles. En l'actual edició, la quota mitjana mensual del servei d'escola bressol se situa en els 165,6€, xifra una mica per sobre de la de l'any anterior (163,7€). La quota mitjana del servei de menjador, se situa en 131,6€.

Si s'estableixen 3 trams d'anàlisi per a la quota d'escolaritat, un 36% dels municipis participants gaudeixen d'una quota inferior als 150€, un 33% situen la seva per sobre dels 180€ i un 30% ho fan entre els 150 i 180€.



Figura 18. Estratègies per garantir un accés universal a l'escola bressol municipal

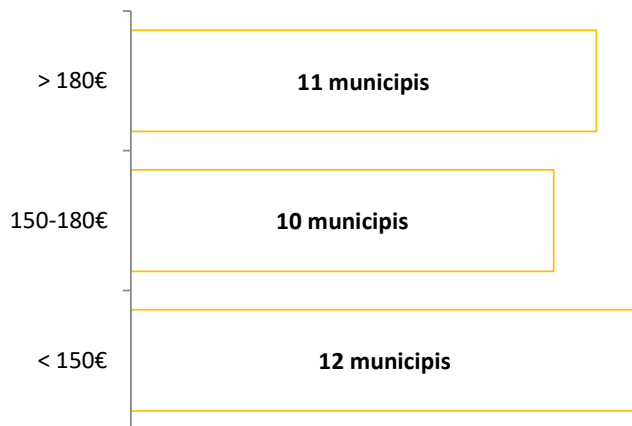


Figura 19. Trams per quota d'escolaritat

La segona estratègia analitzada per garantir un accés en condicions d'equitat a l'escola bressol és la política d'ajuts i bonificacions, que dona l'oportunitat a aquelles famílies que no poden fer front al cost del servei a pagar una quota inferior respecte a l'estàndard si compleixen determinats requisits. Per a l'edició actual, la xifra de famílies que reben ajuts augmenta 2 punts percentuals fins al 25,7%, xifra que presenta una tendència a l'alça des de 2016. S'ha de tenir en compte que aquest tipus d'ajuts es poden concedir en forma de beques, exempcions i bonificacions. Seguidament es pot observar l'evolució del percentatge d'alumnes que han rebut ajuts, així com del percentatge d'ajuts que s'han concedit sobre el total de sol·licitats des de 2010.

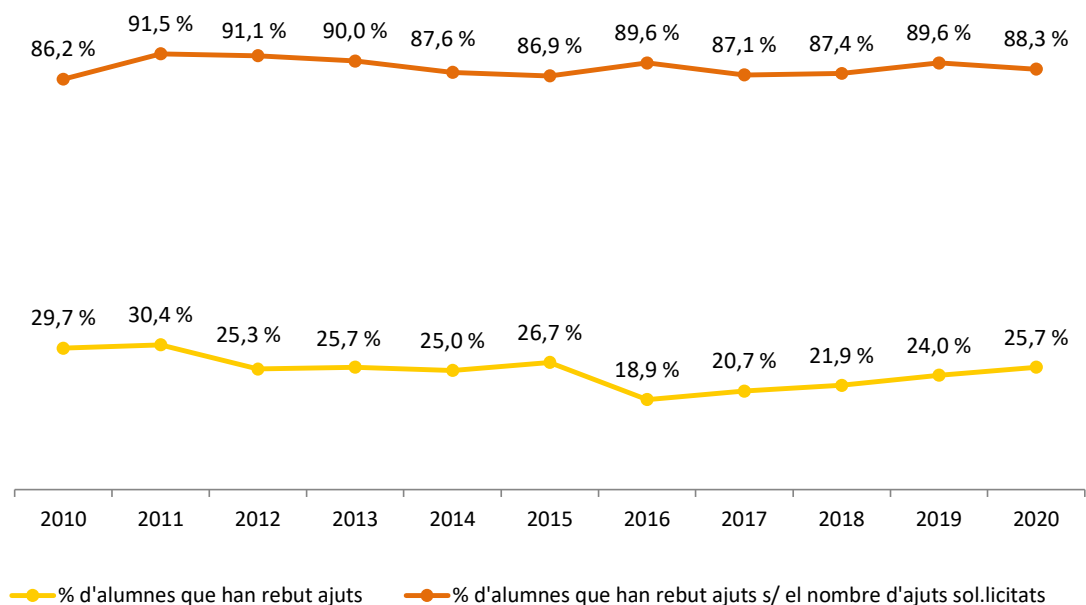


Figura 20. Evolució del % d'alumnes que han rebut ajuts i del % d'alumnes amb ajuts sobre el nombre d'ajuts sol·licitats (2010-2020)

La darrera estratègia d'accés és l'aplicació d'un preu públic diferenciat en funció de la renda i les característiques socials de cada usuari: la tarifació social. Cal tenir en compte que la tarifació social no només es pot aplicar al servei d'escolaritat sinó també al servei complementari de menjador. La tarifació social permet que cada família pagui una quota establerta en funció de la seva capacitat econòmica per aconseguir que ningú no pugui accedir al servei per motius econòmics.



Per a la present edició, un 40,0% dels municipis participants en el cercle aplica polítiques de tarifació social, 4 punts percentuals menys que en la darrera edició. L'any vinent s'haurà de comprovar si l'arribada de la pandèmia ha suposat l'augment de municipis que inclouen un sistema tarifari en les seves quotes d'accés al servei per fer front als possibles problemes econòmics d'algunes famílies.

### 3.2.4. La participació de les famílies

Implicar i incloure les famílies en l'activitat educativa i de criança dels seus infants és un element clau durant aquesta etapa, ja sigui per fer partícips als pares i mares en activitats on poder compartir experiències amb els seus fills i filles com també treballar plegats establint lligams de relació i contacte continu amb el centre per abordar aquelles necessitats que puguin haver-hi.

El QRI d'escoles bressol conté dos indicadors relacionats amb aquest element: el nombre d'associats a l'AMPA 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. La figura següent mostra com, tot i la pandèmia i el tancament de les escoles bressol a partir del mes de març, el nombre d'associats a l'AMPA per cada 100 alumnes s'ha mantingut en valors molt similars als de l'any anterior. Les hores de reunions o activitats a l'escola amb les famílies sí que s'han vist afectades per l'arribada de la COVID-19 i el cessament de l'activitat presencial amb una davallada de 7 punts percentuals si es compara amb l'edició anterior.

**La pandèmia de la COVID-19 també afecta a les activitats de participació familiar, que disminueixen substancialment.**

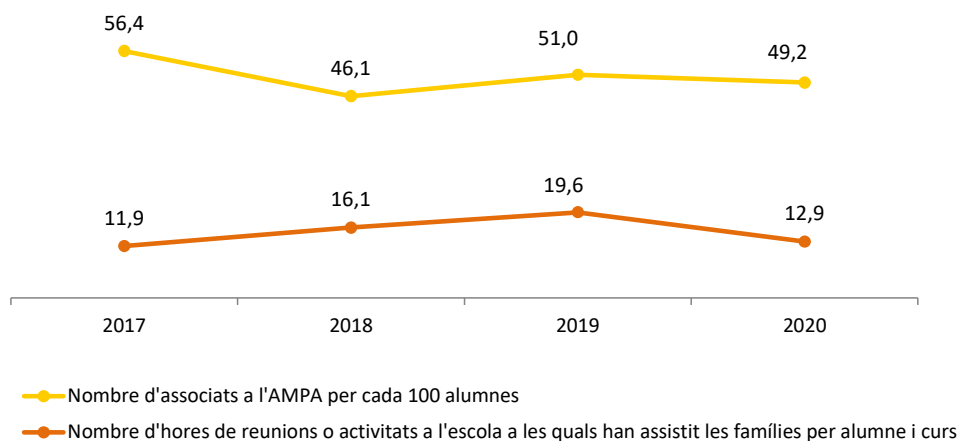


Figura 21. Evolució indicadors de participació de les famílies

En els tallers de millora del Cercle, els representants dels municipis que hi van participar van posar en relleu l'efecte del tancament dels centres i la no presencialitat sobre la relació amb les famílies. La manca de presencialitat per les restriccions i mesures adoptades per fer front a la pandèmia van suposar l'aparició i augment de les trobades telemàtiques, que, tot i produir-se algun inconvenient per problemes relacionats amb les competències digitals o amb la manca de recursos tecnològics per part d'algunes famílies, s'ha valorat molt positivament. La flexibilitat que proporciona la virtualitat va permetre un alt nivell d'assistència en les diferents trobades programades així com l'assistència de tots dos progenitors, fet difícil d'aconseguir per la incompatibilitat horària moltes vegades d'aquests amb els horaris establerts per aquestes sessions de manera presencial als centres.



### 3.2.5. L'atenció a la diversitat

A banda de garantir l'accés a l'escola bressol, és important analitzar altres aspectes relacionats amb l'escolarització, com el suport i l'acompanyament per abordar situacions de desavantatge socioeducatiu. En aquesta línia, es pot fer referència a dos indicadors que s'hi troben relacionats: els alumnes amb necessitats educatives socials (NES) que són aquells que per raons socioeconòmiques o socioeducatives requereixen d'una atenció educativa específica, i els alumnes amb necessitats educatives especials (NEE), com poden ser infants amb discapacitat física, psíquica o sensorial i/o trastorns de personalitat i conductuals. Tal i com es pot observar en la figura següent, hi ha hagut un canvi de tendència en els resultats obtinguts des de 2017 amb percentatges inferiors als de l'edició anterior, sobretot en el cas dels alumnes amb necessitats educatives socials.

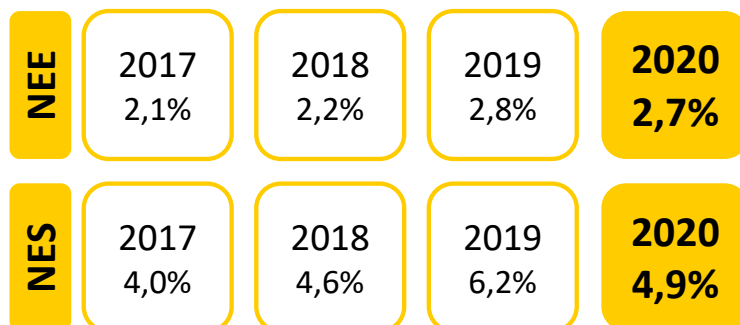


Figura 22. % Alumnes amb necessitats educatives especials i socials 2017-2020

El treball coordinat i de manera col·laborativa amb els diferents agents educatius és essencial per a la detecció de l'alumnat amb NEE i NES. Gràcies a aquesta feina es poden definir programes d'actuació adaptats a les diferents situacions i, en definitiva, donar resposta a les seves necessitats de manera adequada vetllant pel benestar de l'infant. Aquests agents que treballen majoritàriament en xarxa en aquests casos són Serveis Socials, l'EAP, el CDIAP, el CAP, i l'EAIA.

L'aturada de l'activitat presencial a les escoles ha estat un element que ha jugat en contra per fer un tractament adequat d'aquestes problemàtiques. Si anteriorment a aquesta situació, el treball en xarxa i la implicació familiar esdevenia bàsica per aconseguir l'èxit, per al curs en estudi encara s'ha hagut de fer un treball més intensiu i personalitzat amb aquests alumnes amb els mitjans i mecanismes disponibles en cada moment de la pandèmia.

### 3.2.6. La satisfacció dels usuaris

Amb l'arribada de la COVID-19, el grau de satisfacció de les famílies amb el servei d'escoles bressol no s'ha vist afectat i es manté molt elevat: en aquesta edició s'ha situat en els 8,8 punts sobre 10. Aquesta valoració denota la bona feina que s'està fent des dels centres, sobretot en aquest darrer curs 2019-2020. En un context difícil, les famílies han valorat la ràpida adaptació de les escoles a aquesta nova realitat i l'esforç que s'ha realitzat.

Per aquesta edició només un servei es troba per sobre de la valoració obtinguda per les escoles bressol: els Serveis Locals d'Ocupació amb 9,1 punts sobre 10. D'altra banda, els Museus locals (8,8) obtenen la mateixa valoració que les Escoles Bressol, seguides de prop pels Mercats i les Escoles de Música amb 8,6 i 8,5 punts sobre 10 respectivament.

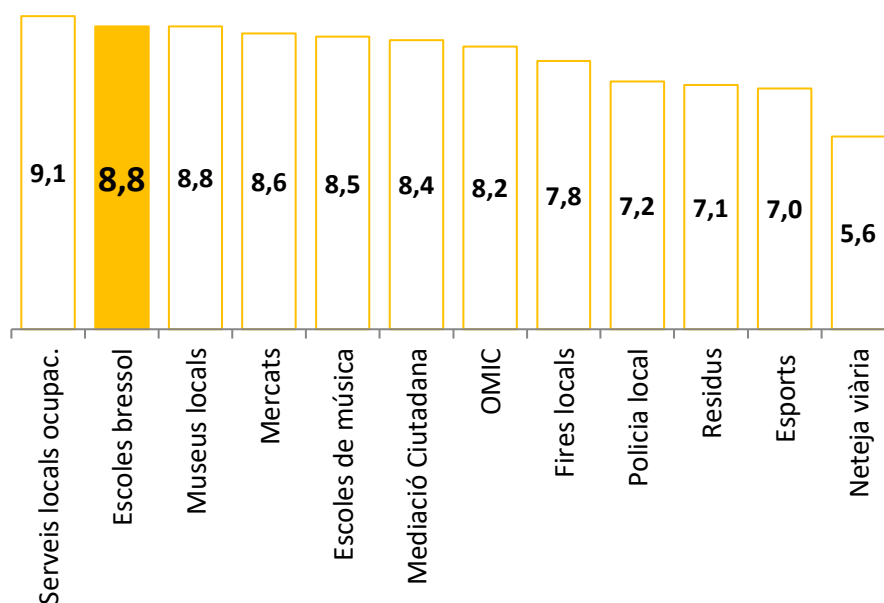


Figura 23. Grau de satisfacció dels usuaris



### 3.3. L'organització de les EBM



#### 3.3.1. Organització i gestió

En la mateixa línia d'edicions anteriors, les ràtios de personal continuen estables i les ràtios personal-alumnes són les següents: 14,1 alumnes per educador/a tutor/a 1 i 0,6 educadors/es de suport per cada educador/a tutor/a. Aquesta estabilitat en les ràtios de personal és el reflex d'uns alts nivells de qualitat i seguretat, respectant els límits establerts per la normativa<sup>3</sup> actual. Aquesta estableix que al primer cicle d'educació infantil 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. El nombre d'educadors per escola es pot veure en la següent figura:

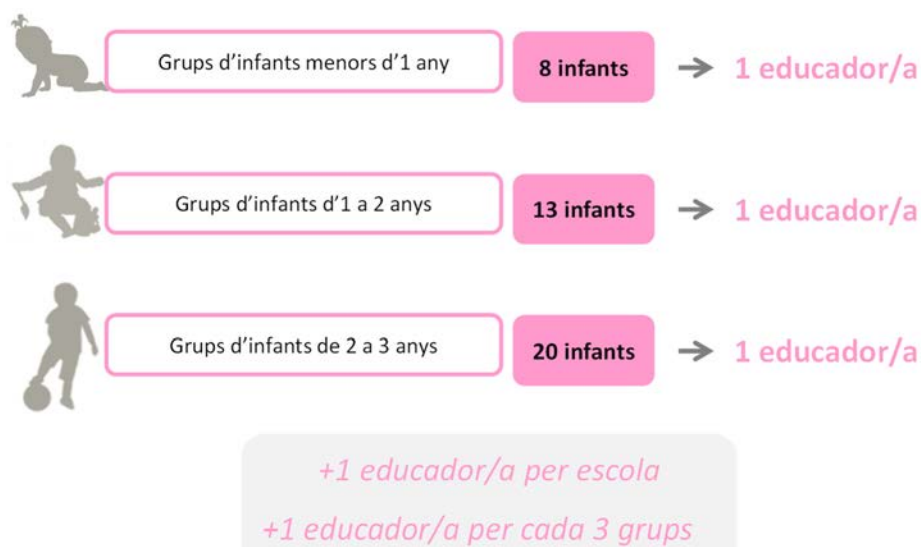


Figura 24. Nombre màxim d'infants per grup segons Decret 282/2006, de 4 de juliol, pel qual es regulen el primer cicle de l'educació infantil i els requisits dels centres

Com s'ha dit anteriorment i davant les dades obtingudes per a aquesta edició, es pot parlar d'estabilitat de ràtios ja que part del curs no es va poder realitzar activitat presencial i en els valors obtinguts no s'hi reflecteix l'aplicació de mesures i directrius marcades pel Departament d'Educació per combatre la pandèmia aparegudes al mes de juny recollides en el Pla d'Obertura de centres educatius en fase 2 de desescalada en la finalització del curs 2019-2020. Aquest Pla va perme-

**El Pla d'Obertura en la finalització del curs 19-20 permetia un màxim de 5 infants per educadora i espai.**

<sup>3</sup> 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)

tre obrir l'últim mes del curs escolar les escoles bressol que complissin amb els criteris establerts, aplicant un seguit de mesures entre les qual es trobava la ràtio d'una educadora per espai amb un màxim de 5 infants. Aquest fet a final de curs, va permetre a les famílies que havien de realitzar treball presencial sense possibilitat de flexibilitzar-lo, portar els seus infants al centre, facilitant així en la mesura del possible la conciliació laboral i familiar en una situació tan complexa i delicada per a moltes famílies. La propera edició es podrà analitzar de manera més profunda i extensa la reestructuració de ràtios i organització tant de l'alumnat com de docents per fer front a la nova situació segons les directrius marcades pel Departament d'Educació per al curs 2020-2021.

Un dels elements que mostren un canvi arran de la COVID-19 és la reorganització i distribució d'hores segons siguin de caràcter lectiu o no lectiu. En anys anteriors el percentatge d'hores no lectives del personal educador se situava entorn del 15-16%. Per a aquesta edició aquesta xifra s'ha enfilat fins al 22,3%, fet que s'explica perquè part de les hores lectives que no es van fer des de la declaració de l'estat d'alarma fins a la finalització del curs s'han comptabilitzat com a no lectives. A continuació es pot veure l'evolució d'aquesta distribució d'hores des de 2017:

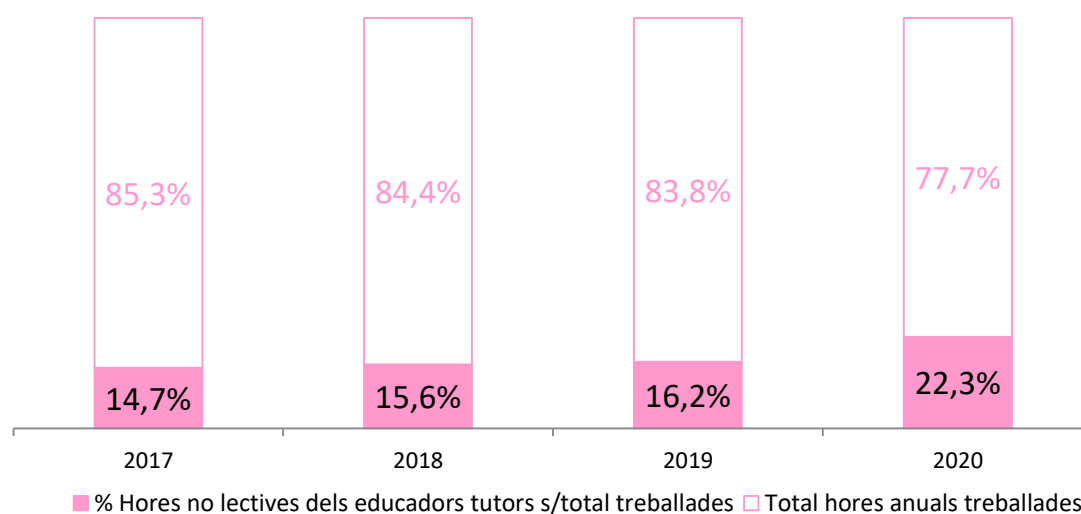


Figura 25. Evolució de la distribució d'hores lectives i no lectives del personal educador tutor

Posant el focus en la distribució d'hores del personal educador de suport, la diferència entre les hores lectives i no lectives per al curs 2019-2020 encara es més àmplia que l'any anterior.

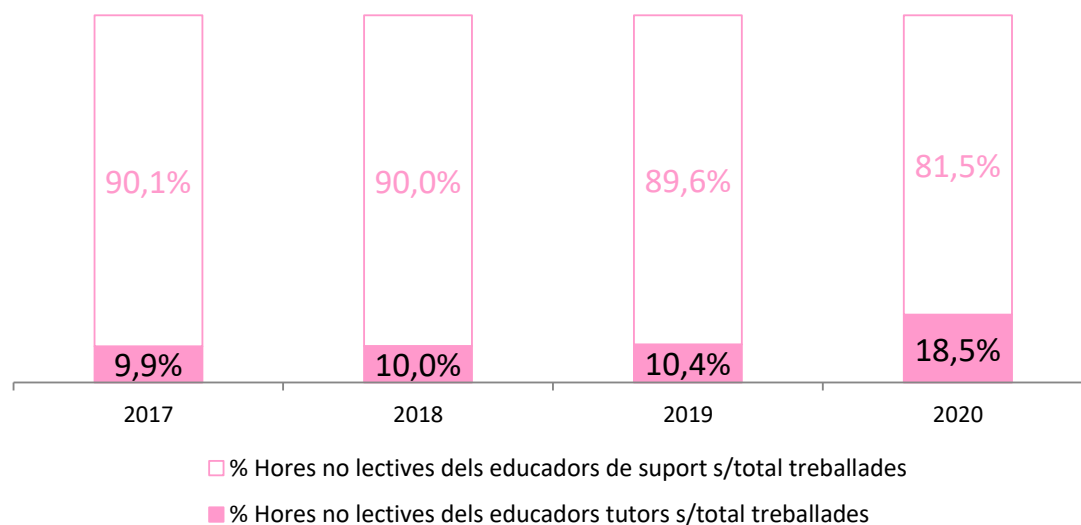


Figura 26. Evolució de la distribució d'hores lectives i no lectives del personal educador tutor



### 3.3.2. Mesures de prevenció i higiene

Un dels elements destacats del Pla d'Obertura de centres educatius en fase 2 de desescalada en la finalització del curs 2019-2020 i per a l'organització i funcionament del centres i els estudis del curs 2020-2021 foren les mesures de protecció i prevenció i les directrius referents a la neteja, desinfecció i ventilació dels espais. Tot i que per al curs en anàlisi només es van haver d'aplicar aquestes mesures en el darrer mes del curs, s'han aplicat íntegrament al nou curs 2020-2021 per adaptar els centres i preparar-los per a la nova situació.

Amb aquesta mirada també de futur, per aquesta edició s'ha introduït un nou indicador referent a la neteja, que calcula el percentatge que suposa sobre el total de despeses corrents. El 6,2% que s'ha obtingut per al curs 2019-2020 possiblement experimenti un augment significatiu per a la propera edició, quan s'anàlisi el curs 2020-2021, on les mesures s'han aplicat des de l'inici fins al final de curs.

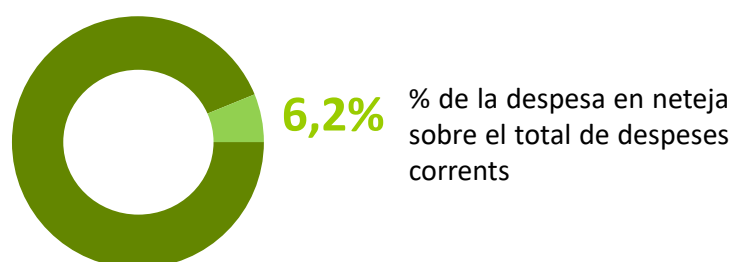


Figura 27. % despesa en neteja sobre el total de despeses corrents del servei



En propers anys es podran analitzar les variacions pel que fa al cost del servei de neteja i comparar aquesta xifra amb el grau d'exigència de les mesures sanitàries a implementar per a cada curs.

### 3.3.3. Els models de gestió del servei

Per últim, en aquest bloc de contingut es descriuen els diferents models de gestió a les escoles bressol dels municipis participants en el Cercle. De mitjana, el 62,1 % de la despesa correspon a un model de gestió directa, tal i com es mostra en la següent figura:

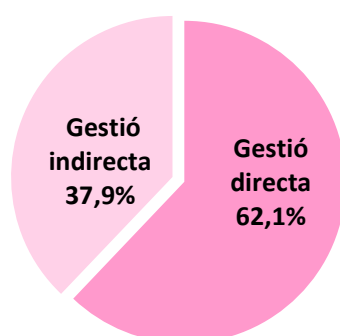


Figura 28. % de despesa en gestió directa i indirecta 2020

Aquest percentatge significa que en 31 dels municipis participants (59,6%) predomina un model de gestió directa mentre que als 21 municipis restants (40,7%) ho fa la indirecta. Cal recordar que els percentatges que s'han presentat en referència als models de gestió es calculen segons si més del 50% de la despesa dels municipis participants pertany a una gestió directa o indirecta.



Alhora, esdevé interessant poder establir comparacions dels models de gestió més predominants en altres dels serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal. Tal i com mostra la figura següent, el servei d'Escoles Bressol és el setè servei municipal analitzat amb un percentatge més elevat de gestió indirecta.

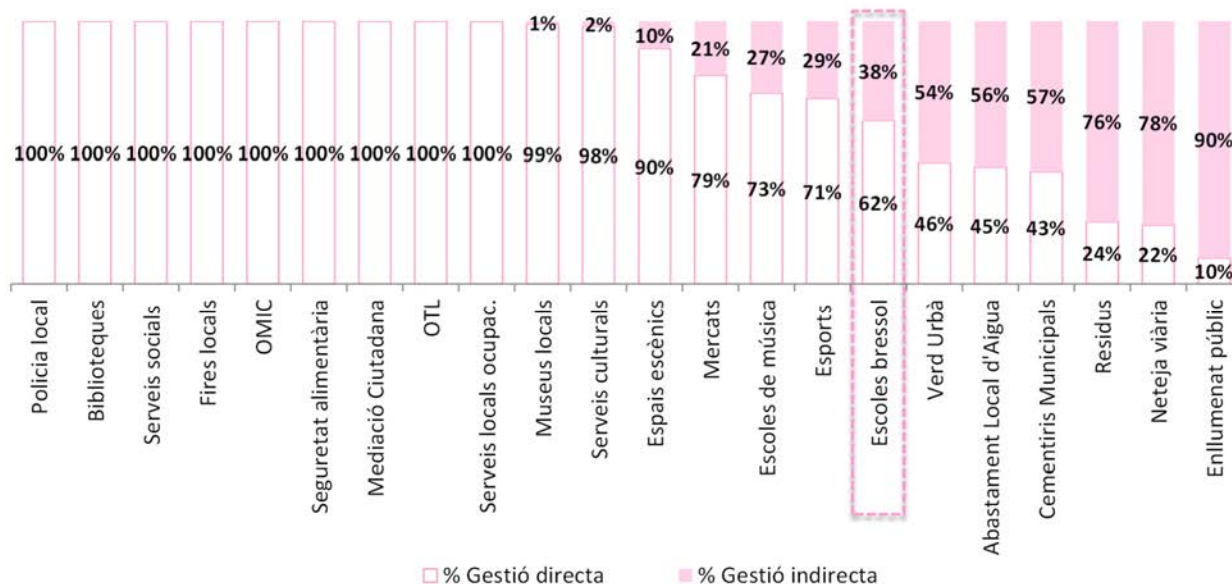


Figura 29. Gestió directa i indirecta dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal



### 3.4. Adaptació i evolució dels equips de treball



Davant l'eclosió de la pandèmia al mes de març de 2020, el personal educador ha hagut d'adaptar-se en poc temps a una situació totalment desconeguda; han hagut de formar-se i aprofundir en eines i recursos que no havien fet servir anteriorment. Tot i la complexitat de la situació sobrevinguda, aquest fet ha generat que els equips de treball i els educadors hagin estat molt més cohesionats i hagin treballat de manera col·laborativa, unint esforços i tirant endavant una situació molt complexa. A continuació es presenten els indicadors més rellevants referents als equips de treball, des les pròpies característiques de l'equip docent, a la formació i adaptació al nou repte que ha suposat la COVID-19.

#### 3.4.1. L'equip docent

En primer lloc, es presenten els indicadors referents a l'antiguitat dels docents i, per tant alhora, la futura necessitat de noves incorporacions a l'equip educador. Amb relació al personal educador tutor i de suport en els últims 10 anys de carrera, cal destacar que el percentatge d'aquest grup d'educadors se situa en el 13,9%, estable en relació amb l'edició anterior (13,8%) però traçant una evolució ascendent al llarg de la sèrie analitzada com es mostra en la següent figura. Pel que fa a l'altre indicador analitzat, actualment l'antiguitat mitjana dels docents és de 12,9 anys, 0,6 anys més que per al curs 2018-2019. Aquest tipus d'indica-

dors són molt útils per planificar i poder preveure la necessitat de personal educador en els propers anys així com prendre el pols a l'equip docent analitzant en quin moment de la seva etapa professional es troba.

|  | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|------|------|
| % de personal educador tutor i educador de suport en els últims 10 anys de carrera | 10,7 | 9,1  | 11,4 | 13,8 | 13,9 |
| Antiguitat Mitjana dels docents  | 10,3 | 10,8 | 11,3 | 12,3 | 12,9 |

Figura 30. L'antiguitat del personal docent de les escoles bressol municipals

### 3.4.2. Formació i nous recursos

Amb relació a la formació rebuda pel personal docent de les escoles bressol, per al curs 2019-2020 aquest ha rebut, de mitjana, gairebé 3 hores menys de formació que en l'edició anterior, tal i com mostra la figura següent:

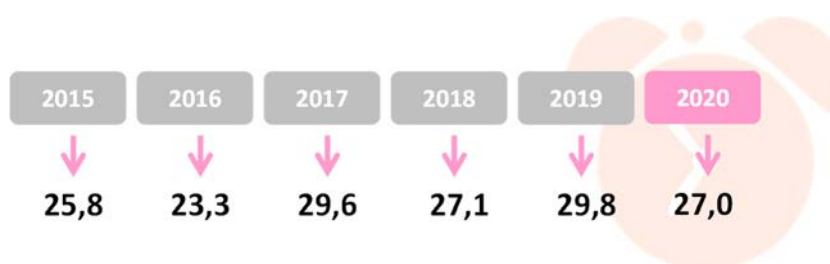


Figura 31. Evolució hores de formació anuals rebudes per educador/a tutor/a i de suport

Aquest resultat es podria explicar pel fet que amb l'aparició de la pandèmia algunes de les formacions programades per al darrer trimestre del curs es van haver de suspendre o ajornar per al curs següent davant l'emergència de reaccionar amb poc temps a la nova situació i revertir-la per poder continuar amb l'activitat encara que fos donant suport de manera virtual a les famílies dels infants.

### **Noves formacions per tal de fer front als nous reptes i necessitats professionals i pedagògiques esdevingudes amb la COVID-19.**

Gràcies a l'estudi promogut per la Gerència de Serveis d'Educació 'Impacte de la COVID-19 en els Serveis d'Educació Municipals', es pot apuntar que, del total de municipis participants en l'estudi que afirmaren haver fet formació, un 85% es van formar en la gestió i prevenció de la COVID-19 i gairebé la meitat, un 44%, en tècniques d'acompanyament als infants, les famílies i als propis professionals en situació de tele-treball. Per últim, un 19% dels centres participants van fer formacions sobre eines pedagògiques.

Comparant el nombre d'hores de formació per treballador amb altres dels serveis municipals analitzats als Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona, les Escoles Bressol se situen en tercera posició per darrere de les OTL (48,7) i Mediació Ciutadana (32,1). Tot i això, cal tenir en compte que aquests serveis han disminuït també les hores de formació per treballador com s'ha vist amb les escoles bressol en la figura 31.



Figura 32. Hores de formació per treballador. Comparativa dels serveis analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal (2020)

### 3.4.3. L'activitat virtual

El fre de l'activitat presencial a partir del mes de març de 2020 va donar lloc a una situació excepcional en tots els àmbits i nivells. Les escoles bressol van haver d'introduir la virtualitat en el dia a dia de la feina per tal de poder continuar mantenint el contacte amb les famílies i els infants. En els tallers de millora del Cercle, els representants dels municipis que hi van participar van destacar que des de l'equip docent han estat diferents els aspectes que han valorat positivament com els tràmits de sol·licitud de plaça, la possibilitat de realitzar les reunions telemàtiques amb les famílies així com amb els companys i companyes del centre, etc.

Tot i aquestes noves iniciatives, cal tenir en compte que en alguns casos s'ha posat de manifest l'esclatxa digital existent entre les famílies. Aquestes diferències han requerit que en alguns casos s'hagi hagut de fer un acompanyament més intensiu per poder completar els tràmits administratius i poder prendre part de l'activitat virtual. També molts docents que no tenien tant contacte amb les noves tecnologies i la virtualitat s'han hagut d'actualitzar i formar-se a contrarellotge.



## 3.5. Costos i finançament del servei



### 3.5.1. Els costos del servei

Per últim es presenta el bloc referent a l'àmbit econòmic el qual presenta els resultats referents als costos i el finançament del servei. Com es pot observar en la figura següent, la despesa corrent per alumne ascendeix fins als 5.915,5€ per a la present edició, un valor una mica superior al de l'edició anterior. En canvi, si s'analitza la despesa corrent per alumne del servei d'escola bressol, que no inclou els serveis complementaris i els d'atenció a la petita infància, aquesta experimenta un augment significatiu en relació amb l'any anterior, ja que passa dels 4.734,1€ als 5.163,2€.

**L'augment de la despesa corrent per alumne se situa al voltant del 2% per any.**

Aquest augment de la despesa del servei és degut a que alguns serveis complementaris no s'han pogut realitzar però, en canvi, els costos no s'han pogut reduir de forma paral·lela. És a dir, el cost de les escoles bressol ha estat similar al de l'any passat però s'ha imputat un percentatge inferior del cost a aquests serveis.

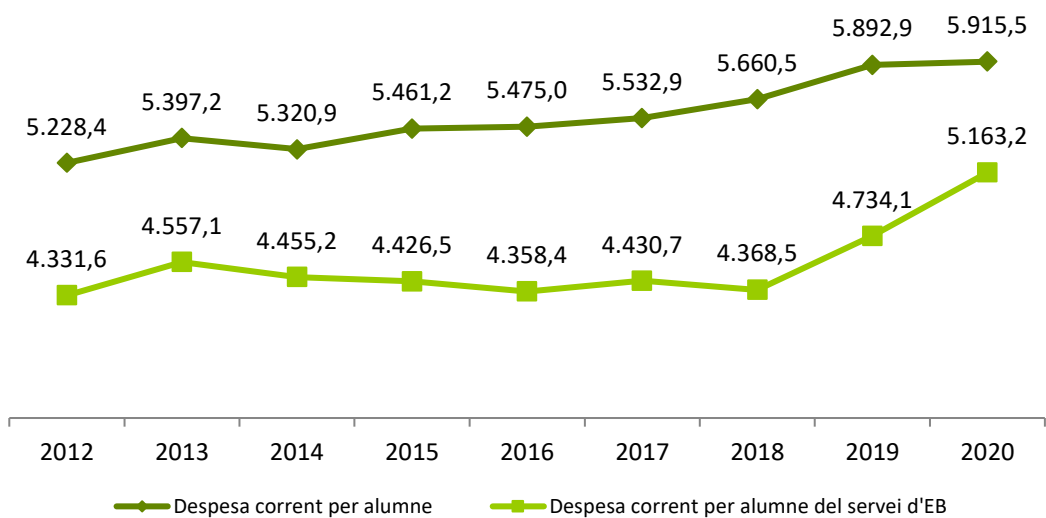


Figura 33. Evolució dels costos unitaris del servei (2012-2020)



Pel que fa a la despesa corrent per habitant, tal i com es mostra en la figura següent, es manté estable al llarg dels anys analitzats. Exceptuant la davallada de 2017, la resta d'anys els valors s'han mantingut en un rang estret d'entre els 28-29€ per habitant aproximadament.

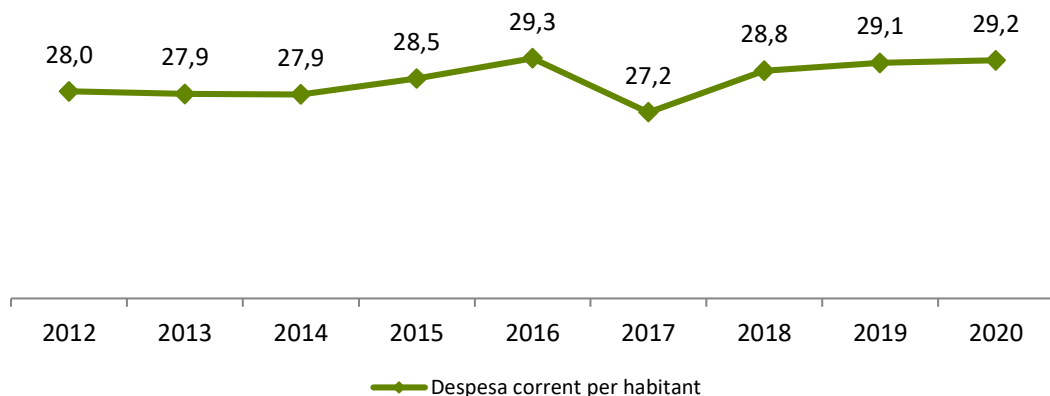


Figura 34. Evolució de la despesa corrent per habitant (2012-2020)

Pel que fa a la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal, és a dir, el que dediquen els ajuntaments al Servei d'escola bressol, aquest any aquest percentatge ha disminuït lleugerament del 3,1% al 3,0%, tal i com es pot veure en la figura següent. Amb aquests resultats es pot parlar d'estabilitat amb valors molt similars, els quals obtingueren el percentatge més elevat els anys 2015 i 2016 amb un 3,5%.

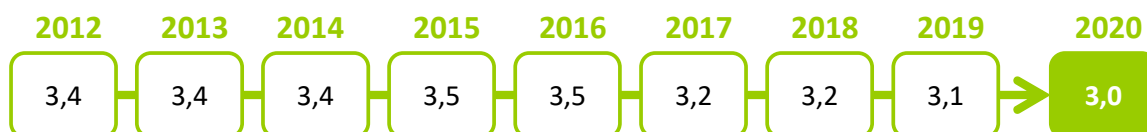


Figura 35. Evolució de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (2012-2020)

Tal i com s'ha vist en la figura 34, la despesa per habitant traça un comportament d'ascens progressiu des de 2018, però en canvi la despesa corrent sobre el pressupost disminueix lleugerament. Aquest fet significa que les corporacions municipals augmenten el seu pressupost amb més intensitat dels diners que inverteixen en escola bressol.

### 3.5.2. L'evolució de l'estructura de finançament

En darrer lloc, s'analiza l'estructura de finançament del Servei, tenint en compte l'evolució i els possibles canvis en l'actual edició. Cal recordar, en primer lloc, les tres fonts de finançament de les escoles bressol: ajuntament, famílies i aportacions d'altres institucions. Tal i com es pot veure en la figura de la pàgina següent, l'Ajuntament és qui finança un percentatge més elevat, que supera el 50% per aquesta edició (5,5 punts més que l'any anterior). Aquest fet es dona atès que l'aportació de les famílies ha patit una davallada de 15,4 punts percentuals, tenint en compte que l'escola bressol va haver de tancar les portes des de la declaració de l'estat d'alarma i en molts casos es va suspendre el pagament de quotes donat que no es va prestar activitat presencial.

**L'augment de l'aportació de l'Ajuntament (12%) representa un augment mitjà de 337€ per alumne.**

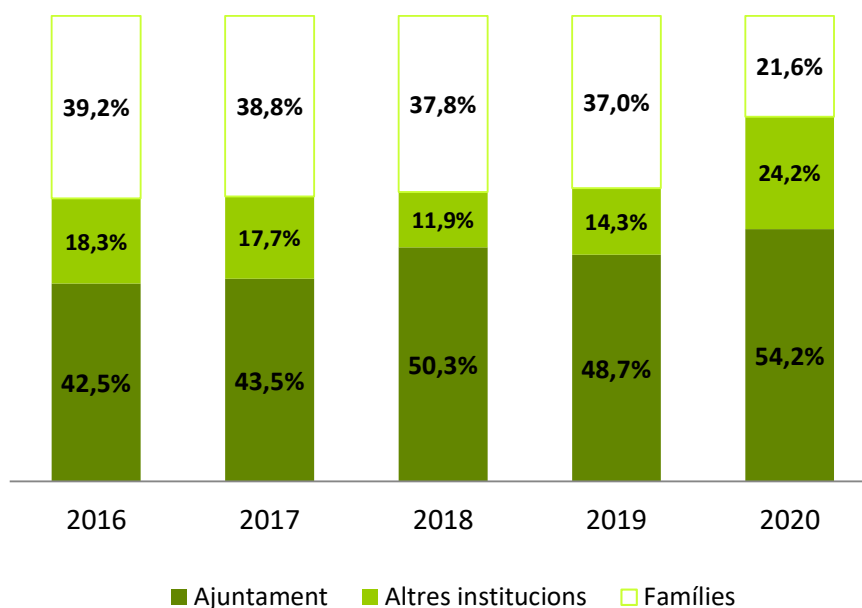


Figura 36. Evolució de l'estructura de finançament de les escoles bressol (2016-2020)

Pel que fa al finançament d'altres institucions, des del curs 12-13, arran de la retirada de finançament de la Generalitat, les aportacions provenien de la Diputació de Barcelona. En aquests 7 exercicis que van del curs 12-13 fins al 18-19 el finançament s'ha mantingut estable entre els 875 i els 1.000€. En el present curs, la Generalitat de Catalunya ha tornat a finançar les escoles bressol amb una aportació total de 1.500€, quantitat que és la suma de l'ajut de 1.300€ per plaça ocupada per al curs 19/20 més 200€ pel retorn de finançament del cost de les places per les quantitat no abonades al passat i que es retornaran en un termini de 10 anys que també s'ha abonat en aquest exercici. Aquesta aportació representa gairebé una quarta part (24,2%) del cost total d'una plaça d'escola bressol el que suposa un augment significatiu respecte anys anteriors. L'augment de finançament per aquesta via ha compensat parcialment la disminució d'ingressos provinents de les quotes de les famílies. En la figura següent es pot observar l'evolució del finançament d'aquestes dos administracions, la retirada del finançament de la Generalitat de Catalunya al curs 12-13 així com la tornada d'aquestes aportacions aquest curs d'anàlisi 19-20:

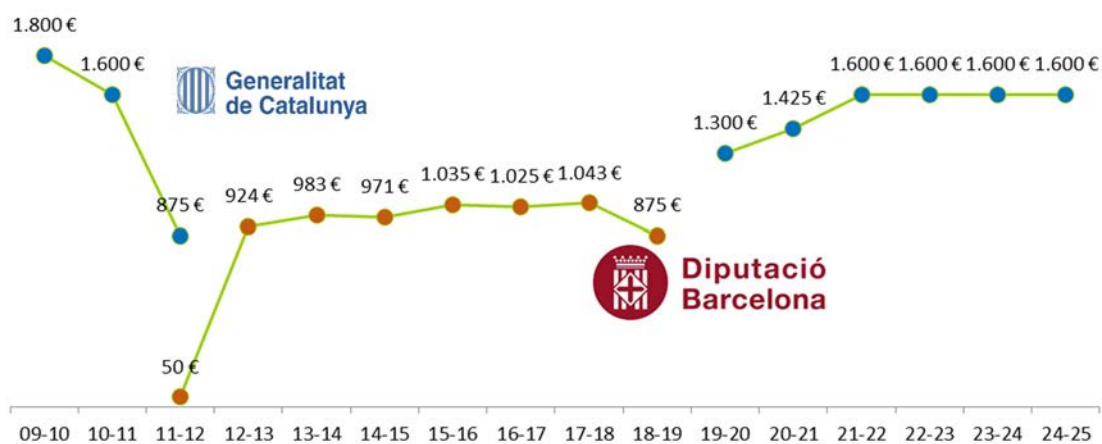


Figura 37. Evolució aportació altres institucions (curs 07-08 a 19-20)

Comparant l'estructura de finançament de les Escoles Bressol amb els altres serveis municipals analitzats als Cercles de Comparació Intermunicipal, aquestes passen de ser un dels serveis amb més finançament per part dels usuaris en l'edició anterior (37%) a ocupar la vuitena posició.

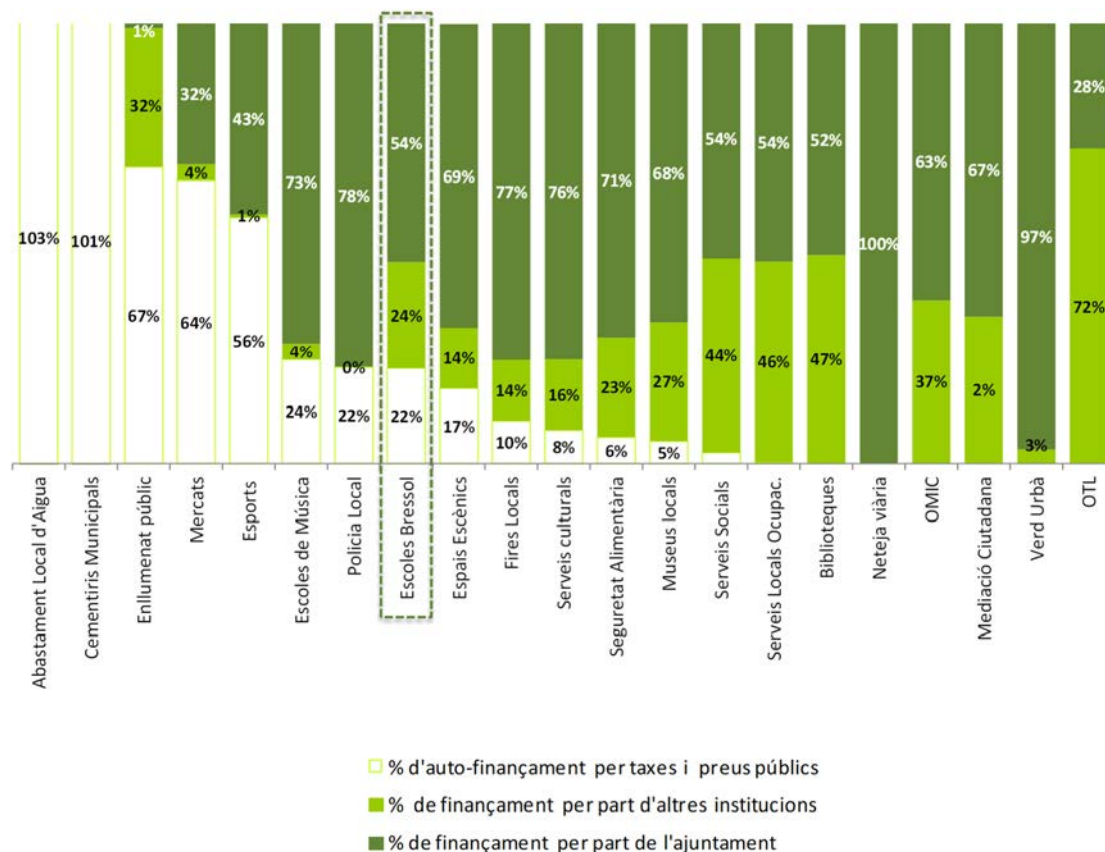


Figura 38. Fonts de finançament dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal

## 4. ELS INDICADORS DEL CCI D'ESCOLES BRESSOL

A continuació 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)                             | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|------|
| Nombre de sol·licituds per plaça vacant                                  | 1,2  | 1,2  | 1,1  | 1,1  |
| Demanda de places d'escola bressol municipal (% sobre població 0-3 anys) | 19,6 | 21,1 | 21,4 | 22,1 |
| % Cobertura de places (grau d'ocupació escoles bressol)                  | 92,4 | 93,0 | 92,4 | 91,4 |

El nombre de sol·licituds per plaça vacant es manté estable.

Es manté un alt grau de cobertura de places de les escoles bressol.

| Adequar el servei a la demanda ciutadana (II)   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|------|
| % d'oferta de serveis complementaris  | 80,1 | 79,5 | 82,3 | 77,6 |
| % d'oferta d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies   | 33,3 | 35,1 | 37,6 | 30,3 |
| % d'hores de serveis complementaris sobre el total d'hores d'obertura anuals  | 41,9 | 41,4 | 43,6 | 42,5 |
| % d'hores d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies sobre el total d'hores d'obertura anuals | 3,3  | 3,0  | 3,5  | 2,9  |

Disminueix l'oferta dels serveis complementaris i els d'atenció a la petita infància i les seves famílies per la incidència de la COVID-19 i els efectes generats sobre el desenvolupament d'activitats i serveis de les escoles bressol.

| Planificar adequadament l'oferta escolar  | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|------|
| % de places municipals sobre el total de places al municipi                                       | 44,3 | 45,1 | 45,0 | 47,4 |
| % de places públiques sobre el total de places al municipi  | 49,1 | 51,6 | 50,2 | 53,3 |
| % de places concertades i/o subvencionades per l'Ajuntament sobre el total de places del municipi | 1,5  | 1,2  | 1,4  | 1,3  |

Més de la meitat de les places d'escola bressol ofertes són de titularitat pública.

| Potenciar la igualtat d'oportunitats   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|------|
| % d'infants de 0 a 3 anys que són alumnes en escola bressol municipal                  | 16,6 | 18,0 | 18,3 | 18,9 |
| % d'infants de 0 a 3 anys de nacionalitat estrangera que són alumnes en EEGB municipal | 9,6  | 10,1 | 11,3 | 11,8 |

El percentatge d'infants de 0 a 3 anys que són alumnes en escola bressol municipal continua creixent progressivament.





## DIMENSIÓ USUARI/CLIENT

| Oferir un servei de qualitat als usuaris                                   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020        |
|--|------|------|------|-------------|
| Grau de satisfacció dels usuaris   | 8,9  | 8,8  | 8,9  | <b>8,8</b>  |
| % de baixes d'alumnes sobre el total d'alumnes en escola bressol municipal | -    | -    | -    | <b>10,7</b> |

Nou indicador referent a les baixes d'alumnes sobre el total d'alumnes que se situa en el 10,7% per a aquest primer any d'anàlisi.

| Oferir un servei accessible als usuaris   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020        |
|---|------|------|------|-------------|
| Mitjana d'hores d'obertura diària per centre  | 9,3  | 9,4  | 9,3  | <b>9,3</b>  |
| Mitjana de dies d'obertura anual per centre   | 207  | 204  | 204  | <b>143</b>  |
| % de dies d'obertura en horari escolar sobre el total de dies d'obertura anual del centre | 97,4 | 95,9 | 96,1 | <b>96,4</b> |

La mitjana de dies d'obertura anual per centre disminueix arran del tancament dels centres per la COVID-19.

| Garantir l'accés a tots els usuaris                               | 2017 | 2018 | 2019 | 2020        |
|---|------|------|------|-------------|
| % d'alumnes que han rebut ajuts                                   | 20,7 | 21,9 | 24,0 | <b>25,7</b> |
| % d'alumnes que han rebut ajuts s/ el nombre d'ajuts sol·licitats | 87,1 | 87,4 | 89,6 | <b>88,3</b> |
| % municipis que apliquen polítiques de tarifació social           | 36,2 | 38,6 | 44,7 | <b>40,0</b> |
| % d'alumnes amb necessitats educatives especials                  | 2,1  | 2,2  | 2,8  | <b>2,7</b>  |
| % d'alumnes amb necessitats educatives socials                    | 4,0  | 4,6  | 6,2  | <b>4,9</b>  |

Augmenta lleugerament el percentatge d'alumnes que han rebut ajuts.

Disminueix el nombre de municipis que apliquen polítiques de tarifació social del 44,7% de l'edició anterior al 40,0% de l'actual.

| Facilitar la participació  | 2017 | 2018 | 2019 | 2020      |
|--|------|------|------|-----------|
| Nombre d'associats a l'AMPA per cada 100 alumnes   | 56   | 46   | 51   | <b>50</b> |
| Nombre d'hores de reunions o activitats a l'escola a les quals han assistit les famílies per alumne i curs | 12   | 16   | 20   | <b>13</b> |

Es manté el nombre d'associats a l'AMPA però disminueixen les hores de reunions i activitats amb les famílies per la impossibilitat de poder-ne realitzar part del curs.





## VALORS ORGANITZATIUS/RRHH

| Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió | 2017 | 2018 | 2019 | 2020        |
|---|------|------|------|-------------|
| Gestió directa (%)<br>(Ajuntament, OAAA)              | 59,7 | 61,0 | 65,9 | <b>62,1</b> |
| Gestió indirecta (%)<br>(Concessió)                   | 40,3 | 39,0 | 34,1 | <b>37,9</b> |

La gestió directa continua sent la forma de gestió més comú en les escoles bressol dels municipis participants, per sobre del 60%.

| Oferir un servei de qualitat (model de gestió)  | 2017 | 2018 | 2019 | 2020        |
|---|------|------|------|-------------|
| Alumnes per educador/a tutor/a  | 13,6 | 13,6 | 13,7 | <b>14,1</b> |
| Nombre de personal educador de suport per educador/a tutor/a                              | 0,5  | 0,5  | 0,5  | <b>0,6</b>  |
| % d'hores de direcció dedicades a la gestió del centre sobre el total d'hores de direcció | 67,2 | 65,3 | 65,8 | <b>70,5</b> |
| % d'hores no lectives dels/de les educadors/es tutors/es sobre total de treballades       | 14,7 | 15,6 | 16,2 | <b>22,3</b> |
| % d'hores no lectives dels/de les educadors/es de suport sobre total de treballades       | 9,9  | 10,0 | 10,4 | <b>18,5</b> |
| % d'alumnes que utilitzen el servei de menjador de forma habitual                         | 56,4 | 55,1 | 55,7 | <b>53,5</b> |
| Alumnes de menjador per professional de menjador  | 5,5  | 5,3  | 5,2  | <b>4,9</b>  |
| % de monitors/es sobre el total de professionals de menjador                              | 7,9  | 12,9 | 11,1 | <b>11,5</b> |

Estabilitat de les principals ràtios analitzades.

Augmenta el % d'hores no lectives tant d'educadors/es tutors/es com educadors/es de suport per la interrupció de la presencialitat de l'acció educativa als centres condicionada per la pandèmia de la COVID-19.

| Promoure un clima laboral positiu per al personal   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020          |
|---|--------|--------|--------|---------------|
| % de personal educador tutor i educador de suport fix   | 80,5   | 77,2   | 77,8   | <b>78,6</b>   |
| % d'hores de baixa sobre total d'hores treballades pel personal educador tutor i educador de suport | 4,5    | 5,8    | 7,3    | <b>7,5</b>    |
| Salari brut d'un/a educador/a tutor/a   | 21.811 | 23.023 | 23.100 | <b>23.357</b> |
| Salari brut d'un/a educador/a de suport   | 18.526 | 20.429 | 20.698 | <b>20.728</b> |
| Salari brut d'un/a director/a d'escola bressol  | 28.395 | 29.784 | 29.607 | <b>29.016</b> |
| % de personal educador tutor i educador de suport en els 10 últims anys de carrera                  | 9,1    | 11,4   | 13,8   | <b>13,9</b>   |
| Antiguitat mitjana dels docents   | 10,8   | 11,3   | 12,3   | <b>12,9</b>   |

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.

| Millorar les habilitats dels treballadors   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020      |
|---|------|------|------|-----------|
| Hores de formació anuals rebudes per cada educador/a tutor/a i educador/a de suport | 30   | 27   | 30   | <b>27</b> |

Lleugera disminució de les hores de formació rebudes pel personal.

| Reflectir l'estructura de gènere entre els professionals                  | 2017 | 2018 | 2019 | 2020      |
|---|------|------|------|-----------|
| % de dones sobre el total de personal educador tutor i educador de suport | 98   | 99   | 98   | <b>98</b> |
| % de dones amb comandament sobre el total de comandaments                 | 99   | 99   | 99   | <b>99</b> |

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                               | 2017 | 2018 | 2019 | 2020        |
|---|------|------|------|-------------|
| Despesa corrent per habitant                                  | 27,2 | 28,8 | 29,1 | <b>29,2</b> |
| % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal | 3,2  | 3,2  | 3,1  | <b>3,0</b>  |

La despesa corrent per habitant i sobre el pressupost es manté estable en els darrers 4 anys.

| Finançar adequadament el servei                        | 2017 | 2018 | 2019 | 2020        |
|--|------|------|------|-------------|
| % d'autofinançament per aportacions de les famílies    | 38,8 | 37,8 | 37,0 | <b>21,6</b> |
| % de finançament per aportacions d'altres institucions | 17,7 | 11,9 | 14,3 | <b>24,2</b> |
| % de finançament per part de l'ajuntament              | 43,5 | 50,3 | 48,7 | <b>54,2</b> |

Davallada significativa del % d'autofinançament per aportacions de les famílies donada la suspensió de pagament de les quotes del servei durant el tancament dels centres que es compensa parcialment per l'augment del finançament d'altres institucions.

| Gestionar adequadament els recursos   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020        |
|---|------|------|------|-------------|
| % despesa en personal sobre el total de despeses corrents   | 74,7 | 73,3 | 76,4 | <b>74,0</b> |
| % de la despesa en neteja sobre el total de despeses corrents   | -    | -    | -    | <b>6,2</b>  |
| % despesa corrent dels serveis complementaris sobre la despesa corrent del servei   | 16,4 | 17,9 | 17,9 | <b>12,0</b> |
| % despesa corrent dels altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies sobre la despesa corrent del servei | 1,2  | 1,4  | 1,6  | <b>1,6</b>  |

El gruix de la despesa d'escoles bressol continua destinant-se a personal. S'introdueix un nou indicador referent al % de despesa de la neteja sobre el total.

| Oferir el servei a uns costos unitaris adequats        | 2017  | 2018  | 2019  | 2020         |
|--|-------|-------|-------|--------------|
| Despesa corrent per alumne                             | 5.533 | 5.661 | 5.893 | <b>5.915</b> |
| Despesa corrent per alumne del servei d'escola bressol | 4.431 | 4.369 | 4.734 | <b>5.163</b> |
| Despesa corrent per hora d'obertura anual              | 221   | 232   | 244   | <b>368</b>   |
| Quota mitjana mensual del servei d'escola bressol      | 163   | 162   | 164   | <b>166</b>   |
| Quota mitjana mensual del servei de menjador           | 134   | 133   | 131   | <b>132</b>   |

Lleuger increment dels costos unitaris del servei.

Donat el tancament part del curs de l'activitat presencial, augmenta la despesa corrent per hora d'obertura anual.

Estabilitat en les quotes del servei, tant la d'escolaritat com la del servei de menjador.



## 5. CONCLUSIONS

A continuació es presenten les principals conclusions del Cercle de Comparació Intermunicipal d'Escoles Bressol per a l'any 2021 (dades 2020), organitzades segons les cinc grans àrees temàtiques establertes en el present informe.

### ENTORN ACTUAL I IMPACTE



Augment del % d'infants que van a l'escola bressol

Continua la disminució del nombre d'infants de 0-2 anys

Repunt de la taxa d'atur a causa dels efectes de la COVID-19

Un 10,7% dels infants no va finalitzar el curs en estudi

## EL SERVEI D'ESCOLA BRESSOL MUNICIPAL



En tot moment s'ha donat suport i acompanyament a les famílies

Disminució de l'oferta de serveis complementaris a l'escolaritat. La situació actual no ha permès fer algunes activitats amb les famílies o oferir alguns serveis complementaris

Les quotes d'escolaritat i menjador es mantenen estables

El grau de satisfacció es manté molt elevat en un (8,8)

## L'ORGANITZACIÓ DE LES EBM



Canvi de ràtios en l'últim tram de curs pel Pla d'Obertura de centres educatius en fase 2 de desescalada en la finalització del curs 2019-2020

La proporció d'escoles amb gestió directa i indirecta es manté estable

Augment de les hores no lectives del personal educador

Un 6,2% de la despesa total del servei es destina a la neteja



## ADAPTACIÓ I EVOLUCIÓ DELS EQUIPS DE TREBALL



L'antiguitat mitjana dels docents es manté estable

Les professionals de les EB s'han format i han après a fer servir noves eines per fer front a la situació

Les EBM és el tercer servei dels CCI amb més formació per treballador



# COSTOS I FINANÇAMENT DEL SERVEI



Estabilitat en els costos unitaris del servei

Augmenta l'aportació de l'ajuntament pel descens d'ingressos per l'aportació de les famílies

L'aportació de la Generalitat de Catalunya compensa parcialment el descens d'ingressos de les famílies



## 6. ANNEX: ELS TALLERS DE MILLORA

A continuació es presenten els elements més destacats que es van recollir el passat 2 de juliol durant el desenvolupament del Taller de millora d'Escoles Bressol. Durant l'espai d'intercanvi d'experiències es van presentar dues qüestions a respondre sobre les quals els representants dels municipis participants van fer les seves aportacions.

**Quins canvis s'han hagut de fer per la COVID-19 i quins es creu que es puguin implementar de cara al curs vinent per millorar el Servei?**

1

**Com s'afronta la nova situació i com s'està recuperant la normalitat?**

2

Pel que fa a la primera qüestió, seguidament es mostren els aspectes recollits més destacats, organitzats en gran àmbits, que són els següents:



### Equips de treball

1

En general, la situació provocada per la pandèmia ha fet que els **equips de treball** hagin estat **més cohesionats**, s'ha fet pinya i s'ha generat un bon clima. Tot i això, s'ha percebut un cert aïllament entre els grups provocat per la dinàmica dels grups bombolla.

Alguns ajuntaments, no tots, han pogut treballar amb **parella educativa**. Aquest ha estat un element valorat molt positivament donat que s'ha pogut dedicar més temps als infants. Alhora, les ràtios han disminuït per una menor demanda, fet que també ha suposat una atenció més personalitzada. Els centres que no han tingut parella educativa, per poder fer front a l'organització en grups bombolla, han hagut de disposar de 2 persones per estança tal i com marcava la normativa o han hagut d'incrementar el personal.

A mode d'exemple, en un municipi que disposa d'Institut on es cursa el Cicle Formatiu de Grau Superior de Tècnic/a d'Educació Infantil, s'ha plantejat l'FP dual i l'ajuntament ha fet un conveni amb el centre per a que els estudiants del Cicle puguin realitzar les **pràctiques a l'EBM** amb una dedicació més amplia i, per tant, donant suport al personal actual.

### Higiene i neteja

S'han **augmentat les hores dedicades a la neteja dels centres** i, fins i tot, en alguns centres han aprofitat per fer millores pel que fa als sistemes de purificació de l'aire. Aquest augment d'hores i dedicació a la neteja dels centres suposa una despesa important que no tots els ajuntaments podran mantenir en els propers cursos. Tot i això, aquest increment de la higiene ha suposat una davallada pel que fa a la transmissió de malalties dels infants.

Un dels ajuntaments ha compartit una bona pràctica que es caracteritzava per, amb les mateixes hores de dedicació de les dues persones encarregades de neteja, distribuir de diferent manera les tasques. És a dir, en comptes de netejar a la tarda les dues persones quan s'acabés l'activitat a l'EBM, ara n'hi havia una que ho feia al matí i netejava les estances que els infants i les educadores anaven fent servir. Amb aquesta pràctica es va incrementar el nivell d'higiene sense un increment de recursos.



## Virtualitat i tràmits telemàtics

---

S'ha valorat molt positivament el poder fer el **procés de sol·licitud de plaça** de manera **virtual**, tot i que en alguns casos ha suposat un gran esforç. Cal tenir en compte que aquest procés telemàtic ha posat en evidència l'esclatxa digital que pateixen moltes famílies i s'ha hagut de fer un acompanyament per poder completar el procés.

En molts casos, les educadores s'han hagut d'actualitzar i formar-se en noves tecnologies. El fet de poder realitzar reunions i sessions telemàtiques, ha agilitzat i facilitat la trobada, sobretot en centres que tenen espais en dues ubicacions físiques diferents.

En darrer lloc, tot i ser un element present en cursos anteriors, han agafat força les **agendes digitals**. Es valora molt positivament i hi ha diferents centres que continuaran explorant diferents aplicacions i recursos en aquest sentit. La majoria de participants en el Taller coincideixen que es fa tot més àgil, sobretot la comunicació amb les famílies.

## Portes obertes

---

El fet de realitzar **portes obertes 'reduïdes'** ha generat la possibilitat de més contacte directe amb les famílies i un **tracte més proper**. Aquest format ha suposat que es fessin més jornades de portes obertes. Moltes famílies s'han sentit especialment ben acollides: han realitzat més preguntes i s'ha pogut donar informació més personalitzada. El sistema ha funcionat millor perquè s'han evitat aglomeracions.

## Les Famílies

---

La manca de presencialitat de les famílies als centres ha fet que augmentin les trobades telemàtiques amb els avantatges i inconvenients que això suposa. Es destaca l'**augment d'assistència, que ha arribat al 100%** en algunes activitats i sessions en les quals abans no s'hi arribava. També destaca que s'ha aconseguit que els dos progenitors hagin assistit a les reunions. Tot i això, com s'ha comentat anteriorment, no tothom està preparat per fer servir les noves tecnologies i no totes les famílies tenen els mateixos recursos.

Pel que fa a les **reunions individuals amb les famílies**, s'ha valorat positivament poder fer-les de manera telemàtica i s'ha percebut un increment de la participació donat que és més fàcil coincidir amb la disponibilitat de les famílies. Es creu que aquest element pot ser un dels que es mantingui el curs vinent, de manera que es doni l'opció a les famílies de fer les entrevistes de manera presencial o virtual.

En general, l'**actitud i comprensió de les famílies** vers la feina de les educadores ha estat molt bona, han entès i adoptat totes les mesures que s'han hagut d'implementar, per exemple els canvis en les entrades i sortides. Tot i això, i lligant-ho amb la comunicació telemàtica, hi ha hagut famílies que han estat més demandants pel que fa a l'enviament de fotos i vídeos dels infants.

## Comunicació i difusió

---

S'han fet xerrades i activitats en espais familiars, que s'han pogut enviar a les famílies, així com articles informatius d'interès. Es van plantejar **moltes activitats online**, durant el curs 19-20, el període en el qual els centres no van poder fer atenció presencial.

Alhora, donat que les famílies no han pogut entrar a les estances, s'han enviat **vídeos en petit format** de manera mensual per a que les famílies poguessin veure les activitats dels infants.

Alguns municipis, arran de la pandèmia, han enviat una carta informativa als infants 0-3 anys per donar a conèixer el procés de matriculació i les mesures de seguretat de l'escola.



## Infraestructura i circulacions

Els patis s'han hagut de sectoritzar perquè els infants poguessin sortir amb el seu grup bombolla. Òbviament, la **divisió del pati** en diferents sectors no és la situació desitjada de manera general, però en períodes d'adaptació dels infants pot resultar positiu així que és una pràctica que es pot aplicar en un futur en determinades situacions.

Els grups bombolla han fet habilitar més **espais separats** destinats a dormitoris i a espais menjador. Això ha suposat que s'hagi hagut de comprar més material per dotar els nous espais habilitats: carros, estris de servir, etc.

A nivell d'**entrades i sortides** també hi ha hagut canvis i adaptacions. En alguns municipis, l'entrada a les aules s'ha realitzat a través del pati. Ha funcionat molt bé, les entrades i sortides han estat més ordenades i relaxades. Les famílies ho han percebut molt positivament, tot i no poder entrar a les aules com abans. Segurament és un dels canvis que es pugui mantenir de cara al curs vinent. Alhora, també s'han **habilitat altres espais més amplis** per deixar els cotxets així com s'han adequat accessos nous al centre amb timbre i videoporter. El fet de disposar de més accessos ha fet que les entrades i sortides hagin estat més ordenades i ràpides.

Cal destacar que hi ha molts ajuntaments que estan fent una **reflexió interna i plantejaments** de cara al futur, com per exemple la **lliure circulació**. Alguns que la tenien ja implantada, tot i que en aquest curs escolar no ha pogut ser, han vist que guanyaven en altres aspectes perquè la petita bombolla ha facilitat una màxima presencialitat de les educadores dintre la pròpia estança.



En darrer lloc, es presenten els elements destacats relacionats amb la segona pregunta referent a com s'afronta la nova situació i com s'està tornant a la normalitat d'abans de la COVID-19.

## 2

Es vol tornar a realitzar sortides i activitats amb els infants fora del centre amb més assiduitat.

Les participants als tallers han fet palès que no disposen encara de les instruccions pel que fa a la normativa de cara al proper curs, fet que genera una certa incertesa. Tot i això i en un context difícil, els equips afronten els propers mesos amb optimisme i ganes de seguir millorant.

Hi ha eufòria entre les famílies i els centres pel retorn a la normalitat en alguns aspectes pel fet de superar reptes tant complexos, que caldrà veure si es mantindrà. Superar els reptes i l'esforç conjunt realitzat ha reforçat i millorat la cohesió de grup i la capacitat d'afrontar situacions difícils.

En general, la matriculació per al curs vinent s'ha incrementat. Tot i que al setembre de 2020 es va començar amb poca matriculació i va haver-hi molta fluctuació, durant el curs les famílies van anar perdent la por i hi va haver altes constants.

Tots els municipis comparteixen el desig de poder tornar a recuperar la relació i el contacte més proper amb les famílies, que s'ha vist minvat per la pandèmia, tot i haver pogut utilitzar les noves tecnologies per minimitzar aquesta pèrdua de comunicació. Tot i això, la part afectiva amb les famílies es gestiona millor de manera presencial.

Hi ha moltes ganes de tornar a la 'normalitat'. El proper curs es presenta amb optimisme, tranquil·litat i motivació. S'intentaran recuperar algunes propostes que es van haver de deixar de fer i continuar amb elements i recursos que han vingut per quedar-se.

Actualització de les educadores a nivell tecnològic. Tot i ser fruit d'una necessitat sobrevinguda, totes valoren l'aprenentatge com a útil i rellevant per la seva feina.

Les formacions o tallers amb les famílies pot ser que en alguns casos es mantinguin en format virtual. El format online ha incrementat l'assistència. Per a l'any que ve tothom vol recuperar la presencialitat però en alguns casos es mantindrà la possibilitat on-line.

Elements que es volen mantenir donat el bon resultat són: les jornades de portes obertes reduïdes, la comunicació amb les famílies a través d'entrevistes individuals donant l'opció presencial i virtual, entrades i sortides esglaonades més relaxades i ordenades...

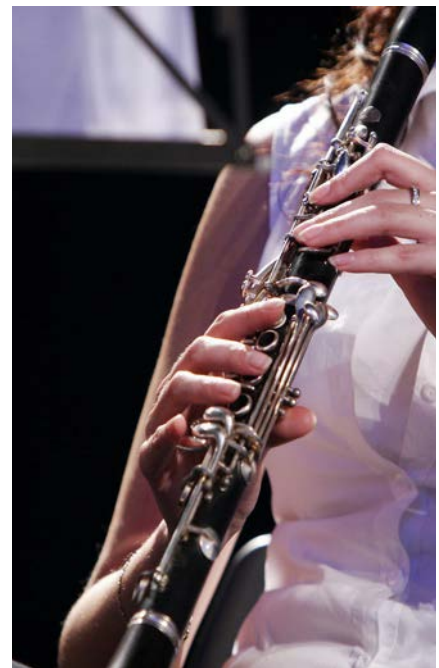
L'aposta per les agendes digitals ara pren més sentit que mai. És una eina de comunicació directa entre l'escola i les famílies. Tot i això, en alguns casos es detecta que les famílies volen un volum d'informació excessiu. S'ha de trobar l'equilibri. Alguns exemples: Baby Control, Childcare On, KinderTIC.





**INFORME GLOBAL DELS IN-  
DICADORS DE**

**ESCOLES MUNICIPALS DE  
MÚSICA  
2020**



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 MUNICIPALS DE MÚSICA 2020

1. INTRODUCCIÓ

2. SITUACIÓ GENERAL DE LES ESCOLES DE MÚSICA PARTICIPANTS

3. XIFRES DE PARTICIPACIÓ AL CCI D'ESCOLES DE MÚSICA 2021

4. ANÀLISI DELS QRI (QUADRE RESUM D'INDICADORS)

5. CURS 2019-2020, UN CURS DIFERENT

6. L'ADAPTACIÓ DE LES ESCOLES DE MÚSICA A LA COVID-19

7. PRINCIPALS EFECTES DE LA COVID-19 A LES ESCOLES DE MÚSICA

8. L'AFECTACIÓ A NIVELL ECONÒMIC DE LA COVID-19 A LES ESCOLES DE MÚSICA

9. VISIÓ GENERAL DELS INDICADORS DEL CERCLE D'ESCOLES DE MÚSICA

10. CONCLUSIONS

11. ANNEX: ELS TALLERS DE MILLORA







## 1. INTRODUCCIÓ

Els resultats que es presenten a continuació, per a la 16a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal d'Escoles de Música, fan referència als resultats obtinguts per al curs 2019-2020. Cal recordar que amb la declaració de l'Estat d'Alarma el 14 de març de 2020 per la crisi sanitària de la COVID-19, l'activitat de les escoles de música va realitzar-se excepcionalment totalment *online*. Per fer front a aquesta nova realitat, les escoles municipals de música van haver de cercar noves iniciatives i recursos per poder continuar prestant el servei i donar suport i acompanyament a l'alumnat en la mesura del possible. D'aquesta manera, es posa en context la situació viscuda en el darrer tram del curs, el que suposarà alguns canvis en els resultats obtinguts en les darreres edicions.

En el present informe es veuran algunes variacions en indicadors amb l'arribada de la COVID-19, relacionades amb el tancament dels centres el mes de març, com la disminució d'activitats obertes a la ciutadania o la participació en conjunts, entre altres. Tot i això, cal destacar que el personal docent va adaptar-se a la nova situació des del primer dia de tancament dels centres, cercant solucions en poc temps per tal de poder donar resposta a les noves necessitats que se n'estaven derivant del nou context. La cerca de recursos tecnològics (plataformes, programes, aplicacions, etc.) i pedagògics, juntament amb una intensa formació continuada dels docents, va fer que aquests poguessin donar resposta a les necessitats dels seus alumnes i poder continuar oferint una pràctica musical de forma totalment online.

A part dels efectes negatius, però, la pandèmia va obrir portes a noves maneres de fer, a nous recursos i noves possibilitats. A mesura que les setmanes anaven avançant, es van anar integrant noves metodologies i mitjans que van donar l'oportunitat d'experimentar noves fórmules de treball i l'adaptació dels equips docents de cara a la millora en innovació i la optimització de processos, alguns dels quals es consolidaran una vegada es retorni a la normalitat a les aules.

En aquest context, cal remarcar l'esforç realitzat per les escoles municipals de música per continuar oferint educació i pràctica musical i artística amb les eines que tenien a disposició, ja que aquesta contribueix al desenvolupament integral de les persones i té una influència positiva en l'èxit educatiu així com en la sociabilitat i integració de les persones dins de la comunitat. Aquests aspectes prenen especial rellevància en un context de crisi com el viscut.

*"Quan es tracta de trobar noves orientacions en un món que s'ha tornat tan complicat, amb un model social carregat d'agressivitat, l'educació musical aporta un significat molt especial".*

*Elisa Roche, el papel de las escuelas de música*

La Missió de les Escoles municipal de música, com a servei públic que són, ha portat a impulsar la democratització i accés a la pràctica artística, diversificar l'oferta educativa i promoure les situacions d'aprenentatge en grup i compartides (tallers de curta durada, projectes de música comunitària, etc.) Aquestes iniciatives s'han vist afectades per l'esclat de la pandèmia, en alguns casos s'han hagut de realitzar d'una altra manera, en altres s'han reduït els grups i també hi ha hagut anul·lacions. En aquest sentit, els conjunts instrumentals i vocals són els que han patit més canvis i anul·lacions de les activitats de conjunts grans. El servei d'escola de música és un servei presencial *per se* i, tot i els esforços d'adaptació realitzats, és un servei que s'ha vist particularment perjudicat. La música i l'educació musical són activitats vivencials, que necessiten la presencialitat.

Aquest informe permet copsar l'impacte que la COVID-19 ha tingut en les escoles municipals de música per al curs 2019-2020. Serà interessant, però, analitzar en profunditat els resultats de la propera edició, atès que en el curs d'anàlisi (2020-21), la COVID-19 haurà estat present des de l'inici de curs i possiblement hi haurà més variacions i canvis als recollits en la present edició.

Seguidament es presenta l'informe de conclusions per a la present edició amb els indicadors de gestió de les escoles municipals de música obtinguts dels 41 municipis participants d'enguany.



## 2. SITUACIÓ GENERAL DE LES ESCOLES DE MÚSICA PARTICIPANTS

A la província de Barcelona hi ha 101 municipis 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.

Algunes d'aquestes escoles ofereixen servei més enllà del seu propi municipi en forma d'aules associades o bé, escoles intermunicipals.

|                                   | Població    |               |               |                |           | TOTAL      |
|-----------------------------------|-------------|---------------|---------------|----------------|-----------|------------|
|                                   | Fins 10 mil | + 10 a 20 mil | + 20 a 50 mil | + 50 a 100 mil | + 100 mil |            |
| <b>Municipis</b>                  | 230         | 36            | 26            | 12             | 7         | <b>311</b> |
| <b>Municipis amb EMM</b>          | 37          | 26            | 20            | 11             | 7         | <b>101</b> |
| <b>Nombre EMM</b>                 | 37          | 26            | 21            | 12             | 11        | <b>107</b> |
| <b>Nombre EMM autoritzades</b>    | 33          | 23            | 20            | 11             | 11        | <b>98</b>  |
| <b>Nombre EMM NO autoritzades</b> | 4           | 3             | 1             | 1              | 0         | <b>9</b>   |
| <b>Municipis al CCI</b>           | 11          | 4             | 15            | 6              | 5         | <b>41</b>  |
| <b>Municipis d'impacte EMM*</b>   | 80          | 27            | 20            | 11             | 7         | <b>145</b> |

\*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 municipal de música del Consell Comarcal de l'Alt Penedès.

\*\*\* Els participants al Cercle són 41:

- 38 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

Entre els 41 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 disposa d'aules associades a la comarca i territori veí.

Els darrers 10 anys, el nombre de municipis que compten amb EMM autoritzades pel DEGC s'ha mantingut força estable. Enguany, es detecta un increment de 3 EMM autoritzades respecte el darrer any.

| Any         | Nombre de Municipis amb EMM | Nombre EMM | Nombre EMM Autoritzades | Nombre EMM No autoritzades |
|-------------|-----------------------------|------------|-------------------------|----------------------------|
| <b>2017</b> | 98                          | 103        | 94                      | 9                          |
| <b>2018</b> | 98                          | 104        | 95                      | 10                         |
| <b>2019</b> | 98                          | 104        | 95                      | 10                         |
| <b>2020</b> | 101                         | 107        | 98                      | 9                          |



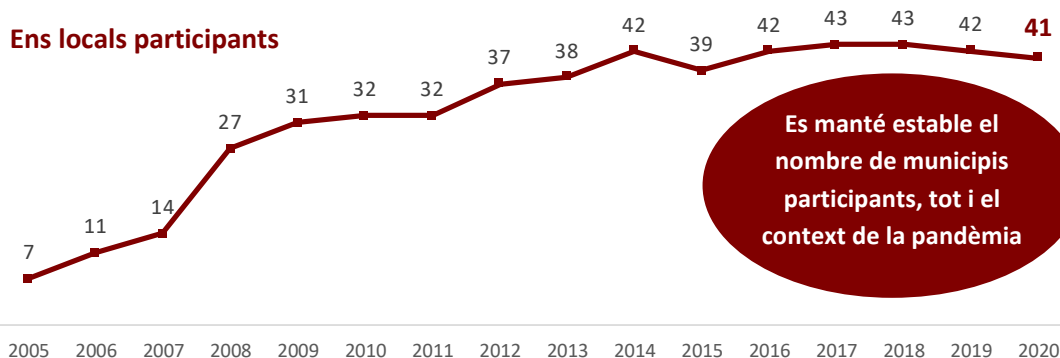
Les novetats en el curs 19/20 han estat les següents:

- ▶ Sant Esteve de Palautordera: nova escola de música autoritzada el curs 19/20
- ▶ Ripollet: municipalització de l'escola
- ▶ Sentmenat: l'escola passar a ser de titularitat municipal
- ▶ Gelida: l'escola passa a ser autoritzada
- ▶ Masnou: l'escola passa a ser autoritzada

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 de subvenció.

### 3. XIFRES DE PARTICIPACIÓ AL CCI D'ESCOLES DE MÚSICA 2021



#### Població i classificació dels ens locals participants

| Participants 16a edició | Ens locals fins a 10.000 habitants |       | Ens locals de + 25.000 a 50.000 habitants |        |
|-------------------------|------------------------------------|-------|---|--------|
|                         | El Papiol                          | 4.172 | Sant Andreu de la Barca                   | 27.569 |
|                         | Artés                              | 5.762 | Premià de Mar                             | 28.531 |
|                         | Súria                              | 5.948 | Sitges                                    | 29.553 |
|                         | Navàs                              | 6.018 | CC Alt Penedès                            | 37.362 |
|                         | Vacarisses                         | 6.832 | Sant Adrià de Besòs                       | 37.447 |
|                         | Consorti del Lluçanès              | 6.947 | Mancomunitat La Vall del Tenes            | 38.750 |
|                         | Cabrils                            | 7.432 | Vilafranca del Penedès                    | 40.154 |
|                         | Roda de Ter i l'Esquirol           | 8.676 | Igualada                                  | 40.742 |
|                         | Tiana                              | 8.945 | Sant Feliu de Llobregat                   | 45.467 |
|                         | Palafolls                          | 9.613 | Esplugues de Llobregat                    | 47.150 |
|                         | Santa Maria de Palautordera        | 9.630 | Vic                                       | 47.630 |

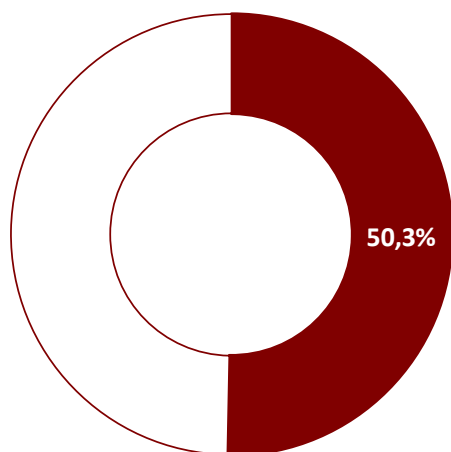
**Ens locals de + 10.000 a 25.000 habitants**

|                           |        |
|---------------------------|--------|
| Sant Andreu de Llavaneres | 11.133 |
| Castellbisbal             | 12.539 |
| Palau-solità i Plegamans  | 14.892 |
| Montornès del Vallès      | 16.644 |
| Esparreguera              | 22.302 |
| El Masnou                 | 23.515 |
| Olesa de Montserrat       | 24.144 |
| Castellar del Vallès      | 24.488 |

**Ens locals de + 50.000 habitants**

|                           |         |
|---------------------------|---------|
| Cerdanyola del Vallès     | 57.855  |
| Granollers                | 62.419  |
| El Prat de Llobregat      | 65.385  |
| Rubí                      | 78.591  |
| Sant Boi de Llobregat     | 84.500  |
| Sant Cugat del Vallès     | 92.977  |
| Santa Coloma de Gramenet  | 120.443 |
| Mataró                    | 129.661 |
| Sabadell                  | 216.520 |
| Terrassa                  | 223.627 |
| L'Hospitalet de Llobregat | 269.382 |

\*Ombrejat el municipi de nova incorporació



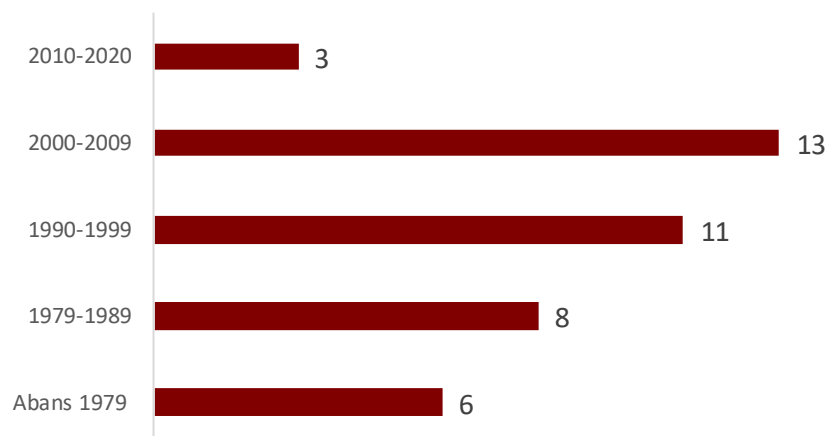
**Població dels municipis amb EMM participants al Cercle en relació als no participants**

Aquesta població correspon als 37 municipis que participen en el Cercle, a 3 ens locals de caràcter supra-municipal i a una escola intermunicipal.

- ▶ 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
- ▶ 1 escola intermunicipals als municipis de Roda de Ter i l'Esquirol.

L'escola municipal de música intermunicipal participant, disposa d'un conveni entre els municipis de Roda de Ter i L'Esquirol.

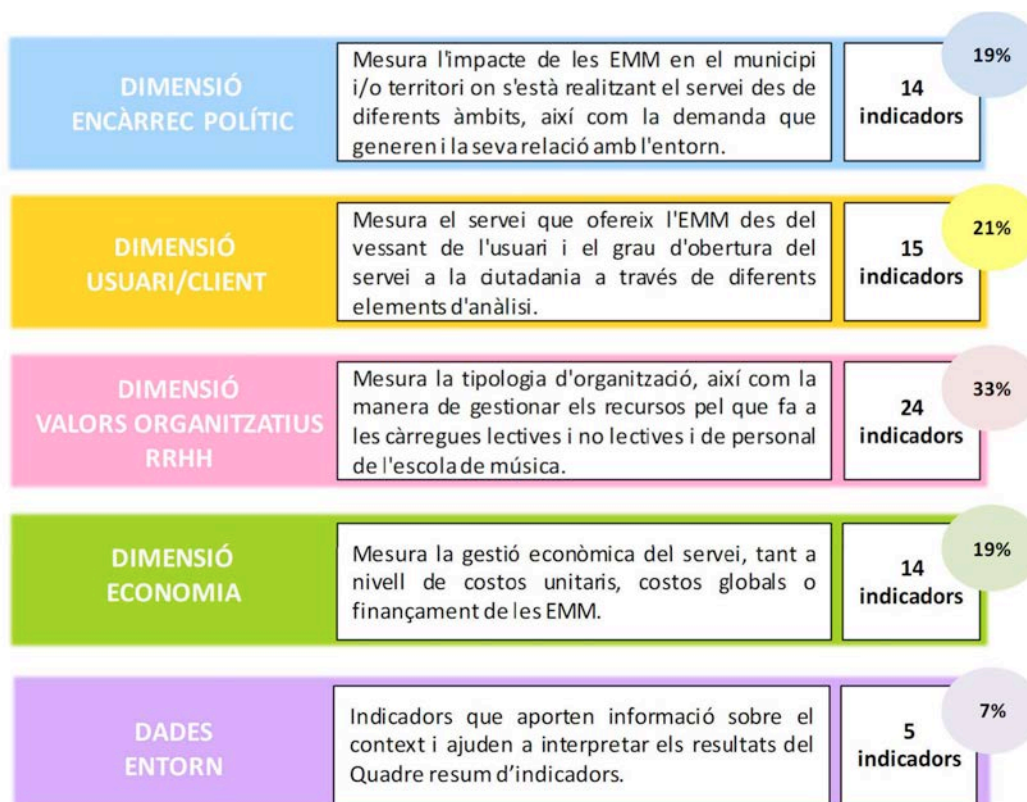
### Nombre de municipis participants segons any de creació de l'EMM



Únicament tres de les escoles municipals de música participants en el Cercle s'han creat en els darrers 10 anys (2011, 2014 i 2017). Tot i això, una bona part de les escoles participants al cercle (39%) s'han creat al segle XXI. Això significa que pel que fa a l'expansió arreu del territori les escoles de música estan en fase de consolidació i creació de més impacte en el seu territori.

### 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 / RRHH és la que conté un major nombre d'indicadors, fet que denota el detall amb el qual s'analitzen els recursos de què es disposen per dur a terme la gestió educativa de l'escola. Aquests recursos haurien de servir per desenvolupar el projecte educatiu de cada centre.

Enguany, s'han introduït 6 nous indicadors al quadre que han permès visualitzar l'adaptació de les escoles de música al context de la pandèmia iniciada al març de 2020. Concretament s'han afegit els indicadors següents:

|  |  |   |          |
|--|--|---|----------|
| <b>DIMENSÍO<br/>ENCÀRREC<br/>POLÍTIC</b> | <b>Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania <i>online</i> en directe</b>                                      | Mostra el nombre d'hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania que es realitzen en format virtual i en directe.   | <b>3</b> |
|  | <b>Nombre de visualitzacions de les activitats obertes a la ciutadania <i>online</i> en directe per cada activitat</b> | Mostra el nombre de visualitzacions de les activitats realitzades en format online i en directe per a cadascuna de les activitats obertes a la ciutadania realitzades en aquest format. |          |
|  | <b>Nombre d'activitats obertes a la ciutadania <i>online</i> en directe publicades a les xarxes socials</b>            | Mostra el nombre d'activitats obertes a la ciutadania que es realitzen en format virtual i en directe i que es publiquen a les xarxes socials.  |          |



|  |   |  |          |
|--|---|--|----------|
| <b>DIMENSÍO<br/>VALORS<br/>ORG.<br/>RRHH</b> | <b>% d'hores lectives de llarga durada <i>online</i> sobre el total d'hores lectives de llarga durada</b> | Mesura el % d'hores lectives que l'escola de música dedica a la formació de llarga durada en format virtual respecte el total d'hores lectives de llarga durada. | <b>2</b> |
|  | <b>% d'hores lectives de curta durada <i>online</i> sobre el total d'hores lectives de curta durada</b>   | Mesura el % d'hores lectives que l'escola de música dedica a la formació de curta durada en format virtual respecte el total d'hores lectives de curta durada.   |          |

|                              |  |   |          |
|------------------------------|--|---|----------|
| <b>DIMENSÍO<br/>ECONOMIA</b> | <b>% despesa en neteja sobre el total de despeses corrents</b> | Mesura el pes de la despesa en neteja sobre el total de les despeses corrents del servei. | <b>1</b> |
|------------------------------|--|---|----------|

A continuació es presenta l'anàlisi global dels resultats obtinguts a la present edició, on s'organitzen els indicadors a partir de tres grans temes que reflecteixen com s'han hagut d'adaptar les escoles de música a la situació d'emergència sanitària actual, quin impacte ha tingut la pandèmia i quina ha estat l'afectació als seus costos i finançament. Alhora, es fa una comparativa amb dades extretes de l'estudi promogut per la Gerència de Serveis d'Educació 'Impacte de la COVID-19 en els Serveis d'Educació Municipals', per acompanyar les hipòtesis plantejades a partir dels indicadors. Primerament, però, s'incorpora un apartat de context per posar en situació els resultats obtinguts.

## 5. CURS 2019-2020, UN CURS DIFERENT



### 5.1. El context d'anàlisi

És important destacar el context en el qual es va desenvolupar el curs 2019-2020, curs d'estudi i anàlisi de dades de la present edició del CCI d'Escoles de Música, per l' excepcionalitat viscuda i l'impacte i els condicionants que la pandèmia va tenir sobre el propi servei. El passat 13 de març de 2020 es va donar per finalitzada l'atenció presencial a les escoles de música per la situació d'emergència sanitària. A partir d'aquí, la gran majoria de les escoles de música van continuar fent activitat de manera virtual, fet que va suposar un esforç d'adaptació de manera sobtada. Al curs 2020-2021 els centres van aplicar un sistema híbrid combinant activitat presencial amb activitat *online*, i van haver d'elaborar un Pla de contingència i reobertura estant supeditades periòdicament a la normativa canviant del PROCICAT, amb la dificultat afegida que ni aquest, ni el DEGC, incloïa en les seves normatives a les escoles música, dansa i centres de les arts.

En aquest informe de conclusions es podrà copsar l'impacte que la COVID-19 ha suposat en el servei d'escoles municipals de música, els efectes generats i alhora, com les mateixes escoles han fet front a aquesta nova i excepcional situació.

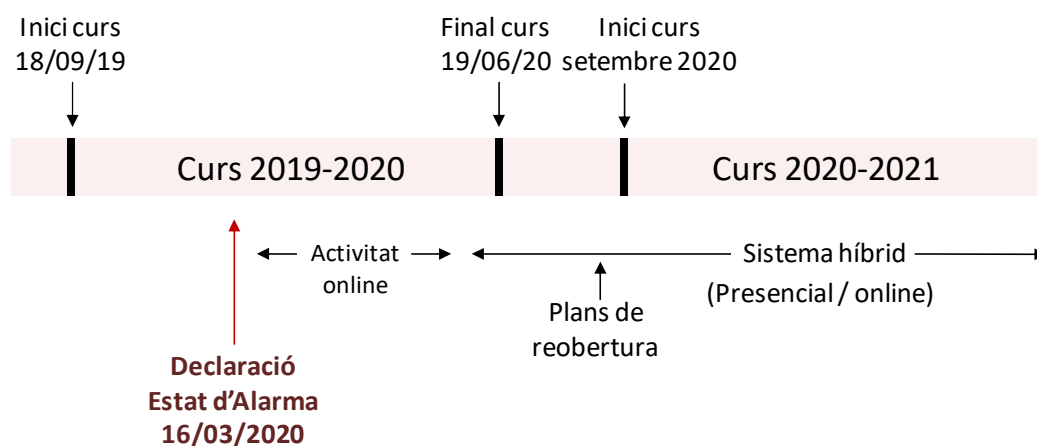


Figura 1. Línia temporal i fets més destacats dels cursos 2019-2020 i 2020-2021

### 5.2. L'entorn socioeconòmic

Per analitzar l'entorn que afecta la demanda de les escoles de música, es poden emprar tres indicadors bàsics: població objectiu segons el segment d'edat, taxa d'atur i renda per càpita. Aquestes dades permeten obtenir una visió global del context general de les escoles de música. Tenint en compte el context en què es va desenvolupar el curs 2019-2020, aquestes dades prenen una major rellevància en l'anàlisi.

Les escoles de música, en la seva condició de servei públic, s'adrecen a tota la ciutadania, independentment de l'edat. Tot i així, les dades mostren que encara el 80%<sup>1</sup> de l'alumnat de les escoles municipals de música, té entre 4 i 18 anys. Els darrers anys, però, les escoles de música estan incrementant l'impacte a través d'arribar a un ventall més ampli de públic. Els projectes comunitaris, el creixement d'alumnat d'edat adulta que s'hi inscriu o les activitats de curta durada en són bons exemples.

## Els darrers 12 anys augmenta el principal públic potencial de les escoles de música

A continuació es mostra l'evolució del nombre de joves de 4 a 18 anys a la província (excloent el municipi de Barcelona), on s'observa un creixement del 21,75% d'aquest segment de població en els darrers 12 anys. Aquest augment del públic potencial s'ha de considerar com a una oportunitat per a incrementar el nombre d'alumnes de les escoles de música.

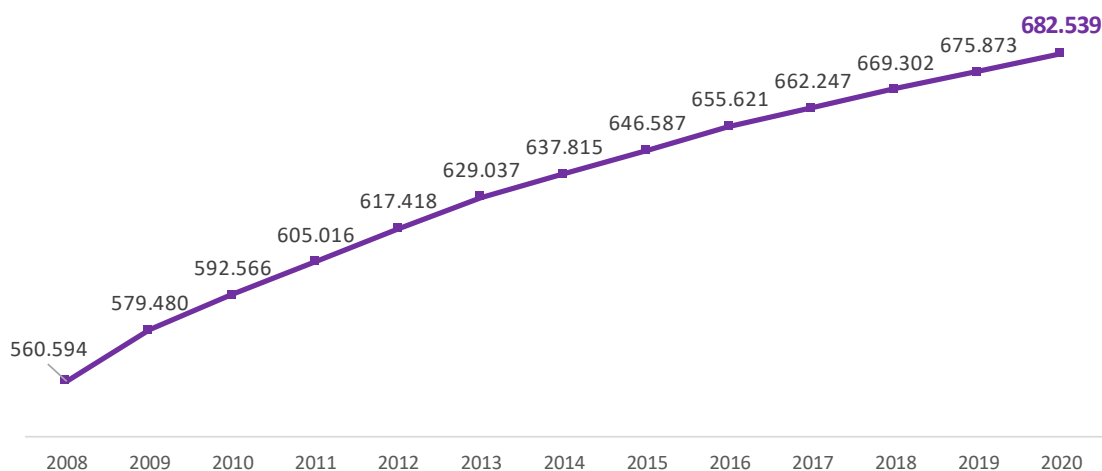


Figura 2. Evolució població de 4 a 18 anys excloent Barcelona ciutat 2008-2020

## Repunt de la taxa d'atur l'any 2020, factor limitant per a la demanda d'escoles de música

A part del context demogràfic, la demanda d'escola de música també es veu afectada per altres factors com, en aquest cas, la situació econòmica de les famílies i la possibilitat d'assumir o no el cost del servei, entre altres. En aquest sentit, la taxa d'atur és un indicador clau per a conèixer la capacitat econòmica de les famílies. L'evolució de les dades d'atur pateixen un canvi de tendència a partir del 2020, amb un augment de 3,2 punts percentuals respecte l'any anterior, en

contrast amb la tendència decreixent observada des de 2012. La crisi sanitària i les conseqüències que se'n deriven per l'economia, han afectat directament a moltes famílies i, per tant, en la demanda d'escola de música pel fet, per exemple, que algun membre de la família hagués pogut perdre la feina arran de la pandèmia.

<sup>1</sup> Dades del Panel Educatiu d'Escoles Municipals de Música de la Diputació de Barcelona.



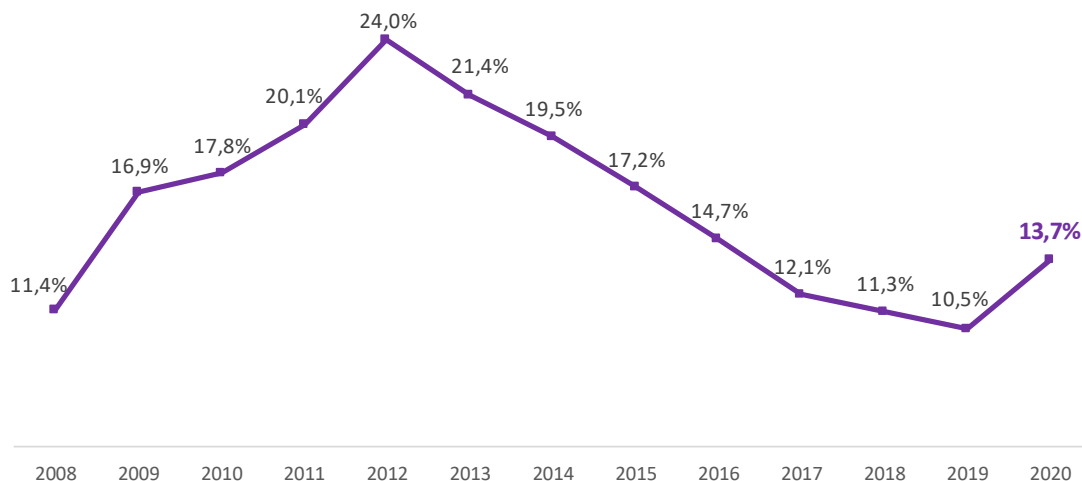


Figura 3. Evolució taxa d'atur 2008-2020<sup>2</sup>

En darrer lloc, també cal tenir present els ingressos de les famílies de la província, els quals es poden aproximar mitjançant l'indicador de renda bruta familiar disponible,<sup>3</sup> la qual ha patit un descens destacat l'any 2020. Tenint en compte que un major poder adquisitiu de les famílies també influeix positivament en la demanda del servei d'escoles de música, caldrà veure com afecta aquesta davallada a les sol·licituds i inscripcions de cara al curs 20-21.

**L'any 2020 les famílies pateixen una important disminució dels seus ingressos a causa de la pandèmia**

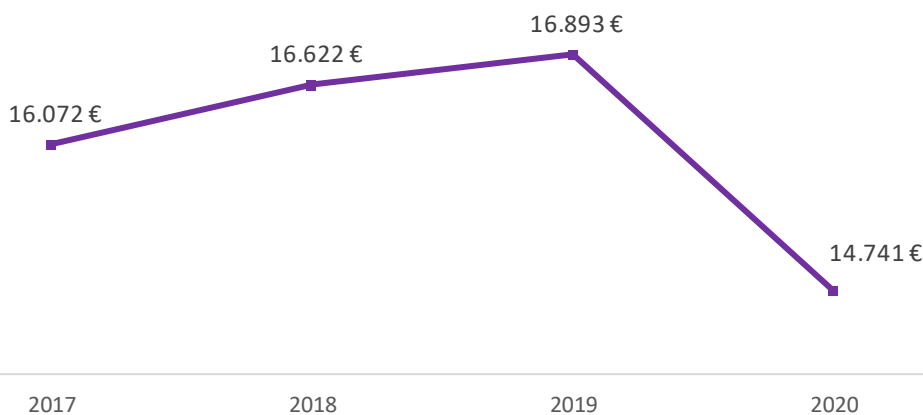


Figura 4. Evolució renda bruta familiar disponible excloent Barcelona ciutat 2017-2020<sup>4</sup>

<sup>2</sup> Enquesta de població activa, quart trimestre. Província de Barcelona.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Informació estadística local: Hermes, Diputació de Barcelona. Dades demarcació de Barcelona. Mitjana ponderada excloent BCN ciutat.

### 5.3. La demanda del servei

#### Estabilitat en el nombre de sol·licituds per cada plaça vacant d'escola de música

L'indicador 'Sol·licituds per cada plaça vacant' es manté estable respecte l'any anterior amb 1,2 sol·licituds per cada plaça vacant. Aquest valor reflecteix que hi ha equilibri entre l'oferta i la demanda de places. Val a dir que els processos de preinscripció a les escoles són heterogenis i en alguns casos no es realitza el tràmit de la sol·licitud d'entrada, el que implica que el nombre de sol·licituds per plaça vacant en aquests casos és 1.

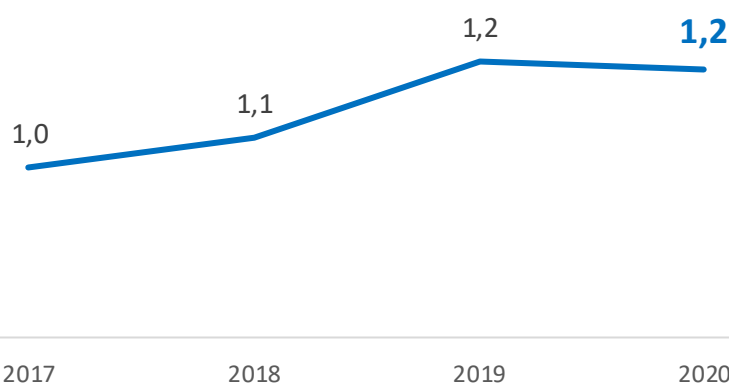


Figura 5. Evolució sol·licituds per cada plaça vacant



Les sol·licituds per plaça vacant no s'han vist afectades, doncs les sol·licituds es realitzen majoritàriament al setembre i, per tant, aquestes es van realitzar abans de l'esclat de la pandèmia al març de 2020. L'afectació a la demanda es veurà, probablement, en l'anàlisi dels indicadors de l'any vinent, ja que el curs d'estudi serà el 2020-2021, curs ja iniciat en plena pandèmia quan la situació econòmica de moltes famílies s'havia vist afectada.

## 6. L'ADAPTACIÓ DE LES ESCOLES DE MÚSICA A LA COVID-19



### 6.1. L'organització de l'escola

#### 6.1.1. Virtualització de l'aprenentatge

L'esclat de la pandèmia a mitjans de març de 2020 va comportar que l'ensenyament s'hagués de virtualitzar per poder seguir amb l'activitat durant el confinament.

**El 35,5% de les hores lectives de llarga durada es van impartir en format virtual**

Així, doncs, durant més d'una tercera part del curs, les escoles de música van realitzar bàsicament activitat *online*. Més concretament, el 35,5% de les hores lectives de llarga es van realitzar de manera virtual, tal i com mostra el resultat del nou indicador incorporat enguany. Aquest % d'hores lectives *online* és similar al % del curs que es va realitzar post-pandèmia, és a dir, que en cap cas s'han deixat de fer hores lectives sinó que aquestes s'han fet en un format diferent.

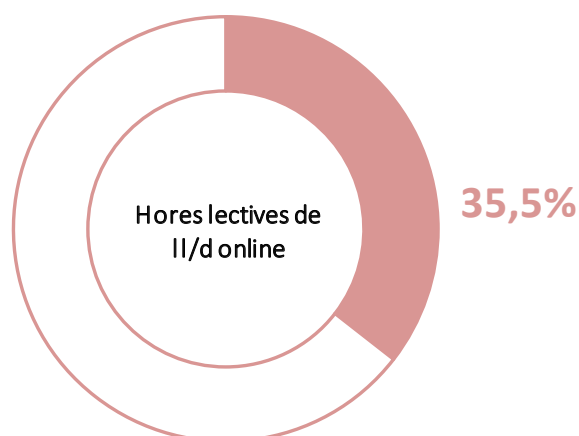


Figura 6. % d'hores lectives de ll/d *online* sobre el total d'hores lectives de ll/d

L'estudi '*Impacte de la COVID-19 en els Serveis d'Educació Municipals*', en el seu anàlisi sobre les Escoles Municipals de Música, indica que les plataformes més emprades per a la realització de les classes virtuals han estat Zoom Meeting (36,7%), Google Meet (33,3%), Skype (20,0%) i Jitsi (10,0%).



**Es van realitzar el 21,1% de les hores lectives de curta durada de manera virtual**

Mentre que l'activitat de llarga durada es va seguir realitzant en el nou format, les activitats de curta durada, en canvi, es van veure més afectades per la situació. Com que es tracta d'activitats que requereixen d'una planificació més *ad hoc*, moltes d'aquest tipus d'activitats es van haver de cancel·lar. Tot i així, es van realitzar on-line el 21,1% del total d'hores lectives de curta durada.

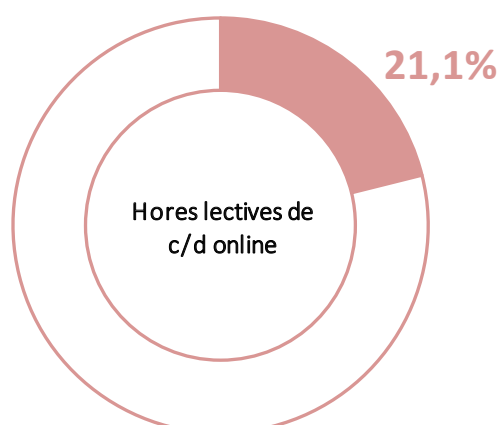


Figura 7. % d'hores lectives de c/d on-line sobre el total d'hores lectives de c/d

### 6.1.2. Distribució de les hores de personal

Si se centra l'anàlisi en el personal i la distribució de les hores treballades, no s'observen grans diferències d'un curs a l'altre, ja que es va continuar treballant tot i que d'una manera diferent. Pel que fa al personal docent, els petits canvis que es donen, se centren en un lleuger descens de les hores lectives a favor de les no lectives, sobretot pel que fa a les hores programables. Les hores de gestió directiva es van incrementar lleugerament i les hores d'administració i consergeria van experimentar una lleu disminució. No obstant, cal tenir en compte que en època de pandèmia el personal docent ha dedicat moltes hores a la preparació de classes *online* que els indicadors no mostren, ja que només recullen les hores establertes per contracte.

**Poca incidència de la pandèmia en la distribució de les hores treballades pel personal de les EMM**

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <b>% Hores lectives de llarga durada</b><br><b>Curs 19-20: 44,7%</b><br><b>Curs 18-19: 46,0%</b>   | <b>Hores anuals lectives dels docents</b><br><b>Curs 19-20: 45,9%</b><br><b>Curs 18-19: 47,4%</b>    | <b>% Hores treballades pels docents</b><br><b>Curs 19-20: 82,2%</b><br><b>Curs 18-19: 82,3%</b> | <b>% Hores treballades per tot el personal</b><br><b>Curs 19-20: 100%</b><br><b>Curs 18-19: 100%</b> |
| <b>% Hores lectives de curta durada</b><br><b>Curs 19-20: 1,2%</b><br><b>Curs 18-19: 1,4%</b>      |  |   |  |
| <b>% Hores de preparació</b><br><b>Curs 19-20: 18,0%</b><br><b>Curs 18-19: 17,5%</b>               | <b>Hores anuals NO lectives dels docents</b><br><b>Curs 19-20: 36,3%</b><br><b>Curs 18-19: 34,9%</b> |   |  |
| <b>% Hores programables</b><br><b>Curs 19-20: 18,3%</b><br><b>Curs 18-19: 17,4%</b>                |  |   |  |
| <b>% Hores de gestió directiva</b><br><b>Curs 19-20: 8,6%</b><br><b>Curs 18-19: 8,2%</b>           |  |   |  |
| <b>% Hores d'administració i consergeria</b><br><b>Curs 19-20: 9,3%</b><br><b>Curs 18-19: 9,6%</b> |  |   |  |

Figura 8. Distribució de les hores treballades del personal de l'escola de música. Comparativa cursos.

### 6.1.3. Dedicació de les hores lectives

El Quadre Resum d'Indicadors (QRI) conté indicadors que permeten analitzar a què es dediquen les hores lectives, segons el que realitza el personal docent de l'escola de música. Tenint en compte el context en qual s'ha desenvolupat el curs 2019-2020, a continuació es mostra quina ha estat l'afectació en aquests indicadors.



### Hores lectives de llarga durada per alumne

Les hores setmanals lectives dedicades a l'oferta de l/d per alumne de l/d són 0,5h el 2020, dada que es manté en els darrers 4 anys. Per tant, tot i el canvi de format de l'ensenyament a un entorn virtual durant la part final del curs, la dedicació horària per alumne de llarga durada ha estat la mateixa.

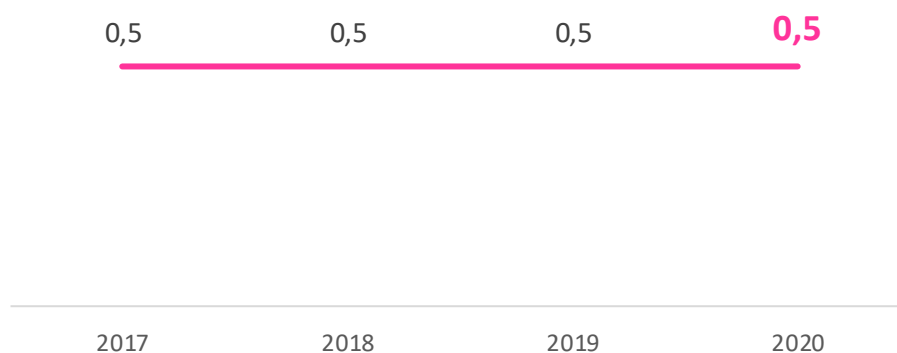


Figura 9. Hores setmanals lectives dedicades a l'oferta de l/d per alumne de l/d

### Hores lectives de llarga durada d'instrument

#### Disminució de les hores lectives de ll/d dedicades a instrument l'any 2020

Les hores lectives de llarga durada que es dediquen a instrument disminueixen 3,7 punts percentuals l'any 2020. Aquest descens probablement ve ocasionat per les dificultats a l'inici de la pandèmia de realitzar les classes d'instrument en grup així com altres activitats col·lectives.

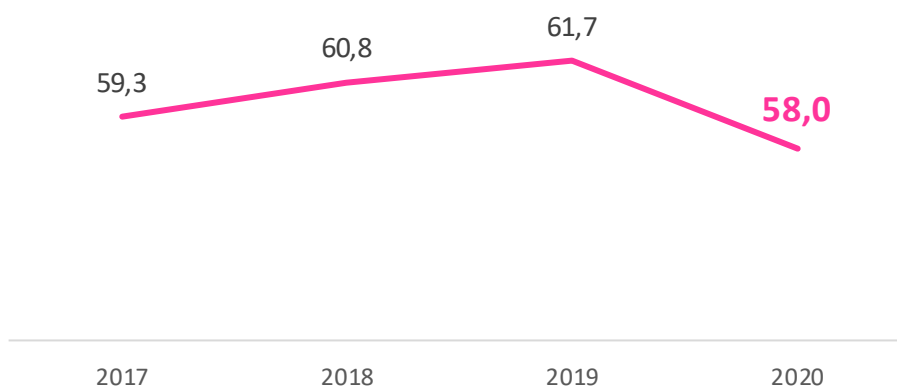


Figura 10. % hores lectives de l/d dedicades a instrument sobre total hores lectives de l/d

### Hores lectives de llarga durada dedicades a conjunts

El % d'hores lectives de l/d dedicades a conjunts instrumentals és del 10,9%, valor que ha anat augmentant els últims 4 anys, i que no s'ha vist afectat pel context de la pandèmia. Tot i així, els conjunts instrumentals són els que han experimentat més reorganitzacions i noves fórmules per poder continuar l'activitat. Aquest fet posa de manifest la creixent importància dels conjunts per a les escoles de música com un dels eixos centrals de les escoles.

Pel que fa als conjunts vocals, però, es trenca la tendència a l'estabilitat dels darrers anys. Les dificultats derivades de la situació d'emergència sanitària i del seguiment de les mesures del Procicat, han ocasionat que a l'any 2020 es doni un descens de les hores lectives que s'hi dediquen.

### Al 2020 s'han dedicat menys hores als conjunts vocals

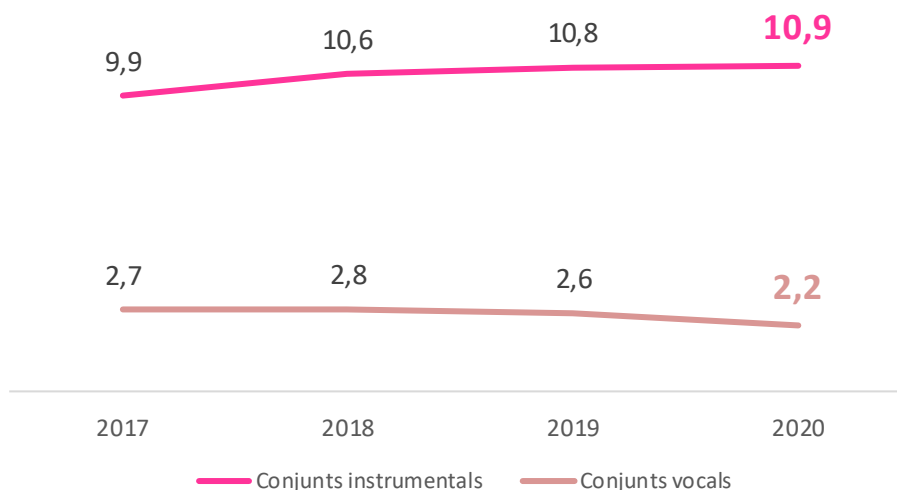


Figura 11. % hores lectives de ll/d dedicades a conjunts sobre total hores lectives de ll/d



### Hores lectives de llarga durada dedicades a projectes comunitaris

#### S'incrementen les hores lectives dedicades a projectes comunitaris el darrer any

Malgrat les dificultats del curs 19-20, les escoles municipals de música continuen tirant endavant la majoria dels projectes comunitaris que estaven en marxa. Un 82,1% dels municipis participants en el Cercle han realitzat algun tipus de projecte comunitari. Aquesta xifra és inferior a la dels darrers anys, ja que hi ha escoles que no han pogut dur a terme alguns projectes que s'iniciaven a partir de mitjans del mes de març de 2020. Tot i així, per als projectes que sí que es van poder realitzar abans de la pandèmia, la dedicació d'hores lectives ha augmentat respecte als anys anteriors.

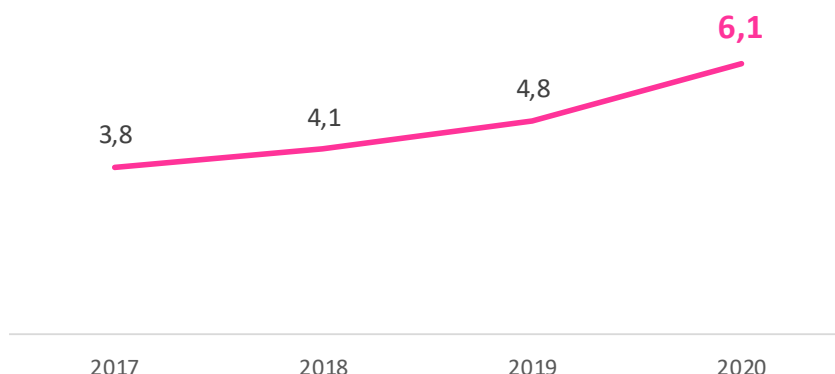


Figura 12. % hores lectives dedicades a projectes comunitaris sobre total hores lectives de ll/d i c/d

### 6.1.4. Formació del personal docent

Les hores de formació anuals rebudes per docent han augmentat de manera significativa l'any 2020. Aquest fet respon a la necessitat de conèixer noves eines i recursos relacionats amb les tecnologies de la comunicació que han permès desenvolupar la tasca docent. Cal destacar l'esforç que ha fet el personal formant-se i adquirint nous coneixements per tal de poder continuar oferint les classes que s'estaven realitzant en format virtual de manera tan sobrevinguda.

**El personal docent rep més hores de formació l'any 2020 que els anys anteriors**

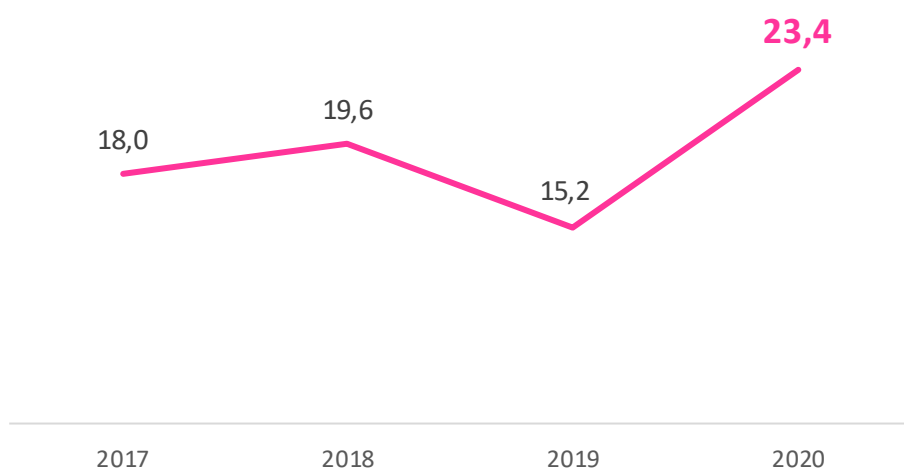


Figura 13. Hores de formació anuals rebudes per docent (a temps complet)

En relació amb altres serveis que s'analitzen als Cercles de Comparació, les escoles de música estan entre els 5 primers serveis que més formació han realitzat, concretament el quart servei en el rànquing, només superats per OTL, Mediació Ciutadana i Escoles Bressol.

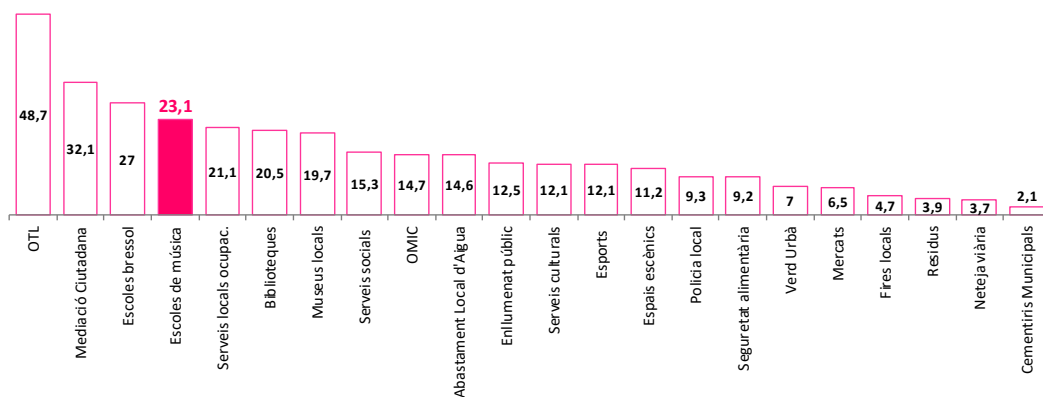


Figura 14. Hores de formació per treballador. Comparativa dels serveis analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Cercles amb dades provisionals: Neteja viària, Residus, Biblioteques, Serveis Socials, Mercats, Enllumenat públic, Museus Locals, Cementiris Municipals i Abastament Local d'Àigua.

Els resultats obtinguts a l'estudi 'Impacte de la COVID-19 en els Serveis d'Educació Municipals', en el seu anàlisi sobre les Escoles Municipals de Música, mostren que un 82% de les escoles participants en l'estudi van realitzar formacions específiques relatives a la situació d'emergència sanitària per al personal de les escoles. Les tipologies de formació més realitzades van ser relatives a eines de treball virtual (43%), a mesures sobre la COVID-19 (33%) i a l'ensenyament virtual (24%).

## 6.2. Accés al servei

### 6.2.1. Quotes d'accés

**La reducció i/o supressió de quotes va derivar en una important disminució del preu mitjà ingressat per alumne**

Amb l'aturada de l'activitat presencial, moltes escoles municipals de música van deixar de cobrar quotes o bé van reduir-les de manera considerable, tot i continuar oferint el servei en format virtual. Aquest fet ha ocasionat que el preu mitjà ingressat per alumne durant el curs 2019-2020 caigués un 34% respecte l'any anterior.

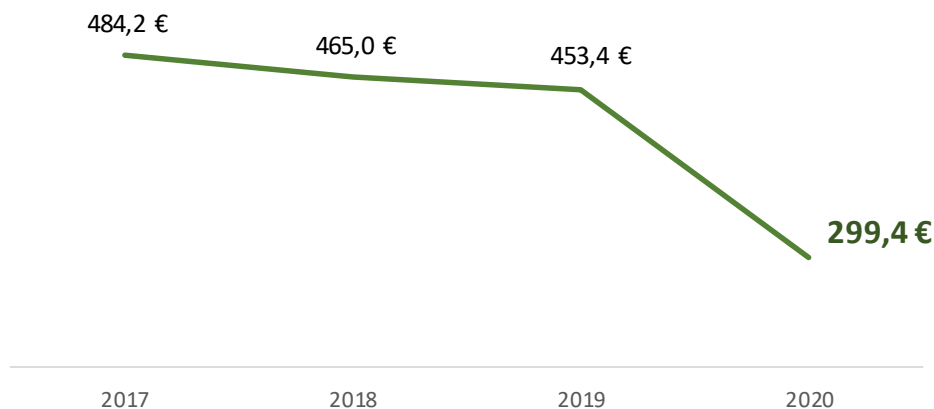


Figura 15. Preu mitjà ingressat per alumne de ll/d

Com s'ha comentat, el servei d'escola de música va continuar en marxa tot i el canvi de format, de manera que les hores lectives es van seguir impartint. Davant la reducció o eliminació de quotes en determinats casos, l'ingrés mitjà obtingut per cada hora lectiva va ser de 16,69€, un 29% menys respecte l'any anterior.

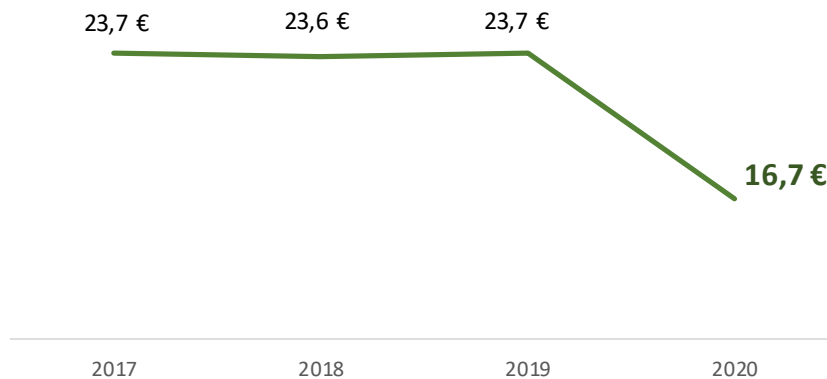


Figura 16. Ingrés per hora lectiva (aportacions dels alumnes)





### 6.2.2. Política d'ajuts i bonificacions

Els ajuts i bonificacions són una via per facilitar als usuaris l'accés a l'escola de música. Els resultats del 2020 indiquen que un 30,5% dels alumnes van rebre algun tipus d'ajut o bonificació. El valor de l'indicador es manté pràcticament invariable respecte l'any anterior. Cal tenir en compte, però, que els ajuts se sol·liciten a l'inici de curs, i, per tant, encara no s'havia iniciat la situació d'emergència sanitària. Aquest fet explicaria l'escassa variació dels resultats entre 2019 i 2020, tot i les dificultats econòmiques que moltes famílies han patit arran de la pandèmia.

**L'alumnat que rep algun tipus d'ajut es manté estable respecte l'any anterior**

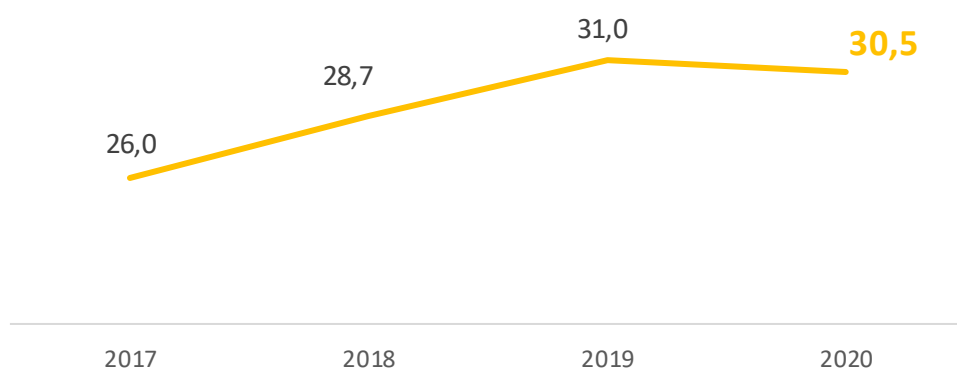


Figura 17. % d'alumnes de l/d que han rebut ajuts



Val a dir que dins d'aquestes dades es troba gran heterogeneïtat pel que fa el tipus d'ajuts i la seva intensitat. El disseny de la política d'ajuts requereix fer una reflexió estratègica, identificar a quins col·lectius volem facilitar l'accés, definir una determinada política d'ajuts i, finalment, avaluar si estem assolint els resultats desitjats.

### 6.2.3. Aplicació de polítiques de tarifació social

**El 19,5% de municipis participants apliquen polítiques de tarifació social**

Entre els municipis participants al Cercle, un 19,5% aplica polítiques de tarifació social, dada lleugerament superior a l'any anterior (19,0%). En els darrers anys, el percentatge de municipis que opten per aquesta opció com a eina per garantir un accés equitatiu a l'escola és manté estable.

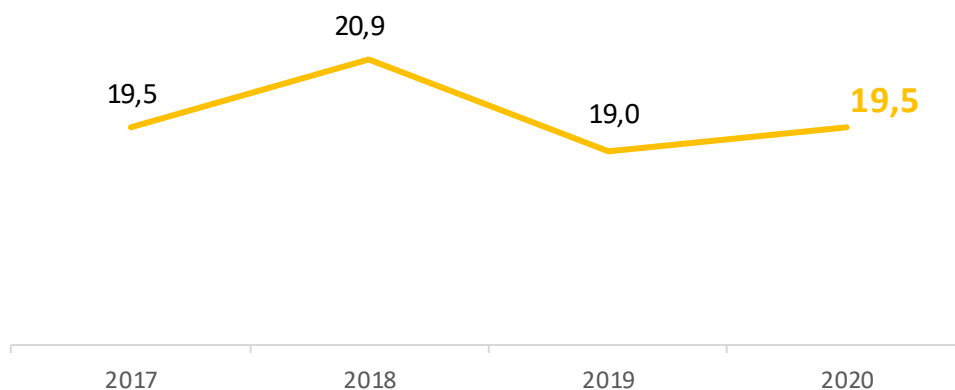


Figura 18. % Municipis que apliquen polítiques de tarifació social

En funció de la grandària del municipi, que els municipis de major població opten més per la tarifació social que els municipis petits. La dificultat per implementar aquest sistema que fa necessari disposar de recursos tant humans com econòmics suficients, pot ser la raó d'aquestes diferències. La diferència entre el tram més gran i el tram més petit de 27,3 punts percentuals.

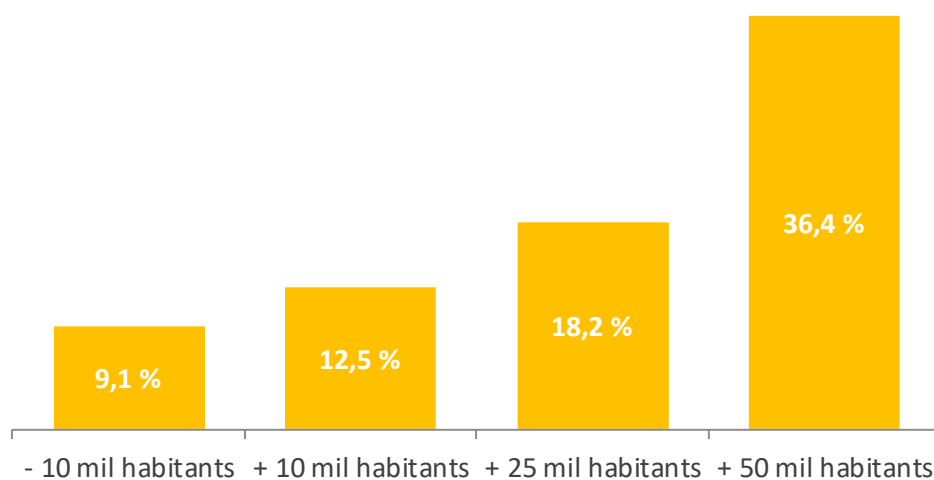


Figura 19. % Municipis que apliquen polítiques de tarifació social per trams de població

### 6.3. Fer poble, fer ciutat

Tal i com es veurà en el següent apartat, les activitats obertes a la ciutadania presencials es van haver de cancel·lar partir de la segona quinzena de març amb l'inici de l'estat d'alarma. Els nous indicadors incorporats al QRI enguany en aquest sentit mesuren les activitats obertes a la ciutadania i al públic en general que s'han realitzat de manera virtual i en directe.

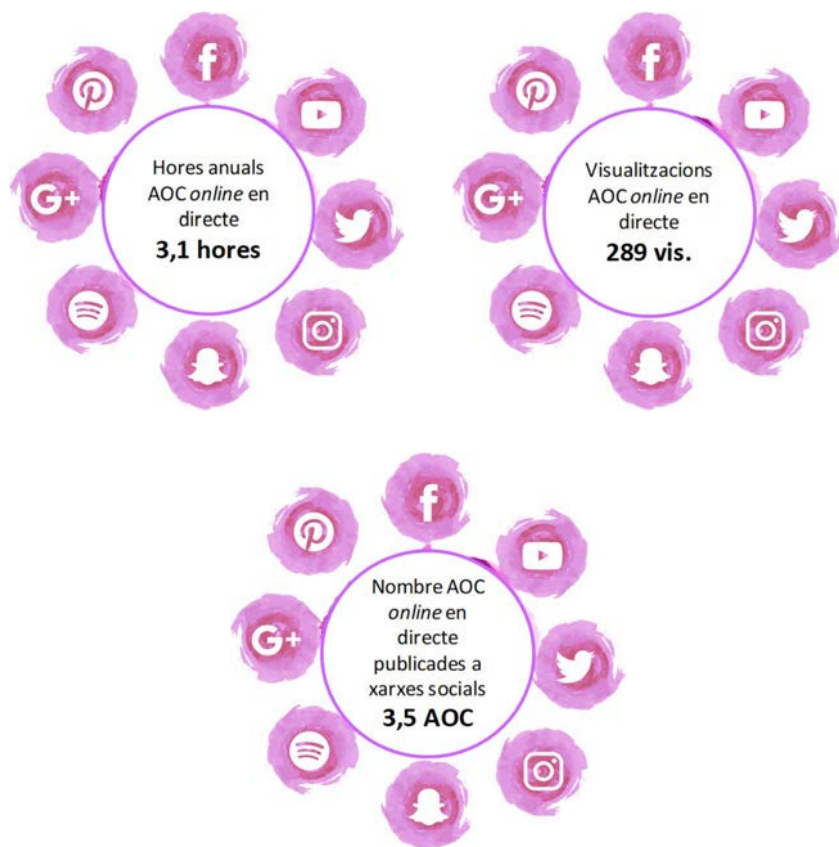


Figura 20. Dades activitats obertes a la ciutadania *online*

### Impacte destacat de les activitats obertes a la ciutadania realitzades de manera virtual

L'activitat realitzada a les xarxes ha tingut un impacte destacat amb una mitjana de 289 visites per AOC. La mitjana d'AOC publicades per centre ha estat de 3,5 amb una durada total de 3,1 hores. S'han realitzat activitats molt diverses: concerts en viu a través de Youtube, actuacions d'alumnes penjades al portal web de l'escola, activitats a Facebook, a Tik Tok, Instagram, etc. És important destacar també, que a banda d'aquestes activitats en directe, les escoles van fer nombroses activitats en

format virtual (gravacions, etc.), a les quals no es podia accedir en *streaming*, però sí en diferit. Aquestes últimes, però, no s'han recollit en la present edició del Cercle.

## 7. PRINCIPALS EFECTES DE LA COVID-19 A LES ESCOLES DE MÚSICA



### 7.1. Sobre l'alumnat de les EMM

#### 7.1.1. Baixes de l'alumnat

El nombre d'alumnes matriculats en l'oferta formativa de llarga durada que no finalitza la formació corresponent al curs en estudi es comptabilitza com les baixes que es produeixen al llarg del curs. Aquest indicador pot estar relacionat amb la percepció de la qualitat del servei per part de l'alumnat, tot i que es tracta d'una mesura indirecta, i cal tenir presents altres casuístiques més personals no relacionades amb la satisfacció (canvi de domicili, situació econòmica, canvi de preferències, etc.). Tenint en compte el context en què es va desenvolupar gran part del curs 2019-2020, el resultat de l'indicador '% de baixes d'alumnes de ll/d sobre el nombre d'alumnes de ll/d resulta d'especial interès. Les dades mostren que la pandèmia no va afectar de manera negativa en un augment de les baixes, fins i tot es van reduir respecte l'any anterior i van registrar el valor més baix dels darrers 4 anys.

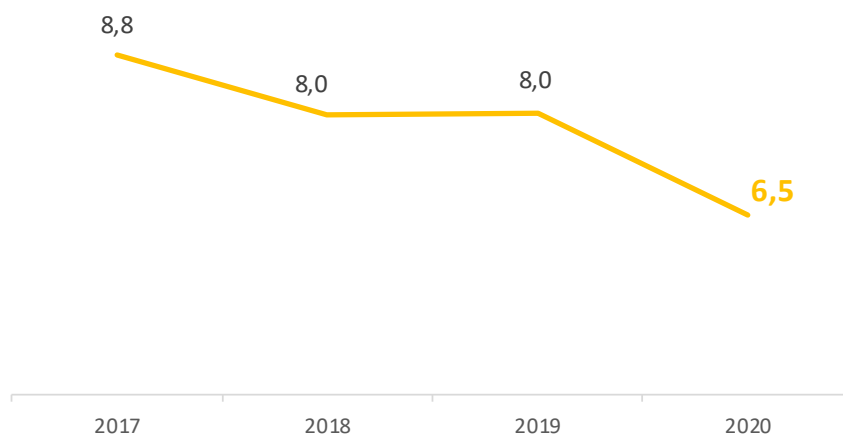


Figura 21. % de baixes d'alumnes de ll/d sobre el nombre d'alumnes de ll/d

Un factor determinant per a aquesta reducció de les baixes pot haver estat la supressió i/o reducció de quotes que moltes escoles de música van aplicar quan es va aturar l'activitat presencial per passar a fer-se online, tal i com s'ha vist en l'apartat anterior. La situació econòmica en què es van trobar moltes famílies podria haver ocasionat un augment significatiu de les baixes, però gràcies a les facilitats que van oferir els centres s'ha aconseguit fins i tot millorar el % de baixes d'alumnes de llarga durada. Els alumnes han valorat poder tenir un vincle amb l'escola i seguir realitzant una activitat que els agrada en un moment complicat.

### 7.1.2. L'alumnat de llarga durada

**L'any 2020 s'assoleix el màxim nombre d'alumnes de l/d per cada 1.000 habitants**

El nombre d'alumnes de llarga durada per cada 1.000 habitants aporta una aproximació a la cobertura del públic objectiu. L'alumnat exclusivament de llarga durada ha augmentat fins a assolir el valor màxim en aquesta edició (10,0), amb un increment clar i sostingut al llarg dels anys. Cal tenir en compte, però, que de la mateixa manera que amb les sol·licituds, en el marc del Cercle es comptabilitzen les persones matriculades a l'oferta formativa de llarga durada a l'inici de curs (fins el 31 d'octubre), i que, per tant, aquests resultats no recullen l'efecte de la pandèmia.

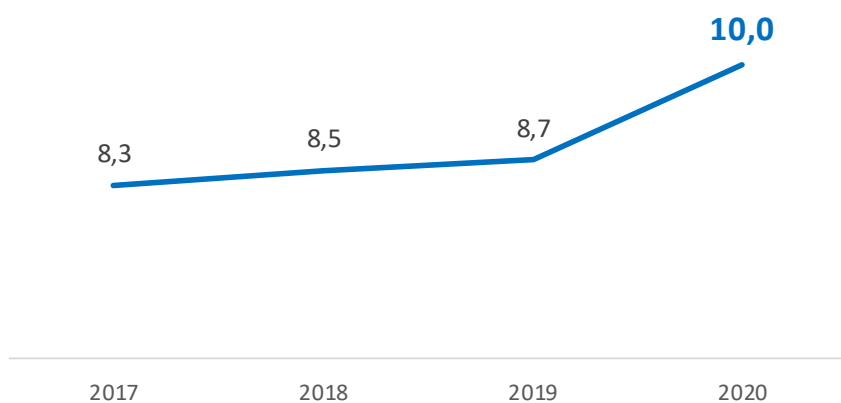


Figura 22. Alumnes exclusivament de llarga durada per cada 1.000 habitants

Amb relació a la tipologia d'alumnes que formen part de les escoles de música, l'alumnat de llarga durada també augmenta el seu pes sobre el total en detriment dels alumnes de curta durada, els quals, com es veurà a continuació han estat més afectats per la pandèmia.

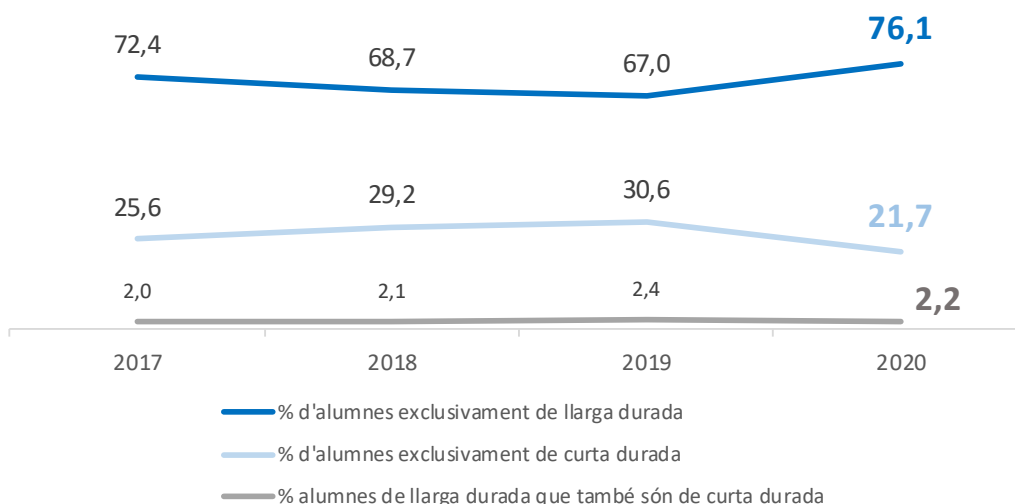


Figura 23. % d'alumnes per tipologia sobre el total d'alumnes

### 7.1.3. Oferta amb planificació

L'oferta de les escoles de música que no és estable i que canvia cada any és la que s'ha vist més afectada per l'esclat de la pandèmia. A continuació es mostren els resultats dels indicadors relacionats amb aquest tipus d'oferta.

#### Alumnat de curta durada

Una de les fórmules per fer arribar la música a nous usuaris és a través de l'oferta formativa de curta durada, que apropa l'educació musical a persones que d'una altra manera potser no podrien o no voldrien realitzar una formació més extensa. Alhora, serveix com a complement per a aquelles persones que ja tenen un bagatge musical. L'oferta de curta durada es va realitzant al llarg del curs, fet pel qual tota aquella formació que havia d'iniciar-se més enllà del març de 2020 o bé es va modificar per adaptar-se a un format *online* o bé no es va acabar realitzant. Aquest fet té un impacte destacat en el nombre d'alumnes de curta durada per cada 1.000 habitants, els quals han disminuït de manera notable després d'anys de pujada continua, tornant a valors similars als de l'any 2017.

**Disminució dels alumnes de curta durada, trencant la tendència ascendent dels darrers anys**

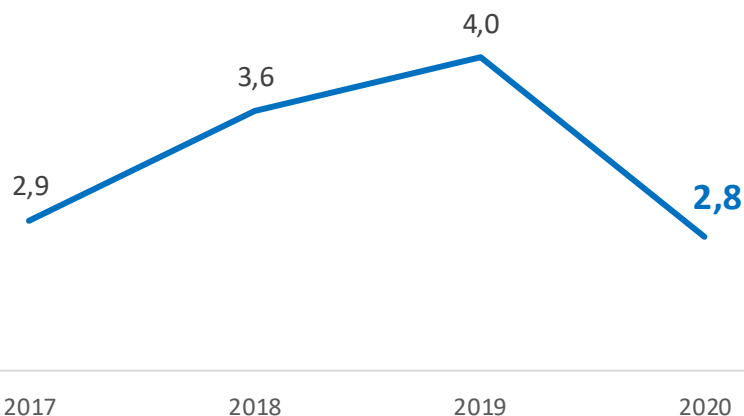


Figura 24. Alumnes exclusivament de curta durada per cada 1.000 habitants

L'estudi *'Impacte de la COVID-19 en els Serveis d'Educació Municipals'*, en l'informe referent a les Escoles Municipals de Música, també apunta en aquest sentit ja que mostra un descens de l'alumnat de curta durada al curs 2019-2020 en relació amb el curs anterior (-46,8%). Al Cercle es pot quantificar aquesta disminució en un 30%.

#### Alumnat de projectes comunitaris

Un dels principals objectius de la música comunitària és afavorir la igualtat d'accés i d'oportunitats, i promoure la cohesió social. Dins del marc del Cercle, s'entén per projecte comunitari aquell que s'adreça 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"). En aquests projectes, la música és l'eina per afavorir aquesta transformació, no una finalitat en sí mateixa. L'alumnat de projectes comunitaris pot ser tant de llarga durada com de curta durada. El curs 2019-2020 alguns d'aquests projectes de curta durada no es van poder realitzar i d'altres es van haver d'aturar o transformar.

**Els alumnes de projectes comunitaris es redueixen al 2020 en relació al global de l'alumnat**

L'afectació sobre el % d'alumnes de projectes comunitaris en relació amb el total d'alumnes és destacada, fins al punt que es registra el valor més baix dels darrers quatre anys.

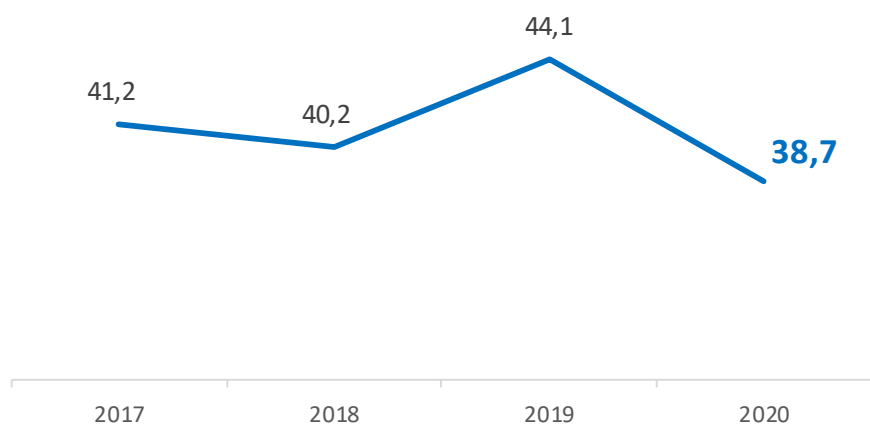


Figura 25. % d'alumnes de projectes comunitaris sobre el total d'alumnes

Aquest resultat va en la mateixa línia que l'obtingut en l'estudi *'Impacte de la COVID-19 en els Serveis d'Educació Municipals'*, on s'obté que l'alumnat de projectes comunitaris al curs 19-20 va reduir-se un 22,7% respecte el curs anterior.

### Alumnat adult

Un col·lectiu que les escoles de música intenten atraure és el de la gent adulta. L'etapa adulta també pot ser un bon moment per iniciar-se a la música o per reprendre uns estudis musicals que s'havien abandonat anteriorment. Cada cop més es trenca la idea que l'escola de música és només per a infants i joves, ja que l'objectiu és fer accessible la pràctica musical al conjunt de la ciutadania. Analitzant el resultat de l'indicador per a l'any 2020, es detecta una disminució d'aquest tipus d'alumnat, que obté el valor més baix dels darrers quatre anys.

**Els alumnes adults baixen durant el curs de l'inici de la pandèmia**

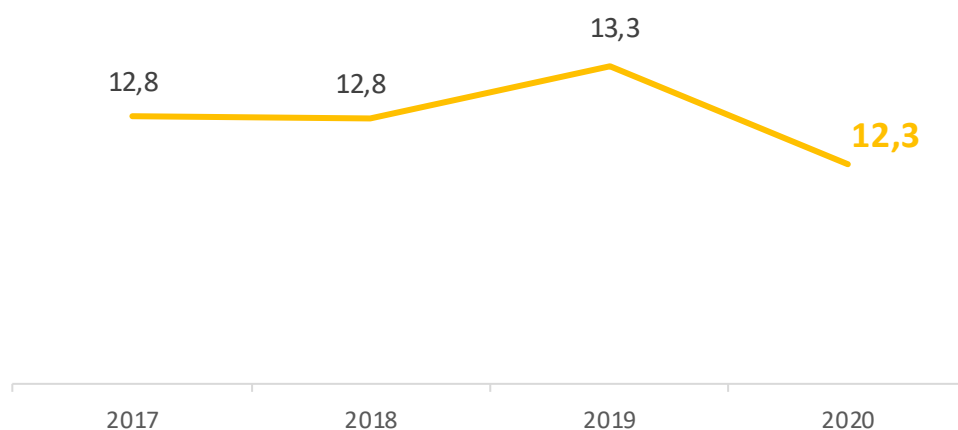


Figura 26. % d'adults (18 anys o més) sobre el total d'alumnes de l/d

### 7.1.4. Alumnat amb necessitats educatives especials

Com a centres educatius oberts a tots els públics, les escoles de música acullen una gran diversitat d'alumnes amb diferents necessitats educatives que requereixen d'una atenció especial i un suport específic. Es tracta d'alumnes amb necessitats educatives especials, que en el Cercle es comptabilitzen com aquells que pateixen una discapacitat física, psíquica o sensorial i/o trastorns de personalitat o conductuals. L'escola de música, com a servei públic, també és un espai d'atenció a la diversitat fora d'un context estrictament formal que ajuda al desenvolupament de les habilitats de les persones que hi assisteixen. Aquest tipus d'alumnes es mantenen força estables en relació amb l'any anterior.

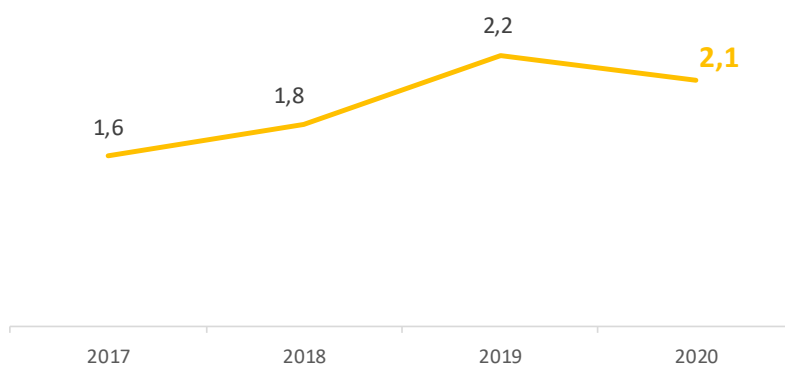


Figura 27. % d'alumnes de l/d amb necessitats educatives especials



## 7.2. Sobre el personal de les EMM

### 7.2.1. Hores de baixa dels docents

**El curs 19-20 es redueixen les hores de baixa entre el personal docent**

Prenent com a referència l'indicador "% d'hores de baixa sobre total d'hores treballades pel personal docent", es troba que l'any 2020 el personal docent va estar de baixa l'1,4% de les hores treballades, de mitjana. Aquest valor és el més baix dels darrers 4 anys. La gran implicació dels docents per poder continuar amb la formació musical dels alumnes, pot haver influït en aquest fet.

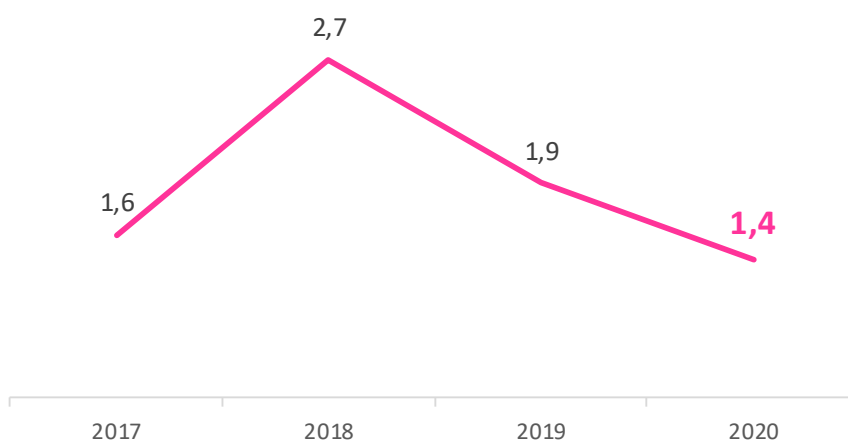


Figura 28. % d'hores de baixa sobre total d'hores treballades pel personal docent



Si es compara aquest indicador amb els resultats obtinguts en els altres serveis que formen part dels Cercles de Comparació, es troba que les escoles de música són el segon servei que menys hores de baixa han tingut.

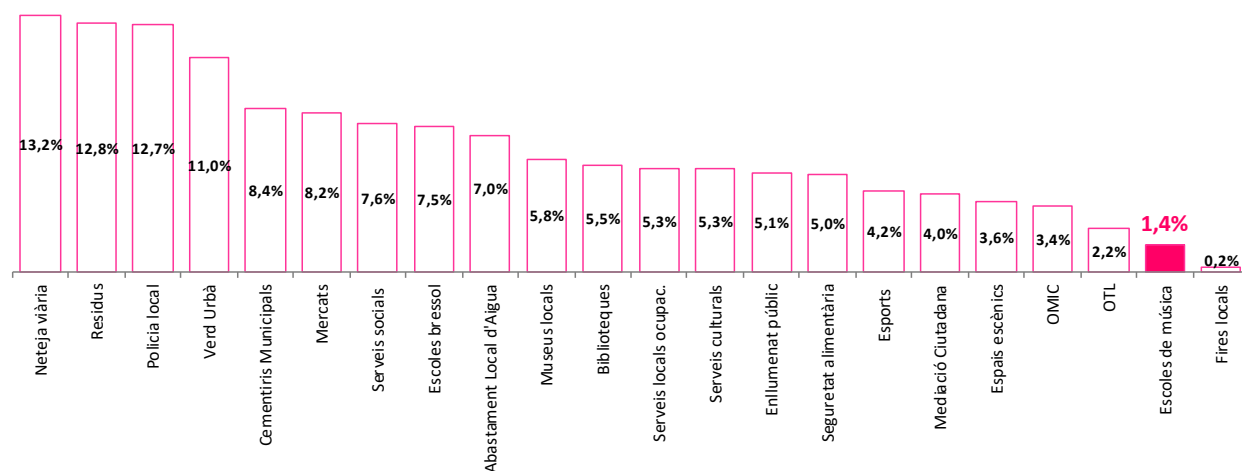


Figura 29. % d'hores de baixa. Comparativa dels serveis analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal

### 7.3. Sobre la participació en conjunts

#### 7.3.1. Conjunts instrumentals

Els conjunts instrumentals són l'eix central del projecte de l'escola de música. L'estructura dels conjunts d'una escola es relaciona amb l'oferta d'instruments i la seva planificació, l'oferta de places o el banc d'instruments. A més, són l'element més visible de l'escola, així com la principal eina de motivació de l'alumnat a través de la pràctica musical col·lectiva.<sup>6</sup> Al 2020 el percentatge d'alumnat que forma part d'un conjunt instrumental augmenta fins el 63,1%. En canvi, el percentatge d'alumnes d'instrument que formen part d'un conjunt gran ha disminuït en aquesta edició. El fet que a la part final del curs 19-20 no hi hagués activitat presencial pot haver incidit en aquest resultat, ja que l'activitat dels conjunts de manera virtual és complicada de dur a terme, especialment en un conjunt amb molts membres. Així, a l'inici de l'esclat de la pandèmia, l'activitat dels conjunts instrumentals no es va poder dur a terme, i després es van haver de reorganitzar.

**Augmenta l'alumnat que forma part d'un conjunt instrumental, però disminueix el que ho és d'un conjunt gran**



<sup>6</sup> Federación Española de Municipios y Provincias, i Ministerio de Educación, Guía de las Escuelas Municipales de Música, Edición 2010.

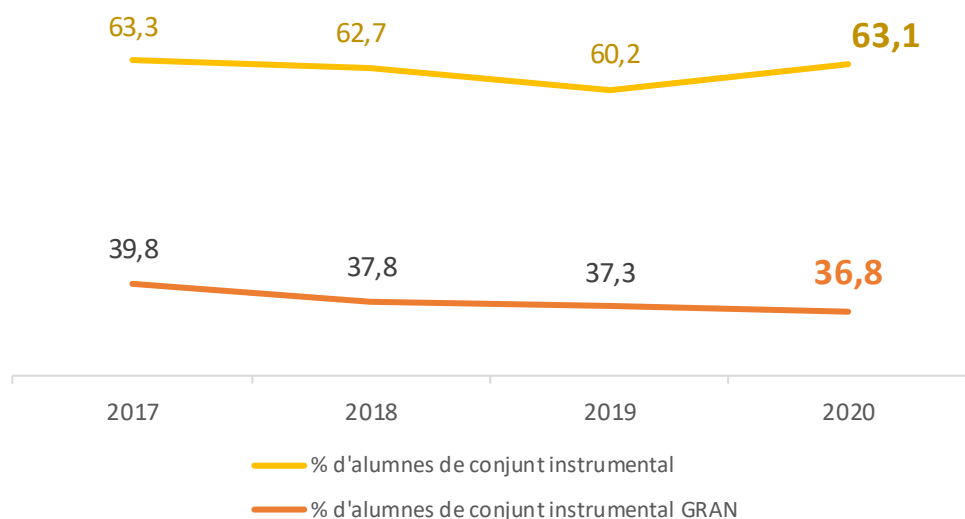


Figura 30. % d'alumnes de l/d d'instrument que formen part d'un conjunt instrumental i conjunt instrumental gran

### 7.3.2. Conjunts vocals



#### Destacada disminució dels alumnes que formen part de conjunts vocals

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.

Analitzant el % d'alumnes que formen part de conjunts vocals l'any 2020, es troba que descendeix de manera notable respecte els anys anteriors, arribant al valor mínim de la sèrie analitzada. De la mateixa manera que en els conjunts instrumentals, l'aturada de l'activitat presencial pot haver influenciat encara més en aquesta tendència descendent.

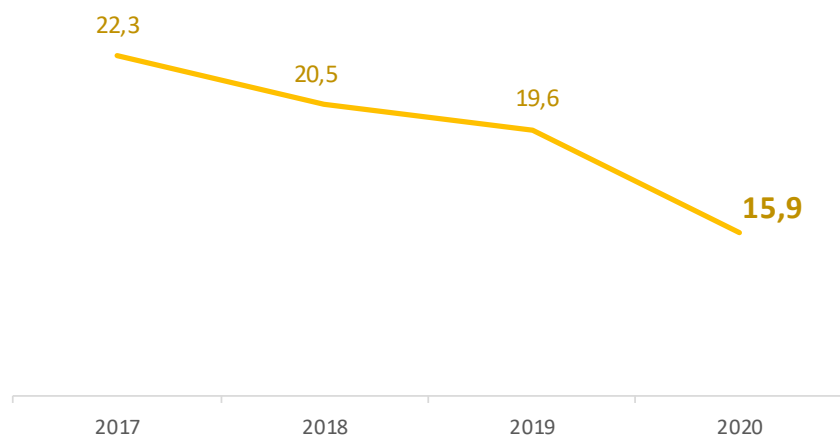


Figura 31. % d'alumnes que formen part de conjunts vocals respecte al total d'alumnes de l/d

## 7.4. Sobre la participació i cohesió social

### 7.4.1. Activitats obertes a la ciutadania

**La supressió de les AOC tradicionals durant el tram final del curs ocasiona un descens notable de les hores anuals realitzades d'aquest tipus d'activitats**

Les activitats que es realitzen més enllà del centre ajuden a donar una major visibilitat als centres i fan arribar la música de l'escola als carrers i centres del municipi. Així es facilita que la ciutadania participi i sigui espectadora de concerts i actuacions que realitza l'alumnat. Per la seva banda, sovint aquestes activitats són la primera oportunitat per a alguns alumnes per actuar davant del públic, fet que suposa un extra de moti-

vació. Aquesta obertura de l'escola a la ciutadania afavoreix la promoció de la cultura, la participació i la cohesió social. Malauradament, tota aquesta activitat que venien fent les escoles va desaparèixer forçosament des del moment que es va decretar el primer Estat d'alarma al març de 2020. Algunes escoles van poder transformar aquestes activitats a format *online* tal i com s'ha vist a l'apartat anterior, però algunes es van haver de cancel·lar sense alternativa. El resultat de l'indicador 'Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania' mostra un descens destacat de les hores realitzades a l'any 2020.

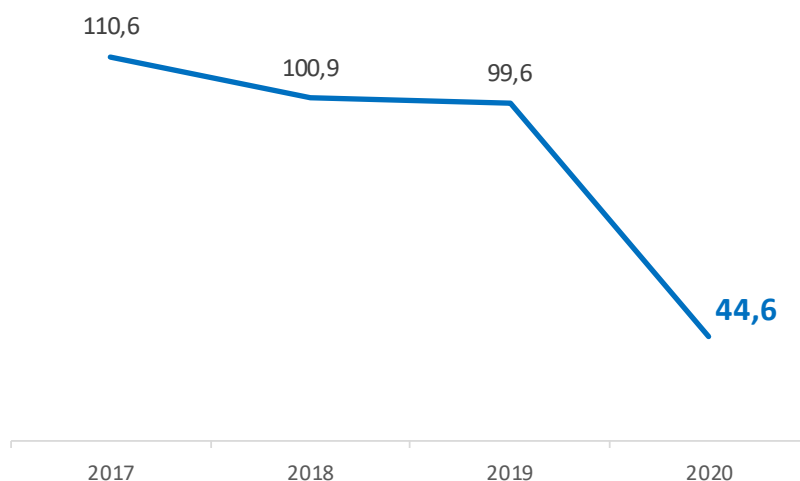


Figura 32. Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania

### 7.4.2. Participació dels conjunts en activitats obertes a la ciutadania

Entrant més al detall sobre els agents que promouen activitats obertes a la ciutadania, el QRI compta amb un parell d'indicadors que mesuren la participació dels conjunts en la vida cultural i social del municipi a partir de la realització d'aquest tipus d'activitats. Tant la participació dels conjunts instrumentals com la dels conjunts vocals cau l'any 2020 de manera més acusada en el cas dels conjunts vocals, després de tres anys d'increment.

**La participació dels conjunts instrumentals i vocals en AOC disminueix**

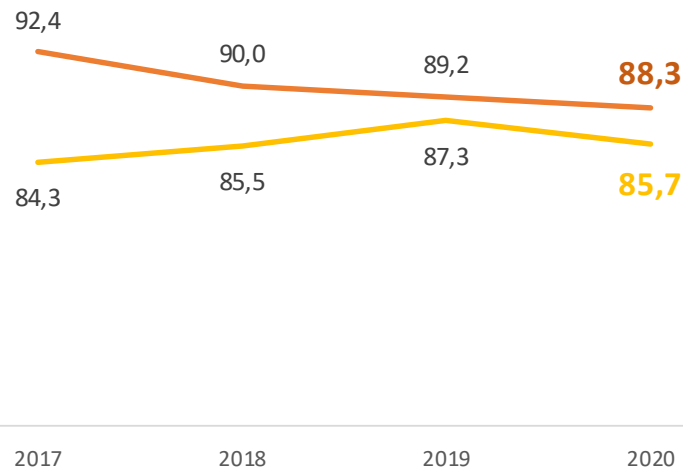


Figura 33. % conjunts instrumentals i vocals participants en AOC

### 7.4.3. Col·laboració amb altres agents

El nivell de participació i cohesió social també es pot aproximar a través del grau de col·laboració de l'escola de música amb agents d'altres àmbits del municipi vinculats a la cultura i a la societat. L'indicador que mesura el grau de col·laboració és el "Nombre d'agents culturals, socials i educatius que col·laboren amb l'escola de música". Si només es considera el nombre de col·laboracions sense tenir en compte els habitants, es troba que al 2020 cada escola de música va col·laborar de mitjana amb 13 agents del territori. Aquesta dada és força inferior a la dels anys anteriors, i és que les restriccions imposades han impedit o dificultat aquest tipus de col·laboracions. Entre aquestes, es troba molta diversitat tant en nombre de col·laboracions per municipi com en tipologia de col·laboració.

**Les col·laboracions amb altres agents del municipi es veuen afectades per la situació, amb un descens destacat d'aquestes**

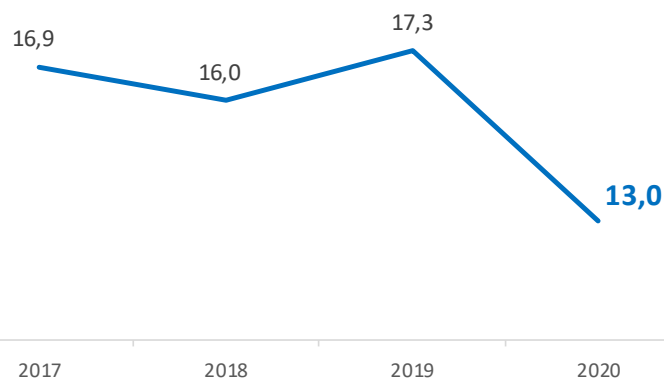


Figura 34. Nombre d'agents que col·laboren amb l'escola de música



En general, els municipis més grans tendeixen a tenir una col·laboració major amb altres agents del territori, ja que per norma general, com més gran és un municipi, més agents educatius, culturals i socials acull.

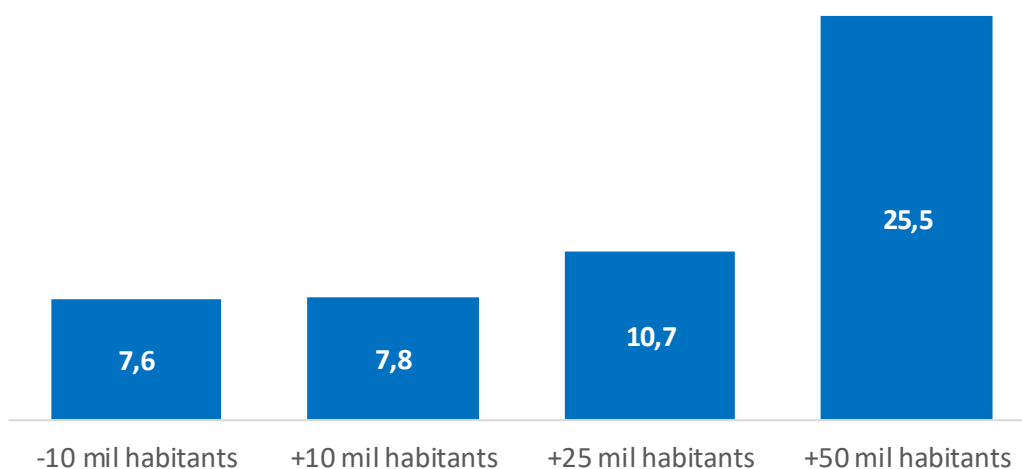


Figura 35. Col·laboració amb agents educatius, socials i culturals per trams de població. 2020

### 7.5. Satisfacció amb les EMM

A les administracions, la qualitat té especial incidència en la relació entre la ciutadania i l'organització pública. És important mesurar la satisfacció dels usuaris d'un servei per conèixer fins a quin punt s'estan satisfent les seves necessitats i expectatives.



**L'alumnat valora molt positivament la tasca realitzada per les EMM durant la pandèmia i li atorga la valoració més alta fins el moment**

En el marc del Cercle, es mesura la percepció de la qualitat del servei d'escola municipal de música per part dels usuaris mitjançant una enquesta de satisfacció. La puntuació mitjana obtinguda per al 2020 és de 8,5, valor que augmenta respecte els anys anteriors i esdevé el més alt de la sèrie analitzada. Tot i la difícil situació viscuda i la variació obligada del servei, els usuaris han valorat més que mai la tasca realitzada per les escoles de música, especialment per l'esforç de mantenir les escoles obertes.

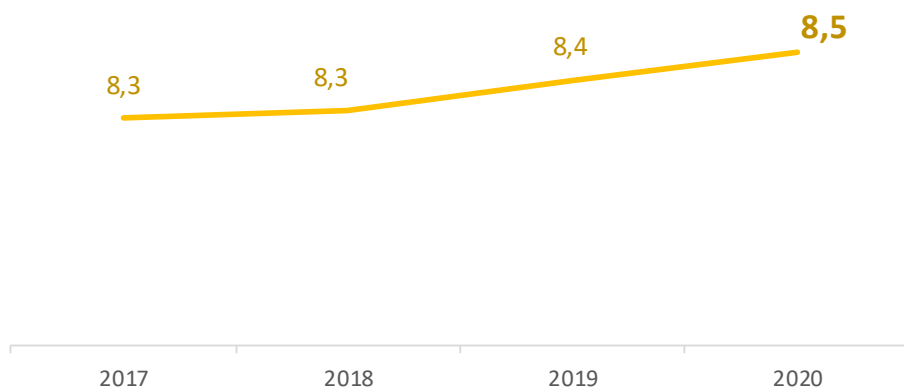


Figura 36. Grau de satisfacció dels alumnes de II/d

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 la quarta millor puntuació, per darrere de les Escoles Bressol (8,8), els Museus Locals (8,8) i els Mercats (8,6), i avança una posició en el rànquing respecte l'any anterior.

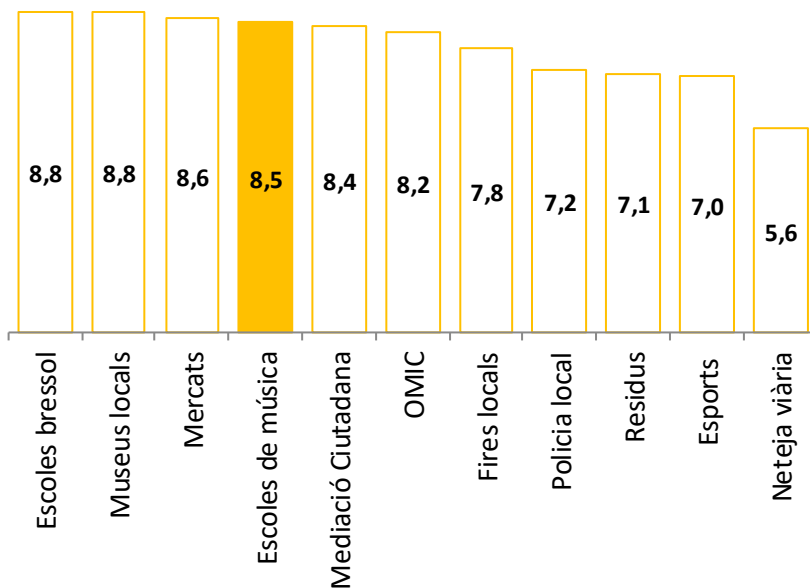


Figura 37. Grau de satisfacció. Comparativa dels serveis analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal



No obstant, cal tenir en compte la mostra analitzada, i és que el nombre de municipis que van passar enquesta l'any 2020 ha estat inferior al de l'any anterior. Concretament, el curs 2019-2020 van passar enquesta el 48,8% dels municipis participants, mentre que el curs 18-19 la van passar el 59,5%. S'haurà de fer un seguiment d'aquest indicador en la propera edició per veure si realment la tendència és ascendent, o bé el resultat ha estat condicionat pel volum de la mostra.

## 8. L'AFECTACIÓ A NIVELL ECONÒMIC DE LA COVID-19 A LES ESCOLES DE MÚSICA



### 8.1. Costos del servei

#### 8.1.1. Cost unitari del servei

La despesa corrent per alumne permet aproximar el cost unitari del servei. Tres indicadors distingeixen entre la despesa unitària segons la tipologia de l'alumnat: de llarga durada, de curta durada o de projectes comunitaris.

### Despesa corrent per alumne de llarga durada

La despesa corrent per alumne disminueix al 2020. Aquesta disminució probablement no es deu a una reducció dels costos, ja que com s'ha vist es va continuar fent activitat, sinó a canvis en l'oferta que realitza aquest alumnat: increment de les classes de grup o itineraris formatius amb una càrrega lectiva inferior.

**L'any 2020 es dona una menor despesa per alumne de l/d**

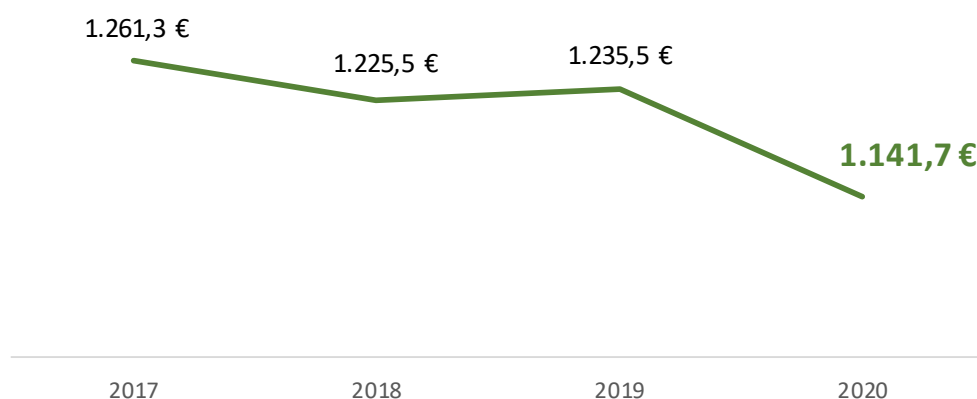


Figura 38. Despesa corrent de l/d per alumne de l/d

### Despesa corrent per alumne de curta durada

Respecte a l'oferta de curta durada, la despesa corrent per cada alumne va ser de 104,3€ l'any 2020. Aquesta dada augmenta considerablement respecte als anys anteriors i arriba al màxim valor de la sèrie analitzada. La despesa total en curta durada no és una variable que es reculli directament sinó que és 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). Aquest augment és conseqüència que la reducció dels alumnes de curta durada ha estat superior al % d'hores que es dediquen a aquests tipus de projectes; és a dir, s'ha arribat a menys persones dedicant un volum de recursos similar, a conseqüència de la pandèmia.



Figura 39. Despesa corrent de c/d per alumne de c/d

## Despesa corrent per alumne de projectes comunitaris

En darrer lloc es troba la despesa per a cada alumne de projectes comunitaris, indicador introduït l'any 2018. Per al 2020, la despesa per alumne de projectes comunitaris és de 171,4€, dada força superior a les edicions anteriors. Malgrat la pandèmia i la reducció dels alumnes dels projectes d'aquestes característiques, les hores lectives que s'hi ha destinat han estat superiors, probablement per la incorporació de nous projectes a l'inici de curs, abans de l'aturada de l'activitat presencial.

**Tot i la pandèmia i la reducció d'alumnes, augmenta la despesa en projectes comunitaris**

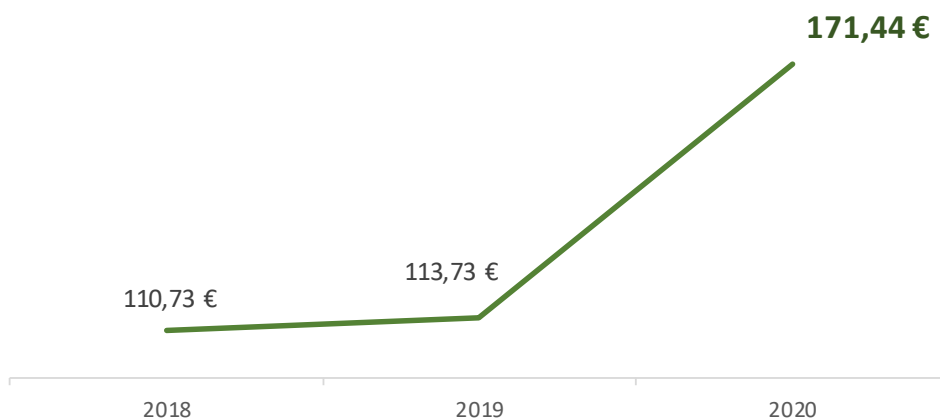


Figura 40. Despesa corrent de projectes comunitaris per alumnes de projectes comunitaris



### 8.1.2. Cost global del servei

**La despesa corrent per habitant presenta el valor més elevat dels darrers 4 anys**

La despesa corrent per habitant permet comparar la despesa en escoles de música posant-la en relació amb una variable de l'entorn: el nombre d'habitants. Per a l'actual edició, la despesa ha estat de 12,2€ per habitant, el valor més elevat dels darrers 4 anys. Aquest augment ve donat perquè els ajuntaments han mantingut la despesa

dedicada a escoles de música tot i el context de la pandèmia, ja que el servei s'ha continuat oferint, i en alguns casos fins i tot s'han hagut de fer algunes petites inversions per adaptar-se a la situació. Per trams de població s'observa que els municipis grans presenten una despesa per habitant més baixa, de mitjana.

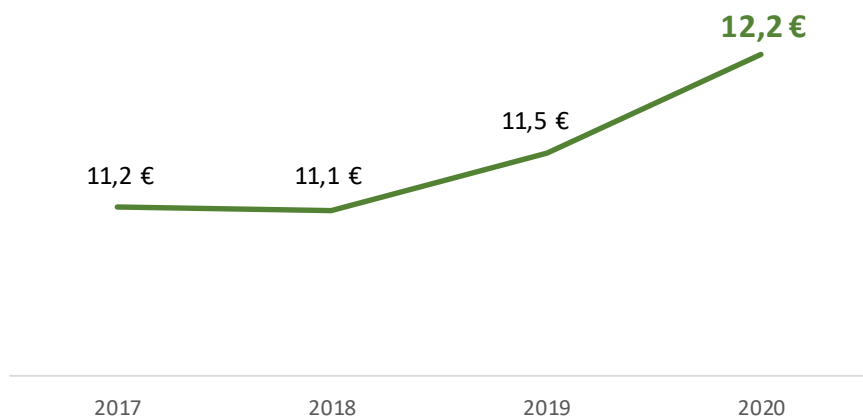
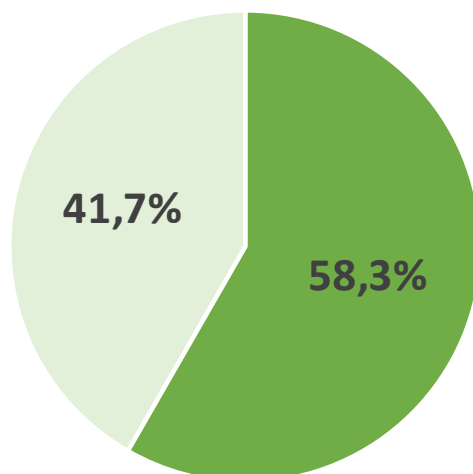


Figura 41. Despesa corrent per habitant



Del total de municipis participants en el Cercle, un 58,3% han augmentat la seva despesa en relació a l'any 2019 i un 41,7% l'han reduït. Per tant, continuar oferint el servei en unes circumstàncies com les donades l'any 2020 ha suposat un esforç afegit a la majoria de les escoles, amb un increment de les despeses el darrer any del 6,0%.

**La majoria d'EMM han incrementat les despeses del servei l'any 2020**



- Municipis que augmenten despesa corrent
- Municipis que redueixen despesa corrent

Figura 42. Variació de la despesa corrent del servei 2019-2020



Aquesta dada global coincideix força amb l'obtinguda a l'estudi *'Impacte de la COVID-19 en els Serveis d'Educació Municipals'*, on s'indica un augment de la despesa corrent del servei de l'1,0% el curs 2019-2020 en relació amb el curs 2018-2019.

**El % de despesa corrent sobre el pressupost municipal es manté estable en un 1,3%**

Pel que fa al total de despeses del pressupost municipal, el servei d'escola de música representa l'1,3% del total, dada que es manté estable els últims 4 anys. Per trams de població, igual que passa amb la despesa corrent per habitant, a més grandària poblacional, menys % de despesa del servei en relació amb el pressupost municipal:

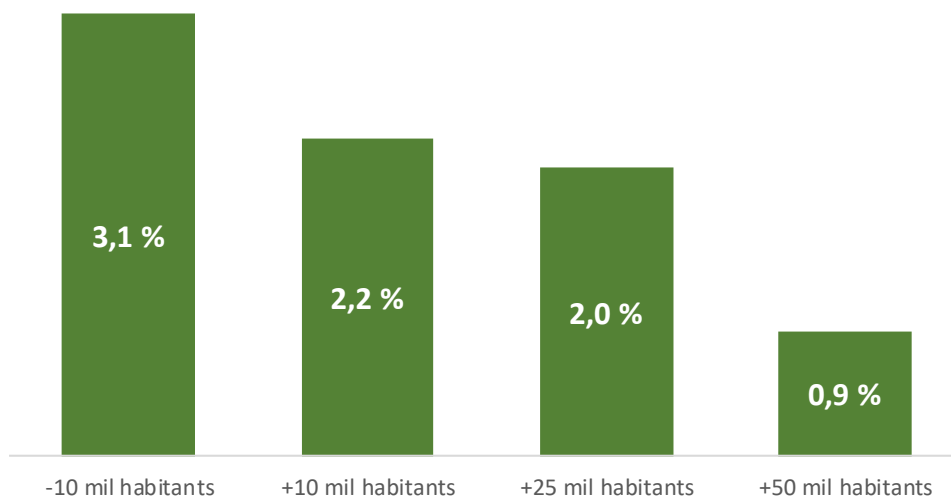


Figura 43. % despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal per trams de població

### 8.1.3. Cost de la neteja

En un context pandèmic on les mesures higienicosanitàries s'han d'extremar, pren especial importància la neteja dels equipaments de les escoles municipals de música. Enguany s'ha incorporat un nou indicador que mesura el % de despesa que es destina a aquesta finalitat. Els resultats obtinguts mostren que el 2,9% de les despeses del servei es destinen a la neteja dels centres.



**La partida destinada a la neteja de les EMM representa el 2,9% de les despeses del servei**

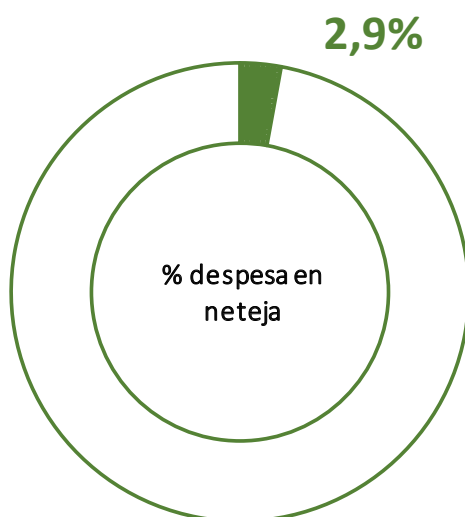


Figura 44. % despesa en neteja sobre el total de despeses corrents

L'estudi *'Impacte de la COVID-19 en els Serveis d'Educació Municipals'*, analitza la despesa destinada a la neteja dels centres educatius municipals. Tot i que no es desglossa per tipus de centre educatiu, la despesa global en neteja i desinfecció del global dels centres passa a representar una major part de la despesa global dels conjunts educatius del municipi el curs 2019-2020 en relació al curs anterior (+9,8 unitats percentuals).

Probablement, el % de despesa en neteja de les escoles municipals de música augmentarà a la propera edició quan s'analitzin els resultats del curs 2020-2021, curs en què s'ha tornat a la presencialitat i en què s'ha extremat la higiene i les mesures de desinfecció dels centres, fet que ha suposat fer inversions i aplicar tots els protocols per normativa.

## 8.2. Finançament del servei

La crisi derivada per la COVID-19 ha propiciat un canvi en l'estructura del finançament, de manera que els Ajuntaments han passat a finançar principalment el servei d'escola de música municipal, i els usuaris han disminuït considerablement l'aportació (supressió/disminució de quotes). Concretament, el finançament per les aportacions dels alumnes s'ha reduït un terç (33,8%), una proporció igual al terç del curs en el qual les escoles només van oferir el format on-line. I és que, com s'ha vist al punt 6.2.1. *Quotes d'accés*, moltes escoles municipals de música van deixar de cobrar quotes o bé van reduir-les de manera considerable, tot i continuar oferint el servei en format virtual.

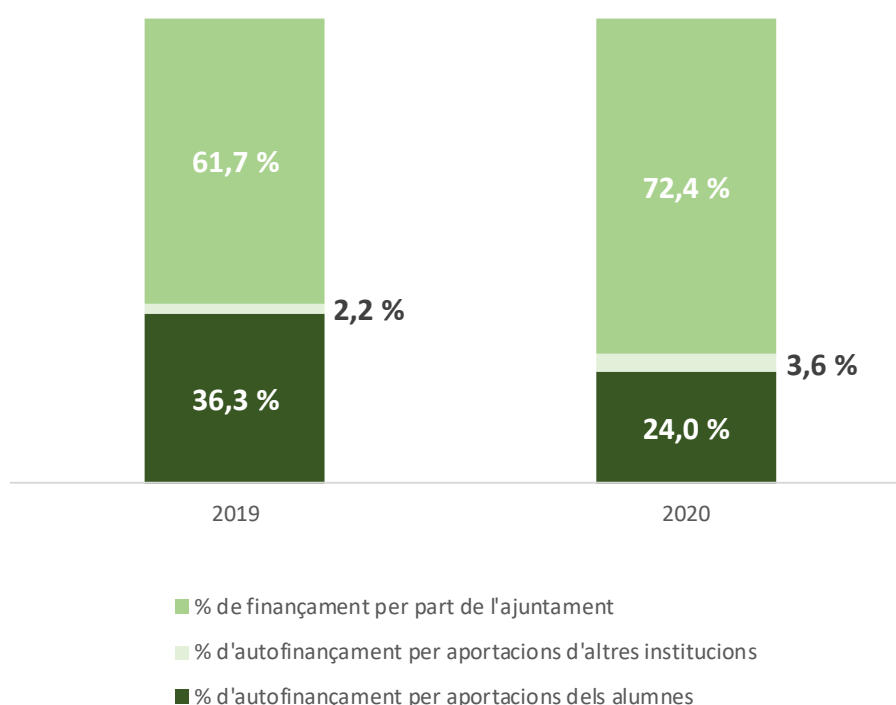


Figura 45. Estructura del finançament. Comparativa 2019-2020

**Els Ajuntaments incrementen la seva aportació al finançament del servei per compensar la reducció de l'aportació de l'alumnat**

Així doncs, els Ajuntaments han suportat un augment del 17,3% en la seva aportació al finançament del servei d'escoles de música municipals. El finançament provinent d'altres institucions també s'incrementa lleugerament l'any 2020. La fotografia de l'estructura del finançament de l'any 2020, doncs, queda lluny del model "ideal europeu", que és un finançament equitatiu entre els tres agents: 33% governs autonòmics, 33% ajuntaments i 33% matrícules d'alumnes.

## 9. 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)                                 | 2017  | 2018  | 2019  | 2020         |
|--|-------|-------|-------|--------------|
| Sol·licituds (pre-inscripcions) per cada plaça vacant                        | 1,0   | 1,1   | 1,2   | <b>1,2</b>   |
| Alumnes exclusivament de llarga durada per cada 1.000 habitants              | 8,3   | 8,5   | 8,7   | <b>10,0</b>  |
| Alumnes exclusivament de curta durada per cada 1.000 habitants               | 2,9   | 3,6   | 4,0   | <b>2,8</b>   |
| Alumnes ll/d que també són alumnes de c/d per cada 1.000 habitants           | 0,2   | 0,3   | 0,3   | <b>0,3</b>   |
| % d'alumnes de ll/d empadronats al municipi sobre el total d'alumnes de ll/d | 86,9% | 87,5% | 85,1% | <b>85,4%</b> |

- Estabilitat en el nombre de sol·licituds per cada plaça vacant respecte l'any anterior.
- Augmenta de manera destacada l'alumnat de llarga durada, mentre que el de curta durada es redueix a conseqüència de l'anul·lació d'aquest tipus d'activitats per la pandèmia.

| Adequar el servei a la demanda ciutadana (II)                | 2017  | 2018  | 2019  | 2020         |
|--|-------|-------|-------|--------------|
| % d'alumnes exclusivament de ll/d sobre el total d'alumnes   | 72,4% | 68,7% | 67,0% | <b>76,1%</b> |
| % d'alumnes exclusivament de c/d sobre el total d'alumnes    | 25,6% | 29,2% | 30,6% | <b>21,7%</b> |
| % alumnes ll/d que també són de c/d sobre el total d'alumnes | 2,0%  | 2,1%  | 2,4%  | <b>2,2%</b>  |

- Disminueix l'alumnat exclusivament de curta durada i n'augmenta el que és exclusivament de llarga durada.

| Adequar el servei a la demanda ciutadana (III)                | 2017  | 2018  | 2019  | 2020         |
|---|-------|-------|-------|--------------|
| % d'alumnes de projectes comunitaris sobre el total d'alumnes | 41,2% | 40,2% | 44,1% | <b>38,7%</b> |

- Es redueix per primer cop l'alumnat de projectes comunitaris respecte el total.

| Obrir el servei a la ciutadania   | 2017  | 2018  | 2019 | 2020         |
|---|-------|-------|------|--------------|
| Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania   | 110,6 | 100,9 | 99,6 | <b>44,6</b>  |
| Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania on-line en directe                                      | -     | -     | -    | <b>3,1</b>   |
| Nombre de visualitzacions de les activitats obertes a la ciutadania on-line en directe per cada activitat | -     | -     | -    | <b>289,0</b> |
| Nombre d'activitats obertes a la ciutadania on-line en directe publicades a les xarxes socials            | -     | -     | -    | <b>3,5</b>   |
| Nombre d'agents culturals, socials i educatius que col·laboren amb l'escola de música per cada 1.000 hab. | 16,9  | 16,0  | 17,3 | <b>13,0</b>  |

- Les hores d'activitats obertes a la ciutadania es redueixen per la pandèmia, però gran part passen a realitzar-se en format virtual.
- El nombre d'agents que col·laboren amb l'escola de música també cau considerablement.



## DIMENSIÓ USUARI/CLIENT

| Oferir un servei de qualitat als usuaris                                | 2017  | 2018  | 2019  | 2020         |
|---|-------|-------|-------|--------------|
| Grau de satisfacció dels alumnes de ll/d                                | 8,3   | 8,3   | 8,4   | <b>8,5</b>   |
| Mitjana d'anys de permanència dels alumnes de ll/d a l'escola de música | 3,7   | 4,2   | 4,0   | <b>4,0</b>   |
| % de baixes d'alumnes de ll/d sobre el nombre d'alumnes de ll/d         | 8,8 % | 8,0 % | 8,0 % | <b>6,5 %</b> |

- Augmenta lleugerament el grau de satisfacció dels usuaris.
- Es manté la mitjana d'anys de permanència dels alumnes de ll/d i es redueixen les baixes.

| Garantir l'accés a tots els usuaris   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020          |
|---|--------|--------|--------|---------------|
| % d'alumnes de ll/d que han rebut ajuts   | 26,0 % | 28,7 % | 31,0 % | <b>30,5 %</b> |
| % municipis que apliquen polítiques de tarifació social   | 19,5 % | 20,9 % | 19,0 % | <b>19,5 %</b> |
| % d'alumnes de ll/d amb necessitats educatives especials  | 1,6 %  | 1,8 %  | 2,2 %  | <b>2,1 %</b>  |
| % d'alumnes de ll/d amb necessitats educatives especials que participen en les activitats de l'escola | 88,5 % | 84,4 % | 88,6 % | <b>90,8 %</b> |
| % d'adults (18 anys o més) sobre el nombre d'alumnes de ll/d  | 12,8 % | 12,8 % | 13,3 % | <b>12,3 %</b> |
| % d'instruments en el banc d'instruments sobre el nombre d'alumnes d'instrument                       | 25,2 % | 25,3 % | 26,7 % | <b>27,1 %</b> |

- El % d'alumnat que rep ajuts disminueix lleugerament però hi ha més municipis que apliquen tarifació social.
- Els alumnes adults disminueixen, després de dos anys de pujada.
- El % d'instruments al banc segueix augmentant.



| Facilitar la participació en conjunts instrumentals i vocals               | 2017   | 2018   | 2019   | 2020          |
|--|--------|--------|--------|---------------|
| % d'alumnes de ll/d d'instrument   | 66,4 % | 63,8 % | 62,4 % | <b>63,4 %</b> |
| % d'alumnes de ll/d d'instrument que formen part d'un conjunt instrumental | 63,3 % | 62,7 % | 60,2 % | <b>63,1 %</b> |
| % d'alumnes d'instrument que formen part d'un conjunt instrumental gran    | 39,8 % | 37,8 % | 37,3 % | <b>36,8 %</b> |
| % d'alumnes que formen part de conjunts vocals                             | 22,3 % | 20,5 % | 19,6 % | <b>15,9 %</b> |

- Augmenta l'alumnat d'instrument, així com el que en forma part de conjunts instrumentals.
- Disminueix l'alumnat que forma part de conjunts grans i en major mesura el que forma part de conjunts vocals.

| Promoure la participació dels conjunts en la vida cultural i social del municipi | 2017   | 2018   | 2019   | 2020          |
|--|--------|--------|--------|---------------|
| % de conjunts instrumentals que participen en activitats obertes a la ciutadania | 84,3 % | 85,5 % | 87,3 % | <b>85,7 %</b> |
| % de conjunts vocals que participen en activitats obertes a la ciutadania        | 92,4 % | 90,0 % | 89,2 % | <b>88,3 %</b> |

- La participació en activitats obertes a la ciutadania disminueix el darrer any tant en conjunts instrumentals com vocals.

## VALORS ORGANITZATIUS/RRHH

| Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió | 2017   | 2018   | 2019   | 2020          |
|---|--------|--------|--------|---------------|
| Gestió directa (%)<br>(Ajuntament, OAAA)              | 85,2 % | 85,7 % | 85,7 % | <b>75,9 %</b> |
| Gestió indirecta (%)<br>(Concessió)                   | 14,8 % | 14,3 % | 14,3 % | <b>24,1 %</b> |

- La gestió directa continua sent la forma més habitual de gestió, tot i que disminueix la proporció.

| Organitzar adequadament els recursos   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020          |
|--|--------|--------|--------|---------------|
| Oferta instrumental formativa a l'escola de música (nombre d'instruments)                        | 17,4   | 16,7   | 17,1   | <b>17,7</b>   |
| Hores setmanals lectives dedicades a l'oferta de ll/d per alumne de ll/d                         | 0,5    | 0,5    | 0,5    | <b>0,5</b>    |
| % hores lectives de ll/d dedicades a instrument sobre total hores lectives de ll/d               | 59,3 % | 60,8 % | 61,7 % | <b>58,0 %</b> |
| % hores lectives de ll/d dedicades a conjunts instrumentals sobre total hores lectives de ll/d   | 9,9 %  | 10,6 % | 10,8 % | <b>10,9 %</b> |
| % hores lectives de ll/d dedicades a conjunts vocals sobre total hores lectives de ll/d          | 2,7 %  | 2,8 %  | 2,6 %  | <b>2,2 %</b>  |
| % hores lectives dedicades a projectes comunitaris sobre el total d'hores lectives de ll/d i c/d | 3,8 %  | 4,1 %  | 4,8 %  | <b>6,1 %</b>  |

- Reducció de les hores lectives dedicades a instrument el darrer any.
- Les hores lectives dedicades a conjunts instrumentals es mantenen i les dedicades a conjunts vocals disminueixen lleugerament.
- Les hores lectives dedicades a projectes comunitaris augmenten al 2020.



| Organitzar adequadament la jornada laboral del personal   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020          |
|---|--------|--------|--------|---------------|
| % d'hores lectives de ll/d sobre el total d'hores treballades                                       | 46,0 % | 46,8 % | 46,0 % | <b>44,7 %</b> |
| % d'hores lectives de c/d sobre el total d'hores treballades  | 1,2 %  | 1,3 %  | 1,4 %  | <b>1,2 %</b>  |
| % d'hores lectives de llarga durada on-line sobre el total d'hores lectives de llarga durada        | -      | -      | -      | <b>35,5 %</b> |
| % d'hores lectives de curta durada on-line sobre el total d'hores lectives de curta durada          | -      | -      | -      | <b>21,1 %</b> |
| % d'hores de preparació sobre el total d'hores treballades  | 17,5 % | 17,3 % | 17,5 % | <b>18,0 %</b> |
| % d'hores programables sobre el total d'hores treballades   | 17,4 % | 17,3 % | 17,4 % | <b>18,3 %</b> |
| % d'hores de gestió directiva sobre el total d'hores treballades                                    | 8,2 %  | 8,2 %  | 8,2 %  | <b>8,6 %</b>  |
| % d'hores treballades del personal d'administració i consergeria sobre el total d'hores treballades | 9,7 %  | 9,6 %  | 9,6 %  | <b>9,3 %</b>  |

- La distribució d'hores en els diferents àmbits de l'escola es manté força estable, amb un lleuger augment del pes de les hores no lectives (preparació i programables) respecte l'any anterior.
- Aproximadament una quarta part de les hores lectives es van fer en format online.

| <b>Reflectir l'estructura de gènere entre els professionals</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b>   |
|---|-------------|-------------|-------------|---------------|
| % de dones sobre el total de docents                            | 44,8 %      | 44,4 %      | 44,2 %      | <b>44,0 %</b> |
| % de dones amb comandament sobre el total de comandaments       | 48,3 %      | 52,5 %      | 50,7 %      | <b>49,3 %</b> |

- El percentatge de dones es manté estable respecte les edicions anteriors.
- Equitat entre homes i dones en els càrrecs de comandament.

| <b>Millorar les habilitats dels treballadors</b>              | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Hores de formació anuals rebudes per docent (a temps complet) | 18,0        | 19,6        | 15,2        | <b>23,4</b> |

- Augment destacat de les hores de formació realitzades pels docents arrel de la pandèmia.

| <b>Promoure un clima laboral positiu per als treballadors</b>          | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b>       |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------------|
| % de personal docent fix   | 70,6 %      | 71,6 %      | 65,0 %      | <b>65,9 %</b>     |
| Antiguitat mitjana dels docents  | 12,9        | 13,1        | 13,2        | <b>13,1</b>       |
| % d'hores de baixa sobre total d'hores treballades pel personal docent | 1,6 %       | 2,7 %       | 1,9 %       | <b>1,4 %</b>      |
| Salari brut d'un/a docent  | 26.462,0 €  | 26.436,2 €  | 27.603,8 €  | <b>28.524,1 €</b> |
| Salari brut d'un/a director/a  | 30.562,1 €  | 32.050,5 €  | 32.427,2 €  | <b>34.809,2 €</b> |

- Lleuger increment del personal fix i estabilitat en els anys de permanència dels docents.
- Les hores de baixa s'han anat reduint els dos darrers anys.



## ECONOMIA

| Disposar dels recursos adequats                               | 2017   | 2018   | 2019   | 2020          |
|---|--------|--------|--------|---------------|
| Despesa corrent per habitant                                  | 11,2 € | 11,1 € | 11,5 € | <b>12,2 €</b> |
| % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal | 1,3 %  | 1,3 %  | 1,3 %  | <b>1,3 %</b>  |

- Augment de la despesa corrent per habitant i estabilitat en relació al pressupost.

| Finançar adequadament el servei                           | 2017   | 2018   | 2019   | 2020          |
|---|--------|--------|--------|---------------|
| % d'autofinançament per aportacions dels alumnes          | 38,0 % | 37,5 % | 36,3 % | <b>24,0 %</b> |
| % d'autofinançament per aportacions d'altres institucions | 1,8 %  | 1,5 %  | 2,2 %  | <b>3,6 %</b>  |
| % d'autofinançament per part de l'ajuntament              | 60,3 % | 61,0 % | 61,7 % | <b>72,4 %</b> |

- L'ajuntament augmenta de manera destacada el finançament de les escoles de música en detriment dels alumnes.

| Gestionar adequadament els recursos                       | 2017     | 2018     | 2019     | 2020            |
|---|----------|----------|----------|-----------------|
| % despesa en personal sobre el total de despeses corrents | 92,0 %   | 91,1 %   | 91,5 %   | <b>91,8 %</b>   |
| % despesa en neteja sobre el total de despeses corrents   | -        | -        | -        | <b>2,9 %</b>    |
| Preu mitjà ingressat per alumne de ll/d                   | 484,19 € | 465,03 € | 453,37 € | <b>299,38 €</b> |
| Preu mitjà ingressat per alumne de c/d                    | 19,76 €  | 14,41 €  | 17,05 €  | <b>23,91 €</b>  |
| Ingrés per hora lectiva (aportacions dels alumnes)        | 23,72 €  | 23,58 €  | 23,74 €  | <b>16,69 €</b>  |

- Dràstica disminució del preu mitjà ingressat per alumne de ll/d.
- El preu mitjà ingressat per alumne de c/d també disminueix juntament amb l'ingrés per hora lectiva.



| Oferir el servei a uns costos unitaris adequats                               | 2017       | 2018       | 2019       | 2020              |
|---|------------|------------|------------|-------------------|
| Despesa corrent de ll/d per alumne de ll/d                                    | 1.261,34 € | 1.225,53 € | 1.235,50 € | <b>1.141,68 €</b> |
| Despesa corrent de c/d per alumne de c/d                                      | 97,22 €    | 72,12 €    | 77,89 €    | <b>104,30 €</b>   |
| Despesa corrent de projectes comunitaris per alumnes de projectes comunitaris | -          | 110,73 €   | 113,73 €   | <b>171,44 €</b>   |
| Despesa corrent per hora treballada   | 29,67 €    | 30,30 €    | 30,96 €    | <b>31,32 €</b>    |

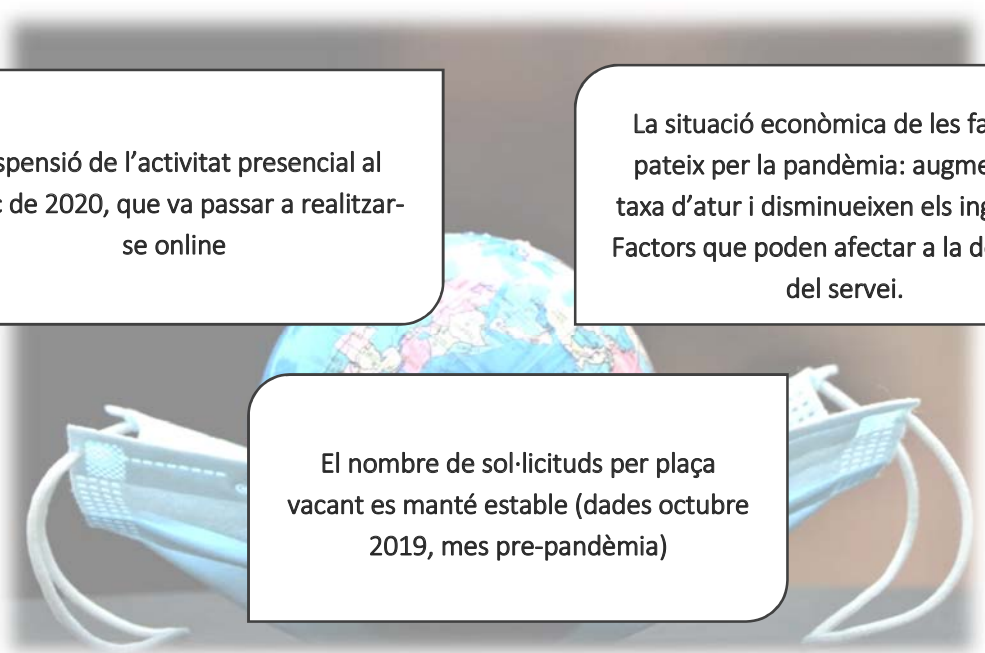
- La despesa de ll/d per alumnes de ll/d es redueix.
- Augmenta la despesa de c/d per alumne de c/d, en projectes comunitaris i per hora treballada.



## 10. CONCLUSIONS

A continuació es presenten les principals conclusions del Cercle de Comparació Intermunicipal d'Escoles de Música per a l'any 2021 (dades 2020), organitzades a partir de les àrees temàtiques exposades en el present informe.

### CURS 2019-2020, UN CURS DIFERENT



Suspensió de l'activitat presencial al març de 2020, que va passar a realitzar-se online

La situació econòmica de les famílies pateix per la pandèmia: augmenta la taxa d'atur i disminueixen els ingressos. Factors que poden afectar a la demanda del servei.

El nombre de sol·licituds per plaça vacant es manté estable (dades octubre 2019, mes pre-pandèmia)



# L'ADAPTACIÓ DE LES ESCOLES DE MÚSICA A LA COVID-19

Durant més d'una tercera part del curs, els centres van realitzar bàsicament activitat *online*: el 35,5% de les hores lectives de l/d i el 21,1% de les de c/d

Disminueixen les hores lectives dedicades a instrument i a conjunts vocals. Per contra, augmenten les destinades a projectes comunitaris

Increment significatiu de les hores de formació rebudes per docent a fi de d'adaptar-se a la nova realitat

La reducció i/o supressió de quotes durant el confinament deriva en una important disminució del preu mitjà ingressat per alumne

Estabilitat en les polítiques d'ajuts, bonificacions i tarifació social, ja que aquests se sol·liciten a l'inici de curs, abans de la pandèmia

Les activitats obertes a la ciutadania que van passar a fer-se *online*, van tenir un destacat impacte en quant a nombre de publicacions i visualitzacions



# PRINCIPALS EFECTES DE LA COVID-19 A LES ESCOLES DE MÚSICA

L'oferta que requereix d'una major planificació s'ha vist més afectada per la pandèmia: disminueixen els alumnes de c/d, de projectes comunitaris i adults

Afectació a la participació en conjunts: disminució de l'alumnat que participa en conjunts grans i en conjunts vocals

Les hores d'AOC i dels conjunts que participen en AOC disminueixen a causa de la pandèmia

L'alumnat puntua amb un 8,5 la seva satisfacció amb l'escola de música



# L'AFECTACIÓ A NIVELL ECONÒMIC DE LA COVID-19 A LES ESCOLES DE MÚSICA

Disminueix despesa de l/d i augmenta la despesa de c/d i de projectes comunitaris donat que es redueix el volum d'alumnes

Augmenta la despesa corrent per habitant (la majoria d'EMM incrementen despeses) i es manté estable en relació amb el pressupost municipal

La partida destinada a la despesa en neteja representa el 2,9% de les despeses del servei

Els ajuntaments incrementen la seva aportació al finançament del servei, compensant la reducció de l'aportació de l'alumnat



## 11. ANNEX: ELS TALLERS DE MILLORA

A continuació es presenten els elements més destacats que es van recollir el passat 29 de juny durant el desenvolupament del Taller de millora d'Escoles de Música. Durant l'espai d'intercanvi d'experiències es van presentar dues qüestions a respondre sobre les quals els representants dels municipis participants van fer les seves aportacions.

**Quins canvis s'han hagut de fer per la COVID19 i quins es creu que es puguin implementar de cara al curs vinent per millorar el Servei?**

1

**Com s'afronta la nova situació i com s'està recuperant la normalitat?**

2

Pel que fa a la primera qüestió, seguidament es mostren els aspectes recollits més destacats, els quals s'han organitzat en els següents àmbits:

### Logística i adaptació a l'entorn virtual

1



En general es destaca el gran **esforç logístic** que es va haver de realitzar per fer front a aquesta situació sobrevinguda. Hi havia centres que ja tenien algunes eines, però d'altres no estaven gens preparats i van haver de programar la compra de material per disposar de recursos adequats per fer front a la situació i dotar d'infraestructura el personal que no en tenia. Algun centre destaca que abans de la pandèmia no tenia ni WIFI. Això evidencia el canvi sobtat que s'ha hagut de fer. Actualment, les escoles ja compten amb els recursos tecnològics i el personal està format en eines digitals, per afrontar situacions similars.

**Web, matrícules, organització d'actes**, etc. són aspectes que s'han hagut d'adaptar ràpidament a la situació sense preparació prèvia. Un municipi destaca que va treballar amb la distribució d'entrades als actes mitjançant un mapa per organitzar les persones assistents i va funcionar tan bé que ho seguiran implementant en el futur.

### Activitat lectiva virtual

Hi ha consens a considerar que el servei és presencial per essència i es tenen moltes ganes de tornar a la normalitat i a la presencialitat. La pandèmia ha permès veure de forma accelerada les possibilitats que ofereix la **formació en línia**, però també s'han descobert els límits de la virtualitat (cant coral, tocar i cantar junts, contacte amb alumnes per ensenyar la tècnica de tocar un instrument, etc.). L'opinió generalitzada és que la modalitat virtual és un complement, i el repte és veure en quina mesura aquesta eina pot millorar la docència. El que sembla que es mantindrà en el futur és donar la possibilitat als alumnes quan estiguin malalts o tinguin alguna dificultat per assistir, de fer les sessions online com fan ara quan tenen alumnes confinats. També pot ser una eina útil per a la preparació de la prova d'accés.

Un dels avantatges que s'han trobat és que el professorat ha pogut centrar-se més en la part lectiva i les classes pel fet que s'ha reduït l'activitat extraordinària. Per contra, es considera que els **objectius pedagògics** són difícils d'assolir, i que la **relació amb els alumnes** és molt important per compartir la pràctica musical. Algun centre mantindrà mesures que, tot i no ser l'objectiu, han servit perquè l'alumnat es relacio-

nés més amb alumnes d'altres cursos, com ara muntar els instruments fora de l'aula, fet que ha propiciat el contacte entre alumnat que abans no es coneixia.

Un altre dels aspectes comentats ha estat la **potencialitat de l'ensenyament virtual** en aspectes puntuals com les formacions de **curta durada online**, que pot atraure a molts alumnes que potser no anirien a l'Escola de Música a fer-ne, o **masterclass especials** que donin cabuda a alumnes que es puguin connectar des de l'estranger, o **preparació de talents**, per exemple. Tot i així, es fa la puntualització que les escoles de música són d'àmbit municipal principalment i que en aquest sentit ja existeixen plataformes molt potents amb més elements que ells per dur-les a terme.

## Plataformes virtuals per l'àmbit educatiu

---

El **Google Classroom** ha estat en general la plataforma virtual més utilitzada pel conjunt de participants i les opinions sobre l'experiència són positives. Una de les utilitats més ben valorades i que es considera que es seguirà aplicant en un futur és la seva funcionalitat com a repositori de les classes realitzades i de tots els recursos i material (sobretot vídeos).

Per altra banda, també hi ha centres que han fet servir la plataforma **Moodle**, on es penjava la feina a fer i els alumnes s'ho descarregaven per treballar-ho a casa. Es creu que si es troba l'equilibri amb el treball presencial, aquest recurs podria consolidar-se.

## Reunions online

---



A nivell intern, l'opinió més generalitzada és que els **claustres i reunions online** han funcionat molt bé, ja que han permès un elevat nivell d'assistència, sobretot en aquelles escoles amb un elevat nombre de docents. La part negativa, però, és la manca de contacte humà, ja que s'han trobat a faltar els espais informals d'abans i després de les reunions, i els perills de distracció derivats d'estar darrere d'una pantalla. Les reunions executives han funcionat molt bé i, en canvi, les que són més constructives no conviden tant a la participació. Així doncs, la majoria de participants consideren que el més adient seria mantenir un sistema híbrid on les reunions online s'emprin per fer un seguiment o puntualitzar temes, però el ritme de treball diari sigui essencialment presencial, ja que la pràctica musical requereix de la presencialitat.

A nivell extern, les **reunions online amb les famílies** també han estat molt exitoses quant a participació. El fet de facilitar moltes opcions i comptar amb una major flexibilitat horària han facilitat que l'assistència sigui molt més alta que altres cursos. També han permès mantenir un major contacte, fet pel qual en general es considera que se seguiran fent en aquesta modalitat.

## Treball en equip

---

La **cooperació i treball en equip** ha estat molt positiva. Hi ha centres on es van crear petits equips on la gent es coordinava i això se seguirà fent. Es considera que el creixement personal i professional es dona en **espais per compartir** entre iguals, i la gran quantitat d'activitat online que es va fer, per exemple, va ser una oportunitat per veure els companys en acció més del que és habitual de manera presencial. Es creu que s'hauria de trobar la manera de que es seguís compartint a un nivell similar de manera presencial.

El **treball afectiu i emocional** que s'ha dut a terme treballant en equip i fent acompanyament ha ajudat molt al grup docent a tirar endavant amb la situació i ha promogut fer equip, "fer pinya" i consolidar aquest vincle que s'espera mantenir en el futur.

## Xarxes Socials

---

La situació d'emergència sanitària ha portat a una major participació de les escoles de música a les xarxes socials. En algun cas, fins i tot, s'ha començat a participar-hi arran de la pandèmia. Han servit, sobretot, per

realitzar audicions i concerts que no es podien fer presencialment o que quan s'ha pogut, tenien ràtios limitades d'aforament. En aquest sentit, s'ha generat cert debat amb l'**streaming** (directe), ja que compta amb partidaris i amb detractors. Els qui estan en contra argumenten que prefereixen penjar el vídeo i que sigui accessible en qualsevol moment, i no pas haver d'estar connectat un dia i una hora en concret; és a dir, prefereixen l'opció de repositori.

Es destaca que les xarxes socials van tenir un **paper rellevant durant el confinament**, ja que van servir per canalitzar totes les activitats que es proposava fer a l'alumnat. Aquestes activitats, alhora, van ajudar a incentivar-lo i animar-lo, ja que aquest col·lectiu estava desmotivats per la incertesa i l'apatia provocada per la complexa situació.

## Nous espais

Amb la tornada a les aules el present curs, la reducció de ràtios, aforaments i limitacions d'espais tancats, han portat els centres a buscar **noves localitzacions a l'exterior** per fer algunes activitats com, per exemple, audicions, assajos, etc. Algunes d'aquestes localitzacions han estat patis d'escoles de primària, espais externs de les escoles de música que abans no s'utilitzaven i altres espais a l'aire lliure municipals. En aquest sentit, alguns centres manifesten la seva intenció de seguir fent-ne ús als propers cursos.

## Accés de les famílies

Hi ha municipis que afirmen haver guanyat en **tranquil·litat dins el centre** pel fet que les famílies no hi hagin accedit. En aquest sentit, s'ha valorat positivament i s'està pensant en mantenir aquesta mesura en els propers cursos.



En darrer lloc, es presenten els elements destacats relacionats amb la segona pregunta, relativa a com s'afronta la nova situació i com s'està tornant a la normalitat d'abans de la COVID-19.

## 2

En algun cas van haver de desplaçar-se a altres espais i centres per poder complir amb la normativa establerta. Hi ha ganes de tornar i recuperar els espais de sempre i poder estar junts.

Es té intenció de tendir a actuar com es feia al curs 18-19; tenint en compte que es mantindran molts aspectes telemàtics que han suposat una millora (reunions, alumnes confinats o malalts a distància, etc.)

Es posaran més en valor els alumnes, que es puguin trobar tots i fer pinya. S'han hagut de fragmentar grups per la reducció de ràtios i es voldria recuperar ràtios antigues en alguns casos (per exemple conjunts grans i cant coral).

Recuperar el funcionament normal del banc d'instruments en alguns casos.

Davant de nous reptes que es puguin presentar en el futur, s'ha de trobar una manera millor d'organitzar-se i planificar-se: planificar la incertesa.

Necessitat de disposar d'un marc normatiu clar, ja que aquest primer any ha estat tot molt complex i en aquests moments encara no se sap com serà el setembre.

Es té la voluntat de recuperar els concerts i audicions de manera presencial, ja que amb la virtualitat s'han perdut moltes sensacions. Compartir música en directe i compartir amb les famílies com es feia abans.

Continuar la progressió de l'obertura cap a la ciutadania que es tenia abans de la COVID-19 i que amb la pandèmia es va tallar. Els agradaria tornar a situar-se en aquell punt.





# INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

## ESPORTS 2020



Les imatges del present document compten amb llicència Creative Commons CC0 sent lliures de drets i de reconeixement d'autoria. Totes aquestes estan extretes del banc d'imatges Pixabay.

## INFORME DELS INDICADORS D'ESPORTS 2020

1. INTRODUCCIÓ
2. EL CERCLE D'ESPORTS EN XIFRES (CCI)
3. ANÀLISI DEL QRI (QUADRE RESUM D'INDICADORS)
4. IMPACTE ESPORTIU AL TERRITORI
5. LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS ESPORTIU MUNICIPALS
6. GESTIÓ ORGANITZATIVA I DE PERSONAL
7. ÀMBIT ECONÒMIC DEL SERVEI
8. VISIÓ GENERAL DELS INDICADORS DEL CERCLE D'ESPORTS
9. ELS TALLERS DE MILLORA
10. CONCLUSIONS





## 1. INTRODUCCIÓ

El Cercle de Comparació Intermunicipal d'Esports aplega des de fa 18 anys el treball de recollida d'informació anual del sector esportiu local d'un important nombre de municipis de més de 10.000 habitants de la província, aportant una anàlisi comparada d'indicadors de gestió i impulsant millores en el funcionament del servei.

Els resultats mostrats al present informe fan referència a les dades recollides de l'any 2020, any marcat per l'esclat de la pandèmia de Covid-19. Aquesta insòlita situació va tenir grans conseqüències en el sistema esportiu local i en el sector esportiu en general. L'estat d'alarma decretat a l'inici de la pandèmia va comportar durant un llarg període de temps el tancament de les instal·lacions esportives municipals, paralitzant tota l'activitat esportiva que es realitzava en espais públics i/o de pública concurrència. L'aturada total de l'activitat va provocar, entre d'altres, la cancel·lació o ajornament dels esdeveniments esportius, el tancament dels equipaments esportius i la suspensió de contractes d'empreses i dels convenis de col·laboració, amb les pèrdues econòmiques i de llocs de treball que això comporta.

Com ja es preveia a l'anterior edició, l'afectació de la pandèmia als resultats d'enguany ha estat notòria, provocant variacions importants en gran part dels indicadors mesurats al Cercle. Tot i que l'impacte ha estat principalment negatiu, la pandèmia també ha donat pas a noves maneres de fer, a nous recursos i a noves possibilitats, com el sorgiment de programes d'activitats online o aplicacions per fer reserves d'espais telemàtiques, per exemple.

Aquest informe permet copsar l'impacte que la COVID-19 ha tingut en els serveis d'esports municipals l'any 2020. Serà interessant també, analitzar en profunditat els re de la propera edició, atès que en l'any d'anàlisi (2021) la COVID-19 haurà estat present des de l'inici.

Recuperant les hipòtesis plantejades a l'informe de l'anterior edició, on s'avançaven possibles resultats de cara a l'anàlisi del 2020, a l'informe es va fer una comparativa entre aquestes previsions i el que ha acabat passant realment. Així doncs, l'informe, mantenint l'estructura de l'any anterior, conté quatre apartats centrals, reflex dels quatre grans blocs d'estudi del QRI (Quadre Resum d'Indicadors) del Cercle:



IMPACTE ESPORTIU AL TERRITORI



LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS ESPORTIUS MUNICIPALS



GESTIÓ ORGANITZATIVA DEL PERSONAL



ÀMBIT ECONÒMIC DEL SERVEI

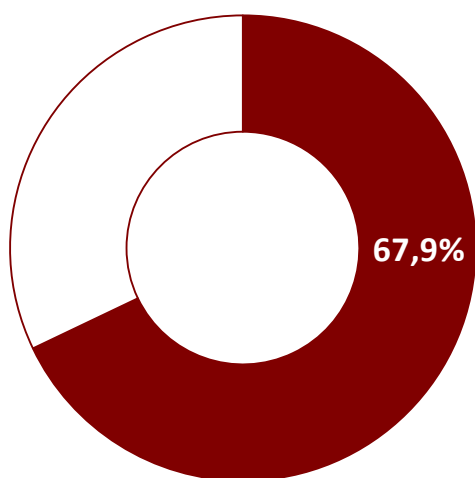
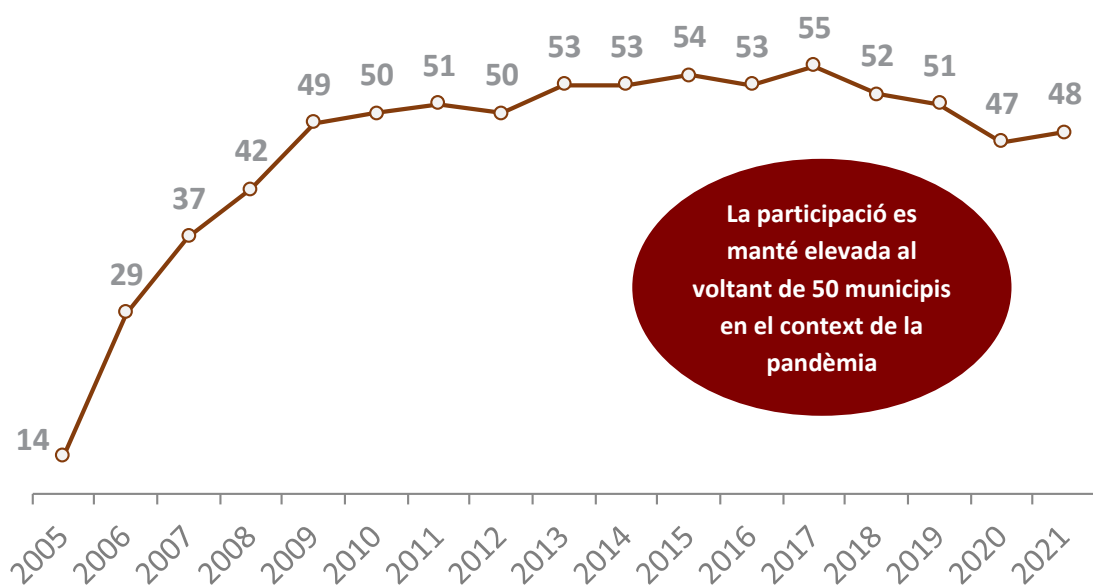


Posteriorment, donat que la part principal de l'anàlisi dels resultats no abasta la totalitat dels indicadors que formen el QRI, a la darrera part de l'informe es presenta un resum global, mostrant l'evolució que han experimentat des de l'any 2017, generant així una visió general dels darrers anys.

Tot seguit, es dedica un bloc als tallers de millora, on es descriu el format dels tallers que enguany, igual que a l'anterior edició, han comptat amb un format especial atenent a les circumstàncies i es fa un recull de les principals idees sorgides a la sessió.

En darrer lloc, es presenten les conclusions dels resultats obtinguts a l'actual edició amb la visió de les grans idees extretes per cada bloc d'anàlisi.

## 2. EL CERCLE D'ESPORTS EN XIFRES (CCI)



% Població dels municipis > 10 mil habitants de la província de Barcelona participants al Cercle (exclosa Barcelona ciutat)

## Població i classificació dels ens locals participants

Participants 18a edició

### Municipis de menys de 30.000 habitants

|                          |        |                            |        |                        |        |
|--------------------------|--------|----------------------------|--------|------------------------|--------|
| Sitges                   | 29.553 | Esparreguera               | 22.302 | <b>Arenys de Mar</b>   | 15.941 |
| Martorell                | 28.772 | Manlleu                    | 20.192 | Vallirana              | 15.312 |
| Premià de Mar            | 28.531 | Franqueses del Vallès, Les | 20.364 | Sant Sadurní d'Anoia   | 12.841 |
| Sant Vicenç dels Horts   | 28.268 | Calella                    | 19.277 | Vilanova del Camí      | 12.596 |
| Pineda de Mar            | 27.984 | Parets del Vallès          | 19.071 | Castellbisbal          | 12.539 |
| Sant Andreu de la Barca  | 27.569 | Sant Just Desvern          | 18.670 | Abrera                 | 12.538 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 25.999 | Cardedeu                   | 18.424 | Mata depera            | 9.496  |
| Molins de Rei            | 25.940 | Sant Celoni                | 18.136 | Sant Esteve Sesrovires | 7.696  |
| Castellar del Vallès     | 24.448 | La Garriga                 | 16.668 |                        |        |

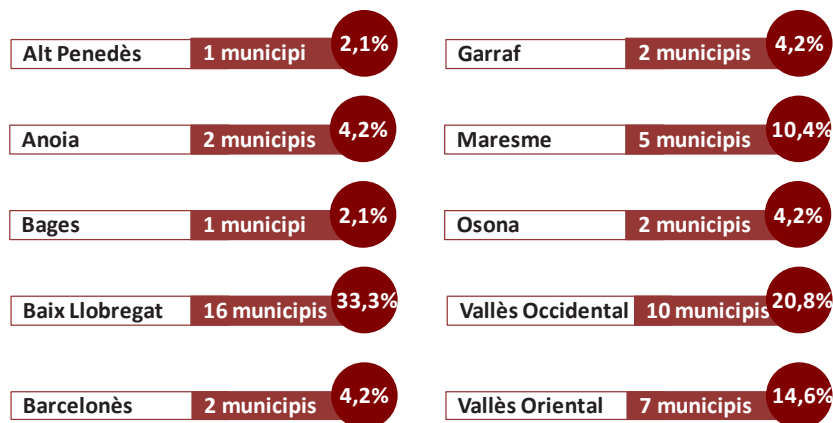
  

### Municipis de més de 30.000 habitants

|                             |         |                        |        |                         |        |
|-----------------------------|---------|------------------------|--------|-------------------------|--------|
| Hospitalet de Llobregat, L' | 269.382 | Viladecans             | 67.197 | Sant Feliu de Llobregat | 45.467 |
| Terrassa                    | 223.627 | Prat de Llobregat, El  | 65.385 | Igualada                | 40.742 |
| Sabadell                    | 216.520 | Granollers             | 62.419 | Ripollet                | 39.179 |
| Mataró                      | 129.661 | Cerdanyola del Vallès  | 57.855 | Sant Adrià de Besòs     | 37.447 |
| Sant Cugat del Vallès       | 92.977  | Mollet del Vallès      | 51.600 | Sant Joan Despí         | 34.267 |
| Cornellà de Llobregat       | 89.936  | Vic                    | 47.630 | Barberà del Vallès      | 33.334 |
| Manresa                     | 78.245  | Esplugues de Llobregat | 47.150 |                         |        |
| Vilanova i la Geltrú        | 67.733  | Gavà                   | 47.057 |                         |        |

\*Arenys de Mar, ombrejat en vermell, s'incorpora al Cercle per primera vegada a l'actual edició.

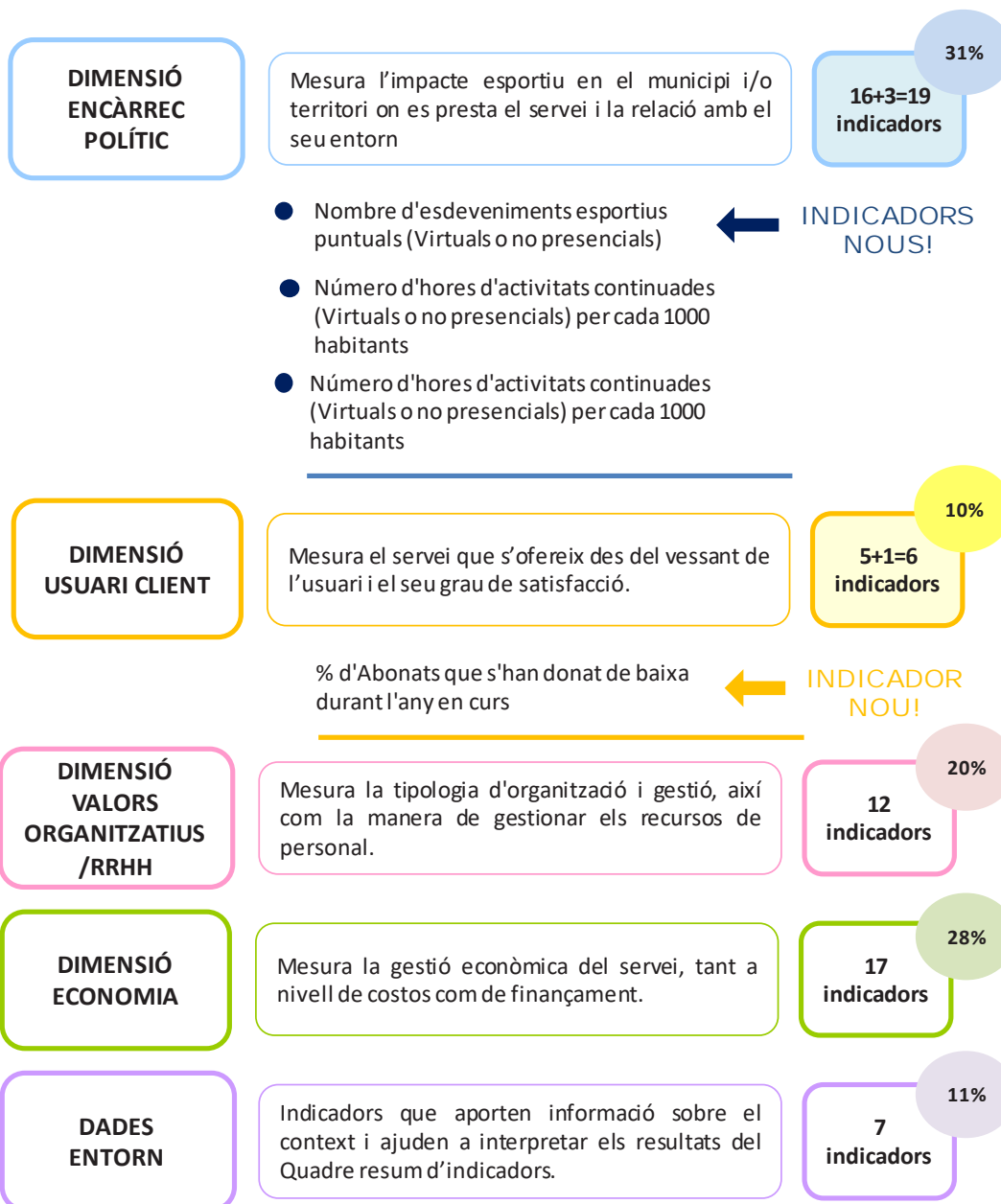
## Distribució territorial dels municipis participants al Cercle



### 3. ANÀLISI DEL QRI (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. A continuació es descriuen els objectius principals per a cadascuna d'aquestes, així com el seu percentatge de representació dins del QRI.

#### ANÀLISI DEL QRI (QUADRE RESUM D'INDICADORS)





La dimensió Encàrrec Polític és la que conté un major nombre d'indicadors, seguidament de la dimensió Economia, fet que denota el detall amb el que s'analitzen aspectes com l'oferta d'activitats esportives, ús dels espais esportius del municipi o els recursos econòmics que es destinen a la gestió del sistema esportiu municipal.

Enguany, s'han introduït 4 nous indicadors al quadre que permeten visualitzar l'afectació a nivell d'abonats o l'adaptació d'activitats esportives en el context de la pandèmia iniciada al març de 2020. Concretament s'han afegit els indicadors següents:

|  |   |  |          |
|--|---|--|----------|
| <b>DIMENSIÓ<br/>ENCÀRREC<br/>POLÍTIC</b> | <b>Nombre d'esdeveniments esportius puntuals (virtuals / no presencials)</b>                        | Oportunitats de realitzar pràctica físico-esportiva puntual que té la ciutadania dins de l'oferta pública de manera virtual o no presencial. | <b>3</b> |
|  | <b>Número d'hores d'activitats continuades per cada 1.000 habitants (virtuals / no presencials)</b> | Nivell d'accés que tenen els ciutadans per a realitzar esport dins l'oferta pública, en activitats continuades virtuals o no presencials.    |          |
|  | <b>Número d'hores d'activitats puntuals per cada 1.000 habitants (virtuals / no presencials)</b>    | Nivell d'accés que tenen els ciutadans per a realitzar esport dins l'oferta pública, en activitats puntuals virtuals o no presencials.       |          |



|   |   |   |          |
|---|---|---|----------|
| <b>DIMENSIÓ<br/>USUARI/A<br/>CLIENT</b> | <b>% de persones abonades que s'han donat de baixa durant l'any en curs</b> | Aquest indicador mostra el volum de persones abonades que s'han donat de baixa del complex esportiu municipal durant l'any en curs. | <b>1</b> |
|---|---|---|----------|

Per altra banda, s'han modificat alguns paràmetres de la recollida de dades de certes variables per adaptar-les al context de la pandèmia, de la mateixa manera que s'han afegit alguns aclariments i millores en la definició de variables ja existents per facilitar-ne la comprensió.

A continuació es presenta l'anàlisi global dels resultats obtinguts a la present edició, on, seguint l'estructura de l'informe de l'anterior edició, s'organitzen els indicadors a partir de quatre grans temes corresponents a les quatre principals dimensions d'estudi del QRI. Al llarg de l'anàlisi, es va fer una comparativa entre les previsions apuntades l'any anterior respecte l'afectació de la Covid-19 a diferents indicadors i els resultats obtinguts finalment per l'any 2020.

## 4. IMPACTE ESPORTIU AL TERRITORI



### 4.1. Activitats continuades

L'oferta esportiva en quant a activitats continuades que es mesura al Cercle, prové principalment de les activitats que s'ofereixen a través del servei d'esports a nivell municipal (complexos esportius i programes d'activitats i cursos fora d'aquests) i de les que ofereixen les entitats esportives de diferents disciplines que fan la seva activitat al terme municipal, on l'oferta disponible està condicionada pel nombre d'entitats i varietat de modalitats que es trobin al municipi.

#### Tot feia preveure que...

Les places disponibles d'activitats continuades disminuirien per les limitacions d'aforament i la supressió d'activitats

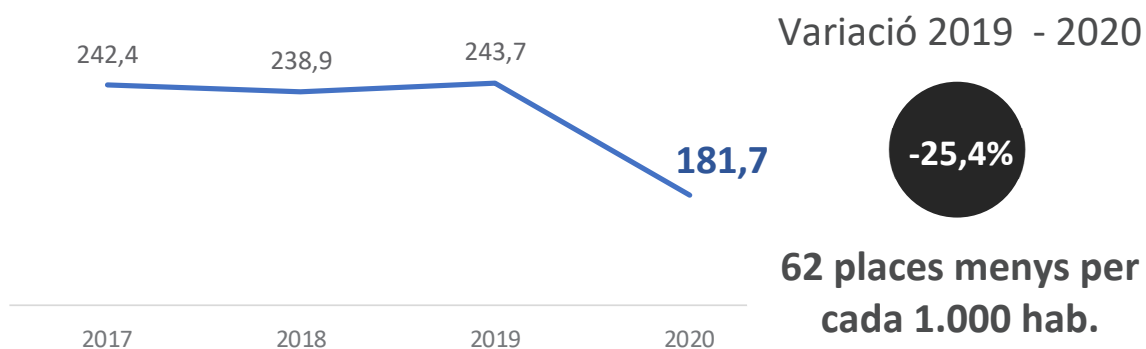
L'any 2020, un cop represa l'activitat esportiva a les instal·lacions després de l'aturada, algunes activitats no es van poder reprendre més i les que sí van tenir la possibilitat, es van dur a terme amb diferents condicionants marcats per la normativa vigent, com ara limitacions d'aforament. En aquest sentit, les activitats continuades repeses havien de garantir la normativa, pel que a priori el nombre de **places ofertes** hauria de ser menor que abans de la pandèmia.

Els resultats obtinguts per a l'indicador "Places disponibles d'activitats continuades per cada 1.000 habitants" l'any 2020 mostren un clar descens del nombre de places en relació a l'any anterior, passant de 243,7 places a 181,7, el que significa una reducció del 25,4%. Per tant, tal i com apuntava la hipòtesi inicial, l'oferta de places disponibles d'activitats continuades va disminuir i de manera significativa.

#### Els resultats indiquen que...

Les places disponibles d'activitats continuades es van reduir un 25,4% l'any 2020

Figura 1. Places disponibles activitats continuades municipals i d'entitats per cada 1000 hab. 2017-2020



Un altre indicador important sobre l'oferta esportiva del municipi, són les hores d'activitat que s'hi realitzen. Aquestes aporten informació sobre la facilitat que tenen els ciutadans per accedir a les activitats esportives que es desenvolupen al terme municipal.

### Tot feia preveure que...

Les hores d'activitats continuades es reduïrien per l'aturada de l'activitat i la supressió d'algunes activitats amb la represa

Durant el confinament decretat amb l'estat d'alarma i la consegüent aturada de l'activitat, no es van poder dur a terme activitats esportives a instal·lacions municipals. A més, de la mateixa manera que amb les places, amb la represa de l'activitat esportiva després de l'aturada, algunes de les activitats que es venien fent abans de l'esclat la pandèmia no es van poder continuar oferint. La situació viscuda portava a preveure una davallada de les hores realitzades d'**activitats continuades** a la present edició.

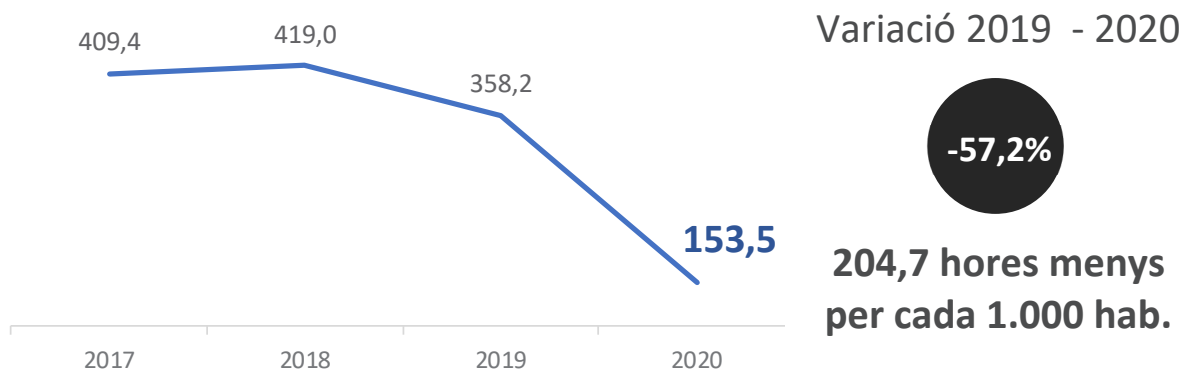
Analitzant l'evolució de les hores d'activitats continuades dels darrers quatre anys, s'observa una davallada iniciada l'any 2019 de les hores d'activitats continuades per cada 1.000 habitants. L'any 2020, aquesta tendència a la disminució es veu notablement afectada per la Covid-19, amb una dràstica reducció de les hores del 57,2% en relació a l'any 2019. Si es compara el resultat amb l'obtingut l'any 2018, el que té el major valor de la sèrie analitzada, la reducció és del 63,4%. Cal tenir en compte, que per obtenir la dada del 2020 el més ajustada possible a la realitat, s'ha fet el càlcul prenent de mostra diferents setmanes corresponents a diferents canvis legislatius durant l'any 2020 (febrer, abril, juliol i novembre). Així doncs, la pandèmia ha fet més rellevant la tendència a la baixa de les hores d'activitats continuades, tal i com plantejava la hipòtesi inicial.

### Els resultats indiquen que...

Les hores d'activitats continuades es van reduir un 57,2% l'any 2020



Figura 2. Número d'hores d'activitats continuades per cada 1000 habitants 2017-2020



Per contra, davant del tancament generalitzat que es va produir durant el confinament i les posteriors restriccions i tancaments discontinus, els gestors de les instal·lacions municipals es van anar adaptant a la situació i, de manera generalitzada, es va optar per oferir **activitats continuades virtuals** als usuaris. En aquest sentit, el nou indicador incorporat al QRI la present edició "Número d'hores d'activitats continuades (Virtuals o no presencials) per cada 1000 habitants" pretén copsar el nivell d'accés que ha tingut la ciutadania per realitzar activitats continuades de manera telemàtica. Els resultats indiquen que s'han ofert 4,8 hores d'activitats continuades virtuals per cada 1.000 habitants.



Resultarà interessant fer un seguiment durant les properes edicions per veure com evoluciona aquest indicador en situacions de normalitat sense restriccions a la activitat presencial.

#### 4.2. Activitats puntuals

Els **esdeveniments esportius** són les principals activitats esportives que es realitzen de manera no continuada al municipi. En el marc del Cercle, els esdeveniments esportius són fenòmens de caràcter obert i puntual, que se centren en el desenvolupament d'una activitat esportiva amb diferents objectius possibles, que busca entretenir o crear un repte en l'experiència d'un grup de persones. Poden ser de diverses tipologies (populars, solidaris, competició...). Es comptabilitzen tant aquells organitzats directament per l'Ajuntament, com els organitzats per les entitats amb supervisió de l'Ajuntament. No s'inclouen els esdeveniments de participació tancada (campionats federatius, esdeveniments exclusius per socis/es d'una entitat, etc.).

#### Tot feia preveure que...

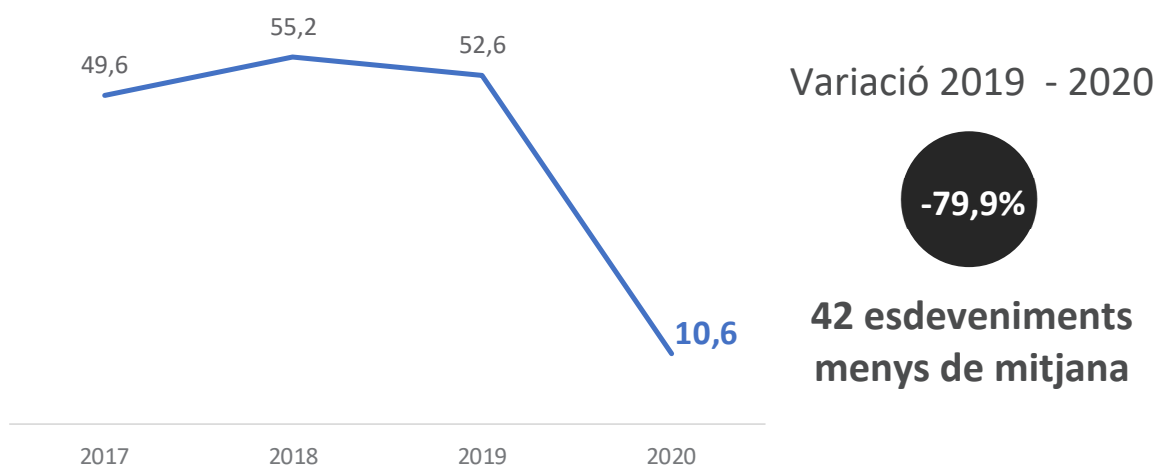
Es produiria un descens en el nombre d'esdeveniments esportius realitzats durant l'any 2020

L'aturada de tota activitat presencial produïda amb l'esclat de la pandèmia, va incloure, òbviament, tots els esdeveniments esportius que estaven previstos realitzar durant aquell període. Així doncs, molts esdeveniments es van haver de posposar a una data incerta i d'altres no es van arribar a realitzar en cap moment de l'any, quedant definitivament suspesos. La previsió inicial de cara als resultats de l'indicador que mesura el nombre d'esdeveniments esportius per al 2020 era d'una disminució notòria del nombre d'esdeveniments realitzats.

Els resultats obtinguts la present edició, mostren un descens molt notori dels esdeveniments esportius realitzats l'any 2020. Concretament, s'ha passat dels 52,6 que es van realitzar de mitjana el 2019 a 10,6 que s'han organitzat el 2020, el que significa un descens del 79,9%. Així doncs, tot i que ja s'apuntava a un cert descens l'any 2019, la Covid19 ha causat un impacte molt evident.

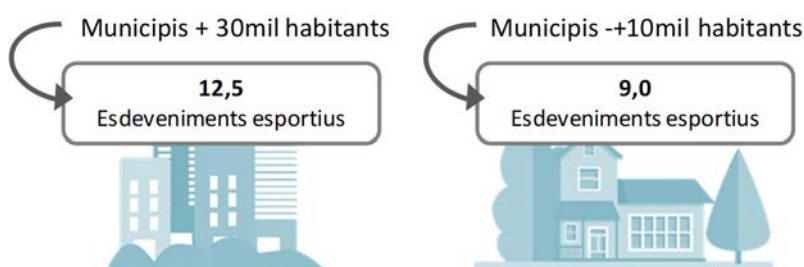
**Els resultats indiquen que...** ✓  
**Els esdeveniments esportius van disminuir un 79,9% l'any 2020**

**Figura 4. Nombre esdeveniments esportius puntuals 2017-2020**



Els resultats segons grandària poblacional, segueixen indicant que són els municipis majors de 30 mil habitants els que més esdeveniments esportius realitzen anualment, tot i que amb la pandèmia, la diferència ha deixat de ser tan destacada, igualant-se gairebé en nombre.

**Figura 5. Nombre esdeveniments esportius puntuals segons trams de població**



Alguns d'aquests esdeveniments que no es van poder realitzar de la manera tradicional, es van transformar per poder-se dur a terme de manera virtual. Segons el resultat de l'indicador incorporat enguany al QRI "Nombre d'esdeveniments esportius puntuals (Virtuals o no presencials)", els municipis van organitzar de mitjana un total de **1,9 esdeveniments virtuals**.

Figura 6. Mitjana d'esdeveniments esportius puntuals (Virtuals o no presencials)



De la mateixa manera que amb les activitats continuades virtuals, caldrà veure en futures edicions si es continuen fent esdeveniments de caire virtual en un context de normalitat o bé han estat recursos només emprats en el context de la pandèmia.

### 4.3. Ús dels espais esportius municipals

Una manera de veure en quin grau la població practicant fa ús dels equipaments esportius del municipi és a través del nivell d'utilització dels espais esportius municipals. En el Cercle s'analitzen equipaments com els espais esportius de les escoles o els que acullen un major nombre d'esportistes, com són els pavellons poliesportius i els camps.



#### Tot feia preveure que...

Hi hauria una davallada dels practicants en centres escolars pel tancament d'aquests durant part de l'any i per les restriccions a la reobertura

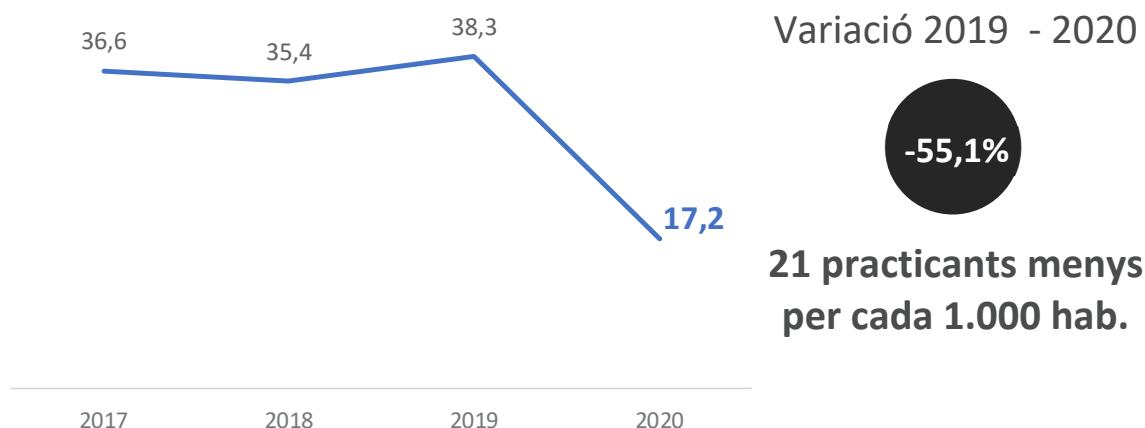
En el cas dels centres escolars, aquests acullen al llarg de l'any diferents practicants tant de les activitats organitzades per les pròpies escoles en horari extraescolar com d'entitats esportives del municipi que fan ús dels seus espais esportius. Amb l'estat d'alarma es va decretar el tancament dels centres educatius i, per tant, de tota activitat que s'hi organitzés. Amb la represa de l'activitat, hi van continuar havent restriccions d'aforament i més reticències a que persones de fora dels centres hi fessin pràctica. Davant d'aquesta situació, s'intuïa un descens del nombre de **practicants a les escoles**.

El resultat obtingut per l'indicador "Practicants en els centres escolars públics per cada 1000 habitants" mostra com a l'any 2020 hi va haver un destacat descens dels practicants en aquests centres. Es va passar dels 38,3 practicants l'any 2019 a 17,2 l'any 2020, el que suposa una reducció del 55,1%. De la mateixa manera que amb les hores d'activitats continuades, per obtenir la dada del 2020 el més ajustada possible a la realitat, s'ha fet el càlcul prenent de mostra diferents setmanes corresponents a diferents canvis legislatius durant l'any 2020 (febrer, abril, juliol i novembre). S'han complert, doncs, les previsions que indicaven una disminució del nombre de practicants a les escoles del municipi.

#### Els resultats indiquen que...

Els practicants en centres escolars públics van reduir-se un 55,1% l'any 2020

Figura 7. Practicants en centres escolars públics per cada 1.000 habitants 2017-2020



Els pavellons poliesportius i els camps de futbol són els dos equipaments que acullen un major nombre d'esportistes als municipis. En el cas dels pavellons poliesportius, com el seu nom indica, hi tenen cabuda múltiples disciplines esportives i en els camps, tot i que la varietat d'activitat és menor, hi realitzen activitat un gran volum d'esportistes, tenint en compte que el futbol sol ser l'esport més practicat en general.

### Tot feia preveure que...

Cauria l'ocupació de PAV i CAM per les restriccions aplicades durant l'any 2020

Les restriccions aplicades per normativa a les instal·lacions esportives un cop es va reprendre l'activitat, feien preveure una disminució de practicants de pavellons poliesportius i camps de futbol, i per tant, de la seva **ocupació** per dur a terme les activitats.



Els indicadors que mesuren el nivell d'ús d'aquests equipaments són el '% d'hores d'ocupació setmana tipus en PAV' i el '% d'hores d'ocupació setmana tipus en CAM'. Les instal·lacions esportives van estar tancades durant 100 dies (del 13 de març al 21 de juny), i, després d'uns mesos obertes amb limitacions d'aforament, a partir del mes d'octubre va tornar a haver restriccions de mobilitat més dràstiques com el toc de queda nocturn a partir de les 22.00h.

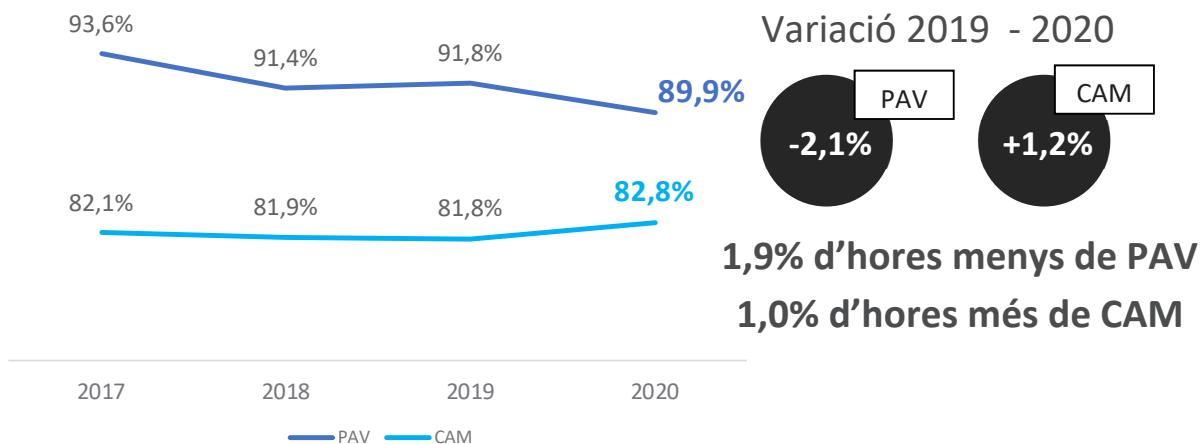
La setmana tipus establerta per agafar com a referència per al càlcul dels indicadors ha estat de la primera quinzena del mes d'octubre, abans de l'inici del toc de queda. Els resultats obtinguts l'any 2020 mostren un lleuger descens en l'ocupació de pavellons (-2,1%) i un lleuger augment en el cas dels camps (+1,2%). Per tant, es pot considerar que l'ocupació d'aquests equipaments s'ha mantingut força estable, tot i la situació d'emergència sanitària viscuda. Cal tenir en compte, però, que en cas d'haver mesurat una setmana on el toc de queda estigués vigent, probablement hagués afectat més notòriament el resultat.

### Els resultats indiquen que...

L'ocupació de PAV disminueix lleugerament i la de CAM incrementa de manera lleu



Figura 8. % d'hores d'ocupació setmana tipus en PAV i CAM 2017-2020 (setmana tipus octubre)



Cal considerar també, que aquest indicador fa referència a l'ocupació dels espais esportius independentment de la seva intensitat d'ús. Si s'avalués la intensitat d'ús, és a dir el nombre de persones que fan pràctica esportiva en un moment determinat, probablement si que el resultat s'hagués vist afectat per les limitacions d'aforament.



## 5. LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS ESPORTIUS MUNICIPALS



### 5.1. Inscripcions i abonaments

L'anàlisi que es fa dels serveis esportius municipals en aquest cas, es centra en els programes esportius continuats oferts a nivell municipal tant a través dels complexos esportius municipals (abonaments) com fora d'aquests (inscripcions), vistos des de l'òptica del ciutadà.

#### Tot feia preveure que...

Disminuirien els inscrits i els abonats a programes esportius municipals per l'aturada d'activitat, reducció d'aforaments i reticències a fer pràctica en espais tancats

El context d'emergència sanitària viscut l'any 2020 ha ocasionat l'aturada de l'activitat esportiva en períodes intermitents, una reducció dels aforaments i ha provocat que els usuaris tinguin reticències a fer pràctica en espais tancats. La previsió doncs, era que tan els **inscrits a activitats esportives** com els **abonats a complexos esportius** disminuïssin de manera considerable.

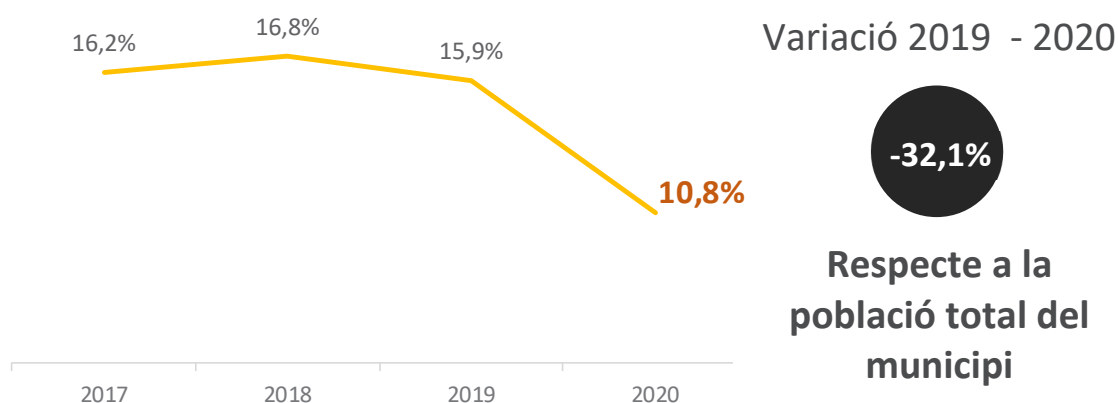


L'indicador '% de població inscrita i/o abonada a serveis esportius continuats mpals. sobre el total d'habitants' mesura quin percentatge de la població fa ús dels programes esportius continuats. Els resultats obtinguts l'any 2020 indiquen un descens dels inscrits i/o abonats del 32,1% respecte l'any anterior, arribant al valor més baix de la sèrie analitzada. El valor obtingut, doncs, corrobora la hipòtesi inicialment plantejada.

**Els resultats indiquen que...**

El % de població inscrita i/o abonada va disminuir un 32,1% l'any 2020

**Figura 9. % de població inscrita i/o abonada a serveis esportius continuats mpals. 2017-2020**

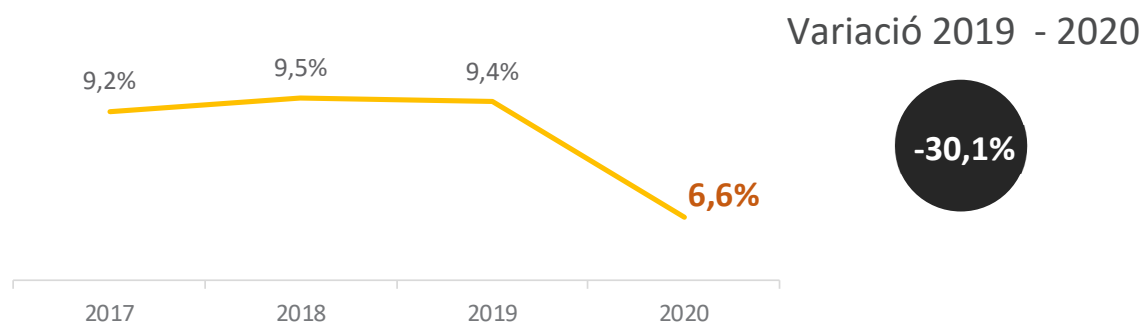


Aprofundint únicament en la **població abonada** a un complex esportiu municipal, tenint en compte que aquesta s'havia mantingut estable els darrers anys amb els valors més alts comptabilitzats, la reducció ha estat molt notòria. S'ha passat de tenir de mitjana un 9,4% de població abonada l'any 2019 a un 6,6 l'any 2020, el que significa una reducció del 30,1%. Cal puntualitzar que l'enquesta ha demanat la dada d'abonats del mes d'octubre del 2020, pel que en mesos anteriors probablement la caiguda hagués estat més destacada. La pandèmia ha causat un fort impacte en el volum d'abonats i són diverses les causes que es poden atribuir: la limitació de l'aforament, l'eliminació o modificació d'algunes activitats dirigides, la costum de fer esport a casa amb el confinament o a l'aire lliure, la reticència a fer pràctica en espais tancats, etc.

**Els resultats indiquen que...**

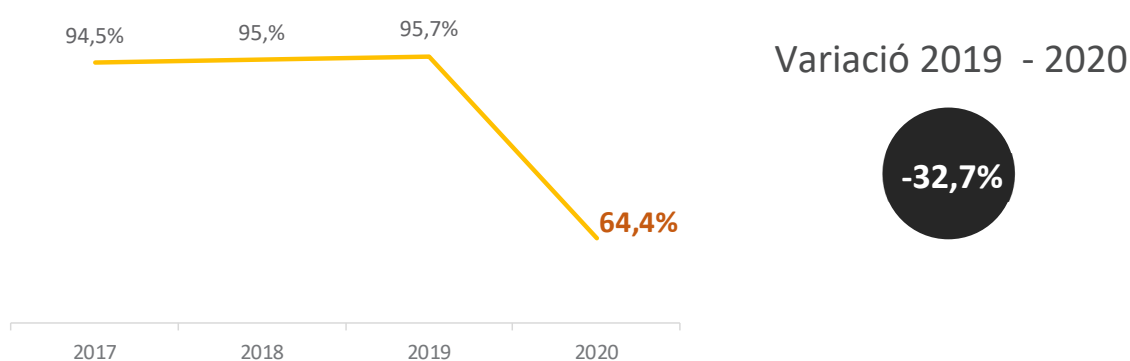
L'any 2020 el % de població abonada va disminuir un 30,1% i es van donar de baixa un 47,7% dels abonats a un CEM

Figura 10. % de població abonada a un complex esportiu municipal s/ el total d'habitants 2017-2020



L'indicador '*% abonaments CEM sobre volum màxim d'abonaments assolit*' mesura el volum de persones abonades respecte del volum màxim històric que ha arribat a tenir la instal·lació en els darrers 5 anys. Segons els resultats obtinguts, l'any 2020 ha estat l'any amb el menor assoliment respecte el màxim des de que es mesura l'indicador, amb un 64,4%, després d'arribar al major valor l'any 2019 (95,7%), amb una reducció del 32,7%.

Figura 11. % abonaments CEM sobre volum màxim d'abonaments assolit 2017-2020



En darrer lloc, enguany s'ha incorporat un nou indicador al QRI que complementa la quantificació de la magnitud de l'impacte causat per la Covid-19 al volum d'abonats als CEM dels municipis participants, com és el '*% d'Abonats que s'han donat de baixa durant l'any en curs*'. El resultat d'aquest indicador mostra que un 47,7% dels abonats es va donar de baixa l'any 2020.

Figura 12. % abonats donats de baixa durant l'any 2020



### Tot feia preveure que...

Es reduiria el preu mitjà de l'abonament degut a la baixada de quotes i descomptes aplicats per alguns municipis

Davant d'aquesta situació alguns complexos esportius van optar per reduir quotes i/o realitzar descomptes promocionals per fidelitzar i captar nous abonats amb l'objectiu de recuperar en la mesura del possible el volum d'abonats anterior a la pandèmia. Així doncs, es podria intuir una reducció de la **quota mitjana d'abonament a complex esportiu municipal**.

L'indicador "Preu de l'abonament individual mensual en un complex esportiu" obté per al 2020 una quota mitjana de 37,6€, que es pràcticament la mateixa quota de l'any 2019 (37,7€). Per tant, probablement el que han aplicat els complexos esportius municipals hagin estat promocions puntuals de descomptes, pel que no han afectat a la mitjana de l'indicador.

### Els resultats indiquen que...

El preu de l'abonament de complex esportiu es manté estable l'any 2020

Figura 13. Preu de l'abonament individual mensual en un complex esportiu 2017-2019



## 5.2. Satisfacció dels usuaris

La satisfacció permet conèixer la percepció dels usuaris d'un servei, tant pel que fa a la satisfacció de les seves necessitats, com al compliment de les seves expectatives. En el marc del Cercle, es mesura la percepció de la qualitat del servei dels complexos esportius municipals per part dels usuaris mitjançant una enquesta de satisfacció.

### Tot feia preveure que...

La situació viscuda al 2020 afectaria al nivell de satisfacció dels usuaris de CEM

La situació sense precedents viscuda durant bona part de l'any 2020, feia preveure una possible incidència en la **satisfacció dels usuaris dels complexos esportius**, sobretot en aspectes com la neteja que podria requerir una major exigència a nivell sanitari, en la valoració de les activitats, ja que algunes es van deixar de fer o van reduir places per les res-

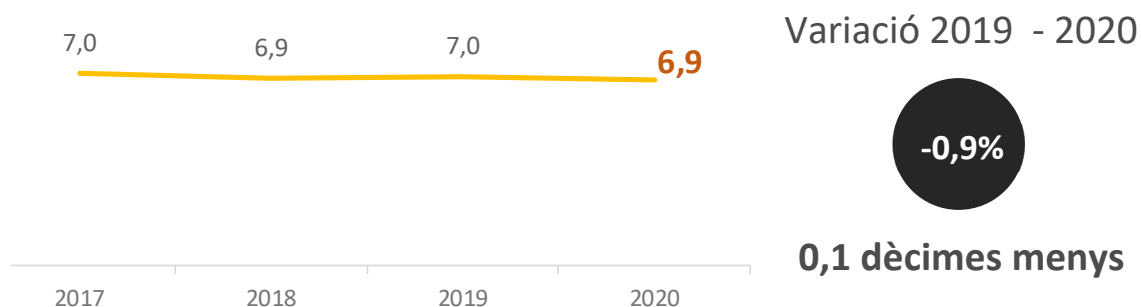
triccions d'aforament o en el preu de l'abonament ja que els serveis oferts es van modificar.

Analitzant el valor obtingut l'any 2020 per a l'indicador "Satisfacció general dels usuaris en els complexos esportius", es detecta que la incidència en la satisfacció percebuda pels usuaris ha estat mínima, doncs la puntuació es manté pràcticament igual que l'any pre-pandèmia al voltant del 7.

### Els resultats indiquen que...

El nivell de satisfacció dels usuaris de CEM es manté estable l'any 2020

Figura 14. Satisfacció general dels usuaris en els complexos esportius 2017-2020



No obstant, cal tenir en compte la mostra analitzada, i és que el nombre de municipis que van passar enquesta l'any 2020 ha estat força inferior al de l'any anterior. S'haurà de fer un seguiment d'aquest indicador en la propera edició per veure si realment la tendència és estable tot i la pandèmia, o bé el resultat ha estat condicionat pel volum de la mostra.

## 6. GESTIÓ ORGANITZATIVA I DE PERSONAL



### 6.1. Recursos humans

L'objectiu de la dotació de personal a les diferents institucions és disposar de personal que compti amb les destreses necessàries per realitzar les tasques que li siguin assignades, fet pel qual pren especial rellevància. Aquesta dotació de recursos humans pot ser interna o externa, depenent de la unitat que s'encarregui de realitzar les tasques.

#### Tot feia preveure que...

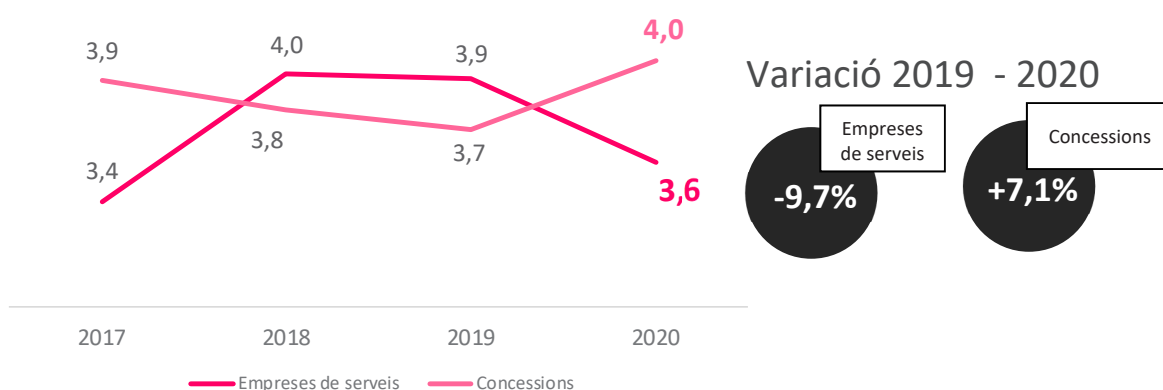
Es produiria una davallada de treballadors/es d'empreses de serveis i concessions per l'aturada de l'activitat esportiva presencial i la reducció d'activitats amb la represa

A nivell de personal extern, el servei d'esports pot comptar amb treballadors d'empreses de serveis, considerats de gestió directa en el marc del Cercle, i amb treballadors de concessions, de gestió indirecta. L'estat d'alarma inicial va ocasionar un tancament de les instal·lacions esportives i l'aturada de tota activitat esportiva presencial. Un cop es va reemprendre l'activitat, aquesta no va ser generalitzada i moltes activitats que es venien realitzant no es van poder oferir de nou. Aquest fet, feia preveure que hi podria haver una davallada en el **nombre de treballadors d'empreses de serveis i de concessions** en els resultats del 2020.

Els indicadors que mesuren la dotació de personal extern donen com a resultat pel 2020 una lleugera davallada dels treballadors d'empreses de serveis i un lleuger augment dels treballadors de concessions en relació a l'any 2019. Per tant, sí que s'ha complert la previsió d'un cert descens en les empreses de serveis, però no així en les concessions.

**Els resultats indiquen que...**  
 Disminueixen lleugerament els treballadors/es d'empreses de serveis i augmenten els de concessions

**Figura 15. Treballadors d'empreses de serveis i de concessions per cada 10.000 habitants 2017-2020**



Durant el període de l'aturada de l'activitat força gestors d'instal·lacions es van veure forçats a aplicar un ERTO a part del seu personal. Aquestes baixes, però, són temporals i no definitives, pel que els recomptes hauran inclòs aquests treballadors que han causat baixa temporalment. Per altra banda, al tractar-se de mitjanes generals, poden quedar emmascarades algunes dades, com per exemple que s'hagi pogut donar un augment de personal de neteja i un descens de monitoratge.

## 6.2. Formació del personal municipal

La realització de formació de manera continuada permet enriquir les capacitats i aptituds del personal i generar així un major desenvolupament professional, una millora de la productivitat o una major optimització de les tasques. El personal adquireix nous coneixements, habilitats, i es va adaptant als nous avenços del sector, fet d'especial rellevància degut al dinamisme i evolució constant del sector esportiu.

### Tot feia preveure que...

S'incrementaria el nombre de treballadors/es assistents a cursos de formació i de les hores destinades

L'esclat de la pandèmia va comportar un canvi important en les rutines de treball de manera sobrevinguda. Per tal d'adaptar-se a la nova situació, el personal municipal va haver de realitzar formacions específiques durant l'aturada de l'activitat i també posteriorment de cara a la reobertura de les instal·lacions esportives. Així doncs, tot feia indicar que els resultats del 2020 mostrarien un

augment en els valors dels **indicadors de l'àmbit formatiu**.

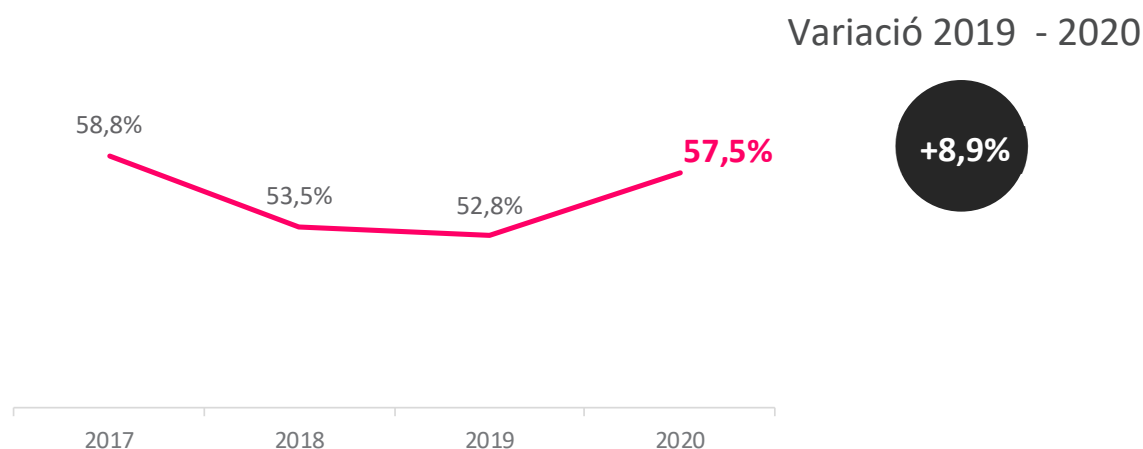
L'indicador '*% de personal assistent a cursos sobre el total de treballadors/es municipals*' mesura la proporció d'empleats implicats en la formació continuada. L'any 2020, el 57,5% dels treballadors/es municipals van assistir a cursos, augmentant 4,7 punts percentuals en relació a l'any anterior (52,8%), el que significa un augment del 9,0%. Tot i així, aquesta xifra és inferior al pic assolit l'any 2017

on eren el 58,8% dels treballadors els que assistien a formacions. Es compleix, per tant, la previsió d'un augment en el nombre de persones que han assistit a formacions dins l'àmbit esportiu municipal. En aquest sentit, el teletreball pot haver estat un factor facilitador en l'assistència a les formacions.

**Els resultats indiquen que...**

**Augmenta un 9,0% el nombre de treballadors/es assistents a cursos de formació l'any 2020**

**Figura 16. % de personal assistent a cursos sobre el total de treballadors/es municipals 2017-2020**

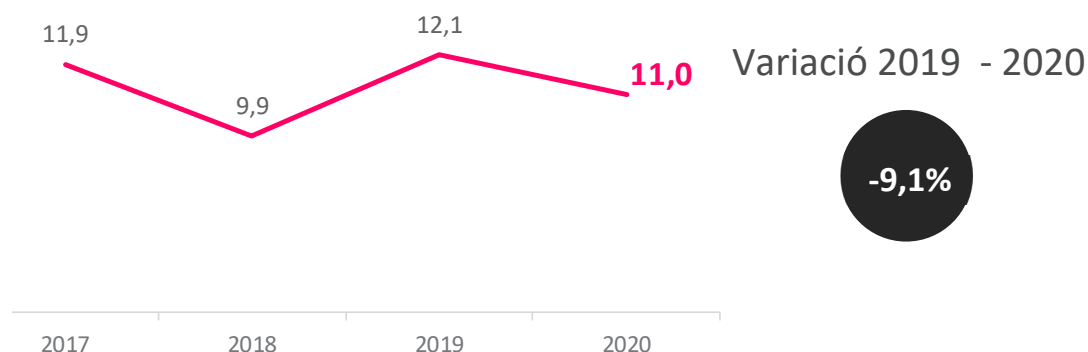


Un cop vist que el nombre de treballadors i treballadores assistents a cursos ha incrementat, s'analitza si el total **d'hores de formació** realitzades van en consonància o no amb aquest augment. L'indicador '*Hores anuals de formació per treballador/a municipal*' mostra que no ha estat així, doncs les hores de formació han disminuït respecte l'any anterior un 9,1%, passant de les 12,1 hores l'any 2019 a les 11,0 hores l'any 2020. La previsió feta inicialment d'un major volum d'hores de formació realitzades no s'ha acabat complint. Tot i així, s'ha de remarcar que l'any 2019 va ser l'any que va presentar un major nombre d'hores de formació de la sèrie històrica. Un altre factor a considerar també, és que normalment els cursos a distància o telemàtics tenen una durada menor que els presencials.

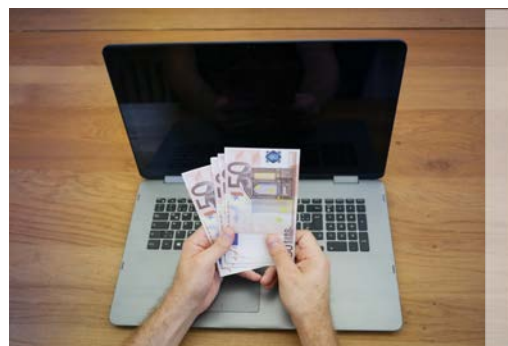
**Els resultats indiquen que...**

**Disminueixen un 9,1% les hores de formació l'any 2020**

Figura 17. Hores anuals de formació per treballador/a municipal 2017-2020



## 7. ÀMBIT ECONÒMIC DEL SERVEI



### 7.1. Pressupost del servei d'esports

En funció dels recursos econòmics dels quals disposi el servei d'Esports d'un Ajuntament, aquest podrà dur a terme un servei o un altre: construcció equipaments esportius, subvenció activitats, etc. A continuació s'analitza el pes específic que ha tingut l'esport en el pressupost municipal l'any de la Covid-19.

#### Tot feia preveure que...

Hi hauria una disminució del % despesa corrent en esports per la modificació del pressupost a favor d'altres serveis

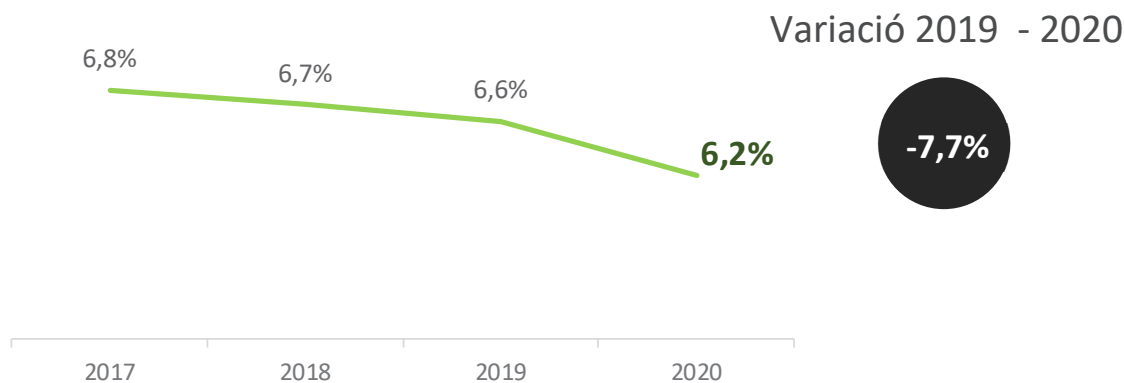
Durant la pandèmia, els ens municipals van haver de prioritzar els seus recursos per als serveis més essencials en una situació d'emergència sanitària. El servei d'esports va ser un dels afectats, doncs hi va haver municipis que van preveure una modificació del pressupost d'Esports en favor d'altres serveis. Davant d'aquesta situació, la hipòtesi inicial és d'una disminució del % **del pressupost municipal destinat a esports**.

Analitzant el % de despesa corrent en esports en relació al total del pressupost municipal, es troba que la partida mitjana corresponent al servei d'esports s'ha reduït un 6,1% respecte l'any 2019, passant de ser el 6,6% l'any 2019 al 6,2 l'any 2020. Tenint en compte que el valor s'ha anat reduint paulatinament els darrers anys, la diferència amb l'any 2017 és d'una reducció del 7,7%. Per tant, tot i la tendència a la baixa, la Covid-19 ha provocat una reducció més dràstica d'un any per l'altre, validant així la hipòtesi plantejada.

#### Els resultats indiquen que...

Disminueix un 7,7% el % de despesa corrent municipal en esports l'any 2020

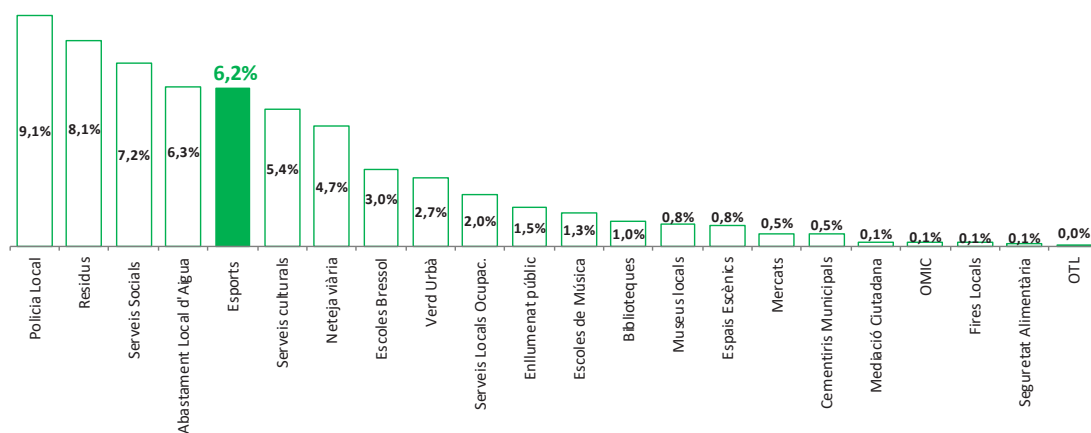
Figura 18. % desp. corrent en esports (incloses les concessions) sobre total despeses corrents municipals 2017-2020



Tot i la davallada, si es compara la dada amb la resta de serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal, es pot observar com el servei d'esports continua sent el cinquè servei amb un major percentatge de la despesa corrent destinat, igual que l'anterior edició. S'ha de tenir en compte, però, que en el servei d'esports s'inclouen també les despeses de les concessions, pel que no tot el pressupost surt de les arques municipals.



Figura 19. % de la despesa corrent s/ el pressupost corrent municipal dels serveis municipals analitzats pels CCI 2020



### Tot feia preveure que...

Es produiria un descens de la despesa corrent en esports per la supressió d'activitats, tancament d'instal·lacions i disminució de practicants

En termes absoluts, pel que fa al total de **despesa corrent del servei**, la supressió de tota activitat presencial durant el confinament, així com el tancament de les instal·lacions esportives i la disminució general de practicants d'ençà que va iniciar-se la pandèmia, feia preveure un descens de la despesa corrent destacable.

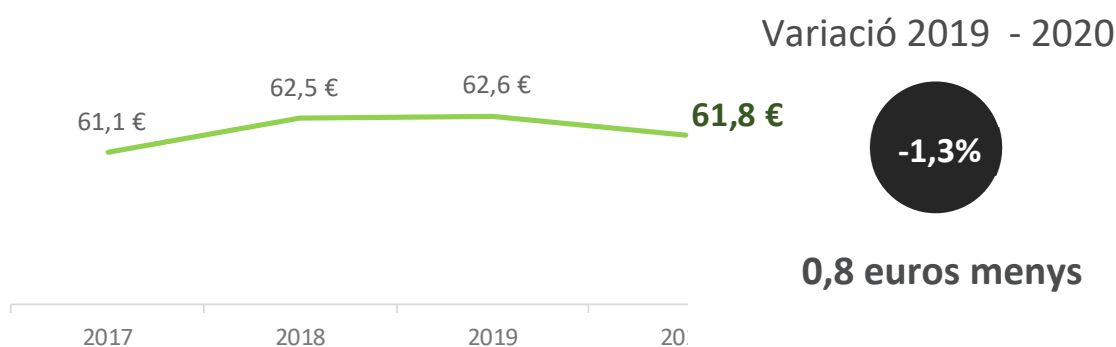


L'indicador 'Despesa corrent en esports per habitant' mostra l'esforç econòmic que realitza l'Ajuntament per cada habitant del municipi. Els resultats obtinguts per l'any 2020 indiquen que la despesa ha estat de 61,8€, el valor més baix dels tres darrers anys, però superior a la despesa de l'any 2017. En relació a l'any anterior, hi ha hagut una reducció de l'1,3%. Així doncs, sí que s'ha produït un cert descens de la despesa corrent per habitant, tal i com apuntava la previsió inicial, tot i que poc significatiu. Aquest fet és causat per l'entrada i sortida de municipis de la mostra participant.

**Els resultats indiquen que...**

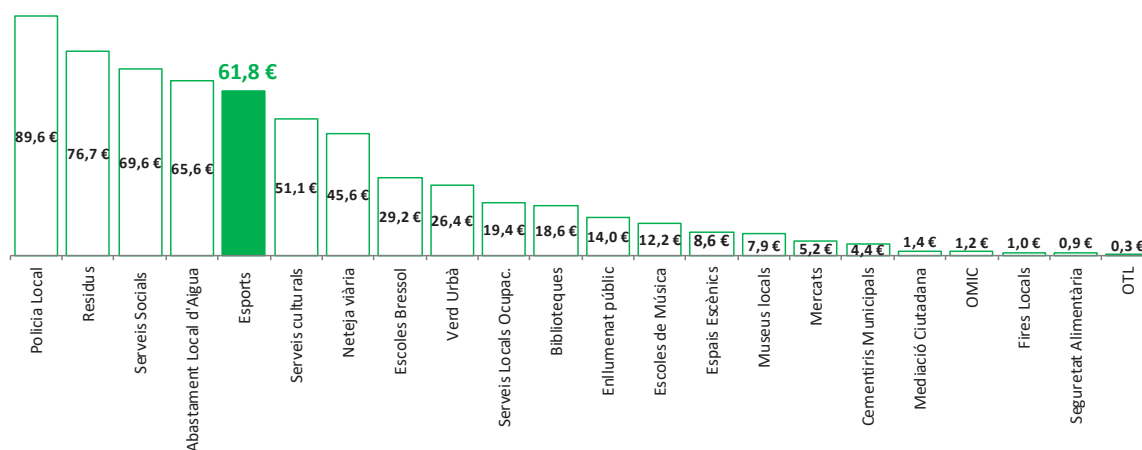
**Es produeix un lleu descens de la despesa corrent en esports per habitant l'any 2020**

**Figura 20. Despesa corrent en esports per habitant 2017-2020**



Comparant el valor obtingut amb la resta de serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal, es troba que el servei d'esports té la cinquena major despesa corrent per habitant, només superat pels serveis de Policia Local, Residus, Serveis Socials i d'Abastament Local d'Aigua.

**Figura 21. Despesa corrent del servei per habitant dels serveis municipals analitzats pels CCI 2020**



No obstant, en termes absoluts, si es prenen com a mostra els mateixos municipis participants l'any 2019 i l'any 2020, es troba que la despesa corrent en esports s'ha reduït un 13,8%. Per tant, els ajuntaments han vist com la despesa destinada a esports s'ha reduït de manera significativa respecte l'any anterior a conseqüència de la Covid-19.

A continuació s'analitzen algunes de les partides que es mesuren al Cercle més afectades a priori per la situació, com són la despesa en activitats esportives o la despesa en subministraments.

## Despesa en activitats

### Tot feia preveure que...

Descens de la despesa corrent en activitats per la supressió i reducció d'oferta d'activitats esportives durant l'any 2020

L'aturada de tota activitat esportiva durant el període de confinament un cop decretat l'estat d'alarma, així com les restriccions patides amb la represa i el fet que moltes activitats que es venien realitzant prèviament no es van poder oferir, van provocar un escenari de disminució d'oferta d'activitat esportiva durant bona part de l'any 2020. Davant d'aquesta situació, es preveia un descens de la **despesa corrent en activitats**.

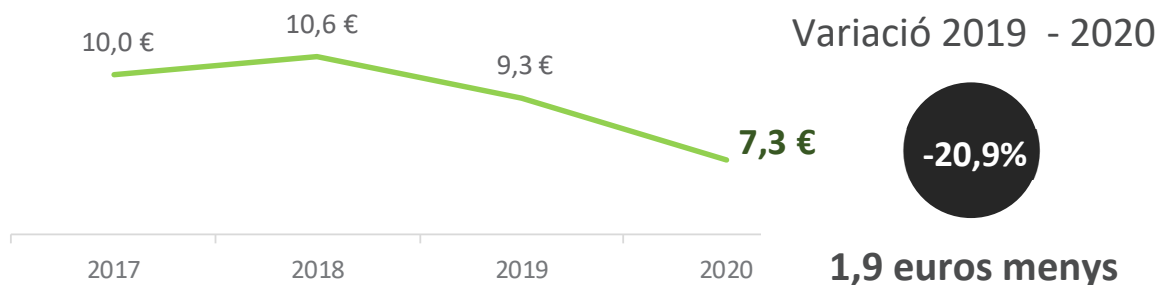
Analitzant els resultats obtinguts per a l'indicador 'Despesa corrent en activitats per habitant', reflecteixen aquesta aturada de l'activitat, doncs la despesa s'ha reduït un 20,9% l'any 2020 respecte l'any anterior, passant de 9,3 a 7,3 euros per habitant, confirmant el plantejament de reducció de la despesa en activitats realitzat.

### Els resultats indiquen que...

Es dona un descens de la despesa corrent en activitats per habitant l'any 2020

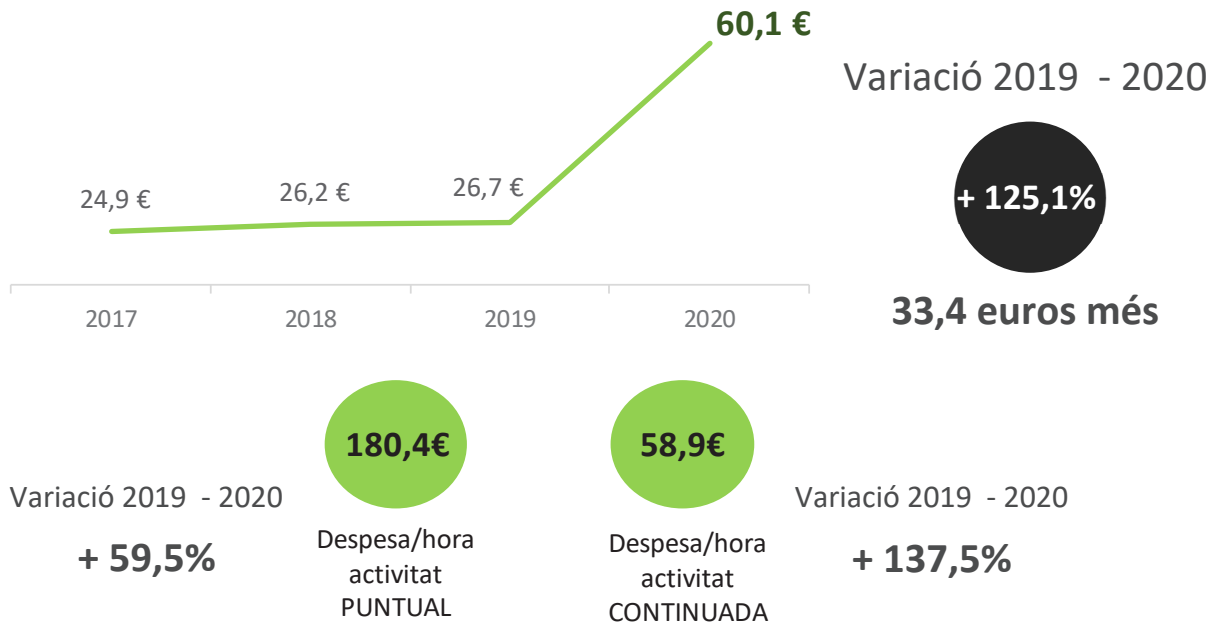


Figura 22. Despesa corrent en activitats per habitant 2017-2020



Contràriament, analitzant els costos unitaris, es troba que la **despesa corrent per cada hora d'activitat** es dispara en relació a l'any anterior, amb un creixement del 125,1%. El cost/hora ha incrementat tant en les activitats puntuals com les continuades, i s'explica principalment pels següents factors: en molts casos les activitats suspeses han seguit tenint un cost per motius contractuals (monitoratge), desdoblament de grups per la limitació de ràtios amb la represa de l'activitat i pagament d'indemnitzacions per activitats no realitzades. Per tant, s'han suprimit moltes hores d'activitat, però els costos no s'han reduït en la mateixa proporció. Els municipis majors de 30 mil habitants són els que presenten una major despesa per hora d'activitat.

Figura 23. Despesa corrent en activitats per cada hora d'activitat 2017-2020



### Despesa en subministraments

#### Tot feia preveure que...

Hi hauria un descens de la despesa en subministraments pel tancament d'instal·lacions i l'aturada de l'activitat durant part de l'any 2020

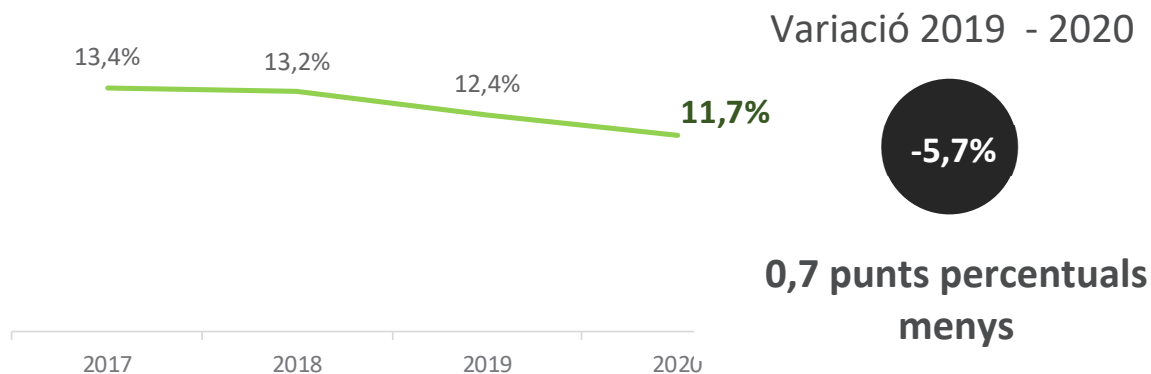
El tancament de les instal·lacions esportives municipals així com l'aturada de l'activitat durant un període de temps de l'any 2020, porten a plantejar un escenari de reducció de la **despesa en subministraments** degut a un menor nivell d'ús dels diferents espais.

Segons indiquen els resultats, l'any 2020, la despesa en subministraments en relació al total de la despesa corrent en esports va ser de l'11,7%, el que significa que es van reduir un 5,7% respecte l'any anterior. D'entre els diferents subministraments, la despesa en aigua ha estat la que ha presentat una major disminució (-20,6%) i la despesa en combustibles la menor (-0,9%). Es pot afirmar, doncs, que la predicció feta en aquest sentit ha estat encertada, produint-se aquesta disminució del cost global dels subministraments. Cal contextualitzar, però, que al 2020 va haver un increment pressupostari del servei d'esports.

#### Els resultats indiquen que...

Hi ha hagut una davallada de la despesa en subministraments d'un 5,7% l'any 2020

Figura 24. % despesa corrent en subministraments s/ total de despesa corrent en esports 2017-2020



## 7.2. Finançament del servei

Els costos del Servei d'Esports es financen a través de tres vies: Ajuntament, taxes i preus públics i altres institucions. Es tracta d'un servei que s'autofinança majoritàriament a través dels ingressos per taxes i preus públics, principalment provinents de les quotes d'abonaments a complexos esportius i dels inscrits als programes d'activitats esportives municipals.



### Tot feia preveure que...

Es reduiria l'autofinançament per taxes i preus públics per l'aturada de l'activitat i el descens d'abonaments als CEM l'any 2020

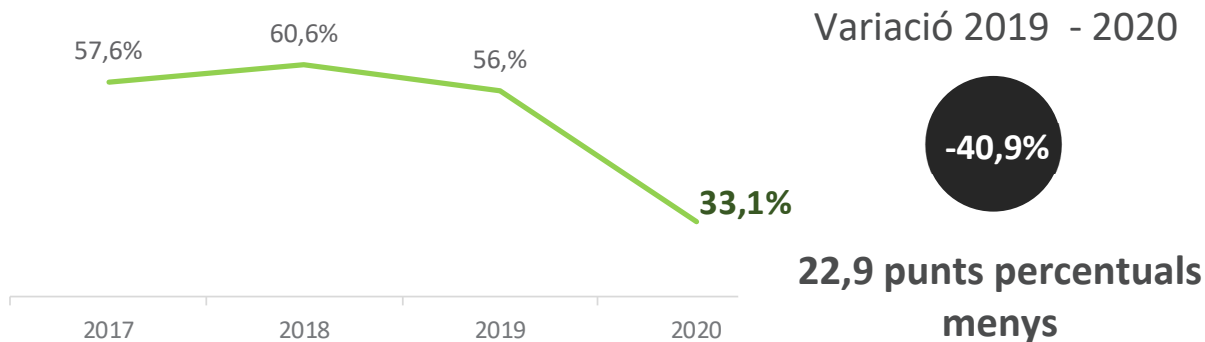
La pandèmia ha comportat una important davallada d'abonats als complexos esportius municipals, principal font de finançament del servei d'esports. Aquest fet, sumat a la supressió d'altres programes esportius municipals i reducció d'aforament dels que s'han pogut dur a terme, fan preveure una important davallada dels ingressos per taxes i preus públics l'any 2020.

Segons indiquen els resultats obtinguts, els ingressos provinents de les taxes i preus públics s'han reduït un 40,9% l'any 2020 en relació a l'any anterior, afectant de manera molt significativa la capacitat d'autofinançament del servei, de manera que ha deixat d'autofinançar-se durant l'any de l'esclat de la pandèmia, sent un dels impactes més rellevants de la Covid-19 al servei d'esports municipal.

### Els resultats indiquen que...

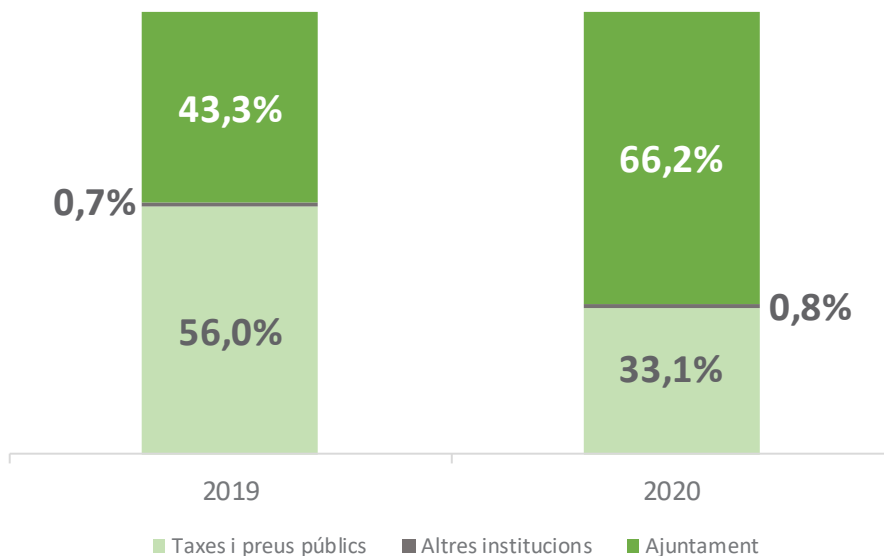
L'autofinançament per taxes i preus públics ha disminuït un 40,9% l'any 2020

Figura 25. % d'autofinançament per taxes i preus públics 2017-2020



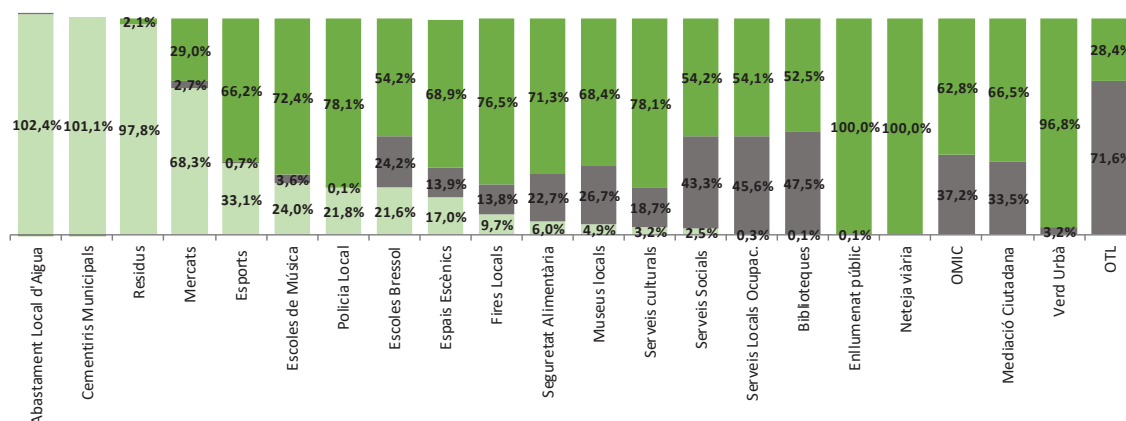
Aquest fet ha desdibuixat l'**estructura de finançament** habitual del servei, on els usuaris eren els principals aportadors. L'Ajuntament ha passat a assumir la gran part de l'aportació (66,2%), ja que les aportacions provinents d'altres institucions solen ser menys en el conjunt del finançament (0,8%).

Figura 26. Estructura del finançament del servei d'esports 2019-2020



Tot i aquesta pèrdua d'autofinançament a conseqüència de la Covid-19, comparant l'estructura de finançament del servei d'Esports en relació amb altres serveis municipals analitzats als Cercles de Comparació Intermunicipal, es troba que el servei d'Esports continua estant entre els serveis que més s'autofinancen. Concretament, ocupa la sisena posició, una menys que l'anterior edició, darrera de Residus, Abastament Local d'Aigua, Cementiris Municipals, Enllumenat públic i Mercats.

Figura 27. Estructura del finançament dels serveis municipals analitzats pels CCI 2020



## 8. 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   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|------|
| % de persones que fan activitat física esportiva sobre el total d'habitants de 16 anys o més | 48,6 | 48,6 | 48,5 | 51,8 |
| % de practicants menors de 16 anys en espais esportius municipals                            | -    | -    | -    | 72,8 |

- Augmenta el % de persones que fa activitat física.
- Es recupera l'indicador de % de practicants menors de 16 anys.

| Impulsar el teixit associatiu esportiu                                  | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|------|
| % de massa social de les entitats esportives sobre total de la població | 23,1 | 21,0 | 23,2 | 19,4 |
| % de practicants d'entitats esportives sobre el total de la població    | 13,1 | 11,9 | 12,8 | 10,7 |

- Disminueixen tant el % de població practicant com el de massa social de les entitats el darrer any.

| Promoure la cohesió social                                  | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|------|
| Practicants que reben ajuts públics per cada 1000 habitants | 3,6  | 3,8  | 3,1  | 3,8  |

- Increment dels ajuts per a la pràctica esportiva l'any 2020.

| Facilitar l'accés de la població a la pràctica esportiva                         | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
|--|-------|-------|-------|-------|
| Places dispon. activitats continuades municipals i d'entitats per cada 1000 hab. | 242,4 | 238,9 | 243,7 | 181,7 |
| % places disp. activitats continuades municipals / total places                  | 62,3  | 67,0  | 60,7  | 52,1  |
| % places disp. activitats continuades d'entitats / total places                  | 37,7  | 33,0  | 39,3  | 47,9  |

- Reducció generalitzada de les places d'activitats continuades, tant d'entitats com municipals a conseqüència de la pandèmia.

| Facilitar l'accés dels ciutadans a les activitats               | 2017  | 2018  | 2019  | 2020         |
|---|-------|-------|-------|--------------|
| Nombre d'esdeveniments esportius puntuals                       | 49,6  | 55,2  | 52,6  | <b>10,6</b>  |
| Número d'hores d'activitats continuades per cada 1000 habitants | 409,4 | 419,0 | 358,2 | <b>153,5</b> |
| Número d'hores d'activitats puntuals per cada 1000 habitants    | 8,4   | 9,0   | 8,2   | <b>1,2</b>   |

- Dràstica baixada de les hores d'activitats tant continuades com puntuals, i del nombre d'esdeveniments realitzats degut a la Covid-19.

| Facilitar l'accés dels ciutadans a les activitats II  | 2017 | 2018 | 2019 | 2020       |
|---|------|------|------|------------|
| Nombre d'esdeveniments esportius puntuals (Virtuals o no presencials)                       | -    | -    | -    | <b>1,9</b> |
| Número d'hores d'activitats continuades (Virtuals o no presencials) per cada 1000 habitants | -    | -    | -    | <b>4,8</b> |
| Número d'hores d'activitats puntuals (Virtuals o no presencials) per cada 1000 habitants    | -    | -    | -    | <b>0,6</b> |

- Sorgiment de pràctica virtual arrel del confinament, tant a través d'activitats continuades com d'esdeveniments esportius puntuals

| Impulsar l'ús dels espais esportius   | 2017    | 2018    | 2019    | 2020           |
|---|---------|---------|---------|----------------|
| % persones usuàries en equipaments esportius sobre el total dels habitants de 16 anys i més | 34,6    | 34,5    | 34,6    | <b>34,8</b>    |
| Practicants en els centres escolars públics per cada 1000 habitants                         | 36,6    | 35,4    | 38,3    | <b>17,2</b>    |
| Metres quadrats d'espai esportiu per cada 1000 habitants                                    | 1.144,6 | 1.136,5 | 1.107,3 | <b>1.087,8</b> |
| % d'hores d'ocupació setmana tipus en PAV   | 93,6    | 91,4    | 91,8    | <b>89,9</b>    |
| % d'hores d'ocupació setmana tipus en CAM   | 82,1    | 81,9    | 81,8    | <b>82,8</b>    |

- Els practicants en centres escolars cauen de manera destacada per les restriccions de la pandèmia.  
- Les hores d'ocupació de PAV disminueixen, i en canvi augmenten les de CAM, probablement degut a l'increment de la pràctica a l'aire lliure a causa de la pandèmia



## DIMENSIÓ USUARI/CLIENT

| Fomentar l'ús dels serveis esportius municipals   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020        |
|---|------|------|------|-------------|
| % de població inscrita i/o abonada a serveis esportius continuats mpals. sobre el total d'habitants | 16,2 | 16,8 | 15,9 | <b>10,8</b> |
| % de població abonada a un complex esportiu municipal sobre el total d'habitants                    | 9,2  | 9,5  | 9,4  | <b>6,6</b>  |
| % abonaments CEM sobre volum màxim d'abonaments assolit   | 94,5 | 95,0 | 95,7 | <b>64,4</b> |
| % d'Abonats que s'han donat de baixa durant l'any en curs   | -    | -    | -    | <b>47,7</b> |

- Caiguda tant de la població inscrita com abonada, amb una reducció del màxim d'abonats assolits.  
- Aproximadament la meitat dels abonats a CEM es van donar de baixa l'any 2020.

| Oferir un servei de qualitat als ciutadans                    | 2017 | 2018 | 2019 | 2020        |
|---|------|------|------|-------------|
| Preu de l'abonament individual mensual en un complex esportiu | 37,7 | 37,9 | 37,7 | <b>37,6</b> |
| Satisfacció general dels usuaris en els complexos esportius   | 7,0  | 6,9  | 7,0  | <b>6,9</b>  |

- Estabilitat en el preu de l'abonament mensual i en la satisfacció dels usuaris dels CEM, tot i el context.

## DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/RRHH

| Reflectir la dotació de recursos humans   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020        |
|---|------|------|------|-------------|
| Treballadors municipals, de contractes de serveis i concessions per cada 10000 hab. | 10,8 | 11,2 | 10,8 | <b>10,6</b> |
| Nº de treballadors municipals de l'esport a temps complet per cada 10.000 habitants | 3,8  | 3,7  | 3,3  | <b>3,6</b>  |
| Nº de treballadors a temps complet d'empreses de serveis per cada 10.000 habitants  | 3,4  | 4,0  | 3,9  | <b>3,6</b>  |
| Nº de treballadors a temps complet de concessions per cada 10.000 habitants         | 3,9  | 3,8  | 3,7  | <b>4,0</b>  |

- El 2020, els treballadors municipals i de concessions augmenten lleugerament , i els treballadors d'empreses de serveis pateixen una lleu reducció.

| Promoure un clima laboral positiu pels treballadors municipals             | 2017     | 2018     | 2019     | 2020            |
|--|----------|----------|----------|-----------------|
| Sou brut base monitor/a d'esports municipal                                | 21.364,9 | 21.643,7 | 21.427,3 | <b>21.338,4</b> |
| % de dies de baixa laboral sobre el total dels treballadors/res municipals | 3,7      | 5,3      | 4,2      | <b>6,5</b>      |

- Augmenten les hores de baixa l'any de la pandèmia.



| Millorar les habilitats dels treballadors municipal                           | 2017 | 2018 | 2019 | 2020        |
|---|------|------|------|-------------|
| % de personal assistent a cursos sobre el total de treballadors/es municipals | 58,8 | 53,5 | 52,8 | <b>57,5</b> |
| Hores anuals de formació per treballador/a municipal                          | 11,9 | 9,9  | 12,1 | <b>11,0</b> |

- Incrementa el personal assistent a cursos, però baixen les hores de formació per treballador/a.

| Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió                      | 2017 | 2018 | 2019 | 2020        |
|--|------|------|------|-------------|
| % despesa corrent en gestió directa  | 68,6 | 70,1 | 70,6 | <b>73,2</b> |
| % treballadors municipals i de contractes de serveis s/ total treballadors | 65,7 | 66,3 | 67,0 | <b>61,4</b> |

- Continua la tendència ascendent de la despesa en gestió directa del servei d'esports.

| Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes                | 2017 | 2018 | 2019 | 2020        |
|---|------|------|------|-------------|
| % dones empleades respecte el total de treballadors/res municipals  | 38,3 | 39,4 | 36,5 | <b>37,1</b> |
| % de dones amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments | 25,0 | 26,7 | 28,8 | <b>28,8</b> |

- El nombre de dones al servei incrementa i es mantenen els càrrecs de comandament que ocupen.



## DIMENSIÓ ECONOMIA

| Disposar dels recursos adequats pel servei d'esports   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020        |
|--|------|------|------|-------------|
| Despesa corrent en esports (incloses les concessions) per habitant                             | 61,1 | 62,5 | 62,6 | <b>61,8</b> |
| % Desp. corrent en esports (incloses les concessions) sobre total despeses corrents municipals | 6,8  | 6,7  | 6,6  | <b>6,2</b>  |

- Disminució de la despesa corrent en esports per habitant i respecte al total de despeses municipals.

| Finançar adequadament el servei                                     | 2017 | 2018 | 2019 | 2020        |
|---|------|------|------|-------------|
| % d'autofinançament per taxes i preus públics (Esports)             | 57,6 | 60,6 | 56,0 | <b>33,1</b> |
| % d'autofinançament per aportacions d'altres institucions (Esports) | 0,9  | 1,1  | 0,7  | <b>0,8</b>  |
| % de finançament per part de l'ajuntament (Esports)                 | 41,5 | 38,3 | 43,3 | <b>66,2</b> |

- Cau significativament l'aportació per taxes i preus públics i augmenta el finançament per part de l'Ajuntament a conseqüència de la pandèmia.

| Disposar dels recursos adequats per a activitats                   | 2017  | 2018  | 2019  | 2020         |
|--|-------|-------|-------|--------------|
| Despesa corrent en activitats per habitant                         | 10,0  | 10,6  | 9,3   | <b>7,3</b>   |
| Despesa corrent en activitats per cada hora d'activitat continuada | 23,9  | 24,1  | 24,8  | <b>58,9</b>  |
| Desp. corrent en activitats per cada hora d'activitat puntual      | 108,9 | 123,8 | 113,1 | <b>180,4</b> |
| Despesa corrent en activitats per cada hora d'activitat            | 24,9  | 26,2  | 26,7  | <b>60,1</b>  |

- Reducció de la despesa en activitats per habitant.  
- Augment significatiu de la despesa per cada hora d'activitat, especialment d'activitat continuada.

| Donar suport a la promoció esportiva de les entitats                                | 2017 | 2018 | 2019 | 2020       |
|---|------|------|------|------------|
| Despesa en transferències corrents a entitats esportives per habitant               | 4,0  | 4,2  | 4,3  | <b>4,1</b> |
| % transferències corrents a entitats s/ despesa corrent esports (incl. concessions) | 6,6  | 6,7  | 7,2  | <b>7,1</b> |

- Els indicadors relatius al suport a les entitats es mantenen força estables l'any 2020.



| Disposar dels recursos adequats en instal·lacions esportives  | 2017 | 2018 | 2019 | 2020        |
|---|------|------|------|-------------|
| % d'inversió en esports (incloses les concessions) sobre el total d'inversió municipal (darrers 5 anys)   | 9,1  | 10,1 | 8,7  | <b>10,8</b> |
| % desp. corrent en reparació i manteniment (incloses les concessions) s/ total despesa corrent en esports | 8,6  | 10,3 | 11,2 | <b>9,3</b>  |
| % desp. corrent en subministraments (incloses les concessions) s/ total de despesa corrent en esports     | 13,4 | 13,2 | 12,4 | <b>11,7</b> |
| % Desp. en Subministraments: Aigua s/ total Desp. Corrent   | 2,1  | 2,3  | 2,1  | <b>1,7</b>  |
| % Desp. en Subministraments: Electricitat s/ total Desp. Corrent  | 7,5  | 7,1  | 6,8  | <b>6,4</b>  |
| % Desp. en Subministraments: Combustibles s/ total Desp. Corrent  | 3,8  | 3,8  | 3,6  | <b>3,5</b>  |

- La inversió en equipaments augmenta el darrer any.
- Baixada de la despesa en reparació i manteniment el darrer any.
- Continua la reducció en la despesa en subministraments, accentuant-se la caiguda l'any 2020 pel tancament dels equipaments durant part de l'any i la reducció de practicants.

## ENTORN



| ENTORN  | 2017     | 2018     | 2019     | 2020            |
|---|----------|----------|----------|-----------------|
| Població ( <i>habitants</i> )                                   | 47.058,2 | 45.878,3 | 49.359,5 | <b>49.264,5</b> |
| Densitat de població ( <i>habitants</i> )                       | 2.237,0  | 2.184,0  | 2.327,8  | <b>2.363,3</b>  |
| Renda per càpita (€)  | 15.940,4 | 16.594,4 | 16.858,3 | <b>14.571,8</b> |
| Nº de persones ocupades en el sector esportiu per cada 100 hab. | 0,8      | 0,8      | 0,8      | <b>0,8</b>      |
| Nombre d'Instal·lacions Esportives (sense Altres)               | 32,3     | 31,4     | 33,6     | <b>33,0</b>     |
| Nombre d'entitats esportives del municipi                       | 54,9     | 54,1     | 52,7     | <b>53,0</b>     |

Consolidació del nombre de persones ocupades en el sector esportiu.

El parc d'instal·lacions esportives es manté estable.

El nombre d'entitats es manté al voltant de 50.

## 9. ELS TALLERS DE MILLORA

El passat 15 d'octubre es va dur a terme el Taller de millora del Cercle d'Esports de la present edició. Atesa la situació actual i les dificultats per realitzar-los de manera presencial, un any més s'han dut a terme virtualment a través d'una plataforma digital i s'han centrat en el desenvolupament de dues taules de treball col·laboratiu.

Els municipis participants es van dividir en dos grups de treball, seguint un criteri de classificació per ordre alfabètic.

Durant l'espai d'intercanvi d'experiències es van plantejar dues qüestions a respondre sobre les quals els representants dels municipis participants van fer les seves aportacions. Les qüestions a tractar eren les següents:

**D'aquells aspectes que heu introduït/canviat arran de la COVID-19, quins creieu que s'haurien de consolidar?**

**1**

**D'aquells aspectes que es van haver d'anul·lar/ posposar arran de la pandèmia, quin és el primer que recuperariéu?**

**2**



A continuació es presenta el recull d'aportacions realitzades pels responsables municipals per a cada grup de treball.

Pel que fa a la primera qüestió, seguidament es mostren els aspectes recollits més destacats, els quals s'han organitzat en els següents àmbits:

1

## Consolidació d'espais esportius a l'aire lliure

En general, es destaca la **importància dels espais esportius a l'aire lliure com a clara opció per a la pràctica esportiva**. En alguns municipis, es comenta la gran oportunitat de millora en concepte de rutes i vies verdes, generant d'aquesta forma un augment en l'oferta de les activitats i per tant, permetent que aquestes es puguin realitzar tant en l'equipament esportiu (com es venia fent tradicionalment), com també a partir d'ara, en vies urbanes. Aquest sistema híbrid significa una millora en l'oferta de les activitats municipals.

L'aprofitament de dels espais a l'aire lliure, urbans i naturals, per a la realització de pràctica esportiva als municipis, ha generat **la creació i la construcció de certs espais per a pràctiques determinades**, estratègia que en alguns municipis es volia realitzar des de feia temps, però on clarament la situació generada per la Covid-19 n'ha estat la impulsora. Alguns d'aquests espais són skate parcs, parcs de calistènia, equipament d'activitat física per gent gran, senyalització de camins, etc.



Per altra banda, la utilització dels espais a l'aire lliure també aporta una temàtica per a reflexionar, com és el mal ús de certs espais naturals, així com en molts casos el **desconeixement de l'entorn per part de les persones practicants** en la realització de pràctica esportiva a l'aire lliure durant els mesos que els equipaments esportius van romandre tancats. En aquest sentit, alguns municipis destaquen la importància en educar i reconduir aquesta situació.

## Tecnologia en la gestió interna

La tecnologia implementada en la gestió interna de les organitzacions ha estat un element a destacar per a la majoria de municipis. Aquest fet ha derivat que els processos interns hagin esdevingut més àgils, remarquant que molts d'aquests es consolidaran pels pròxims anys.

Es destaca l'avanç tecnològic per a la facilitació en el **registre d'inscripcions** de les diferents activitats, permetent arribar a un gran nombre de públic i en aquest sentit, augmentant el volum de persones usuàries per a cada activitat. Es remarca també la importància d'oferir simultàniament la inscripció en via presencial, tenint en compte però, la gran oportunitat que ofereix la tecnologia per a la realització massiva del procés.

Un altre dels aspectes comentats, ha estat la millora en l'agilitat de la **reserva dels espais**, així com també en la gestió de les entrades i sortides en els equipaments esportius gràcies a aquest component tecnològic.

En concepte de **teletreball**, es remarca el fet de complementar la part presencial amb la telemàtica. En aquest sentit, es valora per part d'alguns municipis l'agilitat en la realització de les classes virtuals i per tant, el grau de satisfacció en la consolidació personal del monitoratge a l'hora d'impartir-les.

## Equipaments esportius

La situació generada per la Covid-19 ha obligat als equipaments esportius municipals a complir la normativa en tot moment i adaptar-se als canvis generats. En aquest sentit, els municipis destaquen la millora en les mesures implementades en concepte de **manteniment i neteja**, introduint processos i estratègies més rigoroses, que han permès una millor qualitat en l'estat de les instal·lacions. Es destaca el fet de mantenir aquesta estratègia, amb el suport dels corresponents càrrecs polítics municipals a l'hora de dotar econòmicament el departament i incidint d'aquesta manera en aquest aspecte.

També, seguint amb el marc normatiu, s'han desenvolupat eines per a implementar millores en la **qualitat exigida de l'aire**, sent un fet remarcat també per a consolidar-se en els equipaments esportius.

## **Noves línies d'actuació**

---

La pandèmia ha provocat també noves línies d'actuació, generant situacions que no ens imaginàvem en un context anterior a la Covid-19.

En aquest sentit, es destaca la **implementació per part d'alguns municipis de sistemes digitals per a la retransmissió dels partits**, ja sigui en directe o per diferit. La impossibilitat de les famílies per anar a veure els infants a la instal·lació esportiva ha desencadenat en aquest fet, on actualment alguns ajuntaments hi veuen continuïtat.

Es comenten **aliances amb organitzacions i plataformes** per a la implementació d'aquesta estratègia. Algun municipi contempla unir-se a aquesta tendència amb col·laboració a diferents iniciatives d'àmbit federatiu o privat, tot i que a la mateixa vegada es destaca la necessitat de tenir present el manteniment necessari i el cost associat. Per algunes entitats, la retransmissió de partits en plataformes digitals ha suposat una reinvençió del patrocini sent una línia interessant a treballar en el futur.

## **Renovació en l'oferta d'activitats**

---

Gràcies a la tecnologia s'ha pogut ampliar la demanda, complementant l'oferta esportiva presencial amb una oferta virtual, que es preveu que es mantingui. La renovació i actualització en els processos interns en referència a l'oferta d'activitats ha estat un element destacat en alguns municipis. En aquest sentit, es cerca **millorar la qualitat en l'oferta** per tal d'optimitzar la regulació dels serveis i per tant, amb l'objectiu de proporcionar a la persona usuària la màxima qualitat.

A mode d'exemple, es comenta l'afany per a la millora de vestuaris en les instal·lacions esportives, així com la **incorporació de personal tècnic de vestidors**, element que transmet professionalització al servei.

Els municipis coincideixen amb el canvi de paradigma que ha generat la pandèmia, tenint en compte la importància que té actualment **la comunicació i la generació d'experiència** en les activitats que s'ofereixen, per a l'adherència de la persona usuària a la pràctica esportiva.

## **Consolidació de la pràctica esportiva**

---

En termes generals, es destaca una **clara conscienciació per part de la ciutadania en la consolidació de la pràctica esportiva**. El fet de no poder realitzar activitat física durant el període de confinament, ha provocat que la ciutadania s'adhereixi als programes d'activitats i que per tant, també en destaquem la seva importància.

En darrer lloc, es presenten els elements destacats relacionats amb la segona pregunta referent a quins aspectes d'abans de la pandèmia es voldrien recuperar en primera instància.

2

En la majoria dels casos, es destaca la voluntat de tornar a la normalitat sense dependre constantment dels canvis en la normativa. Té especial rellevància l'**adaptació permanent** que ha exigint la normativa derivada de la pandèmia en base a la regulació de les diverses temàtiques en l'àmbit esportiu.



Recuperar la dinàmica i la vitalitat del teixit esportiu municipal a través de la realització de **tornejos i esdeveniments populars**.

Davant la disminució d'abonats en els centres esportius municipals i en els seus programes, es remarca la importància per tornar a arribar a **col·lectius específics** (persones amb risc d'exclusió social, salut mental i col·lectius vulnerables) per tal que es tornin a adherir a la pràctica esportiva.

Referent a la reducció en la participació escolar durant la pandèmia, oferir programes esportius de qualitat en aquest àmbit, amb l'objectiu de reduir l'**escletxa entre l'esport federat i escolar**.

Tot i la reducció de persones abonades i d'hores d'activitat física als centres esportius, i per tant, tenint en compte la reducció d'ingressos que aquest fet genera, es reflexiona sobre la importància en la **inversió en els equipaments esportius municipals**, per tal de garantir la millor qualitat per a la persona usuària.

Incorporar serveis dins del catàleg de l'oferta municipal d'activitats, específics per a la recuperació i **mitigació de patologies derivades de la Covid-19**.



Voluntat per establir estratègies que permetin recuperar la **vessant social** que caracteritza la pràctica esportiva. En alguns municipis, es comenta la importància d'arribar a la gent gran (col·lectiu molt afectat per la pandèmia) per retornar la motivació per adherir-se a la pràctica. Es comenta l'estratègia d'un municipi concret per implementar **programes esportius als casals de gent gran**.

## GRUP 2

Pel que fa a la primera qüestió, seguidament es mostren els aspectes recollits més destacats, els quals s'han organitzat en els següents àmbits:

### La pràctica esportiva a l'aire lliure

1

La majoria de municipis coincideixen en que els espais esportius a l'aire lliure els ha permès seguir oferint **activitats municipals** que es realitzaven en espais interiors, però que a la vegada han aprofitat per introduir noves propostes, que han estat molt ben acollides per la població, fins al punt que en alguns casos, sobretot en gent gran, els practicants volen seguir fent l'activitat a l'exterior de manera habitual.

L'ús dels espais esportius a l'aire lliure no només ha provocat una ampliació de l'oferta de les activitats municipals sinó que també ha sigut una **alternativa de pràctica esportiva per les entitats**, tenint en compte les restriccions d'aforament i d'ús dels espais tancats durant molts mesos del 2020, fet que ha incidit en la seva pràctica habitual. Tot i això, els municipis afirmen que les entitats no estarien disposades a utilitzar espais a l'aire lliure en condicions de normalitat.

Per últim, tot i la predisposició de molts municipis de seguir oferint activitats esportives a l'aire lliure, cal valorar la importància de tenir **alternatives en espais tancats i coberts**, especialment per a col·lectius de risc en dies de condicions meteorològiques adverses.

## La digitalització de processos

---

El pas endavant que s'ha realitzat en la digitalització de processos interns dels diferents serveis i departament d'esports s'ha aegantat degut a la pandèmia. Es tracta doncs, de processos que es consolidaran en els propers anys.

Un aspecte destacable és l'**autogestió de manera online de les altes i baixes** en l'abonament, inscripció a activitats, etc. D'aquesta manera, es digitalitza un procés que anteriorment necessitava d'una dotació permanent de recursos humans, pel que suposa un estalvi per la corporació. Tot i aquest estalvi, la majoria de municipis opten per un sistema mixt, amb suport per la gent gran i altres col·lectius amb dificultats per accedir de manera telemàtica, així com per resoldre dubtes.

Altres aspectes que han canviat de manera substancial és la **implantació de la cita prèvia**, la **reserva d'espais** i la **venda d'entrades online**. Segons els municipis, aquests canvis es mantindran, tenint en compte que hi ha casos excepcionals els quals no es poden complir, pel que la flexibilitat serà un aspecte fonamental pels diferents municipis.

## El personal del servei d'esports

---

Pel que fa a la **gestió del teletreball del personal d'esports** dels diferents municipis participants, es debat si s'ha actuat correctament des dels diferents ens locals, oferint suport material i emocional o si, pel contrari, no hi ha hagut un suport clar cap a les persones treballadores.

Per altra banda, alguns municipis reclamen la **necessitat d'incorporar nou personal** a la plantilla, per a evitar la sobreesaturació del personal actual. D'aquesta manera, es destaca la importància d'incorporar perfils multitasca i amb capacitat organitzativa per adequar-se a les necessitats actuals. En canvi, altres municipis es veuen amb la necessitat de millorar la comunicació externa, fet pel qual alguns han optat per incorporar perfils experts en comunicació a la seva plantilla.

Per últim, algun municipi ha implantat un **sistema de guàrdia** en cada instal·lació esportiva municipal, el qual permet donar servei a la ciutadania i a les entitats de manera àgil i eficient, amb un responsable municipal fixe de referència.

## Les entitats esportives

---

Un aspecte fonamental durant el període de confinament va ser l'acompanyament emocional i suport constant cap a les entitats esportives, que van veure totalment paralitzada la seva activitat. Malauradament, algunes d'aquestes entitats no han tornat a gaudir de la pràctica esportiva per la pèrdua d'esportistes. En aquest sentit, per evitar la desaparició d'entitats, alguns municipis reclamen un **canvi de model d'entitats**, ja que consideren que l'actual ha quedat obsolet.

Un altre factor a tenir en compte és de quina manera afectarà a llarg termini l'aturada d'activitat esportiva. Alguns municipis consideren que hi haurà una **pèrdua d'esportistes d'elit en els propers anys** degut a aquests tancaments i a la impossibilitat, durant alguns mesos del 2020, de realitzar activitat física i esport en condicions òptimes.

Els tancaments d'activitat, també han suposat una pèrdua econòmica important per moltes de les entitats esportives, fet que ha provocat un clar desconcert entre elles. Per això, molts dels municipis participants han optat per establir una **relació d'acompanyament i seguiment** major de la que hi havia anteriorment, pel que els diferents serveis d'esports han guanyat en credibilitat amb les entitats.



D'altra banda, un aspecte que genera consens entre els municipis és la preocupació amb les **actituds de les famílies als entrenaments**. Hi ha coincidència en què durant el període on no es deixava entrar acompanyants als entrenaments, les entitats van gaudir d'una major tranquil·litat. Es creu que s'ha de treballar aquest aspecte des d'una vessant educativa.

## **Equipaments esportius**

---

El fet de **ampliar franges horàries** entre hores d'entrenament ha estat molt positiu i es considera que caldria intentar mantenir-ho en la mesura del possible. També es té intenció de mantenir alguns circuits especials que s'han dut a terme per evitar col·lapses de gent en certs espais i situacions.

La reobertura de l'activitat esportiva va anar acompanyada d'uns **protocols de neteja estrictes** d'obligat compliment. Aquests protocols han fet que els municipis hagin introduït processos i estratègies de manteniment i neteja que han repercutit positivament en l'estat dels equipaments esportius.

Un aspecte clau per continuar amb les millores establertes en manteniment i neteja és la implicació que tinguin les entitats amb la cura dels seus espais de pràctica. Alguns municipis coincideixen en que un elevat **nivell d'implicació de les entitats** comportaria una disminució de la despesa en neteja i que el seu empoderament en aquest sentit ha estat molt positiu.

També, els municipis posen en relleu la importància d'unes **circulacions d'aire de qualitat**, ja que consideren que en la majoria d'equipaments esportius no estan actualitzats. A més, es destaca que hi ha un important nombre d'**instal·lacions obsoletes**, especialment camps i pavellons.

## **Noves línies d'actuació**

---

La crisi sanitària de la Covid-19 ha canviat el paradigma d'actuació dels diferents municipis en alguns temes, que anteriorment no s'haguessin produït. Per exemple, alguns municipis comenten que s'ha introduït l'**ús del WhatsApp com a eina de comunicació interna**, fet que els ha permès agilitzar certs processos comunicatius, especialment amb les entitats.

Per la comunicació externa, el WhatsApp també s'ha utilitzat, i ha permès realitzar un **suport emocional cap a les persones usuàries**, especialment durant el confinament i a les persones d'edat avançada i amb risc d'exclusió social.

Per altra banda, des d'algun municipi s'ha aprofitat per a fer **tasques de reorganització interna**. Es comenta que algunes tasques, funcions i càrregues de treball del personal d'esports no estaven correctament ajustades, pel que es va aprofitar l'aturada per redistribuir-ho.

A nivell de **programació d'activitats**, es considera que aquesta s'ha de fer **en base a la demanda**, i que actualment, arran de la COVID-19, la tendència es mou cap a una pràctica més minoritària i individual i que, per tant, s'han de cobrir espais que fins ara no s'estaven cobrint.

En quant a les **activitats virtuals**, en general hi ha consens en que un cop recuperada la total normalitat, poden seguir oferint-se **de manera combinada amb l'activitat presencial**, però sempre com un complement per a qui així ho vulgui i/o ho necessiti.

## **Esport igualitari**

---

La principal senya d'identitat i la raó de ser dels ens públics és l'ajuda a les persones. Amb l'objectiu que els infants i joves no siguin exclosos de la pràctica esportiva, algun municipi ha optat per oferir **beques basades en criteris socials** i no esportius, fomentant d'aquesta manera el terme esport per a tothom i la igualtat d'oportunitats. Aquest projecte ha quedat instaurat arran de la COVID-19.





## La pràctica esportiva després del confinament

El confinament estricte de la primavera del 2020 va comportar la impossibilitat de realitzar pràctica esportiva als equipaments esportius i a l'aire lliure. En la reobertura, es va permetre la l'activitat física a l'aire lliure, pel que els municipis destaquen l'augment que ha tingut la **pràctica esportiva autorganitzada** en els diferents espais verds dels municipis, fet que posa en relleu la importància de realitzar programes per aquest segment de practicants. D'altra banda, altres municipis han notat un **augment de pràctica en esports minoritaris** practicats a l'aire lliure.

En canvi, tots els municipis han patit una reducció de persones abonades i usuàries en els centres i les activitats esportives municipals. De mitjana, va haver-hi una caiguda major del 50% d'abonats a complexos esportius, i tot i que es dona una progressiva recuperació, encara no s'ha arribat a valors pre-pandèmia.

En darrer lloc, es presenten els elements destacats relacionats amb la segona pregunta referent a quins aspectes d'abans de la pandèmia es voldrien recuperar en primera instància.

2

Els municipis posen en relleu la importància de recuperar la presencialitat completa en les **reunions de les entitats esportives, degut al factor social que representa.**

Les **activitats dirigides d'alta intensitat** en espais interiors han suposat un problema per alguns municipis, per la obligatorietat d'utilitzar la mascareta. D'altres han optat per continuar realitzant aquestes activitats a l'aire lliure.

**L'esport escolar** s'ha vist perjudicat, ja que la normativa no ha sigut la mateixa que en l'esport federat. Per aquest motiu, molts practicants escolars han passat a l'esport federat, reduint el nombre de practicants.

Recuperar els **esdeveniments esportius** que es realitzaven abans de l'esclat de la pandèmia.

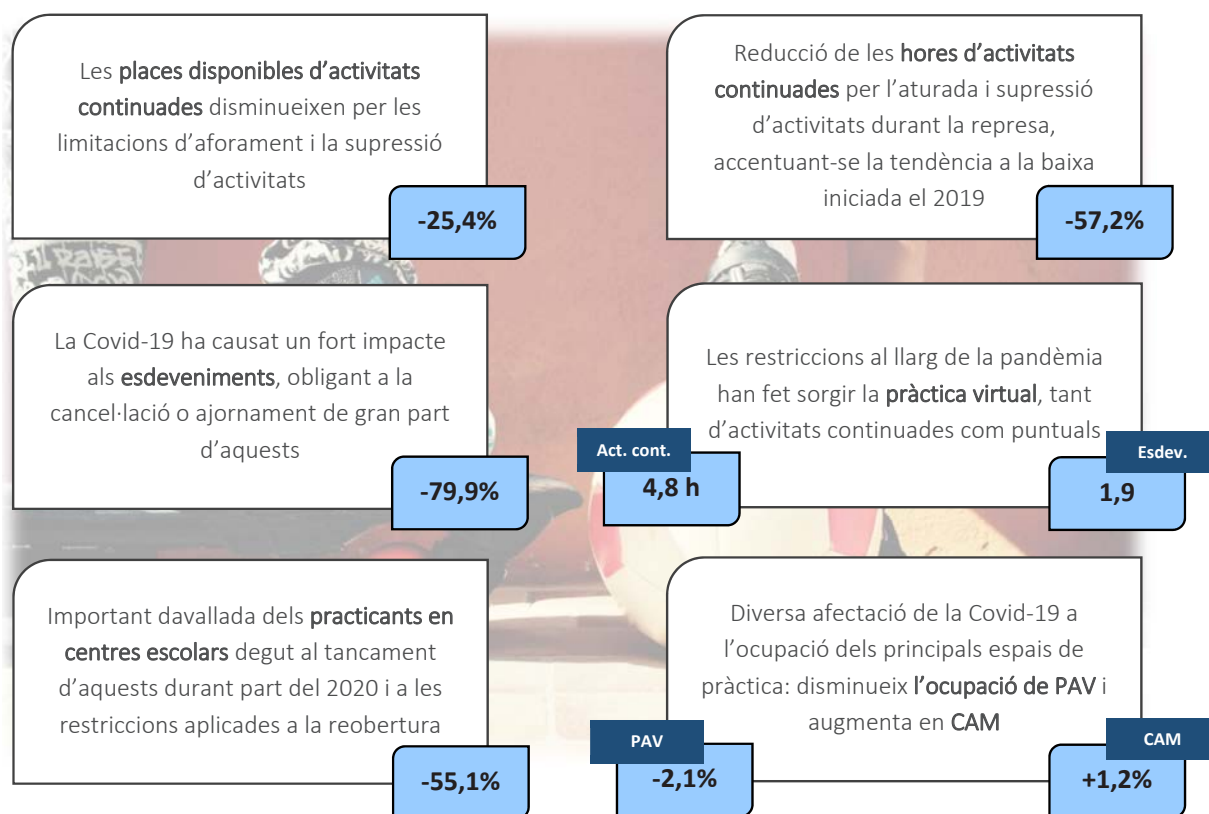
El volum d'**abonats a complexos esportius municipals** que es tenia abans de l'esclat de la pandèmia.



## 10. CONCLUSIONS

A continuació es presenten les principals conclusions del Cercle de Comparació Intermunicipal d'Esports de l'any 2021 (dades 2020), organitzades a partir de les àrees temàtiques exposades en el present informe.

### IMPACTE ESPORTIU AL TERRITORI



## LAS PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS ESPORTIUS MUNICIPALS

L'aturada de l'activitat, la reducció d'aforaments i les reticències a fer pràctica en espais tancats fan disminuir de manera significativa el **nombre d'inscrits i abonats**

**-32,1%**

Important reducció de la **població abonada a un CEM**, de manera que l'any 2020 gairebé la meitat dels abonats es van donar de baixa

**-30,1%**

El **preu mitjà de l'abonament** es manté estable, tot i els esforços dels gestors dels CEM per retenir i captar nous abonats mitjançant promocions amb afectació a la quota i/o inscripció

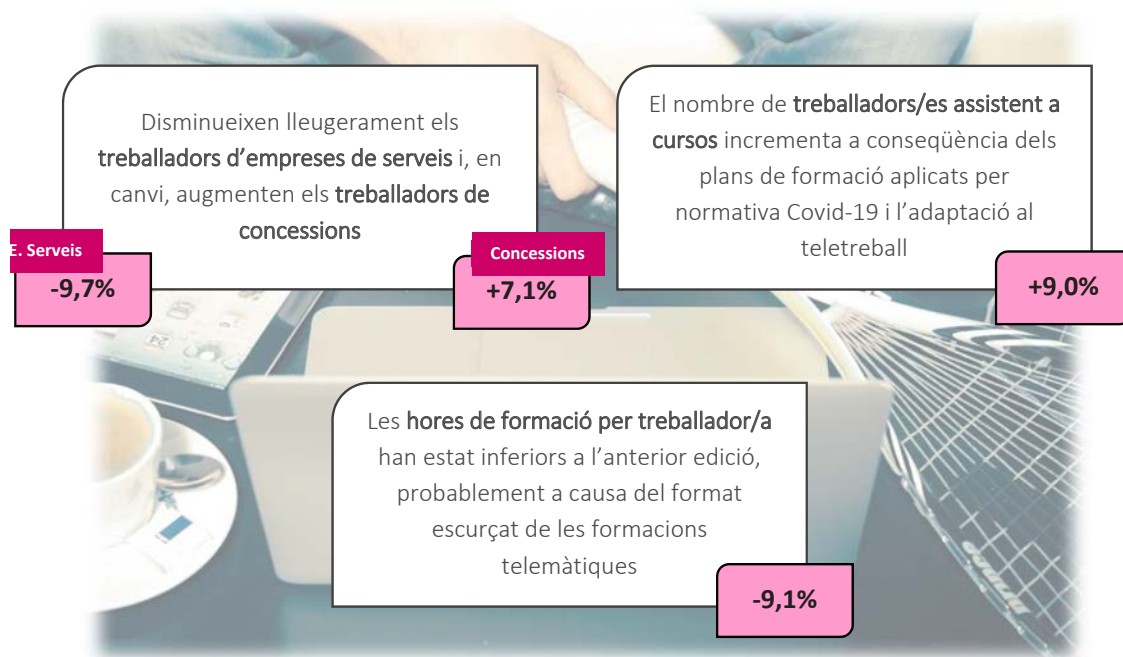
**-0,3%**

La **satisfacció dels usuaris de CEM** es manté tot i el context

**-0,9%**



## GESTIÓ ORGANITZATIVA I DE PERSONAL



## ÀMBIT ECONÒMIC DEL SERVEI

Disminueix el % de despesa corrent en esports respecte al total de despesa municipal degut a la modificació del pressupost en favor d'altres serveis més essencials davant la pandèmia

-6,1%

En termes unitaris, la despesa corrent en esports per habitant disminueix lleugerament, però amb la mateixa mostra, el total de despesa corrent en esports pateix un important descens

-1,3%

Es redueix de la despesa corrent en activitats per habitant, però la despesa per cada hora d'activitat augmenta notablement, ja que tot i la supressió d'activitats, la despesa ha continuat existint

Act. / hab.

-20,9%

Act. / hora

+125,1%

Davallada de la despesa en subministraments a conseqüència del tancament d'instal·lacions, l'aturada de l'activitat i la reducció de practicants

-5,7%

Es produeix una modificació de l'estructura habitual de finançament del servei, passant a ser l'Ajuntament el principal aportador en detriment dels usuaris, degut a la davallada d'ingressos per taxes i preus públics

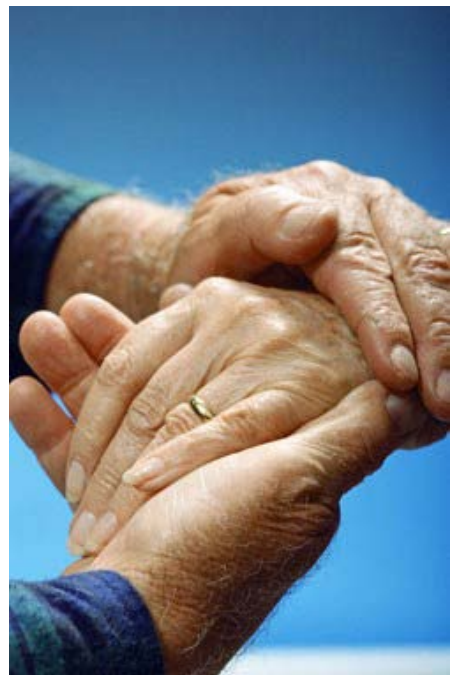
-40,9%





# INFORME GLOBAL DELS IN- DICADORS DE

## SERVEIS SOCIALS 2020







## INFORME DELS INDICADORS DE SERVEIS SOCIALS 2020

1. PRESENTACIÓ

2. SERVEIS SOCIALS BÀSICS: XIFRES D'UN ANY DE PANDÈMIA

3. IMPACTE DE LA COVID EN EL COR DELS SERVEIS SOCIALS: SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

4. AFECTACIÓ DIVERSA DE LA PANDÈMIA EN LES DIFERENTS LÍNIES DE SUPORT I SERVEI

5. SERVEIS SOCIALS I "NOVA NORMALITAT": REPTES DE FUTUR

6. DADES DE PARTICIPACIÓ MUNICIPAL I METODOLOGIA





## 1. PRESENTACIÓ

El Cercle de Comparació Intermunicipal de Serveis Socials de la Diputació de Barcelona aporta, per vintè any consecutiu, una anàlisi comparada d'indicadors de gestió dels Serveis Socials Bàsics, alhora que impulsa millores en el funcionament d'un servei que és una peça clau dins del sistema de serveis socials.

El Cercle està liderat pel Servei d'Acció Social de la Gerència de Serveis de Benestar Social i el Servei de Programació i inclou una àmplia representació dels municipis de més de 10.000 habitants de la demarcació de Barcelona, a més de cinc ens locals d'altres demarcacions.

**Nombre de municipis  
participants en el CCI**



**72**

**Població de la demarcació de Barcelona  
> 10.000 hab. representada al CCI**

En xifres absolutes i en % sobre tota la població



**3,0 milions**

**87,0%**

Aquest és un informe singular respecte els d'edicions anteriors, i no tan sols pel fet d'assolir vint edicions. El present informe gira al voltant de les evidències de l'impacte de la pandèmia de la COVID-19 en un servei de proximitat com són els Serveis Socials Bàsics municipals.

Ho fa, en primera instància, a partir dels indicadors de despesa, accessibilitat, cobertura i organització de recursos, entre d'altres inclosos al Quadre d'Indicadors del Cercle. Per completar la lectura de l'impacte de la COVID a través de les dades, l'Informe aporta també informació qualitativa sobre com els SSB han fet front a la situació de pandèmia des d'un punt de vista organitzatiu, de coordinació d'equips i serveis, de revisió de processos i posada en marxa o redefinició de projectes amb l'objectiu de mantenir-se en la primera línia d'atenció a les persones als seus respectius municipis.

Així doncs, el 20è Informe del CCI de Serveis Socials Bàsics s'ha elaborat a partir d'una diversitat de fonts d'informació:

- ▶ El Quadre Resum d'Indicadors per als SSB, SBAS, SSAD i SIS.
- ▶ Un conjunt d'anàlisis estadístiques de correlació de diferents variables del Quadre d'Indicadors, realitzades pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona.
- ▶ Els resultats d'una enquesta distribuïda pel Servei d'Acció Social de la Diputació de Barcelona entre el conjunt de SSB de la demarcació, durant els mesos d'estiu del 2020.
- ▶ Les reflexions dels assistents al taller de millora del CCI celebrat el mes d'octubre de 2021. El taller ha comptat amb la participació de més de 100 professionals dels SSB, i ha permès posar en comú els impactes de la pandèmia, negatius i també positius, i els reptes de futur.

El contingut central de l'Informe s'estructura en els següents apartats.

**Serveis Socials Bàsics: xifres d'un any de pandèmia:** breu presentació del context tan excepcional viscut l'any 2020, i recull de les principals xifres que fixen la fotografia del que han estat els SSB durant aquest any.



**Impacte de la COVID en el cor dels Serveis Socials:** aproxima l'impacte de la pandèmia en els Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS). Els equips Bàsics d'atenció són el múscul que impulsa el conjunt de serveis que integren els SSB i concentren bona part de l'esforç de reorganització de l'atenció que van dur a terme els Serveis Socials en el transcurs del 2020.

**Afectació diversa de la pandèmia en les diferents línies de suport i servei:** analitza l'impacte heterogeni de la crisi associada a la COVID en: a) els ajuts d'urgència social (AUS) i altres projectes i prestacions encaminades a pal·liar la vulnerabilitat econòmica; b) els serveis d'atenció domiciliària (SSAD); i c) els serveis d'intervenció socioeducativa (SIS).

### SSB – Serveis Socials Bàsics

#### SBAS

Proporcionen atenció a les persones en les diverses dimensions de necessitats socials: autonomia personal o funcional; relacional i interacció social; i privació material. Els professionals tècnics i administratius dels SBAS informen, orienten, deriven, valoren, i fan seguiment de situacions de necessitat social, i duen a terme programes i projectes, que des d'un punt de vista de concepció de servei, s'inscriuen en l'àmbit del SSAD o del SIS.

#### AUS

Conformen el conjunt de recursos dels SSB per a satisfer necessitats bàsiques i combatre la pobresa, en virtut de la competència que els ens locals tenen assignada legalment.

#### SSAD (SAD)

Comprenen els Serveis d'Ajuda Domiciliària (SAD) i d'altres que promouen l'autonomia funcional de les persones en situació de dependència. Inclouen també serveis d'acompanyament i suport que responen, no a situacions de dependència personal, sinó de vulnerabilitat relacional que posen en risc la "salut" de les interaccions en el si del nucli familiar (SAD social).

#### SIS (SADI)

Concreten el suport i acompanyament dels SSB davant de situacions de risc per a la infància i l'adolescència, en diversos serveis i programes adreçats a diverses franges d'edat, dels 0 als 17 anys, i a les seves famílies. Un dels més destacats és el Servei d'Atenció Diürna, o SADI.

**Serveis Socials i "nova normalitat": reptes de futur:** presenta, en clau qualitativa, els reptes dels SSB en un escenari entre la "nova normalitat" i la situació de post-pandèmia.

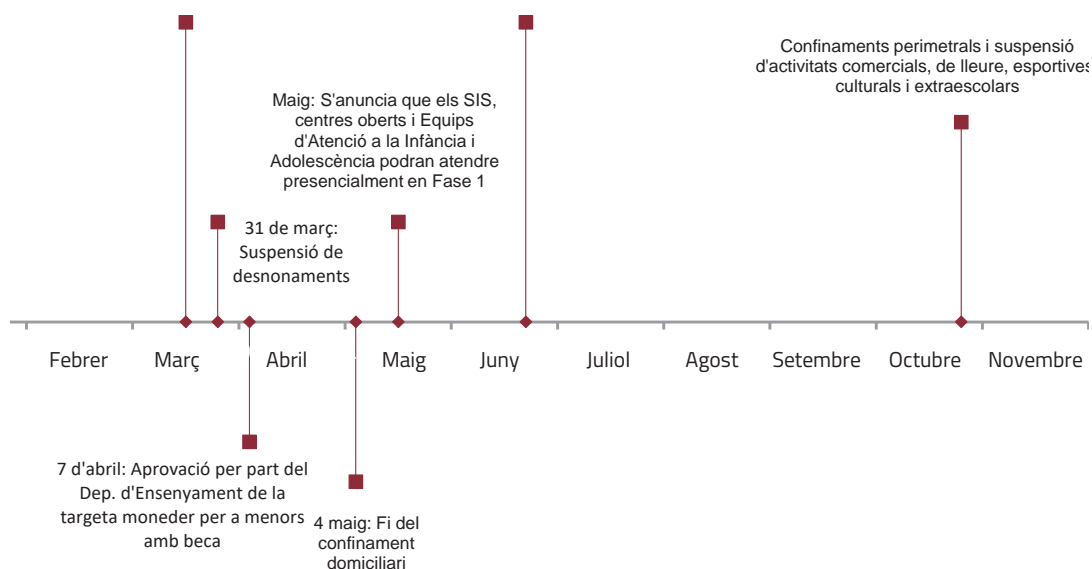
**Dades de participació municipal i metodologia:** detalla informació de la participació dels ens locals i les notes metodològiques més rellevants del procés de recollida de dades.

Com a complement de l'Informe, i amb la voluntat d'aportar dades de detall sobre els Serveis Socials Bàsics, al *Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL)* de la Diputació de Barcelona s'hi poden consultar els indicadors des d'una lectura més exhaustiva, i comparada. El portal es permet descarregar gràfics i dades i comparar-les amb una selecció ad hoc de municipis, d'acord a múltiples criteris de comparació.



## 2. SERVEIS SOCIALS BÀSICS: XIFRES D'UN ANY DE PANDÈMIA

El dia 14 de març, ja en plena onada de pandèmia de COVID-19, es va decretar a Espanya l'estat d'alarma, que es va allargar amb successives pròrrogues fins el 21 de juny de 2020. L'estat d'alarma va introduir severes restriccions a la mobilitat dels ciutadans, així com el tancament d'establiments, serveis i activitats no essencials i una limitació de moviment a treballadors/es fora d'aquestes activitats.



Tot i que aquestes restriccions van afectar una gran part dels serveis públics, els Serveis Socials Bàsics (SSB) van continuar oferint atenció ciutadana durant tot el període de confinament en tant que servei essencial.

Per a aconseguir-ho, els ens locals van haver de dur a terme una reorganització d'urgència i en profunditat dels SSB, que va afectar el format de treball dels professionals, els canals i circuits d'accés i atenció, els processos de derivació o de registre de l'activitat del servei, la dinàmica i organització interna dels equips, els mecanismes de coordinació, i fins i tot la posada en marxa de nous projectes i intervencions socials.

Al mateix temps, serveis socials especialitzats que es prestaven en equipaments col·lectius, o en domicilis, van veure la seva activitat reduïda de manera dràstica, ja fos per la impossibilitat de les persones usuàries d'accedir als centres d'atenció o per la prevenció a rebre visites al domicili.

Aquesta reorganització va ser vigent durant el període d'aplicació de l'estat d'alarma, si bé ja amb anterioritat a la seva finalització, els equipaments especialitzats d'atenció a la infància i l'adolescència en risc van reobrir amb estrictes limitacions d'aforament, i va ser possible instaurar novament l'atenció presencial amb cita prèvia.

Tal i com es veurà al llarg de l'informe, la ràpida capacitat de reacció dels Serveis Socials va permetre mantenir canals oberts a la ciutadania i aplicar mesures proactives de contacte amb persones usuàries alhora que atendre'n d'altres que fins la pandèmia no havien fet mai ús del servei.

També va situar molts Serveis Socials Bàsics com la cara visible de l'ajuntament al municipi, i va impactar en una més gran visibilitat i reconeixement de la tasca dels Serveis Socials per part de la ciutadania i la resta de serveis municipals.

S'exposen a continuació les principals xifres agregades dels SSB participants en el Cercle.

## Xifres bàsiques dels Serveis Socials Bàsics en un any de pandèmia

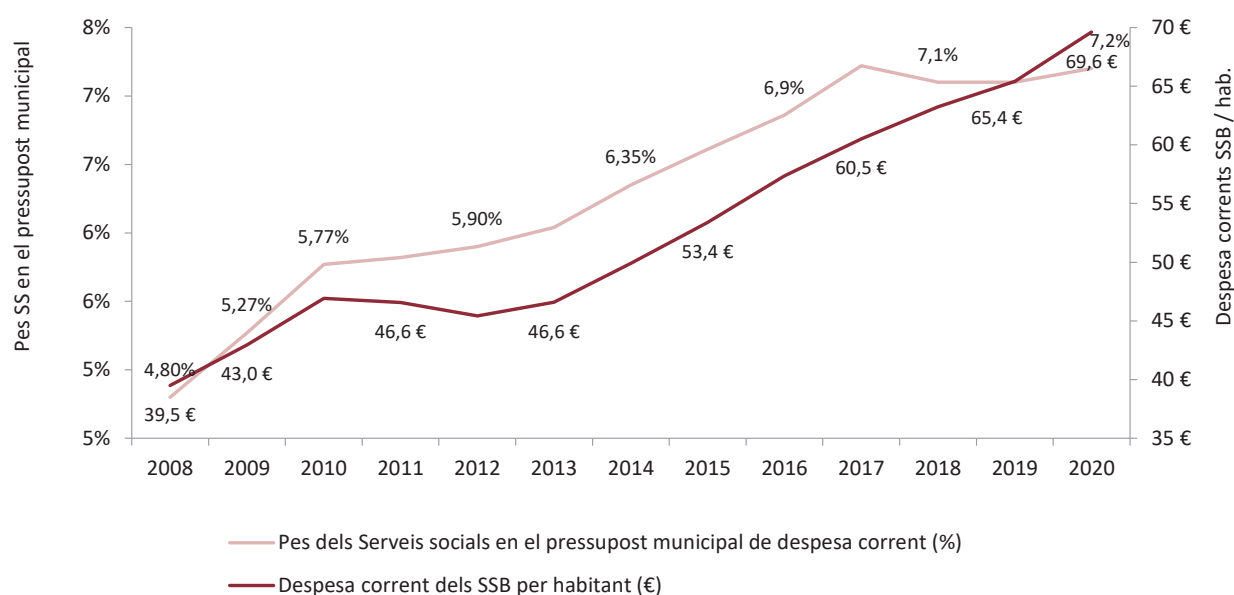
L'evolució del pes del pressupost dels SSB sobre el pressupost de despesa corrent municipal ha estat de constant creixement fins arribar a un punt d'inflexió l'any 2017. A partir d'aleshores s'observa una pauta d'estabilització al voltant de valors del 7%, que pràcticament es manté el 2020.

En paral·lel, l'esforç de despesa corrent per habitant als SSB s'ha prolongat des del 2012 en endavant, i entre els anys 2019 i 2020 s'ha fet un nou salt, dels 65,4 als 69,6 euros de despesa per habitant.

Per tant, l'estancament en el pes dels SSB sobre el pressupost municipal s'ha d'atribuir a l'increment del volum de despesa global dels ens locals, que ha repercutit en els SSB però també en altres serveis municipals.

### Esforç pressupostari municipal en Serveis Socials

Pes dels Serveis Socials en el pressupost municipal de despesa corrent  
Despesa corrent dels SSB per habitant



### Origen del finançament dels SSB

Els Ajuntaments aporten més de la meitat del finançament dels Serveis Socials Bàsics.



2,5% Taxes i preus públics

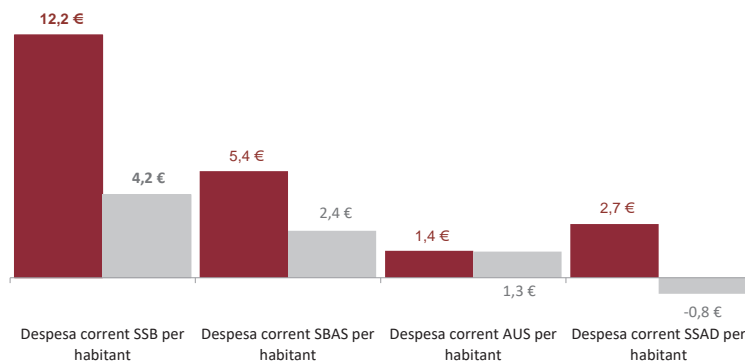
43,3% Altres institucions

54,2% Ajuntament

En l'últim any, la despesa corrent per habitant als SSB ha augmentat en 4,2 euros.

La distribució d'aquests recursos ha estat desigual entre serveis, atenent a les situacions singulars de cadascun durant el confinament i la restricció de la mobilitat. S'ha concentrat als SBAS i als AUS, mentre que el SSAD ha patit un retrocés.

**Dotació pressupostària municipal en Serveis Socials**  
Distribució increment pressupostari per serveis 2016-2020 i 2019-2020



La ràtio d'habitants per administratiu/va dels SSB als ens locals s'ha situat en 7.806, que son 500 menys que un any enrere. S'ha continuat, per tant, amb la incorporació d'aquesta figura de suport als equips.

**Pes dels comandaments**      **Pes del personal de suport**  
(en % sobre els professionals dels SSB)



8,9%

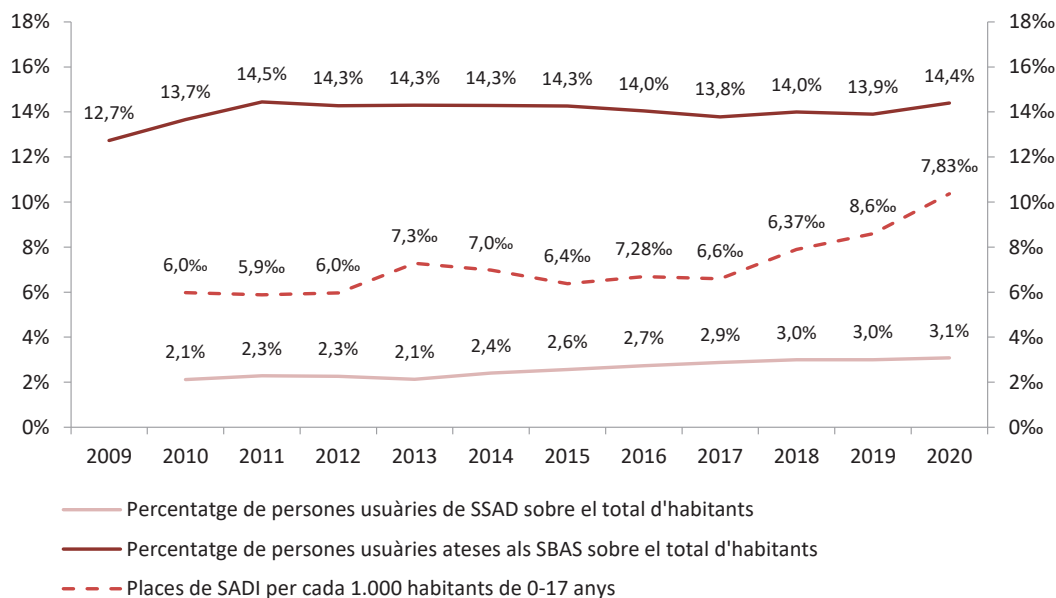


20,9%



**Cobertures dels diferents serveis que integren els SSB**

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



El percentatge de persones usuàries dels SBAS sobre el total d'habitants ha estat del 14,4% al 2020, amb un increment de només 0,5 punts percentuals respecte a l'any anterior. La tendència a l'estabilització en el volum de persones ateses ve de lluny, i contrasta amb la percepció d'intensitat de l'atenció per part dels equips socials durant la pandèmia.

Aquesta discrepància pot atribuir-se a un volum possiblement important, no documentat, d'atencions durant els primers mesos de confinament. En aquest període es van multiplicar les intervencions telefòniques i per correu electrònic i van activar-se dispositius exhaustius de seguiment i comprovació de la situació de determinats col·lectius, i d'acompanyament a distància que no van poder ser registrades a l'aplicació de gestió dels SSB.

### *Incidència de la grandària i el nivell de vulnerabilitat municipal en el finançament del servei*

L'anàlisi estadística duta a terme pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona s'ha centrat a indagar una possible relació entre variables de despesa, activitat i cobertura del servei, i la grandària o el nivell de vulnerabilitat municipal de cadascun dels SSB participants en el Cercle. Aquesta relació s'ha calculat prenent els percentatges de variació (creixement o decreixement) de diversos indicadors com a variable d'anàlisi, per tal d'entendre si els augments o reduccions registrats es podien associar al nombre d'habitants o al fet de que el municipi partia d'una situació socioeconòmica i sociodemogràfica més o menys favorable.

La primera i principal conclusió de l'anàlisi és que **l'any 2020, i el moment excepcional de pandèmia viscut indistintament per tots els SSB, ha servit per igualar dinàmiques entre municipis i per diluir diferències que prèviament podien observar-se entre SSB** pertanyents a diferents franges poblacionals o de vulnerabilitat.

A nivell general no s'observa que la grandària o el nivell de vulnerabilitat dels municipis hagin tingut un impacte directe en les variacions dels SSB durant l'últim any a nivell pressupostari, de cobertura o d'intensitat de servei.

Dit això, s'observen dues dinàmiques interessants.

D'una banda, **tant la despesa corrent en SSB com el percentatge de despesa dels SSB sobre el conjunt del pressupost municipal, han augmentat més en termes relatius en els trams de municipis més petits.** En la despesa corrent per habitant, el tram de municipis de 20.000 a 40.000 habitants passa a ser el que té una despesa per habitant més alta, superant el dels municipis de més de 70.000 habitants.

De l'altra, **en la despesa corrent del SBAS, son els municipis més petits, de menys de 20.000 habitants els que han fet un salt proporcionalment més significatiu** en relació amb la resta de trams. Tot i que no hi ha correlació lineal significativa entre la variació de la despesa dels Serveis Socials Bàsics i l'IVSO, sí que s'observa que **els increments més pronunciats es donen en els municipis de vulnerabilitat baixa.**

Les dades també apunten la possibilitat que mentre que els municipis amb vulnerabilitat baixa o molt baixa **havien tingut més marge per ampliar recursos** durant el 2020, els més vulnerables **no havien disposat de la mateixa possibilitat d'ampliar recursos** davant un escenari COVID que incrementava les necessitats, tal i com mostren els indicadors d'entorn.





### 3. IMPACTE DE LA COVID EN EL COR DELS SERVEIS SOCIALS: SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

És un fet que els canvis sobrevinguts arran de la pandèmia en les prioritats i circuits de prestació dels serveis, el tensionament d'equips i recursos, i l'extensió sobtada del teletreball entre bona part dels professionals a principis del 2020, van generar un entorn més complex que l'habitual per a la recollida de dades.

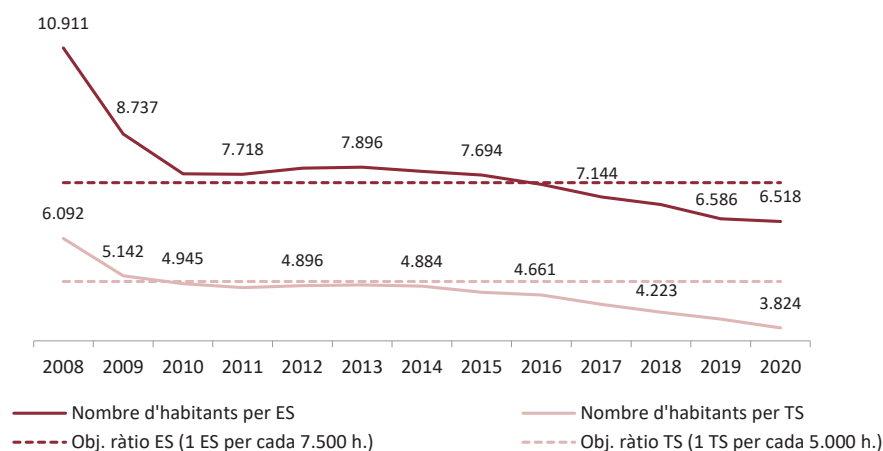
La COVID-19 i la crisi associada a la pandèmia van modificar el context en què operaven els SSB i van alterar algunes de les prioritats d'intervenció, tot alterant les línies de tendència en determinats indicadors. A això cal afegir que bona part de la tasca d'acompanyament que van realitzar els i les professionals dels Serveis Socials locals durant gran part de l'any 2020 no es corresponien amb tasques ordinàries dels SSB i per tant no es veuen reflectides als indicadors.

Per tots aquests motius, l'anàlisi del que ha succeït als SSB durant el 2020 necessita més que mai incorporar informació qualitativa que complementi les dades quantitatives. Aquesta doble perspectiva s'incorpora al present apartat, que combina la presentació d'indicadors i informacions sobre la reorganització del servei.

#### *Reforç dels equips d'atenció social amb perfils de TS durant la pandèmia*

El 2020 ha continuat l'evolució favorable de les ràtios d'habitants per professional, amb un esforç d'incorporació temporal de nou personal, que ha estat especialment intensa en el perfil de Treball Social. El nombre d'habitants per Educador/a Social es va situar en 6.518, i el d'habitants per Treballador/a Social, en 3.824.

**Millora de les ràtios d'habitants per professional**  
Nombre d'habitants per Educador/a i Treballador/a social



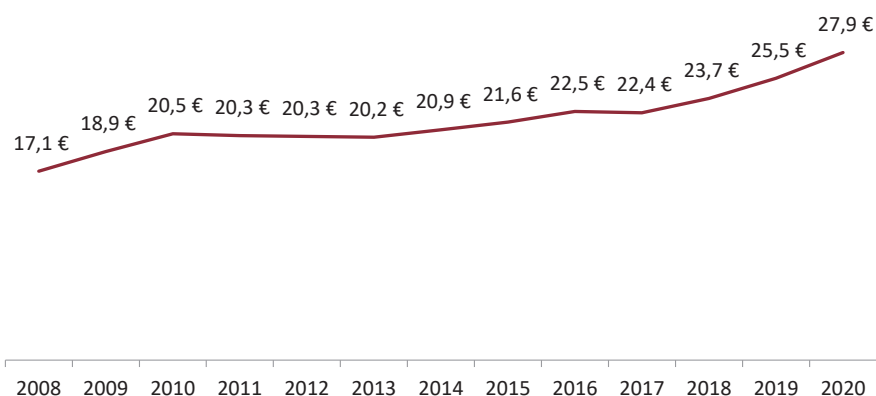
#### *Augment de la dotació pressupostària dels SBAS*

En consonància amb el reforç de l'estructura de personal, la despesa corrent dels SBAS per habitant ha mantingut l'evolució positiva dels darrers anys, i s'ha situat en 27,9 euros el 2020.



## Dotació pressupostària dels SBAS

Despesa corrent del servei per habitant



### Lleu repunt en el total de persones usuàries i millora en l'accés als SBAS

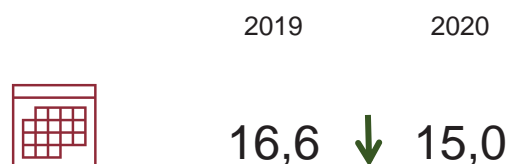
La pandèmia ha portat un repunt, tot i que contingut, en el volum de persones ateses (al menys una vegada) pels SBAS per cada 1.000 habitants, que trenca tímidament la tendència d'estabilitat de l'indicador en els darrers anys. Tot i aquest increment, els SBAS han estat capaços de reduir en 1,6 dies el temps d'espera entre la sol·licitud i la realització d'una primera entrevista, gràcies a l'agilitat que ha introduït l'atenció telemàtica. Més ostensible és encara la caiguda en el percentatge de primeres visites fallides als EBAS, gràcies a la implantació de la cita prèvia i de l'atenció telefònica.



#### Persones usuàries per 1.000 habitants



#### Dies d'espera entre petició i primera visita



#### % de primeres visites fallides



### Claus de la reorganització dels SBAS durant la pandèmia

En anys previs al 2020, l'increment de pressupost disponible i la incorporació de professionals als equips tenia lloc en un context de tensionament del servei però d'estabilitat en el model d'atenció.

En canvi, durant el 2020 el reforç dels equips d'atenció social bàsica s'ha produït en paral·lel amb una reorganització important dels SBAS. Aquesta reorganització ha servit per a ajustar el servei i els equips a una situació sobrevinguda, caracteritzada per:

- ▶ La multiplicació de persones i famílies que no podien cobrir les necessitats bàsiques com a conseqüència de l'aturada de l'activitat econòmica no essencial, i l'aprofundiment de les situacions de pobresa vinculades a la crisi econòmica originada per la COVID-19.
- ▶ Les restriccions a l'atenció presencial, més o menys intenses segons el període de l'any, i també en funció del tipus d'espais disponibles a les seus dels SBAS.
- ▶ L'aturada brusca de gran part dels serveis d'atenció en domicilis i equipaments, i la desaparició sobtada dels espais habituals de seguiment de casos.
- ▶ La implantació del teletreball i els dèficits de partida, en moltes organitzacions, pel que fa al grau de digitalització dels equips i la disponibilitat de dispositius que permeten el treball en remot. En alguns municipis s'ha fet una aposta per dotar els professionals d'ordinadors portàtils i/o telèfons mòbils, mentre que en d'altres, els professionals segueixen encara ara teletreballant amb mitjans propis.

Davant d'aquesta situació, els SBAS han impulsat canvis en el model organitzatiu i de gestió de l'atenció social, entre els quals es poden destacar els següents:



## Reorganització dels SBAS en pandèmia: canvis més recurrents

- **Implantació del servei de primera acollida** allà on no existia, o bé dotació de més personal als dispositius d'acollida i primeres atencions existents. L'acollida es cobreix amb un equip específic, o bé de manera distribuïda entre tots els professionals, segons el cas.
- **Revisió dels protocols de cribatge** per tal d'agilitzar l'accés al servei, i discriminant les situacions de privació material de les que requereixen una intervenció social.
- **Formació** als perfils administratius i de primera acollida per a facilitar la qualitat de la primera atenció telefònica.
- **Reorganització dels EBAS:** creació de nous equips dedicats a atendre situacions de pobresa sobrevinguda i de vulnerabilitat econòmica en substitució dels dispositius d'acollida immediata que hi havia prèviament a la pandèmia; creació i reforç d'equips d'atenció d'urgències.
- **Introducció d'una atenció multicanal** amb l'extensió de l'atenció telefònica per a situacions de baixa complexitat, i el correu electrònic i la missatgeria instantània per a la resolució de dubtes i consultes puntuals. Ha ajudat a descongestionar el servei tot proporcionant una millor atenció a les persones (s'eviten desplaçaments innecessaris i es dona una resposta més immediata). L'atenció telefònica va representar gairebé el 70% de totes les atencions que van fer els SSB participants al CCI durant els mesos de confinament total, entre març i maig<sup>1</sup>.
- **Cita prèvia generalitzada** per a atendre totes les situacions ordinàries un cop va ser possible reprendre les atencions presencials. Hi ha unanimitat per part dels SBAS que ha ajudat a ordenar l'entrada al sistema i l'atenció, i ha reduït considerablement les esperes.
- **Instauració del seguiment telefònic** en àmbits on històricament hi havia un baix índex de seguiment dels casos (per dificultats de cobrir-lo a través de visites domiciliàries), amb un resultat satisfactori pel què fa a la qualitat del seguiment. En particular, i tal i com es veurà més endavant, el seguiment dels Plans Individuals d'Atenció ha incrementat substancialment.
- **Apropament proactiu dels SBAS** a persones usuàries dels SSB en situació de vulnerabilitat, a través de campanyes de contacte telefònic basades en la informació del padró municipal.
- **Revisió en profunditat dels circuits** de sol·licitud de recursos d'urgència i dels Reglaments municipals d'atorgament d'AUS: introducció del canal de tramitació electrònica, i desburocratització i simplificació dels tràmits.
- **Creació de punts de tramitació** per a donar un tractament diferenciat a la gestió de bona part dels AUS.
- **Disseny i Impuls de projectes** que proporcionen nous recursos als serveis especialitzats (atenció a la dependència i atenció a la infància i adolescència en risc).
- **Reforç dels mecanismes de coordinació dels equips** de forma telemàtica, i **reorganització de la supervisió de casos** per mitjans telemàtics.



<sup>1</sup> Font: enquesta COVID del Servei d'Acció Social de la Diputació de Barcelona, any 2020.

## 4. AFECTACIÓ DIVERSA DE LA PANDÈMIA EN LES DIFERENTS LÍNIES DE SUPORT I SERVEI

Una de les característiques peculiars de l'impacte de la COVID-19 i la crisi posterior, és que ha afectat de manera molt diferent els sectors i col·lectius econòmics i socials en funció del seu grau d'exposició intrínseca a la interacció social física, i la facilitat o no de transformar-la en una interacció en remot.

Aquest apartat explora la incidència heterogènia de la COVID en tres línies de suport i servei dels SSB, com són: la línia d'ajuts d'urgència social i el conjunt de prestacions i projectes que busquen combatre les situacions de pobresa; els serveis socials d'atenció domiciliària; i els serveis d'intervenció socioeducativa amb infants i joves en risc. Aquesta exploració es fa, novament, combinant l'anàlisi de les dades amb informacions qualitatives sobre l'organització del servei i la reorientació de projectes i línies d'intervenció arran de la situació creada per la pandèmia.

### 4.1. Ajuts d'urgència social i prestacions i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat

Com ja s'ha esmentat, la crisi de la COVID-19 va generar una situació de desprotecció i urgència econòmica en moltes unitats familiars, moltes de les quals no estaven en el sistema de Serveis Socials abans de la pandèmia.

#### *Increment de les situacions de privació material arran de la crisi provocada per la COVID*

L'augment de les situacions de pobresa material severa a la demarcació de Barcelona i al conjunt del país es pot apreciar en l'empitjorament de dos dels indicadors d'entorn socioeconòmic en la mitjana dels municipis que participen al CCI, que serveixen d'aproximació a l'extensió de situacions de vulnerabilitat, com són la renda per càpita i la taxa d'atur.



En aquest context, l'ampliació en la cobertura poblacional de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) en relació amb el 2019, i el fet que al 2020 hagi assolit l'índex de cobertura més alt des de 2016 (16,9 beneficiaris/àries per cada 1.000 habitants), no ha estat suficient per a donar resposta a l'empitjorament agut i sobtat en les condicions de vida d'àmplies capes de població.

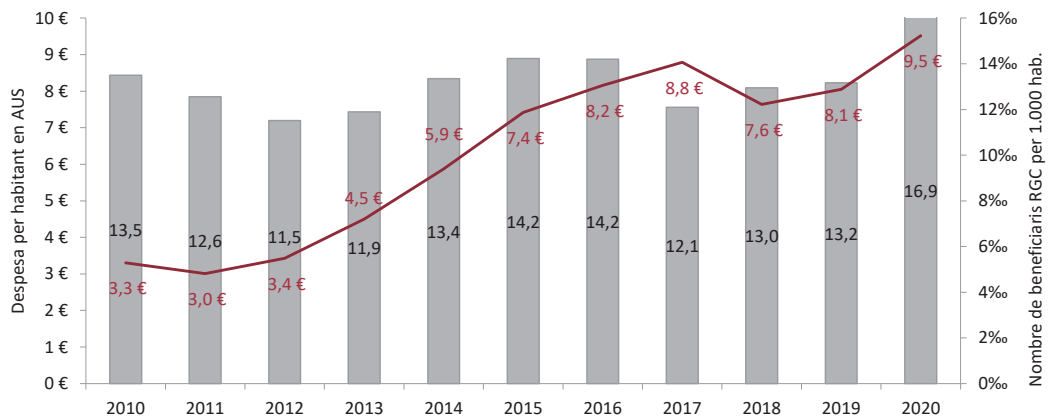
Com en els anys més durs de la Gran Recessió del 2008, els Serveis Socials Bàsics han estat el recurs més accessible i proper a la ciutadania. L'abrupta escalada en el nombre de famílies amb privació material severa ha pressionat els Serveis Socials de manera evident: n'és una mostra el salt en la despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social, que s'ha situat en 9,5 euros per habitant, la xifra més alta mai registrada al CCI, i 1,4 Euros per habitant superior a la de 2019.

Aquest increment confirma el canvi de tendència que ja s'apuntava al 2019, i dona per superat el pronòstic que podia aventurar-se amb les dades de 2017 i 2018, sobre la possible estabilització de la despesa destinada pels ens locals a lluitar contra la pobresa.

## 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 €)



Des del punt de vista de possibles diferències entre municipis, és interessant apuntar que les diferències entre grups de municipis per trams poblacionals es dilueixen pel que fa al creixement en l'assignació d'AUS. En concret, malgrat que els municipis del tram de més de 70.000 habitants encapçalen l'increment de despesa en prestacions d'urgència social per habitant, en segon lloc hi trobem el grup de municipis més petits, de menys de 20.000 habitants.



### Grandària municipal per franges d'habitants

Despesa corrent en prestacions d'urgència social per habitant

| +10 | +20 | +40 | +70  |
|-----|-----|-----|------|
| 9,8 | 8,8 | 8,7 | 10,0 |

### AUS menys quantioses i més repartides

L'augment de la despesa destinada als AUS s'ha traduït en un creixement dels expedients actius beneficiaris d'algun tipus d'ajut o prestació. Alhora, la quantitat econòmica rebuda per cada expedient beneficiari d'AUS s'ha vist reduïda en 72 Euros. És possible que els SSB hagin buscat repartir més els ajuts, i arribar així a una cobertura superior de les situacions de necessitat.

Expedients actius que reben AUS  
(% sobre el total d'expedients)

2019      2020



17,1 ↑ 21,5

Despesa corrent en prestacions d'urgència social per expedient beneficiari d'AUS (€)

2019      2020

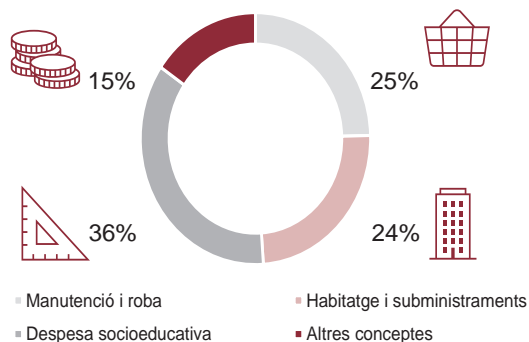


563 ↓ 497

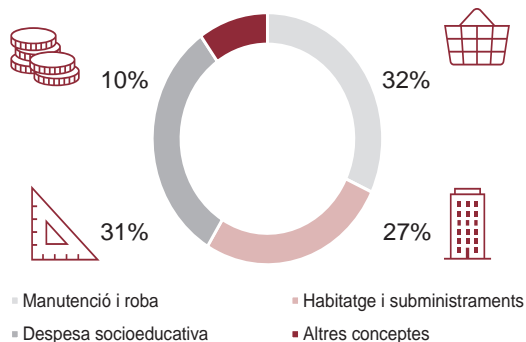
## La COVID modifica la distribució dels AUS per conceptes

L'afectació de la COVID s'ha deixat sentir també en la distribució dels AUS per conceptes de despesa, com a conseqüència de l'impacte d'algunes mesures dictades durant l'estat d'alarma, tal i com pot apreciar-se a la comparativa de gràfics següent.

Distribució de la despesa en AUS per conceptes  
Any 2019



Distribució de la despesa en AUS per conceptes  
Any 2020



Hi ha hagut un augment de les partides de despesa en concepte de manutenció, alimentació i roba, d'una banda, i habitatge i subministraments, de l'altra. En canvi, s'han reduït les partides destinades a les despeses socioeducatives, i també les destinades a cobrir altres despeses (compra de petits electrodomèstics i parament per a la llar, medicaments, ulleres i ortodòncia, etc.).

## Increment de la despesa per pal·liar la privació material, i revisió dels projectes per combatre la pobresa durant la pandèmia

Com a complement dels AUS, els SSB impulsen un seguit de projectes, programes i dispositius que tenen per finalitat pal·liar la vulnerabilitat econòmica als municipis, i que complementen l'estratègia de cobertura de necessitats bàsiques a nivell local.

L'any 2020, una quarta part del pressupost de despesa dels SSB s'ha destinat a sufragar tot aquest conjunt de prestacions econòmiques, projectes i serveis. L'increment d'aquesta partida en el pressupost dels Serveis Socials ha permès incrementar la despesa corrent per habitant en 2 Euros, considerant la suma d'AUS i prestació de serveis i projectes.

Pes de prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica sobre el total de despesa dels SSB (%)

2019      2020

%      23,4 ↑ 25,1

Despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica, per habitant (€)

2019      2020

€      15,4 ↑ 17,5

El 2020 també ha estat un any de canvis en la concepció i provisió d'aquest conjunt d'ajuts i serveis en molts Serveis Socials Bàsics, com a conseqüència de la magnitud i agudesa de la crisi, i la disrupció en el context habitual en què operaven els SSB i les entitats socials i del tercer sector amb les quals sovint col·laboraven. A continuació es recullen alguns dels més destacats:

- **Revisió i dignificació dels models de garantia alimentària:**
  - o Extensió del model de targeta moneder, en detriment dels bancs d'aliments, de manera generalitzada o per a determinades unitats familiars. L'increment en el nombre de targetes moneder en només dos mesos (situació post-confinament en relació amb la prèvia al confinament) va ser de 1.760%<sup>2</sup>. L'alliberament de la xarxa de voluntariat associada a la gestió del banc d'aliments ha estat comunitaris.
  - o En els municipis on les targetes moneder ja s'havien implantat anteriorment, substitució de la tarja moneder per transferències bancàries.
  - o Reforç de les atencions al Servei de menjador social (augment del 228% en el volum de persones usuàries entre el període gener-15 de març i 15 de març – abril) i increment del 160% en el volum de persones usuàries del servei de distribució d'aliments, en el mateix període<sup>3</sup>).
- **Revisió del model d'adjudicació d'AUS, i estandardització, simplificació i automatització dels procediments.** En alguns municipis es van instaurar convocatòries úniques en concurrència per a ajuts en matèria socioeducativa, o per a arribar a col·lectius que havien patit una pèrdua sobtada d'ingressos a causa de la situació de confinament. En molts ens locals es va aconseguir fer extensius els AUS a persones no empadronades.
- **Instauració d'Oficines o Punts de tramitació d'AUS**, separats del circuit d'atenció social.
- **Creació de Punts d'Acompanyament Digital i a la tramitació electrònica** per tal de fer front a la bretxa digital i minimitzar l'impacte d'aquesta en l'accés a ajuts finançats amb fons públics. La posada en marxa dels Punts d'acompanyament digital va requerir un aprenentatge accelerat dels procediments de tramitació per part del personal de Serveis Socials, i en molts municipis, si més no durant les primeres setmanes de confinament, van esdevenir l'únic centre actiu d'informació, orientació i atenció ciutadana de l'ajuntament. Des dels Punts d'acompanyament digital es proporciona orientació i acompanyament a les persones a l'hora d'utilitzar eines telemàtiques (donar d'alta una adreça de correu electrònic, accedir al correu, familiarització amb aplicacions de videotrucada, accés a la tramitació en seu electrònica corporativa, etc.). En diversos ajuntaments, aquests Punts s'inscriuen en l'estratègia vinculada a l'Agenda 2030 municipal.
- **Altres iniciatives de lluita contra la bretxa digital**, com ara l'edició de vídeos informatius sobre recursos telemàtics d'interès.
- **Habilitació d'espais i recursos per a acollir les persones sense sostre** durant els primers mesos de confinament, en col·laboració amb entitats socials i amb impuls en alguns casos de la Diputació de Barcelona. Amb relació a aquest tipus de mesures, val a dir que entre mitjans de març i principis de maig de 2020 el percentatge de persones usuàries del servei d'acolliment residencial d'urgència (SRU) va augmentar un 209%<sup>4</sup>.
- **Posada en marxa de nous projectes** per fer aflorar situacions de sensellarisme, per detectar situacions de solitud no desitjada, per mediar davant de situacions de risc de pèrdua de l'habitatge durant el confinament, etc.

2,3 i 4 Font: enquesta COVID del Servei d'Acció Social de la Diputació de Barcelona, any 2020.





## 4.2. Serveis Socials d'Atenció Domiciliària

Dels diferents serveis que conformen els SSB, els SSAD es troben entre els que més han patit l'embat de la pandèmia i el confinament durant el període d'estat d'alarma.

La manca d'Equips de Protecció Individuals (EPIs) per als professionals durant les primeres setmanes del tancament, així com la reticència de les persones usuàries de SSAD i les seves famílies a deixar accedir al domicili a persones alienes al nucli familiar durant els períodes amb més incidència de COVID-19, van provocar l'aturada sobtada de molts dels serveis. Això es produïa malgrat la persistència de les necessitats socials que havien originat en un primer moment la intervenció del SSAD.

### La pandèmia frena la tendència de millora de la cobertura poblacional al SSAD

Després d'uns anys de successives millores en els índexs de cobertura de la població amb Serveis Socials d'Atenció Domiciliària, l'any 2020 ha portat una estabilització en el percentatge de població usuària del SSAD, i per tant a una aturada en l'ampliació de persones usuàries del servei. El percentatge de població usuària que rep SSAD el 2020 ha estat de 3,1%.


Un altre indicador de cobertura que ha experimentat una davallada important és el percentatge de població de més de 65 anys que compta amb el servei de Teleassistència (del 13,8% el 2019, al 12,3% el 2020), possiblement com a conseqüència del fort increment de decessos en aquest grup poblacional arran de la incidència de la COVID-19<sup>5</sup>.

Tanmateix, s'ha accelerat el creixement dels últims anys en el percentatge de persones usuàries amb Pla Individual d'Atenció (PIA) que contempla SAD, que passat del 21,3% al 2019 al 23,5% al 2020.

Pel què fa al Servei d'Atenció Domiciliària, ha pujat lleugerament el percentatge de persones ateses per raó de dependència (en contrast amb les atencions motivades per alguna raó social), fins al 65% del total de persones usuàries.



#### Persones usuàries de SSAD sobre el total d'habitants (%)

|   | 2019 | 2020  |
|---|------|-------|
|  | 3,0  | → 3,1 |

#### Persones usuàries amb PIA aprovat per 1.000 habitants

|   | 2019 | 2020   |
|---|------|--------|
|  | 25,9 | ↓ 24,0 |

#### Persones usuàries d'aparells de Teleassistència de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més (%)

|   | 2019 | 2020   |
|---|------|--------|
|  | 13,8 | ↓ 12,3 |

#### Persones usuàries de SAD per raó de dependència (%)

|   | 2019 | 2020   |
|---|------|--------|
|  | 62,6 | ↑ 65,0 |

<sup>5</sup> Cal tenir en compte que la reducció del percentatge pot estar relacionada, també, amb la divisió del valor entre la població entre la població a 1 de gener del 2020 (situació de pre pandèmia).

## Reducció de les hores d'atenció domiciliària prestades per persona usuària

L'aturada inicial, i posterior revisió dels serveis SSAD que comportaven una atenció o intervenció a domicili durant les primeres setmanes de pandèmia, no s'ha deixat notar excessivament en la cobertura, donat que la suspensió temporal del servei no afecta la vigència del PIA i la condició d'usuàries del sistema.





En canvi, la reducció d'hores mensuals de SAD per persona usuària entre l'any 2019 i el 2020 (més intensa en el SAD dependència que no pas en el social), posa de manifest la contracció en la prestació del servei. Respecte a l'any anterior, el 2020 s'han prestat 1,4 hores mensuals de SAD dependència menys per cada persona usuària.

La disminució de les hores mensuals de SAD dependència es manifesta en tots els trams poblacionals, amb una excepció: la dels municipis de menys de 20.000 habitants, que d'aquesta manera redueixen la distància en termes d'intensitat del servei respecte a la resta de trams superiors.

Sigui com sigui, aquesta reducció podria venir donada per quatre qüestions diferenciades: en primer lloc, la reticència de les famílies a deixar entrar al domicili persones alienes al nucli familiar i la suspensió de serveis; en segon lloc, la reducció del nombre de PIA vigents, tal i com ja s'ha apuntat; en tercer lloc, per la dificultat de disposar de professionals d'atenció directa; i finalment, la necessitat dels equips SAD de reorganitzar les franges horàries d'atenció i limitar la intensitat de l'assistència per usuari/a, per tal de poder ampliar el servei a persones dependents que prèviament a la pandèmia vivien en centres residencials o bé eren usuàries de centres de dia, i que durant la pandèmia van retornar als seus domicilis.

Els reajustos en l'organització i la gestió del servei i la seva prestació han repercutit en un increment dels dies d'espera per accedir al SAD dependència, que han passat de 9,8 a 11,5 en un any. En canvi, la disponibilitat d'aparells de teleassistència per exitus de les persones que els tenien assignats, ha provocat una davallada del temps d'espera per a accedir al servei, de 30,2 a 27,5 dies.



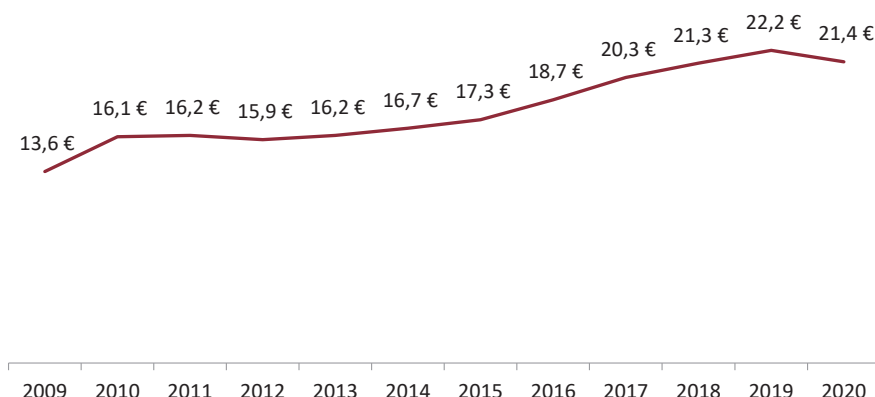
| Hores mensuals de SAD per persona usuària   |      |        |   |      |        |
|---|------|--------|---|------|--------|
| Dependència   | 2019 | 2020   | Social  | 2019 | 2020   |
|  | 13,0 | ↓ 11,6 |  | 6,4  | ↓ 5,8  |
| Dies d'espera per accedir al:   |      |        | Dies d'espera per accedir a la:   |      |        |
| SAD dependència   | 2019 | 2020   | Teleassistència   | 2019 | 2020   |
|  | 9,8  | ↑ 11,5 |  | 30,2 | ↓ 27,5 |

## Indicis de punt d'inflexió en l'evolució de la despesa corrent del SSAD

La despesa corrent de SSAD ha registrat un punt d'inflexió respecte a la dinàmica ascendent d'anys precedents, i s'ha reduït lleugerament a 21,4 Euros per habitant.

## Dotació pressupostària del SSAD

Despesa corrent del servei per habitant



De fet, aquesta contenció de la despesa en SSAD és especialment remarcable tenint en compte l'ampliació en els pressupostos dels SSB arran de la pandèmia. El fet que la despesa no s'hagi reduït d'acord amb la minva de servei que s'intueix a partir de l'indicador d'hores d'atenció per persona usuària, possiblement té a veure amb l'aplicació dels mecanismes de suspensió de contractes arran de la suspensió administrativa introduïda amb l'estat d'alarma, per la qual moltes empreses van reclamar indemnitzacions a l'administració local per a poder afrontar el pagament de nòmines i garantir la continuïtat del servei un cop se superés el període de suspensió.

Tal i com s'entreveu als indicadors incorporats a la taula, a l'any 2020 hi ha hagut una situació particular pel que fa a les fonts de finançament del SAD social. D'aquestes dades es pot interpretar que els municipis van rebre una partida de finançament extra provinent de la Generalitat, el que va significar un descens acusat de l'aportació total per part dels ajuntaments<sup>6</sup>.

### % de finançament per aportacions d'altres institucions (SAD social)

|   | 2019 | 2020 |
|---|------|------|
| € | 54,3 | 61,8 |

### % de finançament per part de l'Ajuntament (SAD social)

|   | 2019 | 2020 |
|---|------|------|
| € | 42,7 | 34,3 |

## Aposta àmplia pel seguiment dels Plans Individuals d'Atenció

Una de les dades sens dubte més rellevants pel que fa a l'organització dels SSAD durant la pandèmia és la referida al percentatge d'acords PIA als quals es va fer seguiment en el transcurs del 2020. La crisi de la COVID i la interrupció de les visites a domicili va propiciar un fort increment en els seguiments telefònics i telemàtics, que van pujar fins al 75,9%.

<sup>6</sup> Cal tenir en compte que aquesta anàlisi no es podrà confirmar fins que no s'observi la tendència de l'indicador en un any on la situació sigui més normal

## % PIA als quals s'ha fet seguiment



Si bé aquest esforç de seguiment telefònic ha estat molt generalitzat, val la pena subratllar que, d'una banda, els municipis de més grandària s'han mantingut al capdavant dels que més seguiment de PIA han fet; però de l'altra, els municipis de més de 40.000 habitants són els que més creixement de seguiments han registrat en relació amb les xifres de 2019.

### *Activació professional i comunitària per al seguiment de les situacions de dependència i soledat durant l'any de pandèmia*

La crisi de prestació de SSAD durant les primeres setmanes de l'estat d'alarma i confinament va comportar la posada en marxa, de manera molt immediata, d'un seguit d'iniciatives per aproximar els SSB a la població de més edat, i més vulnerable.

#### Iniciatives en el marc dels SSAD en pandèmia

- **Contacte telefònic amb col·lectius vulnerables durant el període d'estat d'alarma:** van ser molts els SSB que en les primeres setmanes del confinament van posar en marxa dispositius extraordinaris per contactar telefònicament amb diferents col·lectius, puntualment en coordinació amb els serveis de salut locals o amb la xarxa d'entitats col·laboradores. En alguns casos va ser una feina assumida pels propis professionals del servei, i en d'altres es van dur a terme recorrent a la xarxa comunitària (entitats, veïns/es), o bé interns (empleats/des municipals i regidors/es). Les trucades van permetre detectar situacions de vulnerabilitat que calia atendre des dels SSB, i en molts casos van comportar un increment de la demanda dels serveis en cartera. Les trucades van tenir com a públic objectiu:
  - Totes les persones amb PIA aprovat, i/o amb les seves famílies.
  - Totes les persones amb aparells de teleassistència.
  - Totes les persones cuidadores de persones usuàries de SAD.
  - Totes les persones de més de 65, o de més de 80 anys, empadronades al municipi.
- **Activació o reforç del recurs d'àpats a domicili:** aquest recurs es va posar en marxa en municipis que no l'oferien, i es va reforçar als ajuntaments que ja el tenien en cartera.
- **Reorganització del SAD:** passades les primeres setmanes de confinament, l'esforç dels SSB en relació amb el SSAD es va orientar a recuperar l'atenció al domicili, però també a reorganitzar els equips d'atenció domiciliària i els quadrants horaris per tal de donar servei a persones que havien sortit de centres residencials, o que no tenien accés als centres de dia (tancats per la COVID). Aquesta situació va introduir la necessitat de reajustar horaris, i de segmentar l'oferta de servei d'ajut a domicili tot activant les prestacions vinculades de dependència per poder atendre situacions que podien requerir una intensitat d'hores de servei molt elevada.



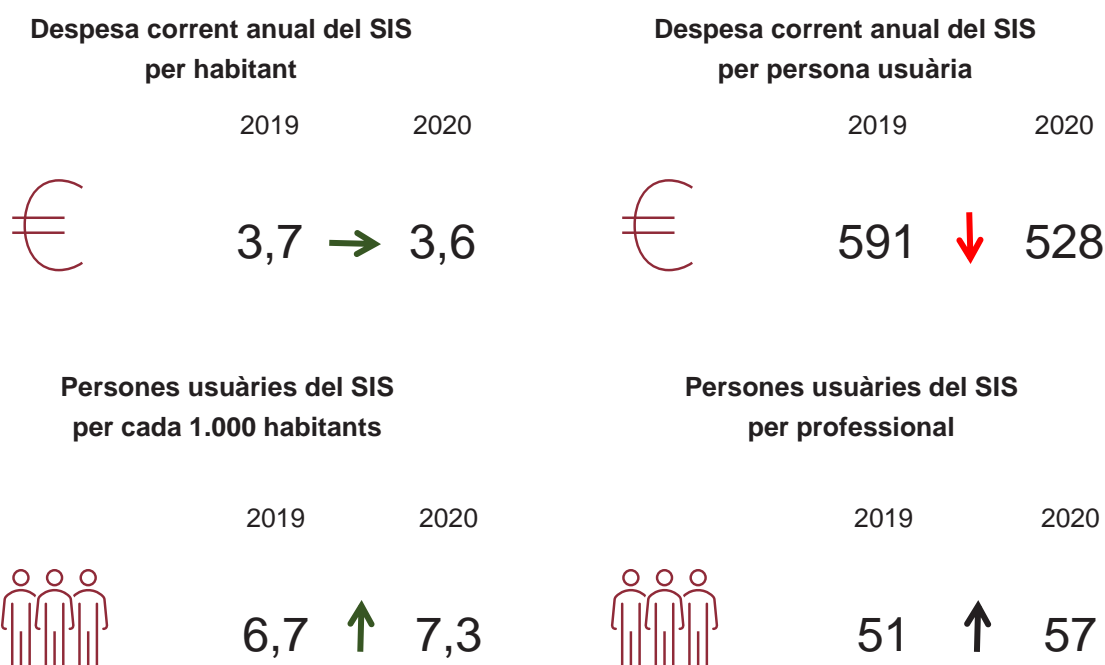
### 4.3. Serveis d'Intervenció Socioeducativa

El Servei d'Intervenció Socioeducatiu no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies (SIS) va tenir una afectació intensa en l'estadi inicial de confinament, que va poder-se superar amb una aposta dels SSB per recuperar la intervenció amb infants, joves i les seves famílies per mitjans diversos.

#### Millora en la cobertura del SIS sense augmentar la dotació de recursos

En un context d'estabilitat de la despesa corrent destinada al servei (situada, l'any 2020, en 3,6 euros per habitant al conjunt d'ens locals participants al CCI), el SIS segueix en fase de desplegament. Mostra d'això és l'ampliació en el nombre de persones usuàries del SIS, que ha passat de 6,7 a 7,3 entre 2019 i 2020, la qual cosa ha comportat una reducció de 63e de despesa corrent per persona usuària entre aquests dos anys.

La clau d'aquesta equació entre despesa i cobertura rau en la ràtio d'atenció, que ha crescut de les 51 persones ateses per professional el 2019, a les 57 el 2020.





En aquest escenari d'ampliació de la cobertura del servei per la via d'eixamplar les ràtios d'atenció per professional, cal remarcar la continuïtat d'una doble tendència que es manifesta des de 2018<sup>7</sup> en la distribució del servei per franges d'edat. I és que en els darrers tres anys s'observa un ajust progressiu en les proporcions d'usuaris/es de la franja de 4 a 15 anys (en decreixement), i de 16 a 17 anys (en creixement), sobre el total de persones usuàries del SIS, si bé el grup de 4 a 15 anys segueix essent el més representat en aquest servei.

L'any 2020, la població de 4 a 15 anys ha representat un 33% dels usuaris/es, i la franja de 16 a 17 anys n'aglutina un 15%.

<sup>7</sup> L'any 2018 és el primer any en la recollida de la sèrie de % de persones usuàries del SIS per franges d'edat.

**% de persones usuàries del SIS segons franja d'edat sobre el total de persones usuàries del SIS**

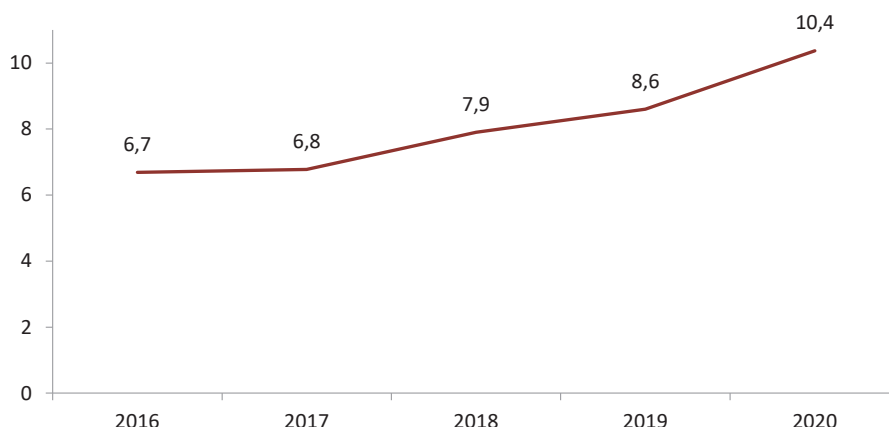
|   |            |   | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------------|---|------|------|------|
|  | 4-15 anys  | ↓ | 46,5 | 40,1 | 32,8 |
|  | 16-17 anys | ↑ | 5,2  | 11,1 | 15,2 |

**Reforç en la dotació de places al SADI**

Els Serveis d'Atenció Diürna no han seguit una pauta gaire diferent a la del conjunt de SIS<sup>8</sup>. L'oferta de places ha seguit la pauta ascendent dels darrers anys, situant-se l'any 2020 en 10,4 places per 1.000 habitants.

**Oferta de places dels Serveis Socials d'Atenció Diürna**

Places del SADI per cada 1.000 habitants menors d'edat



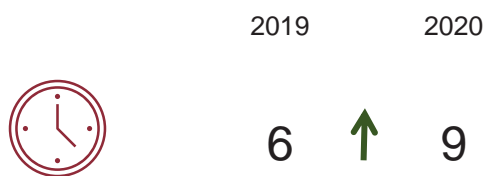
Els municipis que han impulsat aquest creixement total de places del SADI són els més vulnerables socialment (segons l'IVSO) i els corresponents als trams poblacionals de menys de 20.000 habitants i de més de 70.000 habitants.

L'increment en el nombre de places s'ha acompanyat, alhora, d'una intensificació del nombre d'hores d'assistència al SADI per persona usuària, que ha passat de 6 a 9 hores setmanals, i que ha estat especialment intensa en municipis del tram de més de 10.000 habitants i en els situats en una posició de menor vulnerabilitat IVSO.

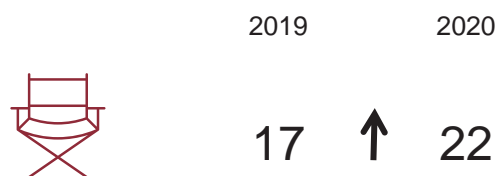
Alhora, s'ha registrat una ampliació del nombre de places per professional, que ha estat de 22 l'any 2020, i que és la clau que, novament, permet entendre el creixement del servei amb estabilitat en l'aplicació de recursos.

<sup>8</sup> Val a dir que el pes del SADI sobre el conjunt de la cartera de serveis SIS és prou gran com per considerar que el comportament dels indicadors de SADI és determinant del que succeeix als indicadors del conjunt del SIS

## Hores setmanals d'assistència al SADI per persona usuària



## Places de SADI per professional



### *Iniciatives per abordar el risc en la infància i l'adolescència durant el confinament*

Com la resta de serveis dels SSB, els SIS es van haver de reorganitzar en pandèmia. I de manera similar com els SBAS van actuar per a cobrir necessitats davant de situacions de pobresa i per a minimitzar els efectes de la bretxa digital de la població, els equips orientats a l'atenció d'infants, adolescents i joves van ser en molts casos el punt de contenció de situacions d'extrema vulnerabilitat.

#### Iniciatives en el marc del SIS en pandèmia

- **Assignació de targetes moneder o accés a bancs d'aliments** per garantir l'alimentació dels infants de famílies vulnerables arran del tancament de les escoles i la pèrdua del recurs de menjador escolar.
- **Entrega de dispositius electrònics a infants i joves i de connexió a internet** per a facilitar l'accés en remot a les aules durant el darrer trimestre del curs acadèmic, en coordinació amb els centres educatius.
- **Suport a les famílies** per capacitar-les a l'hora de fer seguiment dels seus fills quant a l'ús dels dispositius electrònics, i reforç de programes d'habilitats parentals i marentals, molt enfocats a la lluita contra la bretxa digital.
- **Treball en xarxa i intervencions focalitzades en l'atenció a famílies** a les quals la pandèmia ha tensionat encara més en relació amb la seva situació social prèvia: situacions d'amuntegament o d'infra habitatge, aflorament de problemes de salut mental al nucli familiar o en els propis infants i adolescents, agreujament de situacions de maltractaments i abús, etc.
- **Habilitació de canals per a l'atenció en remot:** introducció de canals de comunicació diversos, com ara telèfon, videotrucades, instgram o whatsapp. Han permès donar continuïtat a l'atenció social i mantenir un canal obert amb infants i joves en seguiment; resoldre dubtes de manera més àgil i mantenir comunicacions més breus però més freqüents amb infants i joves i les seves famílies; accedir de manera molt directa a conèixer la situació dels menors en el nucli familiar, amb un contacte directe amb els seus progenitors o cuidadors; i fer emergir situacions de risc no detectades en un model d'atenció exclusivament presencial.
- **Priorització de determinades franges o situacions en les visites a domicili:** joves usuaris de SADI, dones usuàries dels SSB embarassades o amb nadons acabats de néixer, etc.
- **Reorientació del servei SADI** en remot, a través de videoconferències grupals.
- **Posada en marxa de projectes de reforç escolar durant els mesos d'estiu,** per tal d'ajudar els infants en la consolidació d'aprenentatges després d'un trimestre de no presencialitat en l'educació.
- **Reobertura de serveis presencials i recuperació de dinàmiques d'atenció grupals** a partir del mes de juny de 2020.



## 5. SERVEIS SOCIALS I "NOVA NORMALITAT": REPTES DE FUTUR

La lectura d'indicadors i els apunts qualitius extrets del taller de millora han proporcionat una perspectiva de l'afectació de la pandèmia de COVID-19 als Serveis Socials Bàsics. Com es constata del conjunt d'iniciatives i projectes liderats pels participants en el Cercle, bona part dels canvis que ha calgut introduir en el transcurs del 2020 reben un balanç positiu, perquè han permès guanyar en eficàcia, eficiència, agilitat de resposta, i proximitat i capacitat de generar vincle amb les persones usuàries del servei. Així doncs, molts d'aquests canvis es mantenen vigents i s'estan consolidant.

Aquest apartat de l'informe pretén portar l'atenció cap a altres qüestions que, un any i mig després de l'inici del primer confinament, afronten els Serveis Socials locals en clau de repte. Fan referència a aspectes del model d'atenció que es van perdre arran de la COVID i cal recuperar, o bé que són fruit de l'emergència de noves problemàtiques i situacions socials que persisteixen més enllà del 2020.



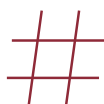
**Consolidar els models de treball dels equips i els canals de relació amb les persones usuàries.** Amb la recuperació progressiva de la presencialitat i la reducció de les limitacions d'aforament, cada ens local ha anat regulant el seu model de teletreball. Les situacions són del tot heterogènies: alguns ajuntaments no contempen el teletreball com una opció per als seus empleats/des, mentre que d'altres permeten entre 1 i fins a 4 dies de treball en remot. En aquests casos, els equips estan planificant una distribució d'activitats que s'adeqüi al lloc de treball.

Independentment de la decisió sobre el teletreball, l'atenció multicanal no s'abandona, i el repte és mantenir un volum significatiu de seguiments i contactes sovintejats de curta durada, per vies no presencials, i en no tancar canals informals i molt àgils de relació amb persones usuàries, especialment joves, que tant han contribuït a vincular-les al servei. A la vegada, cal combinar aquesta disponibilitat i immediatesa en l'atenció, amb la protecció d'espais de reflexió i de treball intern fora de l'atenció directe.



**Recuperar activitats que requereixen la interacció física en un context de "nova normalitat, en particular les orientades a la prevenció.** Una de les dificultats manifestades de manera més unànime pels diferents Serveis participants en el taller del Cercle té a veure amb la recuperació dels espais i activitats amb interacció física, en un context que encara no pot qualificar-se de post-pandèmia. En concret:

- ▶ Visites a domicili: en gran mesura s'han reprès a finals del 2020, i davant de situacions de risc, la represa va ser fins i tot anterior a l'estiu de 2020. Alguns ens locals identifiquen reticències de les famílies a reprendre el servei a domicili amb normalitat, sobretot en el cas d'atencions a gent gran.
- ▶ Treball grupal: aturat durant gran part del 2020, diversos SSB tornen a reemprendre les acollides grupals de nous usuaris/es. Les activitats d'intervenció grupal s'estan tornant a programar al llarg del 2021.
- ▶ Grups de suport i ajuda mútua: en molts casos encara es troben aturats, o es comencen a reactivar després de l'estiu del 2021.



**Recuperar i enfortir el treball en xarxa, i donar nou impuls al treball comunitari.** El treball en xarxa va reduir-se a l'estrictament necessari durant la COVID (coordinacions amb serveis educatius i sanitaris). En aquests moments, des dels SSB es treballa per a reactivar-lo, amb nous temes prioritaris a l'agenda, com són l'aproximació a les situacions de risc en la infància i l'adolescència que han aflorat a partir del contacte estret per mitjans telemàtics amb els professionals, o la coordinació i treball preventiu en l'àmbit de la salut mental, entre d'altres.



Davant de la impossibilitat d'atendre totes les situacions que han emergit arran de la pandèmia des dels SSB, molts ens locals estan plantejant estratègies de treball comunitari que impliquen entitats, agents comunitaris i veïnals per a dur a terme intervencions de caràcter preventiu i de proximitat en viles i barris.



**Desburocratitzar i dignificar la cobertura de necessitats bàsiques.** Ja abans de la pandèmia alguns SSB havien apostat per la creació de punts o circuits de gestió i tramitació d'ajuts en concurrència, destinats a pal·liar situacions de pobresa o vulnerabilitat, separats dels equips d'atenció social. La crisi vinculada a la COVID-19 ha contribuït a accelerar aquest moviment, i a ampliar-lo a municipis que han vist la necessitat de simplificar l'atorgament i gestió de les prestacions, i alhora, l'oportunitat de dignificar-les substituint els ajuts en espècie per ajuts monetaris.

Un pas natural a partir d'aquesta línia és la integració de part d'aquests tràmits a les oficines d'atenció ciutadana genèrica, reduint així la doble porta d'accés als recursos municipals. Així mateix, l'extensió de la tramitació electrònica manté la necessitat d'oferir suport i assessorament a les persones amb menys competències digitals per tal que no quedin excloses del sistema.

## 6. DADES DE PARTICIPACIÓ MUNICIPAL I METODOLOGIA

En la 21a Edició del CCI de Serveis Socials han participat un total de 72 ens locals<sup>9</sup> : 66 pertanyen a la demarcació de Barcelona i 6 a altres demarcacions (SSB de Lleida, Tarragona, Reus, Amposta, el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa i el Consell Comarcal d'Osona). Dels ens locals participants, 66 repeteixen d'edicions anteriors, mentre que 6 (Badia del Vallès, Cubelles, Sant Celoni, Montcada i Reixach, La Llagosta i el Consell Comarcal del Berguedà) s'incorporen de nou.



Els SSB participants es classifiquen en quatre grans grups segons la seva grandària poblacional:

|  | <b>Grandària municipal per franges d'habitants</b> |     |     |     |
|--|--|-----|-----|-----|
|  | (milers d'habitants )                              |     |     |     |
|  | +10  | +20 | +40 | +70 |
| Nombre de municipis participants en el CCI | 23   | 21  | 14  | 14  |

<sup>9</sup> Quatre d'aquests ens locals són ens supramunicipals: Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, Consell Comarcal del Berguedà, Consell Comarcal d'Osona, SBAS Gestió Directa C.C. Vallès Oriental i la Mancomunitat La Plana.

## Llistat d'ens locals participants

| Més de 70.000 hab.          | Hab.    | Entre 40.000 hab. i 70.000 hab.      | Hab.   |
|-----------------------------|---------|--------------------------------------|--------|
| Hospitalet de Llobregat, L' | 269.382 | Vilanova i la Geltrú                 | 67.733 |
| Terrassa                    | 223.627 | Castelldefels                        | 67.460 |
| Badalona                    | 223.166 | Viladecans                           | 67.197 |
| Sabadell                    | 216.520 | Prat de Llobregat, El                | 65.385 |
| Lleida                      | 140.403 | Granollers                           | 62.419 |
| Tarragona                   | 136.496 | Consorci Acció Social de la Garrotxa | 58.620 |
| Mataró                      | 129.661 | Cerdanyola del Vallès                | 57.855 |
| Santa Coloma de Gramenet    | 120.443 | Mollet del Vallès                    | 51.600 |
| Reus                        | 106.168 | Vic                                  | 47.630 |
| Sant Cugat del Vallès       | 92.977  | Esplugues de Llobregat               | 47.150 |
| Cornellà de Llobregat       | 89.936  | Gavà                                 | 47.057 |
| Sant Boi de Llobregat       | 84.500  | Sant Feliu de Llobregat              | 45.467 |
| Rubí                        | 78.591  | Igualada                             | 40.742 |
| Manresa                     | 78.245  | Vilafranca del Penedès               | 40.154 |



| Entre 20.000 hab. i 40.000 hab.          | Hab.   | Fins a 20.000 hab.       | Hab.   |
|--|--------|--------------------------|--------|
| Consell Comarcal del Berguedà            | 39.774 | Calella                  | 19.277 |
| Sant Adrià de Besòs                      | 37.447 | Sant Just Desvern        | 18.670 |
| Consell Comarcal d'Osona                 | 37.382 | Cardedeu                 | 18.424 |
| Montcada i Reixach                       | 36.803 | Sant Celoni              | 18.136 |
| Sant Joan Despí                          | 34.267 | Canovelles               | 16.829 |
| Barberà del Vallès                       | 33.334 | Montornès del Vallès     | 16.644 |
| SBAS Gestió Directa C.C. Vallès Oriental | 33.042 | Cubelles                 | 15.770 |
| Sant Pere de Ribes                       | 31.111 | Palau-solità i Plegamans | 14.892 |
| Sitges                                   | 29.553 | Torelló                  | 14.400 |
| Martorell                                | 28.772 | Llagosta, La             | 13.587 |
| Premià de Mar                            | 28.531 | Badia del Vallès         | 13.415 |
| Mancomunitat La Plana                    | 28.374 | Roca del Vallès, La      | 10.754 |
| Sant Vicenç dels Horts                   | 28.268 | Premià de Dalt           | 10.441 |
| Pineda de Mar                            | 27.984 | Sant Vicenç de Castellet | 9.767  |
| Sant Andreu de la Barca                  | 27.569 | Vilassar de Dalt         | 9.072  |
| Santa Perpètua de Mogoda                 | 25.999 | Tiana                    | 8.945  |
| Molins de Rei                            | 25.940 | Sant Fruitós de Bages    | 8.837  |
| Olesa de Montserrat                      | 24.144 | Polinyà                  | 8.504  |
| Masnou, El                               | 23.831 | Santa Coloma de Cervelló | 8.268  |
| Amposta                                  | 21.115 | Sallent                  | 6.735  |
| Manlleu                                  | 20.912 | Navarcles                | 6.057  |
|  |        | Navàs                    | 6.018  |
|  |        | Balsareny                | 3.192  |

La població resident en municipis participants en el Cercle de la demarcació de Barcelona és de 3,12 milions d'habitants. D'aquesta, aproximadament un 15% és usuària dels SSB.

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 en relació amb 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 nascuda fora de la UE.
- ▶ 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:

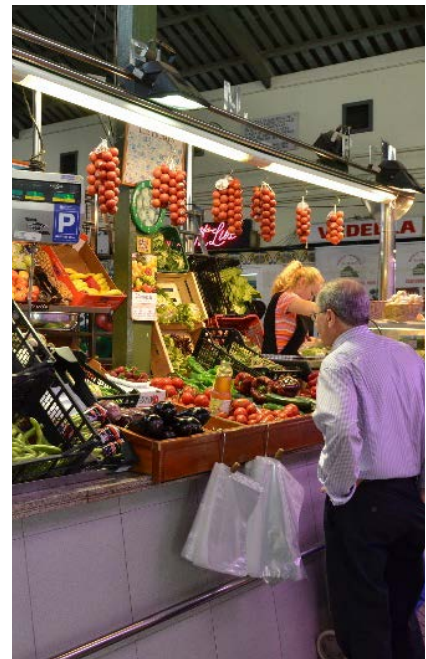
|   | <b>Trams de vulnerabilitat (índex IVSO)</b> |                 |                    |                    |
|---|---|-----------------|--------------------|--------------------|
|   | Molt alta<br>- 90                           | Alta<br>90 a 99 | Baixa<br>100 a 110 | Molt baixa<br>+110 |
| Nombre de municipis participants al CCI                 | 7   | 45              | 15                 | 2                  |
| Municipis participants al CCI (%)                       | 10,1  | 65,2            | 21,7               | 2,9                |
| Municipis del conjunt de la Demarcació de Barcelona (%) | 8,4   | 49,0            | 32,6               | 10,0               |





# INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

## MERCATS MUNICIPALS 2020





## INFORME DELS INDICADORS DE MERCATS MUNICIPALS 2020

1. INTRODUCCIÓ

2. METODOLOGIA I FONTS

3. ANÀLISI DE L'ENTORN

4. ENCÀRREC POLÍTIC

5. DIMENSIÓ USUARI-CLIENT

6. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS I RECURSOS HUMANS

7. DIMENSIÓ ECONÓMICA

8. ESQUEMA CONCLUSIONS I ÀREES DE MILLORA







## 1. INTRODUCCIÓ

L'objectiu del present estudi és fer una reflexió estratègica després d'aprofundir en els principals indicadors de la quinzena edició del cercle de mercats corresponent a l'exercici de 2020. Com ja es va fer a l'anterior edició, 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 2020, hi han participat 31 municipis els quals relacionem a continuació ordenats per la mida poblacional. Cal dir que alguns indicadors es veuran afectats per l'impacte de la pandèmia i que el valor del 2020 pot ser excepcional.

| MUNICIPI                | Habitants           |
|-------------------------|---------------------|
| Terrassa                | 223.627,00          |
| Sabadell                | 216.520,00          |
| Mataró                  | 129.661,00          |
| Sant Cugat del Vallès   | 92.977,00           |
| Sant Boi de Llobregat   | 84.500,00           |
| Rubí                    | 78.591,00           |
| Manresa                 | 78.245,00           |
| Vilanova i la Geltrú    | 67.733,00           |
| Viladecans              | 67.197,00           |
| Prat de Llobregat (El)  | 65.385,00           |
| Cerdanyola del Vallès   | 57.855,00           |
| Mollet del Vallès       | 51.600,00           |
| Gavà                    | 47.057,00           |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.467,00           |
| Igualada                | 40.742,00           |
| Vilafranca del Penedès  | 40.154,00           |
| Ripollet                | 39.179,00           |
| Sant Joan Despí         | 34.267,00           |
| Barberà del Vallès      | 33.336,00           |
| Sant Pere de Ribes      | 31.111,00           |
| Martorell               | 28.772,00           |
| Castellar del Vallès    | 24.488,00           |
| Olesa de Montserrat     | 24.144,00           |
| Masnou (El)             | 23.831,00           |
| Vilassar de Mar         | 21.035,00           |
| Manlleu                 | 20.912,00           |
| Cardedeu                | 18.424,00           |
| Canet de Mar            | 14.865,00           |
| Torelló                 | 14.400,00           |
| Abrera                  | 12.538,00           |
| Pallejà                 | 11.622,00           |
| <b>Total</b>            | <b>1.740.235,00</b> |

Taula 0: Municipis participants i població ordenada de major a menor



## 2. 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 2020 sense tenir en compte els altres exercicis. La forma dinàmica ha considerat, en general, les dades dels darrers 5 anys, des de 2016 fins a 2020, 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.

**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 l'enquesta de pressupostos familiars del 2020 per tal de fer un estudi més acurat del mix comercial.



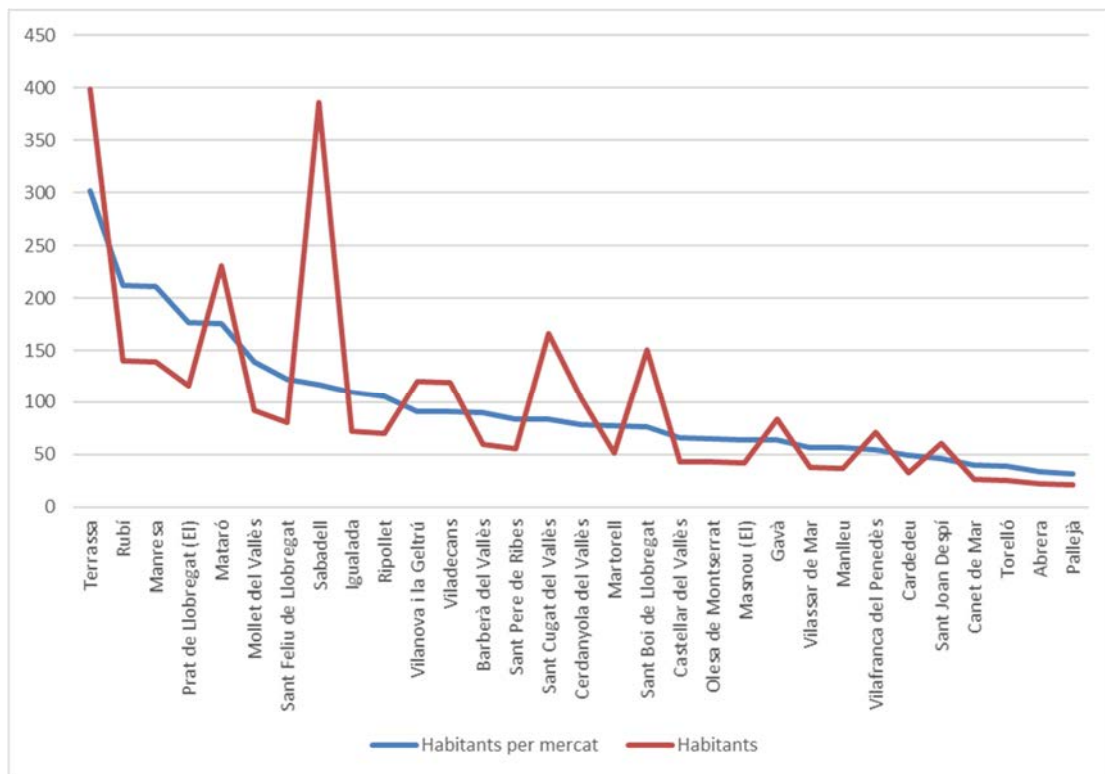
### 3. ANÀLISI DE L'ENTORN.

En primer lloc, s'analitza l'indicador d'habitants per mercat on s'observa que, si bé la mitjana es situa en 37.026 habitants/mercat, existeix una alta dispersió on es troba, en primer lloc, a Terrassa amb 111.800 habitants/mercat i, en darrer lloc, Pallejà amb 11.600/ habitants/mercat.

| MUNICIPI                | Habitants per mercat | Habitants  |
|-------------------------|----------------------|------------|
| Terrassa                | 111.813,50           | 223.627,00 |
| Rubí                    | 78.591,00            | 78.591,00  |
| Manresa                 | 78.245,00            | 78.245,00  |
| Prat de Llobregat (El)  | 65.385,00            | 65.385,00  |
| Mataró                  | 64.830,50            | 129.661,00 |
| Mollet del Vallès       | 51.600,00            | 51.600,00  |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.467,00            | 45.467,00  |
| Sabadell                | 43.304,00            | 216.520,00 |
| Igualada                | 40.742,00            | 40.742,00  |
| Ripollet                | 39.179,00            | 39.179,00  |
| Vilanova i la Geltrú    | 33.866,50            | 67.733,00  |
| Viladecans              | 33.598,50            | 67.197,00  |
| Barberà del Vallès      | 33.336,00            | 33.336,00  |
| Sant Pere de Ribes      | 31.111,00            | 31.111,00  |
| Sant Cugat del Vallès   | 30.992,33            | 92.977,00  |
| Cerdanyola del Vallès   | 28.927,50            | 57.855,00  |
| Martorell               | 28.772,00            | 28.772,00  |
| Sant Boi de Llobregat   | 28.166,67            | 84.500,00  |
| Castellar del Vallès    | 24.488,00            | 24.488,00  |
| Olesa de Montserrat     | 24.144,00            | 24.144,00  |
| Masnou (El)             | 23.831,00            | 23.831,00  |
| Gavà                    | 23.528,50            | 47.057,00  |
| Vilassar de Mar         | 21.035,00            | 21.035,00  |
| Manlleu                 | 20.912,00            | 20.912,00  |
| Vilafranca del Penedès  | 20.077,00            | 40.154,00  |
| Cardedeu                | 18.424,00            | 18.424,00  |
| Sant Joan Despí         | 17.133,50            | 34.267,00  |
| Canet de Mar            | 14.865,00            | 14.865,00  |
| Torelló                 | 14.400,00            | 14.400,00  |
| Abreva                  | 12.538,00            | 12.538,00  |
| Pallejà                 | 11.622,00            | 11.622,00  |

Taula 1: Dades 2020. Població i habitants per mercat ordenat per habitants per mercat





Gràfic 1: Dades 2020. Població i habitants per mercat (mitjana = 100)

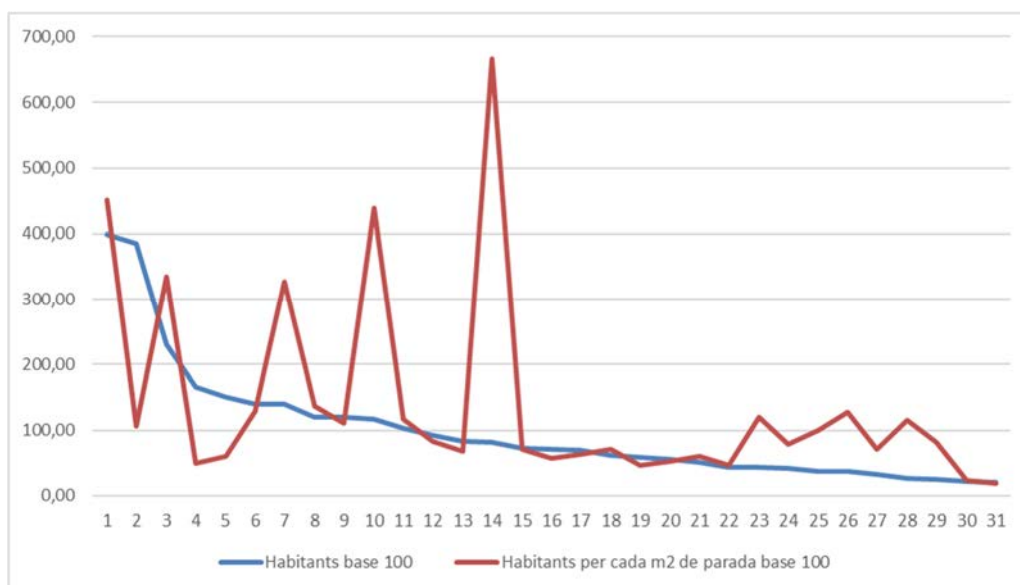
S'observa, amb l'excepció d'algunes dades extremes, que a menor població, menys habitants per mercat i viceversa. De fet, si es calcula l'índex de correlació entre les dues variables, el resultat és de 0,71, dada que indica una alta correlació positiva.

### 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, aquests 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.

Per tal de ajustar millor l'anàlisi, s'ha considerat realitzar el mateix càlcul tenint en compte els habitants per m<sup>2</sup> de superfície a les parades, atès que la mida dels mercats i de les parades és diferent. Aquest indicador pot ajudar a interpretar millor el grau de penetració del sector dels mercats en cada municipi. Cal aclarir que en l'actual estudi no s'ha considerat la superfície del supermercat atès que tot i estar integrat en l'oferta d'alguns mercats no és el model de distribució objecte d'estudi.

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 2020. Població i habitants per m<sup>2</sup> de parada (Mitjana = 100 ordenat de major a menor per població total)

S'observa clarament que no hi cap mena de correlació entre els dos indicadors, pel que no es pot extreure una conclusió clara de com afecta la mida del municipi a la quantitat d'oferta comercial en format de mercats. No obstant això, es pot interpretar del gràfic que les poblacions més petites tenen, en la majoria de casos, més habitants per m<sup>2</sup>, fet que indica que hi ha més oferta alimentària en format de mercats. Això es deu, probablement, a que al no tenir barris perifèrics, la tradició del mercat s'ha mantingut al llarg del temps.

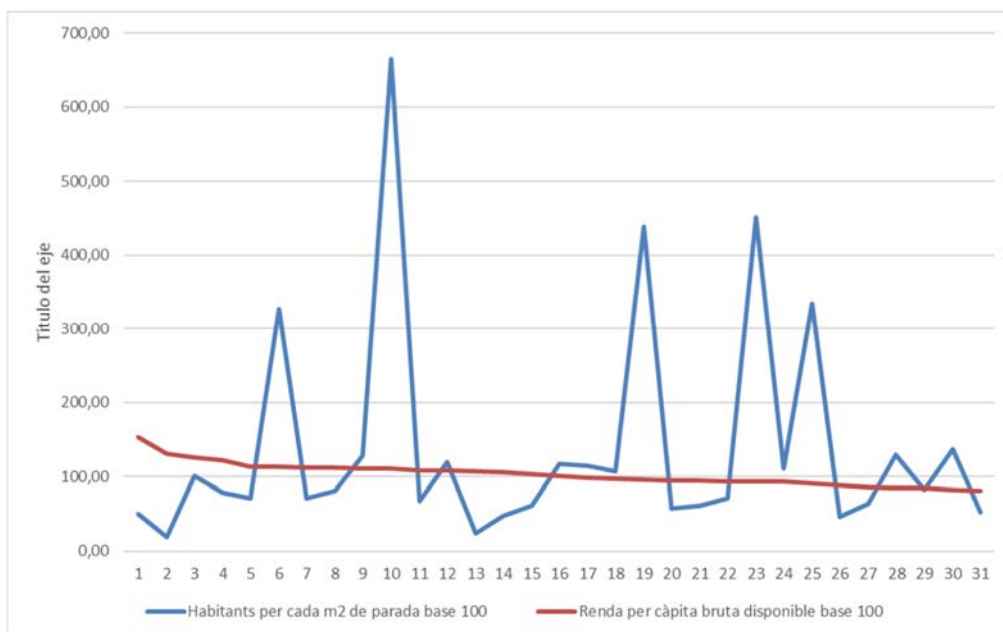


**Tot i que als municipis més petits hi ha més dotació de mercats. No existeix una correlació evident entre la superfície de parades per habitant i el nombre d'habitants.**

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 urbanística 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 m<sup>2</sup>" és alta, amb un valor de 147 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 2020. Renda bruta familiar disponible per càpita i habitants per m<sup>2</sup> de parades (Mitjana = 100 ordenat de major a menor renda)



**La renda per càpita no és un factor determinant per l'existència de més o menys oferta alimentària en format de mercats**

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 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.

Vistos ja els principals indicadors de l'entorn, s'ha considerat interessant crear 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:** m<sup>2</sup> 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: m<sup>2</sup> de superfície a les parades per habitant.
- ▶ Municipis grans: m<sup>2</sup> de superfície a les parades per habitant a l'àrea d'influència.
- ▶ Mercats que atrauen un percentatge significatiu de població d'altres municipis: m<sup>2</sup> 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 quadrat associada a una estratègia determinada en cada cas. Cal tenir en compte que, dins de cada quadrat, 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.

El resultat de la matriu seran quatre quadrants on es pot posicionar cada mercat,

---

**La matriu de factors externs i indicadors de funcionament pot ajudar a elaborar un diagnòstic i a establir estratègies**

---

**Cal insistir en disposar d'indicadors de funcionament intern actualitzats (aflluències, vendes, grau d'ocupació de les parades, hores obertura)**

---

**Cada quadrat 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 inferior dret:** Molts m<sup>2</sup> 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 m<sup>2</sup> 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 m<sup>2</sup> 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.

Si el problema no és un mix de la població alt en oferta alimentària, llavors les causes podrien ser internes.

**Quadrant superior dret:** Molts m<sup>2</sup> 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 quadrat, ja que molta competència no acostuma a anar acompanyada d'unes bones vendes i aflluències. 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.

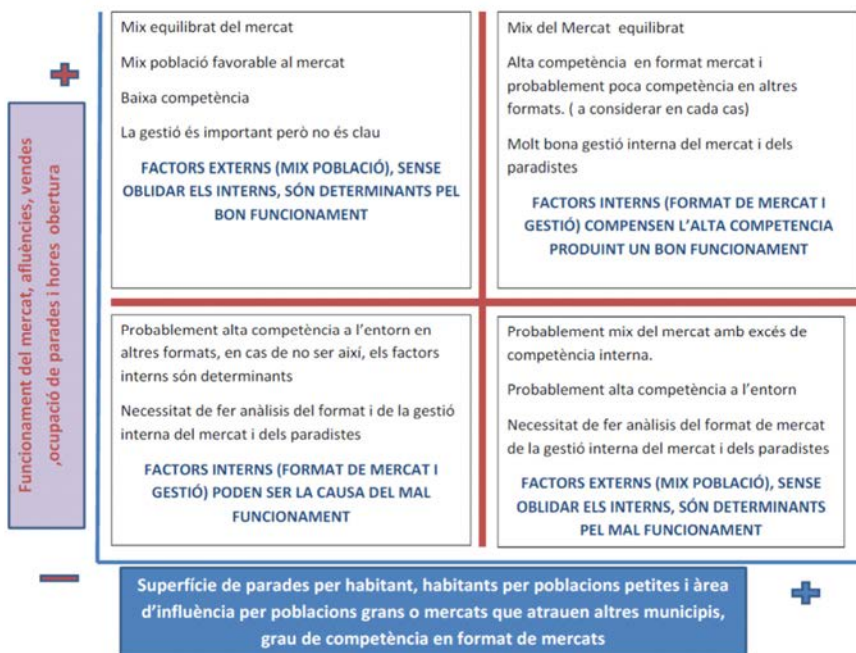




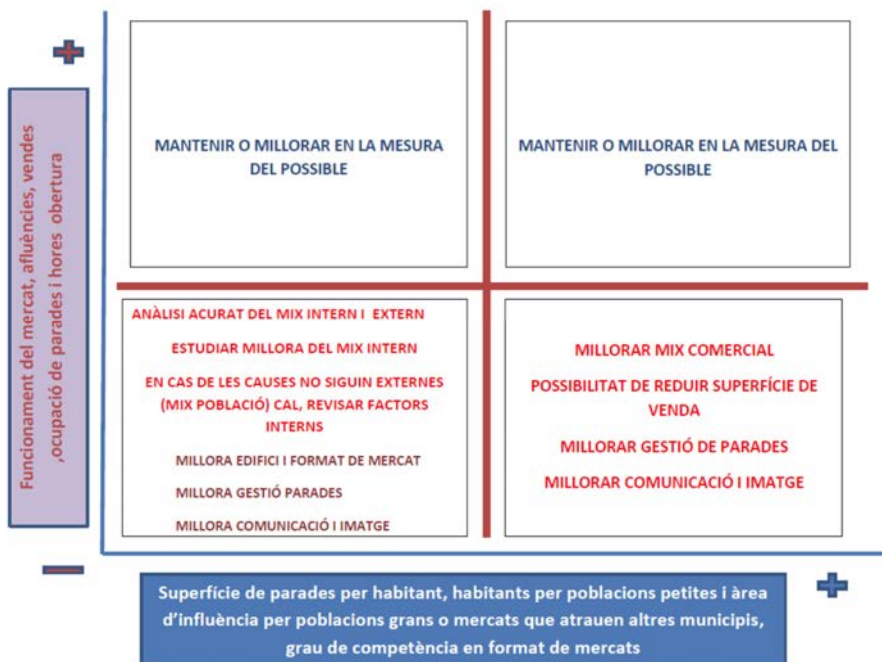
**Quadrant superior esquerra:** Pocs m<sup>2</sup> per habitant a les parades i bon funcionament. Aquí hi ha un entorn menys competitiu i un bon funcionament. En aquest punt, sembla que s'hi haurien de situar els mercats que funcionen millor. La causa fonamental del bon funcionament és la baixa competència. 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.
- Els habitants per m<sup>2</sup> de parada s'acosten més a definir la importància del sector dels mercats a cada municipi. Molts habitants per m<sup>2</sup> indiquen que el sector al municipi és poc representatiu i a l'inrevés.
- 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.
- De cara a construir una eina pràctica perquè cada municipi es posi 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 l'entorn, tenint en compte la diversa casuística pròpia del sector.



## 4. 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 2020 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:

| I. Encàrrec polític                                      |   | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      |
|--|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Impulsar l'ús dels mercats municipals                    | Nombre d'accions de dinamització anuals per mercat  | 15,07     | 14,91     | 18,60     | 19,13     | 11,16     |
|  | Total inversions (darrers 5 anys) per M <sup>2</sup> de superfície total  | 93,31     | 84,73     | 68,95     | 69,10     | 47,75     |
|  | Facturació mitjana anual dels paradistes per parada oberta  | --        | --        | -         | -         | -         |
| Ofertir un servei accessible als usuaris                 | Habitants per nombre de mercats   | 37.042,11 | 35.168,15 | 35.933,15 | 36.595,43 | 37.026,28 |
|  | M <sup>2</sup> de superfície comercial per cada 1000 habitants  | 50,03     | 55,57     | 53,89     | 54,21     | 53,55     |
|  | Nombre de places d'aparcament (a un màxim de 100 metres del mercat) per cada 100 M <sup>2</sup> de superfície comercial | 8,82      | 9,00      | 9,05      | 8,83      | 8,78      |
|  | Usuaris del mercat per nombre d'habitants de la població  | 14,58     | 18,37     | 16,01     | 17,22     | 13,93     |
| Fomentar els valors socials i mediambientals als mercats | % de persones ocupades amb alguna discapacitat sobre el total de persones ocupades al mercat                            | 10,48     | 13,05     | 16,68     | 16,39     | 14,30     |
|  | % de tones de recollida selectiva respecte el total de tones de brossa recollides al mercat                             | 28,18     | 51,05     | 51,56     | 51,33     | 51,89     |
| Reforçar l'impacte del mercat en l'entorn                | Nombre d'establiments d'influència per parada oberta  | 2,23      | 2,50      | 2,61      | 2,58      | 2,53      |
|  | % d'establiments d'influència que són d'alimentació   | 18,04     | 17,33     | 17,29     | 17,36     | 17,22     |
|  | % de mercats integrats en plans de dinamització respecte el nombre total de mercats                                     | 55,36     | 56,25     | 61,70     | 63,83     | 63,83     |
|  | Nombre de dies setmanals amb mercats no sedentaris al voltant del mercat per mercat                                     | 0,93      | 1,10      | 1,12      | 1,14      | 1,17      |
|  | % de mercats que es troben en zones vianantitzades sobre el total de mercats  | 37,50     | 45,83     | 46,81     | 47,83     | 47,83     |

Taula 2: Indicadors encàrrec polític 2016-2020

**Les accions de dinamització es mantenen estables fins al 2017, augmentant al 2018 i al 2019. Al 2020 cauen considerablement degut a l'impacte de la COVID-19**

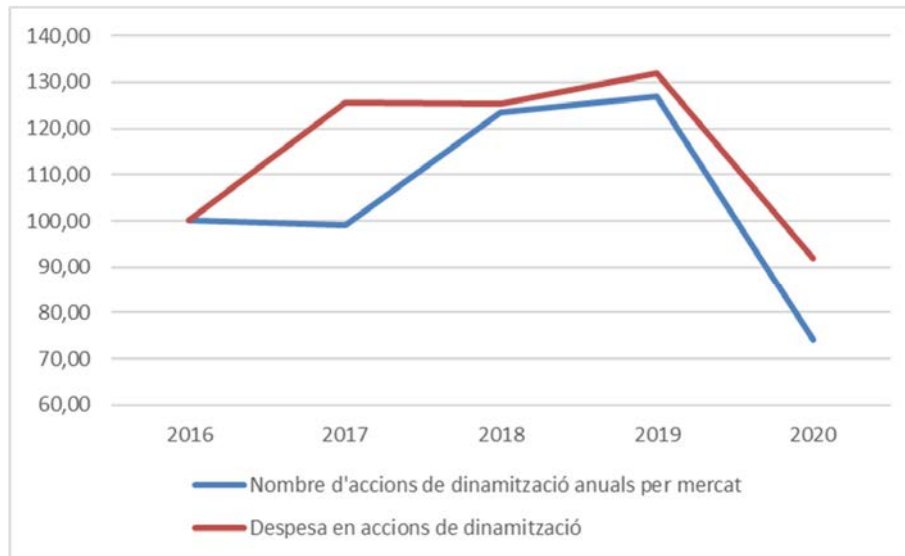
Al 2020 s'observa una caiguda clara tant de les accions de dinamització com de la despesa en accions de dinamització degut a les restriccions establertes per afrontar la pandèmia.

El nombre d'accions de dinamització per mercat ha anat variant de forma poc significativa fins al 2017. És al 2018 i al 2019 on es mostra un augment important.

No obstant això, el percentatge de despesa dedicat a la dinamització s'estanca al 2017, indicant que tot i haver més accions, la despesa per acció baixa.

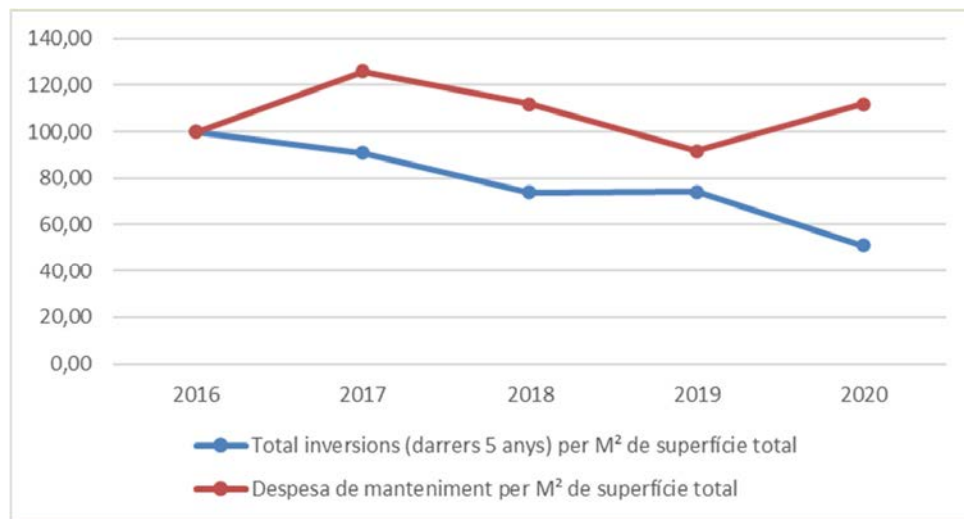
En aquest aspecte s'hauria de plantejar, segons l'estratègia de cada mercat i de cada municipi, si és millor fer més accions i menys notòries o a l'inrevés.





Gràfic 4: % de despesa en accions de dinamització sobre el total de despesa i nombre d'accions de dinamització (2016=100)

Pel que fa a l'edifici, s'observa una caiguda clara de les inversions a tota la sèrie. De fet, el 2020 la caiguda de les inversions és alta i el creixement del manteniment es elevat. Això pot estar causat per les adaptacions necessàries de les instal·lacions als requisits de prevenció de la pandèmia.



Gràfic 5: Evolució Inversions als darrers 5 anys i despesa de manteniment (2016 = 100)

**Al 2020 Baixen les inversions i puja el manteniment, probablement causat per l'impacte de la COVID-19 en les adequacions d'instal·lacions**

Una altra dada en la que cal aprofundir és el **nombre de places d'aparcament per cada 100 m² de superfície comercial**. 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.



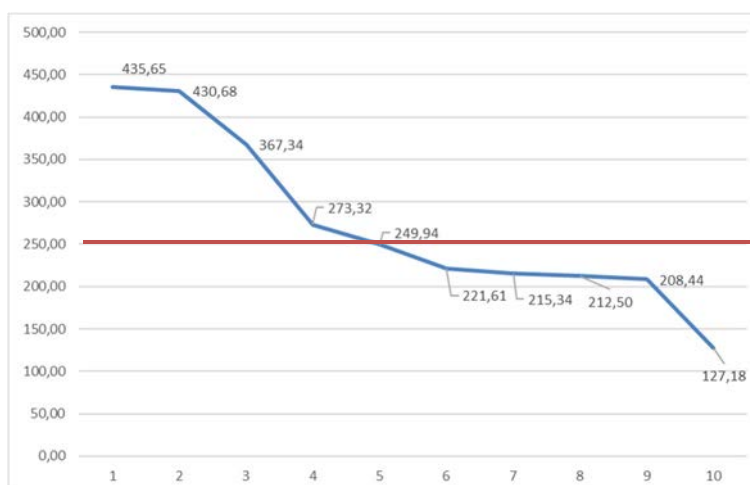
---

**Les 9 places d'aparcament per 100 m<sup>2</sup> de superfície comercial és un bon indicador comparat amb altres formats. Però és important tenir en compte si l'ús n'és majoritàriament comercial.**

---

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.

En relació **als usuaris del mercat per nombre d'habitants**, les dades no són significatives. Es disposa de pocs mercats i caldria tenir una base més sòlida per poder extraure conclusions. Disposar d'aquesta dada no només permetria saber el nombre de visitants sinó que, creuant la informació amb enquestes a clients, es podria determinar la xifra de clients únics i dibuixar l'àrea d'influència de cada mercat. No obstant això, de fonts dels propis cercles i de dades provinents de municipis objecte de subvenció per a la instal·lació de sistemes de control d'aforament, s'ha pogut preparar informació de 9 municipis que poden oferir uns primers indicadors. Les dades provinents de municipis que no participen als cercles s'han extrapolat a anuals, partint de mitjanes diàries extretes dels períodes reportats.



Gràfic 6: Afluències totals 2020 per cada m<sup>2</sup> de superfície comercial

S'observa que bona part de les dades es situen a prop de la mitjana de 250 persones per m<sup>2</sup> i any. Els mercats que es troben per sobre de la mitjana coincideixen amb diversos factors,

- ▶ Tenen supermercat, per no necessàriament gran.
- ▶ Estan situats al centre del municipi.
- ▶ Han estat reformats.
- ▶ Estan molt consolidats i disposen d'una bona ocupació de parades.

Els mercats que es troben al voltant de la mitjana no són tan centrals i acostumen a tenir un gran operador comercial.



**La mitjana d'aflluències al mercat per m<sup>2</sup> de superfície comercial i any és de 250 persones al 2020. No es mostra gran desviació de la mitjana a excepció de mercats molt centrals**

En aquest punt cal aclarir que el fet de tenir altes aflluències pot anar acompanyat de tiquets mitjos més baixos, degut a estar en llocs de molt trànsit de vianants, amb aflluència més de vianants i menys de vehicle i molt poblats. Mentre que els mercats més de destí, poden tenir tiquets mitjos més alts, amb un mode d'accés predominant del vehicle.

L'indicador de **persones discapacitades ocupades al mercat** baixa al 2020 en relació al 2019 donant un valor d'un 14 %. Aquest percentatge ha augmentat des de 2016 on només es mostrava un 10 %

D'altra banda, al 2020 augmenta lleument el bon nivell des del 2017 pel que fa a **les tones de recollida selectiva amb un 52 % en relació al total de tones.**

**Hi ha 0,43 establiments d'alimentació per parada oberta. Això és mig mercat fora del mercat a menys de 100 metres. Al 2020 ha baixat lleument en relació al 2019**

El nombre d'**establiments d'influència per parada oberta** es manté bastant constant durant tot el període a excepció de 2017 que creix de forma significativa situant-se en un valor de 2,5, creixent una mica més al 2018 i estabilitzant-se al 2019 i 2020.

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).

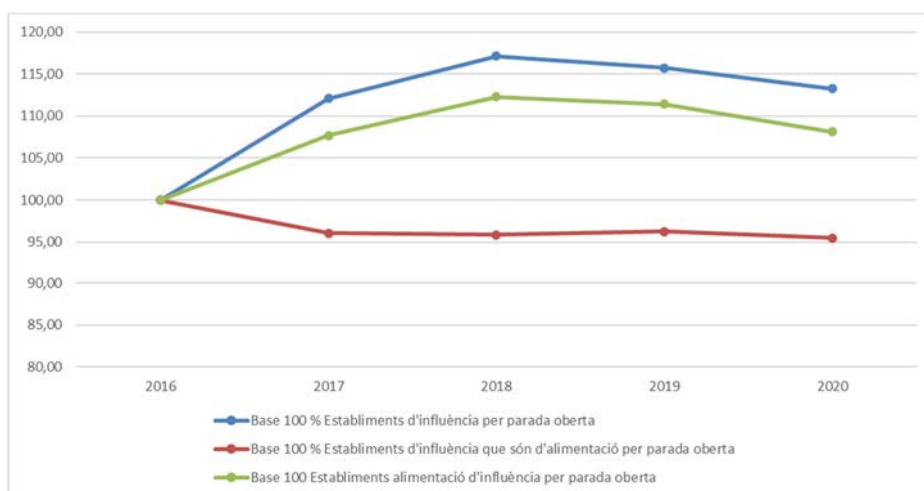


A la següent taula, es calculen els establiments d'alimentació que corresponen a cada parada:

|  | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| Nombre d'establiments d'influència per parada oberta                         | 2,23   | 2,50   | 2,61   | 2,58   | 2,53   |
| Base 100 % Establiments d'influència per parada oberta                       | 100,00 | 112,11 | 117,15 | 115,74 | 113,25 |
| % Establiments d'influència que són d'alimentació per parada oberta          | 18,04  | 17,33  | 17,29  | 17,36  | 17,22  |
| Base 100 % Establiments d'influència que són d'alimentació per parada oberta | 100,00 | 96,06  | 95,84  | 96,25  | 95,47  |
| Establiments d'alimentació per parada oberta                                 | 0,40   | 0,43   | 0,45   | 0,45   | 0,43   |
| Base 100 Establiments alimentació d'influència per parada oberta             | 100,00 | 107,70 | 112,28 | 111,40 | 108,12 |

Taula 3: Establiments d'alimentació a 100 metres del mercat per parada oberta 2016-2020

En tota la sèrie els establiments d'alimentació per parada oberta superen els 0,40, situant-se al 2020 en 0,43. 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.

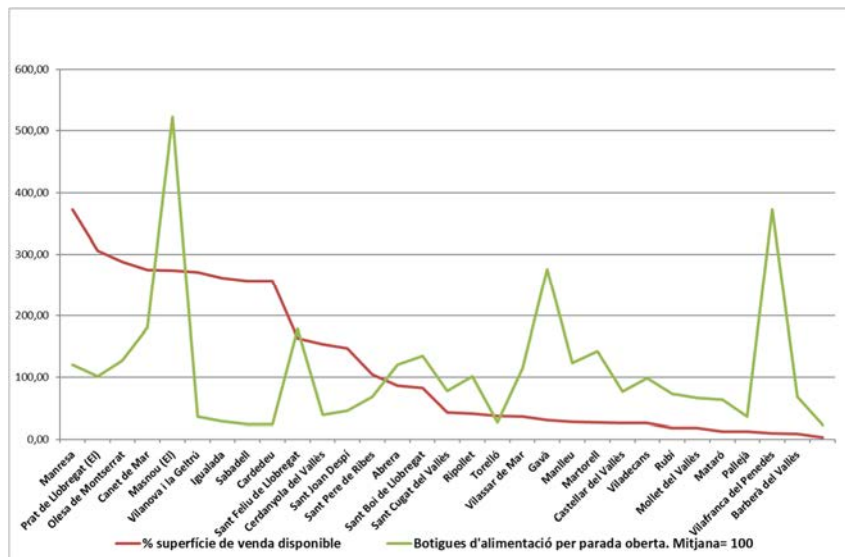


Gràfic 7: Evolució dels establiments de l'entorn del mercat d'alimentació i no alimentació per parada oberta (2016 = 100)

S'observa que han augmentat més els establiments de no alimentació que els d'alimentació que s'han mantingut constants a la sèrie de dades.



Per aprofundir en aquest fet, s'ha estudiat la correlació entre superfície disponible (m<sup>2</sup> de parades tancades) i el comerç d'alimentació de l'entorn. Intuitivament sembla que a més comerç d'alimentació a l'entorn més parades disponibles atès l'augment de competència.



Gràfic 8: Dades 2020, Superfície de venda disponible/establiments d'influència d'alimentació (Mitjanes = 100)

**No hi ha una correlació clara entre la superfície total de les parades buides i l'existència de més comerç d'alimentació a l'entorn. Cada municipi hauria de fer una reflexió en aquest sentit**

Realment no hi ha una correlació clara entre els dos indicadors, però sí que es poden deduir certes conclusions. Hi ha municipis que tenen alts valors de superfície disponible i alts valors de comerç d'alimentació al voltant, per tant, aquí queda clar que s'ha desplaçat l'oferta a fora del mercat. En canvi, altres municipis mostren un nivell molt bo d'ocupació i a més, un alt nivell de comerç a l'entorn, en aquests casos pot ser que el mercat sigui una locomotora del comerç del voltant.

Cada municipi hauria de fer una reflexió en relació als motius del seu posicionament al gràfic anterior. Aquesta reflexió pot ser clau per a definir les polítiques comercials del mercat i del seu entorn.

Per tal d'analitzar una mica més aquests indicadors, s'ha incorporat la segmentació d'aquells municipis que tenen algun mercat amb supermercat i els que no en tenen. La següent taula recull el resum de les dades.

| Indicador   | Municipis amb supermercat a algun mercat | Municipis sense supermercat a algun mercat |
|---|--|--|
| Establiments d'influència per parada oberta               | 2,84                                     | 2,53                                       |
| Establiments d'influència d'alimentació per parada oberta | 0,50                                     | 0,48                                       |
| Mitjana habitants per municipi                            | 53.861                                   | 42.430                                     |

Taula 4: Indicadors de població mitjana, establiments d'influència (totals i d'alimentació) i parada oberta. Segmentació per municipis amb o sense supermercat a algun mercat



Els municipis amb supermercat a algun mercat, mostren més establiments d'influència que els que no en tenen. No obstant això, la xifra d'establiments d'alimentació és molt similar. La població del municipi no sembla ser un factor determinant.

Pel que fa a la resta d'indicadors de l'encàrrec polític, es pot observar:

**El 2019 i 2020 són els anys que es dona el valor més alt de mercats integrats en plans de dinamització, el 64%**

**Percentatge de mercats integrats en plans de dinamització:** al 2020, idèntic al 2019, s'assoleix el percentatge màxim de mercats integrats en plans de dinamització, un 64 %. 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 mostra un augment sostingut a tota la sèrie, situant-se el 2020 en 1,17 dies a la setmana, lleugerament per sobre del 2019 on l'indicador mostrava un valor de 1,14.

**Percentatge de mercats en zones de vianants:** Aquest indicador sí que ha sofert un augment considerable des del 2019, passant d'un 37% al 48% al 2019 i 2020, anys en que s'assoleix la xifra màxima de la sèrie. En aquest punt, i si es disposa de dades d'afluències i vendes dels mercats, caldria analitzar si aquest fet ha suposat una millora del funcionament.

A continuació, es fa un resum de les principals conclusions de l'anàlisi dels indicadors de l'encàrrec polític:

- Les accions de dinamització cauen al 2020 en relació la 2019 degut a les restriccions per la prevenció de la pandèmia. 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.
- Contràriament a la tendència dels darrers anys, les inversions han estat molt menors al 2020 que als anteriors anys i les despeses de manteniment han augmentat considerablement, probablement degut a l'impacte de la pandèmia en l'adaptació de les instal·lacions.
- Les places d'aparcament semblen dimensionades adequadament. Tot i això, cal aprofundir en el seu ús, ja que no sol ser exclusivament 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.
- Bon nivell de recollida selectiva amb un 52 % del total.
- És rellevant l'augment de mercats integrats en plans de dinamització, situant-se al 2020 i al 2019 al seu valor màxim, un 64%, dos punts percentuals per sobre de 2018.
- Les dades d'afluència no són extrapolables, ja que no es disposa d'una mostra adequada. Hi ha pocs mercats que mesurin aquest paràmetre, tot i que, avui en dia, és molt necessari per a dur a terme un adequat control de gestió que, juntament amb els estudis de mercat, ha d'orientar les estratègies de futur. No obstant això, s'ha pogut elaborar una mostra de 9 municipis que indiquen una afluència mitjana pel 2020 de 250 persones per m<sup>2</sup> de superfície comercial i any.
- Al 2020 es donen 0,43 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.
- No hi ha una correlació clara entre la superfície total de les parades buides i l'existència de més comerç d'alimentació a l'entorn. Cada municipi hauria de fer una reflexió en aquest sentit per decidir quin format comercial és el que necessita.





## 5. 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 d'aquests indicadors.

| II. Dimensió Usuari.   |   | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
|--|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| Ofertir un servei de qualitat als ciutadans  | % del sector peix i marisc (en M <sup>2</sup> ) sobre el total de M <sup>2</sup> de superfície de venda                                   | 5,56  | 5,07  | 4,99  | 4,82  | 4,83  |
|  | % del sector carnisseria, aviram, ous i caça (en M <sup>2</sup> ) sobre el total de M <sup>2</sup> de superfície de venda                 | 8,80  | 7,37  | 7,34  | 6,75  | 6,75  |
|  | % del sector xarcuteria i cansaladeria (en M <sup>2</sup> ) sobre el total de M <sup>2</sup> de superfície de venda                       | 5,20  | 4,61  | 4,76  | 4,95  | 4,83  |
|  | % del sector fruites i verdures (en M <sup>2</sup> ) sobre el total de M <sup>2</sup> de superfície de venda                              | 6,19  | 4,88  | 4,87  | 4,77  | 4,70  |
|  | % del sector altres alimentaris (sense operadors comercials) (en M <sup>2</sup> ) sobre el total de M <sup>2</sup> de superfície de venda | 9,54  | 8,38  | 8,46  | 8,07  | 8,51  |
|  | % del sector altres alimentaris (amb operadors comercials) (en M <sup>2</sup> ) sobre el total de M <sup>2</sup> de superfície de venda   | 36,06 | 43,19 | 42,31 | 42,13 | 41,66 |
|  | % del sector bar i restauració (en M <sup>2</sup> ) sobre el total de M <sup>2</sup> de superfície de venda                               | 7,49  | 8,22  | 8,07  | 7,88  | 7,98  |
|  | % del sector altres no alimentaris (en M <sup>2</sup> ) sobre el total de M <sup>2</sup> de superfície de venda                           | 9,03  | 8,87  | 8,57  | 9,01  | 8,99  |
| % de superfície de venda disponible (en M <sup>2</sup> ) sobre el total de M <sup>2</sup> de superfície de venda | 12,12   | 9,47  | 10,63 | 11,61 | 11,76 |       |
| Promoure els serveis de mercat a la clientela  | Nombre d'hores que obre el mercat a les tardes per setmana i per mercat   | 15,60 | 17,52 | 17,23 | 16,54 | 16,37 |
|  | Nombre de tardes que obre el mercat per setmana i per mercat  | 3,04  | 3,35  | 3,32  | 3,34  | 3,23  |
|  | % de parades obertes a la tarda sobre el total de parades   | 39,08 | 41,36 | 38,86 | 39,80 | 38,78 |
|  | % de serveis a la clientela als mercats   | 45,95 | 50,14 | 51,06 | 53,33 | 54,61 |
|  | % de parades on es pot pagar amb targeta respecte el total de parades obertes   | 84,25 | 90,82 | 93,78 | 94,97 | 97,15 |
| % de parades dels mercats municipals amb presència d'un Marketplace virtual                                      |   |       |       |       | 40,43 |       |
| Millorar l'ús de l'espai al mercat per oferir un millor servei   | Mitjana (en M <sup>2</sup> ) de superfície de venda a les parades per parada  | 17,29 | 20,03 | 19,55 | 19,63 | 19,67 |
|  | % de parades obertes sobre el total de parades  | 76,42 | 78,93 | 77,18 | 75,23 | 75,59 |
|  | % de superfície comercial sobre superfície total  | 47,09 | 49,82 | 50,39 | 48,57 | 48,54 |
|  | % de M <sup>2</sup> de superfície de magatzems i cambres frigorífiques sobre M <sup>2</sup> de superfície total                           | 9,47  | 8,83  | 8,98  | 9,31  | 9,31  |
| % de serveis per al personal als mercats   | 65,63   | 67,97 | 69,15 | 71,01 | 72,34 |       |
| Ofertir un servei de qualitat als mercats  | Grau de satisfacció dels usuaris  | 7,69  | 8,11  | 8,00  | 8,19  | 8,25  |
|  | M <sup>2</sup> de superfície de venda a les parades per nombre total de treballadors de les parades                                       | 10,05 | 11,40 | 10,95 | 11,17 | 11,06 |
|  | Nombre anual d'actes d'inspecció sanitària per cada 100 parades obertes   | 19,84 | 22,89 | 24,21 | 30,74 | 22,41 |
|  | Nombre anual d'hores d'inspecció sanitària per cada 100 parades obertes   | 34,51 | 43,93 | 50,62 | 59,06 | 35,85 |

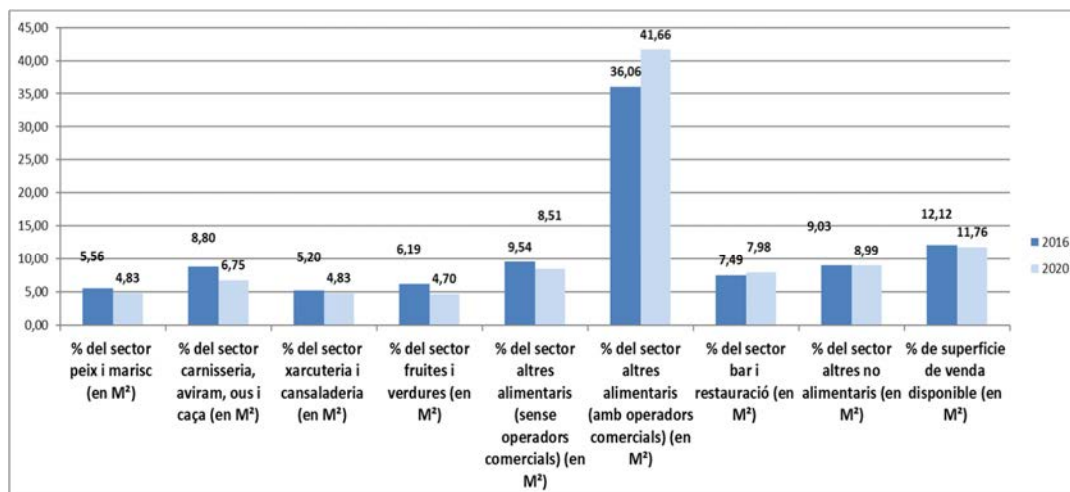
Taula 5: Indicadors usuari-client 2016-2020

En primer lloc, s'analitzarà el mix comercial. La taula i els gràfics següents mostren el pes percentual i la variació en punts percentuals del 2016, el 2019 i el 2020 per sectors d'activitat.

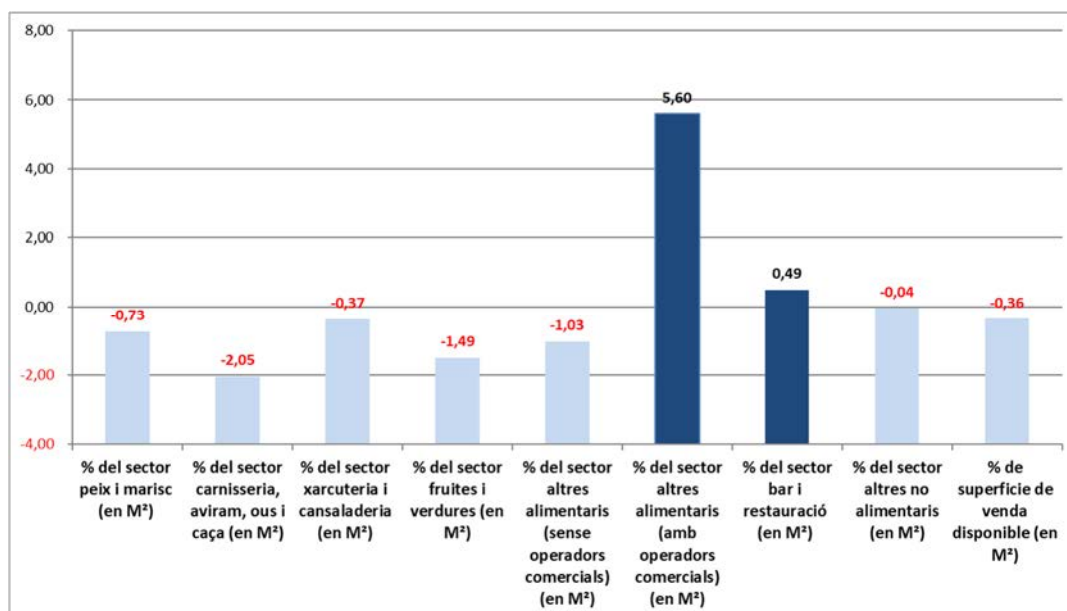
| Sector  | 2016  | 2019  | 2020  | Variació P.P. s/ 2016 | Variació P.P. s/ 2019 |
|---|-------|-------|-------|-----------------------|-----------------------|
| % del sector peix i marisc (en M <sup>2</sup> )                                   | 5,56  | 4,82  | 4,83  | -0,73                 | 0,00                  |
| % del sector carnisseria, aviram, ous i caça (en M <sup>2</sup> )                 | 8,80  | 6,75  | 6,75  | -2,05                 | -0,00                 |
| % del sector xarcuteria i cansaladeria (en M <sup>2</sup> )                       | 5,20  | 4,95  | 4,83  | -0,37                 | -0,12                 |
| % del sector fruites i verdures (en M <sup>2</sup> )                              | 6,19  | 4,77  | 4,70  | -1,49                 | -0,07                 |
| % del sector altres alimentaris (sense operadors comercials) (en M <sup>2</sup> ) | 9,54  | 8,07  | 8,51  | -1,03                 | 0,44                  |
| % del sector altres alimentaris (amb operadors comercials) (en M <sup>2</sup> )   | 36,06 | 42,13 | 41,66 | 5,60                  | -0,48                 |
| % del sector bar i restauració (en M <sup>2</sup> )                               | 7,49  | 7,88  | 7,98  | 0,49                  | 0,10                  |
| % del sector altres no alimentaris (en M <sup>2</sup> )                           | 9,03  | 9,01  | 8,99  | -0,04                 | -0,02                 |
| % de superfície de venda disponible (en M <sup>2</sup> )                          | 12,12 | 11,61 | 11,76 | -0,36                 | 0,15                  |

Taula 6: Mix comercial percentual i variació per punts percentuals 2016-2019-2020





Gràfic 9: Pes percentual per sector d'activitat 2016-2020

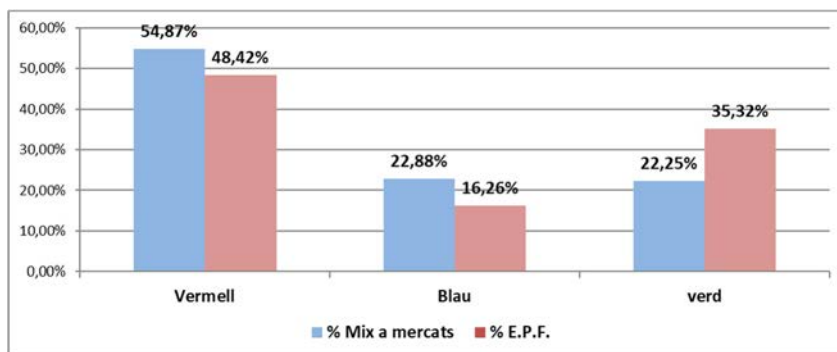


Gràfic 10: Variació en punts percentuals de cada sector 2016-2020

Clarament s'observa un descens del pes la majoria de sectors en benefici de "els altres alimentaris" en format de supermercat i amb menor mesura de restauració. Cal remarcar que la superfície de venda disponible ha disminuït lleument al 2020 en relació al 2016 passant d'un 12,12 % a un 11,76 % tot i que creix lleument en comparació al 2019. Cal tenir en compta que la 2020 les inversions en noves parades han estat majoritàriament aturades.

**Augmenten en percentatge del mix els grans operadors en format de supermercat. Els altres sectors baixen a excepció de restauració que creix lleument**

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) que suposen el 21% de la superfície comercial dels mercats, es poden veure els següents resultats corresponents a les dades del 2020.



Gràfic 11: Dades 2020. Percentatge de despesa familiar i mix comercial de frescos excloent 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 augment del blau i vermell. L'oferta al carrer del sector verd, els mercats no sedentaris i l'increment de venda als supermercats d'aquests productes fa que manqui oferta als mercats**

Es mostra un excés d'oferta de fresc vermell i fresc blau, en detriment de l'oferta de fresc verd on les vendes es mostren més distribuïdes entre altres formats, mercats no sedentaris, botigues de barri i supermercats.

Per tal d'equiparar el mix comercial dels frescos dels mercats al consum de les famílies, caldria ajustar, només a nivell teòric, el mix de la següent manera.



| Sector        | Variació necessària |
|---------------|---------------------|
| Fresc vermell | -11,75%             |
| Fresc blau    | -28,92%             |
| Fresc verd    | 58,72%              |

Taula 7: Mix Variacions percentuals necessàries per equiparar el mix del mercats al consum de les famílies. Dades 2020

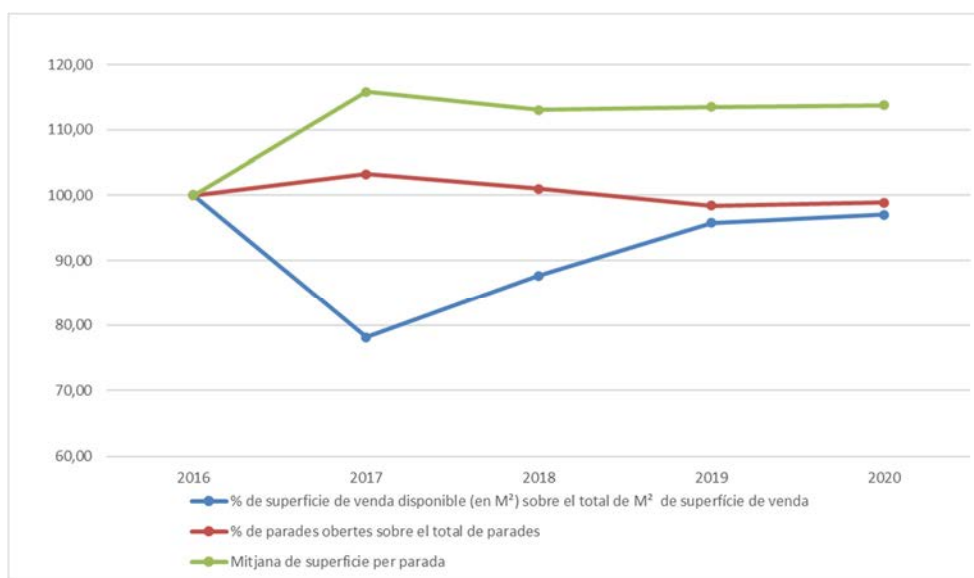
L'oferta de fresc verd hauria d'augmentar un 59% en detriment dels altres sectors. No obstant això i tal com hem vist als anteriors apartats, hi ha 0,43 establiments d'alimentació per parada oberta a l'àrea d'influència dels mercats. Caldria esbrinar, en cada cas, si aquest mix exterior al mercat, majoritàriament, correspon al sector del fresc verd. A més, el mercat no sedentari també ofereix una oferta important tot i que puntual. Cal afegir que els supermercats van augmentant la quota de mercat d'aquest sector ates que és més fàcil de gestionar que altres sectors de frescos.

Cal doncs, analitzar molt bé el mix de l'entorn per definir el millor possible el mix del mercat i dimensionar les parades per a cada sector de forma òptima.

**Disminueix d'un 12,12 % al 2016 a un 11,76 % al 2020 la superfície de venda disponible, tot i que es mostra lleument per sobre del 2019**

D'altra banda, la **mitjana de superfície per parada és de 19,67 m<sup>2</sup>**. Aquest indicador va augmentar al 2017 i s'ha mantingut en valors similars fins el 2020. Si s'aprofundeix una mica més en la superfície de venda disponible, es pot comprovar que aquest indicador ha millorat fins al 2017, però al 2020 ha empitjorat i s'ha situat en un 11,76 %, 0,10 dècimes de punt per sobre del 2019. En relació al percentatge de parades obertes sobre el total de parades, es pot veure que ha crescut lleugerament al 2020. Cal tenir en compte que si no es considera el supermercat com a parada i, per tant, no es computa la seva superfície a la superfície comercial, el percentatge de superfície de parades disponibles sobre el total de superfície de parades es situa en un 20%.

Al següent gràfic, s'hi pot veure l'evolució dels anteriors indicadors en base 100:



Gràfic 12: Evolució indicadors d'ocupació i mida parada (2016 = 100)

**Els mercats amb supermercat mostren una millor ocupació de m<sup>2</sup> de parades que el mercats que no en tenen. No obstant això, la diferència no és molt rellevant**

Un altre indicador interessant és poder veure si l'existència d'un supermercat a un mercat té un efecte positiu o negatiu en relació a l'ocupació de les parades. S'ha realitzat el càlcul amb les dades del 2020 i el resultat es resumeix al següent quadre,

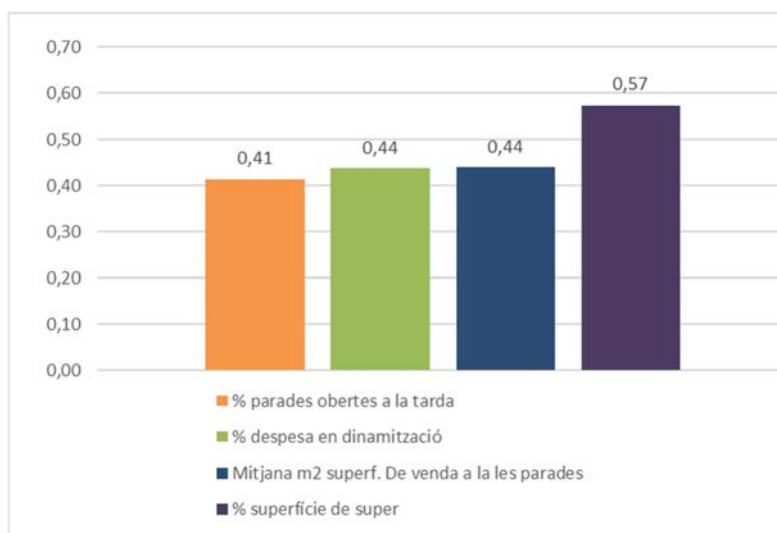
|                      | M2 venda         | M2 supermercat   | M2 superfície disponible | M2 parades       | % superfície disponible |
|----------------------|------------------|------------------|--------------------------|------------------|-------------------------|
| Mercats Sense Super  | 13.441,00        | 0,00             | 3.168,81                 | 13.441,00        | 23,58%                  |
| Mercats amb Super    | 48.198,00        | 25.144,00        | 4.463,83                 | 23.054,00        | 19,36%                  |
| <b>Total general</b> | <b>61.639,00</b> | <b>25.144,00</b> | <b>7.632,64</b>          | <b>36.495,00</b> | <b>20,91%</b>           |

Taula 8: 2020 percentatge de superfície disponible a les parades per mercats amb o sense supermercats

Es pot comprovar que els mercats amb supermercat mostren una millor ocupació de les parades, pel que, a grans trets, pot semblar que l'existència del supermercat no és negativa pel mercat.

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 racional, basada en dades, dels factors clau d'èxit d'un mercat. Cal tenir en compte que ates que no hi ha dades d'afluències i vendes, l'únic indicador que s'ha utilitzat com a representatiu de l'èxit d'un mercat ha estat el grau d'ocupació en m<sup>2</sup> a les parades.

Les correlacions positives indiquen que els dos indicadors evolucionen en paral·lel.



Gràfic 13: Correlacions positives en relació a la superfície comercial ocupada

Segons s'extreu de la informació del gràfic, la superfície del supermercat, la despesa en dinamització, les hores d'obertura a les tardes i que les parades siguin grans, són factors que tenen una correlació positiva en relació al grau d'ocupació. Per tant, es podria afirmar, a nivell teòric, que són factors clau per a que les parades d'un mercat estiguin més ocupades. A continuació s'analitza cada indicador,

Superfície supermercat: Ja s'ha vist amb anterioritat que el fet de 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.

Despesa en dinamització: La correlació indica que a mida que hi ha més despesa hi ha menys parades disponibles. També pot ser una conseqüència. Si el mercat va bé, hi ha més recursos per fer campanyes.

Hores d'obertura a les tardes: Com més tardes s'obre, hi ha menys parades disponibles.

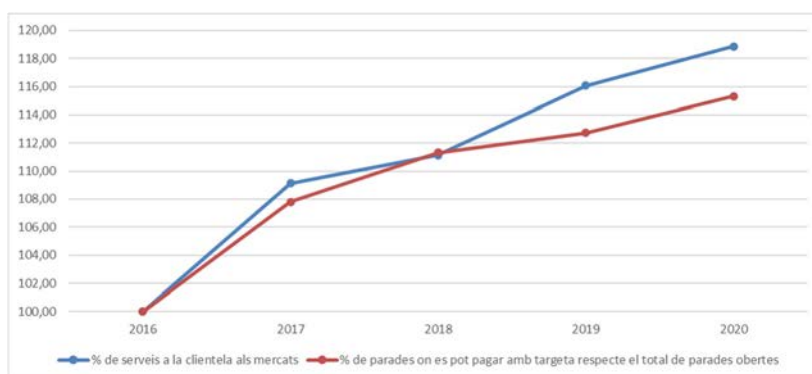
Mitjana de superfície de venda per parada: Diferents anàlisis d'aquest document indiquen que hi ha una clara tendència a augmentar la mida de les parades i a augmentar la productivitat augmentant la superfície per persona ocupada. Aquesta correlació confirma que als mercats amb parades més grans tendeixen a tenir més ocupació de parades.

---

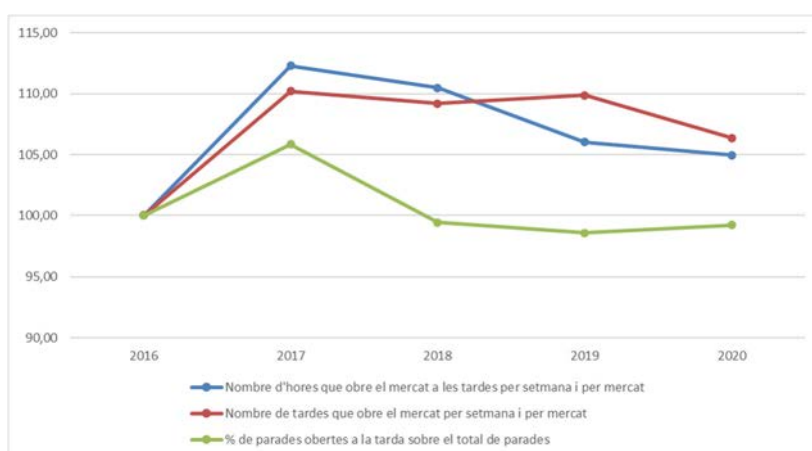
**Al 2020 augmenten els serveis al client però disminueixen les hores d'obertura a les tardes**

---

D'altra banda, analitzant els indicadors relacionats amb promoure els serveis als clients, es pot veure un increment dels serveis a la clientela i el pagament amb targeta, no obstant això, al 2020 es produeix un lleu descens de les obertures dels mercats a les tardes.



Gràfic 14: Evolució dels indicadors dels serveis als clients (2016 = 100)-1-

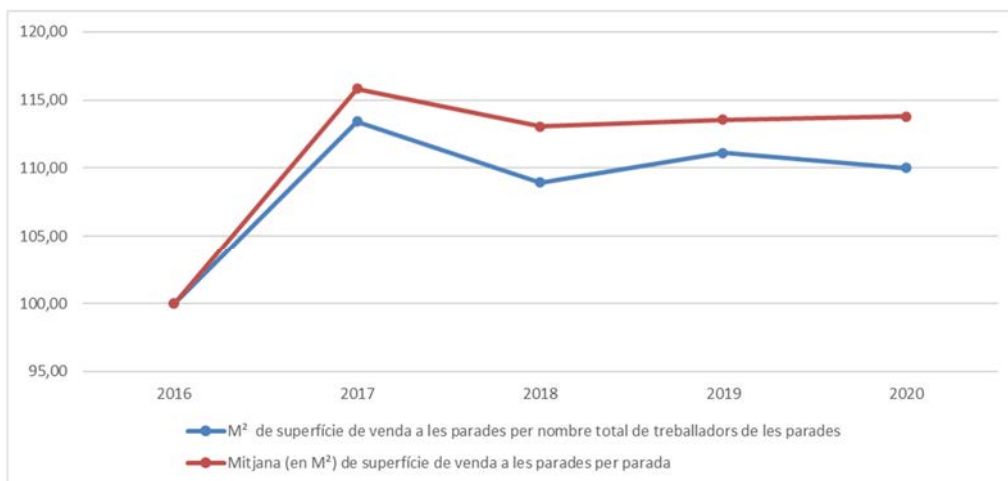


Gràfic 15: Evolució dels indicadors dels serveis als clients (2016 = 100) -2-

**Es manté la productivitat per persona a les parades, confirmant la tendència a un augment de la superfície mitjana**

Un altre indicador en el que cal aprofundir és el que ens informa dels **m<sup>2</sup> de superfície de venda a les parades per nombre total de treballadors de les parades**. Aquest indicador ha augmentat des del 2017 i s'ha anat mantenint fins ara. Això demostra que la superfície de venda augmenta, creixent a la vegada la productivitat tot i que al 2020 s'ha vist lleument atenuada.

Això es pot comprovar en el següent gràfic on s'observa clarament una correlació positiva quasi perfecta a l'evolució dels dos indicadors de 0,98 sobre 1.



Gràfic 16: Evolució indicadors m² per persona ocupada a les parades i mitjana mida parades (2016=100)

Les **actes d'inspecció sanitària** al 2020 en relació al 2019 baixen considerablement, probablement degut a l'orientació dels municipis a la gestió quotidiana de la crisi i a garantir l'abastiment a la població.

**4 de cada 10  
parades estan  
integrades en un  
Marketplace  
virtual del mercat**

Cal també afegir que al 2020 s'ha generat un nou indicador que aporta el **percentatge de parades amb presència d'un Marketplace virtual**. Aquest percentatge s'ha situat en un 40,43 %, un percentatge molt positiu atès la baixa integració a les tecnologies de la informació de gran part dels operadors dels mercats.



A continuació, es resumeixen les principals conclusions en l'àmbit usuari client:



- El mix comercial augmenta des del 2016 en els altres operadors alimentaris en format de supermercat i en restauració en detriment dels altres sectors. El format supermercat i mercat es va imposant, resultant ser un model d'èxit.
- La superfície disponible s'ha mantingut a nivells preocupants, més que pel 11% del total de la superfície, pel 20% de superfície de parades disponibles sobre el total de la superfície de les parades sense comptar la superfície dels supermercats. Això vol dir que una de cada cinc parades estan tancades. Aquesta xifra ha mostrat un lleu augment al 2020, pel que sembla que encara no s'ha revertit la tendència negativa. No obstant això, caldrà veure dades del 2021 atès que el 2020 no hi ha hagut inversions rellevants en noves parades durant la pandèmia.
- Els mercats que tenen supermercat mostren menys parades disponibles que els que no en tenen. La desocupació dels primers es d'un 19 % mentre que els mercats que no tenen supermercat la desocupació arriba al 24 %.
- La superfície del supermercat, la despesa en dinamització, 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. Per tant, es podria afirmar, seguint les dades, que són factors clau per a que les parades d'un mercat estiguin més ocupades, essent aquest darrer indicador l'únic disponible, amb dades suficients, que mostra el grau d'èxit d'un mercat.
- 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.
- La relació entre mida parada i persones ocupades per parada evoluciona en paral·lel. Des de 2017, on es dona un fort creixement, s'ha anat mantenint, on s'observa que hi ha una major productivitat a les parades. Les anteriors conclusions fan pensar que una estratègia de comercialització seria augmentar l'oferta de parades més grans ajuntant parades petites a mesura que fos possible.
- 4 de cada 10 parades estan integrades en un Marketplace virtual, dada força positiva atenent a la baixa integració en les tecnologies de la informació als mercats.
- Al 2020 s'observa un increment dels serveis a la clientela a la vegada que es produeix un lleu descens de les hores d'obertura a les tardes, essent aquest darrer indicador, preocupant pel creixement del sector dels mercats en segments de clients més joves.



## 6. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS I RECURSOS HUMANS.

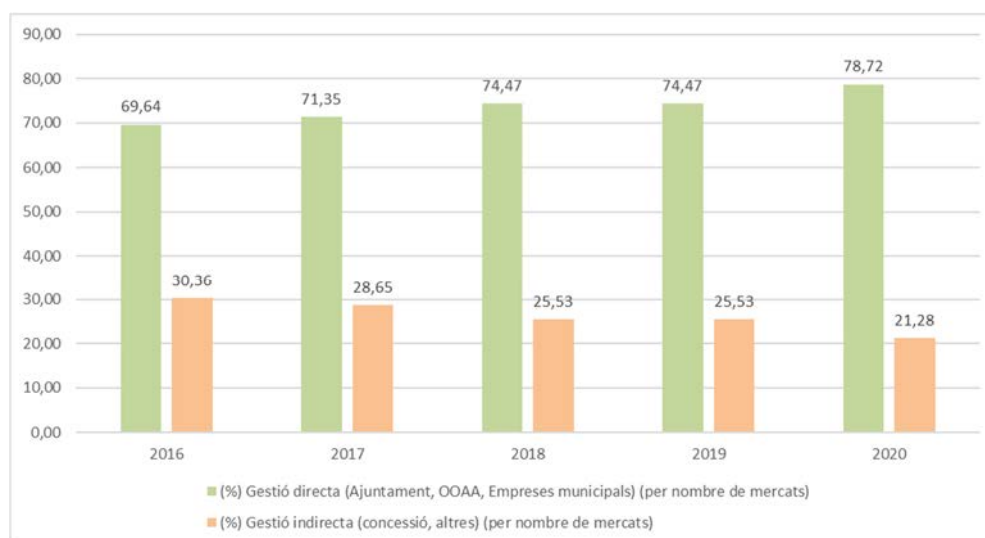
En aquest punt es realitza l'estudi dels indicadors corresponents als valors organitzatius, és a dir, quin és el paper dels mercats en l'àmbit intern i de gestió del personal propi i el directament implicat. A continuació es presenta la taula resum d'aquests indicadors:

| III. Dimensió Valors Organitzatius / RRHH              |  | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      |
|--|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió  | (%) Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals) (per nombre de mercats)                                       | 69,64     | 71,35     | 74,47     | 74,47     | 78,72     |
|  | (%) Gestió indirecta (concessió, altres) (per nombre de mercats)   | 30,36     | 28,65     | 25,53     | 25,53     | 21,28     |
|  | % de treballadors/es municipals respecte el nombre total de persones ocupades al mercat                                  | 67,06     | 75,03     | 76,43     | 76,96     | 77,48     |
|  | Preu mig de rescat per any de concessió restant per M <sup>2</sup> superfície de venda a les parades                     | 94,59     | 71,33     | 71,33     | 71,33     | 71,33     |
| Promoure un clima laboral positiu per als treballadors | % d'hores de baixa sobre total d'hores laborals (treballador/a municipal)  | 3,64      | 3,28      | 3,95      | 3,48      | 6,03      |
|  | % d'hores de baixa sobre total d'hores laborals (treballadors/es contractats/des entitat gestora)                        | 2,21      | 1,51      | 0,20      | 0,60      | 3,10      |
|  | Salari brut anual d'un peó de mercat   | 19.412,02 | 19.871,17 | 20.028,94 | 20.301,38 | 20.629,08 |
|  | Nombre d'hores anuals laborals de peó de mercat i treballadors de neteja per cada 100 M <sup>2</sup> de superfície total | 95,33     | 89,67     | 93,07     | 95,78     | 98,77     |
| Grau d'acompliment de la normativa                     | Expedients sancionadors per mercat   | 0,33      | 0,27      | 0,38      | 0,43      | 0,13      |
|  | % Expedients executats sobre expedients sancionadors   | 18,75     | 53,85     | 66,67     | 45,00     | 50,00     |
| Millorar les habilitats dels treballadors              | Hores anuals de formació realitzades per persona ocupada al mercat   | 4,85      | 5,97      | 5,92      | 6,43      | 5,40      |
|  | % de persones ocupades al mercat assistents a cursos   | 23,72     | 34,81     | 38,16     | 37,07     | 33,74     |
|  | % de treballadors de les parades assistents a cursos   | 7,47      | 11,28     | 11,37     | 12,11     | 7,42      |
| Promoure la Responsabilitat Social                     | % de dones respecte el total de treballadors/es al mercat municipal  | 29,63     | 37,18     | 37,93     | 39,06     | 39,85     |
|  | % de dones comandament respecte el total de comanda-ments al mercat municipal  |           | 64,47     | 66,47     | 62,42     | 60,74     |

Taula 9: Indicadors Valors organitzatius 2016-2020

**Al 2020 augmenta la gestió directa per nombre de mercats en una mica més de 4 punts percentuals en relació al 2019.**

Al següent gràfic, es pot veure l'evolució dels indicadors per tipus de gestió des del 2016 i fins al 2020. Es pot comprovar 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 17: Evolució 2016-2020 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 79% 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.

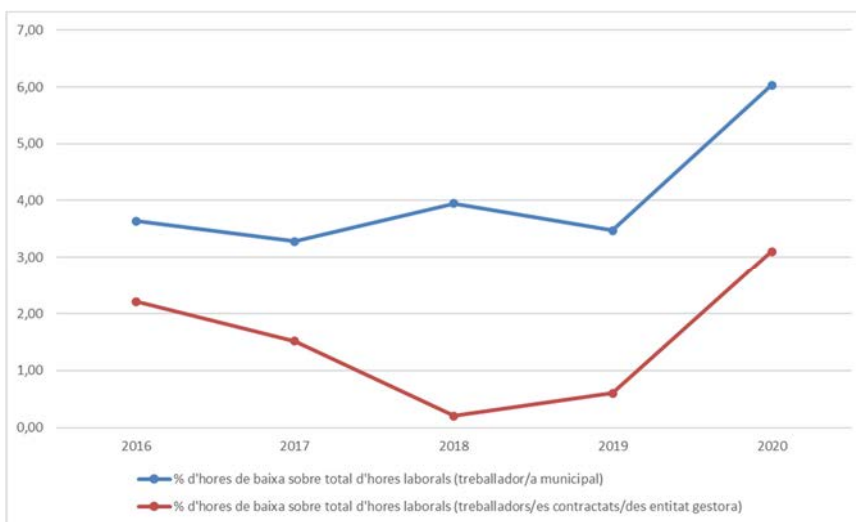
| % Gestió directa         |      |
|--------------------------|------|
| Polícia local            | 100% |
| Biblioteques             | 100% |
| Serveis socials          | 100% |
| Fires locals             | 100% |
| OMIC                     | 100% |
| Seguretat alimentària    | 100% |
| Mediació Ciutadana       | 100% |
| OTL                      | 100% |
| Serveis locals ocupac.   | 100% |
| Museus locals            | 99%  |
| Serveis culturals        | 96%  |
| Espais escènics          | 90%  |
| Mercats                  | 79%  |
| Escoles de música        | 76%  |
| Esports                  | 73%  |
| Escoles bressol          | 62%  |
| Verd Urbà                | 46%  |
| Cementiris Municipals    | 43%  |
| Abastament Local d'Aigua | 42%  |
| Residus                  | 27%  |
| Neteja viària            | 19%  |
| Enllumenat públic        | 14%  |

Taula 10: Indicador transversal-% gestió directa-



### Notable increment de les baixes laborals al 2020

**Les baixes laborals** han augmentat al 2020 tant als treballadors públics com als treballadors de les entitats gestores, fet causat, òbviament, per la pandèmia. Cal reflectir també que, tot i un augment més alt, les baixes laborals dels treballadors de les entitats gestores es troben per sota de les baixes laborals dels treballadors públics.



Gràfic 18: Evolució 2016-2020 baixes laborals

Aquest darrer indicador és susceptible de fer un anàlisi transversal, el qual queda definit a la següent taula,

| % d'hores de baixa       |       |
|--------------------------|-------|
| Polícia local            | 12,7% |
| Residus                  | 11,7% |
| Neteja viària            | 11,5% |
| Verd Urbà                | 11,0% |
| Cementiris Municipals    | 8,4%  |
| Serveis socials          | 7,6%  |
| Escoles bressol          | 7,5%  |
| Serveis culturals        | 7,4%  |
| Abastament Local d'Aigua | 7,0%  |
| Esports                  | 6,5%  |
| Mercats                  | 6,0%  |
| Biblioteques             | 5,5%  |
| Museus locals            | 5,5%  |
| Serveis locals ocupac.   | 5,3%  |
| Enllumenat públic        | 5,1%  |
| Seguretat alimentària    | 5,0%  |
| Mediació Ciutadana       | 4,0%  |
| Espais escènics          | 3,6%  |
| OMIC                     | 3,4%  |
| OTL                      | 2,2%  |
| Escoles de música        | 1,4%  |
| Fires locals             | 0,2%  |

Taula 11: Indicador transversal-% hores de baixa treballadors municipals-



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 mitjana-baixa amb un 6 % d'hores de baixa.

---

**El salari brut d'un peó de mercat es troba a la part alta del rang salarial per aquesta categoria, mostrant el 2020 el valor més alt dels darrers 5 anys.**

---

Analizant el **salari brut d'un peó de mercat**, es pot veure que es situa al 2020 per sobre del 2019 i en 20.629 €/any. Es pot considerar un bon sou, que està per sobre de la mitjana al sector privat de les empreses de serveis.

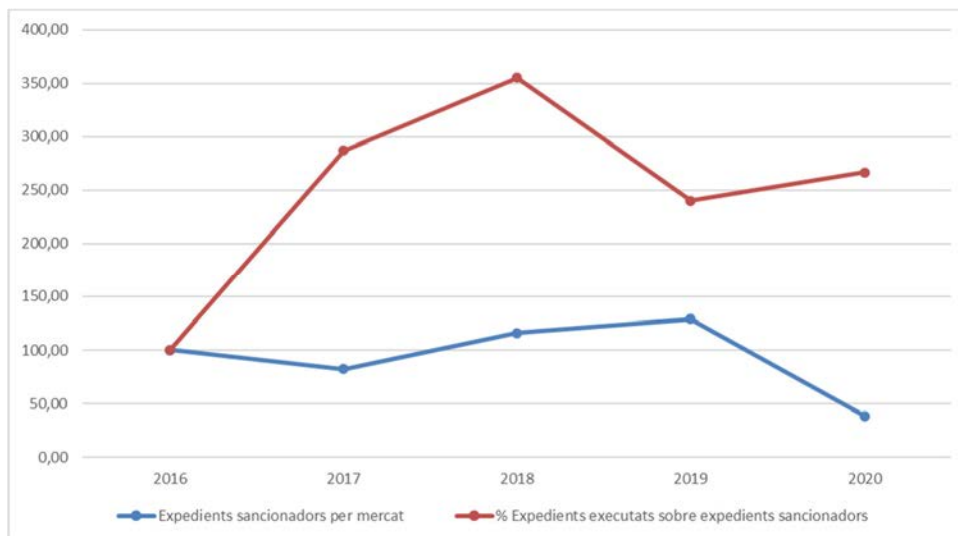
Pel que fa al grau de compliment de normativa, s'analitzarà l'evolució dels **expedients sancionadors**.

---

**Dràstica disminució al 2020 dels expedients sancionadors oberts, tot i que augmenta lleument el percentatge d'executats sobre els oberts**

---

Els expedients sancionadors oberts han disminuït un 70 % en relació al 2019 pel fet de destinar els recursos a l'abastiment i no al control degut a la gestió de la pandèmia. No obstant això, els expedient executats sobre les oberts han crescut lleument en relació a l'any passat.



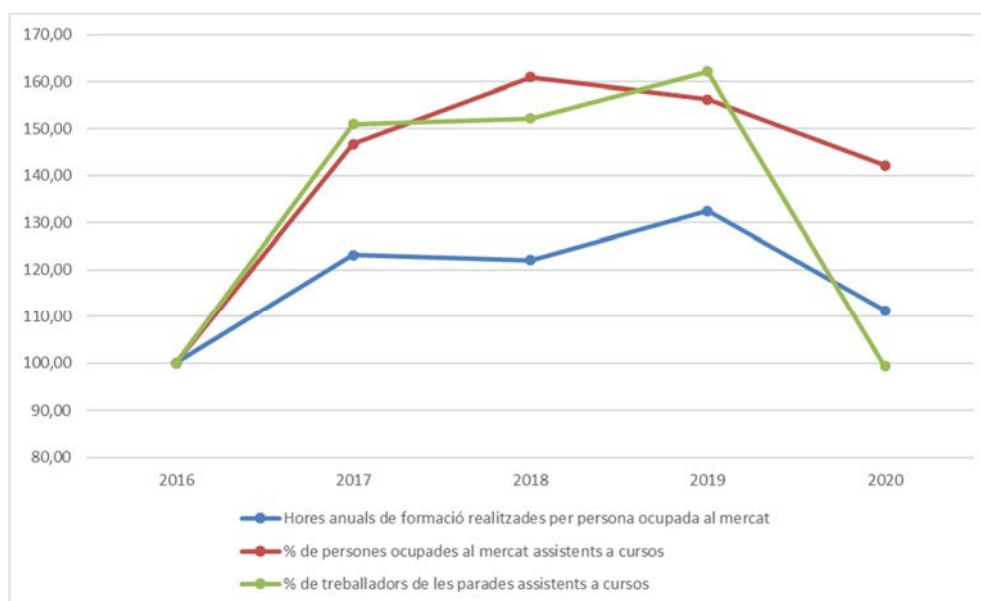
Gràfic 19: Evolució 2016-2020 expedients sancionadors

**Com a conseqüència de la COVID-19 cauen al 2020 tots els indicadors relacionats amb la formació**

En relació als indicadors que fan referència a la **formació**, cal destacar que al 2020 han baixat de forma important, trencant la tendència a l'alça que portaven fins al 2019. La causa ha estat l'orientació del recursos humans a afrontar la gestió de la pandèmia que s'ha concretat en un augment de l'activitat de l'alimentació com a sector essencial.



A continuació es pot veure l'evolució de forma gràfica.



Gràfic 20: Evolució 2016-2020 indicadors de formació (2016=100)

Si es realitza una anàlisi transversal, es pot constatar que el servei de mercats es situa a les posicions darreres pel que fa a les hores anuals dedicades a la formació per part dels treballadors municipals.

| Hores de formació per treballador |      |
|-----------------------------------|------|
| OTL                               | 48,7 |
| Mediació Ciutadana                | 32,1 |
| Escoles bressol                   | 27,0 |
| Escoles de música                 | 23,4 |
| Serveis locals ocupac.            | 21,1 |
| Biblioteques                      | 20,1 |
| Enllumenat públic                 | 18,3 |
| Museus locals                     | 18,3 |
| Serveis socials                   | 15,3 |
| OMIC                              | 14,7 |
| Abastament Local d'Aigua          | 14,6 |
| Espais escènics                   | 11,2 |
| Esports                           | 11,0 |
| Serveis culturals                 | 10,4 |
| Policia local                     | 9,3  |
| Seguretat alimentària             | 9,2  |
| Verd Urbà                         | 7,0  |
| Mercats                           | 5,4  |
| Residus                           | 4,8  |
| Fires locals                      | 4,7  |
| Neteja viària                     | 4,4  |
| Cementiris Municipals             | 2,2  |

Taula 12: Indicador transversal-Hores de formació anuals per treballador-



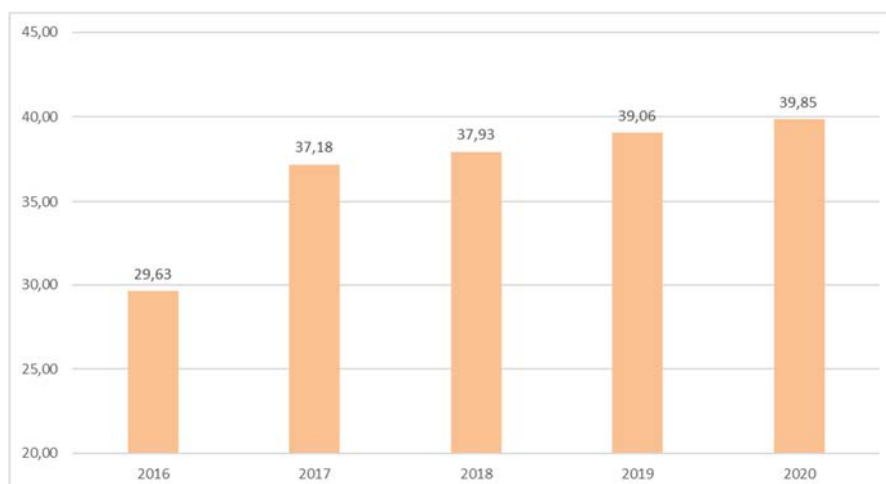
El servei de mercats és el cinquè valor més baix de tots els serveis. Serveis més orientats a l'educació o a aspectes socials superen, en algun cas, en més de 7 vegades el servei de mercats. Caldria aprofundir en les causes d'aquesta baixa posició del servei de mercats i plantejar-se el repte d'augmentar el valor de l'indicador.

---

**Un 40 % dels treballadors del mercat són dones.**  
**Un 61 % dels comandaments són dones.**

---

Pel que fa al gènere dels treballadors, cal remarcar que la **presència de dones treballadores al mercat**, augmentant de forma progressiva en tot el període, passant d'un 30 % al 2016 a un 40% al 2020, any on es mostra el valor més alt de la sèrie. D'altra banda, un 61 % del comandaments són dones, disminuint lleument sobre el 2019.



Gràfic 21: Evolució 2016-2020 percentatge de dones treballadores al mercat

L'anàlisi d'aquests dos darrers indicadors des d'una òptica transversal, es pot veure a les següents taules

| % dones treballadores    |             |
|--------------------------|-------------|
| Escoles bressol          | 98,3        |
| OTL                      | 88,6        |
| Serveis socials          | 86,8        |
| Serveis locals ocupac.   | 85,3        |
| Biblioteques             | 78,2        |
| OMIC                     | 76,7        |
| Fires locals             | 75,7        |
| Seguretat alimentària    | 70,8        |
| Mediació Ciutadana       | 70,7        |
| Serveis culturals        | 60,3        |
| Museus locals            | 57,3        |
| Espais escènics          | 47,9        |
| Escoles de música        | 44,0        |
| <b>Mercats</b>           | <b>39,9</b> |
| Esports                  | 37,1        |
| Abastament Local d'Aigua | 36,6        |
| Cementiris Municipals    | 31,1        |
| Neteja viària            | 18,4        |
| Polícia local            | 12,9        |
| Enllumenat públic        | 12,8        |
| Verd Urbà                | 11,3        |
| Residus                  | 4,8         |

| % dones comandament      |             |
|--------------------------|-------------|
| Escoles bressol          | 98,8        |
| Biblioteques             | 86,6        |
| Serveis socials          | 85,7        |
| Serveis locals ocupac.   | 80,8        |
| Seguretat alimentària    | 78,5        |
| Mediació Ciutadana       | 70,0        |
| OTL                      | 70,0        |
| Museus locals            | 66,4        |
| OMIC                     | 65,6        |
| Fires locals             | 62,8        |
| <b>Mercats</b>           | <b>60,7</b> |
| Escoles de música        | 49,3        |
| Serveis culturals        | 49,0        |
| Espais escènics          | 48,0        |
| Cementiris Municipals    | 43,2        |
| Abastament Local d'Aigua | 31,7        |
| Verd Urbà                | 29,5        |
| Esports                  | 28,8        |
| Enllumenat públic        | 12,3        |
| Neteja viària            | 12,1        |
| Residus                  | 11,8        |
| Polícia local            | 7,3         |

Taules 13: Indicadors transversals-% de dones treballadores i % de dones comandaments sobre el total de comandaments-

Si bé els mercats es troben en una posició relativament baixa pel que fa al percentatge de dones que treballen al mercat sobre el total de treballadors, en relació als percentatge de dones comandament sobre el total de comandaments, el servei de mercats es situa en un valor bastant alt, representant el 63%.

Per acabar aquest apartat, es presenten les conclusions més rellevants de l'anàlisi d'indicadors dels valors organitzatius i recursos humans.



- Augmenta la gestió directa d'un 75 % al 2019 a un 79 % al 2020.
- Les hores de baixa laboral respecte a les hores ocupades han augmentat molt com a conseqüència de la COVID-19, tant als treballadors públics com als treballadors d'entitats gestores.
- 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.
- Les hores de formació han baixat de forma molt notable, no essent el 2020 un any representatiu per l'impacte negatiu de la pandèmia.
- Al 2020 augmenta lleument, a un 40 %, les dones treballadores al mercat. Un 61 % dels comandaments són dones, 1 punt percentual per sota del 2019.



## 7. 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:

| IV. Dimensió Econòmica.             |  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
|-------------------------------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| Disposar dels recursos adequats     | Despesa corrent del servei per habitant  | 5,28  | 5,46  | 5,08  | 5,12  | 5,23  |
|                                     | % de despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal                     | 0,65  | 0,62  | 0,56  | 0,54  | 0,52  |
| Finançar adequadament el servei     | % d'autofin. per Taxes i preus públics   | 79,10 | 73,64 | 73,27 | 69,67 | 68,33 |
|                                     | % d'autofin. per aportacions d'altres institucions                             | 1,11  | 0,84  | 1,58  | 1,03  | 2,71  |
|                                     | % de finançament per part de l'ajuntament                                      | 22,14 | 24,68 | 25,16 | 29,35 | 28,96 |
| Gestionar adequadament els recursos | Despesa de manteniment per M <sup>2</sup> de superfície total                  | 8,23  | 10,37 | 9,20  | 7,55  | 9,20  |
|                                     | Despesa de subministraments per M <sup>2</sup> de superfície total             | 16,49 | 17,21 | 17,11 | 16,85 | 16,66 |
|                                     | % de la despesa en personal sobre la despesa corrent del servei                | 31,07 | 30,79 | 32,12 | 35,26 | 33,64 |
|                                     | % de la despesa en accions de dinamització sobre la despesa corrent del servei | 6,31  | 7,93  | 7,90  | 8,32  | 5,80  |
| costos unitaris adequats            | Despesa corrent del servei per M <sup>2</sup> de superfície total              | 51,63 | 48,93 | 48,60 | 47,16 | 48,82 |
|                                     | Despesa corrent del servei per hora d'obertura anual per mercat                | 70,86 | 70,92 | 66,51 | 69,57 | 72,27 |

Taula 14: Indicadors dimensió econòmica 2016-2020

La **despesa corrent del servei per habitant** no ha variat de forma important en tota la sèrie i creix lleument en relació al 2019 situant-se en 5,2 € per persona i any. Des del punt de vista transversal, la despesa corrent del servei per habitant queda reflectida a la següent taula,

| Despesa corrent del servei per habitant |      |
|---|------|
| Policia Local                           | 89,6 |
| Residus                                 | 76,7 |
| Serveis Socials                         | 69,6 |
| Abastament Local d'Aigua                | 65,6 |
| Esports                                 | 61,8 |
| Serveis culturals                       | 51,1 |
| Neteja viària                           | 45,6 |
| Escoles Bressol                         | 29,2 |
| Verd Urbà                               | 26,4 |
| Serveis Locals Ocupac.                  | 19,4 |
| Biblioteques                            | 18,6 |
| Enllumenat públic                       | 14,0 |
| Escoles de Música                       | 12,2 |
| Espais Escènics                         | 8,6  |
| Museus locals                           | 7,9  |
| Mercats                                 | 5,2  |
| Cementiris Municipals                   | 4,4  |
| Mediació Ciutadana                      | 1,4  |
| OMIC                                    | 1,2  |
| Fires Locals                            | 1,0  |
| Seguretat Alimentària                   | 0,9  |
| OTL                                     | 0,3  |

Taula 15: Indicador transversal- despesa corrent del servei per habitant -



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 seguit baixant i cau per sota del valor del 2019 amb un 0,52 %. Des de l'òptica transversal, els resultats d'aquest indicador són els següents,

| % sobre pressupost municipal |       |
|------------------------------|-------|
| Policia Local                | 9,10% |
| Residus                      | 8,10% |
| Serveis Socials              | 7,20% |
| Abastament Local d'Aigua     | 6,29% |
| Esports                      | 6,20% |
| Serveis culturals            | 5,40% |
| Neteja viària                | 4,70% |
| Escoles Bressol              | 3,00% |
| Verd Urbà                    | 2,70% |
| Serveis Locals Ocupac.       | 2,00% |
| Enllumenat públic            | 1,50% |
| Escoles de Música            | 1,30% |
| Biblioteques                 | 1,00% |
| Museus locals                | 0,84% |
| Espais Escènics              | 0,81% |
| Mercats                      | 0,50% |
| Cementiris Municipals        | 0,50% |
| Mediació Ciutadana           | 0,14% |
| OMIC                         | 0,13% |
| Fires Locals                 | 0,12% |
| Seguretat Alimentària        | 0,11% |
| OTL                          | 0,03% |

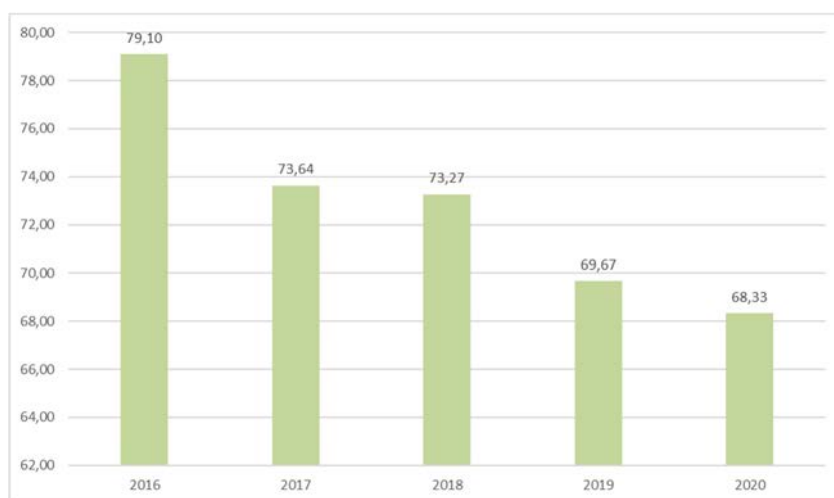
Taula 16: Indicador transversal- % de despesa sobre el pressupost municipal -

S'observa que el pes relatiu del servei de mercats és baix en relació amb altres serveis.



**Al 2020 es dona el valor més baix d'autofinançament, un 68 %, en front del 79 % que es va donar al 2016. Es mostra una tendència clara a la caiguda dels ingressos per taxes**

Pel que fa al **finançament dels mercats**, es pot veure que, al 2020, un 68% de la despesa es troba autofinançada, mentre que un 29 % procedeix d'ajuntaments i d'altres institucions un 3% (dada que ha augmentat). El 2020 és l'any en que el percentatge d'autofinançament és més baix. S'observa una tendència clara a la reducció d'aquest indicador. Cal que cada municipi faci una reflexió en aquest sentit ates que la tendència és clarament negativa.



Gràfic 22: Evolució 2016-2020 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,

| % Autofinançament per taxes i preus públics |         |
|---|---------|
| Abastament Local d'Aigua                    | 102,41% |
| Cementiris Municipals                       | 101,10% |
| Residus                                     | 97,80%  |
| Mercats                                     | 68,30%  |
| Esports                                     | 33,10%  |
| Escoles de Música                           | 24,00%  |
| Polícia Local                               | 21,80%  |
| Escoles Bressol                             | 21,60%  |
| Espais Escènics                             | 17,00%  |
| Fires Locals                                | 9,70%   |
| Seguretat Alimentària                       | 6,00%   |
| Museus locals                               | 4,90%   |
| Serveis culturals                           | 3,20%   |
| Serveis Socials                             | 2,50%   |
| Serveis Locals Ocupac.                      | 0,30%   |
| Biblioteques                                | 0,10%   |
| Enllumenat públic                           | 0,10%   |
| Neteja viària                               | 0,00%   |
| OMIC  | 0,00%   |
| Mediació Ciutadana                          | 0,00%   |
| Verd Urbà                                   | 0,00%   |
| OTL   | 0,00%   |

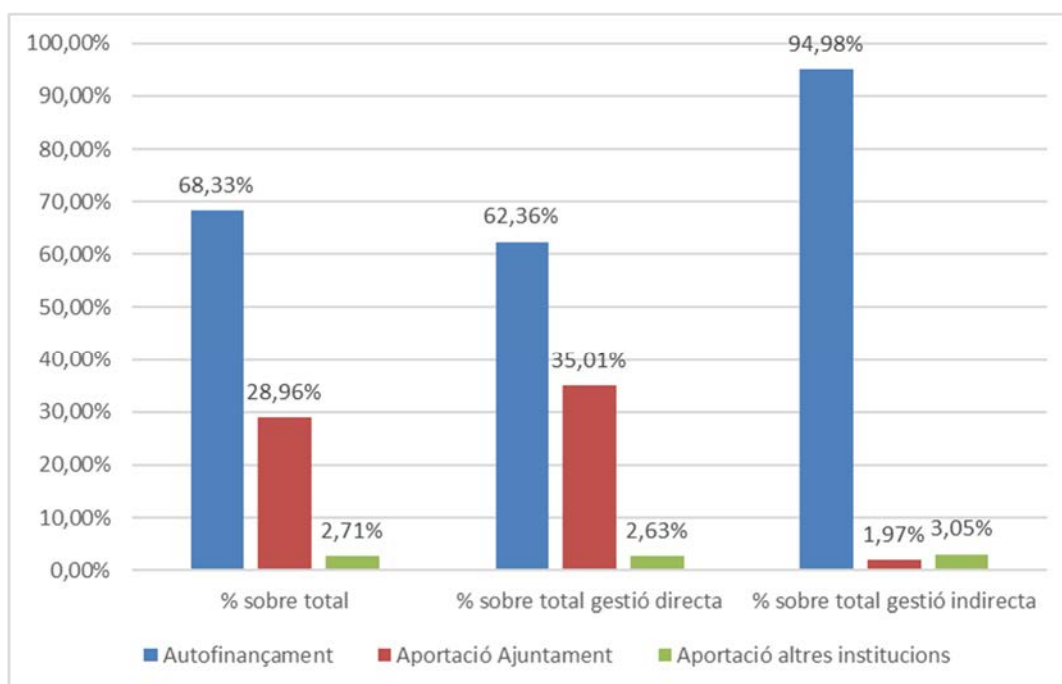
Taula 17: Indicador transversal- % d'autofinançament per taxes i preus públics



Els mercats es situen al quart lloc de la llista amb un 68% d'autofinançament, per sota del servei de residus, cementiris i aigua. 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 62 % mentre que la indirecta ho fa en un 95 %.**

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 creuar les dades de finançament amb tipus de gestió, directa o indirecta. El resultat es mostra al següent gràfic:



Gràfic 23: Dades 2020. % Finançament per tipus de gestió

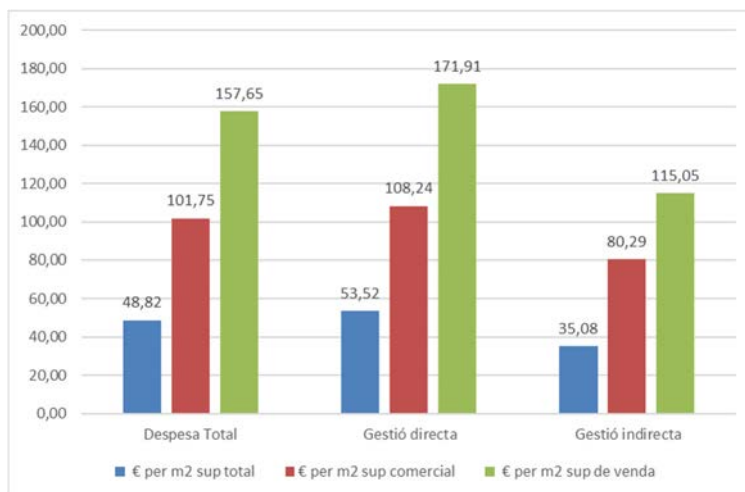
Clarament la gestió indirecta mostra el valor més alt d'autofinançament, tot i que també mostra el valor més alt de finançament d'altres institucions, encara que aquest és poc rellevant i es situa al voltant del 3 %.

**La gestió indirecta és sensiblement més econòmica que la gestió directa**

Adicionalment, s'ha incorporat a l'estudi l'anàlisi dels costos per m<sup>2</sup> 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. En relació a la superfície total el cost de la gestió indirecta es un 34 % inferior a la directa. Si s'analitza la superfície comercial, la gestió indirecta és un 26 % inferior. Caldria analitzar en profunditat en cada cas les causes d'aquestes diferències. A la següent taula i gràfic es pot veure el resum de les dades.

| Tipus de despesa       | Despesa Total | Gestió directa | Gestió indirecta | Dif %   |
|------------------------|---------------|----------------|------------------|---------|
| € per m2 sup total     | 48,82         | 53,52          | 35,08            | -34,45% |
| € per m2 sup comercial | 101,75        | 108,24         | 80,29            | -25,83% |
| € per m2 sup de venda  | 157,65        | 171,91         | 115,05           | -33,08% |

Taula 18: Costos per m<sup>2</sup> de gestió directa i indirecta. Dades 2020

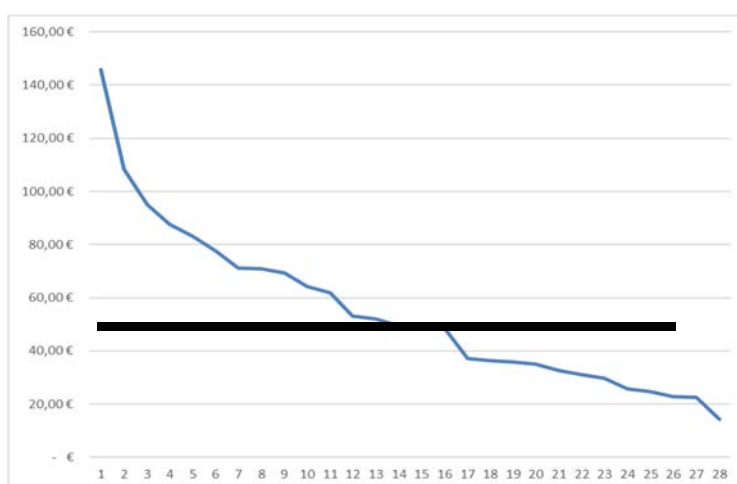


Gràfic 24 : Costos per m<sup>2</sup> de gestió directa i indirecta. Dades 2020



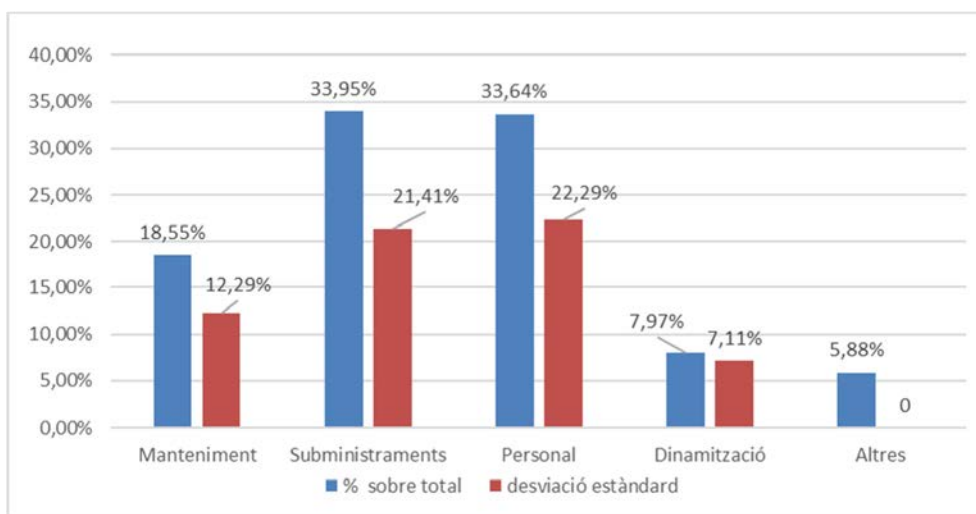
### Alta dispersió de dades en la despesa per m<sup>2</sup>.

En relació a l'anàlisi de la despesa, en primer lloc, s'analiza el comportament de la **despesa corrent del servei per m<sup>2</sup> de superfície total**. Com es pot comprovar al següent gràfic, hi ha una àmplia dispersió de les dades, amb un valor màxim de 146 i un valor mínim de 15. La mitjana es situa en 48,82 € una mica per sobre del 2019 i la desviació estàndard es de 30 , un valor elevat en relació a la mitjana.



Gràfic 25: Dades 2020 despesa per m<sup>2</sup> de superfície total per municipi

Entrant en més detall de despesa, s'han estudiat els **indicadors de percentatge de despesa sobre el total**. Per tal de veure si també existeix molta dispersió de dades en l'anàlisi de les grans partides, s'ha calculat la desviació estàndard de cadascun.



Gràfic 26: Dades 2020. Percentatge de despesa sobre total despesa per tipologia i desviació estàndard



**L'anàlisi per partides també mostra una gran dispersió de les dades de despesa per m<sup>2</sup>.**

La partida de subministraments és la que representa més percentatge de despesa, un 33,95 %. Dins de subministraments, hi ha la partida d'energia. Està clar que una optimització dels costos energètics pot ajudar molt a millorar la situació presupostària, a més, tenint en compte la nova legislació ens aspectes de renovables i la possibilitat real de instal·lar plaques fotovoltaïques amb millors rendibilitats i terminis d'amortització com a conseqüència de l'augment del preu de l'energia.

La següent partida més representativa és la de personal amb un 33,64 % de la despesa.

La següent partida per volum de despesa és manteniment, amb un 19 % de la despesa. A aquesta partida és on la desviació estàndard es mostra més alta respecte de la mitjana. Això pot ser degut a que hi ha mercats sense reformar amb alts costos de manteniment en front dels reformats amb baixos costos.

Finalment, animació representa un 8% de la despesa amb una desviació estàndard molt elevada, probablement degut a les polítiques de dinamització molt diferents de diferents mercats. No es disposa de dades suficients per calcular la desviació estàndard de la partida d'altres.

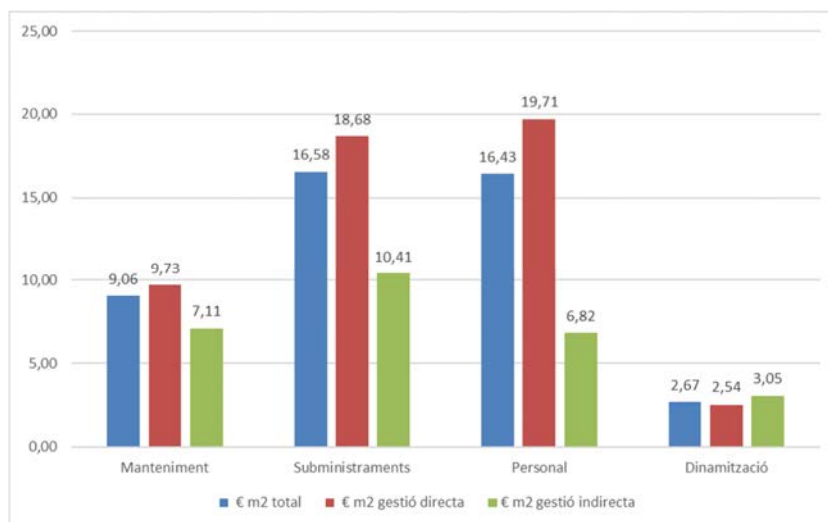
En general, totes les desviacions estàndard són elevades, el que indica l'alta dispersió de dades també per partides.

**A excepció de dinamització, la resta de partides tenen un cost sensiblement més baix a la gestió indirecta que a la directa**

Adicionalment, i atès les diferències entre la gestió directa i la indirecta, s'ha realitzat un estudi de les diferències per partides i per tipus de gestió. Com es veurà al següent quadre i gràfic, la despesa de manteniment per m<sup>2</sup> de superfície total és un 27 % menor a la gestió indirecta que a la directa. Els subministraments mostren un avantatge de cost d'un 44 % de la gestió indirecta respecte a la directa. És a la partida de personal on es mostra més diferència, relacionat probablement amb l'alt cost del peó de mercat i l'estructura de gestió. En aquesta partida la gestió indirecta té un cost un 65 % menor que la gestió directa. L'única partida que mostra un cost més elevat a la gestió indirecta és la dinamització.

| Concepte         | € m2 total | € m2 gestió directa | € m2 gestió indirecta | % variació Gestió indirecta/directa |
|------------------|------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| Manteniment      | 9,06       | 9,73                | 7,11                  | -26,94%                             |
| Subministraments | 16,58      | 18,68               | 10,41                 | -44,29%                             |
| Personal         | 16,43      | 19,71               | 6,82                  | -65,38%                             |
| Dinamització     | 2,67       | 2,54                | 3,05                  | 20,04%                              |

Taula 19: Dades 2020. Percentatge de despesa sobre total despesa per tipologia i per gestió indirecta i directa



Gràfic 27: Dades 2020. Percentatge de despesa sobre total despesa per tipologia i per gestió indirecta i directa



En conclusió, es pot veure que existeix una àmplia dispersió de dades en la despesa per m<sup>2</sup> i també en l'anàlisi de grans partides. Està clar que els diferents mercats tenen diferents casuístiques i que els diferents tipus de gestió també mostren diferències rellevants.

### **A l'hora d'analitzar la despesa, s'ha 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 m<sup>2</sup>. 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 ratis de despesa, es mercats es podrien classificar en:

- ▶ Mercats no reformats sense supermercat, aparcament ni instal·lacions de climatització.
- ▶ Mercats no reformats amb aparcament i sense instal·lacions de climatització, amb o sense supermercat.
- ▶ Mercats reformats sense aparcament i amb instal·lacions de climatització.
- ▶ Mercats nous o reformats amb supermercat, aparcament i instal·lacions de climatització.

Les principals conclusions en l'àmbit econòmic són:

- Es mostra una tendència negativa pel que fa a l'autofinançament, essent el 2020 on es dona el valor més baix ( un 68 % de la despesa és finança amb taxes i preus públics)
- Existeix una àmplia dispersió als indicadors de despesa entre els diferents municipis, tant de despesa total per m<sup>2</sup> 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 compartiu.
- La gestió indirecta és sensiblement més econòmica que la gestió directa en tots els indicadors de superfície calculats. En el cas de la despesa per m<sup>2</sup> de superfície total la gestió indirecta és un 34 % més baixa que la directa.
- En relació als indicadors de despesa per partida, la gestió indirecta mostra valors sensiblement més baixos que la gestió directa a excepció de la dinamització.

A les següents pàgines es presenta un esquema de les conclusions i de les àrees de millora.



## 8. 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.
- ❖ **52 % de recollida selectiva de residus.**

#### 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.**

### ❖ En relació a l'encàrrec polític

#### CONCLUSIONS

- ❖ **Al 2020 cauen les inversions i augmenta la despesa en manteniment** cal esbrinar en cada cas quin és el motiu.
- ❖ **Al 2020 baixa la despesa en dinamització**, com a conseqüència de la pandèmia
- ❖ **Les places d'aparcament estan correctament dimensionades** tot i que caldria saber si l'ús és exclusivament comercial.
- ❖ **Un 64% dels mercats estan integrats en plans de dinamització**
- ❖ L'aflluència mitjana dels 9 mercats amb dades **es situa en 250 persones per m<sup>2</sup> de superfície comercial i any al 2020.**
- ❖ **El comerç d'alimentació a l'exterior del mercat no mostra una correlació significativa amb les parades buides**, per tant, en general, no és un factor determinant. S'hauria d'analitzar cada cas individualment.

#### 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.
- ❖ **Seria del tot recomanable disposar d'indicadors d'aflluències, vendes i perfil del client** per tenir de forma permanent dades sobre l'evolució de cada mercat.





## CONCLUSIONS

- ❖ Continua la tendència a l'alça de la superfície dels supermercats dins els mercats.
- ❖ La restauració creix lleument.
- ❖ Una de cada cinc parades està disponible.
- ❖ Hi ha una sèrie d'indicadors que, atesa la seva correlació amb el grau d'ocupació, poden ajudar a determinar el grau d'ocupació de les parades i es podrien interpretar com a factors clau d'èxit d'un mercat sempre que l'entorn ho permeti,
  - Que tingui supermercat.
  - Que el supermercat sigui gran.
  - Que hi hagi despesa en dinamització.
  - Que s'obri per les tardes.
  - Que les parades siguin més grans.
- ❖ 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.
- ❖ Segueix la tendència a augmentar la mida de la parada i els m<sup>2</sup> de superfície per persona per tal d'obtenir millor rendibilitat.
- ❖ 4 de cada 10 parades estan integrades en un Marketplace virtual

## 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
- ❖ Caldria motivar l'obertura a les tardes.



## ❖ En relació als valors organitzatius i els recursos humans

### CONCLUSIONS

- ❖ Augmenta a un **79% el percentatge de gestió directa al 2020**, el més alt dels darrers 5 anys.
- ❖ **Elevats costos salarials del personal de base a la gestió directa** en relació al sector privat.
- ❖ **Caiguda dràstica de les hores de formació al 2020** degut a la pandèmia.
- ❖ **Important augment de les baixes laborals al 2020** degut a la pandèmia.
- ❖ **Al 2020 augmenta el percentatge a un 40% de dones treballadores als mercats**. Un 61% dels comandaments són dones, baixant una mica en relació al 2019.

### ÀREES DE MILLORA

- ❖ Hi ha **recorregut de millora a la formació**, tot i que la caiguda el 2020 no es extrapolable.
- ❖ 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** atenent a un augment considerable de la gestió directa i a un augment dels costos de gestió.



## ❖ En relació a la dimensió econòmica

### CONCLUSIONS

- ❖ **Baixa l'autofinançament al 2020 a un 68 %**, principalment a la gestió directa, mostrant un 62 %, mentre que la indirecta es situa en un 95 %.
- ❖ **Hi ha molta dispersió de dades de despesa corrent del servei entre municipis**. Caldria veure la casuística de cada mercat.
- ❖ **La gestió indirecta es un 36% més econòmica que la directa**. Totes les partides mostren valors més baixos a la gestió indirecta.

### 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**.



# INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

## FIRES LOCALS 2020





# INFORME DELS INDICADORS DE FIRES LOCALS 2020

1. INTRODUCCIÓ

2. RESULTATS PRINCIPALS DELS INDICADORS

3. CONSIDERACIONS FINALS





## INTRODUCCIÓ

### 1. PRESENTACIÓ

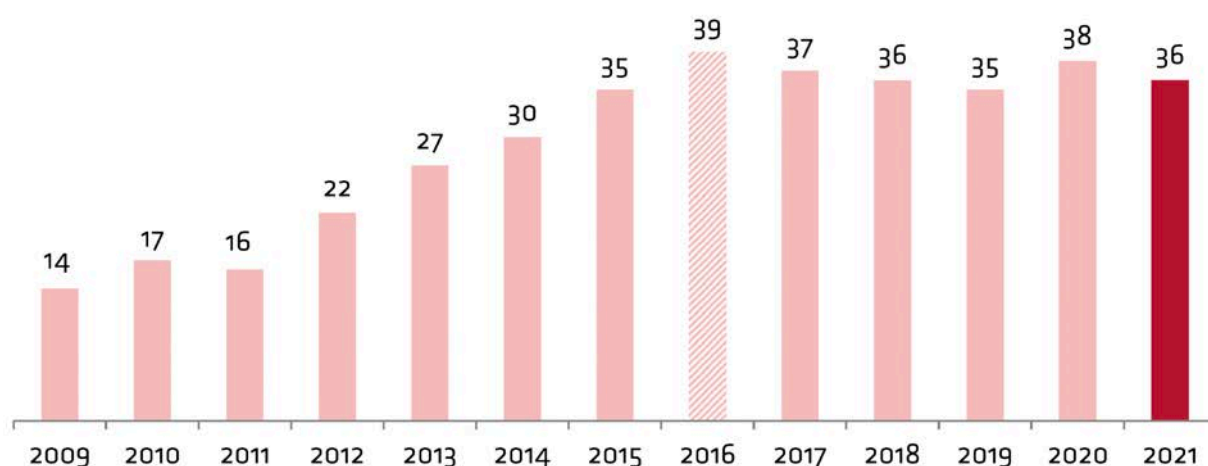
El Servei de Fires Locals forma part dels cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona des de l'any 2009. L'edició de l'any 2021 és la tretzena i es presenta amb les dades de l'any 2020. La sèrie històrica de les dades obtingudes durant aquests anys fa possible presentar no només els resultats d'aquesta tretzena edició, sinó que permet observar línies de tendència i determinades pautes, tant de canvi com de continuïtat o estabilitat, que han determinat l'evolució del Servei de Fires Locals durant més d'una dècada.

Aquest document presenta els resultats obtinguts en aquesta tretzena edició, que corresponen a l'any 2020, amb un total de 36 participants. En anteriors edicions, allò habitual consistia en posar de relleu l'evolució dels principals indicadors de l'any en qüestió, així com establir comparacions entre diferents anys – habitualment amb els quatre anteriors – per tal de visualitzar l'impacte d'algunes dades en concret. No obstant això, en l'edició que ens ocupa el format del document de conclusions es lleugerament diferent, donada l'excepcionalitat de l'any 2020, que només ha comptat amb la realització de 7 fires, 2 de les quals han estat virtuals i 5 en format presencial. Hi ha, per tant, 29 municipis que no han dut a terme la fira habitual i, per tant, no escau considerar determinades comparacions.

### 2. CONSIDERACIONS INICIALS

En l'edició que ens ocupa del Cercle de Fires Locals es treballen les dades de 36 municipis, xifra que consolida una participació d'entre 25 i 40 municipis. Dels 36 d'enguany, n'hi ha 34 de la demarcació de Barcelona i 2 de la demarcació de Lleida, que hi participen per segon any consecutiu. Tot i que la majoria de municipis d'aquesta edició no han realitzat fira, sí que han compartit dades, d'interès per a la continuïtat històrica del projecte i tenir una referència estadística en any de pandèmia.

Figura 1. Municipis participants al Cercle de comparació intermunicipal de Fires Locals, per anys.



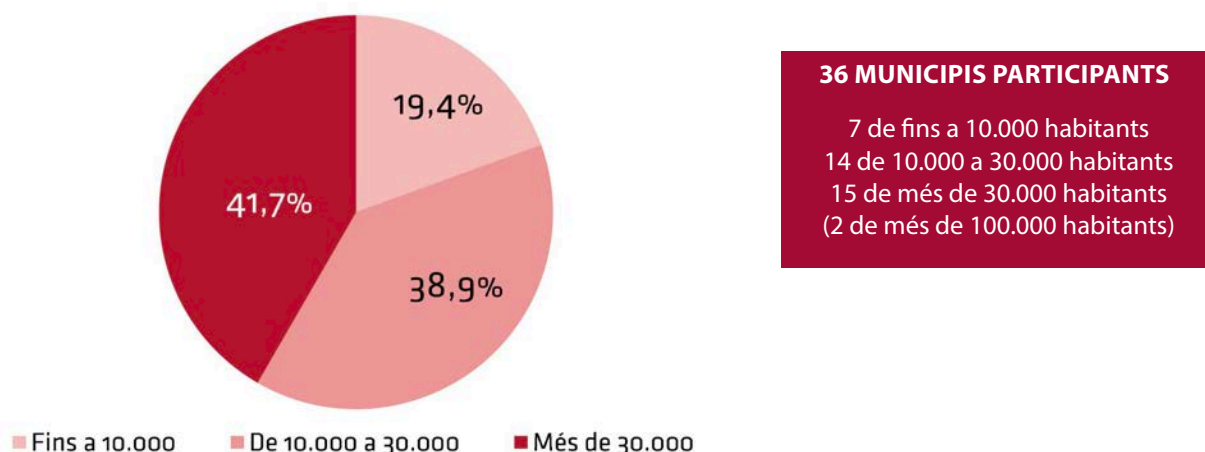


Figura 2. Municipis participants al Cercle de comparació intermunicipal de Fires Locals 2020, per nombre d'habitants.

### 3. 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.



#### 4. 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 15 municipis, que representen el 42% dels municipis participants, mentre que el segon grup està format per 21 municipis, el 58% restant.

La presentació dels resultats obtinguts se centra en mostrar, d'una banda, la mitjana global de la totalitat dels municipis participants (36) i, d'altra banda, en assenyalar algunes dades segmentades per grups; és a dir, s'emfatitza aquesta distribució de grups per a copsar i entendre millor algunes variables i 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 massa generalista i poc adaptada a la realitat dels municipis que prenen part al Cercle.

| <b>MÉS DE 100.000 HABITANTS</b>      |         |
|--------------------------------------|---------|
| Terrassa                             | 220.556 |
| Mataró                               | 128.265 |
| <b>DE 30.000 A 100.000 HABITANTS</b> |         |
| Sant Boi de Llobregat                | 83.605  |
| Mantresca                            | 77.714  |
| Vilanova i la Geltrú                 | 67.086  |
| Viladecans                           | 66.611  |
| El Prat de Llobregat                 | 64.599  |
| Granollers                           | 61.275  |
| Mollet del Vallès                    | 51.318  |
| Gavà                                 | 46.771  |
| Vic                                  | 46.214  |
| Sant Feliu de Llobregat              | 44.860  |
| Igualada                             | 39.967  |
| Vilafranca del Penedès               | 39.746  |
| Montcada i Reixac                    | 36.239  |
| Cambrils                             | 33.898  |
| <b>DE 10.000 A 30.000 HABITANTS</b>  |         |
| Martorell                            | 28.189  |
| El Masnou                            | 23.515  |
| Manlleu                              | 20.573  |
| Calella                              | 19.069  |
| Cardedeu                             | 18.357  |
| Caldes de Montbui                    | 17.554  |
| Tordera                              | 17.216  |
| La Garriga                           | 16.514  |
| Cubelles                             | 15.329  |
| Palau Solità i Plegamans             | 14.771  |
| Canet de Mar                         | 14.526  |
| Sant Sadurní d'Anoia                 | 12.887  |
| La Seu d'Urgell                      | 12.089  |
| Sant Andreu de Llavaneres            | 10.968  |
| Sant Joan de Vilatorrada             | 10.936  |
| <b>Fins a 10.000 habitants</b>       |         |
| Centelles                            | 7.404   |
| Santa Eulàlia de Ronçana             | 7.288   |
| Roda de Ter                          | 6.301   |
| Les Borges Blanques                  | 6.087   |
| Navàs                                | 6.020   |
| Cardona                              | 4.636   |
| Collbató                             | 4.466   |



Figura 3. Distribució per trams de població dels municipis participants en el Cercle de Fires Locals de 2020.

## 5. PRESENTACIÓ DELS RESULTATS

Tot i que l'informe de la tretzena edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Fires Locals procura seguir l'estructura basada en les quatre dimensions esmentades i, per a cadascuna d'elles, presentar els indicadors i les variables amb major representativitat i significació per tal d'entendre el sentit i l'evolució del servei de Fires Locals durant l'any 2020, enguany es focalitza en observar, analitzar i interpretar aquelles variables obtingudes específicament dels municipis que sí que han fet algun tipus d'esdeveniment firal durant l'any – recordem que han estat 7 dels 36 que formen part del Cercle – amb la finalitat de representar l'impacte de la COVID19 en l'organització de les fires locals.

Com sempre, 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 2020

|                             | Impulsar l'ús firal  | Promoure l'oferta local   | Fomentar els valors socials i mediambientals a les fires i l'accessibilitat a la fira  | Oferta firal  |
|-----------------------------|--|---|--|---|
| <b>ENCÀRREC POLITIC</b>     | Nombre de visites per nombre total d'expositors                              | % d'expositors locals sobre el total d'expositors   | % de tones de recollida selectiva respecte el total de tones de brossa recollides a la fira  | M <sup>2</sup> de recinte firal per cada 1.000 habitants  |
|                             | % de visites foranes respecte el nombre total de visites                     | % de m <sup>2</sup> d'expositors locals sobre el total de m <sup>2</sup> d'expositors                                     | Capacitat disponible dels contenidors de recollida selectiva per dia de fira   | % de m <sup>2</sup> d'expositors en estands sobre el total d'expositors   |
|                             | Nombre de visites per cada 1.000 habitants                                   | <b>Impulsar l'ús firal II</b>   | Nombre de places d'aparcament al voltant de la fira (a un màxim de 500 metres de la fira) per cada 100 m <sup>2</sup> de recinte firal     | % d'expositors en estands singulars respecte el total d'expositors en stand de la fira  |
|                             | Nombre de visites per nombre de dies de fira                                 | % de fires virtuals sobre el total de fires locals  | Nombre de línies de transport d'ús públic que tenen parada al voltant de la fira (a un màxim de 200 metres de la fira) per nombre de fires | Nombre d'expositors per cada 1.000 habitants  |
|                             | % d'expositors virtuals sobre el total d'expositors                          |   |  |   |
|                             | Nombre de visites virtuals per cada 1.000 habitants                          |   |  |   |
|                             | Nombre de visites virtuals per expositor virtual                             |   |  |   |
| <b>USUARI CLIENT</b>        | Promoure activitats a les fires  | Promoure els serveis a la clientela   | Millorar l'ús de l'espai a les fires per oferir un millor servei   | Oferir un servei de qualitat a les fires  |
|                             | Nombre d'activitats complementàries per cada 10.000 habitants                | % de serveis destinats als i les visitants per fira local   | Mitjana de superfície (en M <sup>2</sup> ) d'expositors per nombre d'expositors  | Grau de satisfacció dels i les visitants  |
|                             | % de serveis destinats als i les expositors/es per fira local                | Nombre d'expositors per 100 m <sup>2</sup> de recinte firal   | Grau de satisfacció dels i les expositors/es   |   |
| <b>VALORS ORGANITZATIUS</b> | Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió                        | Promoure un clima laboral positiu per als treballadors/es   | Disposar d'una dotació adequada de recursos humans   | Millorar les habilitats dels treballadors/es  |
|                             | Gestió directa (%) (Ajuntament, ODA, empreses Municipals) (Fires Locals)     | Salari brut d'un/a tècnic responsable de fira (municipal)   | Nombre d'hores de neteja de cada 100 m <sup>2</sup> de recinte firal per dia de fira   | Nombre d'hores de formació (cursos especialitzats) per nombre de treballadors/es municipals de l'equip de fires                 |
|                             | Gestió indirecta (%) (concessió, altres) (Fires Locals)                      | % d'hores de baixa sobre el total d'hores anuals laborals (segons conveni) dels i les treballadors/es de l'equip de fires | Nombre d'hores de muntatge i desmuntatge per 100 m <sup>2</sup> d'expositors en estands  | % de treballadors/es municipals de l'equip de fires assistents a cursos   |
|                             |  |   | Nombre d'hores de seguretat i vigilància per 100 m <sup>2</sup> de recinte firal per dia de fira   | <b>Reflectir l'estructura de gènere del Personal</b>  |
|                             |  | Nombre d'hores anuals treballades dels i les treballadors/es municipals de l'equip de fires per dies de fira              | % de dones treballadores municipals de l'equip de fires  |   |
|                             |  |   | % de dones comandament respecte el total de comandaments de l'equip de fires   |   |
| <b>ECONOMIA</b>             | Disposar dels recursos adequats  | Finançar adequadament els recursos  | Oferir el servei a uns costos unitaris adequats  | Gestionar adequadament els recursos   |
|                             | Despesa corrent del servei de fira local per habitant                        | % d'autofinançament per taxes, preus públics i altres ingressos   | Despesa corrent del servei per M <sup>2</sup> de recinte firal   | % que representa la despesa en campanyes de comunicació, difusió i publicitat sobre la despesa corrent del servei de fira local |
|                             | % 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'expositors   | Preu hora dels serveis externs (vigilància o seguretat) contractats   |
|                             | % de finançament per part de l'Ajuntament                                    | Preu per metre lineal de sòl (per a expositors en espai lliure) i per dia   |  |   |
|                             |  | Preu per M <sup>2</sup> d'expositor en stand i per dia  |  |   |
| <b>ENTORN</b>               | Població   | Densitat de població (hab. / km <sup>2</sup> municipi)  | Renda per càpita   | Nombre de fires locals municipals   |

Figura 4. Quadre-resum de les dimensions i els indicadors del Cercle de Comparació de Fires Locals 2020.

## 6. 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 2020 i es comparen amb els de l'històric de dades, per tal de copsar canvis significatius o tendències\_

La iconografia amb que 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 2019 respecte l'any 2020, de la següent manera:



El valor de l'indicador augmenta.

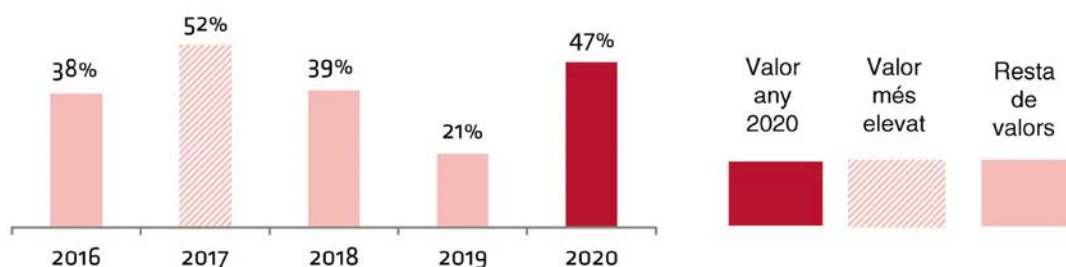


El valor de l'indicador disminueix.



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 dels últims cinc anys 2016 – 2020, 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 (2020) 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.



Municipis +10



Municipis +30

5. En el cas concret de les dades de l'any 2020, com que és possible que només facin referència a 7 municipis (2 amb fires virtuals i 5 amb fires presencials) s'opta per destacar la informació més rellevant mitjançant un destacat de color que pot contenir text i/o gràfiques. S'utilitzaran dues icones diferents per a representar les fires virtuals i les fires presencials.



**Detall de la informació que es destaca**

## RESULTATS PRINCIPALS DELS INDICADORS

### 1. 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.

L'any 2020 els municipis participants en el CCI de Fires Locals tenen una població mitjana de 38.113 habitants, xifra superior a l'any 2019.

Quant a la densitat de població, els 36 municipis participants tenen una mitjana de 1.482 habitants/km<sup>2</sup>, xifra que està lleugerament per sota de la densitat obtinguda l'any anterior, tot i que cal tenir en compte que l'any 2020 es treballen les dades de dos municipis menys que l'any 2019.

Pel que fa la renda per càpita, un dels indicadors socioeconòmics per excel·lència a l'hora d'analitzar la conjuntura econòmica, es reverteix una tendència que s'havia consolidat a l'alça des de l'any 2014, amb una mitjana entre els 36 municipis participants de 14.032€ per habitant.

Per últim, en aquest apartat d'entorn 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<sup>1</sup> del Cercle. És per això que la mitjana es manté igual que els últims anys, situant-se en 1,1 fires locals municipals.

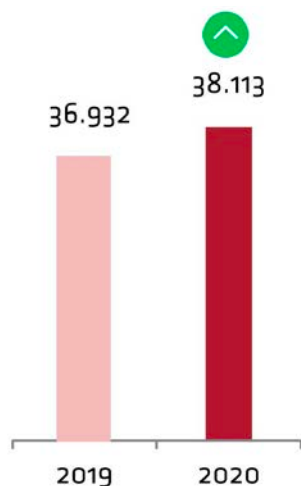


Figura 5. Població.

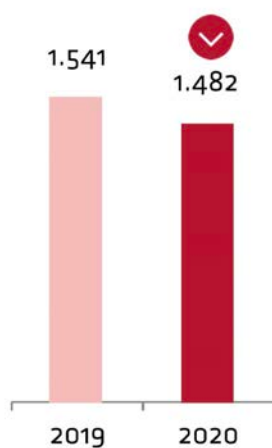


Figura 6. Densitat de població.

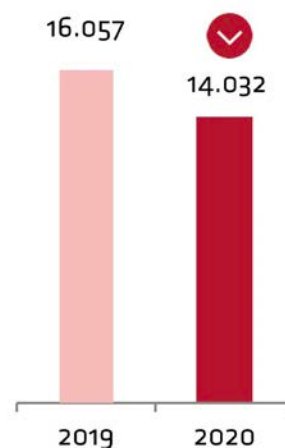


Figura 7. Renda per càpita.

<sup>1</sup>Fires 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 finals que tinguin incidència en l'activitat econòmica i la seva capacitat d'atracció.

## 2. 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 m<sup>2</sup> d'expositors locals sobre el total de m<sup>2</sup> 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 100m<sup>2</sup> de recinte firal
- Nombre de línies de transport d'ús públic que tenen parada al voltant de la fira

### Oferta firal

- M<sup>2</sup> de recinte firal per cada 1.000 habitants
- % de m<sup>2</sup> d'expositors en estand sobre el total de m<sup>2</sup> 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.

Si tenim en compte el nombre de visites en relació amb el nombre d'expositors, s'observa que la línia de l'any 2020 continua sent a la baixa, una tendència iniciada ja abans de l'any 2016.

Com es ve assenyalant des d'edicions anteriors, el fet que les fires locals tinguin menys visitants no ha d'ésser considerat un senyal d'alarma, sinó que cal posar de manifest d'una banda, la gran oferta firal que hi ha al llarg de l'any i la coincidència de fires en un mateix cap de setmana o temporada - sobretot durant els mesos de maig i desembre - però no només això, sinó que, per altra banda, hi ha factors externs, com la climatologia que també tenen incidència en l'afluència de visitants a les fires. També cal tenir en compte la possible aposta de les fires per criteris de caire qualitatiu enlloc d'aspectes de mesura totalment quantitius, a la vegada que caldria analitzar el comportament humà en base a l'índex de repetició en la visita de determinat esdeveniment firal.

Tots aquests factors i, d'altres, poden ajudar a entendre l'indicador del nombre de visites a les fires.

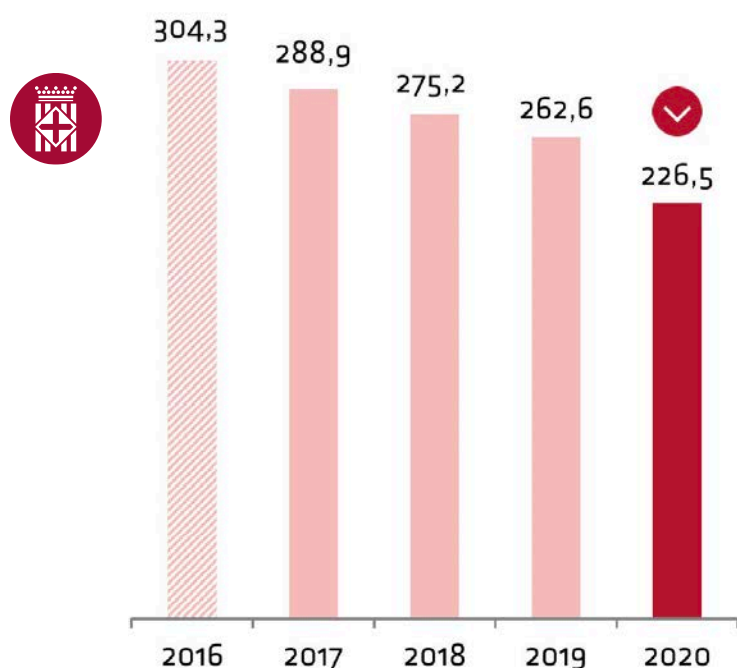


Figura 9. Nombre de visites per nombre total d'expositors.

Si només s'analitzen les dades de les 7 fires celebrades l'any 2020, s'observa que les 5 fires presencials tenen de mitjana, més visites per expositor que les 2 fires virtuals:



Fires Virtuals  
**180 visites**



Fires Presencials  
**226 visites**

En canvi, si es té en compte el nombre d'habitants, la mitjana de visites de les fires virtuals és de 637 per cada 1.000 habitants, mentre que la de les fires presencials se situa en 352 visites per miler d'habitants.

A l'hora d'analitzar el perfil dels visitants d'una fira local, es posa èmfasi en observar quin percentatge d'aquests és forà; és a dir, quants visitants hi ha amb procedència de fora de la pròpia localitat de celebració de l'esdeveniment.

Tot i que per a l'any 2020 aquesta variable només s'ha pogut mesurar amb les dades de les 5 fires presencials, és interessant representar-la encara que sigui amb els valors de l'any 2019, on es percep la tendència consolidada de més d'un terç de visitants forans a les fires.

Òbviament, cada fira presenta les seves particularitats, però en termes generals en les fires dels municipis amb menys de 30.000 habitants les visites foranes representen més del 60% del total de visites de la fira, mentre que en aquells municipis de més de 30.000 habitants, el perfil de visitant local és el majoritari, amb gairebé 8 de cada 10 visites de la mateixa localitat i, per tant, les visites foranes tenen menys pes.

Els percentatges que es mostren en aquesta taula corresponen a les dades de l'any 2020.

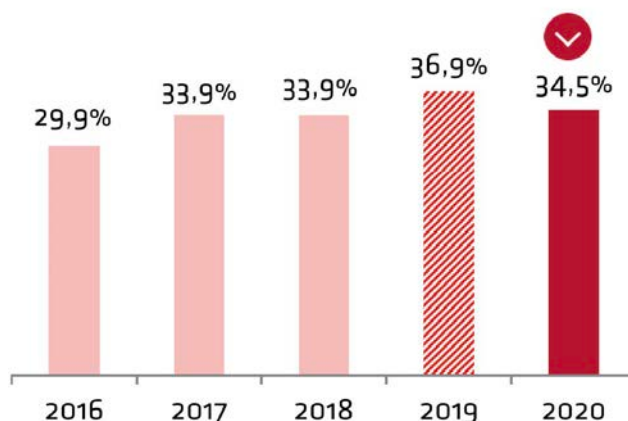
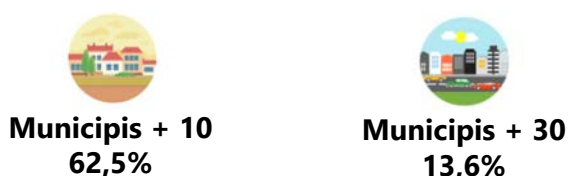
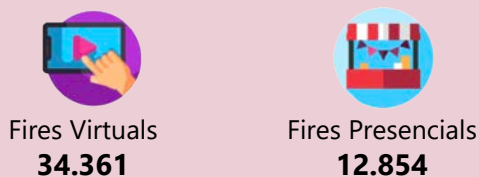


Figura 10. % de visites foranes respecte el nombre total de visites.

#### Nombre de visites \*

Si només s'analitzen les dades de les 7 fires celebrades l'any 2020, s'observa que les 2 fires virtuals gairebé tripliquen el nombre de visites de les 5 fires presencials:



\*Es tracta de la representació d'una variable (nombre total de visites a la fira en valor absolut), no d'un indicador. Es pren com a referència per la seva rellevància visual.

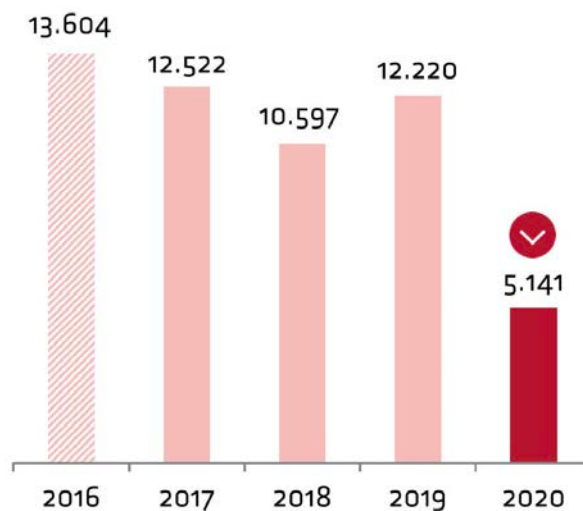


Figura 11. Nombre de visites per nombre de dies de fira.

Quant al nombre de visites per dia de fira, la mitjana de l'any 2020 se situa en 5.141 visites, un salt a la baixa considerable en relació amb els anys anteriors.



## Promoure l'oferta local

Els indicadors que conformen la promoció de l'oferta local estan relacionats amb els expositors locals. D'una banda, s'assenyala el percentatge d'expositors locals sobre el total d'expositors i, d'altra banda, la representació en superfície (m<sup>2</sup>) que ocupen aquests expositors locals en relació amb la superfície total de la fira.

Habitualment el percentatge d'expositors locals sobre el total d'expositors s'ha mantingut entre el 40% i el 50%. L'excepcionalitat de l'any 2020, amb només un 30,1 % d'expositors locals mereix ser destacada.

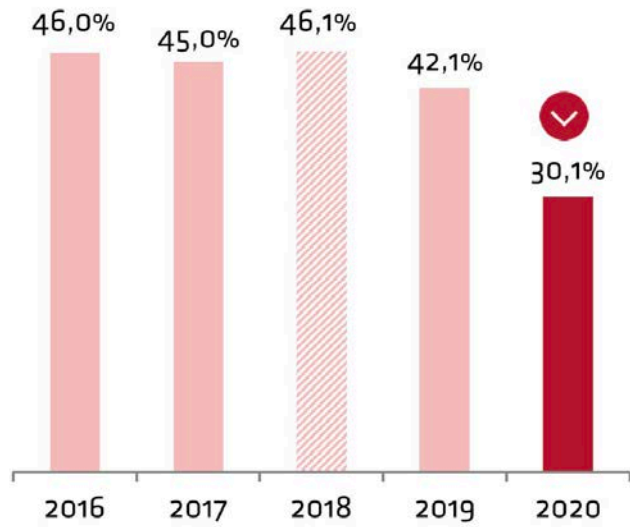


Figura 12. % d'expositors locals sobre el total d'expositors.

Pel que fa el percentatge de m<sup>2</sup> d'expositors locals sobre el total de m<sup>2</sup> d'expositors, l'any 2020 és també destacable, ja que obté el valor més elevat de la serie historica, amb més del 55% de superfície firal ocupada per expositors locals.

### Nombre d'expositors totals \*

S'observen diferències significatives quant a nombre d'expositors participants en les 7 fires celebrades durant l'any 2020, sent les fires virtuals les que inclouen un nombre més elevat d'expositors participants, dada que es pot preveure lògica tenint en compte el context de pandèmia derivat de la COVID19 i l'establiment de mesures de distància i aforament.

\* Es tracta de la representació d'una variable (nombre total d'expositors en valor absolut), no d'un indicador. Es pren com a referència per la seva rellevància visual.



Fires Virtuals  
**191 expositors**



Fires Presencials  
**70 expositors**

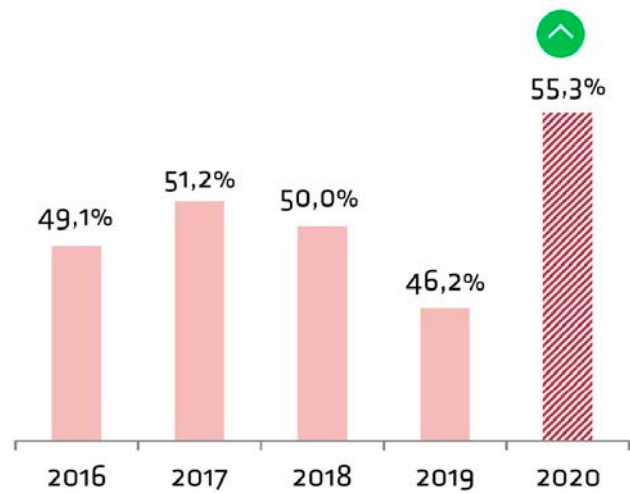


Figura 13. % de m<sup>2</sup> d'expositors locals sobre total de m<sup>2</sup> d'expositors.



## Fomentar els valors socials i mediambientals a les fires i l'accessibilitat a la fira

Els indicadors que conformen el 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. 1, en segon lloc, aquells indicadors relacionats amb el medi ambient i els valors socials, com la recollida selectiva.

Pel que fa l'àmbit del transport i l'accessibilitat, el nombre de línies de transport públic que tenen parada al voltant de les fires (a un màxim de 200 metres) es manté com un valor consolidat en 4 línies, tot i que pugui apreciar-se una tendència a l'alça, relacionada amb el nombre total de fires que s'analitzen ja que si d'una edició a l'altra hi ha més o menys municipis i aquests són de mida més gran o més petita, la dada que es deriva de l'anàlisi de la xarxa de transport públic varia.

Les places d'aparcament que hi ha al voltant de les fires (a un màxim de 500 metres) experimenten un creixement i se situen en 7,5 places per cada 100m<sup>2</sup> de recinte firal, obtenint el valor màxim de la sèrie històrica.

Aquest indicador assenyala la tendència creixent a repensar l'organització de l'entorn firal i a donar resposta a les qüestions i reptes de mobilitat que plantegen els visitants i l'abast que es plantegen assolir les fires locals. Els municipis continuen treballant encara que no es facin les fires.

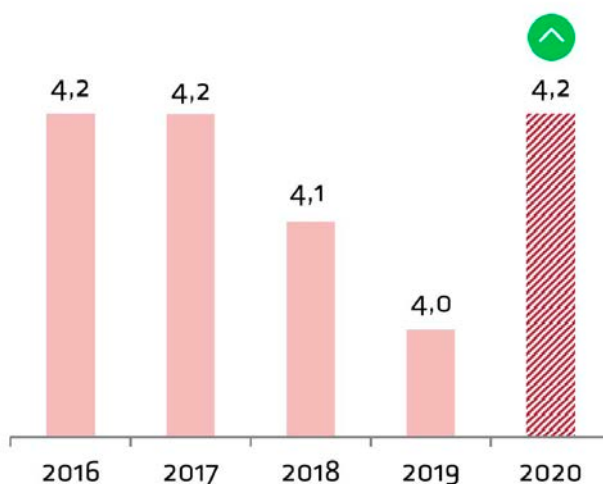


Figura 14. Nombre de línies de transport d'ús públic que tenen parada al voltant de la fira.

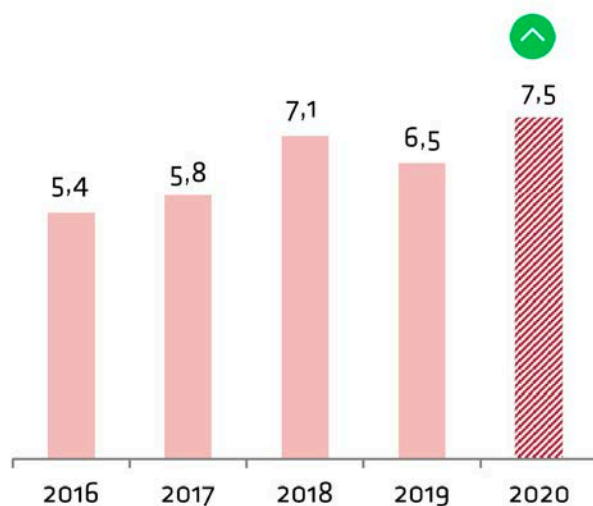


Figura 15. Nombre places d'aparcament al voltant de la fira per cada 100m<sup>2</sup> de recinte firal.

## Oferta firal

Els indicadors que s'emmarquen dins l'oferta firal són aquells que fan referència a aspectes com: la superfície en m<sup>2</sup> de recinte firal o al nombre d'expositors - per cada 1.000 habitants - o al percentatge d'expositors en estands singulars.

Les dades obtingudes l'any 2020 assenyalen una reducció significativa en tots els indicadors de l'oferta firal. Així doncs:

- ▶ El nombre d'expositors per cada 1.000 habitants, passa de 3,5 l'any 2019 a 0,3 l'any 2020.
- ▶ El percentatge d'expositors en estand sobre el total de m<sup>2</sup> cau de 40,5 l'any 2019 (valor màxim de la sèrie històrica) a 23,2, l'any 2020 (valor mínim de la sèrie històrica).
- ▶ El total de m<sup>2</sup> de recinte firal per cada 1.000 habitants passen de 401, l'any 2019 a 335, l'any 2020.

El factor pandèmia COVID19 està directament relacionat amb l'oferta firal d'aquesta edició, que s'ha hagut d'adaptar a les restriccions i mesures sanitàries vigents en cada moment.

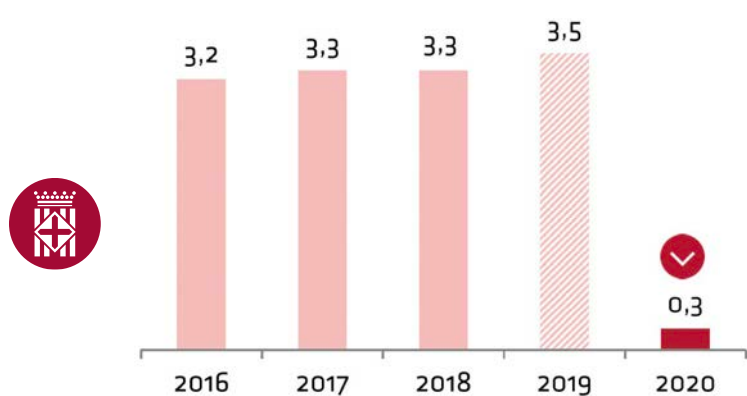


Figura 16. Nombre d'expositors per cada 1000 habitants.

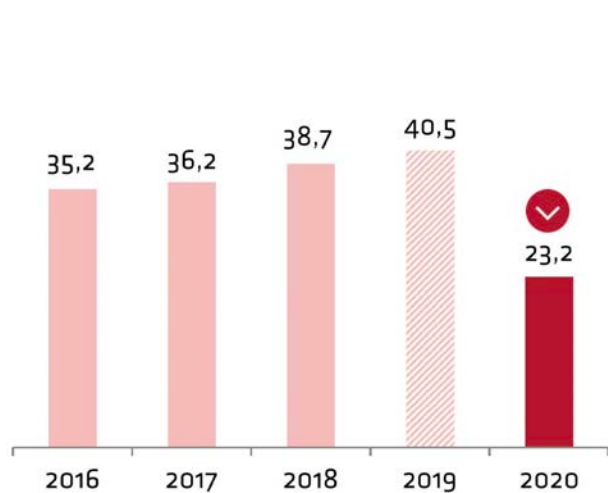


Figura 17. % d'expositors en estand sobre el total de m<sup>2</sup> d'expositors.

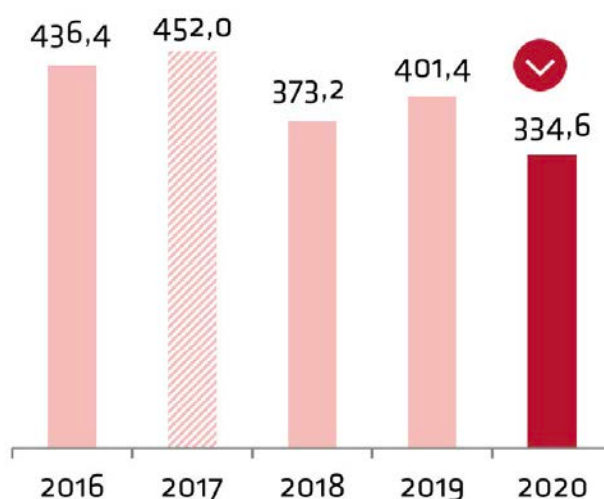


Figura 18. M<sup>2</sup> de recinte firal per cada 1.000 hab.

### 3. 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 m<sup>2</sup>) d'expositors per nombre d'expositors

Nombre d'expositors per 100 m<sup>2</sup> de recinte firal

#### **Oferir un servei de qualitat a les fires**

Grau de satisfacció dels i les visitants

Grau de satisfacció dels i les expositors/ es



Figura 19. 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.

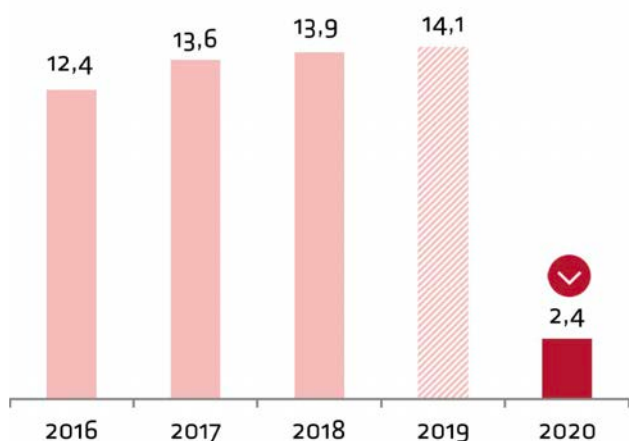


Figura 20. Nombre d'activitats complementàries per cada 10.000 habitants.



Les dades que es mostren en aquesta taula corresponen a l'any 2020.



**Municipis + 10%**  
**4,30%**



**Municipis + 30%**  
**1,95%**

Tradicionalment (seguint la sèrie històrica preCOVID19) s'observa que els municipis més petits, els de menys de 30.000 habitants són els que presenten una oferta major d'activitats complementàries a la fira.

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 resultin interessants per als visitants, més enllà de la pròpia oferta de la fira.

**Les fires en format virtual presenten una oferta d'activitats complementàries més elevada que les fires que se celebren en format presencial.**

### Activitats complementàries any 2020

S'observen diferències significatives quant a nombre d'activitats complementàries per cada 10.000 habitants en les 7 fires que s'han celebrat l'any 2020.

Les 2 fires virtuals presenten una oferta de 16,7 activitats per cada 10.000 habitants, mentre que les 5 fires que s'han celebrat presencialment tenen una oferta complementària de 7,5 activitats.



Fires Virtuals  
**16,7 activitats/  
10.000 hab.**



Fires Presencials  
**7,5 activitats  
10.000 hab.**

Els serveis que es destinen als i les visitants, així com als expositors de les fires locals es mantenen força constants en tota la sèrie històrica.

En el cas dels serveis als visitants, els valors oscil·len al voltant del 56%, amb l'excepció dels anys 2020 i 2018 en què disminueixen lleugerament.

Pel què fa els expositors, la sèrie històrica es mou entre el 63% i el 66%, sent l'any 2020 el valor més baix dels últims cinc anys, però sense experimentar una davallada significant.

### Serveis

S'observen diferències significatives quant a nombre de serveis prestats tant a visitants com a expositors en les 7 fires que s'han celebrat l'any 2020.

Les 2 fires virtuals presenten uns valors percentuals més elevats en ambdós casos; és a dir, ofereixen més serveis tant als visitants com als expositors, que les 5 fires que s'han fet en format presencial.

|  |  |
|--|--|
|  |  |
| Fires Virtuals   | Fires Presencials  |
| <b>Serveis a visitants</b><br><b>79,4%</b>   | <b>Serveis a visitants</b><br><b>54,1%</b>   |
| <b>Serveis a expositors</b><br><b>88,4%</b>  | <b>Serveis a expositors</b><br><b>53,9%</b>  |

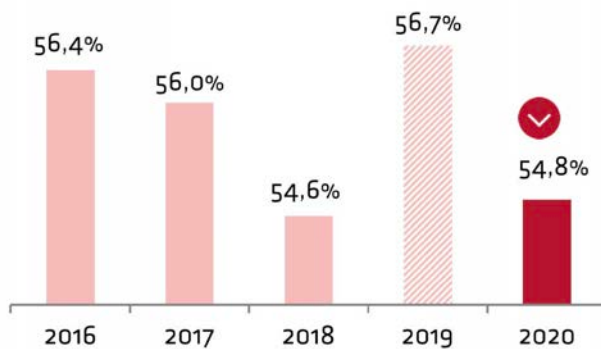


Figura 21. % de serveis destinats als i les visitants per fira local.

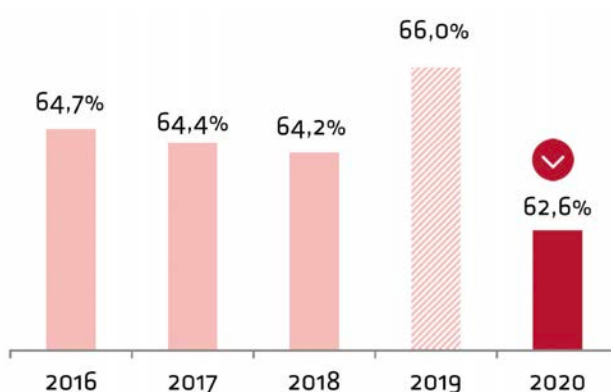


Figura 22. % de serveis destinats als i les expositors/es per fira local.

**Les fires en format virtual presenten una major oferta de serveis tant a visitants com a expositors que les fires que se celebren en format presencial.**

## 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.

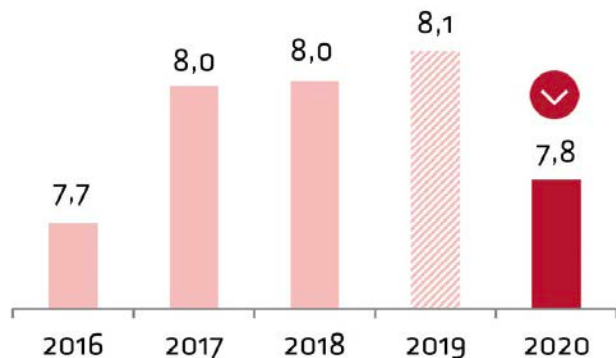


Figura 23. Grau de satisfacció dels i les visitants.

Com s'observa en les dues gràfiques, l'any 2020 és el valor més baix de la sèrie històrica quinquennal, amb una valoració de 7,8 en el cas dels visitants i de 7,3 en el cas dels expositors. Cal tenir en compte que, si habitualment, la participació dels municipis en aquestes dades de satisfacció ja no representa la totalitat dels participants al Cercle de Fires, les de l'any 2020 fan referència únicament als 7 municipis que han fet fira (i no tots ells aporten dades en relació amb aquests aspectes).

En ambdós casos, satisfacció de visitants i d'expositors, no s'observen diferències significatives entre municipis, a raó de població.

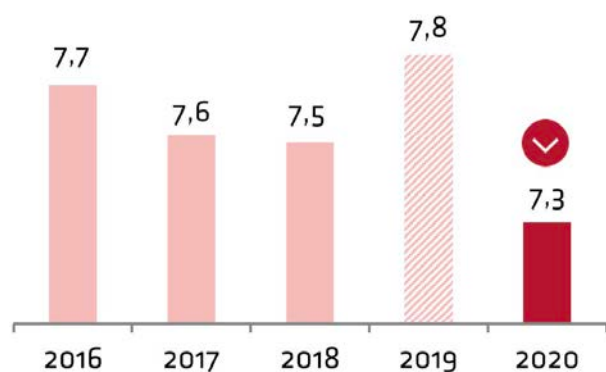


Figura 24. Grau de satisfacció dels i les expositors/es.

### Satisfacció de visitants i expositors

S'observen algunes diferències en relació amb el grau de satisfacció tant de visitants com d'expositors segons si el format de la fira ha estat virtual o presencial.

Els visitants es mostren lleugerament més satisfets en les fires virtuals que en les presencials, mentre que en el cas dels expositors és a la inversa, les fires en format presencial generen un grau de satisfacció més elevat que les virtuals per als professionals que hi participen.



Fires Virtuals



Fires Presencials

**Satisfacció visitants**

**8,0**

**Satisfacció expositors**

**7,0**

**Satisfacció visitants**

**7,8**

**Satisfacció expositors**

**7,5**

#### 4. 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, carrega 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 m<sup>2</sup> de recinte firal per dia de fira

Nombre d'hores de muntatge i desmuntatge per 100 m<sup>2</sup> d'expositors en estands

Nombre d'hores de seguretat i vigilància per 100m<sup>2</sup> 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 25. 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 analitzen aspectes com la retribució o salari que perceben els tècnics municipals responsables de fira, les hores anuals treballades o les hores de baixa.



Figura 26. Salari brut d'un/a tècnic/a responsable de fira (municipal).

En els darrers anys, el salari brut dels tècnics responsables de fira a nivell municipal ha incrementat progressivament, tot i que és una dada que requereix d'un anàlisi més profund, per la seva relació directa amb magnituds macroeconòmiques d'àmbit nacional.

Pel que fa el percentatge d'hores de baixa respecte les hores laborals anuals, l'any 2020 presenta una reducció significativa en aquest concepte. Caldrà seguir-ne la seva evolució en edicions futures i observar la seva relació amb la COVID19, que ha incrementat el teletreball.

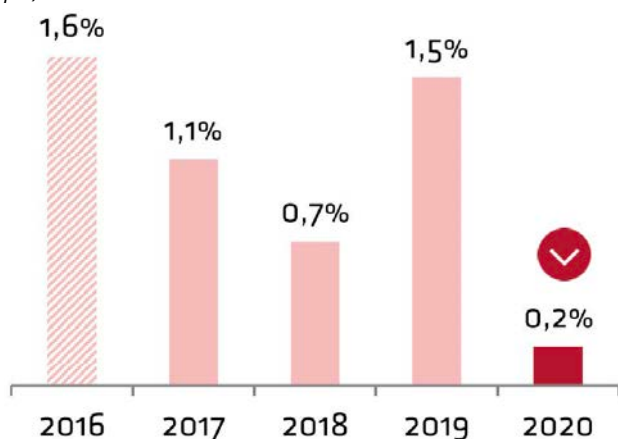


Figura 27. % d'hores de baixa sobre el total d'hores anuals laborals (segons conveni) dels i les treballadors/es de l'equip de fires.

L'indicador d'hores anuals treballades dels treballadors i les treballadores municipals de l'equip de fires per dies de fira se situa, l'any 2020, en 1.570, el valor més elevat de la sèrie històrica. Es constata que aquest 2020, arran de la pandèmia, el treball dels tècnics municipals no s'ha pogut transformar en dies efectuats perquè no s'han celebrat fires. Així, el resultat d'aquest indicador presenta un biaix important que caldrà observar en edicions futures del Cercle per tal de valorar, si s'han produït canvis laborals arran de la COVID19 i quins han estat.

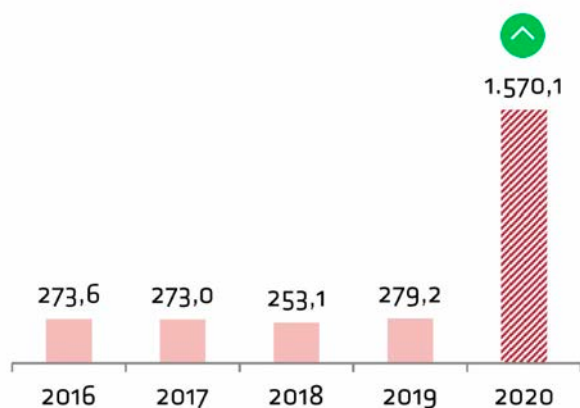


Figura 28. Nombre d'hores anuals treballades dels i les treballadors/res municipals de l'equip de fires per dies de fira.



## Disposar d'una dotació adequada de recursos humans

Quan es fa referència a disposar d'una dotació adequada de recursos humans, cal tenir en ment 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 altament estable al llarg de l'eix històric.

L'any 2020, se situen en 0,3 hores per cada 100m<sup>2</sup> de recinte firal i dia de fira, suposant un increment respecte els anys anteriors.

Si bé no s'observen diferències entre els grups de municipis a raó del nombre d'habitants, s'haurà d'observar aquesta dada en les properes edicions del Cercle de Fires, per tal de veure si es consolida la tendència a l'increment d'hores o bé és un increment puntual derivat de l'aplicació de mesures sanitàries.

Quant a les hores de muntatge i desmuntatge per cada 100m<sup>2</sup> d'expositors en estands, l'any 2020 la mitjana se situa en 42,3h suposant un lleuger increment respecte l'any 2019 quan, el nombre d'hores havia baixat per primera vegada en tota la sèrie històrica per sota de les 40.

És cert que el comportament d'aquest indicador presenta pujades i baixades que cal seguir amb atenció i veure si d'una banda, té relació directa amb la tipologia d'estands i la complexitat de les feines i, d'altra, amb un possible canvi d'escenari pel que fa el tipus de muntatge i estands de les fires que es pugui derivar de la COVID19.

Les fires que es fan en format virtual no inclouen les partides d'hores de neteja ni hores de muntatge/desmuntatge.

És una dada que cal considerar, a efectes pressupostaris.

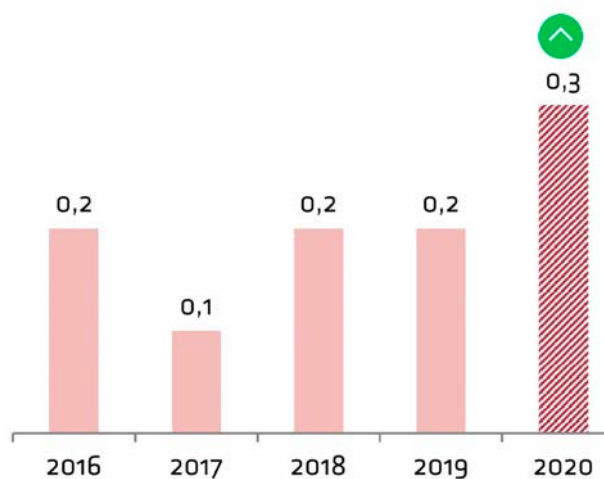


Figura 29. Nombre d'hores de neteja per cada 100m<sup>2</sup> de recinte firal per dia de fira.

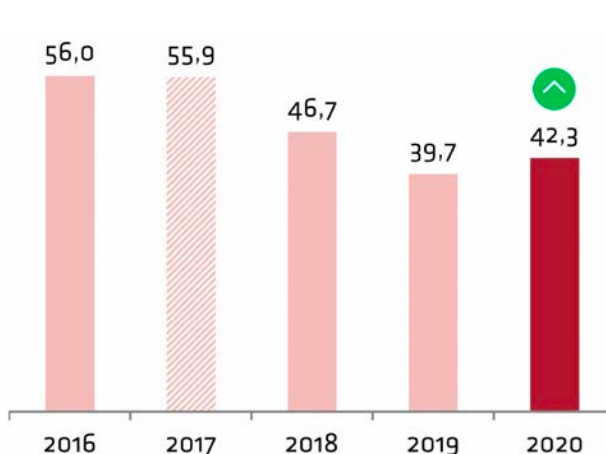


Figura 30. Nombre d'hores de muntatge i desmuntatge per 100m<sup>2</sup> d'expositors en estands.



En relació amb el nombre d'hores de seguretat i vigilància per cada 100m<sup>2</sup> de recinte firal i dia de fira, l'edició del Cercle de Fires de l'any 2020 trenca amb la dinàmica d'estabilitat dels últims anys i situa el nombre d'hores de seguretat i vigilància en 1,5h esdevenint el màxim històric i situant-se, per primera vegada, per sobre d'una hora de mitjana.

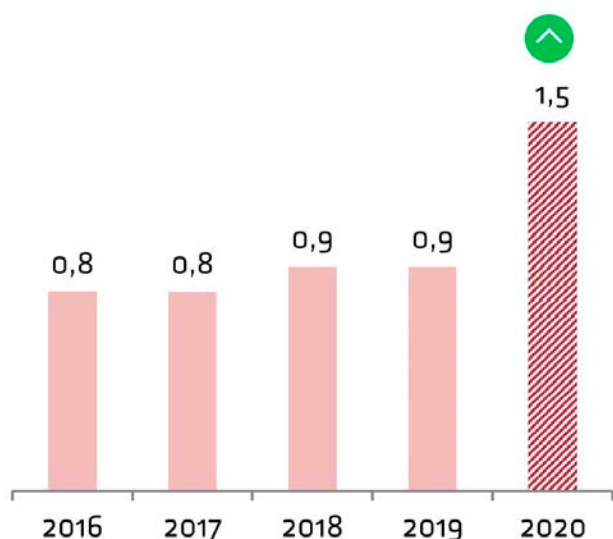


Figura 31. Nombre d'hores de seguretat i vigilància per 100 M<sup>2</sup> de recinte firal per dia de fira.

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, es considera rellevant presentar-lo conjuntament per tal de posar en relació el nombre d'hores de vigilància amb el preu/hora d'aquest servei.

El valor d'aquest indicador per a l'any 2020 és de 19,5€/hora i esdevé el valor més elevat de l'eix històric, superant per primera vegada els 19€ en concepte de contractació de serveis externs de seguretat i vigilància a les fires.

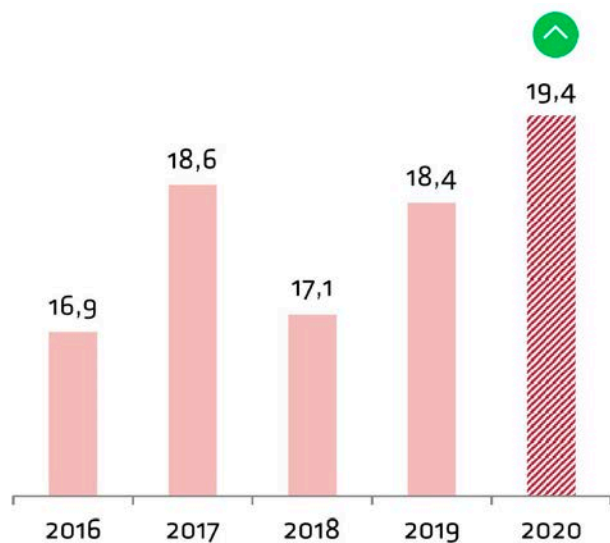


Figura 32. % Preu hora dels serveis externs (vigilància o seguretat) contractats.

### Seguretat i vigilància

En relació amb l'indicador de preu hora dels serveis externs de vigilància i/o seguretat contractats, s'observa que tant les fires que s'han fet l'any 2020 en format virtual com presencial tenen valors similars.



Fires Virtuals  
**18,85€/h**



Fires Presencials  
**18,51€/h**

## Millorar les habilitats dels treballadors/es

Davant de 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. Així, es valora el nombre d'hores de formació en cursos especialitzats i el percentatge de treballadors que assisteixen a cursos.

L'any 2020 la mitjana d'hores de formació se situa en 4,7 hores l'any, representant el valor mínim de la sèrie històrica i caient, per primera vegada per sota de les 6 hores.

### Formació

En relació amb la formació, aquells municipis que sí que han fet fira l'any 2020, s'observa que els tècnics dels municipis que han celebrat fira virtual han realitzat moltes més hores de formació que no pas els tècnics dels municipis que han celebrat la fira presencialment.



Fires Virtuals  
**33,6 hores**



Fires Presencials  
**5,3 hores**

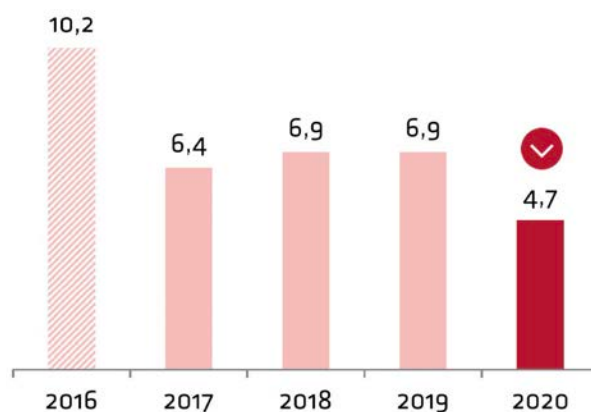


Figura 33. Nombre d'hores de formació (cursos especialitzats) per nombre de treballadors/es municipals de l'equip de fires.

Pel que fa al percentatge de treballadors municipals dels equips de fires que assisteixen a cursos, es confirma la tendència a la baixa i, l'any 2020 es registra el valor més baix de la sèrie històrica, amb només un 14% dels treballadors i treballadores que assisteixen a algun curs de formació especialitzada.

Caldrà observar aquesta dada en les properes edicions del Cercle per a valorar la seva relació puntual amb la COVID19 o veure si s'esdevé un canvi d'escenari quant a formació entre els tècnics municipals.

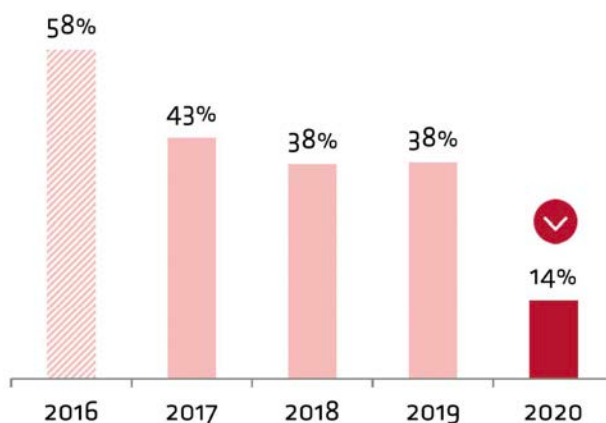


Figura 34. % de treballadors/es municipals de l'equip de fires assistents a cursos.



## 5. 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 m<sup>2</sup> 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 m<sup>2</sup> d'expositors en estand i per dia



Figura 35. Quadre-resum dels indicadors d'Economia del CCI de Fires Locals.

## Disposar dels recursos adequats

Els indicadors que es relacionen amb la disposició dels recursos adequats per a la prestació del servei tenen a veure amb la despesa corrent del servei de fira local per habitant i amb el percentatge d'aquesta despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal.

L'any 2020 s'inverteix la tendència a l'alça iniciada fins i tot abans de 2016, de recuperació de la despesa corrent del servei de fira local per habitant i se situa, per primera vegada per sota d'1 € (0,97€ per habitant) i es quantifica en 36\_953€ de mitjana, mentre que l'any 2019 era de 129.469€.

En relació amb aquest indicador i, tenint en compte que la majoria de municipis participants al Cercle no han fet fira (tot i que hagin pogut dur a terme alguna activitat complementària), s'observa que, per raó de mida del municipi, les fires de les localitats amb menys habitants tenen una despesa per habitant superior als més grans, com és habitual en la sèrie històrica.

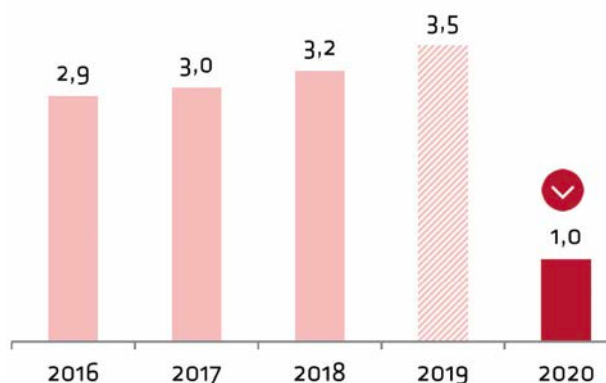


Figura 36. Despesa corrent del servei de fira local per habitant.



**Municipis + 10**  
**2,11€**



**Municipis + 30**  
**0,67€**

Les dades que es mostren en aquesta taula corresponen l'any 2020.

### Despesa corrent

S'observen algunes diferències en relació amb la despesa corrent del servei de fira local per habitant entre aquells municipis que sí que han realitzat fira l'any 2020, segons si aquesta ha tingut un format virtual o presencial.

Pel que fa la mitjana de les 2 fires virtuals, la despesa corrent del servei és inferior a la mitjana de les 5 fires presencials, a raó d'un 50% menys de despesa en les virtuals que en les presencials.



Fires Virtuals

**Despesa mitjana total en €**  
**88.029€**

**Despesa per habitant**  
**1,63€**



Fires Presencials

**Despesa mitjana total en €**  
**100.914€**

**Despesa per habitant**  
**3,31€**



## Gestionar adequadament els recursos

La gestió adequada dels recursos esta 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.

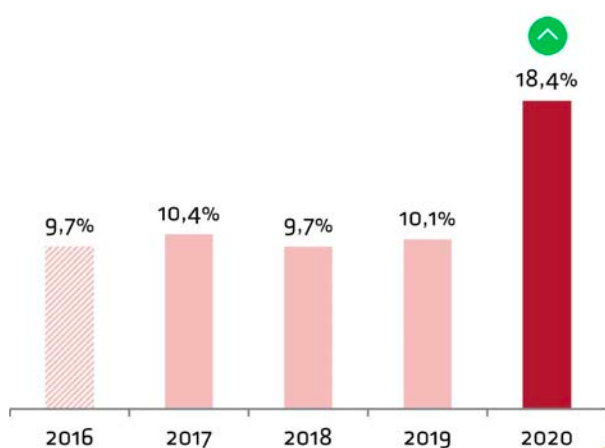


Figura 37. % que representa la despesa en campanyes de comunicació, difusió i publicitat sobre la despesa corrent del servei de fira local.

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 2020 incrementa la despesa en campanyes de comunicació, difusió i publicitat en més de 8 punts percentuals respecte l'any anterior, situant-se en un 18,4%, la xifra més elevada de la sèrie històrica.

S'haurà de seguir amb atenció l'evolució d'aquest indicador, per tal de veure si es tracta d'una relació puntual amb l'escenari derivat de la crisi sanitària o bé si presenta una correlació més estreta amb el format de les fires (virtual o presencial).



### Despesa en publicitat i comunicació

S'observen diferències rellevants en relació amb la despesa en concepte de campanyes de comunicació, difusió i publicitat entre els municipis que han realitzat fira l'any 2020, segons si aquesta ha tingut un format virtual o presencial.

Pel que fa la mitjana de les 2 fires virtuals, la despesa en aquest concepte és més del doble que la mitjana de les 5 fires presencials.



Fires Virtuals



Fires Presencials

**Despesa total en €**  
**34.859€**

**Despesa total en €**  
**18.044€**

**Despesa % en relació amb la despesa corrent del servei**  
**39,6€**

**Despesa % en relació amb la despesa corrent del servei**  
**17,9€**

## ACCIONS SINGULARS



L'edició del CCI de Fires Locals de l'any 2020 té lloc en un context de pandèmia derivat de la COVID19. A causa d'això, la gran majoria dels municipis participants habitualment al Cercle no han pogut celebrar cap esdeveniment firal. No obstant això, alguns municipis han dut a terme accions singulars, ja sigui en un format d'activitats complementàries a la fira habitual, ja sigui en format d'actuacions orientades a la promoció del teixit comercial i lúdic local.

A continuació, es presenta un resum d'aquestes accions singulars que esdevenen elements de suport que podrien ser d'aplicació per a d'altres municipis participants al Cercle de Fires.

### Accions singulars en relació amb les Fires Locals, en temps de pandèmia

- ▶ Recorregut històric per la ciutat, a través dels cartells de totes les edicions anteriors de la Fira.
- ▶ Edició de rutes virtuals i actuacions musicals de format reduït com a mesura de suport i consum cultural.
- ▶ Creació de canals de Youtube especialitzats en el producte estrella de la Fira, amb la finalitat de contribuir a crear cultura del producte i com a mesura de suport a l'artesà i al productor local.
- ▶ Creació de continguts web directament relacionats amb el producte de la fira i tallers virtuals per a donar a conèixer usos i receptes amb el producte.
- ▶ Promoció d'un recorregut pels diferents comerços locals amb aparadors temàtics i botigues temporals, com a actuació de dinamització comercial.
- ▶ Treballar estratègies internes de comunicació per tal de fer front a nous escenaris futurs.
- ▶ Campanya de comunicació adreçada a la ciutadania de reconeixement i visibilitat a entitats i protagonistes de la Fira.
- ▶ Campanya gastronòmica adreçada a dinamitzar i incentivar el consum local, vinculada a una oferta de menú de fira, tant per consumir al local com per emportar a casa.
- ▶ Campanya comercial amb bases de participació i premis entre els consumidors de comerç local.
- ▶ Jornades gastronòmiques de format reduït, amb la participació del gremi de restauració local i directament relacionades amb la cuina del producte central de la Fira.
- ▶ Accions descentralitzades de la Fira tradicional: en espais de format molt reduït o específic, amb control d'aforament limitat.







# Cercle de Fires - 2021



Diputació  
Barcelona

2 Fires virtuals



191 +

34.361 +

180  
637 +

+ 8,0 / 7,0

90 +  
16,7/10.000 hab. +

88.029€  
1,63€

34.895€ +  
39,6% +

135h +

5 Fires presencials



70

12.854

226 +  
351

7,8 / 7,5 +

23  
7,5/10.000 hab.

100.914€ +  
3,31€ +

18.044€  
17,9%

12h



Expositors



Visites a la fira  
Visites per expositor  
Visites per cada 1.000 habitants



Satisfacció visitants / expositors



Nombre d'activitats complementàries  
per cada 10.000 habitants



Despeses corrents del servei  
Despesa per habitant



Despesa en publicitat/comunicació  
% sobre despesa corrent del servei



Formació (hores/any)



Les dades corresponen als resultats de l'any 2020. S'assenyala amb la icona + quina mitjana és superior, si la dels municipis amb fira virtual o presencial. Es presenten les mitjanes pels 2 municipis amb fira virtual: Vilafranca del Penedès i Vilanova i la Geltrú, i pels 5 municipis amb fira presencial -amb adaptació a COVID o no: Les Borges Blanques, Collbató, La Garriga, Igualada i Sant Boi de Llobregat.





## Dades generals (mitjanes) de les fires locals 2020

El Cercle de Fires Locals 2020 el conformen 36 municipis



70 expositors (fires presencials) i 191 expositors (fires virtuals)

2019 → 55 expositors (fires presencials)



12.854 visites (fires presencials)

2019 → 34.295 visites (fires presencials)



36.953€ Despeses corrents del servei / 0,97€ per habitant

2019 → 129.469€ / 3,51€ per habitant



7,8 satisfacció visitants i 7,4 satisfacció expositors

2019 → 8,1 satisfacció visitants i 7,8 satisfacció expositors



12.752m<sup>2</sup> de superfície mitjana del recinte firal



951 places d'aparcament / 7,5 places per 100m<sup>2</sup> de recinte firal



4,2 línies de transport amb parada a 200m de la fira



2,4 activitats complementàries per cada 10.000 habitants

2019 → 14,1 activitats



2 treballadors/es de l'equip de fires

2019 → 3 treballadors/es



1.570 hores anuals treballades per treballador/a de l'equip de fires

2019 → 931 hores anuals



4,7h/any de formació

2019 → 6,9 hores/any de formació



Figura 38. Infografia del CCI de Fires Locals, any 2020.

## CONSIDERACIONS FINALS

Per tal de concloure, es presenten a mode de resum, aquelles reflexions i aportacions que es consideren més rellevants en l'anàlisi del CCI de Fires Locals de l'any 2020.

Si bé, habitualment es presenten les conclusions tenint en compte les diferents àrees d'encàrrec, en aquest cas, donada l'excepcionalitat de l'any 2020, es presenten en un format diferent, amb elements d'anàlisi empíric arran de les dades obtingudes i, alhora, amb plantejaments i qüestions que poden ser d'interès en la configuració dels entorns firals virtuals i presencials.

### *Dificultats inicials*

D'entrada, cal posar de manifest la dificultat en l'obtenció de les dades dels municipis participants al Cercle de Fires 2020, per diferents motius.

En primer lloc, perquè la majoria de municipis no ha realitzat cap esdeveniment firal i, per tant, han considerat que no era necessària la seva participació al Cercle de Fires 2020.

En segon lloc, perquè tot i haver dut a terme fira o no, el personal tècnic habitual de les àrees de Fires Locals ha estat ubicat en d'altres àrees i no ha tingut cap relació amb l'àmbit firal.

En tercer lloc, perquè els canvis en l'organització i en el treball dels tècnics municipals – teletreball, principalment – han propiciat una desconexió de les relacions professionals amb d'altres àrees municipals i això ha dificultat l'obtenció d'aquelles dades que s'havien considerat essencials i mínimes per a l'edició en curs del Cercle de Fires, com ara la despesa del servei de fires en relació amb la despesa corrent del servei.



### *Participació final*

Dit això, al final s'ha pogut comptar amb la participació de 36 municipis, tot i que només 7 hagin fet fira durant l'any 2020. Aquesta participació és d'especial importància per tal de disposar dades que formaran part de l'històric de resultats del Cercle de Fires i que permetran observar canvis de tendència derivats de la COVID19.

Recordem que, d'aquests 7 municipis que sí que han fet fira local, 2 l'han fet en format totalment virtual (Vilafranca del Penedès i Vilanova i la Geltrú) i 5 l'han fet en format presencial (Les Borges Blanques i La Garriga sense adaptació a la COVID19 ja que la fira es va celebrar amb anterioritat al 18 de març de 2020 i Collbató, Igualada i Sant Boi amb mesures sanitàries i d'aforament, derivades de la situació pandèmica).

### *Anàlisi de les fires locals celebrades l'any 2020*

Si només tenim en compte les dades de les 7 fires celebrades durant l'any 2020 (2 de virtuals i 5 de presencials) és possible constatar les següents evidències:

- ▶ La mitjana de nombre d'expositors és més elevada en les fires amb format virtual que presencial, a raó de 191 expositors de les virtuals versus 70 expositors de les presencials.

**El format de fira virtual permet la participació de més expositors? La quota de participació és més econòmica? La facilitat de gestió d'un entorn on-line permet reduir costos de muntatge/desmuntatge, personal, logística o publicitat als participants?**

- ▶ El nombre de visites per dia de fira és superior en les fires virtuals que en les presencials. Així, mentre les primeres compten amb 34.361 visitants per dia de fira, les segones en sumen 12.854.

**El format virtual permet l'accés a l'espai firal des de qualsevol dispositiu mòbil i a qualsevol hora del dia/nit. Per tant, els horaris de la fira s'amplien. Addicionalment, en un entorn de fira virtual no cal preveure temps ni**

costos de desplaçament a la fira, així com tampoc estar pendents de la previsió meteorològica, per exemple.

- ▶ El nombre de visites per expositor és més elevada en les fires presencials que en les fires virtuals, amb una mitjana de 226 en les presencials versus 180 en les virtuals.

El format presencial actua d'element socialitzador i comunitari, alhora que permet una interacció directa i més personal amb l'expositor i possibilita provar el producte que es comercialitza a la fira.

El grau de satisfacció dels visitants és lleugerament superior en les fires virtuals (8,0 vs. 7,8) mentre que el grau de satisfacció dels expositors és més elevat en les presencials (7,5 vs. 7,0).

En general el grau de satisfacció és bo en ambdós formats de fira. És important ser conscients de la conveniència d'obtenir aquests indicadors de satisfacció firal tant per al desenvolupament òptim de les fires, com per a detectar àrees de treball i millora dels esdeveniments firals.

- ▶ El nombre d'activitats complementàries és quatre vegades superior en les fires virtuals que en les presencials. Mentre que les dues fires virtuals celebrades l'any 2020 ofereixen una mitjana de 90 activitats addicionals, les cinc fires presencials es queden en 23 activitats d'acompanyament de la fira.

El format de fira virtual permet, d'entrada, la realització d'un major nombre d'activitats complementàries a la fira. Caldria analitzar quin tipus d'activitats es fan en un entorn i en altre, per tal de veure'n la tipologia i l'impacte social que tenen.

- ▶ Pel que fa la despesa corrent del servei de Fires Locals per habitant, és més elevada en els municipis amb fira presencial que en els municipis amb fira virtual. Així, mentre en els cinc primers la despesa mitjana és de 100.914€ (3,31€/habitant) en els dos segons és de 88.029€ (1,63€/habitant). Recordem que la despesa mitjana pel conjunt dels 36 municipis participants al Cercle de Fires 2020 és de 36,953€ (0,97€/habitant) mentre que l'any 2019, amb 38 municipis participants, va ser de 129.469€ (3,51€/habitant).

S'observa que les fires virtuals tenen uns costos menors que les fires presencials, aspecte que cal tenir en compte a l'hora de configurar nous models de fires, siguin 100% virtuals o híbrids. S'ha d'analitzar detingudament en quines partides es centra la despesa i, a partir d'aquí, integrar-ho en la presa de decisions per a una major optimització dels recursos.

- ▶ La despesa en concepte de campanyes de comunicació, difusió i publicitat és considerablement més elevada (el doble) en les fires virtuals que en les presencials. Mentre que les dues fires virtuals de l'any 2020 tenen una despesa mitjana de 34.985€ en campanyes de comunicació i promoció, representant un 39,6% sobre la despesa corrent del servei, la despesa de les cinc fires presencials és de 18.044€ en el mateix concepte, representant un 17,9% del total de la despesa corrent del servei.

L'entorn virtual exigeix una inversió major en campanya de comunicació i difusió de l'esdeveniment firal. Ara bé, quin és l'impacte d'aquest esforç econòmic? Cal, doncs, valorar el retorn i els resultats de la inversió comunicativa i publicitària abans de fer cap judici de valor, sobre la positivitat o la conveniència de fer o menys despesa en aquest concepte, ja que podria ser que la menor inversió realitzada per les fires presencials obtingués un retorn quantificable econòmicament major que la inversió feta per les fires virtuals.

- ▶ Les hores de formació anual que han dut a terme els i les tècniques de l'equip de fires locals dels municipis amb fira virtual és molt superior als municipis amb fira presencial. Mentre que el personal dels municipis amb fira virtual ha fet de mitjana, 135 hores de formació durant l'any 2020, el personal dels municipis amb fira presencial només n'ha fet 12. Convé afegir que, la mitjana en hores de formació que han realitzat els 36 municipis participants en el Cercle de Fires que ens ocupa, és de 4,7 hores anuals.

S'ha de valorar si el format de fira virtual ha comportat una formació concreta i més específica del personal tècnic dels equips de Fires Locals i veure quin tipus de formació han dut a terme uns i altres.



## En relació amb la COVID19

Pel que fa el conjunt de les 36 fires locals participants en el Cercle, es destaquen els següents aspectes, amb la finalitat de disposar d'elements de valoració i reflexió de cara a noves edicions i escenaris post COVID19:

- ▶ La mitjana de superfície firal dels municipis que han fet fira presencial el 2020 ha estat de 218m<sup>2</sup> per cada 1.000 habitants, mentre que les dades de 2019 assenyalen que pel conjunt dels municipis participants (38) la mitjana de m<sup>2</sup> de recinte és de 401m<sup>2</sup>. S'observa, doncs, que les fires post COVID19 presenten un format més reduït que el tradicional.
- ▶ L'any 2020, el nombre de treballadors municipals dels equips de Fires Locals és de 2 mentre que l'any 2019 la mitjana dels equips era de 3 persones. Hi ha, per tant, un impacte de la COVID19 en l'organització i la composició dels equips municipals que caldrà veure com es resol i es configura en un futur.
- ▶ Es produeix una disminució important quant al nombre de visites per dies de fira en les fires presencials de l'any 2020, passant d'una mitjana de 12.220 visites per dia de fira a 5.141. Aquesta reducció té una relació directa amb la pandèmia viscuda al llarg de l'any 2020 i les restriccions de mobilitat. No obstant això, ja fa uns anys que es constata la tendència a la baixa en quantitat de visites per dia de fira i seria interessant poder establir relacions causals amb diverses variables, com: la coincidència de fires en un mateix cap de setmana, factors organitzatius, elements meteorològics o canvis organitzatius enfocats a la qualitat de les fires.
- ▶ La mitjana de visites per expositor també es redueix l'any 2020, tendència que ja s'arrossega des de fa més de cinc anys consecutius. Si l'any 2016 la mitjana era de més de 300 visites per expositor, l'any 2020 és de 226. Si bé és cert que no té perquè haver-hi una relació directa i causal entre el nombre de visites i el nivell de vendes, cal seguir aquesta evolució i introduir-la en les qüestions d'avaluació tant dels visitants com dels propis expositors.
- ▶ Les dades dels 36 municipis participants en aquesta tretzena edició del Cercle de Fires Locals assenyalen una tendència a l'alça quant a població, superant els 38.000 habitants de mitjana.



Es recomana, doncs, una valoració de l'impacte de la COVID19 en les Fires Locals, podent valorar tant els aspectes de caire quantitatiu que s'inclouen en els qüestionaris que s'envien als municipis, com d'altres elements de naturalesa més qualitativa, amb la finalitat de disposar d'eines i mecanismes d'actuació en escenaris sobrevinguts.

Per últim i, també en relació amb la pandèmia, es considera d'interès valorar positivament les accions singulars que han dut a terme els municipis participants al Cercle amb la finalitat de treballar en la dinamització del teixit comercial, local i social al llarg de l'any 2020.

# INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

## SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ 2020





# INFORME DELS INDICADORS DE SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ 2020

1. INTRODUCCIÓ

2. IDEES CLAU

3. ASPECTES METODOLÒGICS DE L'ANÀLISI

4. ELS INDICADORS MÉS RELLEVANTS: DE L'ENTORN A L'ACCESIBILITAT I ACTUACIONS

5. PRINCIPALS DIFERÈNCIES ENTRE ELS SLO DE MUNICIPIS MAJORS I MENORS DE 30.000 HABITANTS



6. INDICADORS TRANSVERSALS

7. 13A EDICIÓ DELS CCI: ASPECTES METODOLÒGICS

8. ANÀLISI DEL TALLER DE MILLORA: EL PAPER DELS SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ EN LA SITUACIÓ SANITÀRIA: BALANÇ UN ANY DESPRÉS





## 1. INTRODUCCIÓ

L'any 2020 ha estat l'any de l'emergència d'una crisi sociosanitària sense precedents provocada pel SARS-CoV-2 (COVID-19), ens hem trobat davant una pandèmia de la qual es desconeixia la magnitud i l'impacte que tindria en els àmbits sanitari, econòmic, social i cultural. Ens trobem davant d'un clar exemple d'entorn VUCA<sup>1</sup>, caracteritzat per la **volatilitat, incertesa, complexitat i ambigüitat**, que ha suposat un canvi en la manera de relacionar-nos tant en l'esfera personal, laboral i social i ha requerit:

- ▶ un **aprenentatge ràpid i d'una gran capacitat d'adaptació a l'entorn** per poder superar aquesta situació,
- ▶ però també és necessari col·laborar i saber anticipar-se a un futur més impredecible que mai, en escenaris de "nova normalitat" plens d'interrogants.

L'afectació de la pandèmia ha tingut un gran impacte en el mercat de treball i en els Serveis Locals d'Ocupació (SLO). L'estat d'alarma decretat a l'inici de la pandèmia va comportar un període de tancament de les seves instal·lacions, la cancel·lació o ajornament d'activitats formatives i projectes d'orientació, la incorporació del teletreball de manera sobtada, el tancament o suspensió dels processos de selecció, i la conseqüent pèrdua de llocs de treball.

En aquest context, els SLO s'han adaptat organitzativament i han donat resposta a les necessitats de les persones en recerca o millora de feina, a les necessitats de personal de les empreses del sector sociosanitari, d'informació sobre ajuts i com ajustar-se als ERTOS, entre altres actuacions.

Els SLO han estat un clar exemple d'aquesta gran capacitat d'adaptació i de **resiliència** de les organitzacions i de les persones que les integren.

Els resultats obtinguts en aquesta edició poden servir com un punt de partida per a la transformació digital dels SLO tenint en compte els canvis en els processos organitzatius i tecnològics en la prestació de serveis.

En aquest informe de resultats és important recordar com s'alinea la finalitat dels SLO amb els següents objectius del desenvolupament sostenible (ODS)<sup>2</sup> :



<sup>1</sup> ENTORN V.U.C.A. Aquest concepte té el seu origen a la dècada dels noranta utilitzat pels soldats nord-americans i que respon al acrònim anglès format pels termes Volatility (V), Uncertainty (U), Complexity (C) i Ambiguity (A).

<sup>2</sup> Objectius del desenvolupament sostenible. Agenda 2030: <https://www.diba.cat/web/ods/que-son-els-ods>

## 2. IDEES CLAU

### Mercat de treball

- ▶ Després de 7 anys de tendència a la baixa, **al 2020 la taxa d'atur es va incrementar en 2,6 punts percentuals, fins a situar-se en el 13,9 %.**
- ▶ La situació de partida de la **taxa d'atur femení** ha estat sempre, des del 2009, més alta que la dels **homes**, i al 2020, presenten la mateixa tendència d'augment, tot i que **la diferència** entre les dues **és de gairebé de 5 punts percentuals.**
- ▶ **Impacte diferencial de la situació de crisi sanitària per sector productius:** el nombre de persones a l'atur ha augmentat tant en el sector serveis com a l'industrial, però especialment en **el sector serveis, en què el nombre de persones a l'atur s'ha incrementat més de 25 punts percentuals.**
- ▶ **Lleugera reducció dels llocs de treball disponibles en el mercat de treball,** es passa de 58 llocs de treball al 2019 a **57 llocs de treball al territori** per cada 100 habitants entre 16 i 64 anys al 2020. I la disminució més significativa s'ha produït en el sector serveis.

### Serveis Locals d'Ocupació

- ▶ **El cost del servei per habitant és de 19,4 €**, en la posició 10 de 22 dels serveis públics locals més econòmics per a la ciutadania.
- ▶ Els SLO han incrementat la **mitjana de professionals tècnics en plantilla fins a situar-se en el 42,5 %.** Els SLO de municipis de menys de 30.000 habitants disposen d'un major nombre de places creades en plantilla (53,3 %).
- ▶ Les dades mostren **una disminució del nombre d'actuacions per professional.** Cal tenir en compte que, més enllà de les actuacions recollides a la definició de l'indicador, durant el 2020 els SLO van dedicar una part rellevant del temps a tasques de planificació i adaptació estratègica a la situació derivada de la pandèmia.
- ▶ **Els SLO han realitzat un esforç per continuar sent un referent en el seu territori:** s'ha mantingut el volum d'empreses ateses i el volum persones ateses ha disminuït lleugerament. A més, **és el servei municipal millor valorat per les persones usuàries** (9,1 sobre 10) d'entre els que s'avaluen en els Cercles.
- ▶ **Tot i el descens d'ofertes gestionades:** 14 llocs de treball per cada 100 persones ateses, s'ha **incrementat el nombre d'ofertes publicades via web cobertes amb autocandidatures,** fins a situar-se en el 21,2%.
- ▶ **Descens de les persones usuàries ateses que han trobat feina** en el darrer any, del 24,4 % al 21,0 %, amb un valor superior als resultats obtinguts en període 2009-2013, període també afectat per una situació de crisi socioeconòmica.
- ▶ Per cada **100 ofertes de treball gestionades,** se'n **cobreixen gairebé 50 amb persones usuàries** dels SLO.

## 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.**

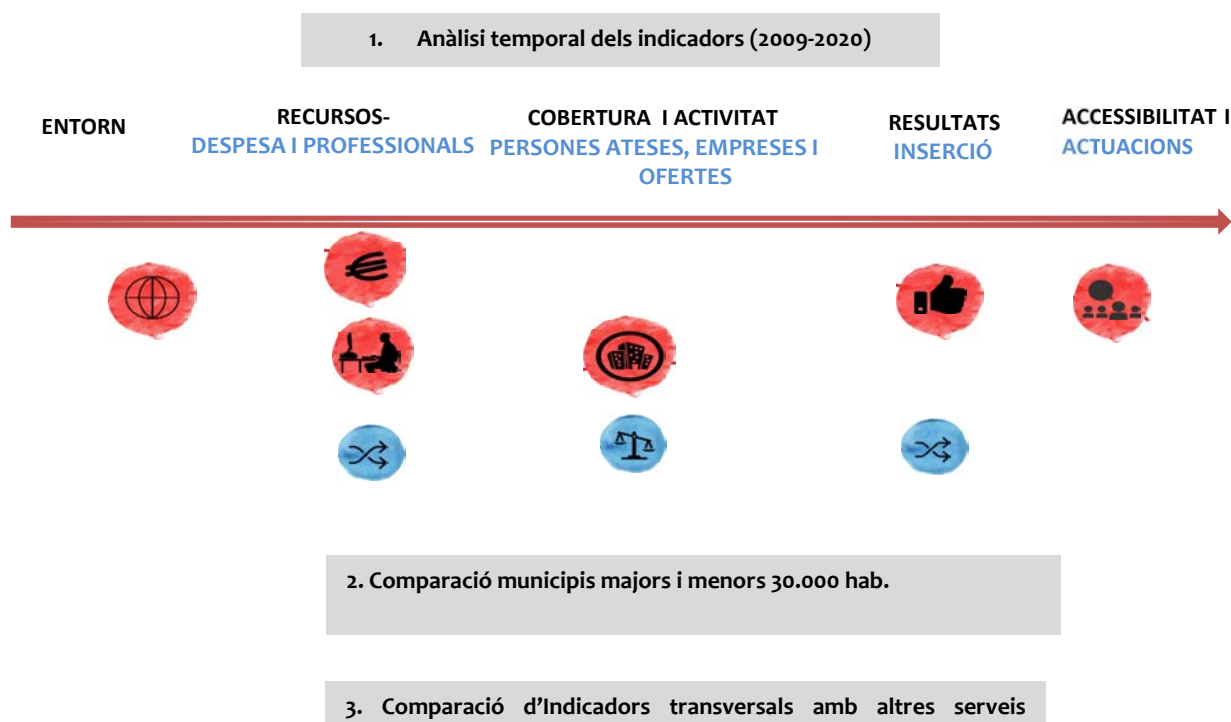
La seqüència lògica d'anàlisi dels resultats es basa en quatre eixos:

- ▶ Anàlisi temporal dels indicadors, on es reflecteix l'evolució que han experimentat els indicadors en el període 2009-2020 (vegeu l'apartat 4. *Els indicadors més rellevants: de l'entorn a l'accessibilitat*).



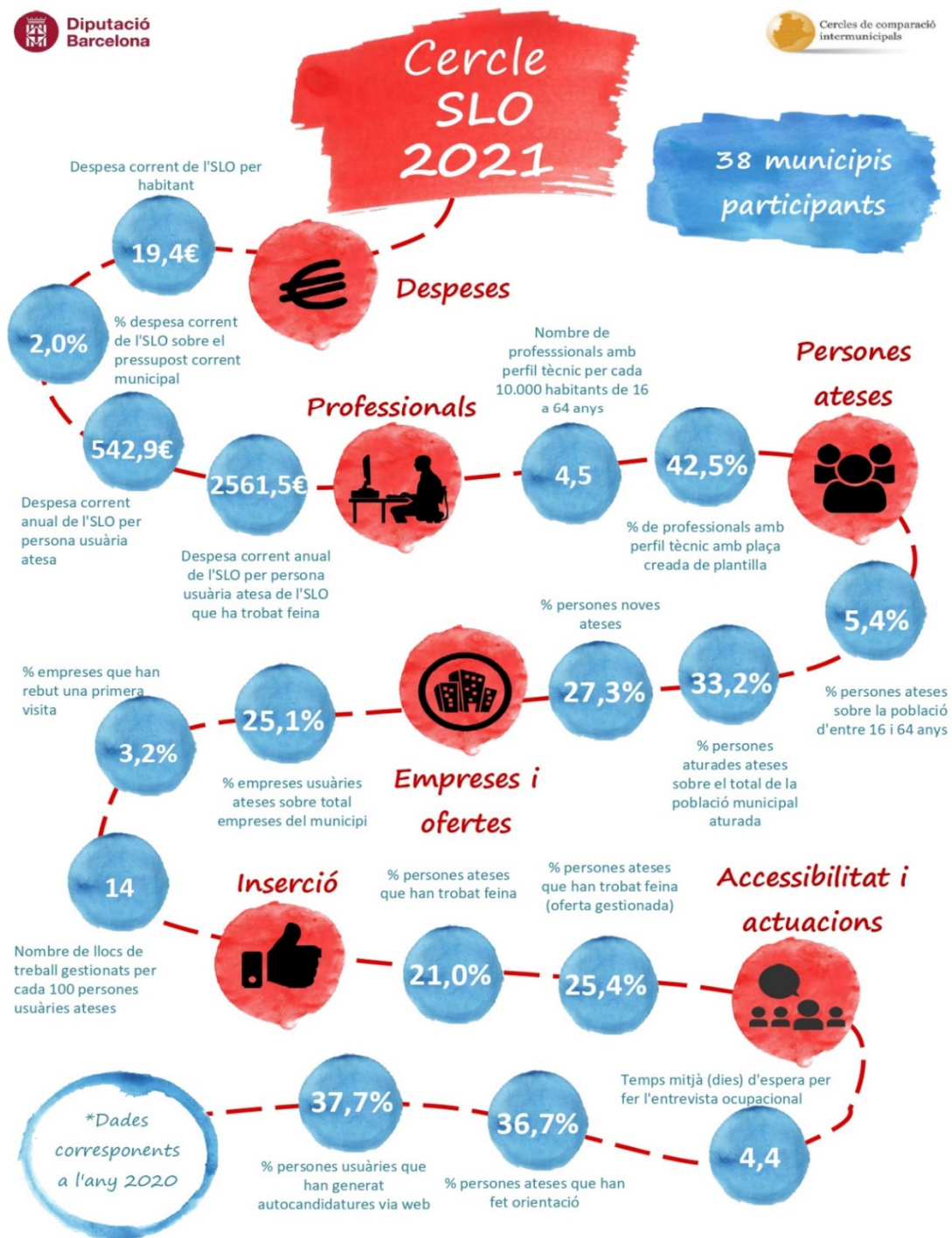
- ▶ Comparació municipis majors i menors de 30.000 habitants: en aquells indicadors on la dimensió poblacional és un factor rellevant, s'han detallat els valors d'un mateix indicador per als dos grups de municipis que s'han definit segons la dimensió poblacional. (vegeu l'apartat 5. *Principals diferències entres els SLO de municipis majors i menors de 30.000 habitants*).
- ▶ 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*).
- ▶ Anàlisi d'elements qualitatius, 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:



#### 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 municipi en aquesta edició. En aquest apartat s'ha replicat aquesta tipologia d'infografies incorporant la mitjana dels 38 municipis participants.



Cercles de Comparació Intermunicipals. Servei de Programació. DIPUTACIÓ DE BARCELONA

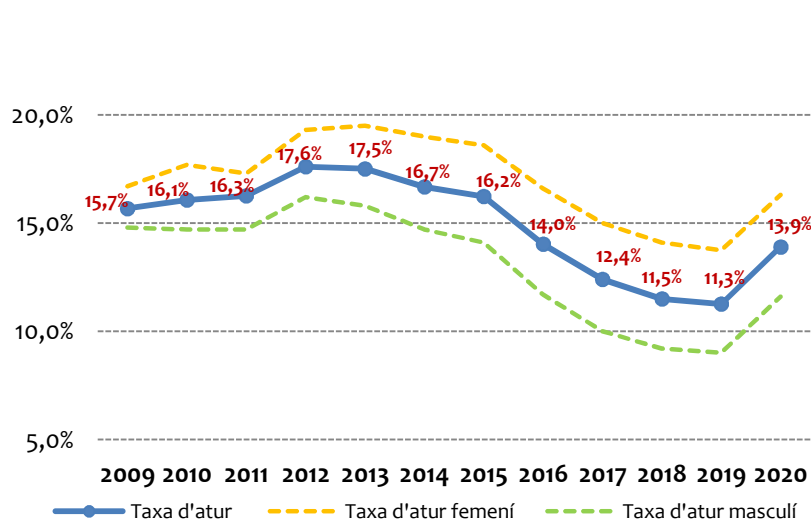
Aquesta infografia té l'objectiu de presentar les dades essencials comuns del Quadre Resum d'Indicadors del CCI dels SLO. Per obtenir una mirada ordenada i coherent de les diferents relacions detectades entre els indicadors analitzats, la lectura es realitza de dalt a baix, seguint els passos següents:

- ▶ El **punt de partida** són les "Despeses": quins són els recursos econòmics que aporta i disposa el servei per desenvolupar la seva activitat.
- ▶ El **segon pas** és analitzar els "Professionals": com s'inverteixen en recursos humans i l'estabilització de la plantilla. 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".
- ▶ 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.
- ▶ El **quart pas** serà 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.
- ▶ El **cinquè pas**, "Inserció", és a dir, el resultat de l'activitat amb els demandants, les empreses i els processos d'intermediació: "% persones ateses que han trobat feina" i és important veure si la inserció es produeix mitjançant una oferta gestionada pel SLO ( "% persones aturades del municipi que han trobat feina per oferta gestionada").
- ▶ I **per últim**, "Accessibilitat i actuacions", observar si es desenvolupa l'autonomia dels 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 dels 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 2009-2020 i com a context, les dades més rellevants de la dimensió de l'entorn**, que inclou la incorporació de dos nous indicadors sobre la variació interanual de l'atur registrat per valorar millor l'impacte de la COVID-19 en els diversos sectors productius del municipi.



#### 4.1. ENTORN



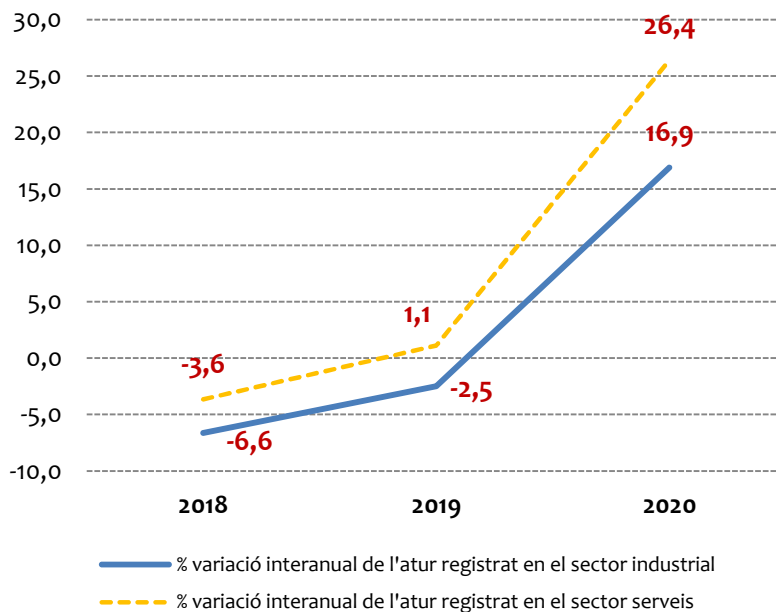
La taxa d'atur<sup>3</sup>, després d'un període 2012-2019 amb una tendència a la baixa, al 2020 s'ha incrementat 2,6 punts percentuals. Tant la masculina com la femenina presenten la mateixa tendència d'augment, tot i que la diferència entre les dues és de gairebé 5 punts percentuals.

<sup>3</sup> Font: Informació Estadística Local- Hermes Diputació de Barcelona. <https://www.diba.cat/hg2/default.asp>

**NOUS INDICADORS**

Els valors de la taxa d'atur són similars al 2016, tot i que la perspectiva és incerta i actualment no es coneix com la finalització dels ERTO afectarà a les dades d'atur. El sector serveis ha sofert una variació interanual de l'atur registrat més pronunciada.

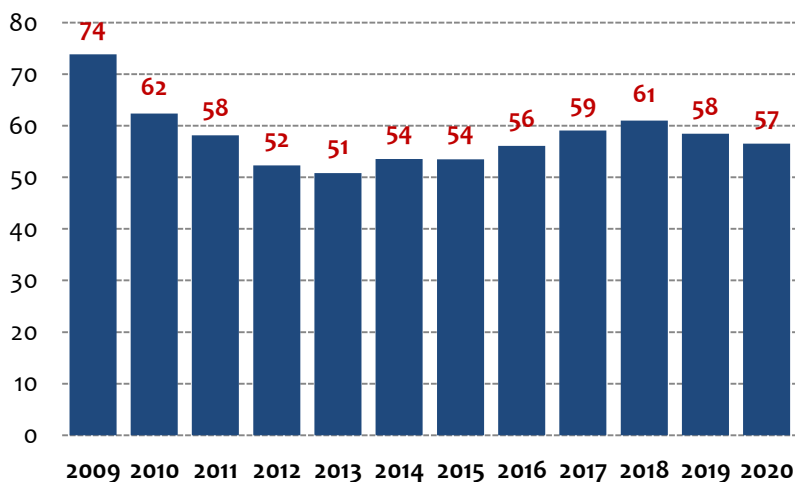
**26,4%**  
**Variació interanual de l'atur registrat en el sector serveis**  
**16,9%**  
**Variació interanual de l'atur registrat en el sector industrial**



Aquests nous indicadors volen reflectir de manera directa l'impacte diferencial de la pandèmia per sectors productius, donada l'heterogeneïtat territorial dels municipis participants pel que fa a l'estructura productiva (municipis industrials vs. municipis amb més pes dels serveis com el turisme, per exemple).

S'observa un augment considerable de l'atur registrat tant en el sector serveis com a l'industrial, però el sector serveis és el que ha experimentat una variació més pronunciada.

**57**  
**Ilocs de treball per cada 100 habitants entre 16 i 64 anys**



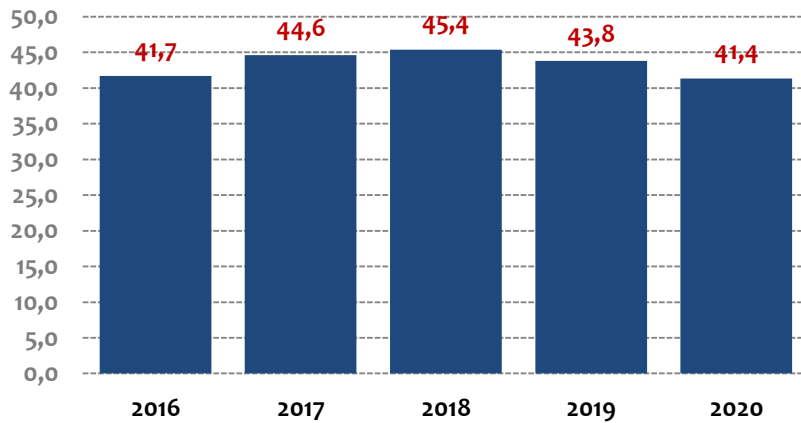
Per cada 100 habitants en edat de treballar, hi ha 57 llocs de treball al municipi<sup>4</sup>; aquests poden estar ocupats (tant per assalariats com per autònoms) o bé estar pendents de cobrir. En el període 2009-2013 la tendència va ser a la baixa, però des del 2013 fins 2018, ha mostrat una tendència de lleuger creixement. Al 2019 s'observa una lleugera disminució que es manté al 2020. Aquesta dada no té en compte la mobilitat laboral de la població a altres municipis.

<sup>4</sup> Font: Informació Estadística Local- Hermes Diputació de Barcelona. <https://www.diba.cat/hg2/default.asp>



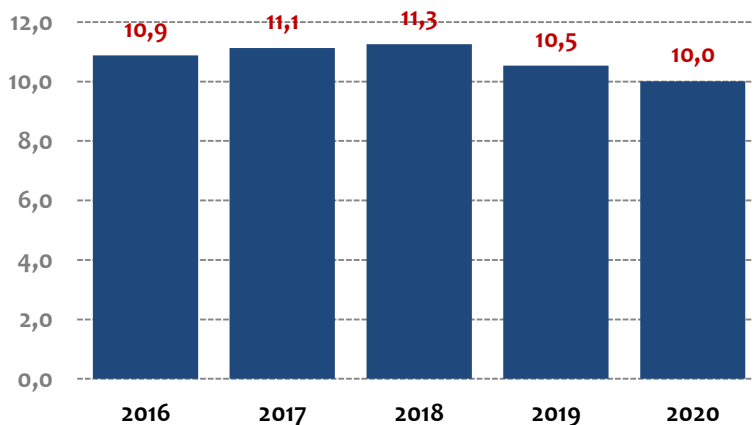


**41**  
**Ilocs de treball al sector serveis per cada 100 habitants entre 16 i 64 anys**



Per cada 100 habitants en edat de treballar, hi ha 41 llocs de treball vinculats al sector serveis, ocupats tant per persones assalariades com autònomes. S'observa una davallada de 2 llocs de treball respecte a l'any anterior, amb un valor similar al 2016.

**10**  
**Ilocs de treball al sector de la indústria per cada 100 habitants entre 16 i 64 anys**

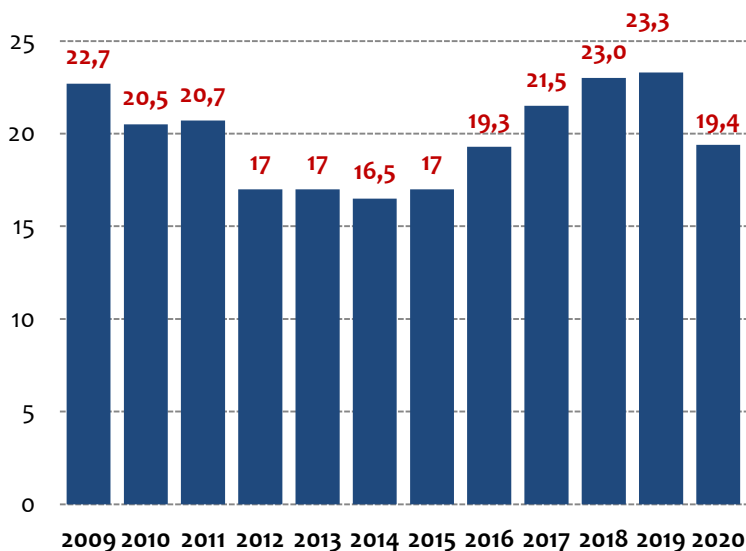


Per cada 100 habitants en edat de treballar, hi ha 10 llocs de treball al territori al sector industrial; com en els casos anteriors, aquests poden estar ocupats (tant per assalariats com per autònoms) o bé estar pendents de cobrir. L'any 2020 s'observa el valor més baix dels darrers 5 anys.

**Reducció del nombre de llocs de treball per cada 100 habitants entre 16 i 64 anys, i de forma més significativa en el sector serveis.**

## 4.2. RECURSOS ECONÒMICS: DESPESES

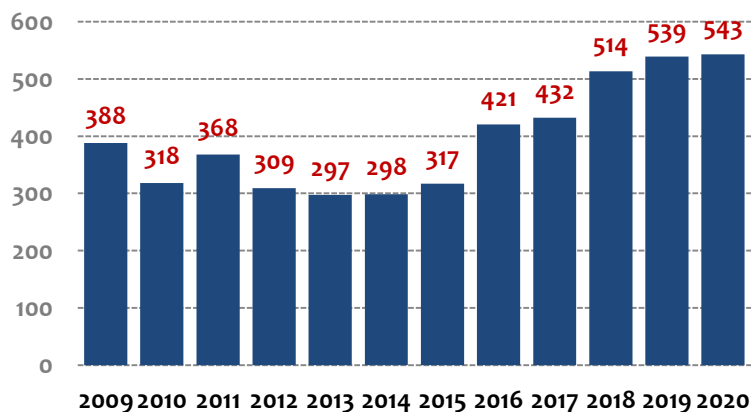
### 19,4€ de despesa corrent del SLO per habitant



Des de 2015, la despesa corrent per habitant ha mostrat una tendència ascendent, però el 2020 s'ha trencat i s'observa una disminució. La despesa ha estat més baixa per les circumstàncies especials derivades de la COVID 19 (anul·lació d'actuacions, tancament temporal del SLO...).



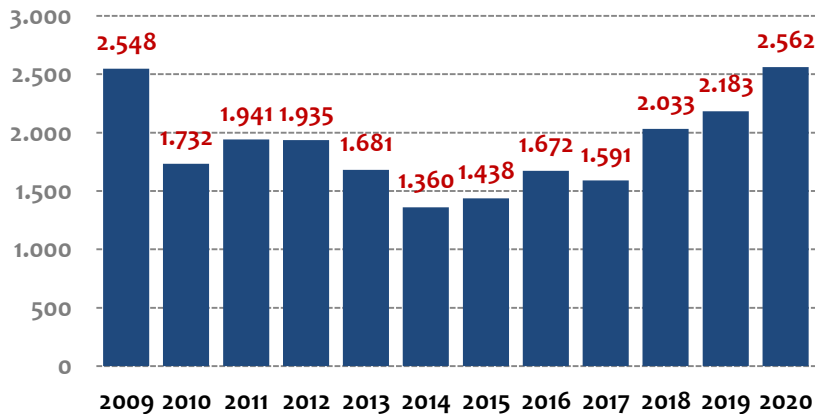
### 543€ Cost per persona atesa



El cost per persona atesa ha augmentat lleugerament respecte a l'any anterior, i el valor edició de 2020 és el més alt de totes les edicions del Cercle. Aquest indicador mostra que els SLO han tingut una despesa més baixa durant el 2020, que ha baixat el pressupost i també el nombre de persones ateses. Cal apuntar que la reducció del nombre de persones ateses ha estat més gran que la reducció del pressupost.



## 2.562€ cost per inserció

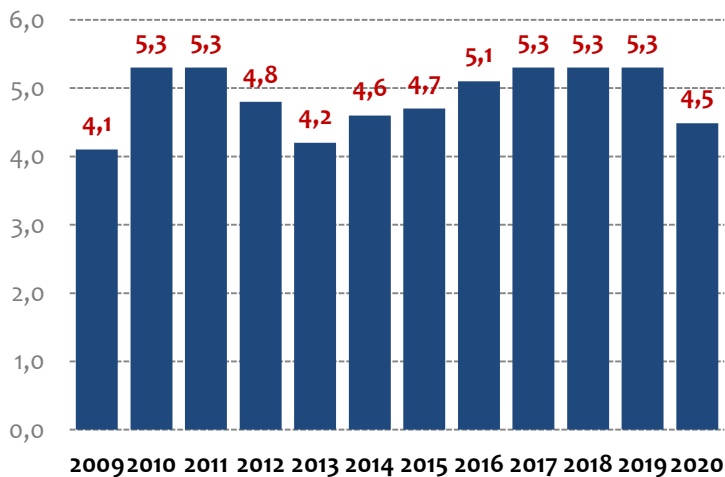


Descens del volum de persones ateses que han trobat feina i del pressupost per habitant, però disminueix més el nombre de persones que han trobat feina, i per aquest motiu augmenta el cost de la inserció i de la despesa corrent per persona atesa.

La despesa corrent per habitant durant el 2020 ha estat més baixa: 19,4 €/habitant. El cost per persona atesa i per inserció han estat els més alts de totes les edicions. L'augment del cost de la inserció i el cost per persona atesa es deriva principalment del descens del nombre de persones ateses que han trobat feina.

### 4.3. RECURSOS HUMANS: PROFESSIONALS

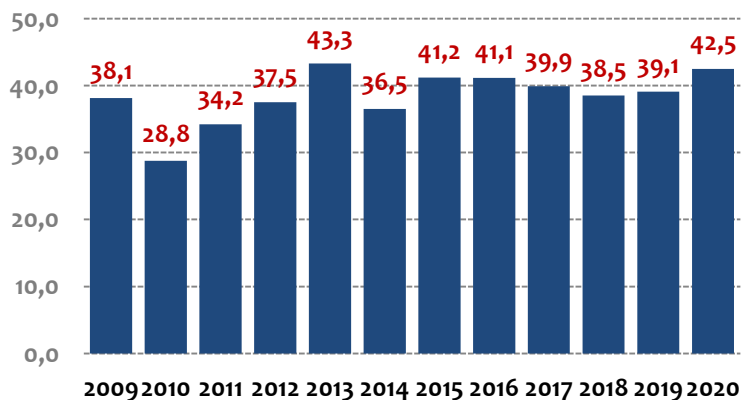
## 4,5 professionals amb perfil tècnic per cada 10.000 habitants de 16 a 64 anys



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 s'ha produït una disminució de professionals, amb un valor similar al 2014.



## 42,5 % professionals amb perfil tècnic amb plaça creada de plantilla

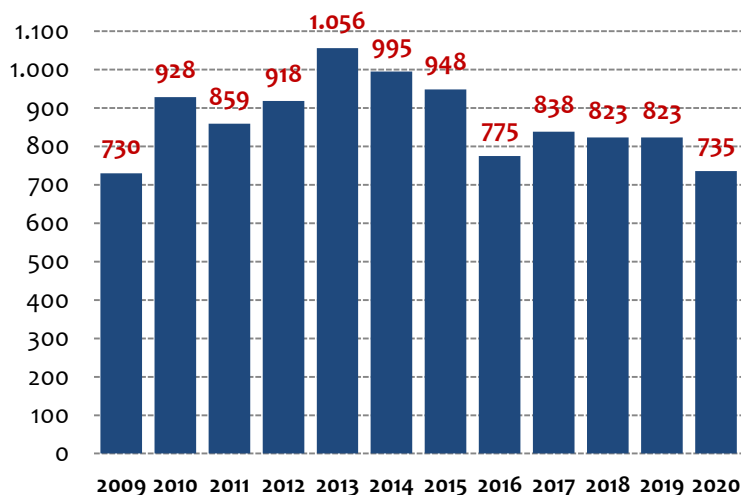


S'ha produït un increment de 3,4 punts percentuals respecte a l'any anterior. Aquest indicador ha superat el llindar del 40 % durant l'any 2020. Es mostra el segon valor més alt de totes les edicions.

En termes generals, el personal dels SLO es troba en una situació força precària i inestable. S'observa un increment de 3,4 punts percentuals de professionals amb perfil tècnic amb plaça creada de plantilla, però el 57,5 % no disposa d'una plaça de plantilla consolidada i majoritàriament està supeditada al finançament d'altres administracions.



## 735 actuacions realitzades per professional amb perfil tècnic



Les dades mostren que el 2020, cada professional ha fet 735 actuacions, versus les 823 de l'any 2019.

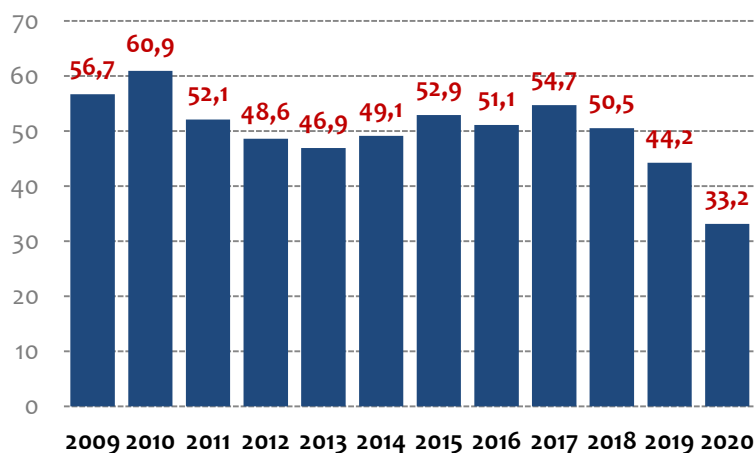
Les càrregues de feina han pogut baixar per diversos motius: disminució del nombre de persones usuàries ateses, perquè tot i augmentar l'orientació ha baixat l'atenció al Club de Feina. Per la circumstància conjuntural de la pandèmia, les accions que podien desenvolupar-se en modalitat virtual s'han mantingut, en canvi han disminuït les actuacions grupals.

Pel que fa a les càrregues de feina, probablement la realitat hagi anat més enllà de les dades, per diverses aspectes: per que no s'hagi registrat tota l'activitat, per les baixes dels professionals, pel volum de feina vinculada a la planificació, i adaptació estratègica contínua que aquestes dades no deixen reflectides.

#### 4.4. COBERTURA: INDICADORS DE COBERTURA

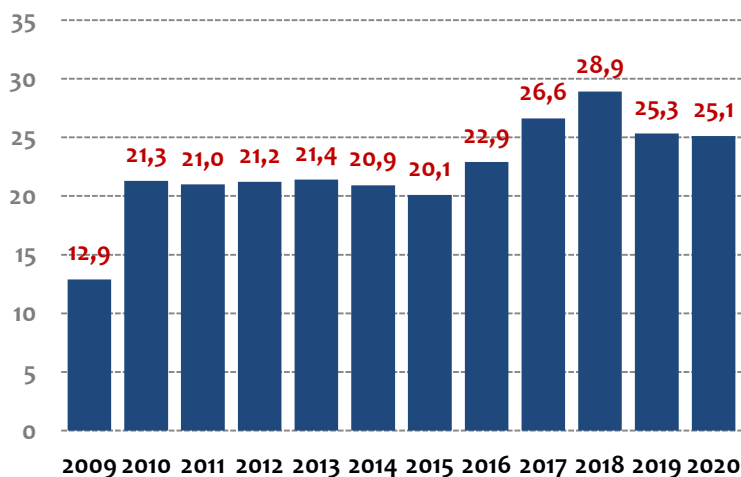
Persones

**33,2 %**  
de les persones aturades  
s'adrecen als SLO



El percentatge de persones aturades que atenen els SLO durant els darrers anys s'havia mantingut estable en la franja del 45-50 %, fet pel qual eren un referent com a dispositiu d'ocupació per a la ciutadania al territori. Des del 2018 s'estava produint un lleuger descens, i al 2020 s'observa un descens significatiu a causa del impacte de la situació de crisi socio sanitària. D'aquesta manera, moltes de les persones aturades no s'han adreçat als SLO perquè han deixat de cercar feina per la manca d'ofertes de sectors especialment afectats pel confinament i les contínues restriccions (hostaleria, restauració, comerç...).

**Empreses i ofertes**  
**25,1 %**  
de les empreses  
s'atenen als SLO



El percentatge d'empreses ateses pels SLO s'ha mantingut estable al voltant del 25 % els darrers 4 anys. La mitjana d'actuacions realitzades per empresa se situa en 2,3. Tot i la baixada ens trobem amb dades més favorables que el 2016.

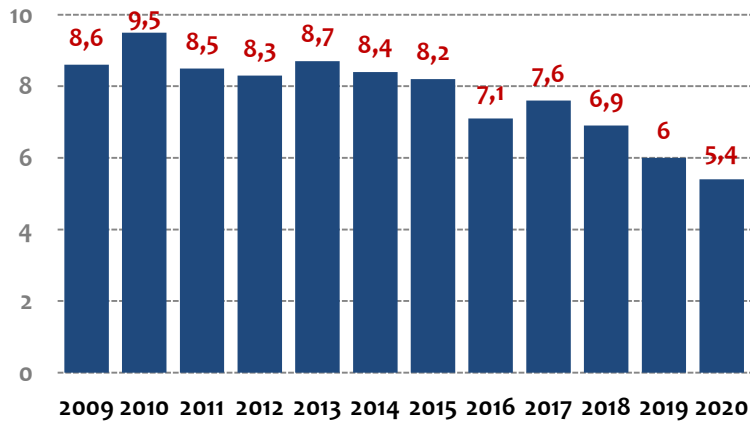
En el context viscut de crisi sanitària a causa de la COVID-19, els SLO han realitzat l'esforç per mantenint-se com un referent per a la ciutadania i les empreses del territori, així com un valuós instrument de l'acció local de promoció de l'ocupació. L'èxit es basa en l'atenció individualitzada i especialitzada a cada persona i en el treball per millorar la competitivitat del mercat de treball del territori.

Els SLO continuen consolidant el treball amb el teixit empresarial i productiu del seu territori, per conèixer millor les seves necessitats i fer millor l'encaix entre persona en recerca de feina i vacant per cobrir de les empreses.

#### 4.5. ACTIVITAT REALITZADA PELS SLO

#### Persones ateses

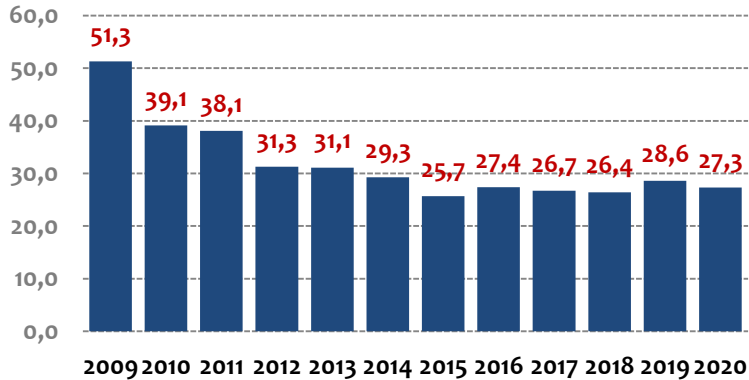
**5,4 %**  
**persones ateses sobre la població entre 16 i 64 anys**



El volum de persones ateses ha disminuït respecte a l'any anterior. En els darrers 5 anys s'observa una tendència a la baixa.



**27,3%**  
**persones noves ateses**

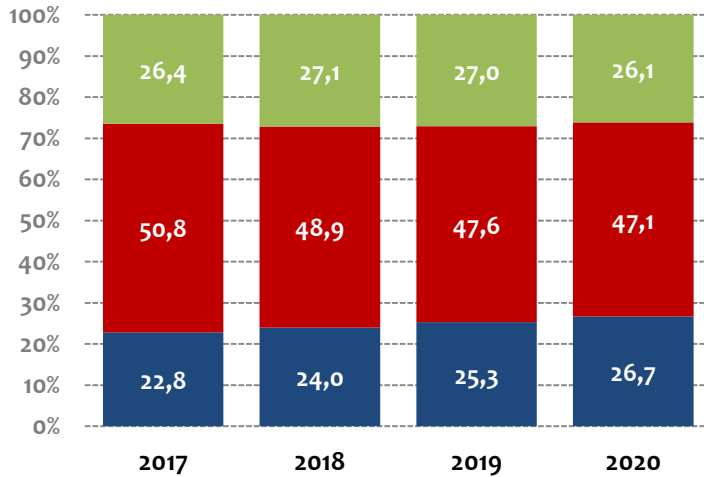


Lleugera disminució del volum d'entrada de persones noves que s'han dirigit a aquests dispositius per trobar feina o per millorar-la. En els darrers 5 anys el valor s'ha situat al voltant del 26-28%.

Lleugera disminució en el darrer any del volum de persones noves ateses que s'adrecen als SLO per recerca o millora de feina.

## Persones ateses: perfil

**26,7%**  
persones ateses menors de  
30 anys

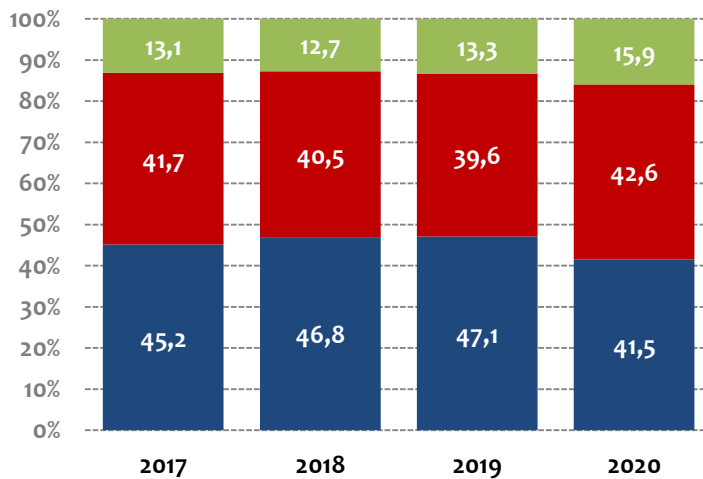


■ Persones ateses menors 30 anys ■ Persones ateses 30 a 49 anys ■ Persones ateses majors 50

Lleuger increment del percentatge de persones ateses menors de 30 anys, i lleuger descens del pes de les persones majors de 50 anys.



**15,9%**  
persones ateses amb estudis  
superiors



■ Estudis obligatoris o inferiors ■ % estudis post-obligatoris ■ % estudis superiors s/total de persones

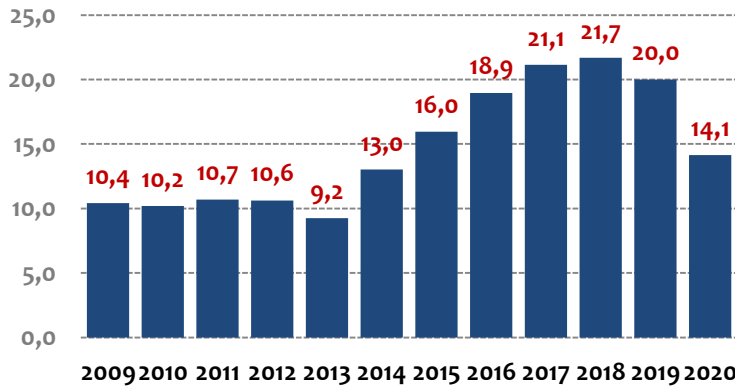
Descens del percentatge de persones ateses amb estudis obligatoris o inferiors i increment del percentatge de persones ateses amb estudis superiors o post-obligatoris.

Per interpretar aquestes dades, cal tenir present la bretxa digital que s'ha accentuat per la prestació virtual dels serveis arran de la crisi socio sanitària, que ha pogut limitar-ne l'accés a certs grups de persones amb baixa alfabetització digital.

## Empreses i ofertes

14,1

### **llocs de treball gestionats per cada 100 persones ateses**



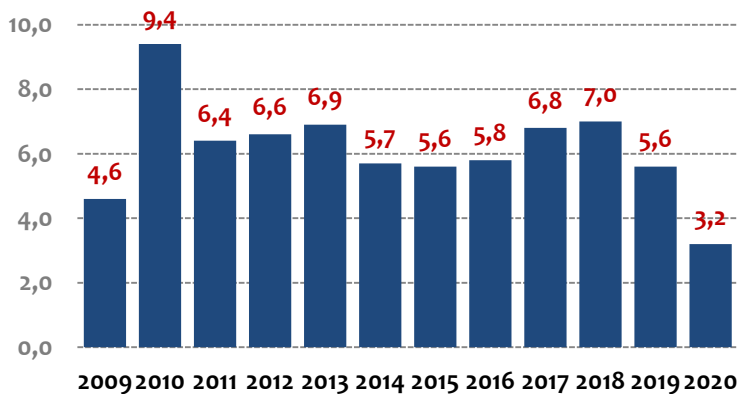
El nombre de llocs de treball gestionats per cada 100 persones ateses ha disminuït respecte a l'any anterior per impacte de la situació conjuntural de la pandèmia. El valor és similar al de 2014, en què encara es patia els efectes de la crisi socioeconòmica del període 2009-2013.

**Descens de les ofertes gestionades: per cada 100 persones ateses, s'ha passat de gestionar 20 llocs de treball el 2019, a 14 el 2020, a causa de l'impacte socioeconòmic de la situació de pandèmia.**



3,2%

### **empreses que han rebut una primera visita**

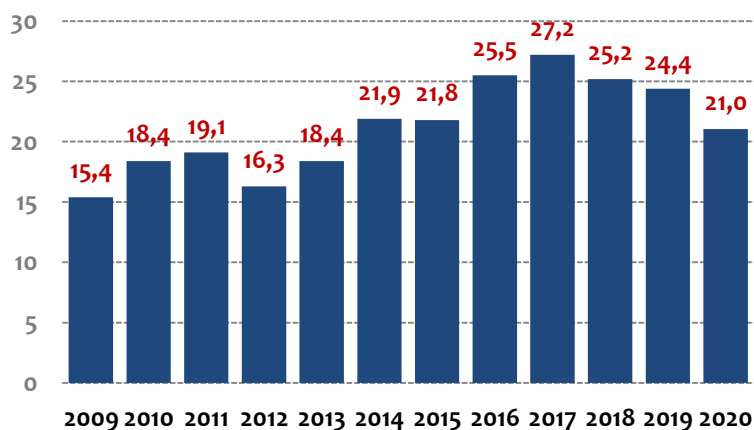


Disminució del volum d'empreses que ha rebut una primera visita de prospecció empresarial. Les actuacions de prospecció han sofert un important impacte a causa de la situació de crisi sociosanitària.

## 4.6. INSERCIÓ: RESULTATS ACONSEGUITS PELS SLO

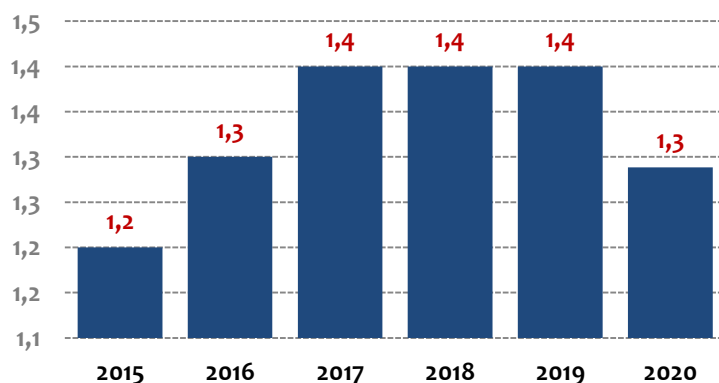
### Inserció

**21,0 %  
d'inserció**



El volum de persones que han trobat feina ha disminuït respecte a l'any anterior i retorna als nivells de 2014 i 2015, en què s'estava produint la recuperació de la crisi econòmica anterior.

**1,3  
Contractes per any**



El nombre de contractes per any que té cada persona que troba feina presenta una tendència estable els darrers 4 anys. Les estadístiques oficials de contractació laboral<sup>5</sup> palesen que la precarietat laboral (contractes de molt curta durada) és un problema que ha empitjorat en els darrers anys amb l'augment del nombre de contractes per persones en un any.



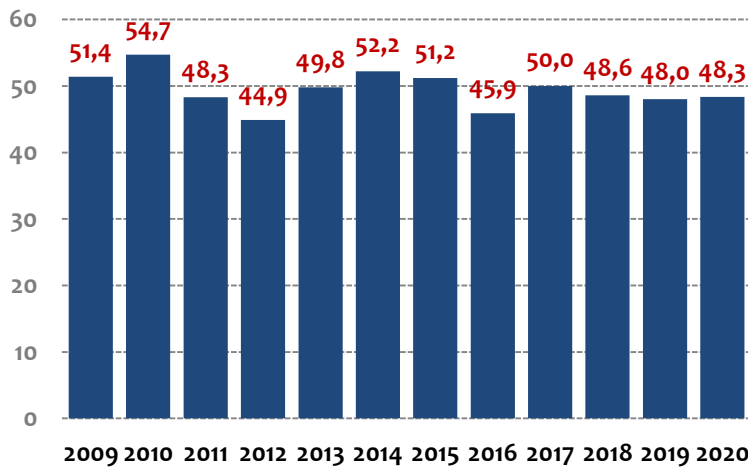
La taxa d'inserció de les persones ateses és un indicador clau per avaluar l'eficàcia de les accions dels SLO. S'observa que al darrer any el percentatge de persones ateses que han trobat feina ha disminuït del 24,4 a 21%, seguint la tendència de fa 3 anys, i agreujada per la reducció d'ofertes a causa de la situació de pandèmia.

És important considerar en aquest context de crisi sanitària, el valor de la taxa d'inserció és superior als resultats obtinguts en el període 2009-2013, període també afectat per una situació de crisi socioeconòmica.

5 (\*)Font: Informació Estadística Local- Hermes Diputació de Barcelona. <https://www.diba.cat/hg2/presentaciomun.asp?prid=1422>

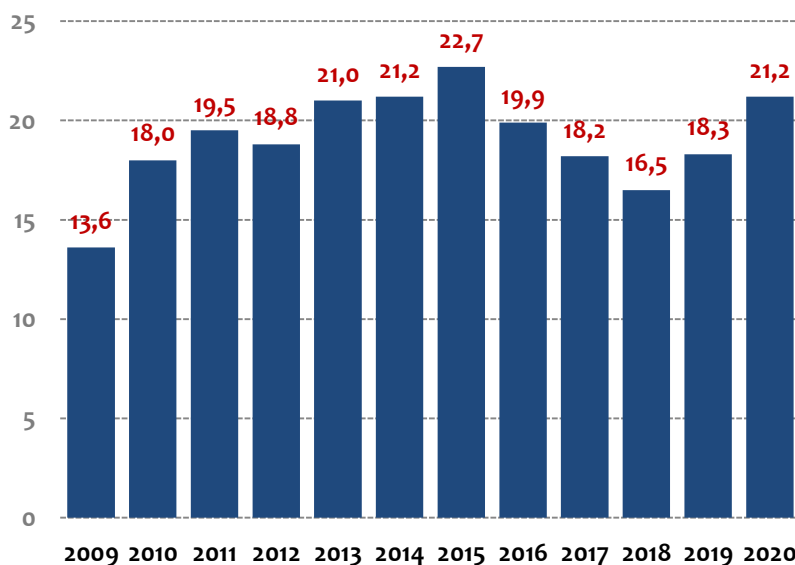
## Intermediació

**48,3 %**  
cobertura d'ofertes



Lleuger augment en el darrer any. La taxa de cobertura d'ofertes se situa al voltant del 50 %, amb una tendència força estable al llarg de tot el període analitzat.

**21,2 %**  
Ofertes publicades via web cobertes amb autocandidatures



En el període 2016-2018 es va produir un descens, però al 2019 s'observa un increment del percentatge d'ofertes publicades al web cobertes amb autocandidatures, que continua incrementant-se al 2020.

Es destaca l'esforç portat a terme pels SLO a l'hora de publicar les ofertes al web i de donar suport a les persones demandants d'ocupació en l'ús de la tecnologia digital en la seva cerca de feina.

**La taxa de cobertura es manté estable al voltant del 50 %. Es cobreixen gairebé 5 llocs de treball per cada 10 llocs de treball gestionats pels SLO amb persones usuàries ateses.**

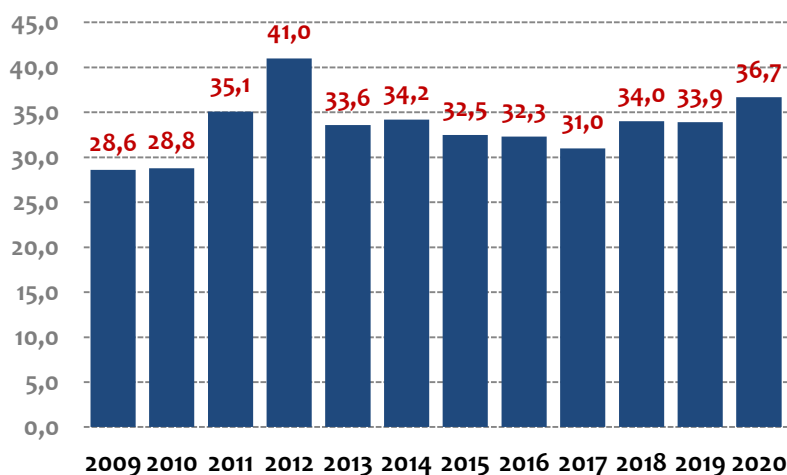
**Increment de les ofertes publicades via web cobertes amb autocandidatures, a causa de l'augment de persones ateses que han fet autocandidatures. Per tant, l'ús de la PTX Xaloc i altres eines de gestió de l'activitat pròpia del SLO, han permès mantenir aquests bons resultats.**





#### 4.7. ACCESIBILITAT I ACTUACIONS

### 36,7 % persones ateses han rebut orientació laboral

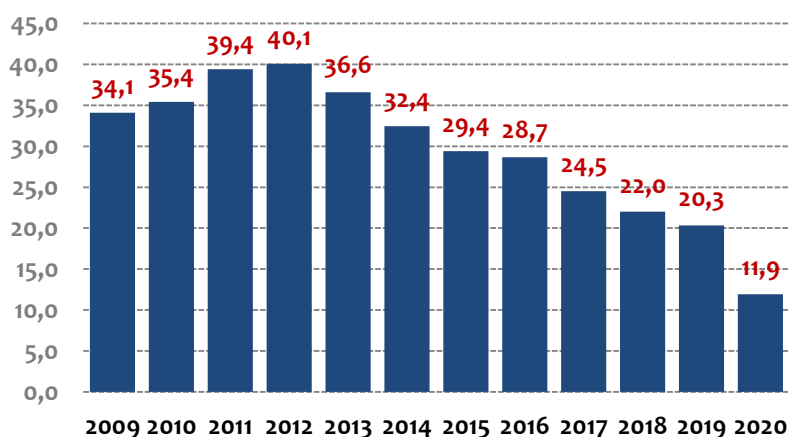


Des del vessant de la demanda, els SLO han realitzat orientació laboral al 36,7 % de les persones usuàries ateses. El nombre de persones que han rebut orientació laboral s'ha incrementat respecte a l'any anterior en 2,8 punts percentuals, i esdevé el segon valor més alt dels darrers 10 anys.

També les circumstàncies han propiciat que les persones no cerquessin feina de forma activa per la manca d'ofertes i, per tant, ha encaminat la tasca dels SLO cap a l'acompanyament emocional de les persones usuàries, la reorientació laboral, entre d'altres...

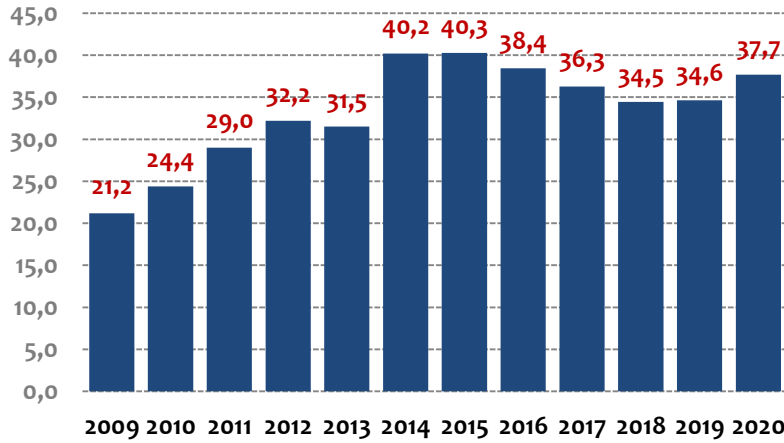


### 11,9 % persones usuàries ateses que utilitzen el Club de feina



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 a causa de les restriccions de la situació de pandèmia quan s'ha produït el valor més baix.

## 37,7 % persones usuàries que han generat autocandidatures web

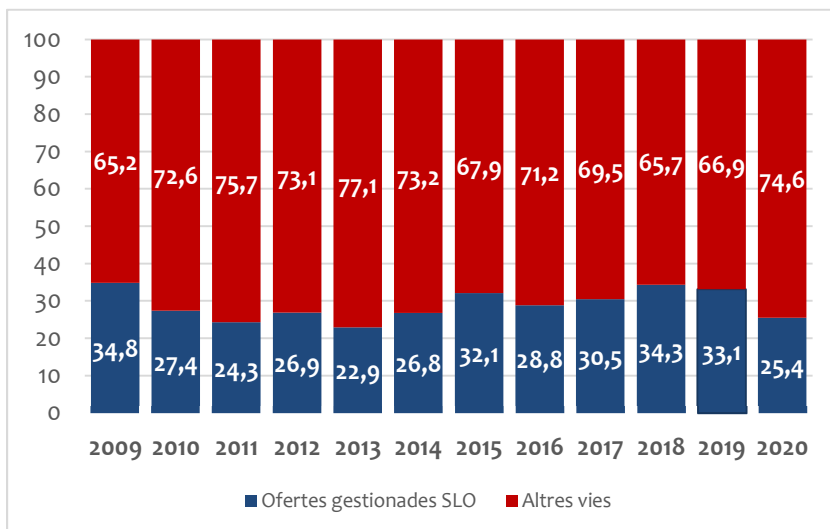


Entre 2009 i 2015, el percentatge de persones usuàries ateses que generen autocandidatures va créixer 19 punts percentuals, fins al màxim del 40,3 %, i des del 2016 va anar disminuint. Al 2020 es va produir un increment de 3,1 punts percentuals, fins a situar-se en un nivell similar al de 2016.



La tendència a la digitalització de la recerca de feina arran de la pandèmia, ha afavorit l'increment del nombre de demandants d'ocupació que han realitzat orientació, així com el volum de persones usuàries que han generat autocandidatures web. Al contrari, disminució considerable de les persones ateses que utilitzen el Club de Feina. Aquesta digitalització de la recerca de feina, més freqüent entre els/les joves i les persones amb major qualificació, ha pogut afavorir l'ús de la web d'ofertes i menys els recursos que comporten presencialitat, com podrien ser la majoria de Clubs de feina.

## 25,4 % persones ateses que han trobat feina (oferta gestionada)



El % de persones que han trobat feina mitjançant ofertes gestionades pels SLO sobre el total de persones que han trobat feina ha baixat durant l'any 2020.

És a dir, 2,5 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 baixat. Tot i que s'ha de donar protagonisme a les tasques d'orientació i atenció personalitzada a les persones ateses, que en aquesta edició ha tingut especial rellevància a causa de la situació d'incertesa i múltiples necessitats detectades, per afavorir que trobin feina independentment de si ha estat per oferta gestionada o no. 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.

#### 4.8. QUADRE RESUM IMPACTE DE LA COVID-19

És indubtable que el balanç de resultats dels SLO de l'any 2020 ha estat afectat per la situació de crisi socio sanitària viscuda, per tant, és important ressaltar i posar en evidència l'impacte de la Covid 19 en els resultats assolits. Per aquesta raó, a continuació es presenta un quadre resum dels indicadors descrits al informe per valorar la incidència de la crisi socio sanitària en els principals indicadors .

Per classificar els indicadors tenint en consideració els efectes de la situació de pandèmia, s'ha aplicat el següent criteri quantitatiu : la diferència entre la mitjana de variacions del 2017-2019 i 2020. L'escala numèrica ha estat la següent:

- ▶ **Impacte alt**, si el % de variació està per sobre del 25%.
- ▶ **Impacte mig o moderat** , si està entre el 25 i el 10%.
- ▶ **Impacte lleu**, si és inferior a 10%.



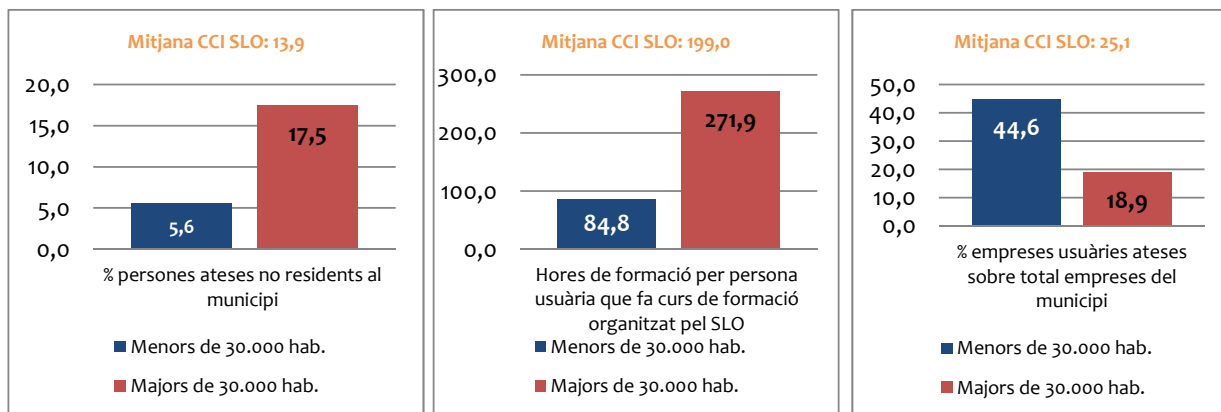
## QUADRE RESUM: IMPACTE DE LA COVID-19 EN ELS PRINCIPALS INDICADORS

| Quadre Resum Impacte Covid-19   | Resultats anuals |       |       |       | Variació interanual |              |              |              | Impacte de la Covid-19 |  |
|---|------------------|-------|-------|-------|---------------------|--------------|--------------|--------------|------------------------|--|
|   | 2017             | 2018  | 2019  | 2020  | 2017 vs 2016        | 2018 vs 2017 | 2019 vs 2018 | 2020 vs 2019 |                        |  |
| <b>1. Dimensió Entorn</b>   |                  |       |       |       |                     |              |              |              |                        |  |
| Taxa d'atur   | 12,4             | 11,5  | 11,3  | 13,9  | -11,4%              | -7,3%        | -1,7%        | 23,0%        | ● Alt                  | El mercat de treball ha patit directament els efectes de la situació de crisi socio sanitària. El sector serveis ha estat el més afectat.  |
| Taxa Atur Masculí   | 10               | 9,2   | 9     | 11,6  | -14,5%              | -8,0%        | -2,2%        | 28,9%        | ● Alt                  |  |
| Taxa Atur Femení  | 15               | 14,1  | 13,7  | 16,3  | -9,6%               | -6,0%        | -2,8%        | 19,0%        | ● Alt                  |  |
| % de variació interanual de l'atur registrat en el sector   |                  | -3,6  | 1,1   | 26,4  |                     | -3,6%        | 1,1%         | 26,4%        | ● Alt                  |  |
| % de variació interanual de l'atur registrat en el sector industrial  |                  | -6,6  | -2,5  | 16,9  |                     | -6,6%        | -2,5%        | 16,9%        | ● Alt                  |  |
| Nombre de llocs de treball per cada 100 habitants de 16-64 anys   | 59,5             | 60,7  | 58,5  | 56,5  | 6,1%                | 2,0%         | -3,6%        | -3,4%        | ● Llieu                |  |
| Nombre de llocs de treball al sector serveis per cada 100 habitants de 16-64 anys                           | 44,6             | 45,4  | 43,8  | 41,4  | 7,0%                | 1,8%         | -3,5%        | -5,5%        | ● Llieu                |  |
| Nombre de llocs de treball al sector industrial per cada 100 habitants de 16-64 anys                        | 11,1             | 11,3  | 10,5  | 10    | 1,8%                | 1,8%         | -7,1%        | -4,8%        | ● Llieu                |  |
| <b>2. Recursos econòmics (Dimensió Economia)</b>  |                  |       |       |       |                     |              |              |              |                        |  |
| Despesa corrent de l'SLO per habitant   | 21,5             | 23    | 23,3  | 19,4  | 11,4%               | 7,0%         | 1,3%         | -16,7%       | ● Moderat              | Els recursos econòmics han disminuït. La despesa corrent s'ha vist afectada per l'anul·lació i ajornament de projectes i activitats. El cost per persona atesa ha estat el més alt de totes les edicions. En el cas de la despesa per persona que ha trobat feina, l'efecte es classifica com a lleu però s'ha de tenir en compte que l'indicador presenta increment substancial en l'últim any.   |
| Despesa corrent anual de l'SLO per persona usuària atesa  | 432              | 514   | 539   | 543   | 2,6%                | 19,0%        | 4,9%         | 0,7%         | ● Llieu                |  |
| Despesa corrent anual de l'SLO per persona usuària atesa de l'SLO que ha trobat feina                       | 1.591            | 2.033 | 2.183 | 2.562 | -4,8%               | 27,8%        | 7,4%         | 17,4%        | ● Llieu                |  |
| <b>3. Recursos humans: professionals (Dimensió Valors organitzatius)</b>                                    |                  |       |       |       |                     |              |              |              |                        |  |
| Nombre de professionals amb perfil tècnic per cada 10.000 habitants de 16 a 64 anys                         | 5,3              | 5,3   | 5,3   | 4,5   | 3,9%                | 0,0%         | 0,0%         | -15,1%       | ● Moderat              | Les actuacions dels SLO s'han vist afectats per la situació de confinament i viscuda i l'adaptació a l'atenció virtual i el teletreball. Sobre les càrregues de feina, probablement la realitat hagi anat més enllà de les dades, per diverses aspectes: no s'hagi registrat tota l'activitat, per les baixes dels professionals, pel volum de feina vinculada a la planificació, i adaptació estratègica contínua que aquestes dades no deixen reflectides. |
| % de professionals amb perfil tècnic amb plaça creada de plantilla  | 39,9             | 38,5  | 39,1  | 42,5  | -2,9%               | -3,5%        | 1,6%         | 8,7%         | ● Moderat              |  |
| Mitjana d'actuacions realitzades per professional amb perfil tècnic   | 838              | 823   | 823   | 735   | 8,1%                | -1,8%        | 0,0%         | -10,7%       | ● Moderat              |  |
| Mitjana d'actuacions realitzades per empresa (excepte d'intermediació)                                      | 2                | 2,8   | 4,4   | 2,3   | -4,8%               | 40,0%        | 57,1%        | -47,7%       | ● Alt                  |  |
| <b>4. Cobertura: indicadors de cobertura (Dimensió entorn polític)</b>                                      |                  |       |       |       |                     |              |              |              |                        |  |
| % persones aturades ateses sobre el total de la població municipal aturada                                  | 54,7             | 50,5  | 44,2  | 33,2  | 7,0%                | -7,7%        | -12,5%       | -24,9%       | ● Moderat              | Els SLO han realitzat l'esforç per mantenir-se com un referent per a la ciutadania i les empreses del territori.   |
| % empreses usuàries ateses sobre total empreses del municipi  | 26,6             | 28,9  | 25,3  | 25,1  | 16,2%               | 8,6%         | -12,5%       | -0,8%        | ● Llieu                |  |
| <b>5. Activitat realitzada pels SLO: Persones ateses, perfil persona usuària, empreses i intermediació.</b> |                  |       |       |       |                     |              |              |              |                        |  |
| <b>5.1 Persones ateses. (Dimensió entorn polític)</b>   |                  |       |       |       |                     |              |              |              |                        |  |
| % persones ateses sobre la població d'entre 16 i 64 anys  | 7,6              | 6,9   | 6     | 5,4   | 7,0%                | -9,2%        | -13,0%       | -10,0%       | ● Llieu                | Lleugera disminució de l'atenció a les persones ateses. Malgrat la incidència i impacte de la Covid-19 s'ha establert nous canals de comunicació i d'atenció a les persones usuàries.  |
| % persones noves ateses   | 26,7             | 26,4  | 28,6  | 27,3  | -2,6%               | -1,1%        | 8,3%         | -4,5%        | ● Llieu                |  |
| <b>5.2 Perfil persona usuària. (Dimensió persona usuària/client)</b>  |                  |       |       |       |                     |              |              |              |                        |  |
| % de persones ateses de menys de 30 anys s/total de persones usuàries ateses                                | 22,8             | 24    | 25,3  | 26,7  | 44,3%               | 5,3%         | 5,4%         | 5,5%         | ● Moderat              | La breixa digital que s'ha accentuat per la prestació virtual dels serveis arran de la crisi socio-sanitària, que ha pogut limitar-ne l'accés a certs grups de persones amb baixa alfabetització digital.  |
| % de persones ateses de 30 anys o més s/total de persones usuàries ateses                                   | 26,4             | 27,1  | 27    | 26,1  | -3,3%               | 2,7%         | -0,4%        | -3,3%        | ● Llieu                |  |
| % de persones ateses amb estudis superiors s/total de persones usuàries ateses                              | 13,1             | 12,7  | 13,3  | 15,9  | 36,5%               | -3,1%        | 4,7%         | 19,5%        | ● Llieu                |  |
| % de persones ateses amb estudis obligatoris o inferiors s/total de persones usuàries ateses                | 45,2             | 46,8  | 47,1  | 41,5  | 9,2%                | 3,5%         | 0,6%         | -11,9%       | ● Moderat              |  |
| <b>5.3 Empreses i intermediació. (Dimensió Encarrec polític)</b>  |                  |       |       |       |                     |              |              |              |                        |  |
| Nombre de llocs de treball gestionats per cada 100 persones usuàries ateses                                 | 21,1             | 21,7  | 20    | 14,1  | 11,6%               | 2,8%         | -7,8%        | -29,5%       | ● Alt                  | Les actuacions de prospecció i d'intermediació han sofert un important impacte a causa de la situació de crisi socio sanitària.  |
| % empreses que han rebut una primera visita   | 6,8              | 7     | 5,6   | 3,2   | 17,2%               | 2,9%         | -20,0%       | -42,9%       | ● Alt                  |  |
| <b>6. Resultats aconseguits pels SLO. Inserció. Dimensió Encarrec polític</b>                               |                  |       |       |       |                     |              |              |              |                        |  |
| % persones ateses que han trobat feina  | 27,2             | 25,2  | 24,4  | 21    | 6,7%                | -7,4%        | -3,2%        | -13,9%       | ● Moderat              | Les persones ateses que han trobat feina ha disminuït seguint la tendència de fa 3 anys, i agreujada per la reducció d'ofertes a causa de la situació de pandèmia.   |
| % persones ateses que han trobat feina (oferta gestionada)  | 30,5             | 34,3  | 33,1  | 25,4  | 5,9%                | 12,5%        | -3,5%        | -23,3%       | ● Alt                  |  |
| Nombre d'insercions per persona usuària atesa que ha trobat feina   | 1,4              | 1,4   | 1,4   | 1,3   | 7,7%                | 0,0%         | 0,0%         | -7,1%        | ● Llieu                |  |
| % llocs de treball coberts sobre total de llocs de treball gestionats                                       | 50               | 48,6  | 48    | 48,3  | 8,9%                | -2,8%        | -1,2%        | 0,6%         | ● Llieu                |  |
| <b>7. Accessibilitat i actuacions. Dimensió persona usuària/client</b>                                      |                  |       |       |       |                     |              |              |              |                        |  |
| % ofertes publicades via web cobertes amb autocandidatures  | 18,2             | 16,5  | 18,3  | 21,2  | -8,5%               | -9,3%        | 10,9%        | 15,8%        | ● Moderat              | La tendència a la digitalització de la recerca de feina, ha afavorit l'increment del nombre de demandants d'ocupació que han realitzat orientació, així com el volum de persones usuàries que han generat autocandidatures web. Al contrari, disminució considerable de les persones ateses que utilitzen el Club de Feina.  |
| % persones usuàries que han generat autocandidatures via web  | 36,3             | 34,5  | 34,6  | 37,7  | -5,5%               | -5,0%        | 0,3%         | 9,0%         | ● Moderat              |  |
| % persones ateses que han fet orientació  | 31               | 34    | 33,9  | 36,7  | -4,0%               | 9,7%         | -0,3%        | 8,3%         | ● Llieu                |  |
| % de persones usuàries ateses que utilitzen el Club de feina  | 24,5             | 22    | 20,3  | 11,9  | -14,6%              | -10,2%       | -7,7%        | -41,4%       | ● Alt                  |  |

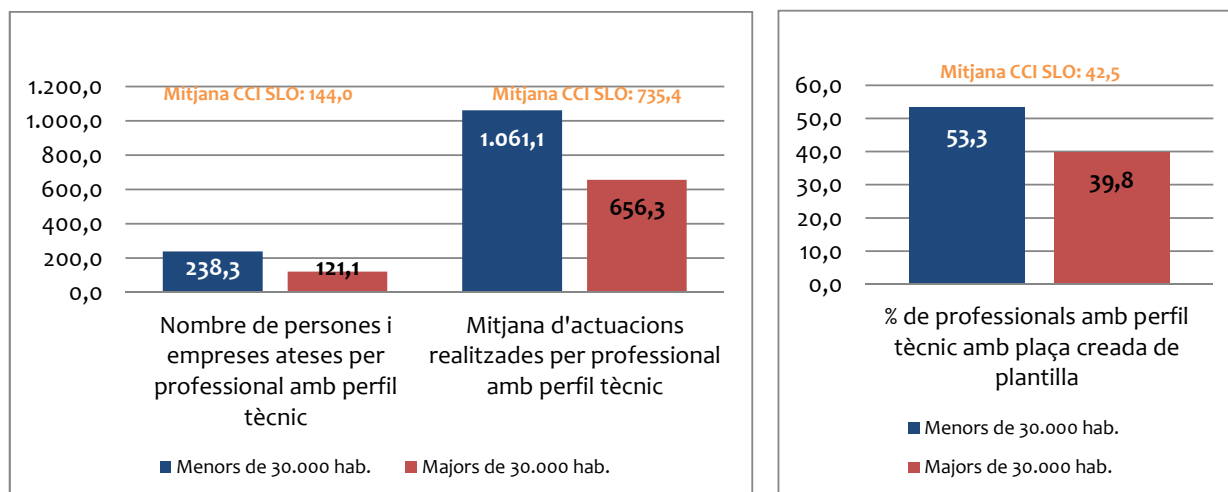


## 5. PRINCIPALS DIFERÈNCIES ENTRE ELS SLO DE MUNICIPIS MAJORS I MENORS DE 30.000 HABITANTS

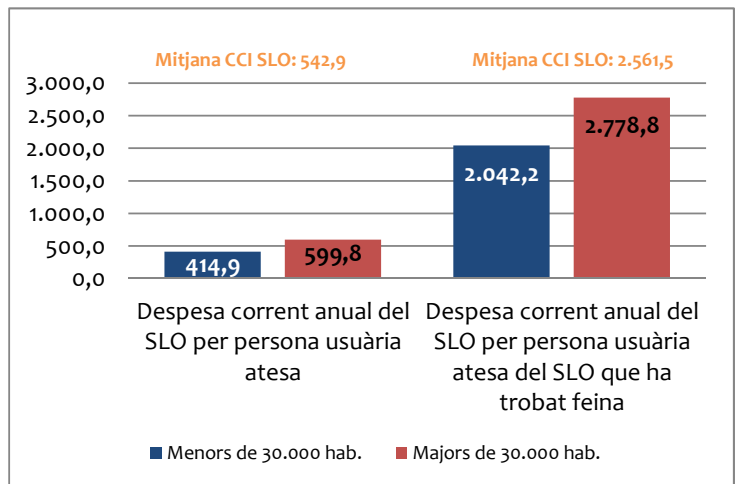
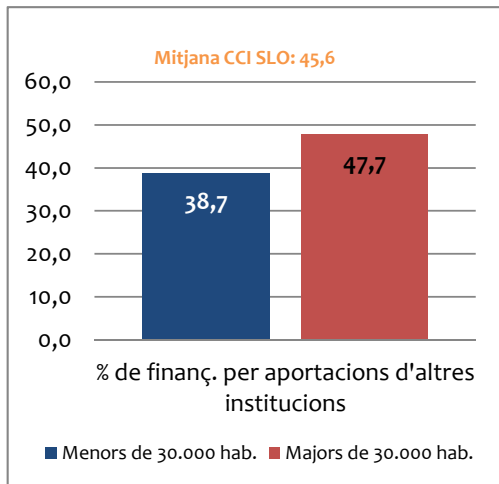
A continuació es mostren els indicadors que presenten més diferències entre els SLO de municipis majors i menors de 30.000 habitants.



**Els SLO de municipis majors de 30.000 habitants atenen més persones provinents d'altres municipis i els ofereixen formació de més llarga durada. Els SLO de municipis menors de 30.000 habitants atenen un percentatge força superior d'empreses.**



**El personal tècnic dels SLO de municipis menors de 30.000 habitants atenen, de mitjana, més persones i empreses i també fan un major nombre d'actuacions. Aquests professionals ocupen proporcionalment un major nombre de places creades en plantilla.**



**Els SLO de municipis majors de 30.000 habitants reben més aportacions d'altres institucions en proporció a la despesa corrent total i el cost per persona atesa i per inserció és també més elevat.**

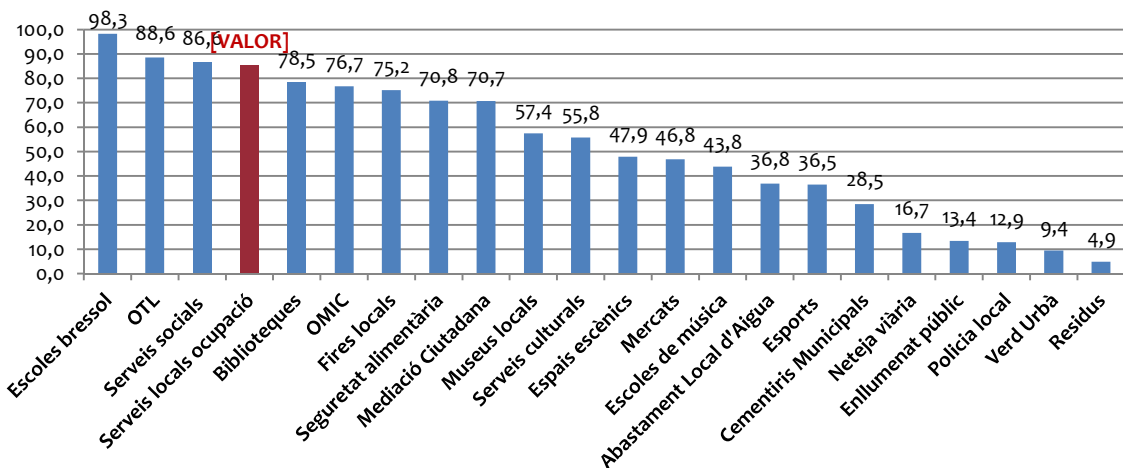
## 6. INDICADORS TRANSVERSALS



En aquest apartat s'ha realitzat una comparació dels indicadors transversals més rellevants entre els 22 serveis municipals participants\* en el projecte de Cercles de Comparació Intermunicipal.

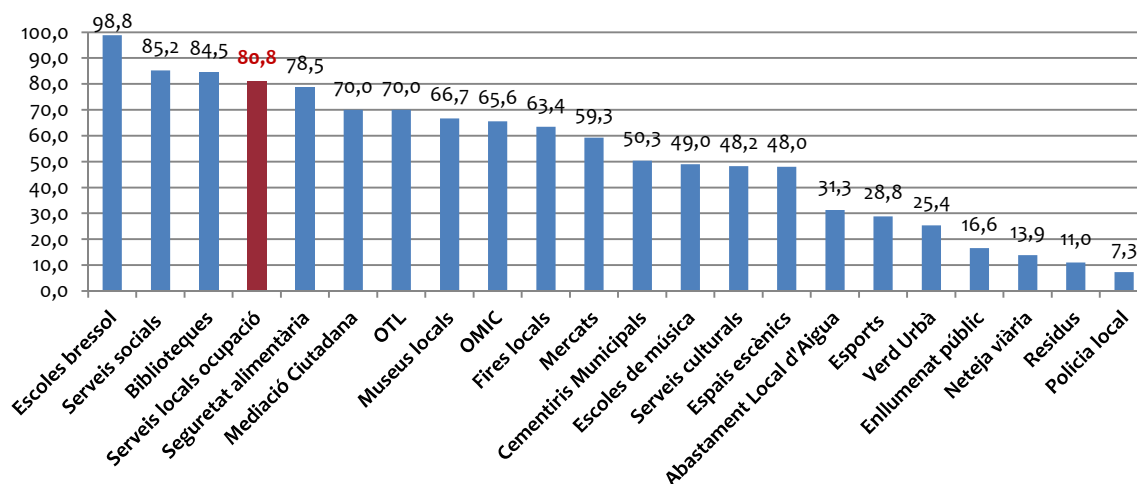
**85,3 %  
dones de la plantilla**

El percentatge de dones entre el personal dels SLO és força elevat, i se situa a la 4a posició respecte de la resta de serveis municipals; llistat encapçalat per les escoles bressol, OTL i serveis socials.



## 80,8 % dones amb comandament

La proporció de dones amb comandament sobre el total de comandaments és lleugerament inferior al percentatge de dones en la plantilla.

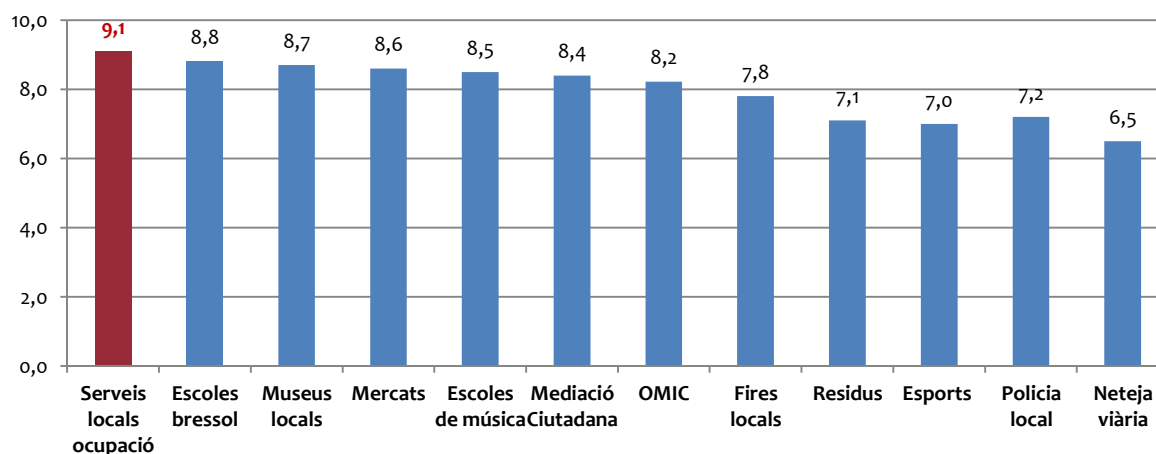


\*Nota metodològica: Dades definitives 2020: Espais escènics, Mediació ciutadana, OMIC, OTL, Policia local, Seguretat alimentària, Serveis locals d'ocupació. Dades provisionals 2020: Abastament Local d'Aigua, Biblioteques, Cementiris Municipals, Enllumenat públic, Escoles bressol, Escoles de música, Fires locals, Mercats, Museus locals, Serveis socials, Verd Urbà. Dades definitives 2019: Esports, Neteja viària, Residus, Serveis culturals.



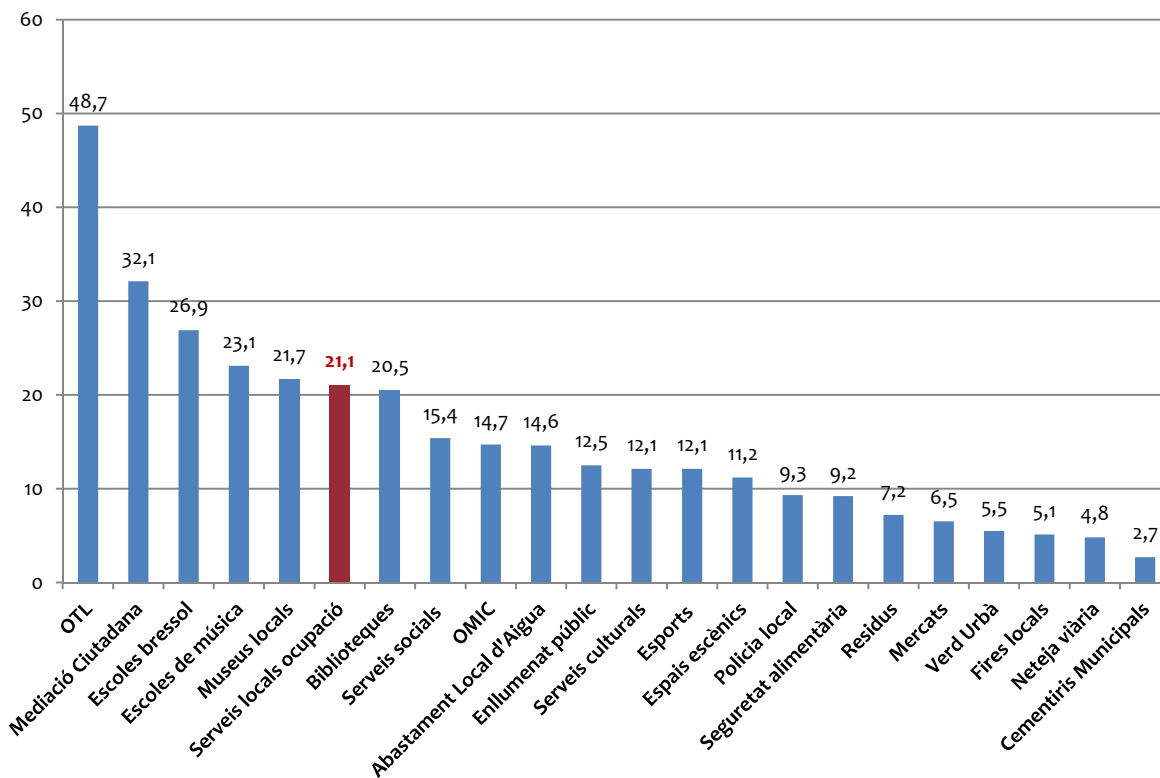
## 9,1 grau de satisfacció

Els SLO, seguit de les Escoles Bressol, són els serveis municipals millor valorats d'entre els que s'avaluen en els Cercles, amb una nota de 9,1 sobre 10.



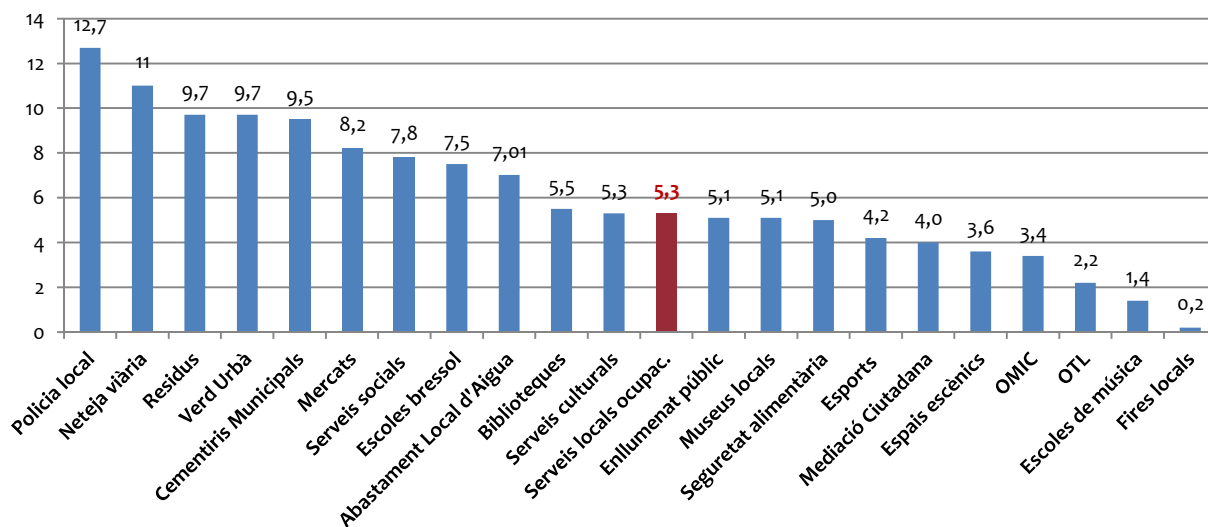
## 21,1 hores de formació per treballador/a

La mitjana d'hores anuals de formació del personal dels SLO és de 21,1, i se situa en la sisena posició, entre els museus locals i biblioteques.



## 5,3 % hores de baixa

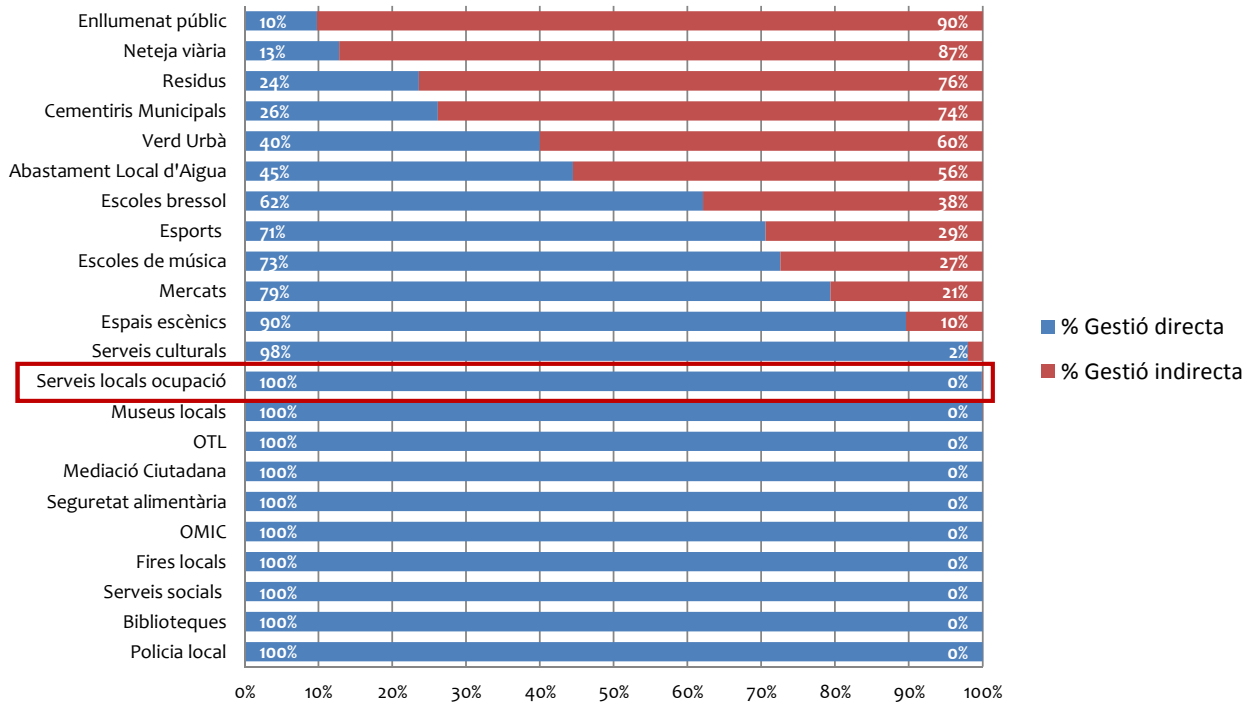
El percentatge d'hores de baixa del personal dels SLO se situa entre els serveis culturals i enllumenat públic.





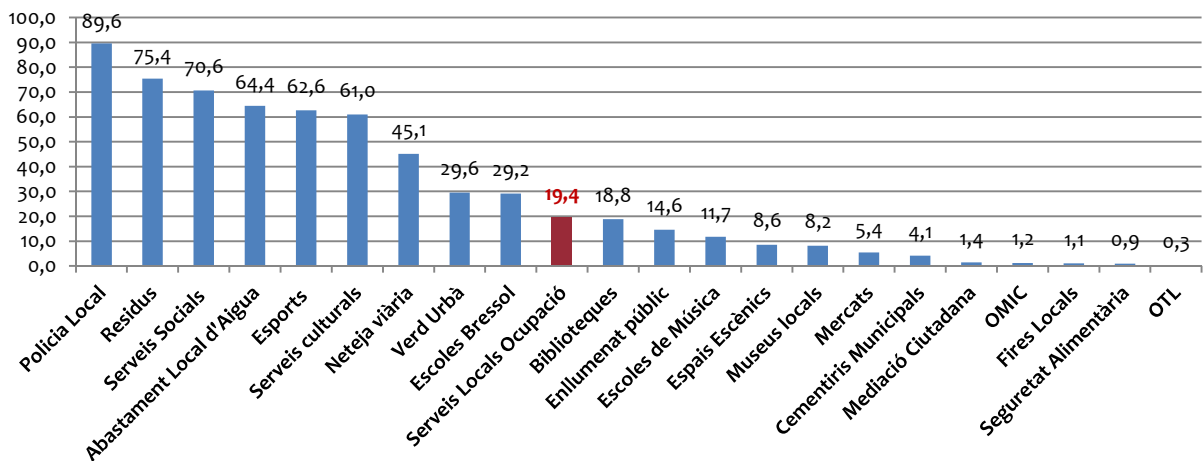
## 99,9 % Gestió directa

Pràcticament la totalitat de la despesa dels SLO correspon a un model de gestió directa.



## 19,4€ despesa corrent anual per habitant

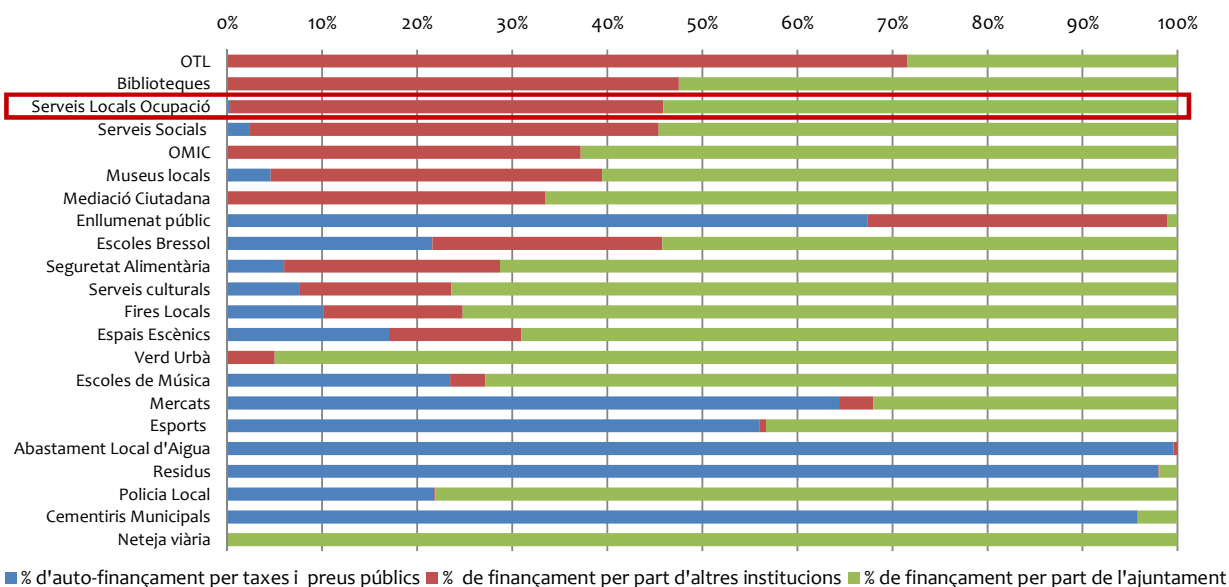
El cost d'aquest servei per habitant és de 19,4 € anuals, entre els serveis de les escoles bressol i biblioteques. Convé ressaltar que els 22 serveis municipals analitzats presenten un cost per habitant que se situa entre els 0,3 € i els 89,6 € per habitant.



## 45,6 % finançament d'altres institucions

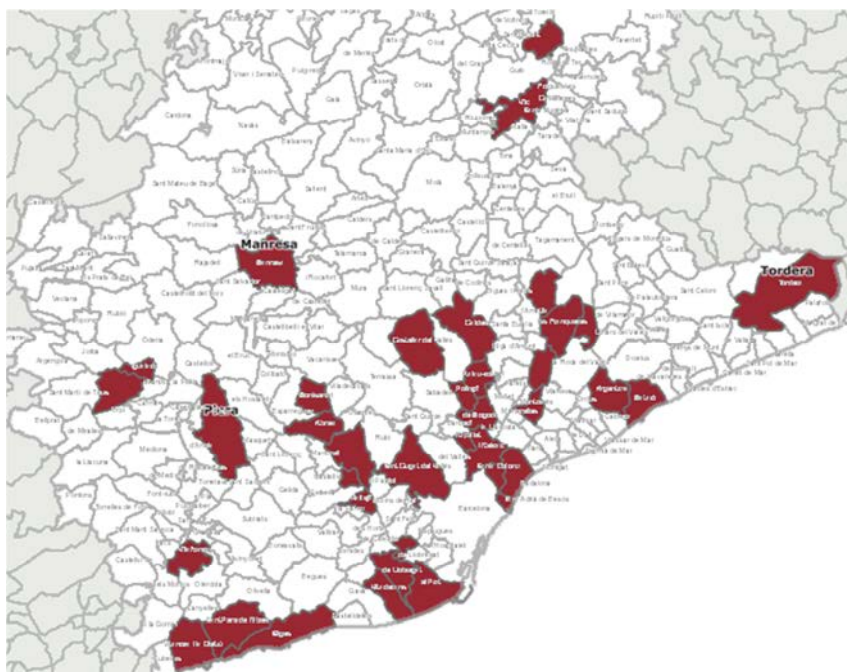
Laborals, destinades a la inserció laboral amb persones amb trastorns mentals) i les biblioteques que obtenen més finançament provinent d'altres administracions i no es financen per taxes i preus públics. Entre les causes, cal destacar que no són serveis de competència obligatòria per als ens locals.

Els SLO són els serveis municipals.



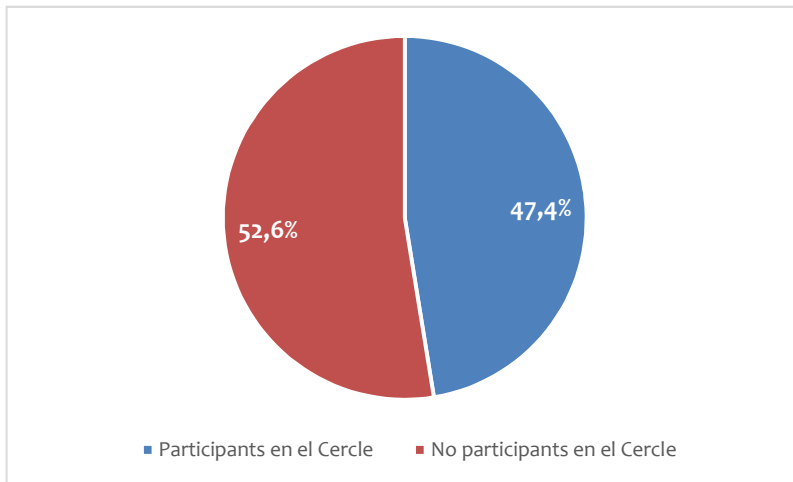
Nota: Serveis en ordre descendent en funció del % de finançament per part d'altres institucions.

## 7. 13A EDICIÓ DELS CCI: ASPECTES METODOLÒGICS



38  
municipis participants

Dels 38 municipis participants, 36 tenen una població superior als 10.000 habitants. Santa Margarida i els Monjos i Polinyà són els únics que tenen menys de 10.000 habitants.



### 47,7% població potencialment activa participant

Del total de la població potencialment activa de la demarcació de Barcelona de municipis de més de 10.000 habitants (excepte Barcelona capital) un 47,4% correspon a municipis amb SLO participants en el CCI.



### Aplicació Xaloc

Pràcticament la totalitat dels municipis participants utilitzen l'aplicació Xaloc (36 de 38), fet que ha facilitat molt la recopilació i posterior tractament de la informació. Alhora garanteix la consistència i solidesa de les dades.



### 68 indicadors

En la 13a edició s'ha incorporat dos nous indicadors a l'ENTORN, per valorar millor l'impacte de la COVID-19 en els diversos sectors productius del municipi, amb un total de 68 indicadors que han permès analitzar l'activitat dels 38 SLO participants.

NOUS INDICADORS

- % Variació interanual de latur registrat en el sector serveis.
- % Variació interanual de l'atur registrat en el sector industrial.

## 8. ANÀLISI DEL TALLER DE MILLORA: EL PAPER DELS SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ EN LA SITUACIÓ SANITÀRIA. BALANÇ UN ANY DESPRÉS

A continuació, es mostren les idees clau desenvolupades al taller de millora realitzat en format virtual el dia 9 de juny de 2021. En aquesta tretzena edició del CCI dels SLO, a causa de la situació pandèmia sanitària s'ha desenvolupat per primera vegada en format on-line.

L'objectiu del Taller virtual de Millora: *El paper dels Serveis locals d'ocupació en la situació sanitària: balanç un any després de la pandèmia i reptes a curt i mitjà termini*, ha estat anar un pas més enllà de l'anàlisi dels indicadors per endinsar-nos en temàtiques que poden tenir o estan tenint un impacte a mitjà termini en la manera de prestar els serveis.



En aquest context, els SLO participants han realitzat les seves aportacions mitjançant el treball participatiu en dues taules de debat, construint el seu discurs a partir les següents qüestions clau:

- ▶ D'aquells aspectes que heu introduït/canviat arran de la COVID-19, quins creieu que s'haurien de consolidar?
- ▶ D'aquells aspectes que es van haver d'anul·lar/ ajornar arran de la pandèmia, quin és el primer que recuperariéu?

Davant d'aquestes premisses, s'ha de tenir en compte que la resposta a aquestes preguntes es pot veure influïda per la grandària, així com els recursos i les especificitats dels diferents serveis en dues etapes o moments temporals:

- ▶ Etapa de confinament (març-maig) que va obligar a adaptar-se al teletreball tant des del punt de vista organitzatiu com de prestació de serveis de manera sobtada i accelerada, i els recursos i les estratègies disponibles han variat en funció de l'estadi o nivell en què es trobava cada servei:
  - SLO que abans del confinament ja estaven establint mesures de digitalització.
  - SLO que malgrat no tenir una procés de digitalització implementat previ al confinament, han tingut recursos i estratègies per avançar.
  - SLO que han fet una adaptació en funció dels recursos del personal tècnic.
- ▶ Etapa de postconfinament i desescalada on es mostren diverses realitats territorials, en funció dels recursos existents i l'evolució dels processos d'adaptació.

Les conclusions presentades, obtingudes a partir de les experiències i opinions dels participants, mostren:

- ▶ La visualització d'experiències i exemples: La pluralitat d'experiències descrites no tenen l'objectiu de respondre a un criteri de representativitat, ni constituir-se com a bones pràctiques. Simplement són exemples que es consideren com a actuacions que puguin ser útils i/o transferibles a altres SLO. (vegeu l'apartat 8.1 *Experiències d'actuacions a consolidar i activitats a reprendre*).
- ▶ Les reflexions comunes i compartides: de forma complementària a les experiències, s'ha volgut també generar reflexions comunes. (vegeu l'apartat 8.2. *Idees clau*).

## 8.1 EXPERIÈNCIES D'ACTUACIONS A CONSOLIDAR I D'ACTIVITATS A REPENDRE

Davant de la situació d'emergència derivada de la COVID-19 s'observen dos elements comuns en el procés d'adaptació dels SLO:

- ▶ L'eix transversal és l'adaptació dels serveis a la nova **situació de teletreball**, tant des del punt de vista **del propi personal com de les persones usuàries i les empreses**. És evident l'heterogeneïtat de les diferents casuístiques dels serveis, però hi ha un element comú: (citant paraules expressades per molts dels/les participants) "la virtualitat ha vingut per quedar-se".
- ▶ La recerca de recursos i eines per atendre i arribar a les persones usuàries amb més baixes competències digitals dels seus serveis, i minimitzar la bretxa digital.

A continuació es presenten les experiències exposades en els espais de debat, tant les noves activitats i canvis a mantenir i consolidar, com les actuacions anul·lades o ajornades arran de la pandèmia que primer es recuperaran, estructurades en quatre blocs: **metodologia de treball, recursos, col·lectius prioritaris i organització**:

| I.METODOLOGIA DE TREBALL: MODELS HÍBRIDS  | II.RECURSOS DISPONIBLES  |
|---|--|
| <p><b>Atenció a les persones demandants d'ocupació</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Activitats Grupals</li> <li>Accions formatives</li> <li>Club de Feina</li> <li>Atencions individuals</li> <li>Reactivació d'accions presencials</li> </ul> <p><b>Atenció a les empreses</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prospecció</li> <li>Gestió d'ofertes</li> <li>Assessorament</li> <li>Suport econòmic</li> <li>Atenció presencial per reforçar la fidelització</li> </ul> | <p><b>Adaptació dels serveis a eines i recursos virtuals</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos tecnològics</li> <li>Recursos materials</li> </ul> <p><b>Recursos i canals de comunicació</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ús de nous canals de comunicació i intensificació</li> <li>l'ús dels canals habituals</li> <li>Difusió, campanyes de comunicació efectives i xarxes socials en</li> </ul>  |
| III.COL·LECTIUS PRIORITARIS   | IV.ORGANITZACIÓ: CANVIS DE PROCESSOS I NOUS PROCEDIMENTS   |
| <p><b>Actuacions per disminuir l'impacte de la bretxa digital</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptació a nous canals de comunicació i transició digital</li> <li>Suport emocional</li> <li>Reprendre actuacions presencials persones amb més baixa qualificació TIC</li> </ul>  | <p><b>Gestió dels equips interns</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suport emocional</li> <li>Teletreball</li> <li>Reprendre el treball presencial</li> <li>Ampliació horària i redefinició de funcions</li> </ul> <p><b>Coordinació amb altres àrees o serveis i treball en xarxa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciatives transversals dels Ajuntaments</li> <li>Coordinació amb altres entitats i organitzacions</li> <li>Creació de dispositius de tramitació digital</li> <li>d'assessorament de tràmits</li> <li>Protecció de dades i formularis d'inscripció virtual</li> <li>Mesures de seguretat i de protecció de dades</li> </ul> |



## I. METODOLOGIA DE TREBALL: MODELS HÍBRIDS (COMBINACIÓ MODALITAT PRESENCIAL I VIRTUAL)

Els serveis prioritzen pel que fa a l'organització interna, un replantejament dels models de treball i de prestació de serveis, i la seva adaptació a **nous models d'orientació virtual (E-guiding)**<sup>6</sup>. Els serveis coincideixen que les actuacions telemàtiques es mantindran i que s'està treballant per planificar **models híbrids** que combinin espais virtuals (sincrònics o asincrònics) amb activitats presencials en les instal·lacions dels SLO.

### Atenció a les persones demandants d'ocupació

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Activitats grupals</b> | <p>Les sessions en línia d'informació està sent ben rebudes per part de les persones usuàries (<i>Caldes de Montbui, Cardedeu</i>), així com els tallers sobre tràmits amb l'administració, per potenciar l'autonomia de les persones usuàries (<i>Igualada, Sant Pere de Ribes</i>) o tallers de recerca de feina (<i>Castellar del Vallès</i>).</p> <p>Els serveis han adaptat els <b>tallers de recerca de feina</b>, com per exemple Sant Pere de Ribes, que continuarà realitzant tallers de recerca de feina en ambdues modalitats, adaptant el contingut al col·lectiu. Cada mes es fa un taller en línia (8 sessions) i el mateix presencial. Els tallers en línia arriben a més volum de persones i a col·lectius amb més qualificació. També la reconversió de tallers o xerrades adreçats als IES en Seminaris web (<i>Polinyà</i>).</p>   |
| <b>Accions formatives</b> | <p>Les <b>accions formatives</b> en línia també han tingut bona recepció, i s'han mostrat molt útils per a determinats col·lectius, com per exemple els joves, i s'ha detectat que hi accedeixen perfils amb major qualificació formativa (<i>Castellar del Vallès</i>).</p> <p>La incorporació de la formació virtual de manera més intensiva, mitjançant plataformes virtuals com <i>SPMaulavirtual.cat</i> (<i>Santa Perpètua de Mogoda</i>), entorns Moodle i campus virtuals (<i>Cardedeu, Sant Pere de Ribes</i>), Campus virtual LogIn Tic (<i>Viladecans</i>) ha estat positiva.</p> <p>Altres serveis han treballat sota format híbrid de formació. En els casos que s'hagi pogut realitzar formació presencial, els SLO han hagut de dur a terme en espais més amplis (aprofitant recursos com auditoris etc...) (<i>Polinyà</i>).</p>  |
| <b>Club de Feina</b>      | <p>El Club de Feina és una actuació que, en el cas de prestar el servei presencialment, ha estat amb cita prèvia mitjançant web (<i>Polinyà, Sant Adrià del Besòs</i>), i també centrat en persones amb major dificultat per fer la cerca autònoma (<i>Santa Perpètua de Mogoda</i>), o amb accions individuals, que a curt termini es mantindran, com per exemple <i>Sitges</i>. També altres serveis han habilitat una "antena" a altres espais de la ciutat, per apropar l'accés a la ciutadania, sempre amb cita prèvia. (<i>Viladecans</i>). O també <i>Sant Pere de Ribes</i> habilitant 2 espais d'atenció presencial amb cita prèvia.</p> <p>Altres serveis han incorporat una ampliació de l'horari a les tardes per reforçar el Club de feina, i s'aprofita per realitzar també sessions de digitalització, i potenciar l'autonomia en la recerca de feina de les persones ateses amb major dificultat amb les TIC (<i>El Prat de Llobregat</i>).</p> |

<sup>6</sup> E-Guiding, terme aplicat per Aosla-Gizalan per definir l'orientació sociolaboral a distància



|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
|                                     | <p>La cita prèvia per assistir de forma presencial al Club de Feina ha estat una innovació organitzativa a la majoria de serveis. Alguns participants consideren que mantindran aquest canvi, ja que està funcionant per ser més efectius i reforçar la responsabilitats de les persones ateses (<i>Manlleu</i>).</p> <p>Però <b>el gran canvi o adaptació del Club de Feina ha estat passar de la seva tradicional presencialitat a la modalitat virtual.</b></p> <p>Hi ha serveis que ja disposaven de plataformes d'orientació virtual per a unes comunitats que tenien creades segons els programes/dispositius on participaven i han obert la part de recursos per a tothom, com és el Netclub de <i>Santa Perpètua de Mogoda</i>, que és una eina per apropar a les persones en entorn virtuals (<a href="https://www.netclub.cat/">https://www.netclub.cat/</a>). O també el Club de Feina Ocupa't en línia que menciona <i>Viladecans</i> per afavorir un treball més autònom <a href="https://www.viladecans.cat/ca/ocupatenlinia">https://www.viladecans.cat/ca/ocupatenlinia</a>.</p> <p>En aquesta línia, <i>Santa Coloma de Gramenet</i> estava treballant una plataforma d'orientació virtual i formativa que tindrà continuïtat: <a href="https://www.grameimpuls.cat/homepage/orientacio-enlinia/?cat=ocupacio&amp;postid=7777&amp;color=bg_color2">https://www.grameimpuls.cat/homepage/orientacio-enlinia/?cat=ocupacio&amp;postid=7777&amp;color=bg_color2</a></p> <p>Altres experiències han fet servir l'ús de les xarxes socials per crear un Club de Feina virtual a Facebook (<i>Granollers</i>) o aplicacions, com Symbaloo (<i>Cardedeu, Castellar del Vallès, Castellbisbal, Sant Andreu de la Barca</i>), o com Padlet, en el cas de <i>Ripollet</i>, que literalment ha fet la transició del tauler de suro a un tauler virtual, i a més per cobrir les necessitats de les persones que no disposaven de recursos d'accés a TIC, ha habilitat una sala de recerca d'atenció presencial.</p> |
| <p><b>Atencions individuals</b></p> | <p>En l'àmbit de les <b>atencions individuals</b> com les entrevistes inicials i d'acollida realitzades de manera virtual, han trobat més resistència, però amb motivació i facilitació de recursos, fins i tot amb les persones amb baixa qualificació digital s'han pogut realitzar dedicant-li més esforços. Ben cert que les persones amb més dificultats prefereixen o els resulta més fàcil accedir a l'atenció presencial, tal com comenta <i>Cardedeu</i>.</p> <p>Un aspecte important que alguns serveis han considerat com un valor afegit són les accions de contenció emocional realitzades pel personal tècnic o mitjançant tallers (<i>Sant Cugat del Vallès</i>). En aquest context, les primeres fases d'atenció eren de suport emocional (<i>Santa Coloma de Gramenet</i>).</p> <p>En el procés de canvi i adaptació s'han incorporat noves eines i protocols de comunicació: com l'ús del mòbil com a recurs imprescindible per a les entrevistes i l'accés a la web d'ofertes. En general, l'atenció es continuarà realitzant per correu electrònic, videoconferència (Zoom, Teams...), mòbil, missatgeria instantània (WhatsApp...) amb combinació d'atenció presencial.</p> <p>També es comparteixen com a actuacions que han resultat positives, i de continuïtat, els processos de selecció telemàtics dels plans d'ocupació com menciona <i>Mataró</i>, que ha habilitat un protocol vinculat al servei d'atenció de l'Ajuntament (010), que ha permès valorar les competències digitals de les persones candidates i gestionar amb més facilitat la documentació aportada.</p>  |





## Reactivació d'accions presencials

SLO que mencionen que recuperaran la presencialitat per les accions grupals com les formacions, les sessions d'acollida grupal (*Caldes de Montbui, Cardedeu, La Garriga, Sant Andreu de la Barca*), activitats com *Escape Room.*, activitats adreçades especialment a l'atenció a persones amb més dificultats, o en formacions més vinculades a la gestió emocional o *coaching*, o formacions professionalitzadores que requereixin eines i recursos específics.

A més, també recuperar les sessions i tallers grupals presencials i els tallers d'alfabetització digital de manera més intensiva (*Sant Adrià del Besòs, Sant Cugat del Vallès*).

Altres mencionen la presencialitat del Club de Feina (i les entrevistes en el cas de *La Garriga*); reprendre el Club de Feina de manera presencial però fomentant més autonomia de les persones usuàries mitjançant una formació prèvia (*Santa Perpètua de Mogoda*), i també amb majors aforaments (*Sant Cugat del Vallès*)-

En conclusió, **els serveis majoritàriament mantindran la combinació de les entrevistes, les atencions i activitats individuals, grupals i formatives de forma telemàtica amb les presencials** amb la idea que la persona usuària pugui escollir la modalitat d'atenció en funció de les seves necessitats i disponibilitat (flexibilització del seu accés).

Els SLO estan treballant per avançar en què el format en línia i virtual continuï oferint-se més enllà de la pandèmia, amb l'oportunitat d'arribar també a altres col·lectius: com els joves o les persones de major qualificació, més habituats en l'ús d'eines telemàtiques, així com les persones que volen millorar la seva ocupabilitat però no tenen disponibilitat per accedir de manera presencial als SLO.



## Atenció a les empreses

### Prospecció

La prospecció i assessorament al teixit empresarial i comercial, en alguns serveis es combina l'atenció telemàtica amb la presencial. Altres serveis que no estan realitzant atenció presencial a les empreses des de que va esclatar la pandèmia consideren que serà un dels primers aspectes que recuperin quan sigui més adient.

El trasllat d'activitats a format virtual com fires per fomentar el teixit productiu i comercial, com per exemple la Fira de la primavera virtual, adreçada a fomentar activitats dels diferents comerços de Sant Andreu de la Barca (publicant ofertes, creant activitats i jocs virtuals...) han estat actuacions exitoses.

### Gestió d'ofertes

En els processos d'intermediació es continua combinant l'atenció telefònica amb el correu electrònic, que abans de l'afectació de la situació de pandèmia ja era una pràctica habitual, i es disposava d'un procediment d'atenció virtual. Ben cert és que s'ha incorporat les accions de videoconferència, i missatgeria instantània com el WhatsApp Business.

També ha augmentat les accions de la difusió de les ofertes mitjançant les xarxes socials, acció que es continuarà realitzant.



|  |  |
|--|--|
|  | <p>Fins i tot hi ha serveis que han adaptat els Speed Dating, una fórmula habitualment presencial, al format virtual (<i>Sant Pere de Ribes</i>). O les xerrades o trobades amb les empreses sobre processos de selecció, competències clau..., on participen les persones usuàries del SLO, alumnes de formació professional, s'han reformulat de manera virtual (<i>El Prat de Llobregat</i>), i han obtingut uns nivells de participació més alts.</p> <p>Es constata que durant el confinament, per donar resposta a les conseqüències de la pandèmia el perfil de les ocupacions més demandades es relacionaven amb l'àmbit socio sanitari. Per exemple en el cas de Mataró en alguns períodes del confinament, el dispositiu del SLO ha intensificat i adaptat la seva activitat a les demandes de dispositius d'emergències sanitàries”</p> |
| <b>Assessorament</b>                                   | <p>També s'han gestionat noves fórmules <b>de suport i assessorament</b>: accions específiques adreçades a persones i empreses afectades pels ERTO i ERO com mencionen <i>Sant Boi de Llobregat</i> o <i>Sant Joan Despí</i>.</p> <p>A més <b>d'informació d'ajuts i recursos</b> com ja es realitzava habitualment, en molts casos s'ha procedit a l'actualització del registre de les empreses del municipi per poder donar informació i assessorament sobre la reactivació socioeconòmica, ajuts, gestions... (<i>Santa Margarida i els Monjos</i>) i també sobre perfils (<i>El Prat de Llobregat</i>).</p>  |
| <b>Suport econòmic</b>                                 | <p>Un altre aspecte ha estat el <b>suport econòmic</b>, amb la creació de convocatòries d'ajuts o subvencions dels propis ajuntaments adreçades a autònoms, microempreses, comerços i/o petites empreses (com el <i>Programa Argentona Impuls, Vic, Santa Margarida i els Monjos</i>, la subvenció al lloguer per a comerços com <i>Sant Andreu de la Barca, Mataró, Manlleu, Sant Joan Despí, Sant Adrià del Besòs</i></p>  |
| <b>Atenció presencial per reforçar la fidelització</b> | <p>Alguns serveis mencionen les actuacions de prospecció (<i>Cardedeu</i>) amb empreses i persones autònomes (<i>Palau-Solità i Plegamans</i>). i les visites presencials a les empreses per reforçar l'establiment de vincles i la fidelització amb el SLO (<i>Polinyà</i>).</p>  |



## II. RECURSOS DISPONIBLES (materials, econòmics i humans)

La incorporació de nous recursos i la millora i adaptació de les eines actuals per facilitar a la ciutadania l'accés no presencial al servei ha estat una acció que s'han produït de manera sistemàtica en les actuacions.

### Adaptació dels serveis a eines i recursos virtuals

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Recursos tecnològics</b> | <p>Actualització i adaptació de materials web (<i>Igualada, El Prat de Llobregat, Sant Adrià del Besòs, Sant Cugat del Vallès</i>).</p> <p>Ús d'eines i aplicacions per a la creació de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Padlet virtual per crear un Club de Feina Virtual <a href="https://padlet.com/orientadoripollet/51to7mu694gdw52h">https://padlet.com/orientadoripollet/51to7mu694gdw52h</a>,</li> <li>• Escriptoris virtuals com Symbaloo (<i>Castellar del Vallès, Castellbisbal</i>) <a href="https://www.symbaloo.com/mix/lamongia">https://www.symbaloo.com/mix/lamongia</a> Cardedeu</li> </ul> |
|-----------------------------|---|

|                           |  |
|---------------------------|--|
|                           | <p>Seminaris web / tutorials d'accés al web d'ofertes (<i>Polinyà, Sant Andreu de la Barca, Sant Adrià del Besòs</i>), o per exemple el <i>Prat de Llobregat</i> amb la creació de vídeos (<a href="https://www.elprat.cat/empresa-comerc-i-ocupacio/busqueu-feina/com-treballem">https://www.elprat.cat/empresa-comerc-i-ocupacio/busqueu-feina/com-treballem</a>), on descriu que s'ofereix des del servei local a les persones en recerca de feina.</p> <p>Ús de formularis mitjançant SurveyMonkey, Google Form, per fer inscripcions per les entrevistes.</p> <p>Eines i plataformes de formació virtual (Moodle, entre altres).</p>  |
| <b>Recursos materials</b> | <p>Com s'ha mencionat, en les etapes de “desescalada” s'han readaptat els espais i se n'han habilitat de nous per cobrir les necessitats de les persones amb majors dificultats. En algun servei això ha implicat duplicar espais fins que no es puguin ampliar els aforaments. Altres serveis que han disposat de més recursos logístics han adequat un equipament específic per atendre la ciutadania (<i>Montornès del Vallès, Sant Boi de Llobregat</i>).</p> <p>A més dels recursos virtuals, es mencionen també el préstec de recursos materials com el préstec de portàtils a persones usuàries perquè poguessin seguir la formació virtual (<i>Sant Boi de Llobregat</i>).</p> |



## Recursos i canals de comunicació

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Ús de nous canals de comunicació</b></p> <p><b>Intensificació en l'ús dels canals habituals</b></p> | <p>La recerca de <u>canals de comunicació</u> i l'establiment de noves vies de comunicació han estat primordials per fer més accessible la prestació dels serveis a la ciutadania, per exemple WhatsApp Business (<i>Castellbisbal</i>), llistes de distribució o creació de grups de WhatsApp (<i>Montornès del Vallès</i>).</p> <p>S'ha intensificat l'ús de newsletters o butlletins electrònics específics d'ocupació i formació amb notícies i novetats relacionades amb el mercat de treball enviats a les persones usuàries (<i>Viladecans, Sant Andreu de la Barca</i>). Però també s'han mantingut els taulers físics d'oferta en espais públics, amb major accessibilitat per a persones amb baixa alfabetització digital (<i>Sant Andreu de la Barca</i>).</p> <p>Altres serveis com <i>Cardedeu</i> citen els <b>mitjans de comunicació tradicionals</b> com la ràdio i la televisió locals per a la difusió d'ofertes de difícil cobertura.</p> <p><i>Santa Coloma de Gramenet</i> ha participat per primera vegada en el JobBarcelona, i manifesta la importància de tenir presència en espais d'aquestes característiques, ja que és una eina molt potent per visualitzar els SLO, posar-los en valor a més d'aproximar-se a altres perfils de major qualificació.</p> |
| <p><b>Difusió, campanyes de comunicació efectives i xarxes socials</b></p>                                | <p>Les <u>xarxes socials</u> com Twitter, Facebook, LinkedIn o YouTube eren canals de comunicació i difusió ja utilitzats pels SLO. Arran de la situació de pandèmia se n'ha reforçat la presència i se n'ha intensificat l'ús per a la difusió d'informació, com esmenten <i>Manlleu</i> o <i>Palau Solità i Plegamans</i>. A més, s'han incorporat noves xarxes no tan habituals com Tik Tok o Instagram, en què s'han fet directes sobre competències transversals i CV.</p>   |

Com es podrà observar, en aquest aspecte del debat, el repte és adaptar les accions de valor que ja es feien a l'**entorn digital o híbrid**, més que recuperar-les íntegrament de la manera que es feien abans de la pandèmia. Això reflecteix la voluntat de millora contínua i d'adaptació a les necessitats i expectatives de les persones i empreses usuàries per part dels dispositius.

### III. COL·LECTIUS PRIORITARIS

Els recursos telemàtics han estat el recurs per connectar -se amb els equips interns, les persones i les empreses. I ha estat cabdal el seguiment inicial a les persones usuàries, i empreses, i les primeres fases d'atenció han estat de suport i contenció emocional per, com a mínim, "trobar una resposta darrera de les seves trucades".

Les actuacions i adaptacions que, en principi, es consolidaran han estat:

#### Actuacions per disminuir la bretxa digital

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Adaptació a nous canals de comunicació i transició digital</b></p> | <p>Per detectar les necessitats i oferir orientació l'eix vertebrador ha estat en un inici l'<b>atenció telefònica</b>, i després s'ha intensificat l'ús de <b>nous canals com mòbils i missatgeria instantània</b>, per poder treballar de forma més eficient i immediata amb les persones usuàries. Aquest fet ha permès donar una atenció d'orientació més completa que només fent ús del telèfon i el correu electrònic. Així, habilitar aquest nou canal de comunicació ha facilitat molt la feina d'orientació, ja que fins i tot s'han pogut fer videotrucades per realitzar entrevistes ocupacionals i assessoraments individuals d'orientació amb les persones usuàries amb pocs recursos tecnològics.</p> <p>Accions intensives per donar suport a <b>la transició digital de persones amb més mancances d'alfabetització TIC</b>, mitjançant accions formatives específiques (<i>Polinyà, Sant Andreu de la Barca, Santa Perpètua de Mogoda</i>), o incorporació a projectes de capacitació digital com Digital Talent (<i>Viladecans</i>). Sempre amb la fita de fer-les més autònomes.</p> <p>La diagnosi de necessitats és una eina imprescindible per dissenyar actuacions. En aquest sentit, Santa Coloma de Gramenet ha implementat una enquesta per detectar el nivell d'accés a recursos telemàtics.</p> |
| <p><b>Suport emocional</b></p>   | <p>Treball de les competències transversals, personals i gestió emocional (<i>Sant Cugat del Vallès, Viladecans</i>), que continuarà en els diferents recursos</p>  |
| <p><b>Reprendre l'atenció presencial</b></p>                             | <p>Un aspecte comú als serveis és reprendre l'atenció presencial especialment per a persones amb més dificultats, com per exemple, <i>Caldes de Montbui</i> reserva les entrevistes presencials per a les persones amb menys recursos.</p> <p>Un altres aspecte seria treballar conjuntament amb altres serveis municipals amb algun tipus de programa més transversal i comú. Sobretot per treballar millor amb persones amb alguna urgència o situació extrema (<i>Santa Perpètua de Mogoda</i>).</p>   |




En suma, tal com s'ha mencionat es mantindrà la **combinació d'atenció presencial i virtual** segons les necessitats dels col·lectius. Es constata que les atencions presencials estaran més adreçades a suplir les carències d'aquells col·lectius amb més necessitat de seguiment i suport, i les accions virtuals destinades a persones que treballin la recerca de feina activa de manera més autònoma. Aquest model híbrid o mixt pot obrir la via l'atenció a **nous col·lectius** que tradicionalment no eren persones usuàries freqüents de l'SLO, com els/les joves i persones amb més qualificació professional<sup>7</sup>.

#### IV. ORGANITZACIÓ: CANVIS DE PROCESSOS I NOUS PROCEDIMENTS

A nivell organitzatiu els SLO mostren diferents plantejaments i casuístiques, però majoritàriament combinen teletreball amb presencialitat. Els canvis organitzatius per optimitzar els recursos que han mostrat la seva eficàcia i es continuaran implementant com:

##### Gestió dels equips interns

|  |   |
|--|---|
|  <p><b>Suport emocional</b></p> | <p>Alguns serveis han fet una menció especial a l'esforç i dedicació del seu personal, i a la implicació i adaptació (<i>Sant Joan Despi</i>), a més un aspecte que a vegades no és té tant en compte, però que és primordial és la gestió de les emocions dels equips per la pròpia situació viscuda i per les situacions de la pròpia feina. Es plantegen estratègies de suport emocional també amb formació (<i>Santa Coloma de Gramenet</i>).</p>   |
| <p><b>Teletreball</b></p>  | <p>S'han incorporat noves eines de comunicació interna (Zoom, Teams..) que serà recursos que continuarà utilitzant i gestió interna de coordinació a nivell virtual.</p> <p>Hi ha corporacions que estan treballant per establir un protocol o decret sobre el teletreball com <i>La Garriga</i> o <i>Argentona</i>.</p> <p>Altres serveis mantenen la situació de teletreball combinada amb presencialitat, ja que els seus espais són reduïts i preveuen incorporació de la presencialitat al 100% a més llarg termini (<i>Sitges</i>).</p> <p>Altres com <i>Manlleu</i> ha prioritzat el retorn físic i presencial als llocs de feina.</p> |
| <p><b>Reprendre el treball presencial</b></p>  | <p>A nivell d'organització interna, els serveis que no han reprès el treball presencial, doncs mencionen aquest aspecte com una actuació a reprendre (<i>Castellbisbal</i>, <i>Montornès del Vallès</i>, <i>Polinyà</i>), o bé reprendre l'ús dels espais físics al 100% (<i>Sitges</i>), o els serveis que ja estan treballant presencialment la normalització dels aforaments (<i>Vic</i>, <i>Sant Cugat del Vallès</i>).</p> <p>Com s'ha comentat, les línies de futur de la majoria dels SLO consistiran a combinar de cara a les persones usuàries i a les empreses, accions telemàtiques i virtuals.</p>                                |

<sup>7</sup> Els indicadors vinculats al perfil (edat i formació) mostren un lleuger increment del perfil de joves menors de 30 anys i de les persones amb formació d'estudis superiors o post-obligatoris.

|  |  |
|--|--|
| <b>Ampliació horària i redefinició de funcions</b> | <p>Canvi del perfil, realitzat a <i>Castellar del Vallès</i>, de la persona de recepció: perfil tècnica d'acollida / de tramitació digital (demanar hora al SOC; al SEPE,... ) o altres consultes es resolen des de recepció i no col·lapsen la resta del servei.</p> <p>Importància de l'ampliació d'horari, per exemple a les tardes, per cobrir la prestació de serveis ja sigui de manera virtual o presencial. És important destacar que el fet de tenir recursos telemàtics obliga també a disposar actius al personal tècnic en diferents horaris. (<i>Santa Coloma de Gramenet</i>).</p> |
|--|--|

### Coordinació amb altres àrees o serveis i treball en xarxa

|  |  |
|--|--|
| <b>Iniciatives transversals dels Ajuntaments</b>                                 | <p>Creació d'un grup transversal amb diferents serveis de l'ajuntament per treballar l'esclatxa digital, (centres cívics, biblioteques, serveis socials) per establir circuits de derivació, i actuacions comunes (<i>Granollers</i>).</p> <p>Creació, en coordinació amb serveis socials, d'un equip d'orientació que estava de guàrdia les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, especialment per a una intervenció immediata de les necessitats de professionals de geriatría (<i>Santa Coloma de Gramenet</i>).</p>  |
| <b>Col·laboració amb altres entitats i organitzacions</b>                        | <p>Col·laboració a l'associació d'empreses del polígon de la Font Santa, que va fer de pont per poder contactar amb les empreses i poder copsar les seves necessitats. I també es va sol·licitar la seva col·laboració, per abastir de material sanitari, tant l'Hospital comarcal com els centres geriàtrics. S'han afavorit els vincles de treball (<i>Sant Joan Despí</i>).</p> <p>Servei de mediació entre llogaters i propietaris, en conveni amb el col·legi d'arquitectes de Catalunya, els serveis de mediació, que ha tingut bona acceptació (<i>Sant Joan Despí</i>).</p> <p>Servei d'assessorament adreçat tant a persones com petites empreses, autònoms amb assalariats amb col·laboració amb el Col·legi d'Advocats de Sant Feliu (<i>Sant Joan Despí</i>).</p>  |
| <b>Creació de dispositius de tramitació digital o d'assessorament de tràmits</b> | <p>Les necessitats de gestions telemàtiques per part de les persones usuàries en relació amb altres administracions públiques per a la gestió de tràmits i/o ajuts ha derivat en la creació de nous dispositius:</p> <p>Servei d'assessorament amb la incorporació d'una figura d'assessor legal per tràmits. (<i>Sant Boi de Llobregat</i>).</p> <p>Creació d'un punt d'informació digital per a la realització de tràmits com l'obtenció del certificat digital o treure l'informe de vida laboral (<i>Sant Andreu de la Barca</i>).</p> <p>Dispositiu de Tramitació telemàtica (des 2020), per donar suport a les persones usuàries que tenien dificultats per fer tràmits davant del tancament presencial de les administracions públiques (SEPE, SOC, Seguretat Social...) . Coordinació de diferents serveis i àrees de l'ajuntament (educació, serveis socials, joventut, promoció econòmica...), per donar suport en la realització d'un catàleg de més de 70 tràmits (<i>Mataró</i>).</p> |



## Protecció de dades i formularis d'inscripció virtual

### Mesures de seguretat i de protecció de dades

Al debat i intercanvi d'experiències s'ha posat de manifest també la necessitat d'actualitzar i establir mecanismes digitals per poder atendre adequadament les persones usuàries i les empreses de forma no presencial, garantint les mesures de seguretat i de protecció de dades.

Un element innovador en molts serveis ha estat la incorporació de formularis on-line d'inscripció a la web, a la formació (*Montornès del Vallès, Sant Pere de Ribes*) o al Club de Feina (*Sant Pere de Ribes*). Per exemple, també Granollers que menciona que han fet una transició necessària del "presencialisme" a habilitar en la web la inscripció on-line, tant per a la sol·licitud de primera entrevista, com per sol·licitar la participació a programes i projectes.

També es menciona l'habilitació telemàtica per sol·licitar l'alta a l'SLO a través de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC), facilitant i agilitzant el procediment de sol·licitud ja que al mateix temps signen el formulari (LOPD), incorporen també documentació com el currículum (CV) i la vida laboral. Si no podien fer el tràmit virtualment, aporten la documentació de forma presencial i es registra (*La Garriga*). També ha estat un canal adreçat a les empreses per la gestió d'ofertes (contempla la protecció de dades).

En la mateix línia, *Santa Perpètua de Mogoda* mantindrà el formulari d'inscripció a l'entrevista amb opció d'incorporar el C.V, i per incorporar la protecció de dades, la persona usuària ha de clicar per acceptar. *Sitges* també mantindrà un procediment similar amb els enllaços de la web municipal per sol·licitar hora i adjuntar CV i després realitzar l'entrevista virtual o telefònica.

Aquesta adaptació és una actuació que es mantindrà, a més alguns serveis mencionen que després de les reticències inicials sobre si les persones amb menys recursos d'alfabetització podrien accedir-hi, n'han confirmat l'eficàcia.

Si la coordinació interna i gestió d'equips és un element cabdal, la coordinació i treball amb xarxa amb altres àrees o serveis del propi ajuntament o altres organitzacions ha estat un eix de treball, ja habitual, però que s'ha intensificat o reforçat amb noves iniciatives.

## 8.2 IDEES CLAU: CONCLUSIONS FINALS

Donar resposta de servei públic per arribar a la ciutadania implica treballar des de múltiples perspectives: anàlisi des de l'oferta, l'atenció a les persones demandants, la intermediació, i la **transformació digital**, va més de enllà de l'ús dels recursos telemàtics connectar -se amb els equips de treball, les persones i les empreses.

El procés d'adaptació i transformació digital és i serà diferent entre els SLO en funció dels recursos tècnics, materials, humans i econòmics que tinguin. Fent balanç d'aquest últim any es visualitzen diferents ritmes d'adaptació a l'organització telemàtica dels serveis, aquells que ja havien iniciat abans de la situació d'emergència projectes per oferir recursos virtuals a la ciutadania i a les empreses i aquells que han hagut d'adaptar-se de manera urgent i emergent.



Però en tots els casos, és indispensable treballar des d'un doble prisma:

### **De com és el *back office*? De com ens organitzem a nivell més intern?**

Des de dins de com el servei local s'ha organitzat, quin ha estat el seu *back office*, els seus processos, protocols de gestió interna.

La gestió dels equips, la motivació, com ens hem coordinat amb altres àrees o serveis de l'ajuntament, per prestar el millor servei i ser més eficients, com s'ha derivat a persones usuàries o empreses a altres serveis o recursos per aprofitar les sinergies territorials. Com s'han canviat protocols, reorganitzat i calendaritzat diferents activitats, canviat processos, infraestructures. Com es gestionen les dades i la protecció de dades de les persones usuàries a nivell virtual. Com s'han incorporat nous mitjans de comunicació, activar i millorar els recursos existents com les webs, o nous recursos. Com s'ha dotat de recursos al personal, i com s'ha tingut cura de la seva gestió emocional.

### **De com és el *front office*? De cara a la ciutadania**

La part de front office, de cara a la ciutadania, com ens organitzem. En aquest punt, es va començar per una adaptació intensiva a la modalitat telemàtica de manera accelerada, i anant incorporant en funció de les dimensions i recursos dels territoris la modalitat presencial. Més que de substitució d'un canal per un altre, parlariem de fórmules híbrides, de combinació d'ambdós models de prestació de serveis. L'atenció virtual i telemàtica quan sigui possible per a aquells col·lectius amb més adaptació a les TIC, i la modalitat presencial per a aquells col·lectius més vulnerables o per a aquells tipus de projectes que requereixen presencialitat. Es plantegen accions (eines, càpsules, tutorials, formació...) segons els nivells d'alfabetització digital: les persones autònomes els perfils més qualificats i les persones amb més dificultats i vulnerabilitat, sempre amb la fita de disminuir la bretxa digital.

La gestió dels ajuts i tràmits destinats tant a empreses com a persones usuàries ha estat una situació complexa, i ha estat difícil veure on era la frontera del que correspon al servei local o a altres administracions, però en qualsevol cas, s'ha d'esmentar que els SLO hi han donat resposta.

Sobre temes de prospecció i intermediació, en funció de la ubicació geogràfica, situacions de municipis o entorn territorials amb un important volum de centres geriàtrics com ha estat el Maresme o el Barcelonès, entre altres, s'ha realitzat un esforç per cobrir la demanda urgent de perfils socio-sanitaris. La prospecció s'ha realitzat telefònicament i per correu electrònic. Però també s'ha de treballar per obrir noves fórmules per a la captació de talent i per a la visibilització de l'activitat dels serveis locals.

### **Punt d'inflexió per a la transformació digital dels serveis locals d'ocupació**

Ens trobem davant d'un punt d'inflexió per reflexionar de com realitzar **la transformació digital**, la digitalització dels serveis: quan es parla de transformació digital s'acostuma a pensar en la tecnologia, les plataformes telemàtiques, WIFI, intel·ligència artificial.... Aquests aspectes són importants indubtablement, però el primer que s'ha de tenir en compte és:

*Com es vol prestar el servei? A qui vull prestar els meus serveis? Com ens organitzem internament per prestar aquest servei? Com transformar digitalment el servei local d'ocupació? Com arribem a la ciutadania?*

La transformació digital es fonamenta en tres línies:

- ▶ **Millores dels processos:** transformacions organitzatives de base, no només d'infraestructures sinó de metodologies d'intervenció. parlem de combinació i modalitats híbrides d'atenció (presencials i virtuals, sincròniques i asincròniques).






- ▶ **Buscar noves maneres d'aproximar-nos als usuaris i aconseguir-ne de nous:** nous canals de comunicació per agilitzar l'accés, combinació de diversos canals de comunicació (xarxes socials, missatgeria instantània, correu electrònic, videotrucades, atenció presencial, recursos audiovisuals, mitjans de comunicació, fòrum virtuals, i eines com ja s'ha exposat en els espais de debat.
- ▶ **Millorar l'experiència d'usuari/ària:** adaptar-se a les necessitats individuals: La personalització, l'adaptació i l'anticipació dels serveis públics a les necessitats de la ciutadania pot contribuir a la millora de les seves oportunitats d'incorporació al mercat de treball, que és la finalitat cabdal dels SLO.

A continuació es presenta una taula resum de les principals mesures adoptades pels serveis locals d'ocupació compartides en els espais de debat estructurades en les línies fonamentals a tenir en compte en la transformació digital:

**Taula resum: Els SLO i la transició digital. Balanç d'un any de pandèmia. Principals mesures adoptades**

|   |  | Eixos de la transformació digital                    |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
|   |  | Millora de processos                                 | Nous (manteniment) fluxos de negoci /<br>Tecnologia associada  | Creació d'experiències d'usuari/ària   |  |
|  | <b>Front Office</b><br><br><b>Demandants</b> |  | Models d'orientació virtual.<br><br>Informació i formació en línia.<br><br>Creació de material de suport audiovisual.<br><br>Potenciació de l'autonomia personal: Càpsules formatives específiques per a persones amb dificultats digitals.  | e-Guiding, Plataformes d'orientació laboral.<br><br>Plataformes digitals per a la formació: entorns Moodle, campus virtuals.<br><br>Aplicacions específiques: Symbaloo, Padlet, Surveymonkey, Google suite...                  | Definició d'itineraris personalitzats. |
|   |  | Atenció personalitzada en remot.<br>Atenció híbrida. | Tallers de recerca virtuals, Seminaris web informatius.<br><br>Augment intensitat dels canals de comunicació telemàtics.<br><br>Establiment de "cita prèvia".<br>Club de la feina: ampliació horaris, habilitació de nous espais (antenes).<br><br>Dispositius de tramitació digital.<br><br>Formularis inscripció en línia a web d'ofertes. | Eines de mitssageria instantània: WhatsApp.<br><br>Xarxes Socials: Facebook, Instagram, LinkedIn, Tik Tok.<br><br>Aplicacions per a videoconferències: Zoom, Teams, Skype, Meet.<br><br>Registre telemàtic a través de l'OAC . |  |



| Eixos de la transformació digital |                  |  |   |  |  |
|-----------------------------------|------------------|--|---|--|--|
|                                   |                  | Millora de processos   | Nous (manteniment) fluxos de negoci / Tecnologia associada  | Creació d'experiències d'usuari/ària   |  |
| Back Office                       | Empreses         | Atenció personalitzada en remot.<br>Atenció híbrida.   | Fires comercials virtuals.<br>Seminaris web.<br>Augment intensitat dels canals de comunicació telemàtics.<br>Servei d'assessorament virtual.<br>Establiment nous projectes de col·laboració amb organitzacions per millorar el servei d'assessorament.  | Eines de missatgeria instantània: WhatsApp Business<br>Aplicacions per a videoconferències: Zoom, Teams, Skype, Meet.<br>Xarxes socials: Instagram, Twitter, Facebook    | Assessorament personalitzat.   |
|                                   | Recursos interns | Incorporació del treball en remot.<br>Procediments de teletreball.<br>Sistema d'organització i gestió híbrids. | Establiment de protocol, decrets o procediments per organitzar i regular el teletreball.<br>Redefinició de funcions dels equips de treball per millorar l'atenció del servei.<br>Millora de les competències digitals dels equips (formació interna o externa).<br>Adaptació i coordinació amb els diferents serveis de l'Ajuntament.<br>Incorporació i adaptació a nous canals de comunicació. | Aplicacions per a videoconferències: Zoom, Teams, Skype, Meet.<br>Escriptoris en remot, enfortiment de les xarxes internes.<br>Ampliació equipament d'unitats portàtils. | Espais de suport emocional i motivacional.<br>Formació.<br>Aprentatge col·laboratiu. |



I com s'ha posat de manifest, els SLO ja les estan portant a terme, i és necessari veure com s'incorporen les tecnologies en aquest procés de transformació digital, com orientar l'estructura organitzativa dels propis serveis locals d'ocupació **cap un model de governança capaç de crear nous canals de relació amb la ciutadania basat en un ús intensiu de les tecnologia, de les dades i de la informació.**



**INFORME GLOBAL DELS IN-  
DICADORS DE**

**OFICINES TÈCNIQUES  
LABORALS  
2020**





# INFORME DELS INDICADORS D'OFICINES TÈCNIQUES LABORALS 2020

1. INTRODUCCIÓ

2. ENS LOCALS PARTICIPANTS

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 D'ENTORN DE LES OTL PARTICIPANTS

8. CONCLUSIONS



# 1. INTRODUCCIÓ

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 21 cercles en funcionament (corresponents a 21 serveis públics)<sup>1</sup>, on participen més de 900 tècnics/ques locals.

Aquest document té com a objectiu presentar els resultats de la **3a edició del Cercle de Comparació Inter municipal de les Oficines Tècniques Laborals** (en endavant, OTL) corresponents a les dades de l'any 2020.

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 diverses dimensions (**figura 1**):

| Diputació de Barcelona               |   |       |       |   |       |       |   |       |       |
|--------------------------------------|---|-------|-------|---|-------|-------|---|-------|-------|
| Quadre resum d'indicadors de les OTL |   |       |       |   |       |       |   |       |       |
| <b>SOCIETAT</b>                      | Per a què objectiu de les polítiques locals d'ocupació per a les persones amb discapacitat de més de 16 anys? | 2019  | 2020  | 2019  | 2020  | 2019  | 2020  | 2019  | 2020  |
|                                      | % de persones amb TSM que han trobat feina  | 63,9% | 63,9% | % de persones amb TSM que han trobat feina  | 31,2% | 35,2% | % de persones amb TSM que han trobat feina  | 35,2% | 35,2% |
| <b>PERSONEJES USUÀRIES</b>           | Què s'ha acompanyat en el treball?  | 2019  | 2020  | 2019  | 2020  | 2019  | 2020  | 2019  | 2020  |
|                                      | % de persones usuàries que han trobat feina   | 66,1% | 66,1% | % de persones usuàries que han trobat feina | 24,9% | 16,4% | % de persones usuàries que han trobat feina | 48,8% | 22,6% |
| <b>ORGANITZACIÓ I RRHH</b>           | Què s'ha acompanyat en el treball?  | 2019  | 2020  | 2019  | 2020  | 2019  | 2020  | 2019  | 2020  |
|                                      | % de persones usuàries que han trobat feina   | 66,1% | 66,1% | % de persones usuàries que han trobat feina | 24,9% | 16,4% | % de persones usuàries que han trobat feina | 48,8% | 22,6% |
| <b>ECONOMIA</b>                      | Què s'ha acompanyat en el treball?  | 2019  | 2020  | 2019  | 2020  | 2019  | 2020  | 2019  | 2020  |
|                                      | % de persones usuàries que han trobat feina   | 66,1% | 66,1% | % de persones usuàries que han trobat feina | 24,9% | 16,4% | % de persones usuàries que han trobat feina | 48,8% | 22,6% |
| <b>ENTORN</b>                        | Què s'ha acompanyat en el treball?  | 2019  | 2020  | 2019  | 2020  | 2019  | 2020  | 2019  | 2020  |
|                                      | % de persones usuàries que han trobat feina   | 66,1% | 66,1% | % de persones usuàries que han trobat feina | 24,9% | 16,4% | % de persones usuàries que han trobat feina | 48,8% | 22,6% |

Figura 1. Dimensions del Quadre Resum d'Indicadors

Es van consensuar els criteris de càlcul dels indicadors i les variables, algunes dels quals s'obtenen directament de la plataforma Xaloc i d'altres les omplen els dispositius, directament o consultant altres departaments, principalment les de les dimensions *Organització i recursos humans i Economia*.

<sup>1</sup> 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 i Oficines Tècniques Laborals (OTL).

### DIMENSÍO SOCIETAT

Indicadors des del punt de vista de la societat, relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei.

### DIMENSÍO PERSONES USUÀRIES

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

### DIMENSÍO ORGANITZACIÓ I RRHH

Indicadors relacionats amb el model organitzatiu, la dotació de personal, l'organització del temps de treball i la gestió dels RRHH.

### DIMENSÍO ECONOMIA

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

### INDICADORS D'ENTORN

Indicadors relacionats amb l'entorn demogràfic i socioeconòmic, el tipus d'OTL i els recursos adreçats a persones amb TSM en el territori de referència.



La pandèmia i les mesures de seguretat decretades van provocar l'adaptació de les diverses fases del Cercle (figura 2), i encara que es van poder recollir les dades i fer una anàlisi del quadre d'indicadors, no ha estat fins aquest any que s'ha pogut tornar a celebrar un taller d'intercanvi d'experiències. El taller d'aquesta 3a edició va tenir lloc el passat 17 de juny en format virtual. Hi van participar les 18 OTL responnent dues qüestions centrals:

- ▶ *D'aquells aspectes que s'han introduït/canviat arran de la COVID-19, quins s'haurien de consolidar?*
- ▶ *D'aquells aspectes que es van haver d'anul·lar/ajornar arran de la pandèmia, quin és el primer que s'ha de recuperar?*



Figura 2. Fases del CCI de les OTL

I ara es presenta aquesta publicació, en què es recull una **anàlisi global dels resultats de la 3a edició del CCI de les OTL**, amb dades corresponents a l'any 2020 i, per tant, fortament marcades per la crisi sanitària provocada per la COVID-19 i la declaració de l'estat d'alarma. Per aquesta raó, molts dels resultats obtinguts s'han posat en comparació amb els de l'edició passada, els de l'any 2019, perquè el contrast mostra les adaptacions i els canvis que ha patit la Xarxa a conseqüència de la situació viscuda.

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 conclusions generals.



## 2. ENS LOCALS PARTICIPANTS

Els 18 dispositius que integren la Xarxa OTL participen en el Cercle i proporcionen dades per al càlcul dels indicadors. Així, podem afirmar que **els resultats d'aquest informe representen el conjunt de la Xarxa OTL**. Territorialment, la Xarxa cobreix el 100% de la demarcació de Barcelona –menys la ciutat de Barcelona– però perquè això sigui possible l'àmbit territorial de cada OTL és dispar. Com es pot veure a la **taula 1**<sup>2</sup>, en conjunt, les OTL s'adrecen a una població de referència de 4.079.220 habitants, però la forquilla va des dels 39.774 habitants (Berguedà) fins als 744.717 (Sant Boi de Llobregat). I el que també es mostra és que la població durant l'any 2020 va augmentar gairebé en 50.000 persones en relació a l'any 2019.

<sup>2</sup> 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 aquests últims poden dirigir-se a l'OTL.



| OTL                       | Població àmbit de referència 2019 | Població àmbit de referència 2020 |
|---------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Alt Penedès               | 108.411                           | 109.606                           |
| Anoia                     | 120.738                           | 123.024                           |
| Badalona                  | 257.537                           | 260.613                           |
| Bages                     | 188.235                           | 190.137                           |
| Berguedà                  | 39.240                            | 39.774                            |
| Cerdanyola del Vallès     | 132.307                           | 133.837                           |
| Cornellà de Llobregat     | 88.592                            | 89.936                            |
| Garraf                    | 150.887                           | 152.801                           |
| Granollers                | 315.410                           | 319.914                           |
| L'Hospitalet de Llobregat | 264.923                           | 269.382                           |
| Maresme                   | 452.690                           | 460.095                           |
| Mollet del Vallès         | 138.881                           | 139.712                           |
| Osona                     | 159.741                           | 162.616                           |
| Rubí                      | 180.860                           | 184.107                           |
| Sabadell                  | 304.232                           | 307.913                           |
| Sant Boi de Llobregat     | 737.371                           | 744.717                           |
| Santa Coloma de Gramenet  | 119.215                           | 120.443                           |
| Terrassa                  | 267.096                           | 270.593                           |
| <b>Total</b>              | <b>4.026.366</b>                  | <b>4.079.220</b>                  |

Taula 1. Població de referència  
OTL participants 2019 - 2020

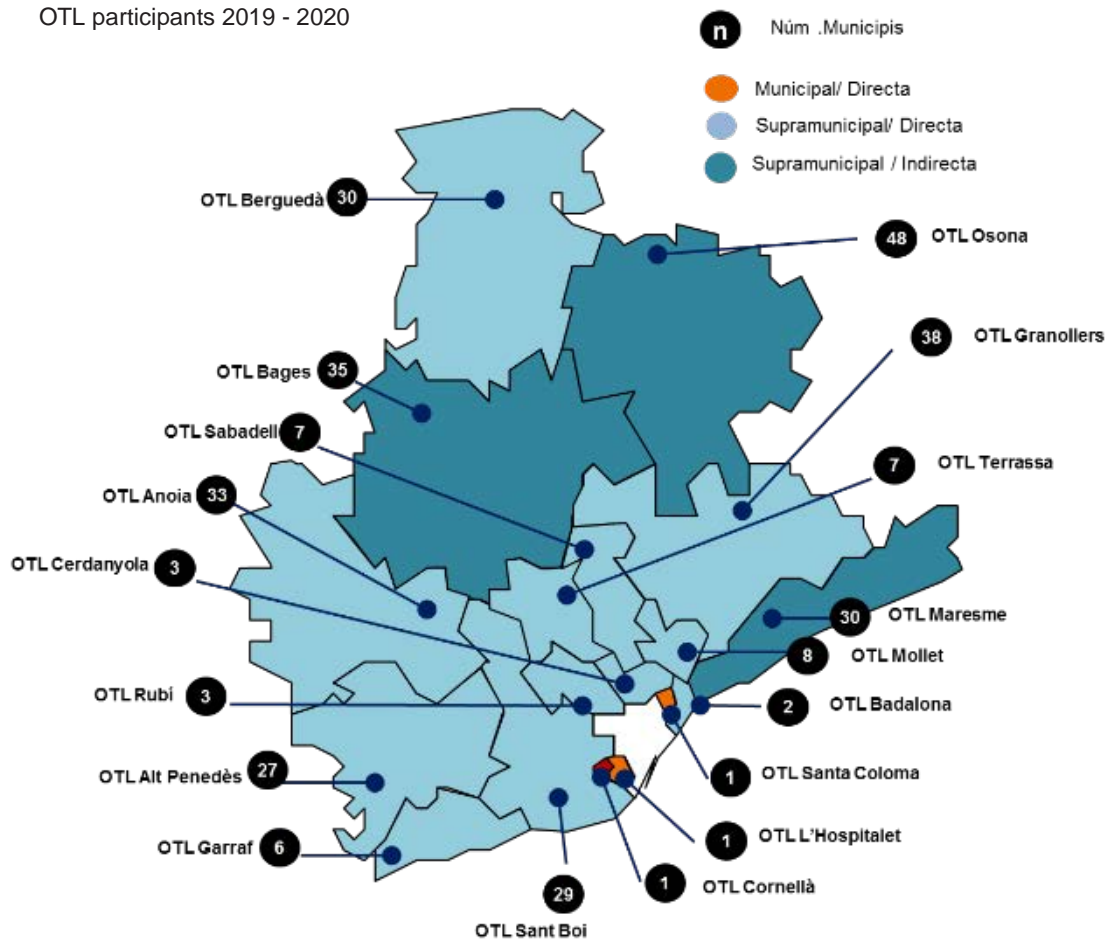


Figura 3. Abast territorial de les OTL participants



### 3. RESULTATS PRINCIPALS DE LA DIMENSIÓ SOCIETAT

Aquesta dimensió conté indicadors relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei: l'atenció a les persones amb un trastorn de salut mental (en endavant, TSM), les empreses del territori de referència i la seva inserció laboral en el mercat ordinari.

**EL 2020, LA XARXA OTL VA ATENDRE 1.727 PERSONES, 119 MENYS QUE L'ANY ANTERIOR**



**1.727**

Persones usuàries ateses

**0,8 %**

Població 16-64 anys amb prevalença de TSM

L'any 2020 **les 18 OTL van atendre un total de 1.727 persones**, amb una oscil·lació en el volum de persones ateses (PUA) entre les 37 i les 198, fet que mostra l'heterogeneïtat territorial que hi ha a la Xarxa.



Amb tot, cal recordar que un dispositiu atengui més persones no significa que cobreixi millor el seu públic potencial: **les OTL van atendre de mitjana el 0,8%** de la població d'entre 16-64 anys amb prevalença de TSM<sup>3</sup> però l'OTL amb menys persones usuàries (37) va arribar al 2% del públic potencial, i la que en tenia més (198) va assolir el 0,5% (figura 4).

Per tant, respecte l'any anterior, ha augmentat la població i amb ella la població potencialment usuària, però la Xarxa OTL ha atès el 6,5% menys de persones usuàries i la cobertura de la població diana ha disminuït 0,1 punts percentuals.

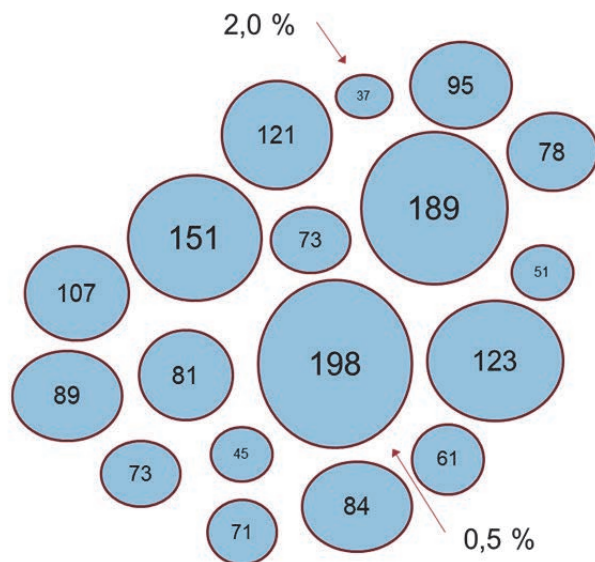


Figura 4. Nombre de persones usuàries ateses (PUA) per OTL

**DURANT L'ANY 2020 LA XARXA HA ATÈS 480 PERSONES NOVES, XIFRA QUE REPRESENTA EL 10,4% MENYS QUE L'ANY ANTERIOR**

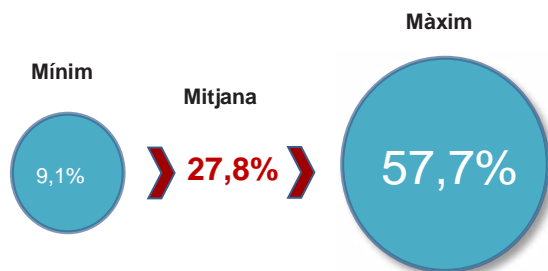


**27,8 %**

Persones noves ateses

Un indicador del dinamisme de les OTL és el *Percentatge de persones noves ateses*, aquelles que han fet una entrevista d'acollida o un trasllat d'expedient durant el període. L'any 2020 les 480 **persones noves ateses** a la Xarxa van representar el **27'8% del total de les PUA**. El percentatge oscil·la entre el 9,1% i el 57,7% (figura 5), però el més habitual és estar entre el 20% i el 40% (14 OTL).

<sup>3</sup> 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.



Respecte de l'any 2019, s'han atès 225 persones noves menys, el que representa una baixada del 31,9%, amb una forquilla també entre el 30% i el 40 % (14 OTL).

Figura 5. Mínim i màxim del % de persones noves ateses

Algunes de les raons de la disminució de persones ateses en general, o sigui, tant de les que es deriven des dels centres de referència per primera vegada com de les que ja estaven vinculades a les diferents OTL, han estat:

- ▶ **La situació d'inseguretat i incertesa** generada per la pandèmia que, sobretot en els primers mesos, va provocar que moltes persones ja vulnerables per la seva malaltia i sovint per les condicions del seu entorn, -per exemple, conviure amb persones grans-, no van voler iniciar un procés de recerca de feina o van voler aturar els seus itineraris d'inserció laboral fins que la situació es normalitzés mínimament, entre altres raons perquè les ofertes més nombroses passaven per ocupar llocs d'alt risc de contagi (neteja en centres hospitalaris, atenció a la clientela en comerços de primera necessitat, etc.).
- ▶ En un primer moment, molts **centres de salut mental** van tancar o només atendien urgències fins poder adaptar els seus serveis a la nova situació i la derivacions no es van activar, en molts casos, fins a la tardor.
- ▶ En general, el col·lectiu de persones amb un TSM pateix una forta **bretxa digital** i la instauració del teletreball per part de les administracions, com el cas de les pròpies OTL, va provocar que moltes de les persones usuàries o potencialment usuàries preferissin esperar a la tornada de l'atenció presencial.



### L'ATENCIÓ A LES EMPRESES TAMBÉ HA BAIXAT PERÒ LA MAJORIA DE LA PROSPECCIÓ I LA INTERMEDIACIÓ ES FAN DES DELS SLO



**317**  
Empreses

**19,4%**  
Empreses ateses per  
cada 100 persones  
usuàries ateses

Al llarg de l'any 2020 s'han atès 317 empreses, el que representa el 18'9%, 1,8 punts percentuals menys que l'any anterior.

Però en proporció, sempre en relació amb l'any 2019, s'han atès 14,5% més del mercat ordinari, el que representa un augment de 22,5 punts percentuals.

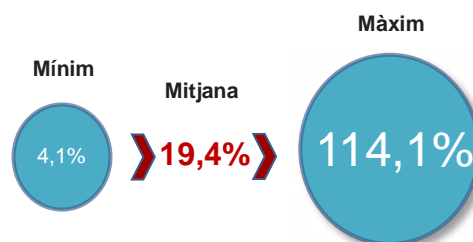


Figura 6. Mínim i màxim de percentatge d'empreses ateses per cada 100 persones ateses

Si es posa en relació la dada amb el nombre de persones ateses, l'any 2020 la mitjana baixa lleugerament respecte l'any 2019, de 21,2% a 19,4%. La diferència entre dispositius és molt ampla, va de 4,1% a 114,1% (figura 6). Però s'ha de recordar que la tònica general és que el treball de prospecció i de relació amb les empreses a la Xarxa OTL es fa des del Servei Local d'Ocupació.

**L'ANY 2020 HAN TROBAT FEINA 418 PERSONES, 231 MENYS QUE L'ANY 2019**



**418** Persones han trobat feina en el període  
**24,2%** De les persones ateses han trobat feina

**La taxa d'inserció de la Xarxa de l'any 2020 ha estat del 24,2%**, 11 punts menys que l'any anterior, però val la pena destacar que la taxa dels SLO és del 21%.

La variabilitat entre dispositius va entre el 8,9% i el 38,3% (figura 7).

Pel que fa al perfil de les persones que han trobat feina, el gràfic 1 mostra que la taxa d'inserció és major respecte la mitjana (24,2%) en *persones majors de 50 anys (+1,7 p)* i en *dones (+1,1 p)* i *menors en persones amb un nivell d'estudis obligatoris o inferiors (-2,2)* i en *menors de 30 anys (-4,4 p)*.

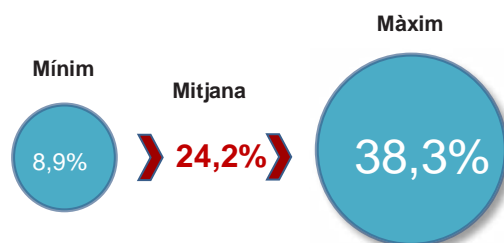
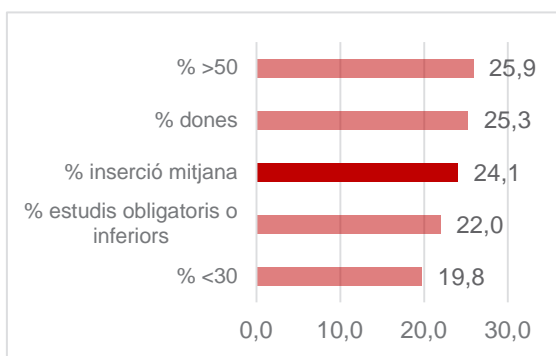
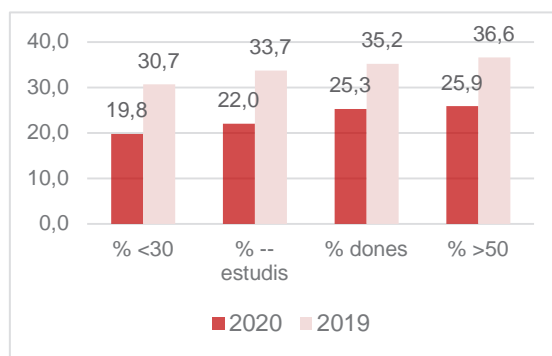


Figura 7. Mínim i màxim de persones que han trobat feina

En relació amb les dades de l'any 2019, el gràfic 2 posa de relleu que les proporcions s'han mantingut: els col·lectius més perjudicats continuen sent les persones més joves i les que tenen un nivell d'estudis més baix.



Gràfic 1. % Inserció segons perfils en relació amb la mitjana d'inserció



Gràfic 2. % Inserció segons perfils anys 2019 - 2020

**DURANT EL 2020 S'HAN DONAT 1,5 INSERCIONS PER PERSONA DE MITJANA, 2 DE CADA 3 EN L'EMPRESA ORDINÀRIA**

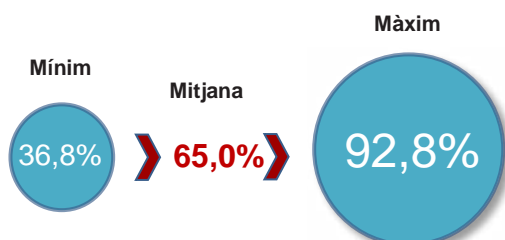


Figura 8. Mínim i màxim del % d'insercions al mercat no protegit

Quant al **nombre de contractacions**, l'any 2020 es van produir 609 insercions, fet que representa **una mitjana de 1,5 per persona**. I pel que fa a la tipologia d'empresa en les que es van produir, **el 65% es van donar en l'empresa ordinària**. En aquest sentit, la forquilla va del 36,8% al 92,8% (figura 8). Amb tot, la gran majoria es mouen en percentatges superiors al 50% (15 OTL).

En comparació amb l'any anterior, s'han donat 262 insercions menys, el que representa una caiguda del 30,1%, i concretament en l'empresa ordinària 4,8 punts percentuals menys.

D'altra banda, l'any 2020 **han augmentat lleugerament el percentatge d'insercions en ocupacions elementals<sup>4</sup>**, i s'ha situat en el 50,9%, amb un mínim del 21,4% i un màxim del 69,7% (figura 9). L'any 2019 la mitjana va ser 47,6%.

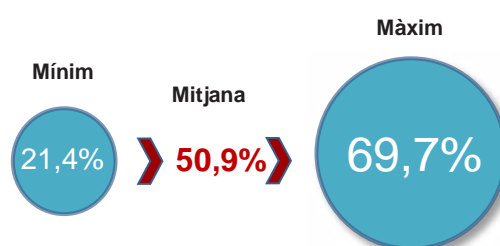


Figura 9. Mínim i màxim del % d'insercions en ocupacions elementals



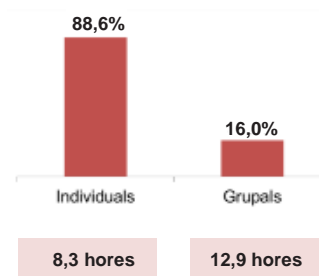
#### 4. RESULTATS PRINCIPALS DE LA DIMENSIÓ PERSONES USUÀRIES

A continuació, es presenten els resultats més rellevants d'aquesta dimensió, on s'han situat indicadors relacionats amb l'ús del servei, les accions, els resultats immediats i el perfil de les persones usuàries.

**S'HA MANTINGUT EL % DE PERSONES USUÀRIES QUE HAN FET ACCIONS INDIVIDUALS I HA AUGMENTAT EL TEMPS DE PARTICIPACIÓ -1'8 H PER PERSONA- PERÒ HA CAIGUT EL % DE LA PARTICIPACIÓ EN GRUPALS**

El percentatge de persones que han fet **accions individuals<sup>5</sup>** durant l'any 2020 és el mateix que durant l'any 2019, 88,6%, però **han augmentat les hores de dedicació** d'aquesta tipologia per persona, de 6,5 a 8,3 hores.

Gràfic 10. % PUA que han fet actuacions individuals i grupals i temps dedicat



<sup>4</sup> Correspon al codi 9-Ocupacions elementals de la Classificació catalana d'ocupacions, que correspon al camp Ocupació desenvolupada (CCO1) de la Plataforma Telemàtica Xaloc (PTX). En aquestes ocupacions s'inclouen: empleats domèstics, personal neteja, ajudants preparació d'aliments, recollidors de residus urbans, venedors carrer, peons agraris, forestals i pesquers (entre d'altres).

<sup>5</sup> Es tenen en compte les actuacions següents: entrevista ocupacional, assessorament individual (orientació, TRF), tutoria de seguiment individual (accions de formació, post inserció, pràctiques a empreses, derivació d'altres programes i treball amb suport).

Pel que fa a les actuacions grupals, **el percentatge de persones que han participat en accions grupals<sup>6</sup>** ha disminuït del 23,1 % de l'any 2019 al 16,0 % durant l'any 2020 i igualment el temps de dedicació, que ha passat de 14,5 hores durant l'any 2019 a 12,9 hores per persona el 2020.

Per tipologia d'acció, durant l'any 2020 **ha augmentat lleugerament la participació de les persones usuàries en accions d'orientació, treball amb suport i seguiment post inserció** i s'han mantingut en TRF i pràctiques, però la variació més pronunciada es dona en les accions de formació –passa de 20,8% a l'11,9%- (figura 10).

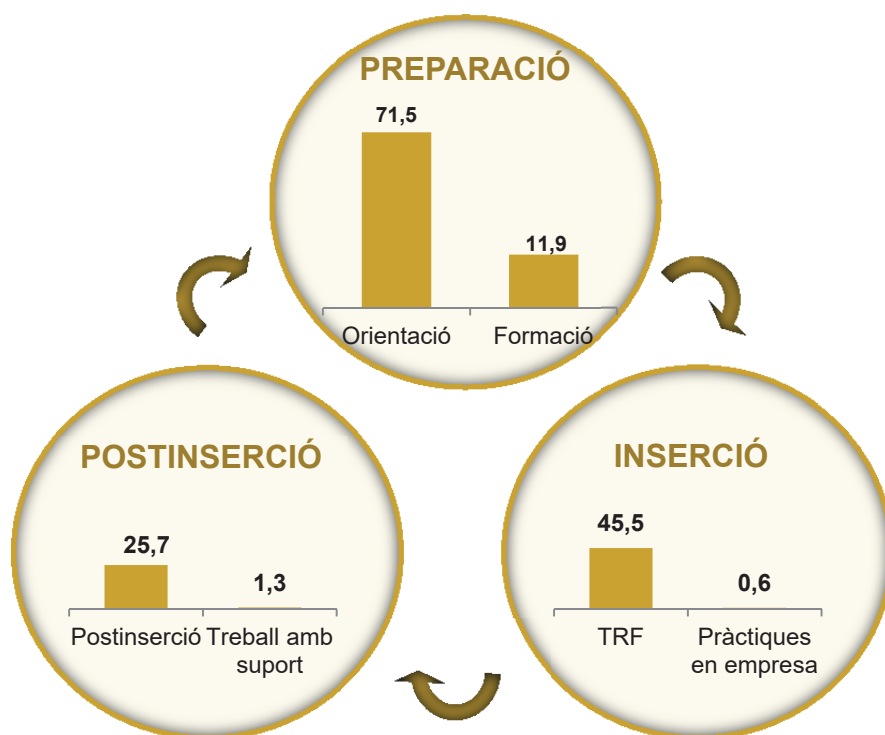


Figura 10. % PUA que han fet diferents tipus d'actuacions



**3,0**  
(2020)

Nombre d'accions  
per empresa atesa

Quant a les actuacions amb les empreses, el nombre d'actuacions de l'any 2020 per empresa atesa (3 accions) es pràcticament el mateix que durant l'any anterior (2,8 accions).

Convé remarcar que, segons l'organització de l'ens local, en la majoria de casos la prospecció l'assumeix l'equip vinculat a l'SLO i, per tant, no es comptabilitzen com a accions de l'OTL.

<sup>6</sup> 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.

L'adaptació a la situació provocada per la pandèmia ha provocat un augment de les hores d'accions individuals en detriment de les grupals però també ha afectat els continguts d'ambdues tipologies d'accions per les necessitats i les demandes de les persones usuàries:

- ▶ 'ha donat major **suport emocional** per la situació d'inseguretat i el tancament i/o col·lapse de molts Centres de Salut Mental d'Adults (CSMA) i centres de salut en general.
- ▶ Han augmentat el nombre de sessions per treballar determinades **competències transversals**: tolerància a la frustració, adaptabilitat, autoconeixement, autonomia, autoregulació, organització, tècniques de relaxació i mindfulness, etc.
- ▶ Ha augmentat el **suport de gestions administratives** davant del tancament d'oficines d'organismes oficials i l'augment de l'atenció virtual: tramitació de demandes d'ocupació, ERTO, sol·licituds dels certificats de la vida laboral, d'ajudes econòmiques, etc.
- ▶ S'ha fet l'**adaptació de materials i d'accions de recerca de feina i d'intermediació laboral al format digital** davant l'augment de la demanda: webinars, accions formatives, entrevistes de selecció, *speed dating* virtuals, participació en portals de recerca de feina, etc.

### LES OTL REALITZEN 16,4 MINUTS DE COORDINACIÓ PER PUA AMB ELS SERVEIS DE REFERÈNCIA I QUASI 8 AMB L'ENTORN-FAMÍLIA

Durant l'any 2020, les OTL han augmentat la mitjana del temps de **coordinació amb els serveis de referència** per persona atesa en relació amb l'any 2019, i han passat de 16,4 a 20,4 minuts. Encara que, com es pot observar en el **gràfic 11**, en aquesta acció el mínim i el màxim de minuts per OTL és molt dispar -la desviació típica es 26,1. La majoria d'OTL dedica entre 3 i 30 minuts, fet que situa la mitjana al voltant de 20 minuts per persona a l'any.



El temps de **coordinació amb l'entorn-família** també ha augmentat però més lleugerament, durant l'any 2020 va ser 8,7 minuts per persona i durant l'any 2019 va ser de 7,9 minuts. La forquilla també és molt àmplia, de 0 a 51 minuts per persona a l'any, encara que la majoria d'OTL es mouen entre els 2 i 6 minuts (10 OTL).

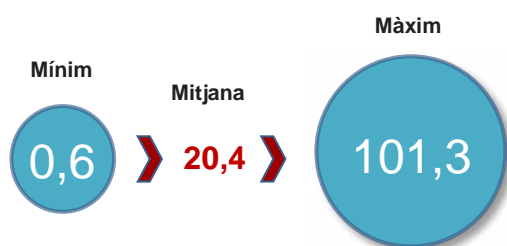


Figura 11. Mínim i màxim dels minuts de coordinació amb els serveis de referència

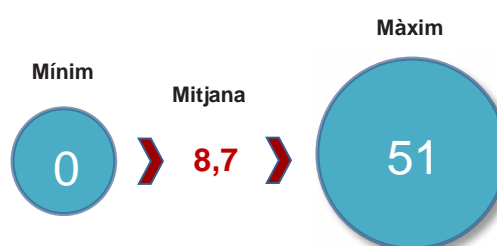


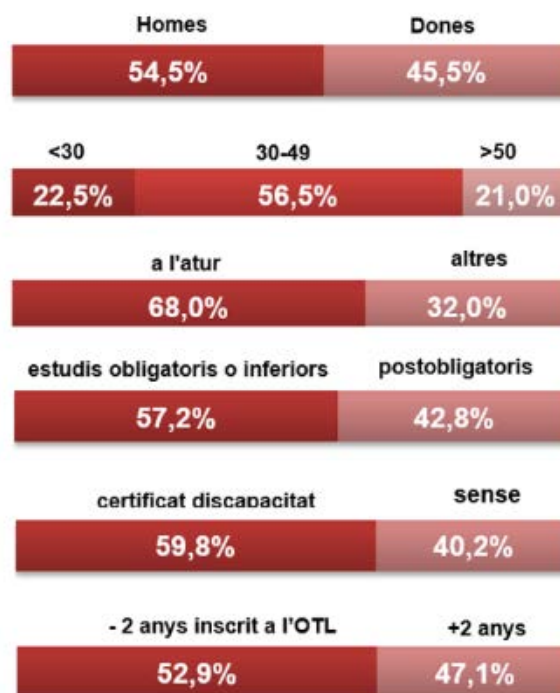
Figura 12. Mínim i màxim dels minuts de coordinació amb la família i l'entorn

### EL PERFIL DE PERSONA USUÀRIA DE LA XARXA OTL ES MANTÉ PRÀCTICAMENT IGUAL QUE L'ANY ANTERIOR

El perfil de la persona usuària de la Xarxa OTL de l'any 2020 és un **home de 30 a 49 anys que es troba a l'atur, té estudis obligatoris o inferiors, amb certificat de discapacitat i fa menys de 2 anys que està inscrit a l'OTL** (gràfic 4).



Les dades indiquen que el perfil de la persona usuària de la Xarxa OTL pràcticament és el mateix que l'any anterior i del que ha estat l'habitual els últims anys. Encara que aquest any ha augmentat lleugerament el percentatge de dones (+1,5 punts), menors de 30 anys (+0,6 punts) i de persones més grans de 50 anys (+1,8), i també ho han fet el nombre de persones en situació d'atur (+4,6) i d'estudis postobligatoris (+1,1), mentre han disminuït el nombre de persones amb certificat de discapacitat (-4,9) i aquelles que fa 2 anys o més que estan inscrites a l'OTL (-2).



Gràfic 4. Perfil de les persones usuàries ateses a les OTL



Però tot i aquestes variacions, **l'única característica que canvia en el perfil respecte l'any anterior és la dels anys d'inscripció a l'OTL**, fins ara, majoritàriament les persones portaven més de 2 anys sent usuàries de l'OTL i l'any 2020 no va ser així.

I com es veu, la majoria de variables sociodemogràfiques en aquest cas també presenten divergències considerables entre les diferents OTL, fet que propicia que les forquilles en les quals es mouen els diferents indicadors siguin força grans respecte a les mitjanes:

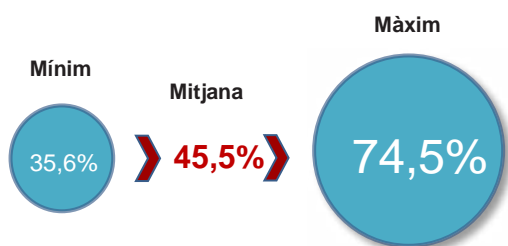


Figura 13. Mínim i màxim del percentatge de dones ateses per les OTL

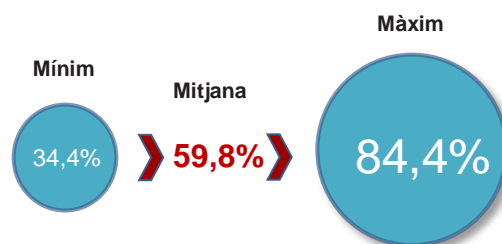


Figura 14. Mínim i màxim del percentatge de persones amb certificat de discapacitat ateses per les OTL



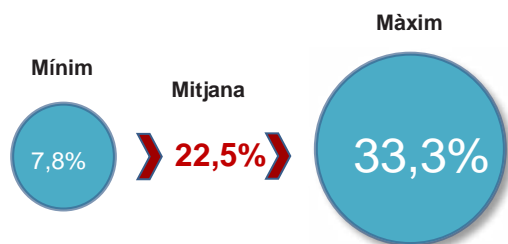


Figura 15. Mínim i màxim del percentatge de persones menors de 30 anys ateses per les OTL

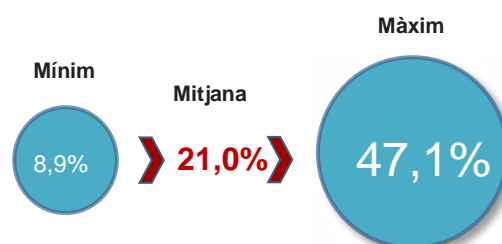


Figura 16. Mínim i màxim del percentatge de persones majors de 50 anys ateses per les OTL

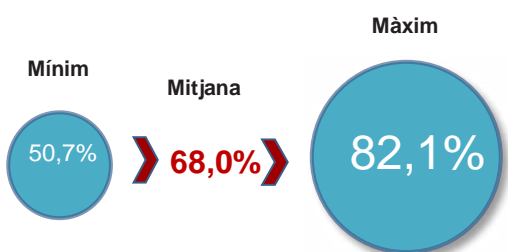


Figura 17. Mínim i màxim del percentatge de persones en situació d'atur ateses per les OTL

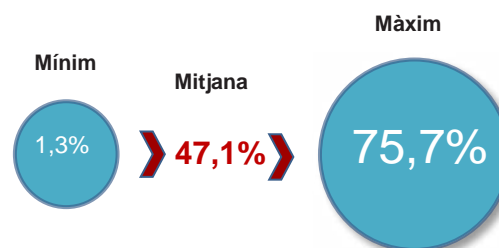
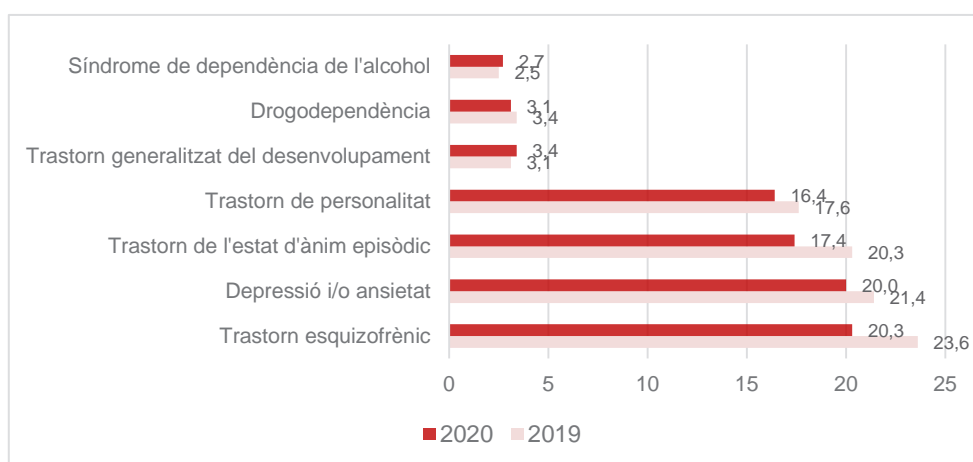


Figura 18. Mínim i màxim del percentatge de persones amb +2 anys en situació d'atur ateses per les OTL

**ELS QUATRE TRASTORNS PRINCIPALS MÉS NOMBROSOS A LA XARXA SÓN: L'ESQUIZOFRÈNIC, LA DEPRESSIÓ I/O ANSIETAT, EL TRASTORN D'ÀNIM EPISÒDIC I EL DE PERSONALITAT**



Si es comparen les dades de l'any 2019 i 2020, com mostra el gràfic 5, **els trastorns principals mantenen la proporció en aquells més habituals**. Els quatre més nombrosos es mouen entre el 16% i el 20%. A distància, es troben les persones amb drogodependència, síndrome de dependència de l'alcohol<sup>7</sup> i trastorn generalitzat del desenvolupament representen conjuntament el 9% del total de persones usuàries.



Gràfic 5. % de PUA segons el trastorn de salut mental principal

<sup>7</sup> La drogodependència i la síndrome de dependència de l'alcohol són trastorns més propis de patologies duals, i en aquests indicadors només es comptabilitza el trastorn principal.

S'haurà d'esperar per veure l'evolució d'aquests indicadors en els propers anys i posar-la en relació a les conseqüències de la pandèmia.

La pandèmia ha posat de rellevància la salut mental obrint el debat a tota la societat respecte a la importància de la seva prevenció i la necessitat de comptar amb uns serveis de qualitat adaptats a les demandes detectades. Durant la pandèmia:

- ▶ Han augmentat el nombre de casos de depressió i ansietat.
- ▶ Han augmentat el nombre de trastorns mentals, sobretot entre la població més jove i amb ells el nombre de suïcidis.
- ▶ S'han produït menys altes dels centres de salut que altres anys.
- ▶ S'han agreujat casos lleus per la impossibilitat de tractar-los a temps.
- ▶ Han empitjorat casos ja diagnosticats per la falta de l'atenció requerida.

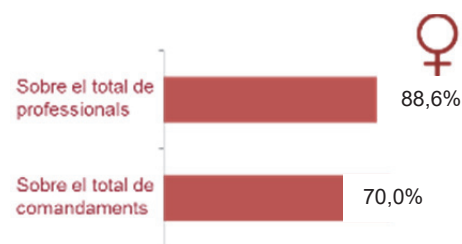
## 5. RESULTATS PRINCIPALS DE LA DIMENSIÓ ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS

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<sup>8</sup>.

**LES HORES DE DEDICACIÓ A L'OTL PER PROFESSIONAL S'HAN MANTINGUT I DURANT L'ANY PANDÈMIC, LES HORES DE BAIXA PER TÈCNIC/A HA CONTINUAT AL VOLTANT DEL 2 %**



Les OTL són un **servei altament feminitzat**, ja que el 88,6 % de les persones que hi treballen són dones i no ha variat gaire respecte l'any anterior (gràfic 6). El **percentatge de dones sobre el total de comandaments** és del 70%, dada que ha disminuït 10 punts percentuals respecte el 2019 (al marge que hagi pogut variar algun percentatge, s'ha jubilat la responsable d'un servei i el lloc ha estat ocupat per un home).

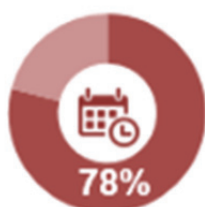


Gràfic 6. % de dones sobre els professionals i sobre els comandaments

El nombre per professionals que treballen a l'OTL és molt variat i depèn de l'organització de l'entitat gestora i del Servei Local d'Ocupació, on en la majoria de casos està ubicada l'Oficina. L'indicador, per tant, es va decidir que recollís el percentatge de **professionals que treballen en exclusiva a l'OTL**, que durant l'any 2020 va ser **el 74,1%** mentre que durant l'any 2019 va ser del 63,2% (gràfic 7).



Gràfic 7. % professionals que treballen en exclusiva a l'OTL



Gràfic 8. % professionals que treballen a l'OTL des de fa més de 2 anys

També és lleugerament superior el percentatge de **professionals que treballen a l'OTL des de fa més de 2 anys de manera continuada**, dada que ha passat del 76,4% al **78,2%** (gràfic 8).

<sup>8</sup> Es compta tant el personal amb perfil tècnic d'atenció a persones i empreses usuàries com el personal administratiu, de suport, etc.

 **32,0**

Hores setmanals de mitjana

El nombre d'hores setmanals dedicades a l'OTL per professional s'ha mantingut durant l'any 2020 respecte l'any anterior en 32 h.

Les dades presenten una notable concentració entorn a la mitjana (figura 19).

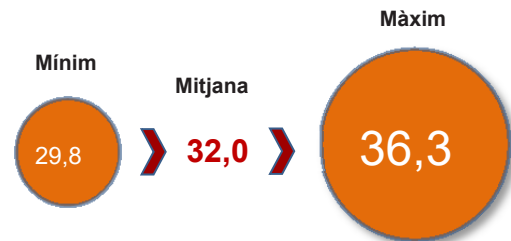




Figura 19. Mínim i màxim de les hores setmanals dedicades a l'OTL per professional

També s'han mantingut el percentatge d'hores de baixa dels professionals, que se situa en el 2,2 % del total d'hores de conveni. Les que han baixat durant l'any de pandèmia han estat les hores de formació, que han passat de 57,8 h a 48,7 h, fet que representa que, de mitjana, s'han fet 9 hores menys de de formació per professional durant l'any.

 **2,2** % d'hores de baixa sobre el total d'hores de conveni

 **48,7** Hores anuals de formació per professional



Malgrat la situació i el fet d'haver d'adaptar els serveis d'un dia per a l'altre al teletreball, els equips tècnics de les OTL han mantingut el seu temps de dedicació adaptant-se a les necessitats de les persones i les empreses usuàries sent autodidactes en eines, recursos i dinàmiques virtuals, tant per poder treballar com per poder orientar a les persones usuàries.

**CADA PROFESSIONAL VA ATENDRE UNA MITJANA DE 78 PERSONES DURANT L'ANY 2020, 11 PERSONES MENYS QUE L'ANY 2019, PERÒ VA REALITZAR UNA MITJANA DE 350 ACTUACIONS MÉS**



**77,8**

Persones usuàries ateses per professional

Durant l'any 2020 **cada professional de mitjana va atendre 77,8 persones usuàries** mentre que l'any anterior la mitjana va ser de 89,7. Els valors que adopta aquest indicador a les 18 OTL oscil·len entre les 32 i les 212 persones (figura 20).

S'ha de recordar, com es va veure l'any passat, que les variacions s'expliquen sobretot per la dotació de personal, no tant pel diferent volum de persones usuàries.

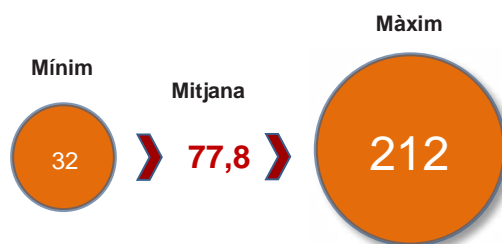


Figura 20. Mínim i màxim de persones usuàries ateses per professional



**928,8**

Actuacions amb persones i empreses per professional

Pel que fa a les **actuacions per professional, la mitjana durant l'any 2020 va ser de 928,8**, fet que representa 364,6 accions més que l'any anterior.

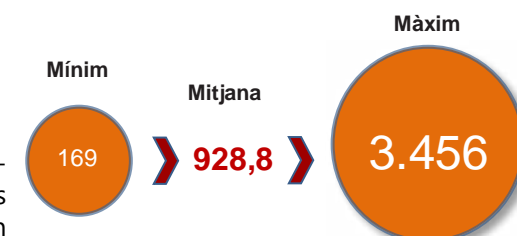
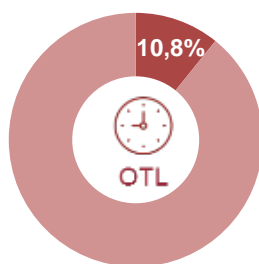


Figura 21. Mínim i màxim d'actuacions per professional

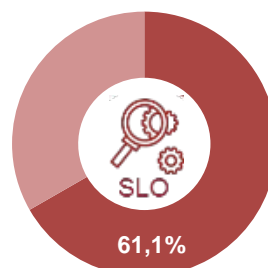
La forquilla és àmplia, va de les 169 (una OTL que per qüestions de personal va tancar uns mesos) a les 3.456 accions (una OTL que va contractar més personal i es va centrar en el suport a les persones usuàries triplicant les accions) (figura 21).



Pel que fa a la prospecció d'empreses, **les OTL han dedicat, de mitjana, el 10,9 % del temps a la prospecció**, pràcticament el mateix que durant l'any 2019. Però cal tornar a recordar que el 61,1 % dels dispositius manifesten que és des de l'SLO des d'on es presta el servei<sup>9</sup>.



Gràfic 20. % d'hores dels professionals de l'OTL dedicades a la prospecció d'empreses



Gràfic 21. % d'OTL en les quals l'SLO fa prospecció d'empreses per a l'OTL

Encara que el temps de dedicació del personal tècnic de les OTL s'ha mantingut en una mitjana de 32 hores setmanals, igual que l'any anterior, les accions amb persones usuàries han augmentat perquè han estat més curtes: (1) perquè els contactes havien de ser virtuals, per telèfon, videotrucades, e-mail, etc.; (2) perquè des de que s'ha reprès la presencialitat s'han de complir les normes de seguretat, la qual cosa aboca a trobades més curtes.

<sup>9</sup> 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."

## 6. RESULTATS PRINCIPALS DE LA DIMENSIÓ ECONOMIA

Els indicadors de la dimensió **Economia** versen sobre els recursos econòmics emprats per prestar el servei, les fonts de finançament i els costos unitaris.

**LES OTL TENEN UNA DESPESA DE 0,28 € PER HABITANT.  
3 DE CADA 4 EUROS PROVENEN DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA**



**1.156.045 €**

0,28 € Per habitant

De despesa corrent de les 18 OTL

Les 18 OTL participants tenen, en conjunt, una despesa que supera el milió d'euros, fet que es tradueix en **0,28 € per habitant**, 0,01€ més que l'any anterior. A la **figura 22** es poden apreciar les diferències en el volum de despesa entre OTL, des dels 31.305,14 € fins als 106.561,42 €.

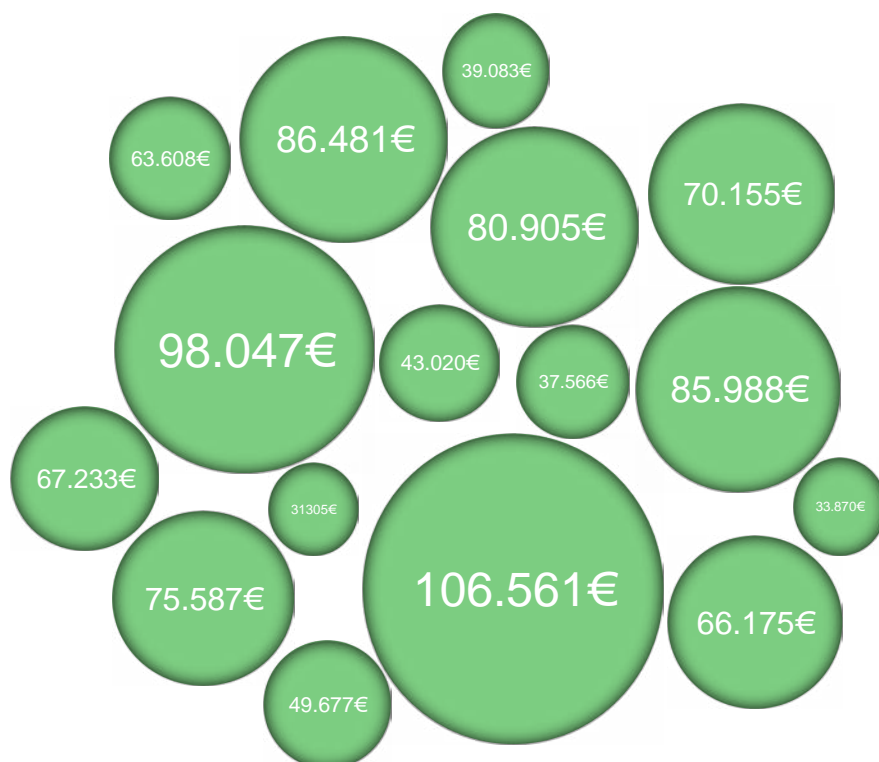


Figura 22. Despesa corrent en € de les diferents OTL

El finançament d'aquesta despesa prové en un 71,6 % d'altres institucions (la Diputació de Barcelona), i el 28,4 % restant es cobreix amb fons propis dels ens locals. El percentatge de despesa que prové de la Diputació de Barcelona el 2020 representa un 10,4 més que l'any anterior perquè l'entitat, davant de la situació creada per la pandèmia, va aprovar un *Reforç extraordinari per a la Xarxa OTL* en el marc del Catàleg de la Xarxa de *Governos Locals*<sup>10</sup>, el que va representar 169.520 € més als 645.000 € del Fons de prestació de l'any 2020.



<sup>10</sup> *Reforç extraordinari de la Xarxa d'Oficines tècniques Laborals en el marc del Catàleg de la Xarxa de Governos Locals de l'any 2020.*

**LA DESPESA PER PERSONA ATESA ÉS DE 669,4 € I PER INSERIDA, DE 2.765,7 €**

La despesa corrent de l'OTL és de **669,4 € per persona atesa**, fet que significa el 14,95 % més que l'any anterior; i de **2.765,7 € per persona que ha trobat feina**, fet que representa el 67,0 % més que l'any 2019.

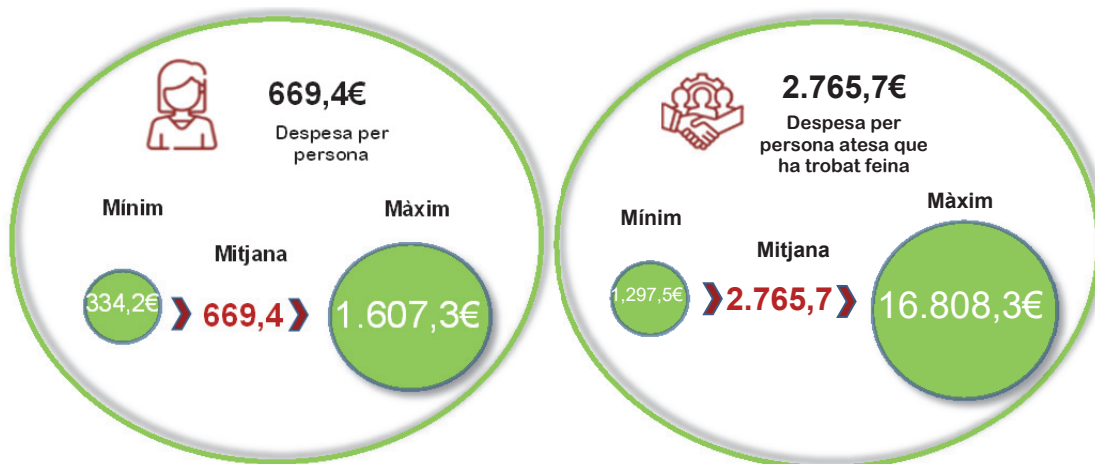


Figura 23. Costos unitaris de les OTL. Mitjanes, mínims i màxims

Ambdós indicadors presenten dades força disperses: entre els 334,2 € i els 1.607,3 € per persona atesa i entre 1.297,5 € i 16.808,3 € en el cost per persona que ha trobat feina (figura 23).

## 7. DADES D'ENTORN DE LES OTL PARTICIPANTS

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.

**L'ENTORN DE LES 18 OTL ÉS DIVERS, TANT DES DEL PUNT DE VISTA POBLACIONAL COM SOCIOECONÒMIC I DE GESTIÓ**

El perfil de l'OTL *tipus* és un dispositiu d'abast supramunicipal -en el 77,8 % dels casos-, que presta els serveis de forma directa -en el 83,3 % dels casos-, s'adreça a 11.344 persones de mitjana en edat de treballar amb prevalença de TSM, ubicat en un territori amb una densitat poblacional de 535 habitants per km<sup>2</sup> amb una taxa d'atur del 13,9 % i 54,8 llocs de treball<sup>11</sup> per cada 100 habitants de 16 a 64 anys (figura 24).

<sup>11</sup> Llocs de treball del territori de referència de l'OTL corresponents a assalariats més autònoms en el quart trimestre de l'any analitzat.

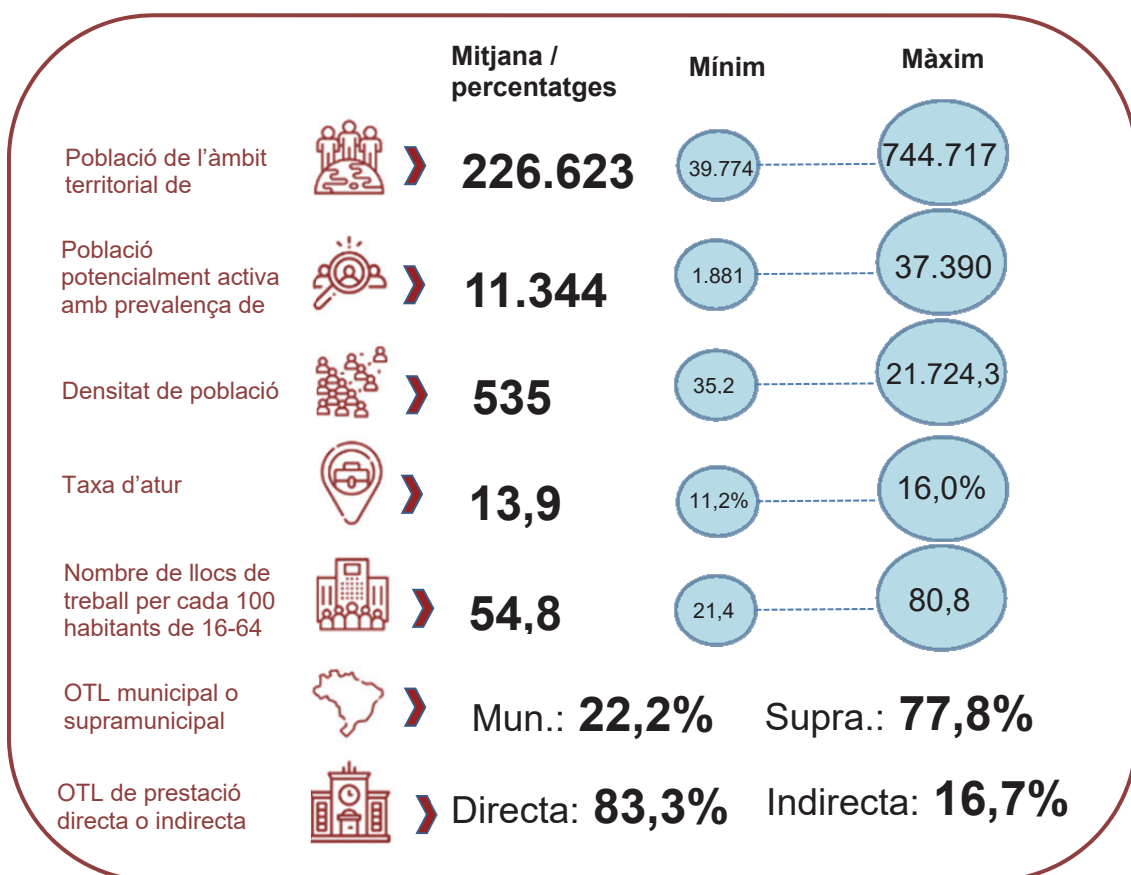


Figura 24. Resum de les dades d'entorn de les OTL

**La població de referència de les OTL ha augmentat** (+2.936 persones de mitjana), i també **ha augmentat la taxa d'atur** (+2,7 punts), mentre **han disminuït els llocs de feina** (-0,8 de mitjana per cada 100 habitants de 16 a 64 anys).

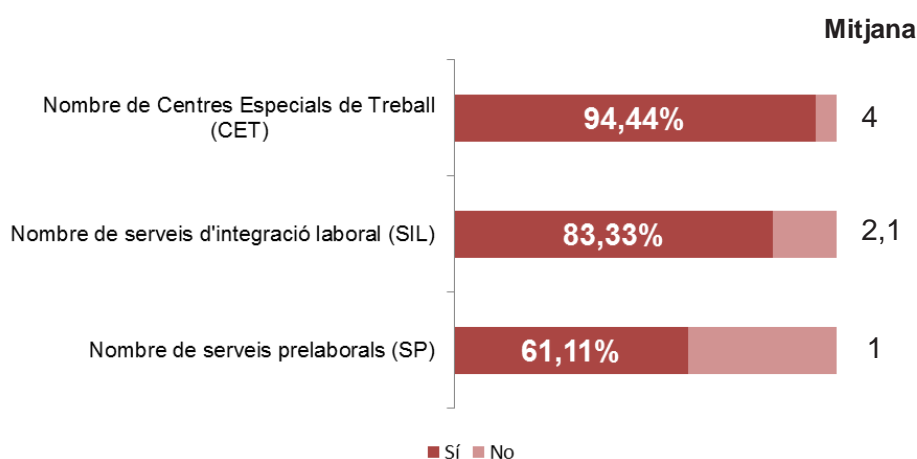
Cal destacar la diversitat territorial dins de la Xarxa, que va des d'una OTL d'abast comarcal en zones amb baixa densitat de població a d'altres que s'adrecen a un o pocs municipis metropolitans amb més concentració urbana. Això influeix en el volum de persones usuàries i d'activitat, generalment més alt en aquestes últimes, però es corregeix quan relativitzem les dades en funció d'una altra variable, com el nombre d'habitants, persones ateses o professionals.

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, el 61,11% tenen algun servei prelaboral al territori<sup>12</sup> (sobretot els territoris més poblats), el 83,33% tenen serveis d'integració laboral (SIL)<sup>13</sup> i el 94,44%, centres especials de treball (CET)<sup>14</sup>, dades que no han canviat respecte l'any anterior (gràfic 11).

<sup>12</sup> 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

<sup>13</sup> Entitats que tenen com a finalitat afavorir la integració laboral de les persones amb trastorn mental.

<sup>14</sup> Només s'han inclòs aquelles susceptibles de treballar amb persones amb trastorn de salut mental.



Gràfic 11. Altres recursos d'orientació, formació i inserció al territori adreçats a persones amb TSM

## 8. CONCLUSIONS

Les dades de l'any 2020 venen marcades per la situació provocada per la pandèmia: la crisi sanitària, l'augment de la por i la incertesa, l'adaptació a les mesures de seguretat, la parada de l'activitat, la crisi econòmica, la implantació del teletreball, l'omnipresència de les TIC... Col·lectius com el de les persones que pateixen un trastorn de salut mental, amb un fort estigma social i nivells d'integració social i d'ocupació baixos, s'han fet encara més vulnerables i l'informe així ho ha evidenciat:

- ▶ Ha baixat la incidència de la Xarxa en el conjunt del territori perquè ha baixat el nombre de persones ateses i ha augmentat lleugerament la població i, per tant, el percentatge de persones amb prevalença de patir un trastorn mental.
- ▶ S'han atès menys persones, tant vinculades a les OTL com noves, ha baixat la inserció i han augmentat el nombre de contractes per persona, en el mercat protegit i en professions elementals.
- ▶ Encara que la dedicació del personal vinculat a l'OTL ha estat la mateixa, ha baixat el nombre de persones usuàries ateses per professional, però ha augmentat el nombre d'accions per persona atesa en detriment de la durada de les mateixes i de les grupals.
- ▶ El nombre d'accions per empresa atesa segueix la mateixa dinàmica: ha disminuït el nombre d'empreses ateses, encara que han augmentat el nombre d'accions realitzades amb elles, sobretot amb l'empresa ordinària, encara que la inserció en aquesta hagi baixat.
- ▶ El percentatge de la despesa de l'OTL sobre el pressupost corrent municipal s'ha mantingut, però ha augmentat la participació de la Diputació de Barcelona per poder reforçar les plantilles.
- ▶ Han augmentat els costos per persona atesa i per persona inserida com a efecte de l'augment de l'aportació de la Diputació de Barcelona, la disminució del volum de persones ateses i la situació del mercat laboral derivada de la crisi sanitària.
- ▶ Les necessitats que durant l'any 2020 s'han posat de manifest han evidenciat que les OTL formen part d'una cadena de valor formada pels centres de salut derivadors, els serveis socials, organismes oficials com el SOC, el SEPE, els serveis prelaborals, els CET, els SIL, les taules de salut mental i altres entitats i empreses que s'han anat adaptant unes en funció de les altres.



# INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

## OFICINES MUNICIPALS D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC) 2020





# INFORME DELS INDICADORS DE LES OFICINES MUNICIPALS D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC) 2020

1. INTRODUCCIÓ

2. ELS SERVEIS PÚBLICS DE CONSUM

3. MUNICIPIS PARTICIPANTS EN EL CERCLE D'OMIC DE 2021 (DADES 2020)

4. METODOLOGIA I ABAST DE L'ANÀLISI

5. SERVEIS PÚBLICS LOCALS DE CONSUM: CONCLUSIONS 2020

6. TALLER DE MILLORA 2021

7. SERVEIS PÚBLICS LOCALS DE CONSUM 2020: RESUM EXECUTIU

8. EPÍLEG: EFECTES DE LA PANDÈMIA SOBRE ELS SERVEIS PÚBLICS DE CONSUM





## INTRODUCCIÓ

La tretzena edició del **Cercle de Comparació Intermunicipal d'Oficines Municipals d'Informació a les Persones Consumidores (OMIC)** està marcada per la pandèmia provocada per la Covid-19 i pels seus efectes sobre el consum, a causa dels confinaments i de les continuades restriccions amb què la nostra societat ha hagut de conviure durant més de les tres quartes parts de l'any 2020.

L'**informe global dels indicadors d'OMIC 2020** analitza, en el seu vessant comparatiu, l'evolució dels diferents indicadors durant el darrer any, en comparació amb l'edició anterior (2020 respecte 2019). Tanmateix, per a la contextualització de l'evolució dels indicadors, en aquest informe s'han utilitzat les dades corresponents al període 2010-2020.

## ELS SERVEIS PÚBLICS DE CONSUM

En l'informe corresponent a l'edició anterior ja s'avançava que aquesta edició seria especial: el procés de recollida de dades d'aquella edició havia patit els efectes del primer confinament i s'apuntava la possibilitat que l'edició de 2021, en la que s'analitzen les dades del 2020, fos afectada de ple.

Això era en un moment en què no se sabia encara quina seria la durada de les restriccions ni si hi hauria o no noves onades de contagi després de l'estiu de 2020. És en el moment d'elaborar aquest Informe de conclusions que podran ser comprovats els **efectes de la pandèmia provocada per la Covid-19 sobre els Serveis Públics de Consum**.

És important tenir present que els Serveis Públics de Consum estan subjectes a l'aparició, a la persistència, a la desaparició i a la inexistència de crisis de consum. Unes crisis de consum que es presenten de manera sobtada o periòdica, però no pas amb una periodicitat previsible.

El Cercle està liderat pel **Servei de Suport a les Polítiques de Consum** i el **Servei de Programació** de la Diputació de Barcelona i compta amb una àmplia representació dels municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona.



**Nombre de municipis  
participants al Cercle**



**42**

**Població de la demarcació de Barcelona  
representada al CCI**

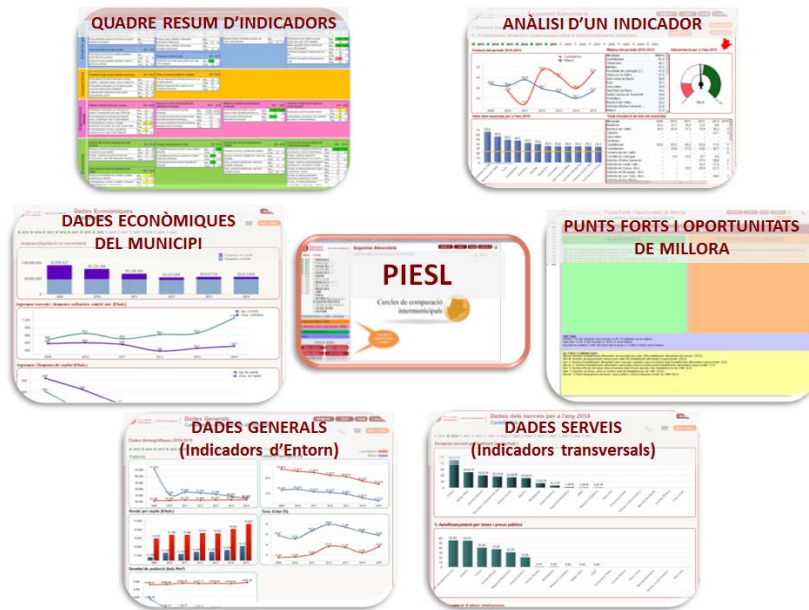
(en xifres absolutes i en % sobre la població  
resident a municipis de més de 10.000 habitants,  
excepte la ciutat de Barcelona)



**2,6 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 i dades i dur a terme anàlisis comparades amb una selecció ad hoc de municipis, d'acord a múltiples criteris de comparació.



## MUNICIPIS PARTICIPANTS EN EL CERCLE D'OMIC DE 2021 (DADES 2020)



En aquesta edició, i malgrat les dificultats derivades de la pandèmia, el **Cercle de Comparació Intermunicipal d'OMIC** ha igualat la participació màxima de les tretze edicions realitzades, amb un total de 42 municipis.

| Més de 50.000 hab.           | Hab.    | Entre 10.000 i 50.000 hab.  | Hab.   |
|------------------------------|---------|-----------------------------|--------|
| Badalona                     | 223.166 | Calella                     | 19.277 |
| Castelldefels                | 67.460  | Canet de Mar                | 14.865 |
| Cornellà de Llobregat        | 89.936  | Cardedeu                    | 18.424 |
| Granollers                   | 62.419  | Castellar del Vallès        | 24.488 |
| Hospitalet de Llobregat (L') | 269.382 | Castellbisbal               | 12.539 |
| Mataró                       | 129.661 | Cubelles                    | 15.770 |
| Mollet del Vallès            | 51.604  | Esparreguera                | 22.302 |
| Prat de Llobregat (EI)       | 65.385  | Esplugues de Llobregat      | 47.150 |
| Rubí                         | 78.591  | Franqueses del Vallès (Les) | 20.364 |
| Sabadell                     | 216.520 | Gavà                        | 47.057 |
| Sant Boi de Llobregat        | 84.500  | Igualada                    | 40.742 |
| Sant Cugat del Vallès        | 92.977  | Llagosta (La)               | 13.587 |
| Santa Coloma de Gramenet     | 120.443 | Manlleu                     | 20.912 |
| Terrassa                     | 223.627 | Martorell                   | 28.772 |
| Viladecans                   | 67.197  | Masnou (EI)                 | 23.831 |
| Vilanova i la Geltrú         | 67.733  | Montcada i Reixac           | 36.803 |
|                              |         | Montgat                     | 12.200 |
|                              |         | Olesa de Montserrat         | 24.144 |
|                              |         | Palau-solità i Plegamans    | 14.892 |
|                              |         | Pineda de Mar               | 27.984 |
|                              |         | Sant Feliu de Llobregat     | 45.467 |
|                              |         | Santa Perpètua de Mogoda    | 25.999 |
|                              |         | Sentmenat                   | 9.235  |
|                              |         | Sitges                      | 29.553 |
|                              |         | Vilafranca del Penedès      | 40.154 |
|                              |         | Vilassar de Mar             | 21.035 |

Figura 1. Distribució per trams de població dels municipis participants al Cercle OMIC 2020

Excloent Sentmenat, els altres 41 municipis participants en la tretzena edició del Cercle d'OMIC (16 ciutats de més de 50.000 habitants i 25 municipis de 10.000 a 50.000 habitants) representen el **50% 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 2,6 milions de persones.



Figura 2. Percentatge i pes poblacional dels municipis de més de 10.000 habitants participants al Cercle d'OMIC 2020, en relació amb els municipis de 10.000 habitants i més de la Demarcació de Barcelona (exclosa la capital).

Els municipis participants representen el 89% dels municipis de més de 50 mil habitants i el 93% de la seva població. En el grup de municipis de 10 a 50 mil habitants, la representativitat arriba al 39% dels municipis i al 46% de la població.

## METODOLOGIA I ABAST DE L'ANÀLISI

El **quadre resum d'indicadors (QRI)** de la figura 3, presenta les mitjanes resultants de les dades corresponents a l'any 2020, agrupada en les **quatre dimensions de meta**.

| ENCARREC POLÍTIIC | Impulsar l'ús de les OMIC  |      |      |      |       | Garantir l'acompliment de la normativa                          |      |      |      |       | Fomentar actituds de consum responsable  |      |      |      |       | Fomentar la difusió de l'OMIC a les Xarxes Socials  |      |      |      |     |
|-------------------|--|------|------|------|-------|---|------|------|------|-------|--|------|------|------|-------|---|------|------|------|-----|
|                   | 2017   | 2018 | 2019 | 2020 |       | 2017  | 2018 | 2019 | 2020 |       | 2017   | 2018 | 2019 | 2020 |       | 2017  | 2018 | 2019 | 2020 |     |
| ENCARREC POLÍTIIC | Casos atesos per cada 1.000 habitants  | 29,8 | 31,4 | 30,8 | 30,9  | Inspeccions per cada 1.000 habitants                            | 1,1  | 0,9  | 1,1  | 1,4   | Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab. | 21,3 | 18,9 | 24,1 | 2,0   | Percentatge de presència de l'OMIC a les Xarxes Socials   | 6,3  | 4,9  | 5,4  | 4,4 |
|                   | % de consultes d'informació s/ total de casos atesos   | 69,6 | 65,9 | 65,6 | 69,2% | % d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions   | 40,5 | 35,8 | 44,7 | 39,1% | Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.    | 53,4 | 63,6 | 73,1 | 79,2% |   |      |      |      |     |
|                   | % de reclamacions s/ total de casos atesos   | 26,9 | 32,8 | 33,1 | 29,9% | % d'inspeccions informatives sobre total d'inspeccions          | 79,4 | 78,6 | 76,9 | 80,9% | Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació per cada 10.000 hab.   | 6,1  | 5,7  | 5,0  | 6,0   |   |      |      |      |     |
|                   | % de denúncies i queixes s/ total de casos atesos  | 1,5  | 1,3  | 1,3  | 1,0%  |   |      |      |      |       |  |      |      |      |       |   |      |      |      |     |
| USUARI / CLIENT   | Ofertir un servei de qualitat a les OMIC   |      |      |      |       | Ofertir un servei accessible als usuaris                        |      |      |      |       | Identificar la tipologia dels diversos casos atesos  |      |      |      |       | Distribuir adequadament el temps efectiu de treball entre les diverses tasques a realitzar              |      |      |      |     |
|                   | Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb este preu   |      |      |      |       | Mitjana d'hores d'obertura diària amb atenció directa al públic |      |      |      |       | % de casos d'habitatge s/ total de casos atesos  |      |      |      |       | % de temps dedicat a tasques d'atenció directa al ciutadà s/ total de temps de treball                  |      |      |      |     |
|                   | Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi                                 |      |      |      |       | % de casos via presencial s/ total de casos atesos              |      |      |      |       | % de casos de subministraments bàsics s/ total de casos atesos   |      |      |      |       | % de temps dedicat a inspeccions s/ total de temps de treball   |      |      |      |     |
|                   | Temps mitjà de tramitació de les denúncies no derivades a d'altres organismes tancades l'any en estudi |      |      |      |       | % de casos per telèfon s/ total de casos atesos                 |      |      |      |       | % de casos de telecomunicacions s/ total de casos atesos   |      |      |      |       | % de temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum s/ total de temps de treball |      |      |      |     |
|                   | Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC                                       |      |      |      |       | % de casos per internet s/ total de casos atesos                |      |      |      |       | % de casos de productes s/ total de casos atesos   |      |      |      |       | % de temps dedicat a gestió s/ total de temps de treball  |      |      |      |     |
|                   |  |      |      |      |       | % de casos per altres vies s/ total de casos atesos             |      |      |      |       | % d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos  |      |      |      |       |   |      |      |      |     |
|                   |  |      |      |      |       |   |      |      |      |       | % de casos de no consum s/ total de casos atesos   |      |      |      |       |   |      |      |      |     |
|                   |  |      |      |      |       |   |      |      |      |       |  |      |      |      |       |   |      |      |      |     |
|                   |  |      |      |      |       |   |      |      |      |       |  |      |      |      |       |   |      |      |      |     |
|                   |  |      |      |      |       |   |      |      |      |       |  |      |      |      |       |   |      |      |      |     |

Figura 3. Quadre Resum d'Indicadors del Cercle de comparació d'OMIC (dades 2020)

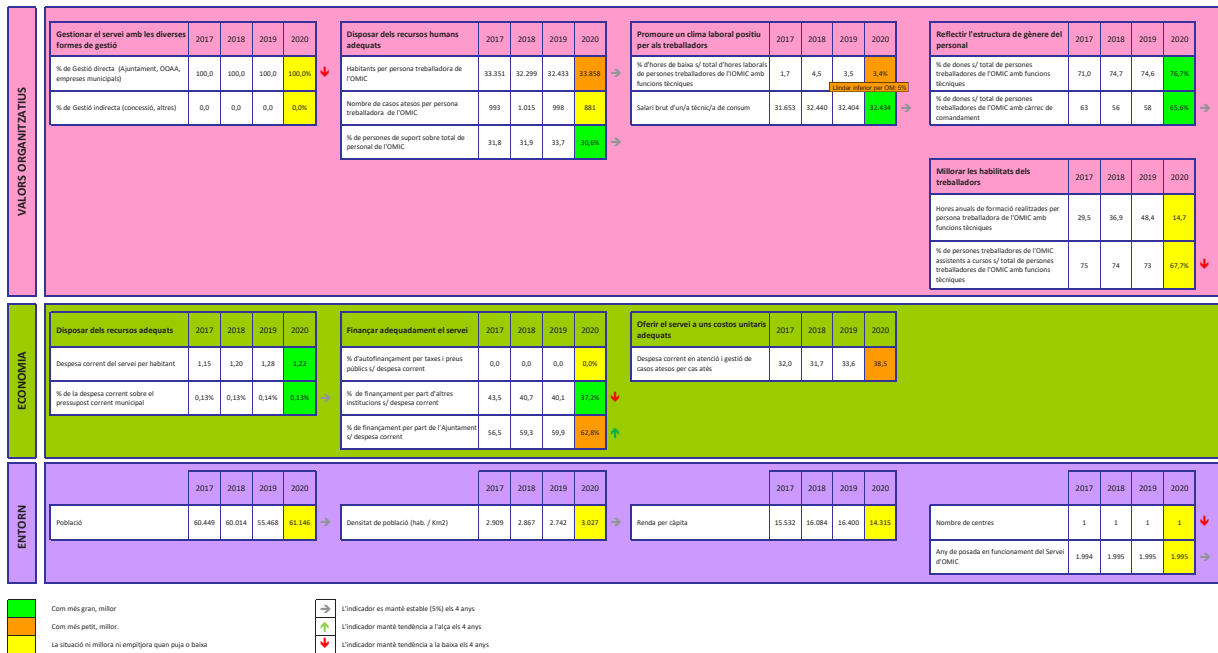


Figura 3. Quadre Resum d'Indicadors del Cercle de comparació d'OMIC (dades 2020)



Per a la presentació dels resultats del **Cercle de Comparació Intermunicipal d'Oficines de Consum per a l'any 2020**, en aquest Informe de conclusions s'explica la situació dels Serveis públics de Consum al llarg de l'any, de manera agregada i, quan les diferències són significatives, diferenciant els indicadors segons les dimensions dels municipis.

Així, l'informe resultant es fonamenta en l'anàlisi **estàtica** de la mitjana dels **indicadors** de les **42 OMIC participants en aquesta edició** i en l'**anàlisi dinàmica dels indicadors més rellevants**, corresponents a la **sèrie temporal 2010-2020**.

El **format de presentació** dels indicadors segueix l'esquema proposat en la infografia del servei (veure la figura 5). En coherència amb l'itinerari de la infografia, els indicadors es presenten dins els següents apartats:



**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.



**Treballadors.** 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 i els casos atesos per tipologies (habitatge, subministraments bàsics, telecomunicacions, productes, altres serveis de consum i no consum). Donades les especials condicions d'aquesta tretzena edició del Cercle d'OMIC, en un context de pandèmia, confinament i restriccions, s'analitzen especialment 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'han 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 i com hi respon. 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**, a continuació del seu valor per a l'any 2020, les fletxes mostren, quantitativament i qualitativa, quina és la seva evolució **entre les edicions 2019 i 2020**:

- ▶↑↑↑: 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 assenyalava si l'indicador ha crescut o ha caigut l'any 2020. 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.

Així, a més d'observar la quantia de la variació del valor de l'indicador entre 2019 i 2020, 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 és molt diferent l'evolució 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**<sup>1</sup>. La distribució dels municipis és, per a cada grup, la que s'assenyala la figura 1.

En ocasions, l'evolució de l'indicador no permet treure'n conclusions clares. Només en aquests casos, s'ha dut a terme l'**anàlisi específica d'alguna de les variables**, considerant, únicament, els municipis que

<sup>1</sup> Com s'assenyalava anteriorment, un dels municipis, Sentmenat, té una població de menys de 10.000 habitants. Tanmateix, a partir d'aquí s'inclourà, a tots els efectes, dins el grup dels municipis de 10.000 a 50.000 habitants.

han participat en les darreres edicions del Cercle d'OMIC (única forma de fer homogènia i representativa l'anàlisi de la variació 2019-2020). Per evitar les possibles confusions entre indicadors i variables, l'anàlisi de variables s'ha tractat en notes a peu de pàgina.

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 2020, basat en la infografia del servei (figura 5), i amb un **epíleg** que sintetitza els **efectes de la pandèmia sobre els Serveis Públics de Consum** en els 42 municipis participants en el Cercle d'OMIC.

## SERVEIS PÚBLICS LOCALS DE CONSUM: CONCLUSIONS 2020

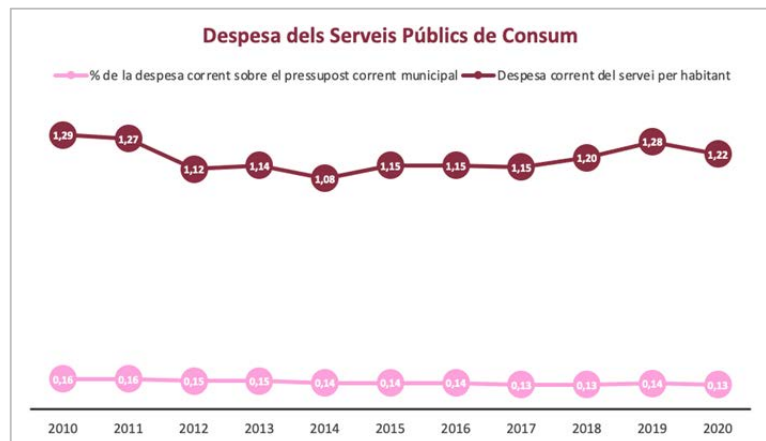


### RECURSOS ECONÒMICS

*Menys despesa corrent per habitant i, en canvi, més despesa per cas atès*



En aquesta edició del Cercle, es manté pràcticament constant la **despesa corrent del servei de consum sobre el pressupost corrent municipal** (es redueix en només 0,01 punts percentuals), tot i caure més clarament la **despesa corrent per habitant** (-4,7%).



En canvi, la reducció en el nombre de casos atesos (context de pandèmia) fa que incrementi significativament la **despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès** (+14,5%), fins al nivell més alt de la sèrie històrica. La reducció en el nombre de casos explica aquest increment en un indicador amb una gran dispersió (entre 14,12 i 199,79€ per cas atès; figura 4).



**1,22€**

↓ -4,7%

**Despesa corrent per habitant**

**38,5€**

↑ +14,5%

**Despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès**



El cost mitjà per habitant de les OMIC és equivalent al preu d'un cafè (1,22€)... un cafè un 4,7% més barat que un any enrere.

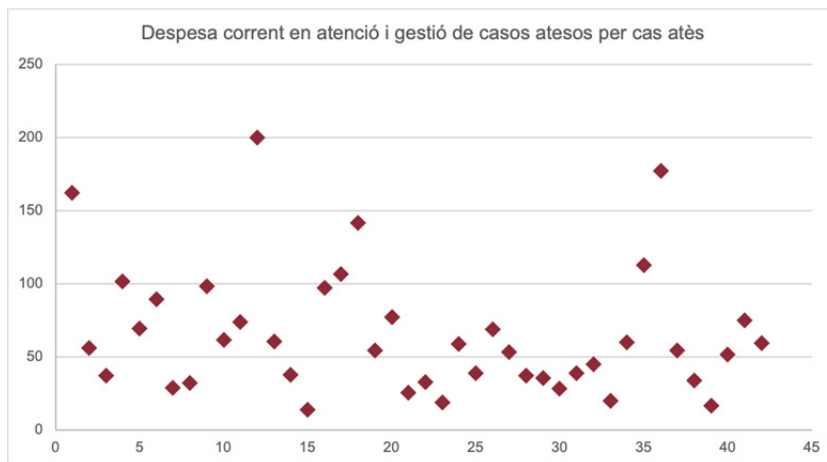
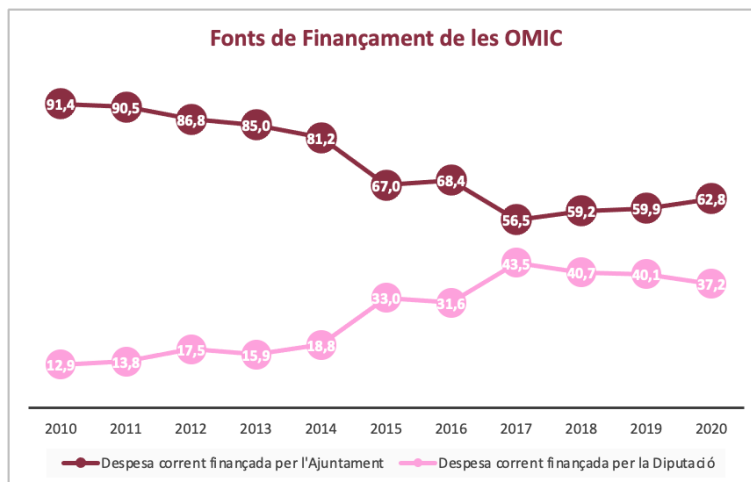


Figura 4. Gràfic de dispersió de la despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès

### Increment de l'autofinançament del Servei per part dels ajuntaments

Creix el **percentatge de finançament per part de l'Ajuntament sobre la despesa corrent** (62,8%; +2,9 punts percentuals respecte l'any 2019).

En conseqüència cau, en la mateixa mesura, el **percentatge de finançament per part d'altres institucions sobre la despesa corrent** (37,2%; -2,9 punts percentuals respecte l'any 2019).



Despesa corrent finançada per la Diputació

**37,2%**

↓ -2,9 p.p.



Despesa corrent finançada per l'Ajuntament

**62,8%**

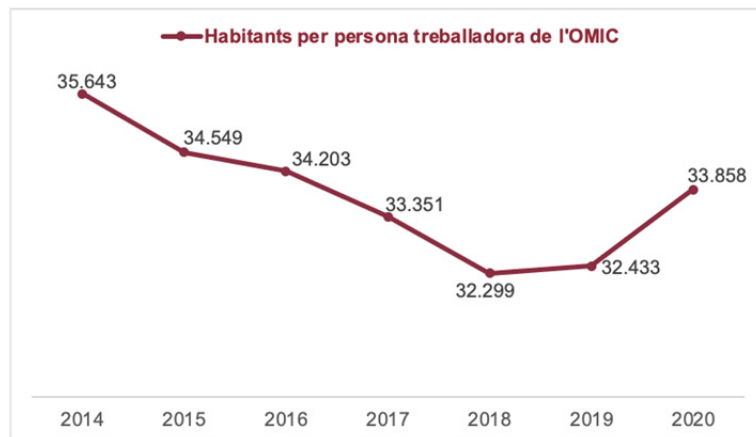
↑ +2,9 p.p.



## TREBALLADORS

### Més esforç potencial de les persones treballadores de l'OMIC

Un increment en l'indicador "**habitants per persona treballadora de l'OMIC**" significa un empitjorament potencial de la situació dels Serveis Públics de Consum. L'any 2019 i 2020, després d'una sèrie temporal en què, any rere any, l'indicador s'anava reduint, el valor de l'indicador experimenta un increment acumulatiu del 4,8%.



Ara bé, aquest increment es concentra sobretot en algun dels municipis més grans.



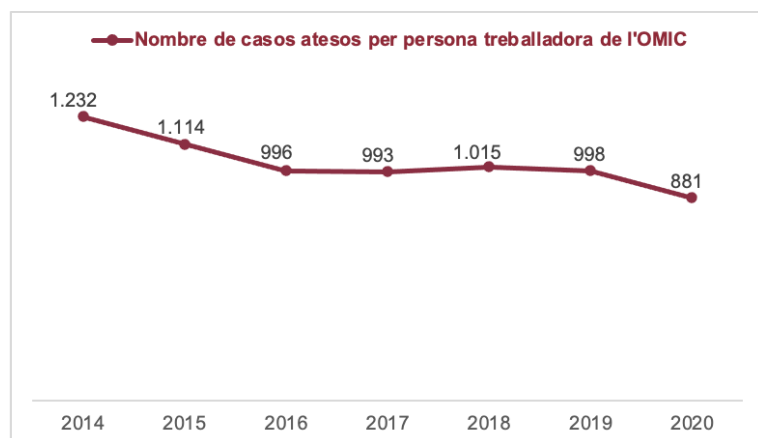
**33.858**

↑ +4,4%

Habitants per  
persona  
treballadora de  
l'OMIC

### Menys casos atesos per persona treballadora de l'OMIC en els municipis grans

Des de la punta de casos de 2014-2015 (associada a la crisi de consum de les preferents), el valor de l'indicador "**nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC**" cau per sota de les mil unitats (excepte l'any 2018 en que supera lleugerament aquest valor). El 2020, amb la pandèmia, el nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC cau fins al mínim històric de l'indicador.



En efecte, els 881 **casos atesos per persona treballadora de l'OMIC** de l'any 2020 suposen una reducció de l'11,7% respecte l'any 2019. Més endavant veurem que la causa principal ha estat una important disminució en el nombre de casos atesos, sobretot en els municipis amb més població.



**881**

↓ -11,7%

**Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC**

**En el grup de municipis mitjans (10 a 50 mil habitants)**, el nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC creix un 2,8%, cosa que no succeïa des de l'edició de 2017.

**Grup 10-50M**

**535** ↑ +2,8%

**Diferències en el nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC per grup de municipis**

En canvi, el valor de l'indicador cau un 16,9% en el **grup de municipis de més de 50 mil habitants**, després de dos anys de modestos creixements.

**Grup +50M**

**1.083** ↓ -16,9%

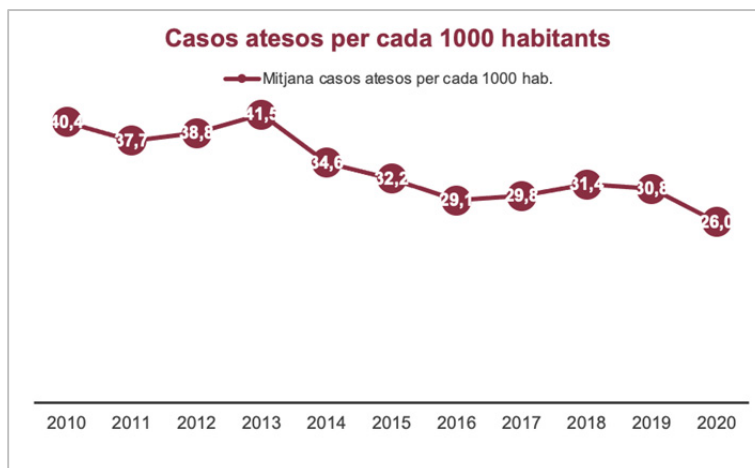




## ATENCIÓ CIUTADANA

### Efectes de la pandèmia: caiguda històrica en els casos atesos per cada 1.000 habitants

La sèrie històrica dels **casos atesos per cada 1.000 habitants** sempre ha recollit, a través d'un increment en el valor de l'indicador, les crisis de consum més profundes que s'han anat produint, enteses com una àmplia vulneració dels drets dels consumidors en productes específics (empreses de subministraments, comunicacions, serveis, etc.).



En aquesta ocasió, l'efecte de la pandèmia i dels confinaments sobre els Serveis Públics de Consum s'identifica en el nombre de casos atesos, el més baix de la sèrie (26,0 **casos atesos per mil habitants**, un 15,4% menys que l'any 2019).

**26,0**

↓ -15,4%

**Nombre de casos atesos per cada 1.000 habitants**

El gruix de la caiguda en el valor de l'indicador ve determinat pel grup de municipis que històricament atén més casos per cada 1.000 habitants: els municipis de més de 50.000 habitants (-20,8%). En canvi, aquest indicador creix lleugerament en el grup de municipis de menys de 50.000 habitants (+3,6%). La diferència entre ambdós grups de municipis s'ha reduït un 35% durant la pandèmia: de 12,2 casos per cada 1.000 habitants el 2019 a 4,3 casos per cada 1.000 habitants el 2020.



**Grup 10-50M**

**22,8** ↑ +3,6%

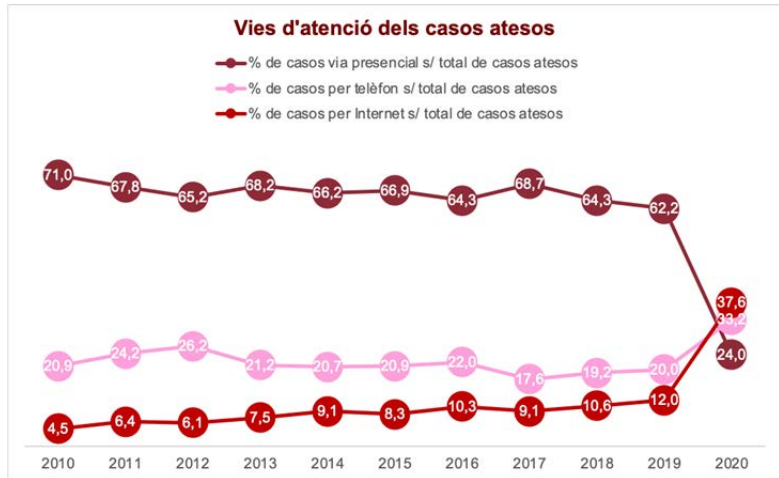
**Grup +50M**

**27,1** ↓ -20,8%

**Diferències en el nombre de casos atesos per cada 1.000 habitants per grup de municipis**

## Gestió de casos a través d'Internet i atenció telefònica

El gràfic de la sèrie històrica dels indicadors de les **vies d'atenció dels casos atesos** és molt clar: l'any 2020, com a conseqüència de la pandèmia i de les restriccions a la mobilitat, s'ha produït un canvi radical en l'atenció dels casos atesos.



Fa anys que els Serveis Públics de Consum tenen com a objectiu augmentar l'atenció dels casos per Internet. La Covid-19 ha provocat que aquest increment es produeixi de manera dràstica: el **percentatge de casos atesos per Internet sobre el total de casos atesos** arriba a un històric 37,6% (+25,6 punts percentuals respecte l'any 2019). També creix el **pes dels casos atesos per telèfon** arribant a un 33,2% (+13,1 punts percentuals respecte l'any 2019). Dit d'una altra manera, de mitjana l'any 2020 **s'ha atès per via telemàtica més de dos terços dels casos gestionats per les OMIC.**



**24,0%**

↓ -38,2 p.p.

% de casos atesos via presencial s/ total de casos atesos



**33,2%**

↑ +13,1 p.p.

% de casos atesos per telèfon s/ total de casos atesos



**37,6%**

↑ +25,6 p.p.

% de casos atesos per Internet s/ total de casos atesos

En canvi, el **percentatge de casos atesos per via presencial** es redueix fins al 24,0% (-38,2 punts percentuals respecte l'any 2019).



En el grup de municipis de 10 a 50 mil habitants, els Serveis Públics de Consum han respost a la pandèmia intensificant-ne sobretot l'**atenció telefònica** (40,9% dels casos atesos; +25,8 punts percentuals respecte l'any 2019) en comparació amb l'atenció per Internet (23% dels casos atesos; +12,7 punts percentuals).



**Grup 10-50M**

**40,9%**

↑ +25,8 p.p.

**Municipis 10-50M  
habitants:  
tramitacions per  
telèfon**

En canvi, els municipis més grans han optat sobretot per l'**atenció de casos per Internet**, representant un 41,9% dels casos atesos (+29,4 punts percentuals respecte l'any 2019). Els casos atesos per telèfon (30,9% el 2020) augmenten també però en menor mesura (+9,6 punts percentuals).



**Grup +50M**

**41,9%**

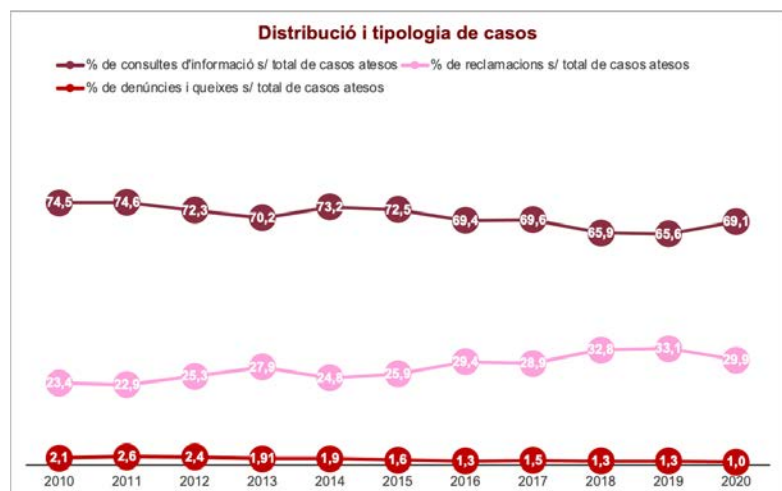
↑ +29,4 p.p.

**Municipis +50M  
habitants:  
% de casos  
atsesos per  
Internet s/ total de  
casos atesos**

### Una crisi atípica: més consultes d'informació i menys reclamacions i denúncies

En totes les crisi de consum anteriors (preferents, clàusules terra...), l'increment en el nombre de casos s'ha traduït en un augment en el volum de les reclamacions i en una reducció en el percentatge de consultes d'informació.

En aquesta crisi derivada de la pandèmia, per les seves especials característiques, cau el **percentatge de reclamacions i de denúncies** i creix el de **consultes informatives sobre el total de casos atesos**.





En el context de menys casos atesos<sup>2</sup>, torna a créixer el **percentatge de consultes sobre el total de casos atesos** (+3,5 punts percentuals respecte l'any 2019), gairebé fins al nivell de tres anys enrere. Al mateix temps, cau el volum de les **reclamacions** (-3,2 punts percentuals respecte l'any 2019). També cau, fins al nivell més baix de la sèrie, el **percentatge de denúncies i queixes sobre el total de casos atesos** (-0,3 punts percentuals respecte l'any 2019).

No hi ha diferències significatives per grup de municipis.



**69,1**

↑ +3,5 p.p.

**% de consultes d'informació sobre total de casos atesos**

**29,9**

↓ -3,2 p.p.

**% de reclamacions sobre total de casos atesos**

**1,0**

↓ -0,3 p.p.

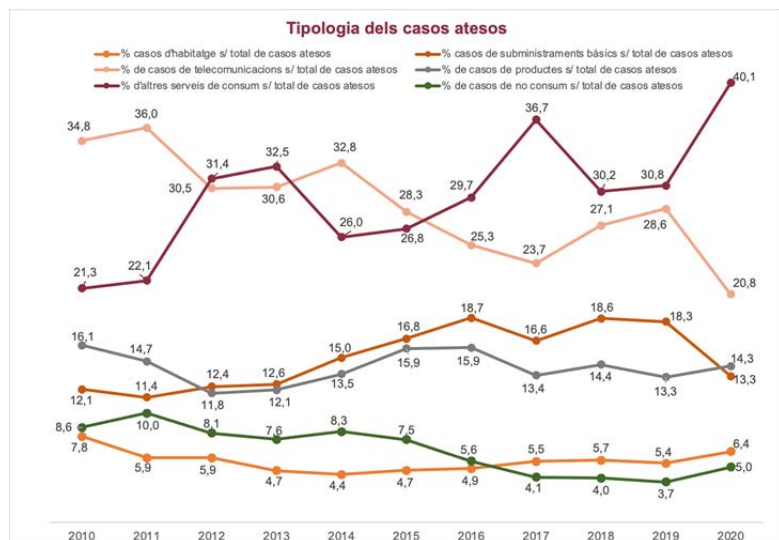
**% de denúncies i queixes sobre total de casos atesos**



### Repunten els casos d'altres serveis de consum com a conseqüència de la pandèmia

Les crisis de consum disparden el volum de les tipologies dels casos afectats per la crisi: són els diferents pics que mostra la sèrie 2010-2020 dels **indicadors de la tipologia dels casos atesos**.

Tot i que la de 2020 és una crisi completament diferent, com en anteriors crisis, el **percentatge de casos dels altres serveis de consum** arriba al nivell màxim de la sèrie històrica, mentre el **volum dels casos de telecomunicacions** és el més baix de totes les edicions del Cercle d'OMIC.



<sup>2</sup> Menys reclamacions en valor absolut (-16,8%), menys denúncies i queixes (-32,2%) i també menys consultes d'informació (-2,6%)

En efecte, durant l'any 2020 cauen de manera molt significativa el **percentatge de casos de telecomunicacions** (-7,8 punts percentuals respecte l'any 2019) i els casos de **subministraments bàsics sobre el total dels casos atesos** (-5,0 punts percentuals respecte l'any 2019)



En canvi, degut especialment a les cancel·lacions de viatges i altres serveis turístics arran de la pandèmia i als casos atesos relacionats amb la sanitat privada, creix el **percentatge del casos atesos d'altres serveis de consum** (+9,4 punts percentuals respecte l'any 2019). També augmenta lleugerament el **pes dels casos de no consum** (+1,4 punts percentuals respecte l'any 2019), els dels productes (+1,0 punts percentuals respecte l'any 2019) i el **percentatge de casos d'habitatge sobre el total de casos atesos** (+1,1 punts percentuals respecte l'any 2019.); en totes aquestes tipologies, excepte en productes, el nombre total de casos s'incrementa de manera significativa.



**40,1%**

↑ +9,4 p.p.

% casos d'altres serveis de consum

**20,8%**

↓ -7,8 p.p.

% casos de telecomunicacions

**14,3%**

↑ +1,0 p.p.

% casos de productes

**13,3%**

↓ -5,0 p.p.

% casos de subministraments bàsics

**6,4%**

↑ +1,1 p.p.

% casos d'habitatge

**5,0%**

↑ +1,4 p.p.

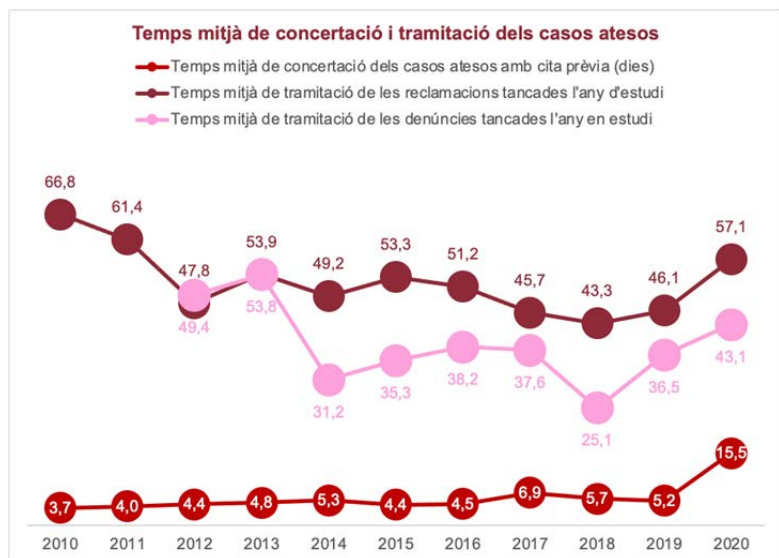
% casos de no consum



## TEMPS DE RESPOSTA

### Més efectes de la pandèmia: més temps de concertació i tramitació de casos

Els **efectes de la pandèmia** són molt importants en els tres indicadors que quantifiquen el temps mitjà de tramitació dels casos atesos. **El temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi** i el **temps mitjà de tramitació de les denúncies no derivades tancades l'any en estudi** creixen al voltant del 20% entre 2019 i 2020, tot i que no arriben als nivells més alts de la sèrie. En canvi, **el temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia** ha patit un increment molt notable, amb uns nivells mai vistos fins ara a la sèrie de l'indicador.



A causa de les restriccions d'aforament, es triplica el **temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia**, fins als 15 dies de mitjana.



### 15 dies

↑ +195,4%

Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia (CP)

També creix el **temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any 2020** (+23,9% respecte l'any 2019).



### 57 dies

↑ +23,9%

Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi (TR)

S'incrementa el **temps mitjà de tramitació de les denúncies no derivades a d'altres organismes tancades l'any** (+17,9%).



**43 dies**

↑ +17,9%

Temps mitjà de tramitació de les denúncies no derivades d'altres organismes tancades l'any en estudi (TD)

En els municipis mitjans, **el temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia** creix poc més de dos dies de mitjana. Per altra banda, milloren els indicadors de **temps de tramitació de reclamacions i denúncies** tancades durant l'any 2020.



**Grup 10-50M**

CP: 8,6d ↑ +37,1%

TR: 44,2d ↓ -4,1%

TD: 13,8d ↓ -34,4%

Diferències en el temps de tramitació per grup de municipis

En el grup de municipis de més de 50 mil habitants empitjoren substancialment els tres **indicadors que assenyalen el temps de concertació i tramitació de casos**.



**Grup +50M**

CP: 19,6d ↑ +301,6%

TR: 62,6d ↑ +35,7%

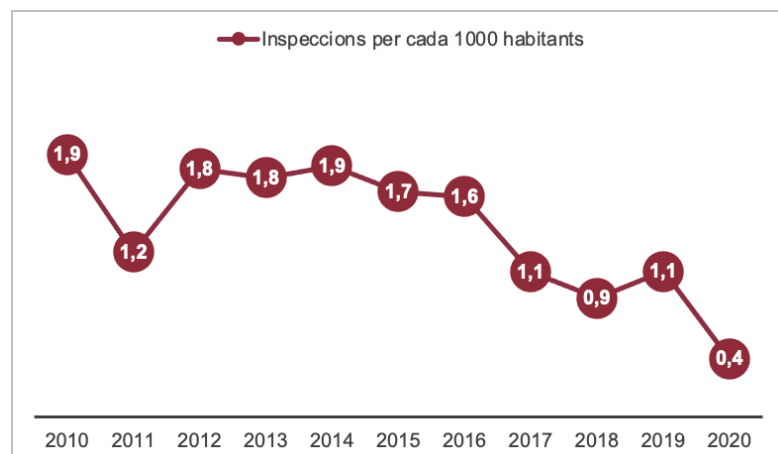
TD: 53,7d ↑ +28,4%



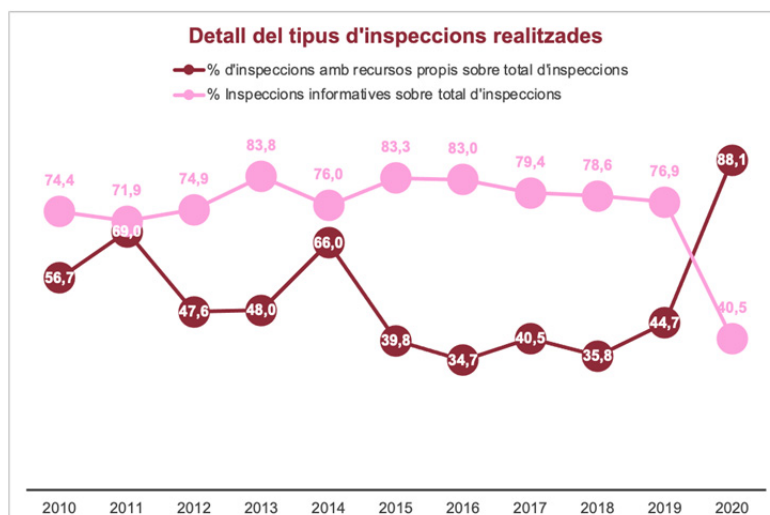
## RETORN A LA CIUTADANIA

### Un any sense pràcticament inspeccions

Durant tota la sèrie històrica, excepte l'any 2018, el valor de l'indicador "**inspeccions per cada 1.000 habitants**" s'havia situat per sobre de l'1, però l'efecte de la pandèmia és considerable situant la dada de l'any 2020 en la més baixa de la sèrie històrica (0,4).



També hi ha hagut una caiguda en picat del **percentatge d'inspeccions informatives**, i per altre banda un increment considerable del **percentatge d'inspeccions amb recursos propis sobre el total d'inspeccions**. Quan s'han fet inspeccions, han estat sancionadores i les han realitzat els ajuntaments.



L'any 2020 cauen més de la meitat les **inspeccions per cada 1.000 habitants** (-60,0% respecte el 2019) i disminueix significativament el **percentatge d'inspeccions informatives sobre el total d'inspeccions** (-36,5 punts percentuals). En canvi, es produeix un important increment del **percentatge d'inspeccions que els ajuntaments fan amb recursos propis** (+43,4 punts percentuals). No hi ha diferències significatives per grup de municipis.

**0,4**

↓ -60,0%

Inspeccions per  
cada 1.000  
habitants

**40,5%**

↓ -36,5 p.p.

% d'inspeccions  
informatives  
sobre inspeccions  
totals

**88,1%**

↑ +43,4 p.p.

% d'inspeccions  
amb recursos  
propis sobre  
inspeccions totals



## La pandèmia ha fet desaparèixer les activitats d'educació i sensibilització

La pandèmia ha tallat de soca-rel les **activitats d'educació i sensibilització en consum**, com ha succeït amb totes les activitats presencials. Després de la pujada continuada de les activitats organitzades **en els centres escolars**, l'any 2020 la caiguda és molt important. Tanmateix, pràcticament desapareixen les activitats d'educació i sensibilització organitzades **fora dels centres escolars**.



Com anem comprovant, totes les activitats que requereixen presència pateixen, durant l'any 2020, l'impacte de la pandèmia. Cau en picat el **nombre de persones assistents a les activitats d'educació i sensibilització en consum**, tant les realitzades **per als centres escolars** (-60,1%), com les que es realitzen **fora dels centres escolars**, on la caiguda encara s'accentua més (-91,6%).

**29,2**

↓ -60,1%

Assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum (centres escolars) per 10.000 hab.

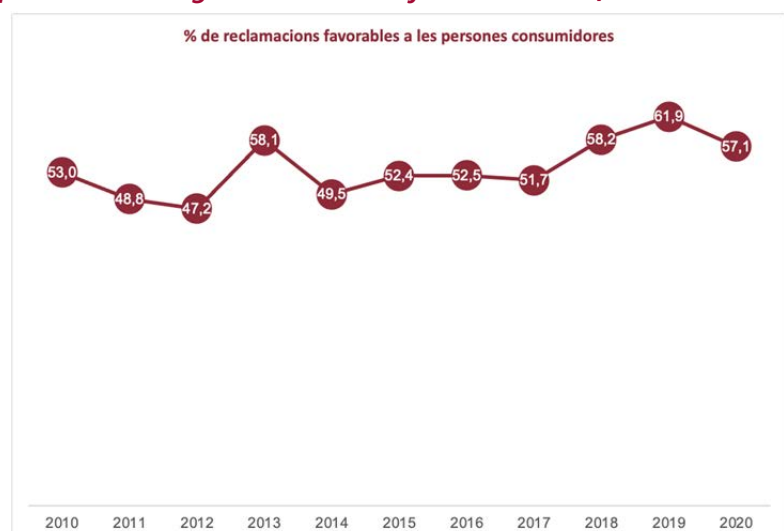
**2,0**

↓ -91,6%

Assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum (no centres escolars) per 10.000 hab.

## Les resolucions de les reclamacions presentades segueixen sent majoritàriament favorables a les persones consumidores

Des de 2013, amb l'única excepció de 2014, **el percentatge de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores sobre el total de reclamacions tancades l'any en estudi superen el 50%**, amb un màxim històric l'any 2019 (61,9%).



Aquest 2020, en situació de pandèmia, el valor de l'indicador (57,1%) és el quart més alt de la sèrie històrica: tot un èxit dels Serveis Públics de Consum.



**57,1%**

↓ -4,8 p.p.

**% reclamacions favorables a la persona consumidora**

**Grup 10-50M**

**58,2%**

↑ +0,1 p.p.

**Diferències en el % reclamacions favorables a la persona consumidora per grup de municipis**

**Grup +50M**

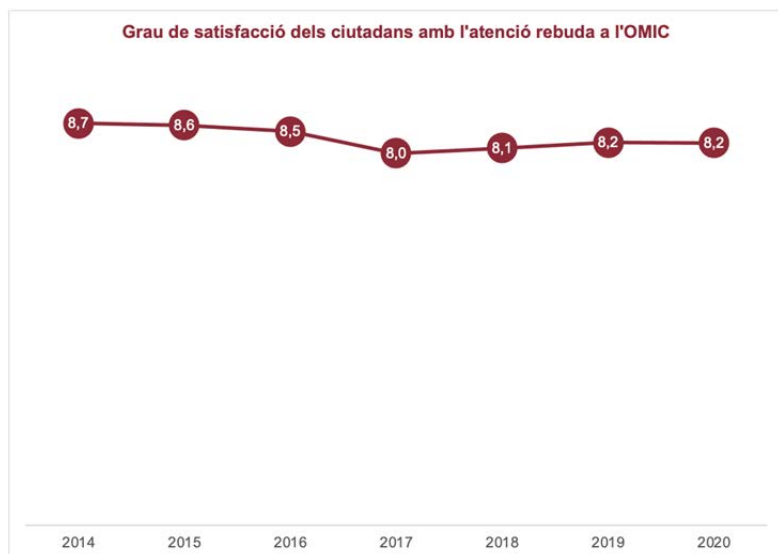
**56,6%**

↓ -6,4 p.p.

Per primer any, no hi ha diferències significatives per grups de municipis.

**Es manté molt alta la satisfacció de les persones consumidores amb l'OMIC**

Des que l'indicador "**grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC**" s'incorporà al Cercle d'OMIC, en l'edició de 2014, el seu valor sempre ha estat igual o superior a 8 punts sobre 10. Un notable alt que mostra la bona feina feta, en les més diverses situacions i condicions, pels Serveis Públics de Consum participants en el Cercle d'OMIC.



En efecte, el **grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC** es manté, l'any 2020, en 8,2 punts sobre 10. El nombre de municipis que realitzen enquestes de satisfacció se situa al voltant del 40% del total, malgrat la crisi derivada de la pandèmia i dels confinaments.



**8,2/10**

=

**Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC**

## TALLER DE MILLORA 2021

El dia 18 de juny es va celebrar el taller de millora del servei amb el personal tècnic dels diferents serveis d'OMIC participants del CCI. A causa del context de pandèmia, es va realitzar de manera virtual. Durant el taller, es van intercanviar experiències sobre aquest darrer any atípic condicionat per l'aparició de la COVID-19.

Un dels eixos principals del debat va ser la noves formes de tramitació de casos i atenció a la ciutadania que, a causa de la situació de pandèmia, s'han hagut d'adoptar. **L'atenció presencial s'ha reduït en benefici de l'atenció telefònica, per videoconferència o via xat i s'ha potenciat en gran mesura la tramitació via internet. La valoració sobre aquesta transició va ser molt positiva per part de la majoria del personal tècnic dels serveis d'OMIC, ja que permet agilitzar en gran mesura la prestació del servei.** Si bé és cert que aquesta via té molts avantatges, durant el taller també es van apuntar algunes problemàtiques que es deriven de l'atenció telemàtica com són la dificultat que tenen les persones d'edat avançada a l'hora de realitzar els tràmits per mitjans digitals o la necessitat de ser molt estrictes amb l'horari laboral pel que fa a l'atenció via xat, de la qual sempre s'espera una comunicació immediata.

De totes maneres, l'atenció presencial no ha desaparegut i s'ha adaptat a la situació generada per la pandèmia. En aquest sentit, **una de les principals novetats que s'ha incorporat en molts casos és la obligatorietat de sol·licitar cita prèvia per realitzar els tràmits presencialment.** Aquesta mesura va ser molt ben valorada pel personal tècnic dels serveis d'OMIC, que creuen que ha vingut per quedar-se.



L'altra principal novetat generada per la situació de pandèmia va ser la transició al teletreball per part del personal d'OMIC. En aquesta sentit, les visions dels tècnics/ques van ser molt diverses. Per una banda, es va valorar positivament el seu funcionament i els beneficis que suposa com a mitjà de benestar i conciliació, però per altra banda, es va assenyalar que en alguns casos els ajuntaments no han tingut les eines suficients per a desenvolupar-lo correctament. Un altre punt negatiu és la pèrdua emocional que suposa l'absència de contacte presencial. **Es va concloure que l'ideal es troba en un equilibri entre treball presencial i teletreball.**

Les activitats formatives i de sensibilització són un altre aspecte que la pandèmia ha obligat a repensar per la impossibilitat de realitzar-se de manera presencial. **Les valoracions d'aquests nous formats també van ser diverses en el taller de millora, ja que alguns municipis van apuntar que el format online dificultava el bon funcionament de les activitats, però altres van mostrar-s'hi satisfets** assenyalant que les activitats telemàtiques faciliten la flexibilitat d'assistència i també fer-ne més amb menys recursos.



## SERVEIS PÚBLICS LOCALS DE CONSUM 2020: RESUM EXECUTIU

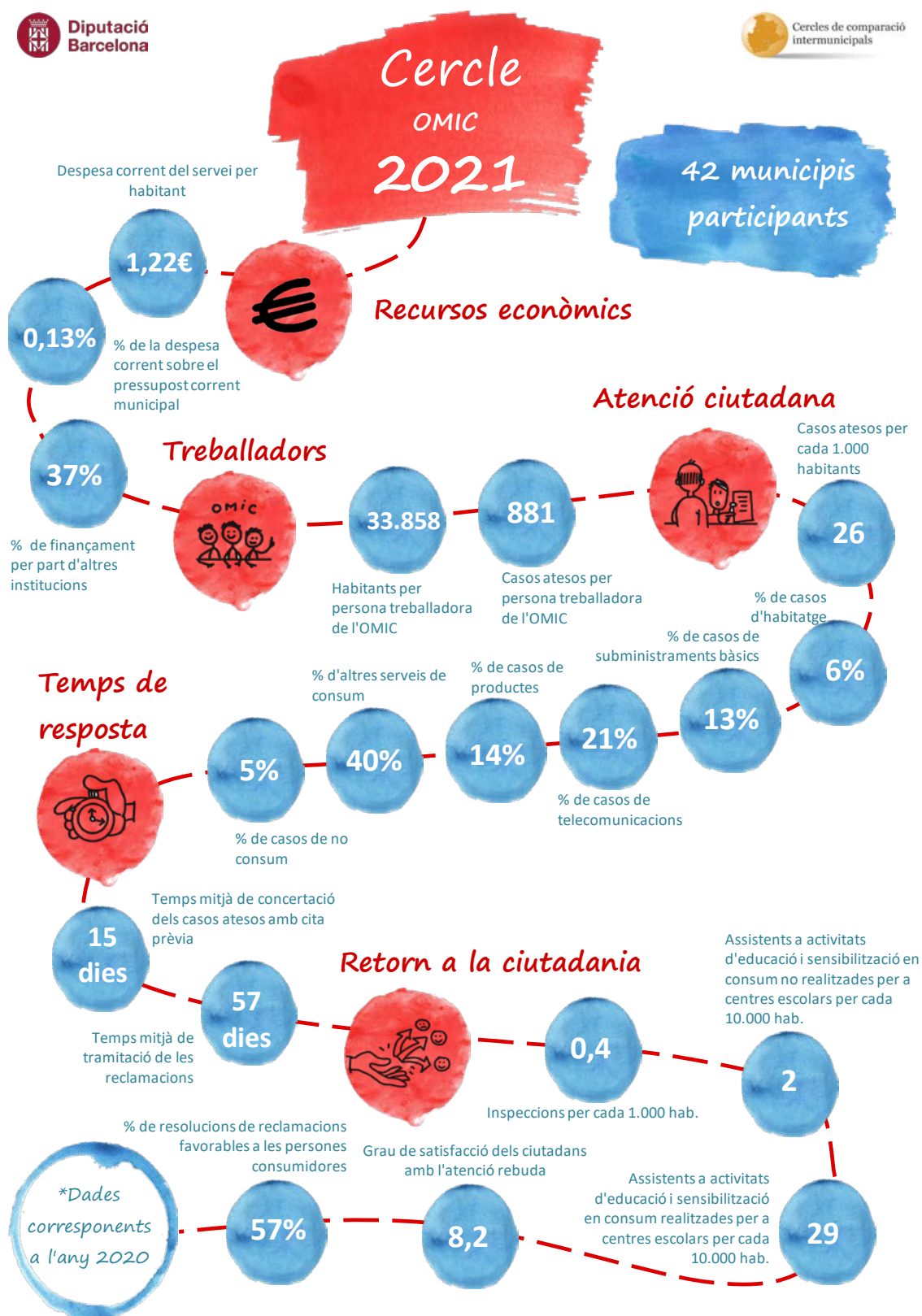


Figura 5. Infografia del Servei d'OMIC. Mitjanes corresponents a l'any 2020

L'any 2020, cau la despesa corrent per habitant (-4,7%) i, a causa de la reducció en el nombre de casos (especialment en els municipis més grans), **augmenta significativament la despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès** (+14,5%), fins al valor màxim de la sèrie.

Pel que fa a les fonts de finançament, en aquesta edició de 2020 **creix el percentatge de finançament per part de l'Ajuntament sobre la despesa corrent** (+2,9 punts percentuals), en la mateixa mesura que **disminueix el percentatge de finançament per part d'altres institucions**. (-2,9 punts percentuals). La disminució en l'aportació agregada de la Diputació de Barcelona als municipis participants en el Cercle d'OMIC no significa que la Diputació hagi reduït la seva aportació als Serveis Públics de Consum.

L'any 2020, amb més esforç potencial per part del personal dels Serveis Públics de Consum (**l'indicador "habitants per persona treballadora de l'OMIC"** creix un 4,4%), **els casos atesos per persona treballadora de l'OMIC cauen** un 11,7%, fins assolir el **mínim històric de la sèrie de l'indicador**. Aquesta reducció es concentra en els municipis més grans.

**Menys casos atesos per mil habitants l'any 2020** (-15,4%; el nivell més baix de la sèrie). Aquesta caiguda també es concentra en algun dels municipis més grans.

**La pandèmia afecta la forma d'atenció de manera directa i intensa**. El percentatge de casos atesos via presencial, que en totes les edicions del Cercle d'OMIC havia superat el 60% del total, se situa en un mínim històric del 24% (-38,2 punts percentuals), molt lluny del percentatge de casos atesos per telèfon (33,2%) i, sobretot, del **percentatge de casos per Internet sobre el total de casos atesos** (37,6%), **que creix en 25,6 punts percentuals**. A més, els municipis de menys de 50 mil habitants han centrat els seus esforços en l'atenció telefònica (40,9% dels casos atesos; +25,8 punts percentuals), mentre en el grup de més de 50 mil habitants s'ha disparat sobretot el percentatge de casos atesos per Internet (41,9% dels casos atesos; +29,4 punts percentuals).

**Tot i caure el nombre total de consultes, reclamacions i denúncies i queixes, creix el percentatge de consultes** sobre el total de casos atesos (+3,5 punts percentuals).

**Reconfiguració dels casos per tipologies**, pròpia de la resposta a una crisi atípica: **més pes dels altres serveis de consum** (+9,4 punts percentuals), **dels casos d'habitatge** (+1,1 punts percentuals, increment concentrat en el grup de municipis més grans), de productes (+1,0 punts percentuals) **i de no consum** (+1,4 p.p.). En canvi, cauen els casos de telecomunicacions i de subministraments bàsics sobre el total de casos atesos (-7,8 i -5,0 punts percentuals, respectivament).

Els efectes de la pandèmia sobre el temps mitjà de tramitació dels casos atesos són fàcilment visibles: **creix el temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia** (+195,4%), **el temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any 2020** (+23,9%) **i el temps mitjà de les tramitació de les denúncies no derivades a d'altres organismes tancades durant l'any** (+17,9%). El gruix dels increments es concentra en el grup dels municipis més grans.

**Durant l'any 2020, cauen dràsticament les inspeccions per cada mil habitants** (-60%) **i les inspeccions informatives sobre el total d'inspeccions** (-36,5 punts percentuals). Amb tot, **creix el percentatge d'inspeccions realitzades amb recursos propis** (+43,9 punts percentuals).

**Fruit de la pandèmia, el confinament i les restriccions, cau en picat l'assistència a les activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per als centres escolars** (-60,1%) i, sobretot, **les que es realitzen fora dels centres escolars** (-91,6%).

Finalment, pel que fa al retorn a la ciutadania, **el percentatge de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores sobre el total de reclamacions cau** 4,8 punts percentuals, tot i mantenir-se en **nivells molt alts** (57,1%). **El grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció rebuda a l'OMIC segueix molt alt**, mantenint-se en els 8,2 punts sobre 10.



Una dada molt rellevant és la disminució de **la renda per càpita provisional dels municipis participants en el Cercle d'OMIC, que cau un 12,7% en relació amb la renda per càpita definitiva de l'any anterior**<sup>3</sup>. Sense dubte, la pandèmia ha fet estralls en la capacitat de consum de la ciutadania.

## EPÍLEG: EFECTES DE LA PANDÈMIA SOBRE ELS SERVEIS PÚBLICS DE CONSUM

Com era d'esperar, **la pandèmia provocada per la Covid-19 ha impactat en els Serveis Públics de Consum d'una manera intensa i molt visible**.

De fet, ha provocat una **reducció del 12,7% en la renda per càpita mitjana provisional** dels 42 municipis participants en el Cercle de Comparació Intermunicipal d'OMIC. Una caiguda d'aquestes dimensions en el nivell de renda en només un any **havia d'afectar al consum de les llars** i, per suposat, també **havia de tenir la seva incidència en els Serveis Públics de Consum**.

La pandèmia i, sobretot, les restriccions a la mobilitat i al contacte social que va suposar des del 15 de març de 2020, han provocat una **important reducció en el nombre de casos atesos** pels Serveis Públics de Consum de la demarcació de Barcelona. Una reducció que ve determinada per la **dificultat de presencialitat** i per la dificultat de les persones usuàries, durant els primers mesos del confinament, per a relacionar-se amb l'Administració en general i amb els Serveis Públics de Consum en particular. **L'esforç d'adaptació** ha estat molt gran, com demostren tant **l'extraordinari increment en el percentatge mitjà de casos atesos per Internet en només un any**, una transformació especialment rellevant en els municipis més grans, **com l'augment els casos atesos per telèfon** (sobretot en els municipis mitjans, on les OMIC són unipersonals, sovint amb personal compartit amb altres serveis). També és important destacar els diversos confinaments per explicar la **reducció en el nombre de casos atesos, el nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC i els casos atesos per via presencial**.

D'altra banda, com succeeix en moltes de les crisis de consum, aquesta situació atípica també ha provocat un **increment en el nombre de casos d'altres serveis de consum** (companyies aèries i agències de viatge, serveis dentals, etc.) i, en aquesta ocasió, per les característiques de la crisi, **també en els casos d'habitatge** (la caiguda de les rendes, els EROTO, els ERO, etc. en són la causa). En canvi, cauen **els casos de telecomunicacions i de subministraments bàsics**.

**Cau fins a mínims històrics l'activitat inspectora**, amb una pràctica **suspensió de les inspeccions informatives** i una concentració, per part dels ajuntaments, en les inspeccions imprescindibles, de tipus pre-sancionador i sancionador. També **baixen molt les activitats d'educació i sensibilització en consum** realitzades pels ajuntaments, tant les dirigides **per a centres escolars** com, sobretot, **les activitats organitzades fora dels centres escolars**.

Malgrat la **reducció en el nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC** (reducció concentrada en el grup dels municipis més grans), la complexitat motivada per la pandèmia, amb una **reducció en els aforaments**, provoca un importantíssim **increment en el temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia, en el temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any 2020 i en el temps mitjà de les tramitacions de les denúncies** no derivades a d'altres organismes tancades l'any 2020; en aquests dos darrers casos, tot l'increment es concentra en els municipis més grans.

Malgrat les dificultats, **el percentatge de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores continua sent molt alt** i només ha patit una modesta reducció. **El grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció rebuda a l'OMIC continua en un notable alt**, fet que, donades les circumstàncies, és un gran **èxit dels Serveis Públics de Consum** participants en el Cercle d'OMIC.

**Quins d'aquests canvis generats per la pandèmia han vingut per a quedar-s'hi?** Ho sabrem ben bé en el bienni 2021-2022, però hom pot intuir que l'increment en els casos atesos per Internet seguirà un

<sup>3</sup> Sistema d'Informació Econòmica Municipal (SIEM) de la Diputació de Barcelona



cop superada la crisi (s'haurà de veure si en els mateixos nivells o no): de fet, fa anys que s'havia plantejat aquesta estratègia i ara, amb els mecanismes creats (sobretot en els municipis més grans), la combinació més equitativa entre atenció presencial i en línia sembla la hipòtesi més probable. S'haurà de veure en quins nivells se situen les consultes en línia i si també s'hi adapten els municipis mitjans.

Pel que fa a la resta dels canvis, s'aniran veient en les properes edicions del Cercle de Comparació Inter-municipal d'OMIC.



# INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

## SEGURETAT ALIMENTÀRIA 2020



**APPCC**

ANÁLISIS DE PELIGROS Y  
PUNTOS DE CONTROL CRÍTICO





# INFORME DELS INDICADORS DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA 2020

1. PRESENTACIÓ

2. SEGURETAT ALIMENTÀRIA

3. RESULTATS 2020

4. TALLER DE MILLORA 2021

5. PRINCIPALS IMPACTES DE LA COVID-19 SOBRE EL SERVEI DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA

6. RESUM D'INDICADORS CCI SAM







## 1. PRESENTACIÓ

Els **Cercles de Comparació Intermunicipals (CCI)** van néixer amb l'objectiu de donar suport als municipis en la gestió i **millora contínua dels serveis** que 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.

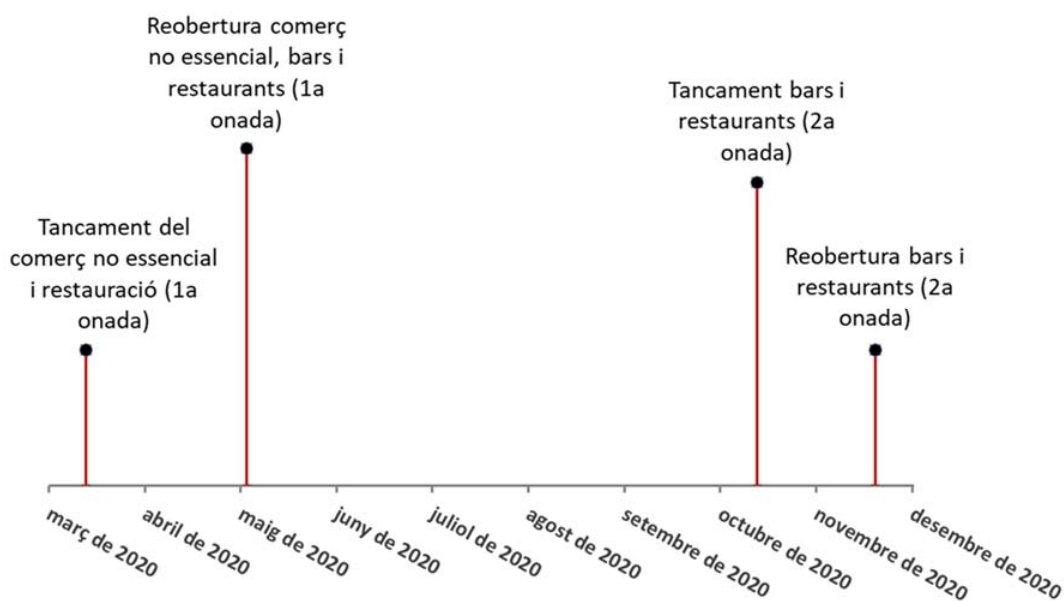
El **Cercle de Comparació Intermunicipal de Seguretat Alimentària (CCI SAM)** arriba enguany a la dotzena edició i acumula un volum molt important de dades. Aquest fet afavoreix l'avaluació i permet millorar la presa de decisions dels serveis que hi participen gràcies, també, al Portal d'Informació i de Serveis Locals de la Diputació de Barcelona, que facilita l'accés i l'explotació de totes les dades als municipis 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 2020** pretén oferir una imatge del que ha succeït el darrer any en aquest àmbit. Ara bé, a aquesta perspectiva general de l'any 2020, s'hi afegixen 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).

Efectivament, cal tenir en compte que l'any **2020** ha estat marcat per la **pandèmia** provocada per la **COVID-19**. Aquesta situació ha fet necessari prendre tot tipus de mesures restrictives que han tingut un impacte en la vida quotidiana i, conseqüentment, en els serveis municipals de Seguretat Alimentària i els establiments alimentaris. Els tancaments i les restriccions constants que s'han viscut durant l'any 2020 han obligat als serveis a reorganitzar les seves tasques i prioritzar-ne d'altres. Com a conseqüència, **molts dels indicadors han patit profundes variacions respecte a les tendències habituals dels darrers anys**. Per això, la presentació dels resultats s'enfoca des d'aquesta perspectiva, de manera que es pugui valorar l'impacte que la pandèmia ha tingut en els serveis de Seguretat Alimentària. Així mateix, s'incorpora un nou capítol, posterior al de resultats, amb un resum de les principals conseqüències.

A continuació, s'ofereix un gràfic amb **l'evolució de les principals fites relatives als tancaments i reobertures d'establiments alimentaris** des de l'inici de la pandèmia fins a principis de 2021.

### Principals fites restriccions COVID-19



Malgrat les dificultats que han trobat els serveis municipals de Seguretat Alimentària durant el 2020, el **nombre de participants al CCI SAM ha augmentat respecte al 2019**. En l'edició d'enguany, han participat **38 municipis** de la demarcació territorial de **Barcelona** (3 més que l'any passat), així com els **10 districtes** de la ciutat de **Barcelona** i el municipi de **Cambrils** (demarcació territorial de Tarragona). De tots ells, **25** participants tenen una població de **menys de 60.000** habitants, sumant-ne en conjunt **716.892**. Els altres **24** participants en sumen **3.390.352**, incloent els 1.666.530 habitants dels districtes de la ciutat de Barcelona.

### Els participants al CCI SAM

Nombre de participants al Cercle



49

Població de la demarcació de Barcelona representada al CCI

(en xifres absolutes i en % sobre la població de la demarcació, sense comptar Cambrils)

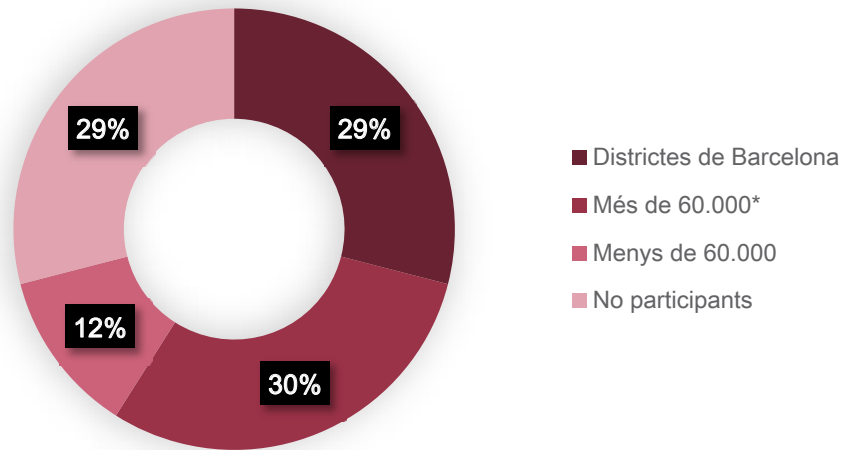


4,1 milions

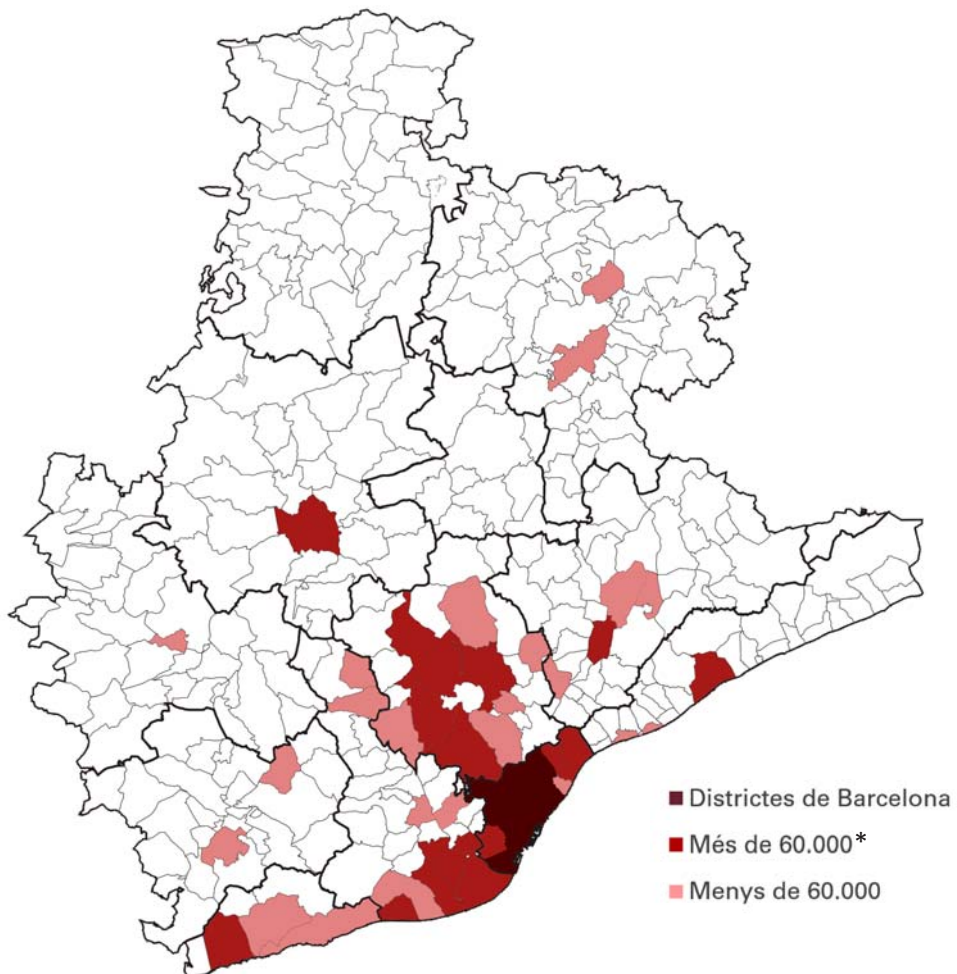
70,9%



## Distribució de la participació dels municipis de la demarcació territorial de Barcelona al CCI SAM



\*No inclou els districtes de Barcelona



\*No inclou els districtes de Barcelona



**De més de 60.000 habitants****De menys de 60.000 habitants**

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| Badalona                                     | Abrera                      |
| Barcelona - Districte de Ciutat Vella        | Barberà del Vallès          |
| Barcelona - Districte de l'Eixample          | Cambrils                    |
| Barcelona - Districte de Gràcia              | Cardedeu                    |
| Barcelona - Districte d'Horta-Guinardó       | Castellar del Vallès        |
| Barcelona - Districte de Les Corts           | Castellbisbal               |
| Barcelona - Districte de Nou Barris          | Franqueses del Vallès (Les) |
| Barcelona - Districte de Sant Andreu         | Gavà                        |
| Barcelona - Districte de Sant Martí          | Igualada                    |
| Barcelona - Districte de Sants-Montjuïc      | Malgrat de Mar              |
| Barcelona - Districte de Sarrià-Sant Gervasi | Manlleu                     |
| Castelldefels                                | Masnou (El)                 |
| Cornellà de Llobregat                        | Mollet del Vallès           |
| Granollers                                   | Olesa de Montserrat         |
| L'Hospitalet de Llobregat                    | Palau-solità i Plegamans    |
| Manresa                                      | Premià de Mar               |
| Mataró                                       | Sant Adrià de Besòs         |
| Prat de Llobregat (El)                       | Sant Feliu de Llobregat     |
| Rubí   | Sant Pere de Ribes          |
| Sabadell                                     | Sant Sadurní d'Anoia        |
| Sant Boi de Llobregat                        | Sant Vicenç dels Horts      |
| Terrassa                                     | Sitges                      |
| Viladecans                                   | Tordera                     |
| Vilanova i la Geltrú                         | 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 la seguretat dels aliments és una prioritat bàsica pel que fa a protecció de la salut de la població. En aquest sentit, durant les dues darreres dècades s'ha elaborat normativa específica i s'han creat 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 la salut de les persones.

La seguretat alimentària és una competència municipal obligatòria que es desenvolupa a través de la Llei de salut pública (Llei 18/2009, del 22 d'Octubre). Les administracions locals han de vetllar, precisament, pel compliment de la normativa vigent referent a seguretat dels aliments en totes les activitats que es desenvolupen dins del seu àmbit territorial. Entre les principals funcions que porten a terme els serveis de Salut Pública en matèria de seguretat alimentària trobem:

La vigilància i control sanitari.

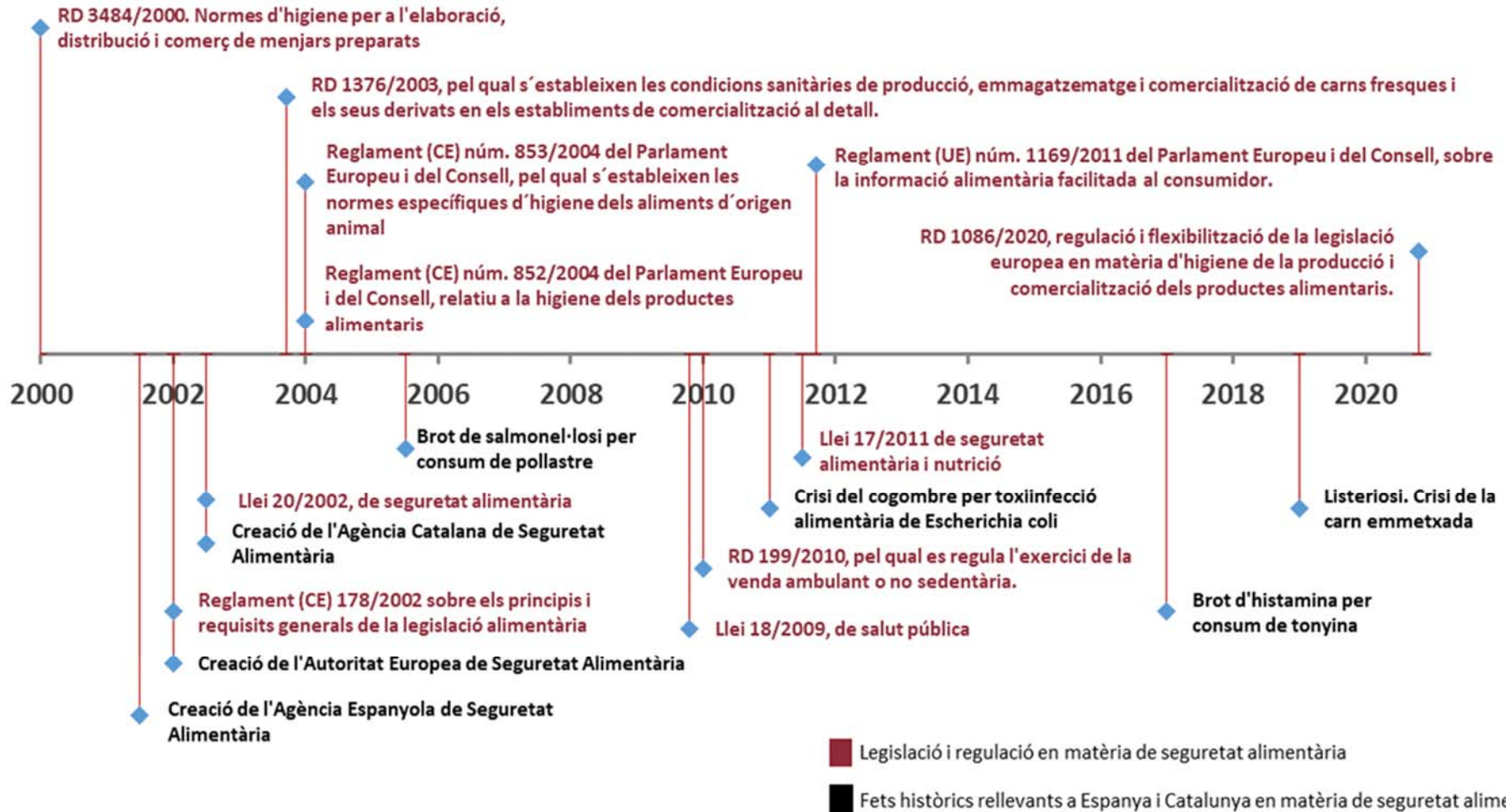
- ▶ La resolució de requeriments i mesures cautelars davant d'incompliments.
- ▶ L'elaboració i actualització dels censos d'establiments alimentaris.
- ▶ La redacció d'informes.
- ▶ L'assessorament als establiments alimentaris.
- ▶ La formació en matèria de higiene alimentària, autocontrols i al·lèrgens alimentaris per a les persones manipuladores.

**Els establiments alimentaris** de competència municipal són: els establiments de restauració i el comerç minorista, incloent els establiments ambulants.



A continuació, s'ofereix un gràfic amb les principals fites que han impactat en la Seguretat Alimentària des de principis de segle.

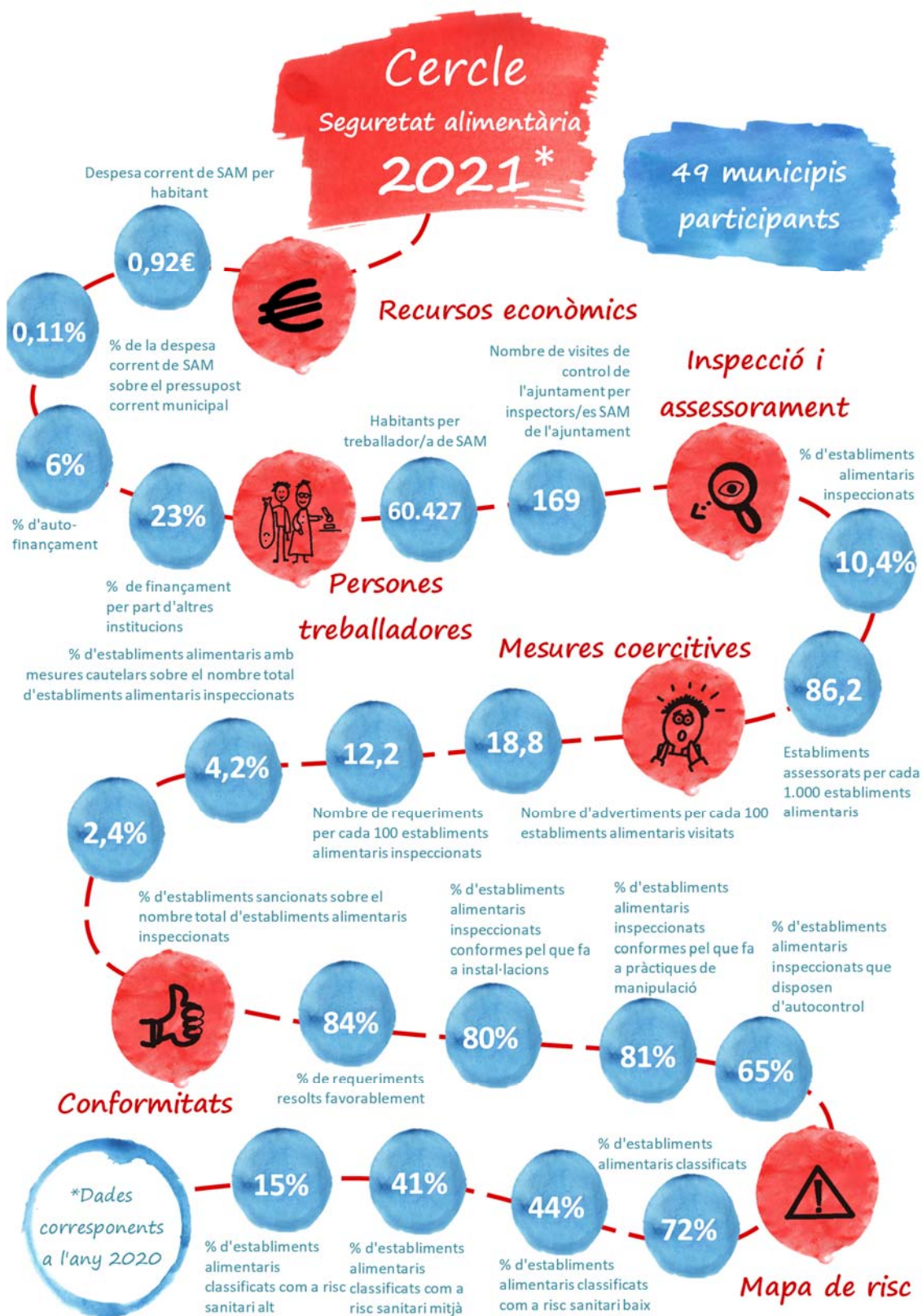
### Principals esdeveniments Seguretat Alimentària 2000-2020



\* En el moment de redacció d'aquest informe està prevista l'aprovació del futur Reial Decret pel qual es regulen determinats requisits en matèria d'higiene de la producció i comercialització dels productes alimentaris en establiments de comerç minorista.



### 3. RESULTATS 2020



### 3.1. Recursos econòmics

#### El pressupost dedicat a seguretat alimentària es redueix lleugerament

Tot i la singularitat de l'any 2020 i els impactes que la pandèmia ha tingut en els pressupostos municipals, quan parlem de despesa en seguretat alimentària, no observem grans desviacions respecte anys anteriors. **La despesa corrent en Seguretat Alimentària (SAM) per establiment i per habitant ha experimentat una lleu disminució respecte l'any 2019.** El pressupost destinat per establiment alimentari se situa l'any 2020 en 96€, respecte els 99€ de l'any anterior. La ràtio de despesa corrent per habitant decreix dels 0,97€/hab. de 2019 als 0,92€/hab. el 2020, mantenint-se força estable en el temps: l'any 2019, va donar-se un cert repunt respecte la resta d'anys però, aquest any, la despesa per habitant ha tornat als nivells de 2018.

**Despesa corrent anual de SAM sobre nombre d'establiments alimentaris**

**99€**  
2019

✓

**96€**  
2020



**Despesa corrent de SAM per habitant**

**0,97€**  
2019

✓

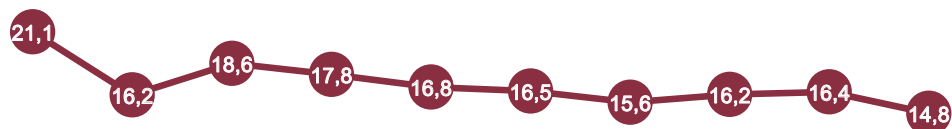
**0,92€**  
2020



**La despesa corrent de SAM significa de mitjana un 0,11% del total de pressupost municipal, la dada més baixa des de 2012, any en el qual es va donar el mateix valor.** No es tracta, però, d'una variació rellevant en la sèrie històrica.

**La proporció que significa la despesa corrent de SAM respecte el total del pressupost corrent de salut pública pren el valor més baix des que hi ha dades,** concretament un 14,8% (-1,6 punts percentuals respecte l'any anterior), fet que ens porta a pensar que enguany s'ha optat per dedicar més part del pressupost de salut pública a altres aspectes de l'àrea relacionats amb la contenció de la pandèmia.

#### Percentatge de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent de Salut Pública

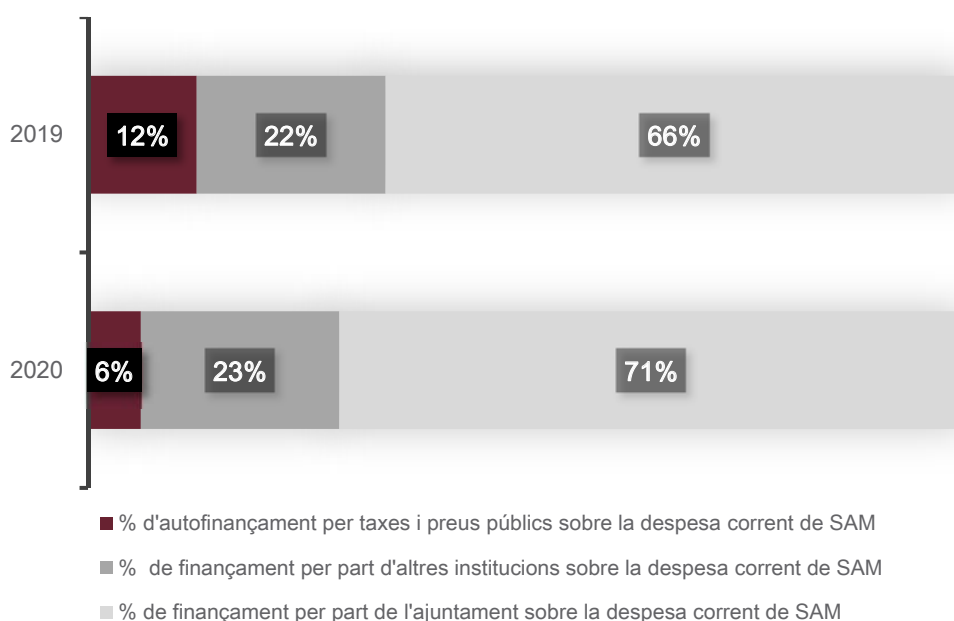


2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020



## L'autofinançament (taxes i preus públics) arriba a un mínim històric

### Finançament de la despesa corrent de SAM



Del total de la despesa corrent de SAM, un 71% ha estat finançat per part dels propis ajuntaments, un 23% ha vingut d'altres institucions i únicament un 6% s'ha finançat a través de taxes, preus públics i altres ingressos. Tot i que històricament la major part dels recursos econòmics del servei de seguretat alimentària ja provenia del mateix pressupost municipal, **l'any 2020 aquesta part ha crescut encara més, ja que l'autofinançament per taxes i preus públics s'ha reduït a la meitat dels valors normals** i el finançament per part d'altres institucions no ha variat significativament respecte la tendència dels anys anteriors. La menor recaptació per taxes i preus públics es deu al menor nombre de visites (inspeccions, etc.) i a la reducció de la pressió als establiments per no agreujar la situació de vulnerabilitat provocada per la pandèmia en la qual es trobaven (en alguns casos, s'ha optat per no cobrar taxes o, tal com es veurà més endavant, reduir molt significativament les mesures coercitives).



## 3.2. Persones treballadores

### Una part important de la dedicació SAM passa a altres tasques de Salut Pública

**El 2020 ha estat un any en el qual el nombre de persones dedicades als serveis de seguretat alimentària ha arribat a mínims històrics.** El nombre d'habitants sobre el nombre total de persones treballadores de SAM és el més alt des que es disposa de dades (60.427 habitants/persona treballadora). Aquest fet es pot explicar, principalment, per la menor dedicació del personal tècnic a tasques de seguretat alimentària, de cara a prioritzar altres tasques de Salut Pública relacionades amb la COVID-19.

### Nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM



55.156  
2019



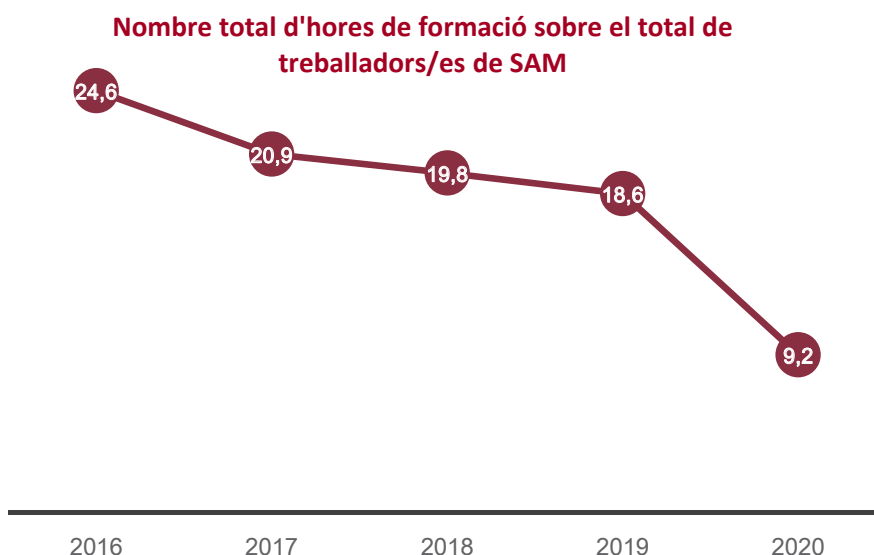
60.427  
2020

Durant l'any 2020, a cada persona inspectora li han correspost 866 establiments alimentaris de mitjana, un valor lleugerament menor al de l'any passat, que se situava en 879 establiments. Aquest fet es deu al menor nombre d'establiments totals, conseqüència del tancament de negocis i la reducció de les obertures a causa de la pandèmia.

El nombre de visites de control realitzades per cada persona inspectora es redueix dràsticament respecte l'any passat arribant a les 169 visites, que és el valor mínim des que hi ha dades. Aquest fet està relacionat amb el període de tancament i la prioritització de tasques relacionades amb la COVID-19 pel que fa al treball dins els ajuntaments.

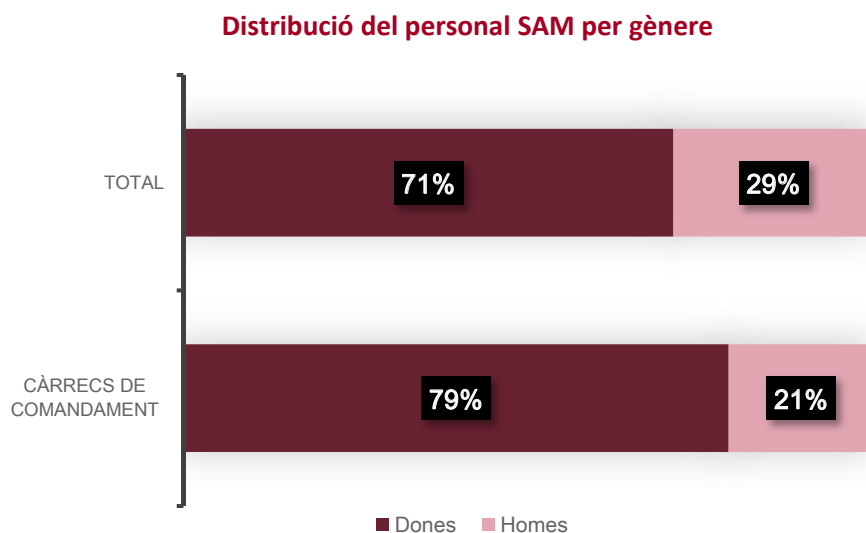


**El temps destinat a formació del personal treballador de SAM també ha descendit fins a mínims històrics, fent encara més significativa la tendència negativa dels darrers 4 anys.** Les hores de formació sobre el total de persones treballadores de SAM han sigut 9,2 de mitjana aquest any, mentre que l'any passat eren més del doble (18,6h). Els principals motius pels quals s'ha donat aquest fet són la falta de temps per dedicar a formació per l'increment de tasques derivades de la crisi sanitària.



## El nombre de dones amb càrrec de comandament continua sent superior, proporcionalment, al de dones de les plantilles SAM

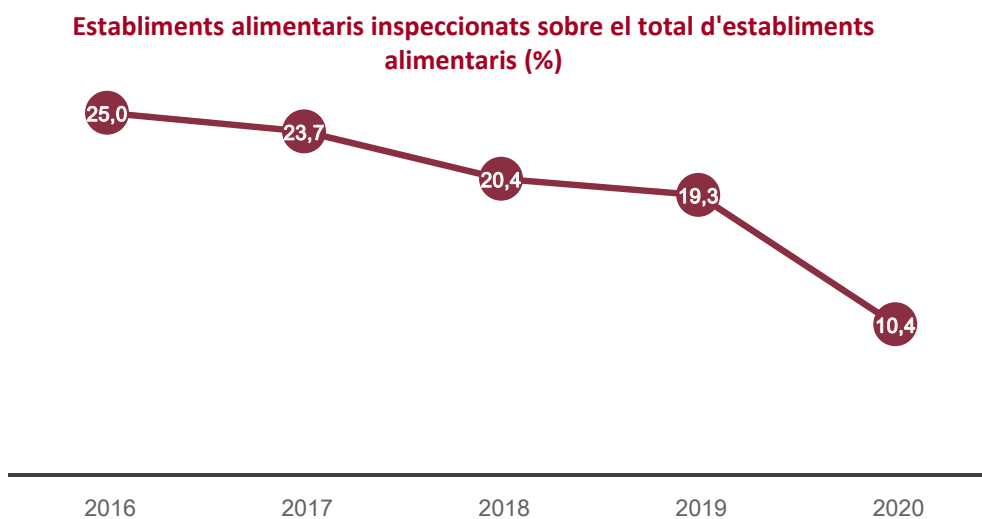
En la composició de les plantilles del servei de SAM dels ajuntaments hi destaca la gran proporció de dones que hi treballen en comparació als homes. **Concretament, de mitjana un 71% són dones i un 29% són homes, una proporció que es manté força estable al llarg de tot l'històric de dades.** En el cas dels càrrecs de comandament del servei, la proporció de dones és encara més gran. **Enguany, la proporció mitjana de llocs de comandament ocupats per dones sobre el total se situa en un 79%.**



### 3.3. Inspecció i assessorament

#### Les inspeccions cauen a un mínim històric

**La proporció d'establiments inspeccionats anualment mai abans havia estat tan baixa.** L'any 2020, s'ha inspeccionat únicament un 10,4% dels establiments alimentaris, és a dir, pràcticament la meitat que l'any 2019, al llarg del qual es van inspeccionar un 19,3% dels establiments. Aquest fet es pot explicar, principalment, pel període de tancament, que va impossibilitar la realització d'inspeccions, així com per la prioritització d'altres tasques de Salut Pública relacionades amb la contenció de la pandèmia. Tot i que en aquest darrer any el descens ha estat especialment acusat, la tendència dels últims 4 anys ja era de certa davallada en les inspeccions.



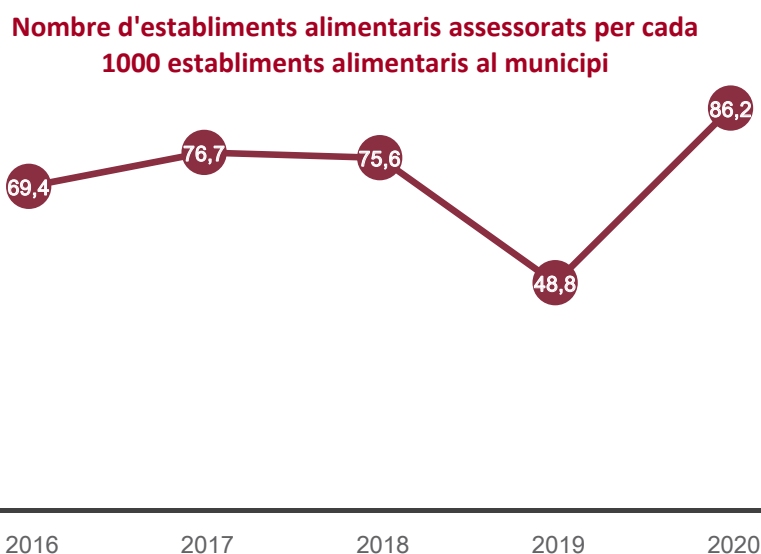
Darrere de la disminució de les inspeccions hi ha una saturació i acumulació de tasques derivades de la pandèmia que ha obligat a les unitats de salut pública a reorganitzar les prioritats del personal de seguretat alimentària.

Durant el 2020, a més de les inspeccions per comprovar el compliment de la normativa de seguretat alimentària, s'han hagut de realitzar visites als establiments per revisar també la conformitat amb les mesures de prevenció de transmissió de la COVID-19, les quals no s'han comptabilitzat com a inspeccions. Així doncs, en molts casos, part de la dedicació del personal de SAM ha estat destinada a aquesta tasca que no s'havia hagut de realitzar fins l'arribada de la pandèmia. En aquesta línia, la Diputació de Barcelona va elaborar una checklist per valorar l'aplicació de les mesures de prevenció de transmissió de la COVID-19 en establiments minoristes d'alimentació i restauració comercial que servís d'eina per al personal tècnic dels ajuntaments.

### Els assessoraments arriben al seu màxim

La gran quantitat d'informació generada sobre restriccions i mesures per contenir l'expansió de la COVID-19 ha fet més necessari que mai l'assessorament per part de les administracions a tot tipus de negocis. Els establiments alimentaris no han estat una excepció i el nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1.000 establiments alimentaris del municipi ha arribat al valor màxim des que existeixen dades, situant-se a un valor de 86,2 establiments després d'una caiguda important l'any 2019. Aquest gran increment també es deu a les noves vies de comunicació adoptades durant el 2020 per tal de relacionar-se amb els establiments en el context de pandèmia. La impossibilitat de fer els assessoraments de forma presencial a causa dels tancaments i les restriccions ha obligat a molts serveis de SAM a recórrer als mitjans telemàtics i, al seu torn, aquests han permès arribar a una major quantitat d'establiments, ja que no és necessari el desplaçament per realitzar l'assessorament. Entre aquestes noves formes de comunicació destaquen les videotrucades i els canals de difusió via xat o via correu electrònic, alhora que també han incrementat les consultes telefòniques i per e-mail. També, des de la Diputació de Barcelona s'ha elaborat documentació on es recullen les principals normes, restriccions i recomanacions referents a establiments alimentaris, que s'ha fet arribar als ajuntaments i establiments.

Aquest augment en la mitjana d'assessoraments es pot atribuir majoritàriament a aquells municipis de menys de 60.000 habitants, que quadrupliquen la dada de l'any 2019, passant de 50 a 210 assessoraments per cada 1.000 establiments alimentaris. En els municipis de més de 60.000 habitants, la dada de 2020 (56 establiments assessorats per cada 1.000 establiments alimentaris) també representa un increment respecte la dada de 2019 (48 establiments), però, en aquest cas, és molt més discret



Més enllà de la tasca d'assessorament portada a terme pels ajuntaments, altres administracions han donat suport als establiments alimentaris. Des de la Diputació de Barcelona, per exemple, es va oferir una formació sobre COVID-19 dirigida als manipuladors d'aliments d'establiments alimentaris actius de municipis que reben el seu suport tècnic.

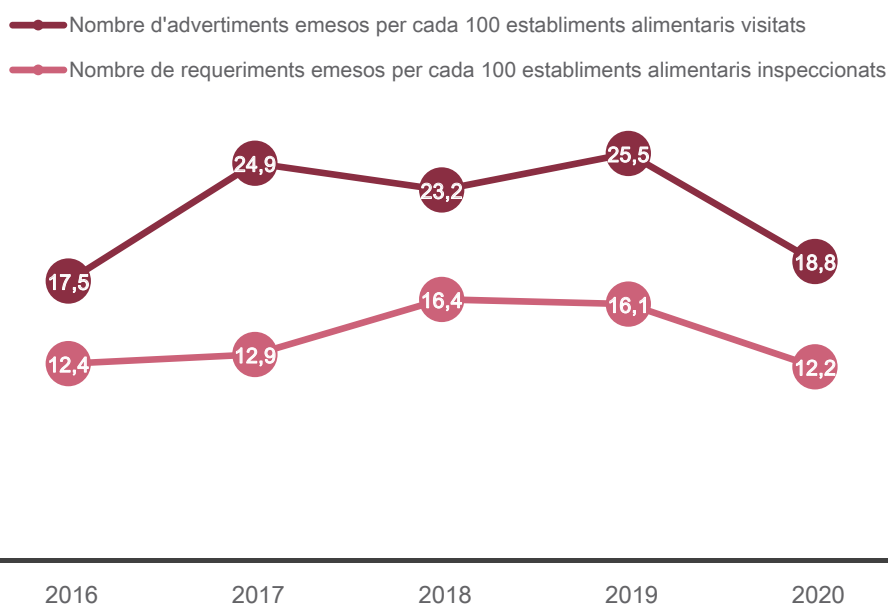
### 3.4. Mesures coercitives

#### Totes les mesures coercitives pateixen una caiguda

Els tancaments, les restriccions i la situació d'incertesa generats per la pandèmia han posat contra les cordes a molts establiments i, per aquest motiu, en molts casos s'ha optat per la via de l'acompanyament per reduir-ne la pressió. Aquest fet es fa palès en les dades esmentades sobre assessoraments, però també en els indicadors relatius a mesures coercitives.

Pel que fa a les mesures coercitives menys contundents, tant els advertiments per cada 100 establiments visitats (inclou inspeccions i classificacions) com els requeriments per cada 100 establiments inspeccionats disminueixen respecte als anys anteriors. En el cas del primer indicador, la davallada és més destacable, passant dels 25,5 advertiments per cada 100 establiments alimentaris visitats de 2019 a 18,8 durant el 2020. En el cas dels requeriments per cada 100 establiments inspeccionats, la reducció no és tan gran, però s'assoleix el valor mínim registrat des del 2016 (12,2 requeriments per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats).

#### Evolució dels advertiments i requeriments emesos



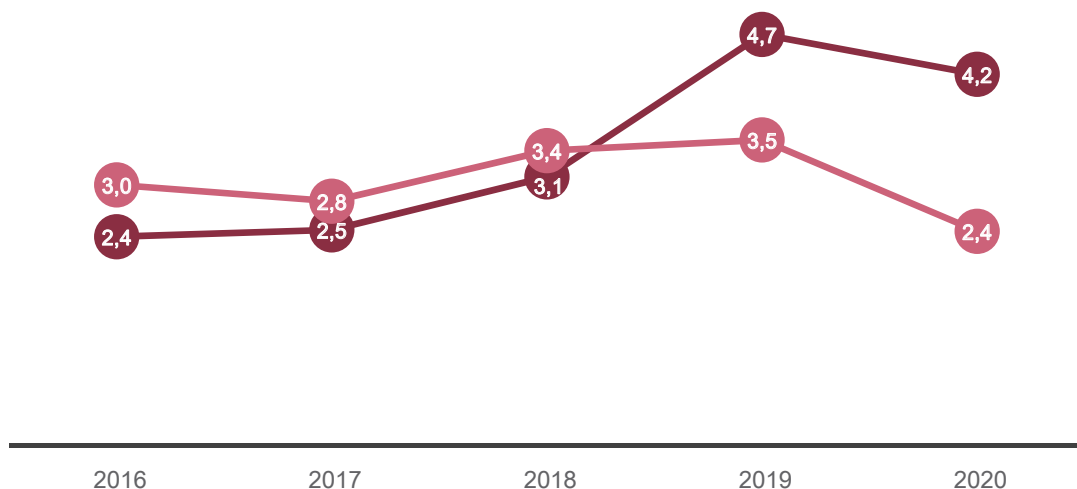
**Si ens fixem en els indicadors referents a mesures coercitives més contundents, també s'observa una reducció respecte l'any 2019, trencant amb una tendència dels darrers anys, en els quals les sancions<sup>1</sup> i les mesures cautelars<sup>2</sup> estaven augmentant significativament.** En finalitzar el 2020, la proporció d'establiments amb mesures cautelars sobre el total d'inspeccionats ha estat del 4,2% i aquells que han estat sancionats representen un 2,4% del total d'inspeccionats.

<sup>1</sup> Una **sanció**, d'acord amb la llei de salut pública, és una multa pecuniària, que pot estar acompanyada pel tancament temporal de l'establiment. Dins de la categoria d'establiments sancionats, també s'inclouen els que han rebut multes coercitives.

<sup>2</sup> Les **mesures cautelars** són actuacions encaminades a evitar que un establiment on s'han detectat deficiències en matèria de seguretat alimentària continuï suposant un perill per a la salut dels ciutadans mentre aquestes s'esmenen. La llei de salut pública recull les següents mesures cautelars: tancament preventiu de les instal·lacions, l'establiment, el servei; immobilització i comís de productes i substàncies; prohibició de comercialització de productes; suspensió o prohibició de l'exercici d'activitats; i la intervenció de mitjans materials i humans.

### Evolució de les mesures cautelars i les sancions

—●— % d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments inspeccionats  
 —●— % d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments inspeccionats



### Les mesures cautelars i sancions augmenten als municipis més petits però disminueixen als més grans



En el cas d'aquests dos darrers indicadors, és especialment rellevant la disparitat entre l'evolució que trobem en els municipis de menys i de més de 60.000 habitants. Tant el percentatge d'establiments alimentaris amb mesures cautelars com els que han estat sancionats creixen en els primers i disminueixen en els segons, de mitjana. Una possible explicació a aquest fet és la prioritització dels municipis de major població de resoldre el gran nombre de requeriments de l'any 2019 abans d'obrir-ne de nous. Aquest fet es constataria amb el major nombre de requeriments resolts favorablement en municipis de més de 60.000 que s'indica al següent apartat.

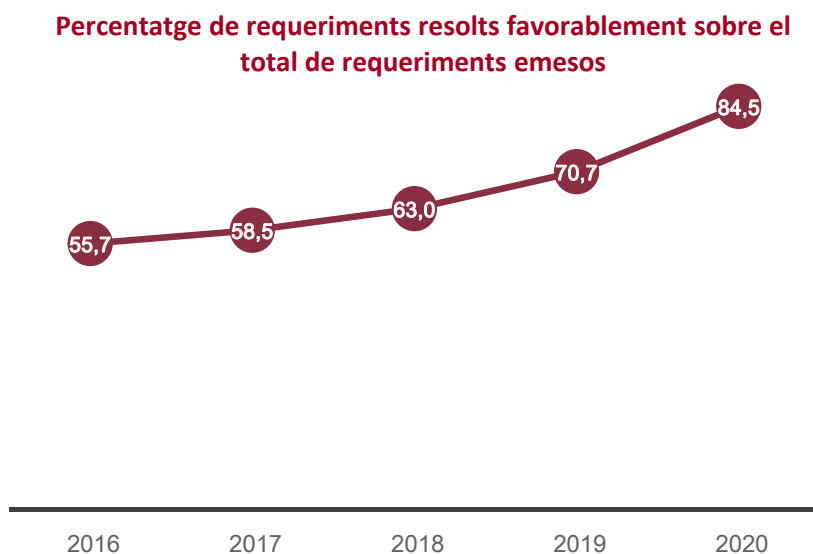
### Diferències en les mesures coercitives més contundents en funció de la grandària del municipi

|   | Municipis de menys de 60.000 habitants |      | Municipis de més de 60.000 habitants |      |
|---|--|------|--------------------------------------|------|
|   | 2019                                   | 2020 | 2019                                 | 2020 |
| % d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats | 1,96                                   | 3,62 | 5,43                                 | 4,40 |
| % d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats            | 0,65                                   | 0,79 | 4,26                                 | 2,89 |

### 3.5. Conformitats

#### La resolució favorable de requeriments assoleix el seu màxim històric

Dels requeriments emesos cap als establiments, la major part han estat resolts favorablement, concretament un 84,5%. **L'indicador ha seguit amb la tendència positiva, superant els valors de tots els anys dels quals es disposa de dades.** La inclinació dels establiments és doncs, cada vegada més, a vetllar per posar solució als aspectes requerits pel servei de seguretat alimentària.



Tot i que la mitjana global segueix aquesta tendència positiva, existeix una gran divergència entre els municipis de menys i de més de 60.000 habitants. En els primers, la mitjana és igual que la de l'any passat (64%) i en els segons, en canvi, es produeix un increment de 20 punts percentuals respecte l'any passat, arribant al 92% de requeriments resolts favorablement. Aquest indicador és especialment alt el 2020 perquè no només s'han fet menys requeriments sinó que se n'han resolt de l'any anterior.

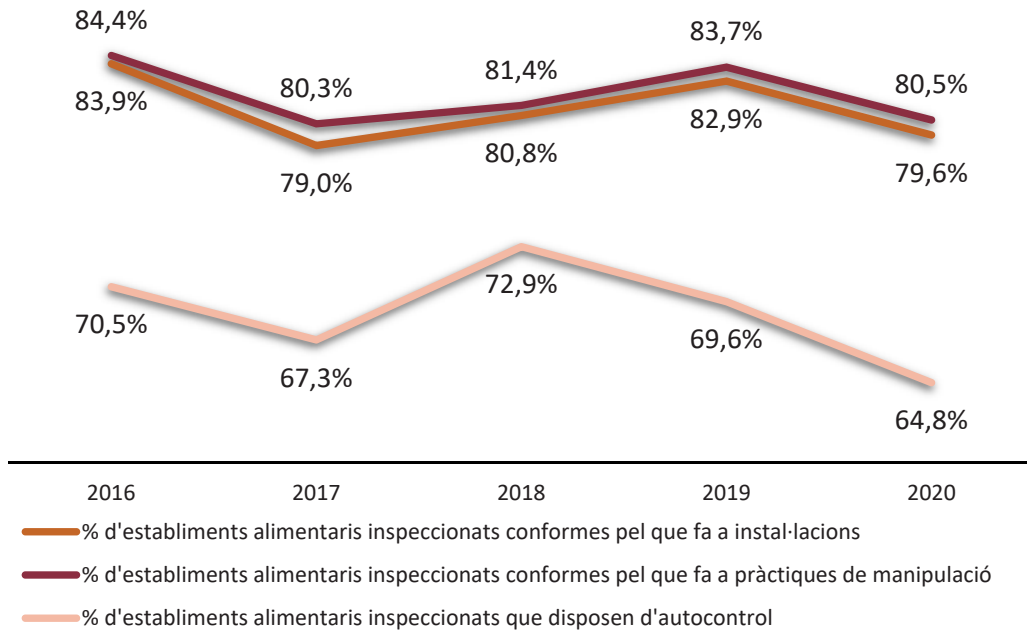
#### Les conformitats es redueixen lleugerament

La pandèmia sembla no haver tingut cap impacte pel que fa a conformitats. Les dades segueixen la línia dels anys anteriors i el nombre d'establiments que disposen d'autocontrol segueix sent menor que aquells conformes pel que fa a instal·lacions i a pràctiques de manipulació. En arribar a final d'any, **el 79,6% dels establiments alimentaris inspeccionats eren conformes<sup>3</sup> pel que fa a les instal·lacions i un 80,5% ho eren pel que fa a les pràctiques de manipulació.** Així mateix, s'ha constatat que un **64,8% dels establiments inspeccionats disposaven d'autocontrol<sup>4</sup>.**

<sup>3</sup> Les **conformitats** dels establiments sempre són en relació al compliment dels requisits legals que se'ls exigeixen d'acord al seu tipus d'activitat.

<sup>4</sup> Els **autocontrols** són el conjunt d'elements que les persones responsables d'un establiment alimentari han de verificar i documentar per tal de garantir la innocuïtat i la salubritat de productes, activitats i serveis. En el moment de la visita de control, han de disposar dels documents d'autocontrol exigibles.

### Nivell de conformitat en els establiments inspeccionats



Els percentatges de conformitats presenten una variació significativa 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 primeres, el percentatge és inferior en els tres casos.

### Diferències de conformitats entre inspeccions i classificacions anuals

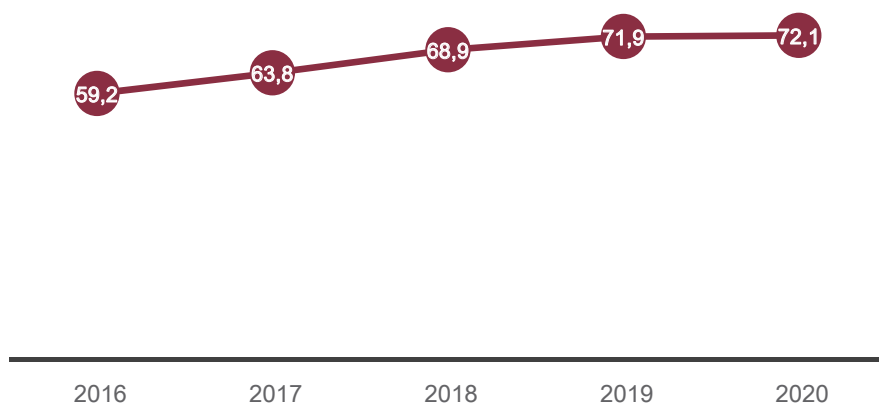
|   | Classificats | Inspeccionats |
|---|--------------|---------------|
| % d'establiments alimentaris conformes pel que fa a instal·lacions            | 61,8%        | 79,6%         |
| % d'establiments alimentaris conformes pel que fa a pràctiques de manipulació | 61,6%        | 80,5%         |
| % d'establiments alimentaris que disposen d'autocontrol                       | 41,4%        | 64,8%         |



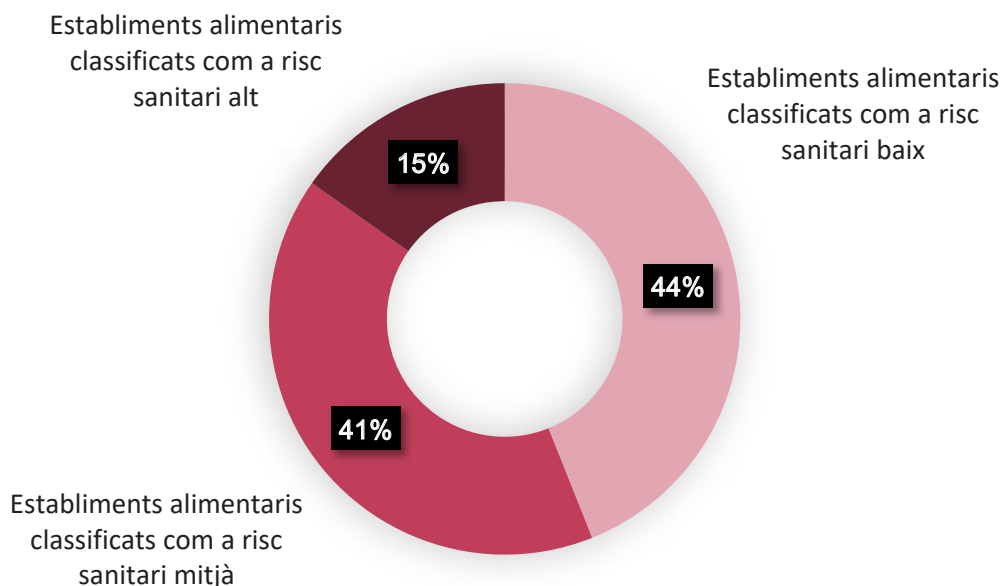
### 3.6. Mapa de risc

L'any 2020, s'ha arribat al 71,2% d'establiments classificats sobre el total d'establiments alimentaris. Tot i el creixement, la variació respecte 2019 no és molt gran i es consolida la tendència cap a l'estancament dels darrers anys. La reducció de l'activitat i de les visites d'aquest any ha contribuït especialment a la frenada d'aquest creixement.

% d'establiments alimentaris classificats sobre el total d'establiments alimentaris



Proporció d'establiments alimentaris segons el risc sanitari<sup>5</sup>

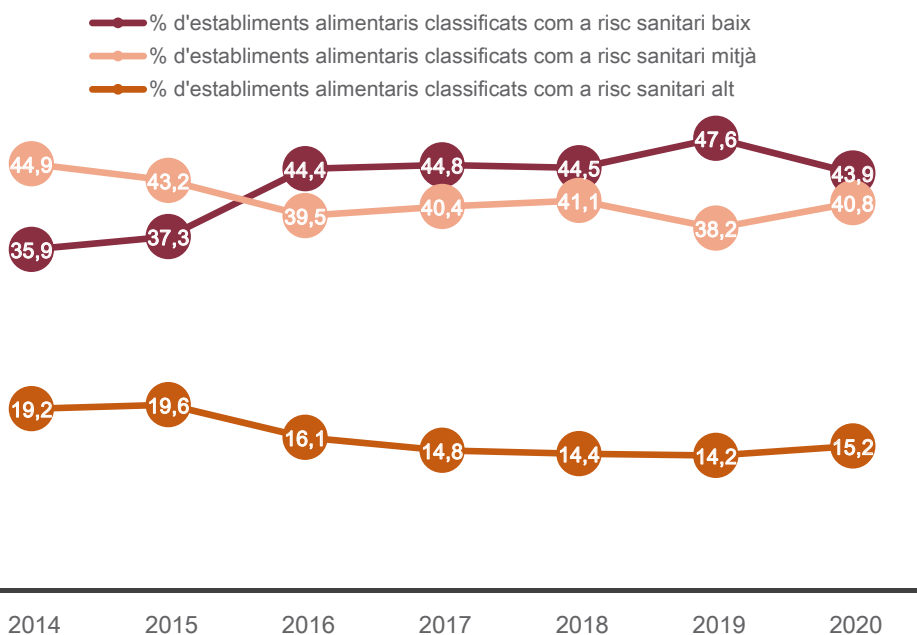


<sup>5</sup> El risc sanitari s'estableix d'acord a un protocol, que considera uns criteris determinats.

El mapa de risc resultant de les classificacions indica que de mitjana hi ha un **44% d'establiments amb risc baix, un 41% amb risc mitjà i un 15% amb risc alt**. Entre els municipis de menys i més de 60.000 habitants s'observen diferències sobretot en la proporció d'establiments amb risc sanitari mitjà (47 % i 38% respectivament) i alt (9% i 18% respectivament).

Aquest any, s'ha trencat la tendència que existia i caldrà veure en els propers anys si es tracta d'un punt d'inflexió o si és un fet puntual fruit de l'excepcionalitat d'aquest 2020. Des de 2014, el percentatge d'establiments classificats amb un risc sanitari baix havia crescut fins aquest 2020, any en què s'ha tornat a nivells inferiors als de 2016.

### Evulció de la proporció d'establiments segons el risc alimentari



#### 4. TALLER DE MILLORA 2021

El dia 22 de juny es va celebrar el taller de millora del servei amb el personal tècnic dels diferents serveis de SAM participants del CCI. A causa del context de pandèmia, es va realitzar de manera virtual. Durant en taller, es van **intercanviar experiències** sobre aquest darrer any atípic condicionat per l'aparició de la COVID-19.

Una de les principals qüestions que es van abordar va ser la **comunicació** del servei amb els establiments, que s'ha fet més necessària que mai per l'allau d'informació i canvis normatius sobre restriccions i mesures d'higiene. Per aquest motiu, han estat **múltiples** les **vies** per les quals han optat els diferents municipis, destacant-ne principalment els canals de difusió via xat o correu electrònic, els informadors de carrer i l'enviament d'infografies.

Una problemàtica tractada en el taller que ha afectat als serveis de SAM de diversos municipis és el rebuig per part dels establiments en el retorn del control oficial després del període de tancament. La difícil situació per la qual ha passat el sector de la restauració i el comerç a causa de les restriccions ha generat un clima de **certa oposició** cap a la pressió exercida pels serveis SAM de cara al compliment de la normativa.

Finalment, també es van compartir experiències sobre les **formacions i sessions de treball** portades a terme pels serveis, que majoritàriament s'han hagut de realitzar de forma **telemàtica**. La valoració general sobre aquest nou format va ser positiva, però es va apuntar com a punt negatiu les dificultats en les quals es troben alguns usuaris que no disposen de competències digitals.



## 5. PRINCIPALS IMPACTES DE LA COVID-19 SOBRE EL SERVEI DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA

### QUÈ?

### PER QUÈ?



#### Reducció generalitzada de les visites de control

**P**eríode de tancament dels establiments de restauració.

**P**riorització de tasques relacionades amb la contenció de la COVID-19 .



#### Menys obertures, més baixes

**T**ancaments i incertesa pels negocis.

**N**o s'han realitzat ni fires, ni festes majors.



#### Menys mesures coercitives

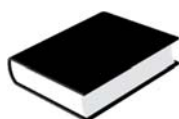
**S**ituació de vulnerabilitat econòmica dels establiments.



#### Increment en els assessoraments

**N**ecessitat d'assessorament en mesures i normativa COVID-19.

**I**mpuls de les vies telemàtiques d'assessorament.



#### Reducció en les hores de formació

**F**alta de temps.

**P**riorització d'altres tasques front a les formacions en seguretat alimentària.



## 6. RESUM D'INDICADORS CCI SAM

### LLEGENDA

|  |   |   |
|--|---|---|
|  Com més gran, millor |  Com més petit, millor |  La situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa |
|--|---|---|

 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

 El 2020 ha suposat un trencament de la tendència dels 3 últims anys. La dada de l'any 2020 és menor a la de 2019.

 El 2020 ha suposat un trencament de la tendència dels 3 últims anys. La dada de l'any 2020 és major a la de 2019.

## Encàrrec polític

### GARANTIR EL COMPLIMENT DE LA NORMATIVA

|   | 2020  |   |
|---|-------|---|
| <b>% d'establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris</b> | 10,38 | ↓ |
| % d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions            | 79,63 | → |
| % d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació | 80,53 | → |
| % d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol                       | 64,78 | → |
| <b>% d'establiments alimentaris classificats sobre el total d'establiments alimentaris</b>  | 72,12 | ↑ |
| % d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions             | 61,83 | ↓ |
| % d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació  | 61,62 |   |
| % d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol                        | 41,44 |   |



### GESTIONAR UN SERVEI DE "QUALITAT"

|  | 2020  |   |
|--|-------|---|
| % d'activitats específiques en SAM sobre el nombre total d'activitats establertes en la Cartera de Serveis SAM | 78,03 | → |
| % de requeriments resolts favorablement sobre el total de requeriments emesos                                  | 84,46 | ↑ |
| % d'establiments codificats sobre el nombre total d'establiments alimentaris                                   | 76,30 |   |

### ADEQUAR EL SERVEI A LES EXPECTATIVES DE LA CIUTADANIA

|   | 2020 |
|---|------|
| Nombre de brots de TIA sobre 100.000 habitants      | 0,35 |
| Nombres de denúncies rebudes sobre 10.000 habitants | 0,90 |

## GESTIÓ DEL RISC

2020

|   |       |   |
|---|-------|---|
| % d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari baix  | 43,95 | → |
| % d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari mitjà | 40,82 | → |
| % d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari alt   | 15,23 | → |

## Usuari/Client

### GESTIÓ DE RISCOS SANITARIS

2020

|  |      |   |
|--|------|---|
| Nombre d'inspeccions per cada 1.000 habitants                                | 1,33 | ↓ |
| Nombre d'inspeccions sobre el total d'establiments alimentaris inspeccionats | 1,32 | → |

### COMUNICACIÓ, FOMENT I SUPORT D'ACTIVITATS DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA

2020

|   |       |   |
|---|-------|---|
| Nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1.000 establiments alimentaris al municipi | 86,20 | ↑ |
|---|-------|---|

### GRAU D'ACOMPLIMENT DE LA NORMATIVA

2020

|   |       |   |
|---|-------|---|
| Nombre d'advertiments emesos per cada 100 establiments alimentaris visitats                                       | 18,76 |   |
| Nombre de requeriments emesos per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats                                 | 12,15 |   |
| % d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats | 4,23  | ↓ |
| % d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats            | 2,44  | ↓ |

## Valors organitzatius

### GESTIONAR EL SERVEI AMB LES DIVERSES FORMES DE GESTIÓ (I)

2020

|   |       |   |
|---|-------|---|
| % de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Empreses municipals) | 100,0 | → |
| % de Gestió indirecta (concessió, altres)                   | 0,0   |   |

### DISPOSAR DELS RECURSOS HUMANS ADEQUATS

2020

|  |           |   |
|--|-----------|---|
| Nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspectors/es SAM de l'ajuntament | 169,17    | ↓ |
| Nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM                                     | 60.427,31 |   |
| Nombre d'establiments alimentaris sobre el nombre total d'inspectors/es SAM de l'ajuntament            | 865,89    | → |



**PROMOURE UN CLIMA LABORAL POSITIU PER ALS TREBALLADORS**

2020

|   |           |   |
|---|-----------|---|
| % d'hores de baixa sobre el nombre total d'hores laborals dels treballadors/es de SAM | 5,03      |   |
| Sou brut d'un tècnic de Salut pública   | 35.219,95 |   |
| Sou brut d'un inspector   | 36.935,59 | ↑ |

**GESTIONAR EL SERVEI AMB LES DIVERSES FORMES DE GESTIÓ (II)**

2020

|   |       |   |
|---|-------|---|
| % d'inspeccions pròpies sobre el nombre total d'inspeccions | 98,50 | ↑ |
|---|-------|---|

**MILLORAR LES HABILITATS DELS TREBALLADORS/ES DEL SERVEI**

2020

|   |      |   |
|---|------|---|
| Nombre total d'hores de formació específica sobre el nombre total de treballadors/es del Servei | 9,20 | ↓ |
|---|------|---|

**REFLECTIR L'ESTRUCTURA DE GÈNERE DEL PERSONAL**

2020

|  |       |   |
|--|-------|---|
| % de dones sobre el nombre total de treballadors/es de SAM   | 70,77 | → |
| % de dones amb càrrec de comandament sobre el nombre total de treballadors/es de SAM amb càrrec de comandament | 78,47 | → |

**Economia****DISPOSAR DELS RECURSOS ADEQUATS**

2020

|   |       |   |
|---|-------|---|
| Despesa corrent de SAM per habitant   | 0,92  | → |
| % de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent municipal        | 0,11  |   |
| % de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent de Salut pública | 14,79 |   |

**FINANÇAR ADEQUADAMENT EL SERVEI**

2020

|   |       |   |
|---|-------|---|
| % d'autofinançament per taxes i preus públics sobre la despesa corrent de SAM   | 6,03  |   |
| % de finançament per part d'altres institucions sobre la despesa corrent de SAM | 22,69 | → |
| % de finançament per part de l'ajuntament sobre la despesa corrent de SAM       | 71,28 |   |

**OFERIR EL SERVEI A UNS COSTOS UNITARIS ADEQUATS**

2020

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Despesa corrent anual de SAM sobre nombre d'establiments alimentaris | 95,97 | → |
|--|-------|---|

## Entorn

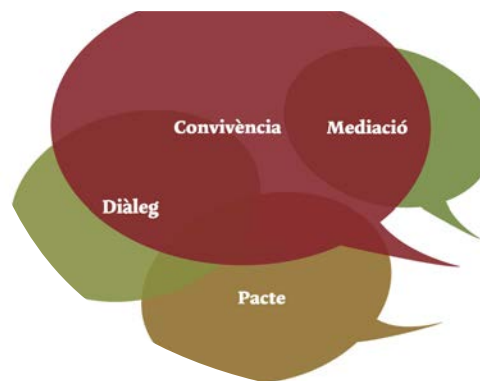
|  | 2020   |   |
|--|--------|---|
| Nombre d'establiments alimentaris per cada 1.000 habitants | 9,6    | → |
| Població   | 83.821 | → |
| % Població estrangera                                      | 17,6   | ↑ |
| Densitat de població (hab./km2)                            | 4.301  | → |
| Renda per càpita   | 16.703 | ↓ |





# INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

## MEDIACIÓ CIUTADANA 2020





# INFORME DELS INDICADORS DE SERVEIS DE MEDIACIÓ CIUTADANA 2020

## 1. INTRODUCCIÓ

## 2. ELS SMC EN TEMPS DE PANDÈMIA

## 3. LA MEDIACIÓ EN EL CONTEXT POST-PANDÈMIA: CONCLUSIONS





## 1. INTRODUCCIÓ

### Els Cercles de Comparació Intermunicipal

**Els Cercles de Comparació Intermunicipal, impulsats per la Diputació de Barcelona, són un instrument de suport a l'avaluació i millora de la prestació i gestió dels serveis públics municipals.** Liderats pel Servei de Programació de l'Àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis Interns, realitzen un treball conjunt amb les àrees que treballen en els diversos àmbits d'anàlisi. Un any més, i amb aquest en són onze, es realitza la comparació intermunicipal dels Serveis de Mediació Ciutadana (d'ara endavant SMC), oferint als participants una metodologia d'aplicació pròpia, rigorosa i sòlida basada en eines que fomenten la participació i la transferència de coneixement entre els diferents ens participants. D'aquesta manera, el Cercle de Comparació Intermunicipal dels SMC impulsa millores en el funcionament d'aquests serveis que són una de les peces clau de les polítiques locals de promoció de la convivència i el dret a la ciutat.

### Objectiu de l'informe

L'objectiu d'aquest informe és el de fer una **anàlisi que permeti identificar la incidència de la COVID19 en els SMC** - i de l'actuació desenvolupada per aquests serveis durant el 2020.

### Metodologia

A **nivell metodològic es parteix d'una aproximació quantitativa i qualitativa que es fonamenta** en els indicadors calculats en el marc del Cercle, en els intercanvis i la informació recollida durant el taller de millora celebrat el 7 de juliol de 2021, però també en les memòries anuals dels diferents serveis i les conclusions dels espais de supervisió organitzats al llarg de l'any. Cal remarcar que el Programa de mediació ciutadana compta amb una base de dades molt extensa i detallada que recull molts dels aspectes que influeixen o condicionen la oferta dels serveis i de la influència que tenen a l'entorn on actuen.



## 2. ELS SMC EN TEMPS DE PANDÈMIA

### 2.1. El context de pandèmia

Del 14 de març al 21 de juny de 2020 es va decretar el primer estat d'alarma arran de la crisi causada per la COVID19, el qual va comportar el confinament de la població i una aturada generalitzada de l'activitat, amb excepció dels serveis considerats essencials, provocant grans repercussions a nivell econòmic i social. Alguns estudis i dades ens mostren com durant la pandèmia es varen agreujar les desigualtats i com va afectar especialment als col·lectius més vulnerables. En efecte:

- ▶ El confinament durant el primer estat d'alarma i les mesures per contenir la pandèmia van tenir efectes dramàtics en el **mercat de treball**<sup>1</sup>: un 8% de la població es va quedar sense feina i un 17% es va quedar temporalment a l'atur a causa dels expedients de regulació temporal d'ocupació (ERTO).
- ▶ Arran de la pandèmia, **les dones varen dedicar més temps a les tasques domèstiques i a la cura d'infants**<sup>2</sup>, fent visible la desigualtat de gènere. Al mateix temps, durant la quarantena hi va haver una reducció de la possibilitat de reportar agressions.
- ▶ A la primera onada es va produir **un gran increment de consultes per problemes d'ansietat i idees de suïcidi**<sup>3</sup>, desesperança, problemes d'insomni, d'irritabilitat i de trastorns del comportament ali-

1 Dades extretes de l'IDESCAT. Enquesta de població activa.

2 Les dades estan disponibles a l'enquesta sobre l'impacte de la COVID19 del centre d'estudis d'opinió. Generalitat de Catalunya.

3 Dades extretes de l'IDESCAT.

mentari, entre d'altres. En aquest sentit, es produeix un augment del 127% de les consultes per trastorns d'ansietat i del 74% de les consultes sobre suïcidi i conductes autolesives en menors de 18 anys.

- ▶ **La població jove és un dels col·lectius que més ha patit les conseqüències emocionals i econòmiques<sup>4</sup>:** un 35,6% dels joves catalans es va trobar en situació d'atur i, dels que van mantenir la feina, un 15,6% estaven en situació de pobresa. Al mateix temps, el col·lectiu jove és el que va obtenir pitjors resultats en qüestió d'estat d'ànim.
- ▶ Finalment, **un 34% dels catalans si haguessin pogut haurien canviat d'habitatge per la COVID19, tot i que només un 24% dels catalans s'ho podia permetre.** Al mateix temps, un 10,4% de la població residia en habitatges que no disposaven d'espais exteriors<sup>5</sup>.

## 2.2. Efectes de la COVID19 en els SMC

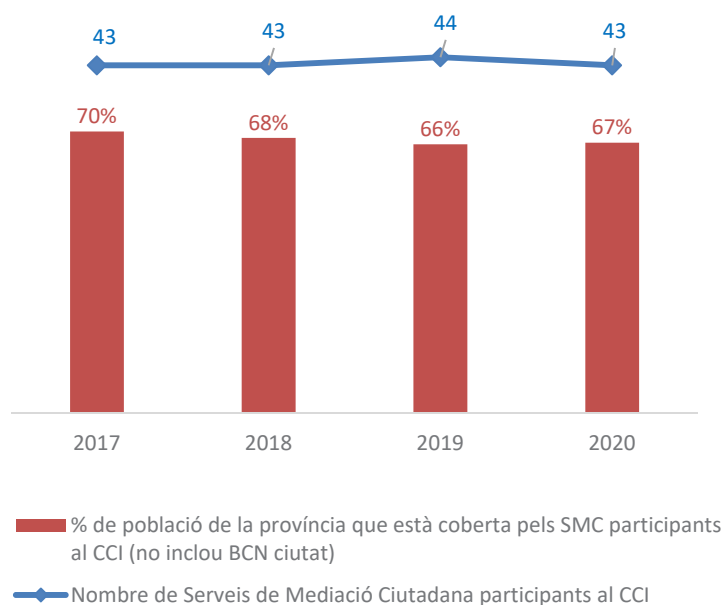
### 2.2.1. Prestació del servei i recursos

#### Grau de cobertura

Pel què fa a l'evolució del nombre de SMC participants al Cercle i del % de població de la província coberta per aquests SMC sense comptar la ciutat de Barcelona (gràfic 1), reflecteix l'aposta per la mediació a la demarcació. El nombre de serveis al territori i la població coberta s'ha estabilitzat al llarg dels anys i no s'observa cap variació.



**Gràfic 1. Evolució del nombre de SMC participants al Cercle i % de població coberta per aquests serveis sense incloure BCN ciutat (2017- 2020)**



4 Dades extretes de l'Informe del CNJC "Joves i COVID-19: L'impacte de la crisi en la precarietat del jovent".

5 Dades extretes de l'IDESCAT i de l'estudi dels impactes de la COVID19 d'EAE Business School.

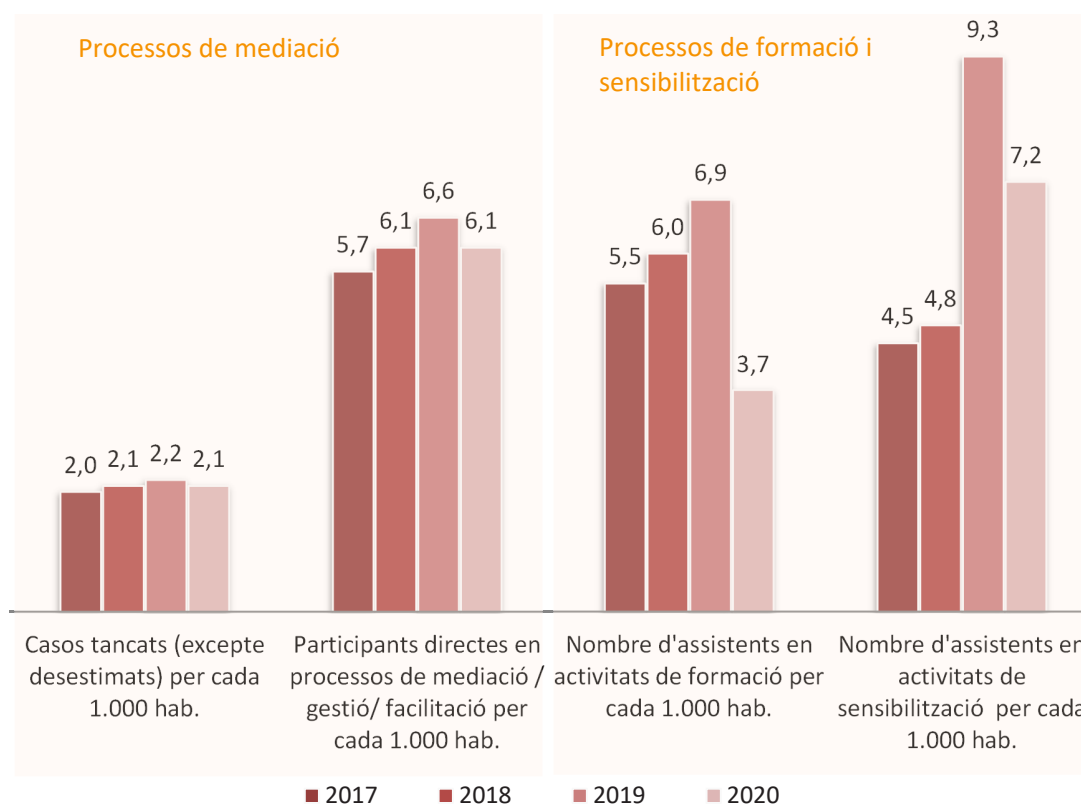
## Evolució de l'activitat dels SMC: casos, formació i sensibilització

El gràfic 2 mostra l'evolució que han tingut els casos gestionats pels SMC els quatre últims anys. En aquest sentit, cal destacar com els casos tancats i els participants directes en processos de mediació es mantenen estables. El fet que, durant l'any 2020, no s'hagi produït cap davallada significativa en l'abordatge de casos per part dels SMC es deu a que aquests serveis es van saber adaptar a una nova forma de treball amb la ciutadania, establint canals d'atenció no presencial per continuar prestant el servei de manera que la ciutadania va seguir confiant en els professionals dels serveis de mediació per la gestió de les seves discrepàncies.

En canvi, justament a causa del confinament i de les restriccions durant la pandèmia, es produeix una davallada important en el nombre d'assistents en activitats de formació (3,7 per cada 1.000 habitants, el valor més baix dels últims anys). Això es deu a que els SMC no van prioritzar aquesta branca de la seva activitat, sobretot perquè la major part de les activitats de formació estaven previstes desenvolupar-se a centres educatius, els quals van estar tancats bona part de l'any. Tampoc va ajudar que, en re-obrir les escoles i instituts passat l'estiu, en molts casos no es permetia l'accés a personal extern com és el personal mediador dels SMC. No obstant, passats els primers mesos de confinament, alguns SMC si que van tornar a oferir activitats de formació que, en molts casos, van ser desenvolupades de manera no presencial.

Pel que fa a les activitats de sensibilització i tot i que els SMC es van mantenir molt actius en aquest sentit durant la pandèmia creant diversos materials, respecte l'any anterior es produeix una disminució del 23% en el nombre d'assistents per cada 1.000 habitants (7,2 el 2020). Aquesta disminució es deu a que es va fer moltes menys activitats de sensibilització en forma de tallers i espais presencials amb la ciutadania. Tot i això, l'indicador segueix situant-se per sobre dels valors dels anys 2018 i 2017. La incorporació de les noves tecnologies i canals de comunicació ha sigut clau.

**Gràfic 2. Evolució dels casos tancats (excepte desestimats), dels participants directes en processos de mediació/gestió/facilitació, del número d'assistents a activitats de formació i sensibilització per cada 1000 habitants (2017-2020)**

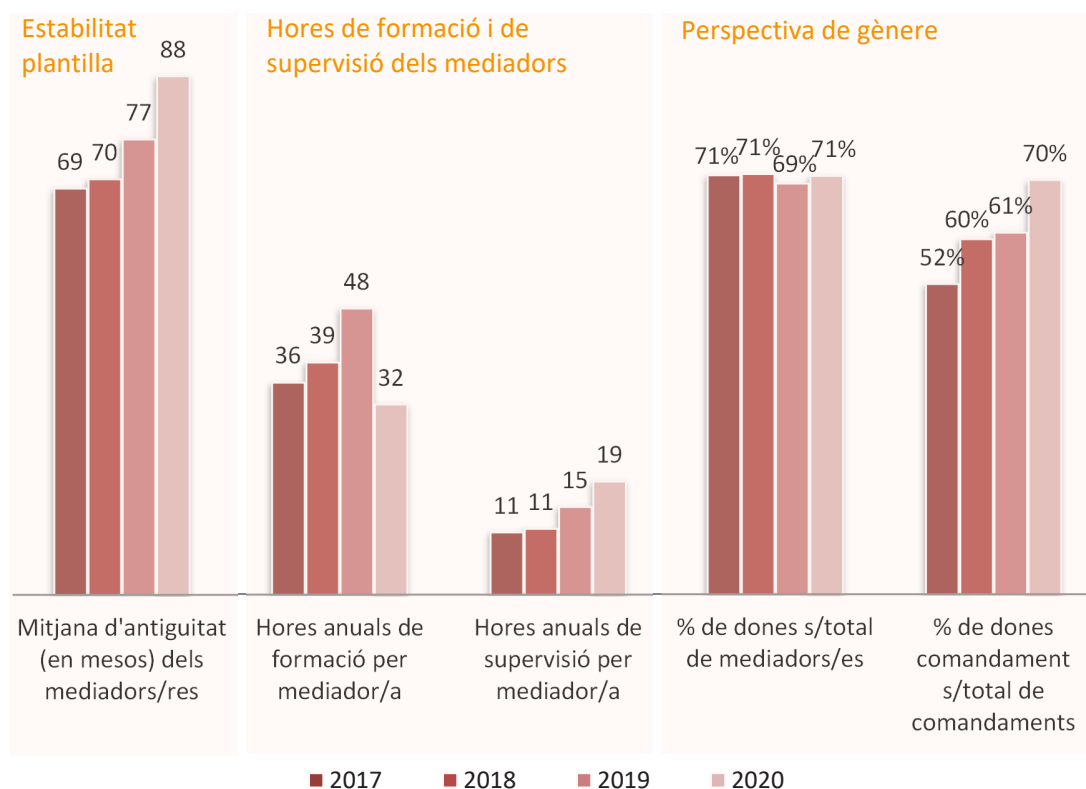


## Recursos humans i valors organitzatius

Tal com es pot comprovar al següent gràfic (gràfic 3), durant el 2020:

- ▶ S'estabilitza la plantilla de mediadors als serveis (l'antiguitat mitjana dels mediadors –87,6 mesos el 2020– augmenta **10,7 mesos en un any**).
- ▶ Les **hores de formació per mediador/a disminueixen significativament** (passen de 48,3 hores anuals el 2019 a 32,1 hores el 2020). En canvi, el 2020 podem veure com **les hores de supervisió per mediador/a s'incrementen respecte el 2019** (19,1 hores el 2020, 4,3 hores més que el 2019). En aquest sentit cal indicar que des de la Diputació es va detectar una major necessitat de disposar d'espais de compartició entre els mediadors dels SMC, així com de supervisió, i es va posar en marxa un espai específic que es va reunir amb regularitat i que encara es manté.
- ▶ Finalment, el 2020 **augmenten lleugerament i s'equiparen el % de dones s/total de mediadors/es (70,7%) i el % de dones amb càrrec de comandament s/total de comandaments (70%)**. En aquest cas, podem veure com s'ha passat del 52,5% de dones amb càrrec de comandament s/total de comandaments el 2018 al 70% del 2020.

**Gràfic 3. Evolució de la mitjana d'antiguitat (en mesos) dels mediadors/res, hores anuals de formació i supervisió per mediador/a, % de dones s/total de mediadors/es, % de dones amb càrrec de comandament s/total comandaments (2017- 2020)**

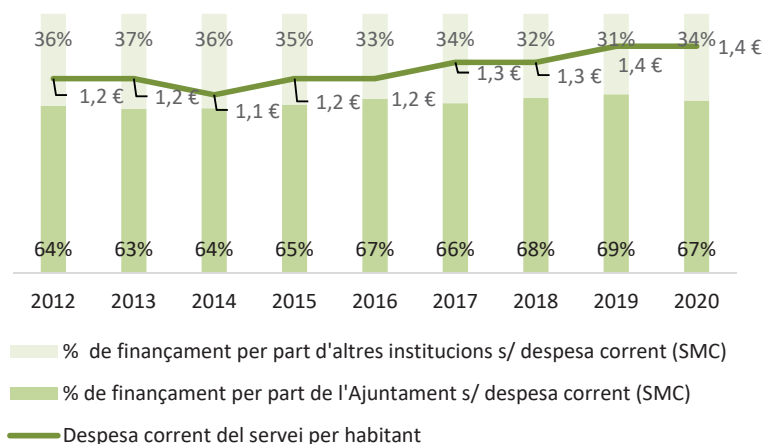


## Recursos econòmics

Tant les fonts de finançament com la despesa corrent dels SMC per habitant mantenen valors estables al llarg dels anys, tot i que podem veure una lleugera tendència a la baixa del % que representa aquesta despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal. Tal com es pot veure al gràfic 4, el 2020 es manté el finançament extern dels SMC per part d'altres institucions (principalment la Diputació de Barcelona). Amb tot, la despesa corrent del servei per habitant el 2020 es manté encara en un valor molt baix (1,4€ per habitant).



**Gràfic 4. Evolució del % de finançament per part de l'Ajuntament s/despesa corrent, del % de finançament per part d'altres institucions s/despesa corrent i % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (2017- 2020)**



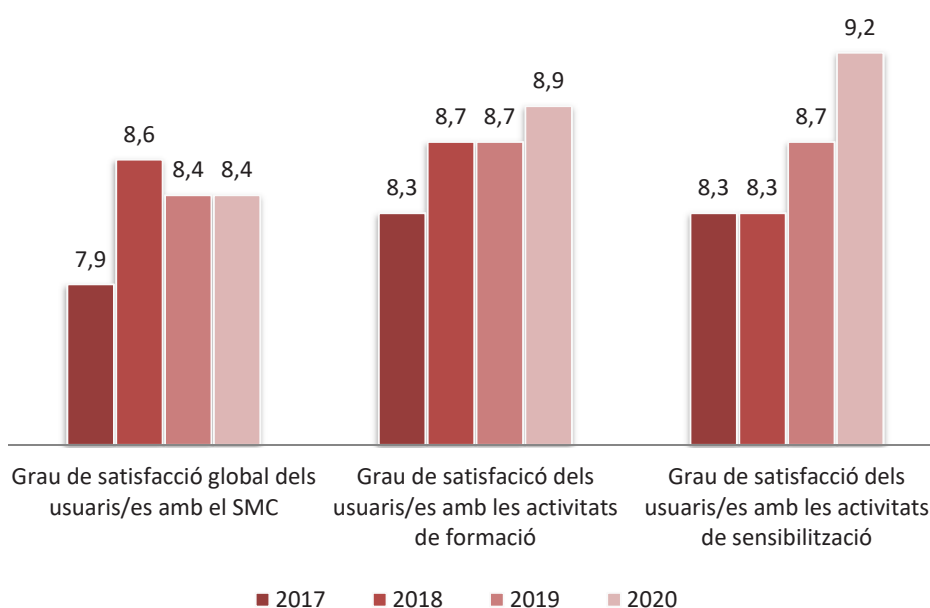
## 2.2.2. Caracterització de l'atenció de casos

### Atenció a la ciutadania

Si observem el gràfic 5, el 2020 s'incrementa mig punt el grau de satisfacció mitjà de la ciutadania amb les activitats de sensibilització organitzades pel servei de mediació ciutadana, arribant al 9,2 sobre 10. També augmenta, però més lleugerament, el grau de satisfacció dels assistents a les activitats de formació ofertes pel servei, algunes de les quals, a causa de la pandèmia, s'han fet online (8,9 sobre 10 el 2020). Aquestes dades mostren com, tot i les restriccions i dificultats amb la presencialitat, els SMC han sabut adaptar-se a les noves possibilitats de prestació del servei i han respost a expectatives i necessitats dels participants de les activitats de formació i sensibilització mitjançant noves modalitats.

Amb tot, el grau de satisfacció global amb els SMC es manté molt alt (8,4 sobre 10 el 2020).

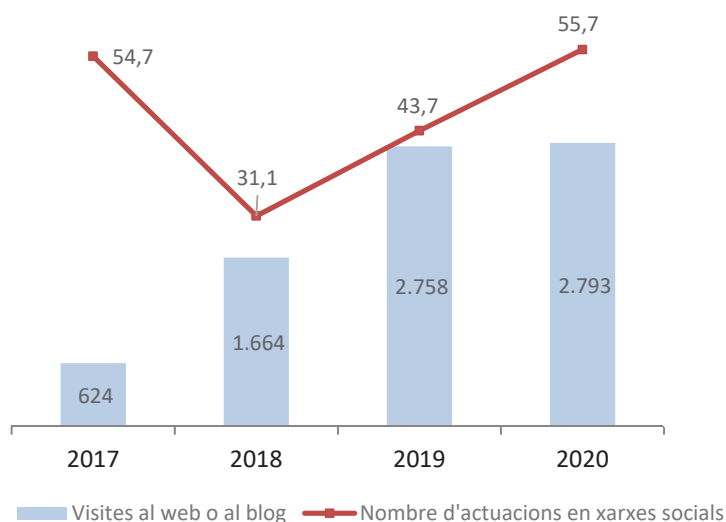
**Gràfic 5. Evolució del grau de satisfacció dels usuaris/es amb les activitats de sensibilització, amb la formació i amb el SMC (2017- 2020)**



Al mateix temps, tal com s'observa al gràfic 6, el 2020 es consolida el creixement de visites al web o al blog dels SMC (sumen gairebé 2.800 l'any 2020, unes 8 visites diàries de mitjana).

També augmenten les actuacions a les xarxes socials amb relació al 2019 (+ 12,7). Tot i així, podem veure com el nombre d'actuacions de sensibilització el 2020 (55,7) son similars a les de 2017 (54,7).

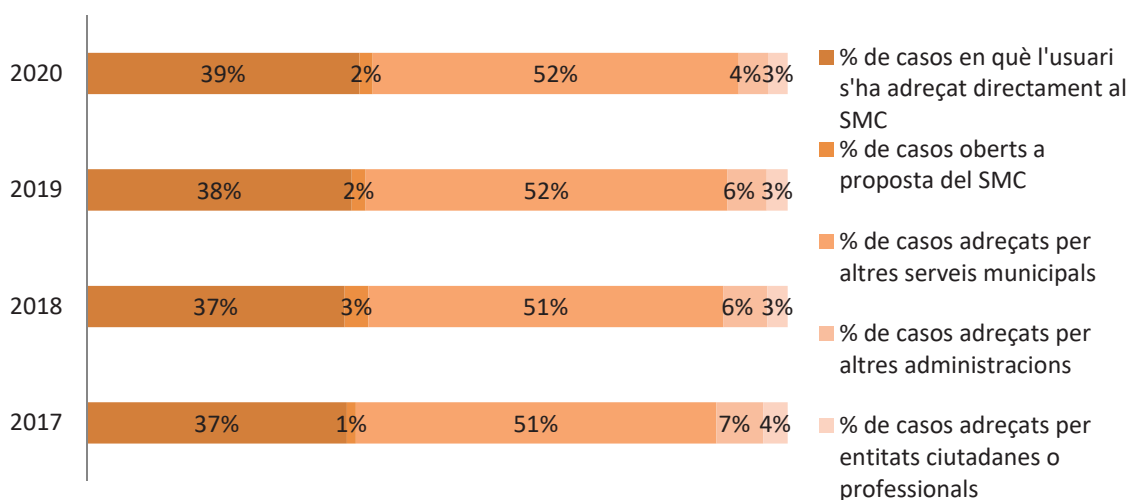
**Gràfic 6. Evolució del nombre d'actuacions en xarxes socials i visites al web o al blog (2017- 2020)**



### Vies d'accés dels casos de mediació

Pel que fa a la via a través de la qual s'adrecen els casos als serveis de mediació, es mantenen gairebé constants els percentatges de les diferents modalitats (gràfic 7). Tenint en compte, com s'ha vist, que el nombre de casos tancats per cada 1.000 habitants és semblant al de l'any anterior, es pot afirmar que els serveis de mediació ciutadana han mantingut la seva activitat durant tot el 2020 malgrat el context de pandèmia i de restriccions sanitàries, demostrant la utilitat d'aquests serveis tant per la pròpia organització com per la ciutadania.

**Gràfic 7. Vies d'accés dels casos de mediació (2017- 2020)**



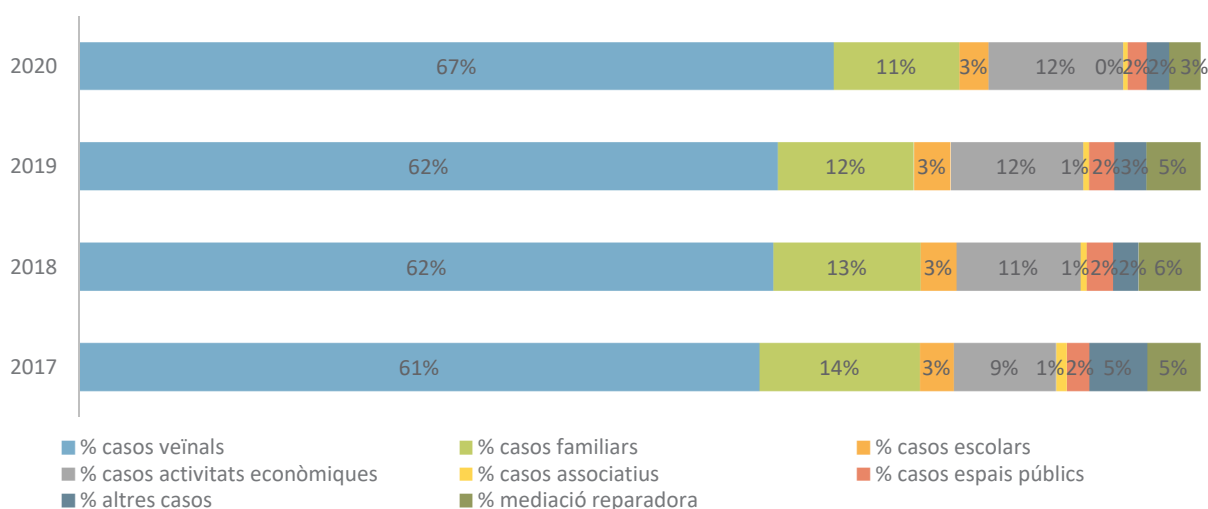
## Tipologia de casos

La pandèmia ha comportat un augment dels casos veïnals, que sempre han estat els més nombrosos (+5 punts percentuals respecte el 2019). Això es deu a que durant tot el període de confinament i durant el període posterior, en que hi va haver altres restriccions com el toc de queda i el tancament de l'oci nocturn, els domicilis van ser els únics espais on les persones feien vida. Això va fer més intensa la convivència i va fer més evidents les molèsties derivades dels usos que els veïns i veïnes feien dels seus propis habitatges, el que va fer aparèixer més conflictes.

Paral·lelament, la tipologia de casos que més ha disminuït durant la pandèmia han estat els familiars, seguit dels casos escolars i dels de mediació reparadora. Aquest fet s'explica sobretot pel tancament dels centres educatius i per les restriccions derivades de la crisi sanitària.

Finalment, possiblement degut també als períodes de confinament i restriccions a la mobilitat, els casos d'espai públic han disminuït, però en menor mesura proporcionalment.

**Gràfic 8. Evolució de la tipologia de casos treballats des dels SMC (2017- 2020)**



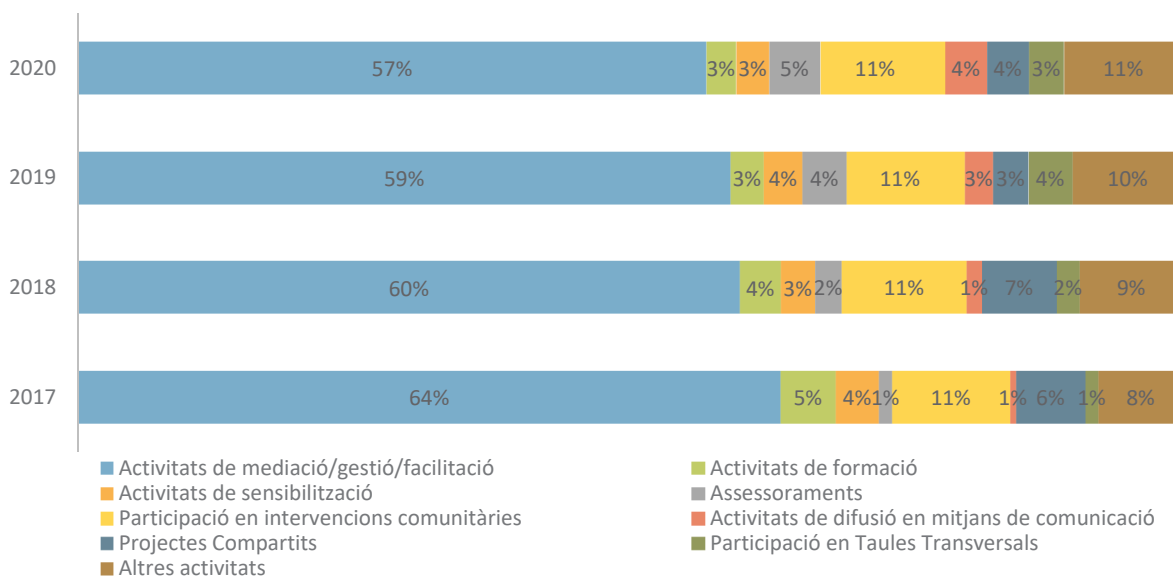
## Dedicació a les diferents àrees de mediació

Pel què fa al temps de treball del personal del servei (gràfic 9), disminueix lleugerament el % d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació (baixen del 59,1% el 2019 al 56,8% el 2020), tot com els % d'hores dedicades a activitats de formació i sensibilització.

En canvi, el 2020 augmenta el % d'hores que es dediquen a assessoraments i a projectes compartits i es manté estable el % d'hores dedicades a la participació en intervencions comunitàries. Això mostra com els SMC han aprofitat el moment de canvi arran de la pandèmia per continuar obrint-se a les seves pròpies organitzacions municipals, impulsant un treball més cooperatiu amb altres serveis per poder donar resposta a les necessitats que se'ls presentaven.

Amb tot, la pandèmia no ha portat, segons les dades, canvis molt significatius en els temps de dedicació del personal dels serveis de mediació ciutadana, malgrat s'evidencia aquest reforç del treball amb la resta de la organització municipal, de la visió comunitària i una disminució del % d'hores dedicades a la gestió de casos.

**Gràfic 9. Evolució de la dedicació del personal mediador: % d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació, a formació, a sensibilització, a l'assessorament i a la participació en intervencions comunitàries s/total d'hores de mediador/a (2017-2020)**



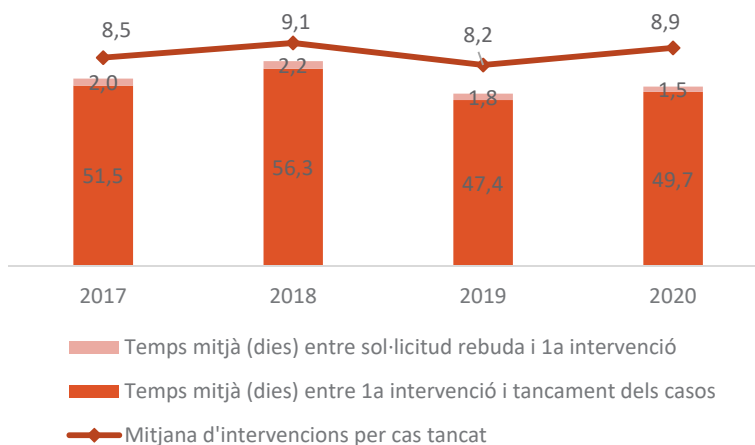
### Temps de resposta i nombre d'intervencions



El 2020 es produeix un petit increment en el nombre d'intervencions per cas tancat (es passa de 8,2 el 2019 a 8,9 el 2020). Combinat amb l'increment del temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos (+ 2,3 dies respecte el 2019), podem deduir que durant la pandèmia es varen gestionar conflictes que requerien més intervencions per part dels serveis i eren, doncs, més complexes d'abordar.

Tanmateix, tal com podem veure en el gràfic 10, el temps mitjà entre la sol·licitud de rebuda i la primera intervenció durant el 2020 és significativament inferior als valors recollits els anys 2018 i 2017. Aquesta dada mostra com, en els darrers anys, i especialment l'any 2020, els SMC han fet un esforç per donar una primera resposta molt immediata a la ciutadania que s'adreça als SMC. Igualment, tot i que el temps mitjà entre la 1a intervenció i el tancament dels casos augmenta lleugerament respecte el 2019, es manté significativament inferior als valors del 2017 i del 2018.

**Gràfic 10. Evolució de la mitjana d'intervencions, del temps mitjà (dies) entre la sol·licitud rebuda i 1a intervenció, i el temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos s/total de casos tancats (2017- 2020)**



### 2.2.3. Metodologia de treball

La COVID19 ha comportat grans canvis en les tasques quotidianes dels SMC. D'un dia per l'altre varen veure com la seva manera d'abordar els conflictes s'havia de transformar per tal d'adaptar-se al confinament de la ciutadania. En el present apartat, es vol oferir una lectura dels principals canvis qualitatius que s'han donat a nivell de la mediació ciutadana.

#### Canvis en els SMC en funció de les necessitats detectades

La COVID19 va comportar que els SMC haguessin d'adaptar-se i emmotllar-se a les necessitats detectades. En efecte:

- 1) La impossibilitat de treballar presencialment i les restriccions associades a la COVID19 **varen impulsar canvis metodològics en les intervencions dels SMC**. Alguns d'aquests canvis es varen produir en l'àmbit de les comunitats veïnals, els centres escolars, a l'espai públic i en les accions comunitàries, fet que va permetre posar l'accent en l'empoderament i en la promoció i acompanyament a les xarxes de suport mutu.
- 2) **Els SMC veuen com les eines i instruments que tenen a l'abast es multipliquen**. La capacitat d'escoltar i de donar resposta a les noves situacions que apareixien durant el confinament, va permetre no només adaptar-se i impulsar el teletreball, sinó que va generar múltiples oportunitats en les intervencions a partir de les noves tecnologies.
- 3) Els SMC es van trobar amb un **problema d'accés als mitjans digitals per part de moltes persones**, sobretot gent gran i persones amb més vulnerabilitat social.
- 4) El confinament va provocar distanciament interpersonal. **La impossibilitat que les persones es veiessin de forma presencial va acabar generant oportunitats per abordar situacions que sense l'opció de la virtualitat no serien possibles**. Al mateix temps s'observa la necessitat dels espais de conversa presencials, d'intercanvi, com a forma de promoure el vincle i reparar les relacions entre les persones.
- 5) **Es detecten certes mancances en relació als espais i als recursos necessaris per a promoure canvis importants en el marc del SMC**. En introduir la virtualitat en el dia a dia dels serveis, aflorea la manca d'adaptació dels espais de treball per afrontar aquesta nova realitat. Alguns equipaments estan pocs pensats perquè hi puguin conviure al mateix temps els professionals que fan videoconferències, altres que fan trucades, o altres que fan reunions presencials. En aquest sentit, caldrà estar atents a aquestes necessitats d'espais i recursos, per tal de millorar la qualitat en l'atenció dels SMC.
- 6) **Apareixen noves aliances i es pot fer més treball transversal**. El 2020 destaca per l'enfocament dels SMC al treball en xarxa, la col·laboració amb altres serveis i professionals, i per la necessitat d'impulsar projectes en clau comunitària, tot i que, com hem vist anteriorment, les dades indiquen un lleuger descens d'aquests indicadors. La pandèmia va provocar que els SMC destinessin una part important dels seus esforços a promoure la sensibilització, impulsant campanyes i iniciatives que van comportar un **increment de la visibilitat dels serveis**.
- 7) **Els SMC passen de treballar amb uns perfils concrets a obrir-se a noves situacions i realitats**. S'observa un canvi i una transformació profunda en el perfil de les persones que accedeixen als serveis. En els darrers anys s'hi acosten persones més joves, amb conflictes on les emocions i la cura tenen més protagonisme, i on la vesant comunitària esdevé molt present.



- 8) **Els SMC varen estar disponibles per donar resposta a les necessitats de les persones.** Més enllà de la gestió de conflictes en clau reactiva que ha estat primordial en la tasca dels SMC al llarg dels anys, el 2020 es van centrar en la contenció i l'acompanyament emocional a les persones. Com a exemple, destaquen alguns serveis que varen impulsar l'atenció psicològica a partir de la col·laboració amb altres agents, i la realització de trucades de seguiment a persones grans, a persones que vivien soles, o als usuaris dels mateixos serveis de mediació.



### L'apunt

Ens trobem davant d'uns SMC amb una alta capacitat de resposta, flexibles i amb vocació de servei públic. Al ser dels pocs serveis que atendien la ciutadania durant l'estat d'alarma, alguns d'aquests serveis es van considerar serveis essencials. Tot i així, compten amb estructures reduïdes, fet que fa evident una creixent necessitat d'espais de supervisió i cura que permetin intercanviar coneixement però també definir noves línies estratègiques.

Hem passat de tenir serveis que únicament abordaven conflictes en clau reactiva, a serveis que pensen i estructuren intervencions en clau comunitària i preventiva per esdevenir actors actius de les polítiques de convivència municipals.

#### 2.2.4. Perfil del municipis segons variables clau



En aquest apartat es presenta una breu anàlisi de la incidència de la COVID19 en els SMC a partir de la correlació entre els diferents indicadors dels ens locals. Les conclusions que es presenten formen part del treball desenvolupat pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona en la seva voluntat de conèixer com es caracteritzen aquells municipis amb resultats més alts el 2020 i també aquells que enregistren majors augments en el valor dels seus indicadors entre el 2019 i el 2020 .

En relació al perfil dels municipis amb valors més alts el 2020 i al perfil dels municipis amb evolució més a l'alça en els indicadors, es poden fer les afirmacions següents:

- 1) Els municipis amb valors més alts en els indicadors clau d'activitat (**participants i casos tancats**) l'any 2020 destaquen per ser més petits que la mitjana.
  - ▶ En canvi, **els que han incrementat el valor en aquests indicadors són municipis més grans.**
- 2) El nombre d'assistents a **activitats de formació** per cada 1000 habitants és alt en municipis menys poblats, amb baixa densitat de població i un IVSO<sup>6</sup> lleugerament per sobre de la mitjana.
  - ▶ Els **municipis on més augmenta aquest indicador també són relativament petits i poc densos**, i es caracteritzen per tenir un IVSO i un % de finançament propi més baix que la mitjana.
- 3) Els municipis amb elevats percentatges de **casos amb acord** són més petits, amb menor densitat i un IVSO més alt que la mitjana.
  - ▶ Si es comparen amb aquests, **els que l'any 2020 han incrementat més els nivells d'acord són municipis més grans.**

6 L'IVSO és un índex de base 100 (sense unitat) que calcula la vulnerabilitat social. Quan els punts obtinguts són inferiors a 90 es considera que la vulnerabilitat és molt alta. Entre 90 i 100 punts es considera que la vulnerabilitat és alta. De 100 a 110 la vulnerabilitat és baixa i els valors superiors a 110 revelen una vulnerabilitat molt baixa.

- 4) Quant a les **vies d'accés al servei**, els municipis que tenen una major proporció de casos adreçats directament per l'usuari/a són lleugerament més petits i dispersos que la mitjana, tenen un IVSO més alt i un % de finançament de l'ajuntament superior a la mitjana; un perfil similar al dels que tenen més casos derivats d'altres administracions, amb la diferència que aquests últims tenen menys finançament de l'ajuntament.
- ▶ Els territoris on **el 2020 guanyen més pes els casos adreçats per l'usuari destaquen per ser més grans, densos i amb més finançament municipal.**
- 5) Els municipis amb **horaris d'atenció** més amplis destaquen per ser més grans, amb més finançament de l'Ajuntament i un SMC més longeu.
- ▶ **Els municipis que han ampliat l'horari d'atenció, tant al matí com a la tarda, són lleugerament més petits i tenen més % de finançament de l'Ajuntament.** Amb tot, els que han ampliat més l'horari de matí es diferencien perquè tenen una elevada densitat de població.
- 6) Els ens locals amb més **temps entre la primera intervenció i el tancament dels casos** es caracteritzen per ser grans, densament poblats, amb un IVSO inferior a la mitjana i un finançament elevat per part de l'Ajuntament.
- ▶ **Entre 2019 i 2020 aquest indicador ha augmentat més en territoris amb menor densitat poblacional.**
- 7) En relació a la **tipologia de casos atesos**, els veïnals i els d'espais públics destaquen en municipis grans i/o densament poblats, amb pes del finançament de l'Ajuntament i amb un IVSO inferior a la mitjana. En canvi, els municipis amb més pes dels casos escolars són més petits, dispersos, amb un IVSO més alt i un SMC més recent.
- ▶ **Els casos veïnals han augmentat sobretot en municipis més petits.** En canvi, els d'espai públic han perdut pes en termes globals, però n'han guanyat en municipis amb alta densitat poblacional.
- 8) En l'àmbit de la comunicació, les visites al web (o blog) i les actuacions en xarxes socials són més nombroses en municipis grans, on l'Ajuntament cobreix bona part dels costos i l'SMC és longeu.
- ▶ **Les visites al web han augmentat sobretot en municipis més petits, mentre que els grans han estat més actius a les xarxes socials;** en ambdós casos, amb IVSO inferior a la mitjana.
- 9) Pel que fa a la **despesa corrent del servei per habitant** és més alta en municipis densament poblats, amb IVSO baix i alt % de finançament de l'Ajuntament.
- ▶ **La despesa ha crescut sobretot en municipis menys poblats i amb menor densitat,** i un IVSO i % de finançament de l'Ajuntament al voltant de la mitjana.



### 2.3. Quadres resum de conclusions. Incidència de la pandèmia en els SMC

Per les dades analitzades als apartats 2.2.1 i 2.2.2, i a la informació qualitativa recollida a l'apartat 2.2.3 es presenta un quadre resum de les principals conclusions.

**Taula 1. Resum de les dades dels principals indicadors i de la informació qualitativa**

|                             | EVOLUCIÓ DE LES DADES   | INFORMACIÓ QUALITATIVA  |
|-----------------------------|---|---|
| <b>ENCÀRREC POLÍTIC</b>     | <p>Estabilitat del nombre de serveis i de la població coberta.</p> <p>Es mantenen els participants directes en processos mediació.</p> <p>Es mantenen els % de les vies d'accés dels casos al SMC.</p>  | <p>Increment de la visibilitat dels SMC.</p> <p>Es multipliquen les eines i instruments dels SMC en temps de pandèmia.</p>  |
| <b>USUARI/CLIENT</b>        | <p>Disminució important dels assistents a activitats de formació.</p> <p>Augment del grau de satisfacció amb les activitats sensibilització i formació.</p> <p>Augmenten els casos veïnals i disminueixen lleugerament els casos escolars, d'espai públic i de mediació reparadora.</p> <p>Augmenta lleugerament el temps mitjà entre la 1a intervenció i el tancament del cas (encara inferior als valors del 2017 i 2018) i el nombre d'intervencions per cas tancat.</p> | <p>Apareixen oportunitats de treballar situacions gràcies a la virtualitat.</p> <p>Apareixen nous perfils i entren casos més complexes.</p>   |
| <b>VALORS ORGANITZATIUS</b> | <p>Estabilitat de la plantilla de mediadors (increment de l'antiguitat del personal).</p> <p>Disminueixen les hores de formació per mediador/a i augmenten les hores de supervisió.</p>   | <p>Es detecten mancances amb relació als espais i als recursos disponibles.</p> <p>Es donen noves aliances i es generen més oportunitats de treball transversal.</p>  |
| <b>ECONOMIA</b>             | <p>Lleugera tendència a la baixa de la despesa corrent per habitant, ja per si molt reduïda.</p> <p>Es mantenen les fonts de finançament.</p>   |   |
| <b>ENTORN</b>               | <p>Increment de les visites al web dels SMC i del nombre d'actuacions a les xarxes socials, reforçant la visió comunitària.</p>   | <p>Gran disponibilitat dels SMC per donar resposta a les necessitats de la ciutadania (eren dels pocs serveis oberts durant el confinament domiciliari arran de la pandèmia)</p> <p>Es detecten problemes d'accessibilitat digital per part d'alguns col·lectius</p> <p>Es produeixen canvis metodològics en les intervencions.</p> |





Per a cada paràmetre analitzat al punt 2.2.4, es recullen a continuació els 3 indicadors que presenten major correlació.

**Taula 2. Caracterització l'any 2020 dels SMC**

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <p><b>Als MUNICIPIS GRANS, tendeix a ser més alt</b></p>                                  | <p>Hores d'obertura setmanal al matí.</p> <p>% de casos veïnals.</p> <p>Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos.</p> | <p><b>Als MUNICIPIS PETITS, tendeix a ser més alt</b></p>                                 | <p>Assistents en activitats de formació per cada 1000 habitants.</p> <p>Participants en processos de mediació, gestió o facilitació per cada 1000 habitants.</p> <p>Casos tancats per cada 1000 habitants.</p> |
| <p><b>Als MUNICIPIS DENSOS, tendeix a ser més alt</b></p>                                 | <p>Visites al web o blog.</p> <p>Hores d'obertura setmanal a la tarda.</p> <p>Despesa corrent del servei per habitant.</p>                      | <p><b>Als MUNICIPIS POC DENSOS, tendeix a ser més alt</b></p>                             | <p>% de casos adreçats als SMC per altres administracions.</p> <p>% de casos escolars.</p> <p>Assistents en activitats de formació per cada 1000 habitants.</p>  |
| <p><b>Als MUNICIPIS AMB SITUACIONS DE MAJOR VULNERABILITAT, tendeix a ser més alt</b></p> | <p>% de casos veïnals.</p> <p>Hores d'obertura setmanal al matí.</p> <p>Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos.</p> | <p><b>Als MUNICIPIS AMB SITUACIONS DE MENOR VULNERABILITAT, tendeix a ser més alt</b></p> | <p>% de casos de mediació amb acord.</p> <p>% de casos en què l'usuari/a s'ha adreçat directament al servei.</p> <p>% de casos adreçats als SMC per altres administracions.</p>                                |
| <p><b>Als municipis amb MÉS FINANÇAMENT AJUNTAMENT, tendeix a ser més alt</b></p>         | <p>Nombre d'actuacions en xarxes socials.</p> <p>Visites al web (o blog).</p> <p>Despesa corrent del servei per habitant.</p>                   | <p><b>Als municipis amb MENYS FINANÇAMENT AJUNTAMENT, tendeix a ser més alt</b></p>       | <p>% de casos adreçats al SMC per altres administracions.</p> <p>% de casos de mediació amb acord.</p> <p>Nombre d'assistents en activitats de formació.</p>   |
| <p><b>Als municipis amb SMC LONGEU, tendeix a ser més alt</b></p>                         | <p>Hores d'obertura setmanal al matí.</p> <p>Visites al web (o blog).</p> <p>Hores d'obertura setmanal a la tarda.</p>                          | <p><b>Als municipis amb SMC RECENT, tendeix a ser més alt</b></p>                         | <p>% de casos escolars.</p> <p>Assistents en activitats de formació per cada 1000 habitants.</p> <p>Casos tancats per cada 1000 habitants.</p>   |



Per les dades analitzades al punt 2.2.4, es presenta un resum de l'evolució dels principals indicadors 2019-2020.

**Taula 3. Resum de l'evolució dels principals indicadors 2019- 2020**

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <b>Als MUNICIPIS GRANS, augmenta</b>  | Participants directes en processos de mediació, gestió o facilitació per cada 1000 habitants.<br><br>Casos tancats per cada 1000 habitants.<br><br>% de casos de mediació amb acord.<br><br>% de casos adreçats directament per l'usuari.<br><br>Actuacions en xarxes socials. | <b>Als MUNICIPIS PETITS, augmenta</b>   | Assistents a activitats de formació per cada 1000 habitants.<br><br>Hores setmanals d'obertura al matí i a la tarda.<br><br>% de casos veïnals.<br><br>Visites al web (o al blog).<br><br>Despesa corrent del servei per habitant. |
| <b>Als MUNICIPIS DENSOS, augmenta</b>                                       | % de casos adreçats directament per l'usuari/a<br><br>% de casos d'espai públic  | <b>Als MUNICIPIS POC DENSOS, augmenta</b>                                     | Assistents a activitats de formació per cada 1000 habitants<br><br>Temps mitjà entre la 1a intervenció i el tancament dels casos<br><br>Despesa corrent del servei per habitant  |
| <b>Als municipis MÉS VULNERABLES, augmenta</b>                              | Assistents a activitats de formació per cada 1000 habitants.   | <b>Als municipis MENYS VULNERABLES, augmenta</b>                              | Visites al web (o blog).<br><br>Actuacions en xarxes socials.  |
| <b>Als municipis amb MÉS FINANÇAMENT PER PART DE L'AJUNTAMENT, augmenta</b> | % de casos adreçats directament per l'usuari/a.<br><br>Hores setmanals d'obertura al matí i a la tarda.  | <b>Als municipis amb MENYS FINANÇAMENT PER PART DE L'AJUNTAMENT, augmenta</b> | Assistents a activitats de formació per cada 1000 habitants.   |



### 3. LA MEDIACIÓ EN EL CONTEXT POST-PANDÈMIA. CONCLUSIONS

Abans de cloure aquest informe, cal posar en especial valor la feina desenvolupada per els i les professionals mediadors/es dels SMC en un moment crític com va ser l'any 2020 i en una situació de crisi fins ara desconeguda.

Els serveis varen estar al costat de les persones des de l'inici, mostrant una gran implicació personal i capacitat d'iniciativa per atendre les necessitats de la ciutadania dels seus municipis.

#### Aspectes a aprofundir des de la mediació ciutadana

- 1) **Generar estructures que permetin a la mediació ciutadana incloure els aprenentatges que ens ha aportat la pandèmia**, i a incorporar en el seu marc els projectes i/o iniciatives que varen sorgir de forma intuïtiva. El COVID19 va provocar que els SMC s'adaptessin, escoltessin i posessin en marxa noves eines per acompanyar els malestars de les persones. Això va provocar que es posés en valor la creativitat dels serveis per donar resposta a les necessitats de les persones.

- 2) **“Expropiar-se” del conflicte, i tornar-lo a la ciutadania.** Els SMC han treballat històricament des de la vessant reactiva, gestionant casos de conflicte, fet que ha portat implícit la relació conflicte-servei de mediació. La pandèmia ens ha permès trencar aquest cercle, i veure com des de la mediació comunitària es pot abordar l’aïllament, els trencaments relacionals i reparar el vincle, però al mateix temps ha fet aflorar la necessitat de fer-ho impulsant xarxes de suport mutu i promovent l’apoderament de la ciutadania. En moments en què la ciutadania buscava respostes immediates, des de la mediació ciutadana s’han promogut iniciatives que permetien enfortir els vincles comunitaris, i que intentaven donar resposta a les necessitats de la ciutadania en un moment complex i amb molta incertesa.
- 3) **Incidir en el paper de la mediació ciutadana per fer d’engranatge relacional en entorns comunitaris,** enfortint els vincles i apostant per unes polítiques de convivència enfocades en la transformació dels entorns i espais més propers a les persones. Des de la mediació, es pot contribuir al debat al voltant de la creació de ciutats més humanes, on la dimensió relacional prengui cada vegada més importància.
- 4) **Enfortir la creació de plans de treball conjunt amb altres serveis o professionals,** anant més enllà del treball transversal, per tal de teixir vincles sòlids, crear i promoure projectes per abordar malestars, però també incloure la diversitat com una oportunitat de transformar i cuidar de les persones i el nostre entorn més immediat des d’una mirada multidisciplinària.

## Conclusions

Tot seguit es destaquen una sèrie de punts forts i oportunitats de millora dels SMC que ens ajuden a caracteritzar com són aquests serveis i quina evolució estan seguint arran del treball realitzat durant l’any de pandèmia.

### 1) Punts forts dels SMC

- ▶ **La mediació ciutadana ha passat de considerar-se una pràctica social consolidada a servei essencial** en part dels municipis de la província de Barcelona. Els SMC han esdevingut la porta d’entrada a moltes necessitats de la ciutadania que després es canalitzen a través dels professionals o serveis pertinents, però també a partir de la creació de projectes e iniciatives que donen resposta al seu malestar i a la vulnerabilitat.
- ▶ **Hi ha hagut una tornada a les arrels dels serveis,** i és que s’han centrat en els conflictes de caire veïnal, en la perspectiva comunitària i en el treball en l’entorn més proper de les persones. Això permet afirmar la consolidació dels SMC amb experiència i lideratge en els seus municipis.
- ▶ **Els SMC han vist com han entrat nous perfils d’usuaris/es i com augmentava la complexitat de les situacions de conflicte,** en gran part a causa de la pandèmia. Caldrà prestar atenció a si aquests canvis s’acaben mantenint, ja que poden canviar la forma de funcionar dels serveis de manera definitiva.
- ▶ **Una vegada més, els SMC s’han adaptat i s’han transformat davant les necessitats de la ciutadania.** Això ha fet aflorar no només la creativitat dels serveis sinó la seva capacitat de trobar respostes a preguntes incertes i complexes.
- ▶ **Els SMC, en molts casos, han esdevingut serveis essencials dins les organitzacions municipals i comarcals,** i això els ha permès liderar processos de treball i guanyar-se el reconeixement dels professionals.
- ▶ **La presència de la mirada comunitària,** i del treball relacional amb les persones no només en la gestió dels conflictes, sinó també en el treball més transversal, amb la intenció de treballar per l’empoderament de les veïnes i veïns com a nova tendència dels SMC.
- ▶ **Els SMC es caracteritzen per una cada cop major antiguitat dels mediadors/es i per tenir plantilles molt estabilitzades,** fet que els permet anar guanyant presència dins els municipis, i esdevenir una porta d’entrada de la ciutadania als serveis públics.



## 2) Oportunitats de millora dels SMC

- ▶ **Els SMC, tot i ser serveis consolidats i, en alguns casos, haver esdevingut serveis qualificats d'essencials, encara tenen pocs recursos per sostenir-los.** El finançament per part dels ens locals no experimenta variacions, la despesa corrent per habitant es manté molt baixa i, en la major part dels casos, els equips són petits arribant a disposar només d'un/a professional mediador/a.
- ▶ **Es percep necessitat de treballar les cures dintre dels equips de mediació.** Els i les professionals mediadors van sostenir els serveis en un context de pandèmia marcat per un treball molt individual i per la manca de contacte físic amb l'equip, per un alt volum de feina i per un context d'incertesa tot abordant casos amb un alt contingut emocional que ha acabat impactant en els i les professionals.
- ▶ **Es percep una necessitat de formar-se en les noves realitats** que s'han acostat als SMC durant el 2020 i en les noves maneres d'abordar-les que s'estan començant a detectar; com la mirada restaurativa i l'adaptació dels processos per assolir un major acompanyament i cura de les persones i la capacitat d'incidir en una connexió d'aquestes amb el seu entorn.
- ▶ **Es detecten mancances en relació als espais i recursos disponibles.** La pandèmia ha canviat les metodologies en les intervencions i això ha creat la necessitat de disposar d'espais adequats, especialment per fer les trobades presencials (espais més amplis, amb ventilació i on es pugui garantir la confidencialitat) i recursos tècnics (com telèfons mòbils).

### La mediació i el context post- pandèmia. Reptes de futur dels SMC



La pandèmia no només ha posat en crisi els sistemes i estructures socials, sinó que ha posat a prova els serveis i institucions. En aquest sentit, destaquen tres gran reptes:

#### **La mediació com a pràctica social, s'ha de posicionar, essencialment, en el marc de la presencialitat.**

L'essència de la mediació és la proximitat, el vincle, el treball relacional per anar més enllà del cas. El procés de mediació s'ha d'adaptar a la persona que s'atén i enfocar-se en la reparació d'aquelles relacions que s'han trencat o que presenten disfuncions. Per aquests motius, cal aprofundir en aquells trencaments i oportunitats que ha portat el passar d'un món presencial a un de virtual. La mediació, en un moment de canvi de paradigma, ha estat possiblement un dels mecanismes de la ciutadania per contribuir en l'enfortiment de les relacions, abordar els malestars, fomentar l'organització veïnal i establir xarxes de solidaritat. Les experiències i projectes duts a terme pels serveis, mostren com han estat una referència per abordar el malestar que patien les persones.

En aquest sentit, cal reflexionar sobre la mediació com a pràctica social, que no es pot entendre sense la presència. Cal veure les oportunitats de la virtualitat com una forma de fer més accessible aquesta presència, però sempre des de la radicalitat de promoure les relacions en clau reparadora i educativa, i vetllar per trencar els murs de l'aïllament, des de la pràctica quotidiana i la proximitat.

**La mediació com a resposta a la fragilitat i complexitat creixent del nostre entorn.** La soledat, la fractura en els vincles socials, la feblesa de la comunitat per vetllar per les persones vulnerables o la gran diversitat esdevenen grans reptes en entorns tan canviants com el que es deriva de la pandèmia, quan el distanciament ha provocat trencaments molt importants i de forma molt ràpida en les relacions i sense que es pugui veure una recuperació immediata o a inclús a mitjà termini.

Han aflorat noves situacions i s'han agreujat problemàtiques socials ja conegudes anteriorment com la salut mental, l'aïllament, la gestió de les emocions, la soledat, o la feblesa de les comunitats per sostenir el malestar. La mediació –com a eina que pot anar més enllà de l'abordatge de conflictes de convivència de forma reactiva– pot esdevenir un procediment i els SMC són serveis que tenen eines per acompanyar la complexitat creixent de l'entorn i abordar les vulnerabilitats. Pel que s'ha observat, els SMC ja ho han fet durant el confinament, treballant de forma col·laborativa amb d'altres serveis municipals. Val a dir que, en la majoria

de casos, aquest treball col·laboratiu s'ha fet de forma improvisada i sense els corresponents processos definits formalment.

El repte així mateix és el de posar el focus en aquest treball i dotar-lo de major visibilitat, aprofundir en el seu anàlisi, alhora que es crea una base de reflexió i coneixement sistematitzat.

**La mediació ciutadana com a actiu de les polítiques de convivència, de transformació de barris i ciutats.** La mediació és un actiu de transformació de barris, ciutats i municipis, una pràctica social que ha esdevingut referència de les polítiques de convivència i dret a la ciutat. La pandèmia ha centrat l'atenció en com des de la transformació dels nostres entorns es pot esdevenir motor de les relacions i les cures entre les persones. Però també, ha mostrat la impossibilitat d'abordar les transformacions des d'una sola perspectiva o mirada, sinó que ha fet aflorar la importància d'allò comunitari des d'on potenciar la solidaritat, l'ajuda i la reciprocitat entre les persones.

Comença a haver-hi literatura que parla de la importància de les relacions que es teixeixen en els barris, i es posa en el centre del debat les cures i les necessitats de repensar els entorns en clau relacional. De fet, es van poder identificar dues realitats molt diferenciades. Per una banda, persones i famílies que vivien en blocs de pisos sense balcons, amb poca sortida exterior, pisos estrets, foscos i poc ventilats, etc. Per altra banda, persones i famílies que vivien en entorns més amables, lluminosos i amb sortides exteriors; blocs de pisos amb balcons, cases amb jardí, espais amb terrasses, etc.

Tot i així, i malgrat aquestes dues realitats tan diferenciades, varen aparèixer xarxes de suport mutu, auto-organitzades i que promouen no només el suport sinó també la cura dels veïns i veïnes, esdevenint bandera de la importància de les relacions per fer front al tancament i aïllament. En efecte, durant la pandèmia, va ser habitual veure imatges de cura a l'altre, des de la necessitat de trencar la distància imposada.

Així doncs, la mediació ha de ser un actiu per abordar les cures des d'una perspectiva transformadora i de treball als barris i ciutats, complementant-se amb altres serveis o iniciatives que centren o tenen entre les seves funcions precisament la cura de les persones i dels espais de convivència. Cal, doncs, promoure un treball transversal i col·laboratiu amb altres agents que permeti abordar problemàtiques que incideixen en la convivència, i en aconseguir la transformació dels entorns més propers a les persones.

Amb tot, **és necessari enfortir la creació de plans de treball conjunt amb altres serveis o professionals anant més enllà del treball transversal**, per tal de teixir vincles sòlids de treball per crear i promoure projectes per abordar problemes complexos així com els malestars, la cura i la integració de les persones amb els seus entorns.



## APÈNDIX 1. EXPERIÈNCIES INSPIRADORES

Seguidament es recullen algunes experiències representatives de la tipologia d'accions dutes a terme pels SMC l'any 2020 per donar resposta a les noves necessitats derivades de la pandèmia.

| Acompanyament emocional i psicològic a usuaris/es del SMC |  |
|---|--|
| <b>Descripció</b>   | El SMC detecta les necessitats d'acompanyament emocional entre les persones que arriben al Servei. Com que no es pot fer aquest acompanyament des del servei (implica fer teràpia), es contacta amb un psicòleg que pugui fer aquesta atenció. |
| <b>Qui l'ha impulsat?</b>                                 | Ajuntament de Sant Cugat del Vallès  |

| Agents de convivència     |  |
|---------------------------|--|
| <b>Descripció</b>         | Creació d'un equip amb presència a dos barris de la ciutat amb la finalitat de detectar necessitats, donar-hi resposta i generar vincles amb la ciutadania per tal d'apoderar-la en la construcció de convivència en l'espai públic. Aquest equip va tenir una presència destacada durant el confinament i varen incorporar la tasca de sensibilització en relació a les mesures de prevenció del COVID19. |
| <b>Qui l'ha impulsat?</b> | Ajuntament de Mataró   |



| Agents facilitadors de la convivència. Teatre social amb gent gran |   |
|--|---|
| <b>Descripció</b>  | Creació d'un grup de persones grans que es reuneixen periòdicament i que, mitjançant jocs teatrals, debaten sobre certs temes claus, com ara quins són els estereotips que hi ha sobre les persones grans o les diferents maneres d'envellir. |
| <b>Qui l'ha impulsat?</b>  | Ajuntament de Rubí  |

| Consells pràctics per afrontar el confinament |  |
|---|--|
| <b>Descripció</b>                             | <p>La guia <i>Consells pràctics per afrontar el confinament pel coronavirus</i> conté un seguit de recomanacions i mesures davant la situació generada arran de la COVID-19. Es tracta d'una eina per reflexionar i orientar millor els pensaments, emocions i comportaments, individuals i col·lectius.</p> <p>El document explica com entomar l'allau d'informació i fer-ne una bona lectura, evitant els rumors i consultant únicament canals d'informació oficials o contrastats, i proposa una sèrie d'enllaços al respecte. També ofereix un seguit de consells pràctics a les famílies per anar a comprar, si tenen infants, animals de companyia, o persones contagiades que estiguin al seu càrrec. La guia adreça també consells per poder tenir una bona convivència a casa i a la comunitat veïnal durant el període de confinament.</p> |
| <b>Qui l'ha impulsat?</b>                     | Ajuntament de Barberà del Vallès   |

| <b>Guia de convivència COVID19</b> |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Descripció</b>                  | Amb motiu de la declaració de l'Estat d'Alarma i la conseqüent situació de confinament a causa de la COVID19, el SMC va elaborar una Guia de consells pràctics per ajudar la ciutadania a gestionar i transitar aquest temps tant complex. |
| <b>Qui l'ha impulsat?</b>          | Ajuntament de Castelldefels  |

| <b>Guia de gestió de les emocions en temps de confinament</b> |  |
|---|--|
| <b>Descripció</b>   | Es tracta d'una guia amb activitats i dinàmiques adreçades a les comunitats educatives del municipi. L'acció es va dur a terme ja que des del SMC es va identificar la necessitat de contribuir en un moment global excepcional en el que moltes persones es trobaven desbordades emocionalment. |
| <b>Qui l'ha impulsat?</b>                                     | Ajuntament d'Esplugues de Llobregat  |

| <b>Línia telefònica d'atenció comunitària i mediadora i de suport a la ciutadania i a les comunitats veïnals</b> |  |
|--|--|
| <b>Descripció</b>  | L'1 d'abril de 2020, el Servei de mediació amb el suport de la Diputació de Barcelona, van posar en marxa una línia telefònica d'atenció comunitària, mediadora i de suport a la ciutadania i a les comunitats veïnals amb problemes de convivència. Es va obrir així l'atenció a la ciutadania tots els dies de la setmana. |
| <b>Qui l'ha impulsat?</b>  | Ajuntament de Barberà del Vallès   |



| <b>Píndoles de suport a les comunitats veïnals</b> |  |
|--|--|
| <b>Descripció</b>                                  | Gravació de diferents píndoles al voltant de la convivència, la morositat, consells per la COVID19 i altres temes que permetien fer arribar a veïns i veïnes de la ciutat informacions d'interès, al mateix temps que permetia fer sensibilització en temes de mediació. |
| <b>Qui l'ha impulsat?</b>                          | Ajuntament de Castelldefels  |

| <b>Pla de contingències COVID19: seguiment, detecció i contenció</b> |  |
|--|--|
| <b>Descripció</b>  | L'equip de mediació va revisar i analitzar tots els casos oberts en el moment en que es va decretar el confinament i també va explorar alguns casos tancats que reunien característiques que podien ser novament conflictives, com elements d'alta vulnerabilitat durant el confinament. Es va fer seguiment especial de nuclis familiars nombrosos, amb presència de menors, trastorns o malalties mentals, gent gran sola, violència masclista, pisos ocupats, entre d'altres. |
| <b>Qui l'ha impulsat?</b>  | Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet   |

### Recomanacions solidàries per cuidar el nostre veïnat

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Descripció</b>         | <p>Des del Servei d'Assessorament i Mediació en temes de veïnatge es va oferir un nou recurs per continuar amb la tasca de foment de la bona convivència en el sí de les comunitats de veïns durant el confinament decretat per l'estat d'alarma.</p> <p>Aquest recurs va oferir suport per a la creació d'una xarxa d'ajuda mútua en el sí de les comunitats, promovent que els ciutadans poguessin oferir col·laboració veïnal a aquelles persones en situació vulnerable.</p> <p>Es va fer un document amb un decàleg promovent la solidaritat entre el veïnat i es va editar una graella on les persones es podien apuntar voluntàriament per organitzar una xarxa de suport veïnal.</p> |
| <b>Qui l'ha impulsat?</b> | Ajuntament de les Franqueses del Vallès  |

### Suport al dol

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Descripció</b>         | A partir de l'estat d'alarma de la COVID-19 s'han elaborat una sèrie d'accions complementàries per poder continuar prestant i duent a terme les accions mediadores, com ara l'establiment d'una línia d'ajuda telefònica per persones que haguessin de passar per una situació de dol traumàtic durant el període. |
| <b>Qui l'ha impulsat?</b> | Ajuntament de Sant Pere de Ribes   |



### Teatre- fòrum. Casal de gent gran Oriol Batista

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Descripció</b>         | El teatre fòrum és una tècnica que permet dialogar a partir d'escenes teatrals. Basada en les propostes de Bertolt Brecht, Paulo Freire i del teatre de l'oprimit d'Augusto Boal, amb aquesta experiència es busca treballar l'escenificació de conflictes relatius a la vida quotidiana a través de dinàmiques que convida al públic a proposar com modificarien l'escena amb la intenció de fer aflorar alternatives de canvi. |
| <b>Qui l'ha impulsat?</b> | Ajuntament de Mataró   |

### Trucades als usuaris/es durant la pandèmia

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Descripció</b>         | Amb la declaració de l'estat d'alarma del 14 de març per la greu crisi sanitària provocada per la COVID-19, el Servei d'Assessorament i Mediació a les Comunitats de Veïns, va procurar en tot moment estar amatent a les necessitats de la ciutadania. Amb la finalitat de conèixer de primera mà les necessitats dels seus usuaris, es van fer trucades de seguiment durant l'estat d'alarma, oferint la mediació per resoldre les seves dificultats i assessorar en temes de veïnatge. |
| <b>Qui l'ha impulsat?</b> | Ajuntament de Les Franqueses del Vallès   |



| Xarxa de conciliadors i conciliadores comunitàries |   |
|--|---|
| <b>Descripció</b>                                  | <p>Es tracta d'un projecte que persegueix aprofundir en l'impacte comunitari de les accions que es porten a terme des del SMC a través de la promoció d'una xarxa de conciliadors i conciliadores comunitàries que desenvolupin accions a favor de la convivència al municipi.</p> <p>Aquesta experiència s'ha impulsat a partir de l'organització de l'equip en referents territorials i de l'especialització dels tècnics en diferents àrees temàtiques. L'objectiu era "donar eines per a que sigui la pròpia comunitat la que gestioni els seus conflictes". El projecte pretén empoderar a aquests 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 a la ciutat.</p> |
| <b>Qui l'ha impulsat?</b>                          | Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat   |

## APÈNDIX 2 : CARACTERITZACIÓ DE LA MOSTRA PER QUARTILS






Tot seguit es presenten dues taules que permeten caracteritzar els SMC en funció del valor dels seus indicadors.

Es tracta d'un aprofundiment estadístic portat a terme pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona que es basa en l'anàlisi del quartil superior de la mostra per cada indicador amb l'objectiu de determinar com es caracteritza en termes d'habitants, densitat de població, vulnerabilitat, aposta municipal (% de finançament per part de l'ajuntament) i consolidació dels servis (antiguitat dels SMC).

Aquesta anàlisi s'ha fet del 25% de participants amb el valor més alt el 2020 i també del 25% de participants amb una evolució més a l'alça entre 2019 i 2020.



**Taula 4. Caracterització del 25% dels municipis amb els resultats més alts el 2020<sup>7</sup>**


| Indicadors del Servei de Mediació Ciutadana                                  |  Població |  Densitat pob. |  IVSO |  % fin. ajunt. |  Antiguitat SMC |
|--|--|--|--|---|--|
| <b>Global</b>  | <b>63.500</b>  | <b>613,36</b>  | <b>93,75</b>   | <b>66,51</b>  | <b>2.009</b>   |
| Participants processos de mediació, gestió o facilitació per cada 1.000 hab. | 36.377   | 370,28   | <b>93,47</b>   | 64,36   | <b>2.009</b>   |
| Casos tancats per cada 1.000 habitants                                       | 37.015   | <b>1.750,29</b>  | <b>92,48</b>   | <b>75,78</b>  | 2.010  |
| Nombre d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants       | 34.423   | 279,83   | 94,81  | 62,24   | 2.010  |
| % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats                   | 47.868   | 410,39   | 97,13  | 62,20   | <b>2.008</b>   |
| % de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació    | 50.371   | 517,03   | 95,84  | <b>71,10</b>  | 2.010  |
| % de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions         | 51.557   | 174,67   | 95,77  | 57,56   | 2.010  |
| Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats   | <b>88.609</b>  | <b>1.133,59</b>  | <b>91,30</b>   | <b>77,05</b>  | 2.010  |
| Hores d'obertura setmanal al matí  | <b>102.749</b>   | 404,47   | <b>91,20</b>   | <b>68,00</b>  | <b>2.007</b>   |
| Hores d'obertura setmanal a la tarda   | <b>81.130</b>  | <b>3.788,16</b>  | 94,09  | <b>76,86</b>  | <b>2.008</b>   |
| % de casos Veïnals s/ total de casos tancats                                 | <b>89.878</b>  | <b>756,73</b>  | <b>90,13</b>   | <b>69,72</b>  | 2.009  |
| % de casos Escolars s/ total de casos tancats                                | 60.611   | 267,84   | 95,02  | 66,16   | 2.011  |
| % de casos d'espais públics s/ total de casos tancats                        | 53.552   | <b>2.707,39</b>  | <b>92,93</b>   | <b>72,83</b>  | 2.010  |
| Visites al web (o blog)  | <b>75.851</b>  | <b>4.156,23</b>  | <b>92,13</b>   | <b>79,38</b>  | <b>2.007</b>   |
| Nombre d'actuacions en xarxes socials  | <b>72.432</b>  | 541,01   | <b>92,47</b>   | <b>79,59</b>  | <b>2.008</b>   |
| Despesa corrent del servei per habitant                                      | 54.245   | <b>2.965,24</b>  | <b>91,94</b>   | <b>79,34</b>  | 2.010  |

Es marquen en color blau intens els valors per sobre de la mitjana en la població, la densitat i el finançament de l'ajuntament, i per sota en l'IVSO i l'antiguitat de l'SMC.

<sup>7</sup> A la taula 4 es mostren les mitjanes de població, densitat, IVSO, % de finançament per part d'ajuntament i antiguitat del SMC del 25% dels ens locals que han tingut un valor més alt per a cadascun dels indicadors considerats en aquest aprofundiment estadístic.

## Municipis amb major evolució el 2020

Taula 5. Caracterització dels municipis amb evolució més a l'alça en els indicadors<sup>8</sup>

| Indicadors del Servei de Mediació Ciutadana                                  |  |                 |              |               |                |
|--|--|-----------------|--------------|---------------|----------------|
|  | Població   | Densitat pob.   | IVSO         | % fin. ajunt. | Antiguitat SMC |
| <b>Global</b>  | <b>63.500</b>  | <b>613,36</b>   | <b>93,75</b> | <b>66,51</b>  | <b>2.009</b>   |
| Participants processos de mediació, gestió o facilitació per cada 1.000 hab. | <b>77.392</b>  | <b>629,46</b>   | <b>93,10</b> | 62,59         | <b>2.009</b>   |
| Casos tancats per cada 1.000 habitants                                       | <b>102.728</b>   | <b>786,46</b>   | <b>91,00</b> | <b>67,28</b>  | <b>2.007</b>   |
| Nombre d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants       | 41.780   | 157,37          | <b>92,95</b> | 40,61         | 2.010          |
| % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats                   | <b>73.095</b>  | 325,19          | 96,74        | 65,57         | 2.010          |
| % de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació    | <b>74.618</b>  | <b>3.954,13</b> | 94,89        | <b>75,92</b>  | <b>2.009</b>   |
| % de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions         | 43.862   | <b>3.944,41</b> | 96,72        | 58,07         | 2.011          |
| Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats   | <b>78.647</b>  | 609,50          | <b>91,68</b> | <b>77,32</b>  | <b>2.009</b>   |
| Hores d'obertura setmanal al matí  | 56.945   | <b>2.966,79</b> | <b>92,18</b> | <b>77,42</b>  | <b>2.007</b>   |
| Hores d'obertura setmanal a la tarda   | 57.265   | 512,62          | <b>92,58</b> | <b>78,68</b>  | <b>2.009</b>   |
| % de casos Veïnals s/ total de casos tancats                                 | 55.322   | 234,09          | <b>93,17</b> | 63,47         | <b>2.008</b>   |
| % de casos Escolars s/ total de casos tancats                                | <b>97.465</b>  | 491,61          | <b>92,22</b> | <b>81,63</b>  | <b>2.009</b>   |
| % de casos d'espais públics s/ total de casos tancats                        | 60.648   | <b>2.940,74</b> | <b>93,28</b> | 64,99         | <b>2.008</b>   |
| Visites al web (o blog)  | 46.391   | <b>1.917,57</b> | 95,24        | <b>66,76</b>  | 2.011          |
| Nombre d'actuacions en xarxes socials  | <b>83.593</b>  | <b>4.721,43</b> | 94,58        | <b>67,20</b>  | <b>2.008</b>   |
| Despesa corrent del servei per habitant                                      | 62.900   | 452,26          | <b>93,54</b> | 65,49         | <b>2.008</b>   |

Es marquen en color blau intens els valors per sobre de la mitjana en la població, la densitat i el finançament de l'ajuntament, i per sota en l'IVSO i l'antiguitat de l'SMC.



### APÈNDIX 3: RESUM TALLER CERCLE DE MEDIACIÓ JULIOL 2021

El dia 7 de juliol de 2021 es va celebrar el taller de millora del Cercle de Comparació Intermunicipal dels SMC. A causa del context de pandèmia, la trobada entre el personal tècnic municipal participant del projecte es va realitzar de manera virtual. Durant el taller, es van intercanviar experiències sobre un darrer any atípic condicionat per l'aparició de la COVID-19 i per la prestació continuada dels serveis de mediació ciutadana malgrat els confinaments, les limitacions a les reunions i altres mesures sanitàries preceptives en cada moment.

Un dels eixos principals del debat va ser l'atenció a la ciutadania: els participants al taller van coincidir que durant l'any 2020, i especialment durant els primers mesos de la pandèmia, es varen veure desbordats pel volum i la intensitat dels casos que els arribaven, caracteritzats de manera desconeguda fins al moment: **més malestar, de més intensitat i amb major importància de la salut mental**. Així, els primers mesos les intervencions estaven molt centrades en la contenció, l'acompanyament i la cura a les persones.

Durant el taller es va destacar l'**adaptació immediata i constant** dels professionals dels SMC per atendre la ciutadania. En efecte, arran del confinament decretat durant l'estat d'alarma, **l'atenció presencial va desaparèixer en la major part dels SMC i les vies d'accés van passar a ser el correu electrònic i el telèfon: l'atenció es va passar a fer de forma telefònica, whatsapp, videotrobada i per correu electrònic**. Així mateix, **la quantitat de casos va portar a molts serveis a crear llistes d'espera, una eina que es valora positivament per donar una bona qualitat del servei i treballar amb més ordre**.

**La valoració sobre aquesta transició va ser molt positiva, ja que va permetre que els serveis de mediació seguissin duent a terme la seva activitat. També s'apunta com ha provocat una millora organitzativa, tant pel que fa a la clarificació dels protocols com al guany en agilitat.**

<sup>8</sup> A la taula 5 es mostren les mitjanes de població, densitat, IVSO, % de finançament per part d l'ajuntament i antiguitat del SMC del 25% dels ens locals que han tingut una evolució més a l'alça en cada indicador l'any 2020 respecte el 2019.

Durant el taller també es van apuntar algunes problemàtiques que es deriven de l'atenció telemàtica, com són la dificultat que tenen les persones d'edat avançada o la bretxa digital de la part més vulnerable de la societat.

Una altra principal novetat generada per la situació de pandèmia va ser la transició al teletreball. Per una banda, es valora positivament el seu funcionament i el fet que els serveis han pogut seguir treballant d'aquesta manera. Tanmateix, es va assenyalar que en alguns casos els ens locals no han proveït els professionals de les eines suficients per a desenvolupar-lo correctament. Un altre punt negatiu és el cost emocional que suposa l'absència de contacte presencial tant amb la ciutadania com amb l'equip: que justament aquest darrer aspecte era especialment necessari per fer front a les necessitats emocionals de les professionals que estaven treballant a primera línia. **Es va concloure que l'opció ideal és un equilibri entre treball presencial i teletreball tot establint espais de cura i acompanyament als equips.**

El treball transversal és un darrer aspecte que també destaca com a especialment rellevant i positiu durant l'any. **Les eines de treball no presencial van facilitar la creació de grups de treball per l'abordatge de situacions complexes i la coordinació en temes de salut mental, agilitzant la feina.**





# INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

# CEMENTIRIS MUNICIPALS 2020





# INFORME DELS INDICADORS DE CEMENTIRIS MUNICIPALS 2020

1. INTRODUCCIÓ

2. ELS SERVEIS DE CEMENTIRIS MUNICIPALS

3. TALLER DE MILLORA 2021

4. RESUM EXECUTIU







## INTRODUCCIÓ

La cinquena edició del **Cercle de Comparació Intermunicipal de cementiris municipals** ha estat marcada per la pandèmia provocada per la Covid-19 i pels seus efectes; un context de crisi sanitària i d'augment de les defuncions que ha afectat òbviament i de manera molt especial els cementiris municipals, un servei de prestació obligatòria per part dels ajuntaments i també un dels serveis essencials durant l'estat d'alarma. Els confinaments, les restriccions a la mobilitat i la limitació de les reunions no han fet sinó augmentar la pressió que aquesta situació ha provocat en la prestació d'aquests serveis arreu de la província de Barcelona.

En termes quantitatius, 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**



13

**Població de la demarcació de Barcelona  
representada al CCI**

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



**1,46  
milions  
36%**



### Municipis participants en el cercle de cementiris de 2021 (dades 2020)

En aquesta edició, i malgrat les dificultats derivades de la pandèmia, el **Cercle de Comparació Intermunicipal de Cementiris** ha augmentat la participació màxima de les quatre edicions realitzades, amb un total de 13 municipis que hi ha col·laborat (un més que l'any anterior).

|                              | <b>Població</b> |
|------------------------------|-----------------|
| Badalona                     | 223.166         |
| Cardedeu                     | 18.424          |
| Esplugues de Llobregat       | 47.150          |
| Hospitalet de Llobregat (L') | 269.382         |
| Mataró                       | 129.661         |
| Polinyà                      | 8.504           |
| Prat de Llobregat (El)       | 65.385          |
| Rubí                         | 78.591          |
| Sabadell                     | 216.520         |
| Sant Cugat del Vallès        | 92.977          |
| Sant Feliu de Llobregat      | 45.467          |
| Terrassa                     | 223.627         |
| Vilafraanca del Penedès      | 40.154          |

Figura 1: participants al Cercle de Cementiris 2021 (dades 2020)

## Metodologia i abast de l'anàlisi

La base per a l'elaboració de l'**Informe global dels indicadors de Cementiris Municipals 2020** 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 2020. 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 2020**. 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 2017-2020**. Es deriva de l'evolució dels indicadors durant les quatre 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 cinquena edició**, corresponent a les dades de l'**any 2020**, contextualitzats amb els anys anteriors per a cadascuna de les quatre dimensions.

| ENCÀRREC POLÍTIC  |       |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|-------|
| Proporcionar una oferta adequada de cementiris municipals   | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
| Unitats funeràries per cada 100 habitants   | 13,3  | 12,0  | 11,9  | 13,3  |
| Nº de cementiris per cada 1.000 habitants   | 470,3 | 463,0 | 456,1 | 465,5 |
| Nombre de nívoles per cada 100 m2 de superfície de cementiri municipal  | 25,4  | 25,0  | 25,3  | 26,5  |
| % d'inhumacions a cementiris municipals gratuïtes o bonifícades   | 2,3%  | 1,9%  | 1,9%  | 2,1%  |
| Proporcionar una oferta diversa d'unitats funeràries  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
| % de nívoles sobre el total d'unitats funeràries  | 97,5% | 97,5% | 97,5% | 97,5% |
| % de columbares sobre el total d'unitats funeràries   | 1,1%  | 1,2%  | 1,2%  | 1,4%  |
| % de partícions, tombes i altres unitats funeràries sobre el total d'unitats funeràries   | 1,9%  | 1,9%  | 1,9%  | 1,1%  |
| Disponer de diversos règims de propietat de les unitats funeràries  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
| % d'unitats funeràries amb concessió a llarg termini (més de 5 anys)  | 93,5% | 91,5% | 92,0% | 90,4% |
| % d'unitats funeràries amb concessió a curt termini (menys de 5 anys)   | 1,3%  | 2,2%  | 1,8%  | 1,9%  |
| % d'unitats funeràries disponibles de l'ajuntament  | 5,2%  | 6,3%  | 6,2%  | 7,6%  |
| Proporcionar l'oferta de rescat d'unitats funeràries  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
| Nombre d'unitats funeràries rescatades o amb reducció d'any d'estudi per cada 1.000 d'unitats funeràries (inversió no voluntària) | 2,2   | 3,7   | 3,0   | 3,7   |
| Nombre d'unitats funeràries amb reducció l'any d'estudi per cada 1.000 unitats funeràries (inversió voluntària)                   | 5,1   | 5,3   | 5,7   | 4,7   |
| Controlar la saturació dels cementiris municipals   | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
| Any de marge per a noves concessions de nívoles   | 4,1   | 5,0   | 5,1   | 4,5   |
| Any de marge per a noves concessions de columbares  | 10,9  | 4,2   | 3,1   | 4,5   |
| Any de marge per a noves concessions de partícions i tombes   | 13,0  | 13,6  | 17,0  | 11,0  |
| Gestionar el canvi de nom de les unitats funeràries amb concessió   | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
| % de canvis de nom sobre el total d'unitats funeràries amb concessió  | 2,3%  | 2,1%  | 2,2%  | 1,4%  |
| USUARI/CLIENT   |       |       |       |       |
| Comptabilitzar el nombre d'inhumacions  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
| Nombre d'inhumacions (fèretres) realitzades per cada 1.000 habitants  | 3,6   | 3,7   | 3,4   | 3,6   |
| Nombre d'inhumacions (sàndries) realitzades per cada 1.000 habitants  | 0,7   | 0,8   | 0,7   | 0,8   |
| % de treball d'unitats funeràries durant l'any d'estudi   | 0,8%  | 0,8%  | 0,7%  | 0,5%  |
| Garantir una adequada accessibilitat dels cementiris municipals (1)   | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
| Dies d'obertura setmanal del cementiri per a accés de les cistelles   | 7,0   | 6,9   | 6,8   | 6,6   |
| Nombre de queixes i reclamacions sobre el cementiri rebudes per cada 1.000 unitats funeràries adjudicades                         | 0,6   | 0,5   | 0,4   | 0,3   |
| Garantir una adequada accessibilitat dels cementiris municipals (2)   | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
| Nombre de participants en activitats culturals i lúdiques per cementiri   | 131,8 | 130,6 | 433,1 | 4,8   |
| Nombre d'actes vandàlics amb danys per cementiri  | 3,9   | 0,7   | 0,9   | 0,4   |

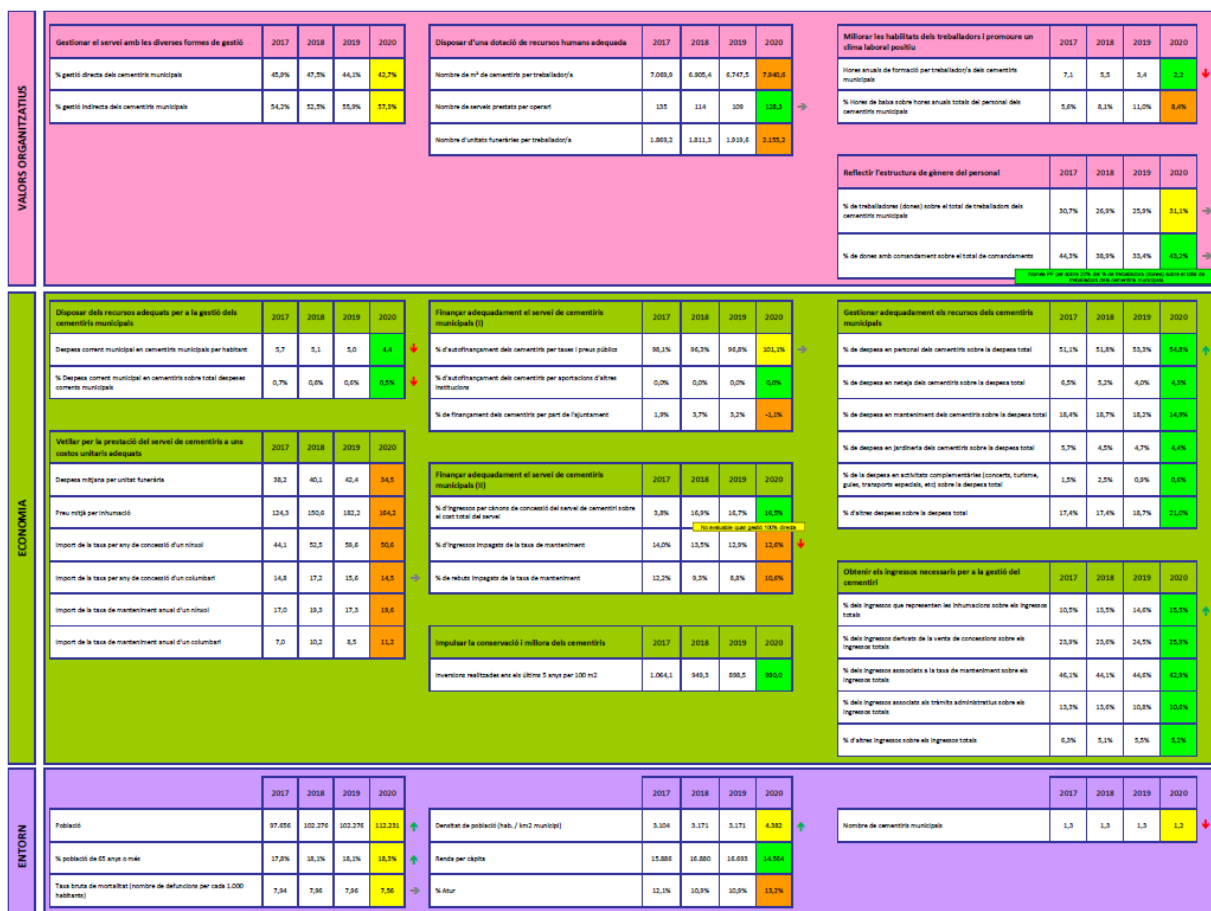


Figura 2: Quadre Resum d'Indicadors del Cercle de comparació de Cementiris Municipals 2017-2020

### 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

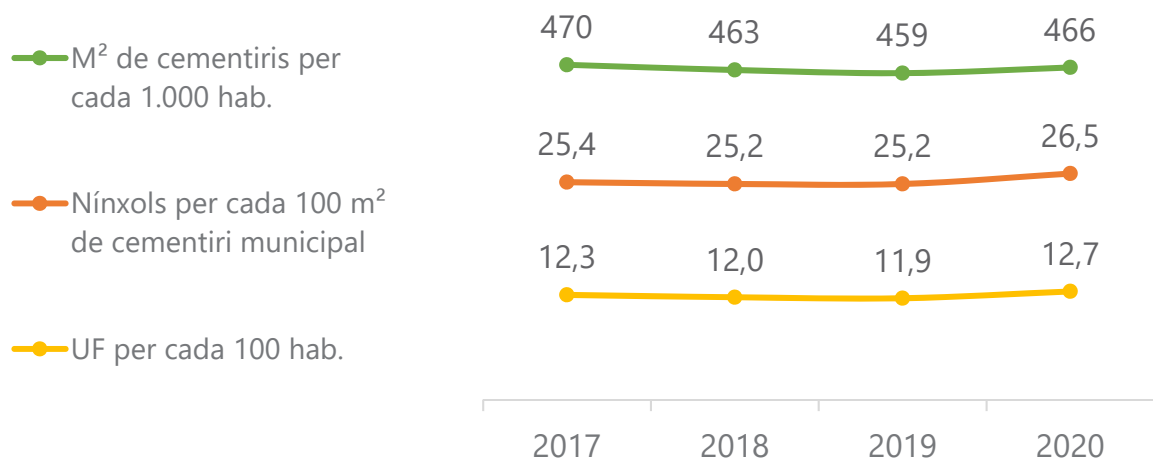


Figura 3: Mitjanes anuals dels indicadors de superfície de cementiri per cada 1.000 habitants, nínxols per 100 m² de cementiri i unitats funeràries per cada 100 habitants



De mitjana, el 2020 els cementiris municipals disposen de 12,7 unitats funeràries per cada 100 habitants, de les quals un 97,5% són nínxols i un 1,4% són columbaris. Els panteons, tombes i altres unitats funeràries representen un 1,1% del total de l'oferta. La dotació mitjana d'unitats funeràries per habitant augmenta lleugerament per la construcció de nous columbaris en 3 dels municipis i de nous nínxols en 1 dels municipis.

Un 97,5% de les unitats funeràries són nínxols, un 1,4% són columbaris i un 1,1% són tombes o altres tipologies.

A grans trets, els indicadors relacionats amb la dotació de nínxols i la superfície del cementiri municipal, on s'inclouen els espais no edificats del recinte, presenten valors similars al llarg dels últims anys. Existeixen petites variacions que s'expliquen sobretot per l'augment de població a la província de Barcelona i per la incorporació de nous participants, junt amb la lleugera ampliació de l'oferta per part d'alguns dels cementiris.

Es mantenen constants els indicadors d'oferta, en termes de superfície i unitats funeràries, si bé alguns cementiris han construït recentment nous columbaris o nínxols.

## Règim de propietat

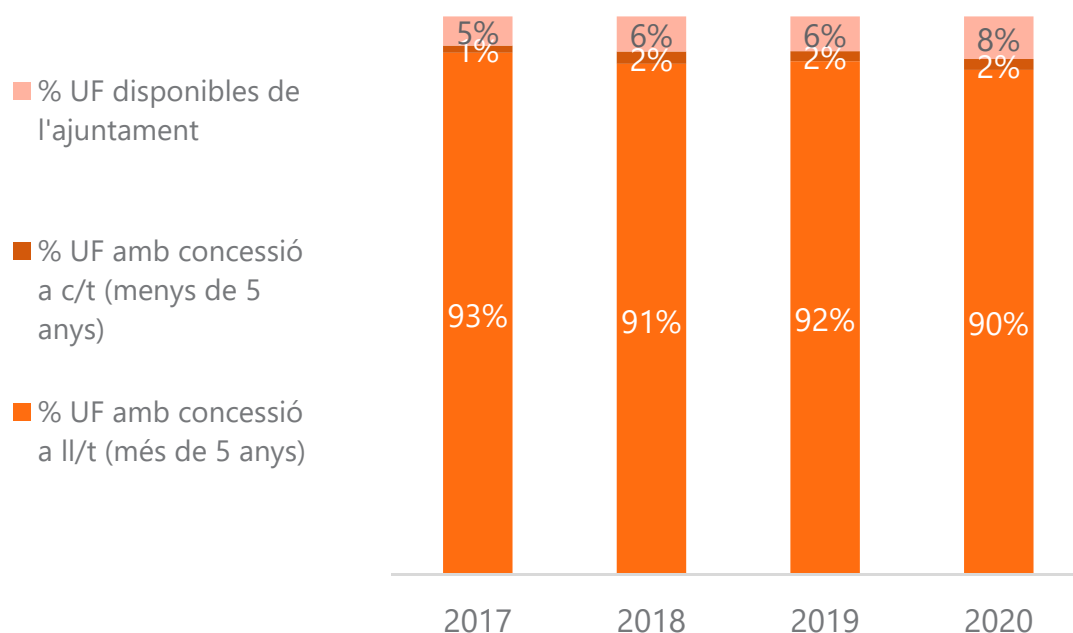


Figura 4: Mitjanes anuals dels indicadors relacionats amb el % d'unitats funeràries disponibles de l'ajuntament (sense concessió), les concessions a curt termini (menys de 5 anys) i les concessions a llarg termini (més de 5 anys)

Els cementiris municipals tenen la gran majoria de les unitats funeràries atorgades a llarg termini, si bé el percentatge ha disminuït molt lleugerament en els últims anys. Paral·lelament, la proporció d'unitats funeràries disponibles de l'ajuntament, és a dir, sense titular de concessió, ha augmentat lleugerament.

Amb tot, si es manté l'actual ritme de concessió i la dotació d'unitats funeràries disponibles, el marge per a noves concessions és de 4,1 anys en el cas dels nínxols, 6,5 anys en el cas dels columbaris i de 111 anys en el cas dels panteons i les tombes.

Cal destacar que qualsevol canvi, tant en el nombre d'unitats funeràries disponibles com en el ritme de concessió, afecta significativament a aquests 3 indicadors: a títol d'exemple, els anys de marge per a noves concessions de panteons i tombes han augmentat de 37 anys el 2019 a 111 anys el 2020. Aquest fet s'explica perquè l'any 2020 se n'ha atorgat en concessió només una unitat funerària d'aquesta tipologia i perquè n'hi havia més de disponibles. Així doncs, afecten també el nombre de reversions de drets funeraris de concessió, les quals fan augmentar el nombre de nínxols, columbaris o tombes disponibles a finals de l'any d'estudi.

Es manté constant el règim de concessió a curt termini, disminueix molt lleugerament el llarg termini i augmenten també molt lleugerament les unitats funeràries disponibles.

Els anys de marge per a noves concessions (4,1 en el cas del nínxols) depèn del nombre d'unitats funeràries disponibles i del ritme de concessió.



## Reversions de drets, trasllats i canvis de nom

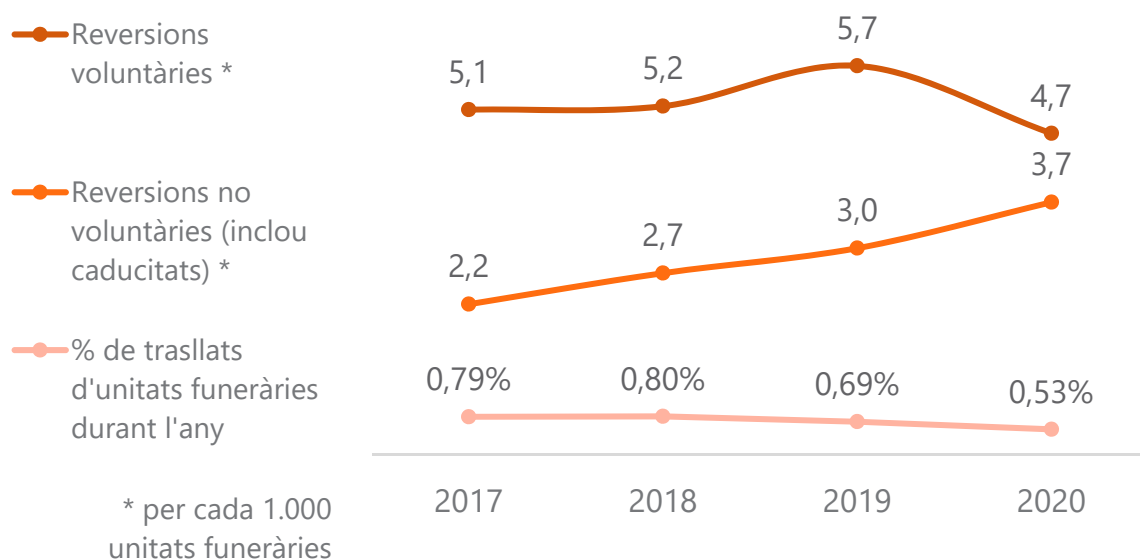


Figura 5: Mitjanes anuals dels indicadors relacionats amb les reversions voluntàries i no voluntàries per cada 1.000 unitats funeràries del cementiri i el % de trasllats sobre el total d'unitats funeràries



L'any 2020 s'han gestionat de mitjana 8,5 reversions de drets funeraris en concessió per cada 1.000 unitats funeràries dels cementiris municipals. Existeix, com cada any, una diferència significativa entre alguns dels valors dels diferents municipis, la qual respon principalment a les diferents possibilitats d'incoació dels expedients corresponents. En aquest sentit, mentre que gairebé tots els municipis van gestionar reversions voluntàries el 2020, un 69% no va registrar cap reversió no voluntària, les quals inclouen les reversions per caducitat del dret funerari.

Disminueix la mitjana de reversions voluntàries i augmenta la mitjana de reversions no voluntàries.

També disminueixen els trasllats i els canvis de titular del dret funerari.

Pel que fa als canvis de titularitat dels drets funeraris de concessió, disminueixen en 0,8 punts percentuals respecte l'any anterior: de mitjana, els canvis de nom van afectar un 1,4% del total d'unitats funeràries amb drets funeraris adjudicats l'any 2020 (un 2,2% el 2019). No hi ha diferències significatives entre participants.

## 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

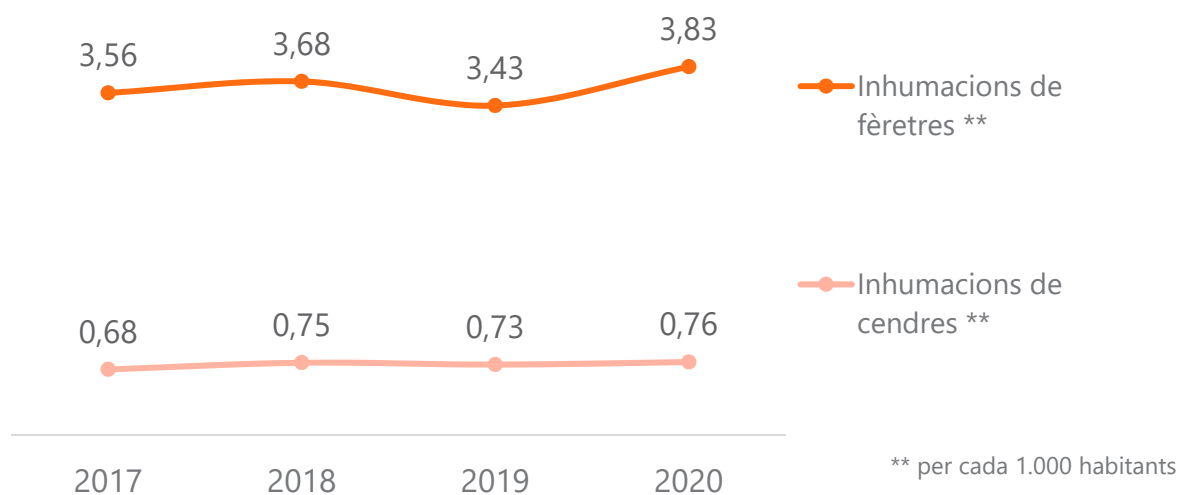


Figura 6: Mitjanes anuals del nombre d'inhumacions de fèretres i cendres per cada 1.000 habitants

Respecte l'any anterior, el 2020 augmenten un 12% les inhumacions de fèretres i un 4% les inhumacions de cendres per cada 1.000 habitants. Tal com es pot intuir, aquest fet s'explica principalment pel context de pandèmia sobrevingut durant l'últim any.

Augmenten tant les inhumacions com el % de les que són gratuïtes o bonificades (representen el 2,4% del total el 2020).

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. En aquest sentit, s'evidencia 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



Figura 7: Mitjana de participants en activitats culturals i lúdiques per cementiri

Tot i haver-se mantingut els dies d'obertura dels cementiris municipals (6,85 dies per setmana de mitjana), un altre dels efectes de la crisi sanitària i de la limitació de les reunions i dels aforaments ha estat la dràstica disminució dels participants en activitats culturals i lúdiques no relacionades amb la missió original del cementiri, ja siguin concerts, visites de grup, xerrades, etc. De fet, només 2 participants han enregistrat algun assistent a aquest tipus d'activitats complementàries.

La pandèmia provocada per la COVID-19 ha impedit la realització d'activitats complementàries als cementiris municipals.

## Queixes i reclamacions

En relació amb els actes vandàlics amb danys per cementiri (0,44 de mitjana el 2020) i al nombre de queixes i reclamacions sobre el cementiri rebudes per cada 1.000 unitats funeràries (0,27 de mitjana), també han disminuït i reflecteixen en ambdós casos els valors més baixos de tota la sèrie històrica.

Només 3 municipis van patir algun acte vandàlic amb danys el 2020.

## 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 capacitat 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

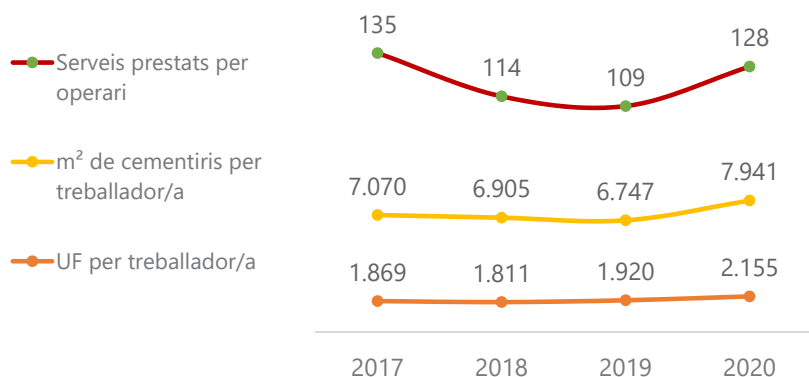


Figura 8: Mitjanes anuals del nombre de serveis prestats per operari i de la superfície de cementiri i unitats funeràries per persona treballadora

Després de dos anys de caiguda, el 2020 augmenten un 17% els serveis prestats per cada operari del cementiri. Destaquen alguns dels municipis on l'augment supera el 20%, fins i tot el 30% i el 40%.

En relació amb els m² de cementiri per persona treballadora i al nombre d'unitats funeràries per treballador/a, l'augment és degut a la incorporació d'un nou participant amb una dotació de personal molt baixa en comparació amb la resta de municipis.

Augmenta la càrrega de feina de les persones treballadores del servei de cementiri.



## Perspectiva de gènere

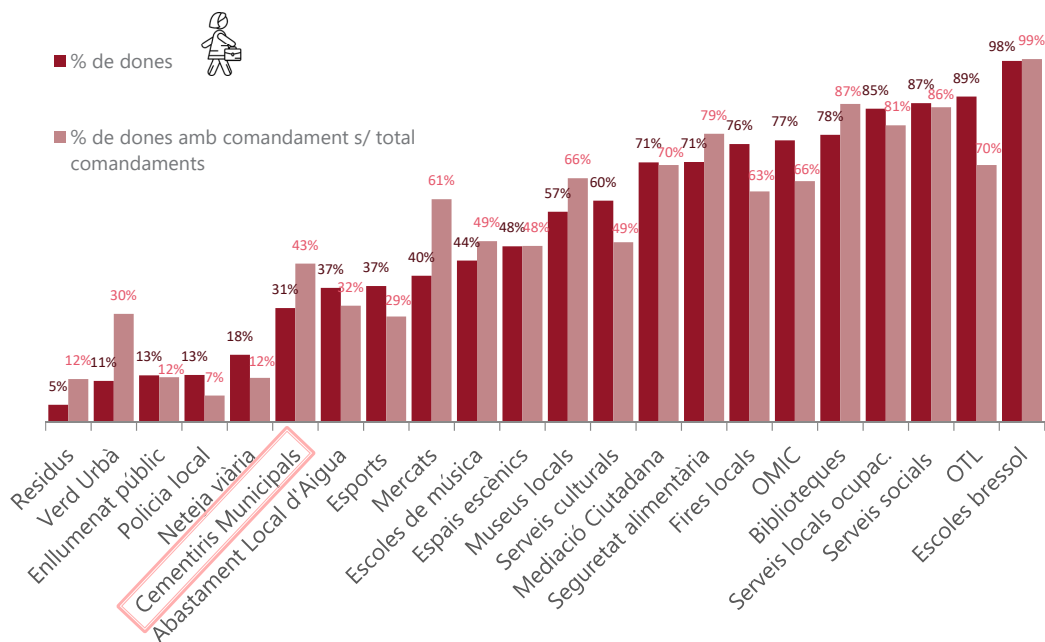


Figura 9: Mitjanes anuals del % de dones sobre el total de persones treballadores dels cementiris i del % de dones sobre el total de persones amb càrrec de comandament de cadascun dels serveis analitzats a través dels Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona

Amb una mica menys d'un terç de les persones treballadores que són dones i un percentatge dels càrrecs amb comandament lleugerament inferior a la meitat, el servei de cementiris és dels que menys presència de dones té de tots els que s'analitzen en algun dels 22 Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona. En el cas dels cementiris, la mitjana d'aquests dos indicadors s'ha mantingut constant durant el darrers 4 anys.

## Formació i capacitat

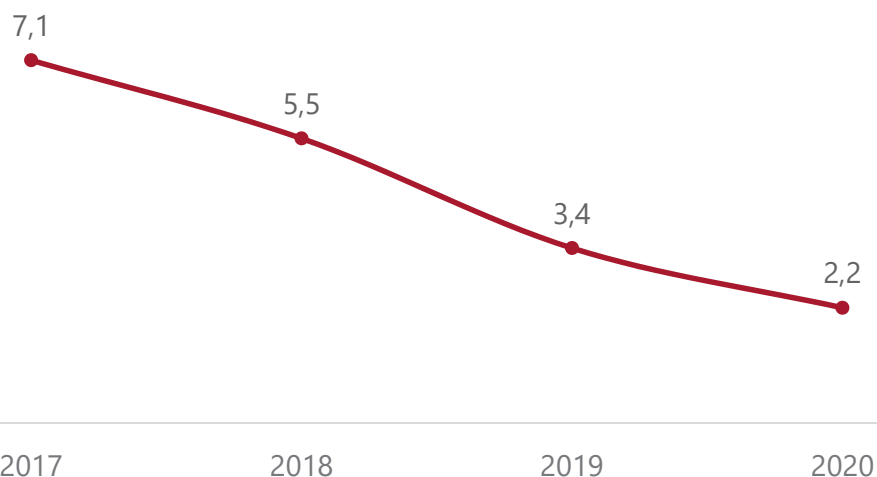


Figura 10: Mitjana d'hores de formació per persona treballadora del cementiri

La pandèmia també ha afectat especialment a la formació dels treballadors dels cementiris, els quals cada any hi dediquen menys temps no només per manca d'oferta, sinó també per manca de recursos.

Amb tot, el 2020 el personal dels cementiris és qui menys formació ha fet dels 22 serveis analitzats en el marc dels Cercles de Comparació Intermunicipal.

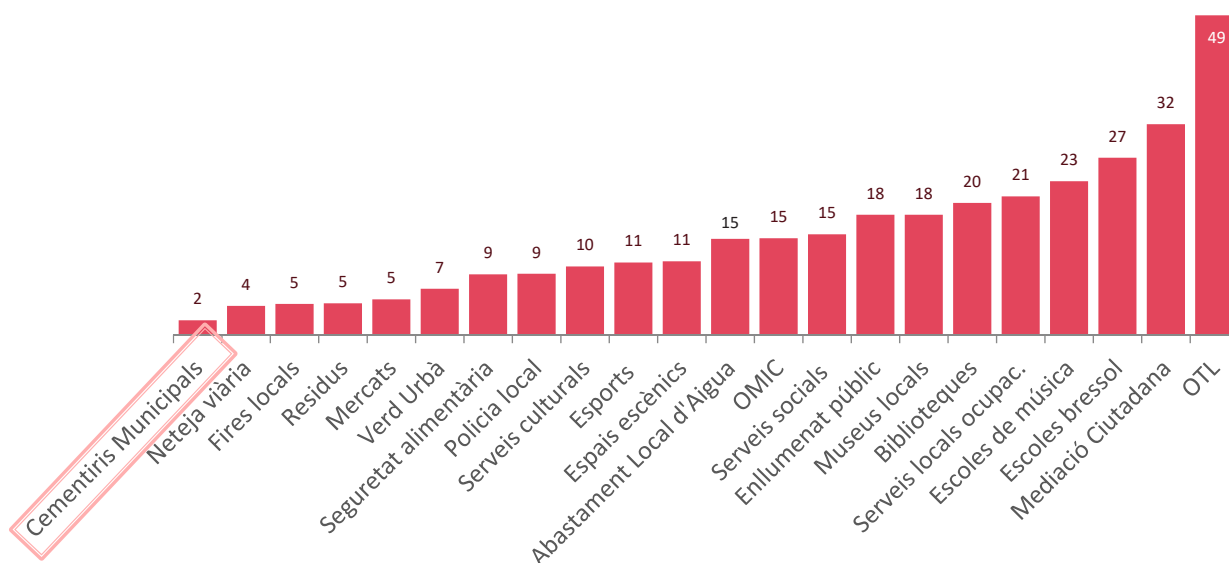


Figura 11: Mitjana d'hores de formació per persona treballadora de cadascun dels serveis analitzats a través dels Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona

## 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

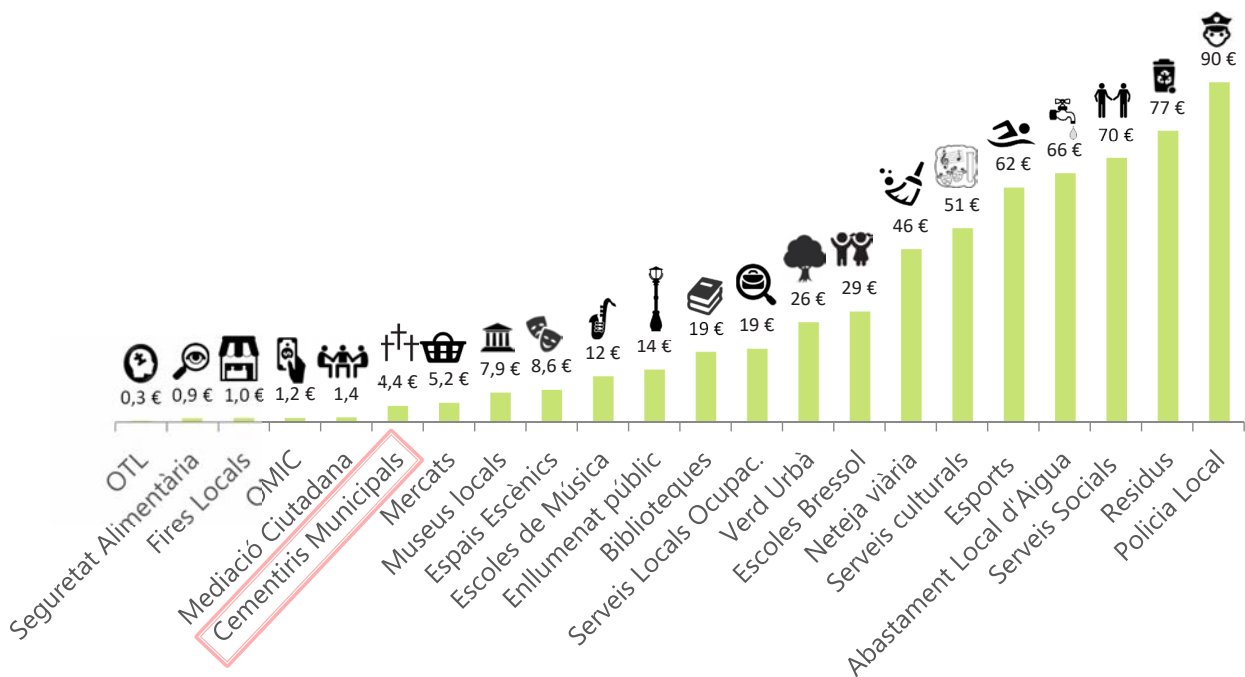


Figura 12: Mitjanes anuals de la despesa corrent del servei per habitant de cadascun dels serveis analitzats a través dels Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona

Des d'una perspectiva transversal, els cementiris municipals són el 6è servei amb una menor dotació pressupostària de tots els s'analitzen als Cercles (4,4€ per habitant de mitjana el 2020).

Les despeses dels cementiris representen de mitjana el 0,48% del pressupost corrent municipal.

Aquestes despeses associades al cementiri representen el 0,48% del pressupost corrent municipal i es gestionen en un 57% de manera indirecta per empreses concessionàries del servei (de mitjana es gestiona de manera directa el 43%).

De mitjana, el 43% de les despeses corrents dels cementiris són gestionades de manera directa per l'ajuntament.

## Despeses corrents

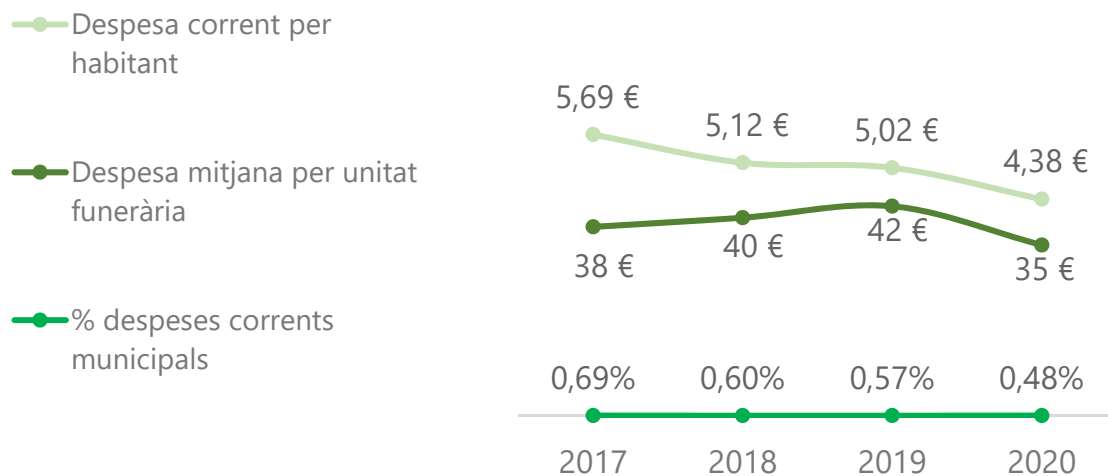


Figura 13: Mitjanes anuals de la despesa corrent per habitant i per unitat funerària i del % que representen les despeses corrent del cementiri sobre el pressupost corrent municipal



Junt amb el percentatge mitjà que representa sobre el pressupost corrent municipal, entre el 2019 i el 2020 disminueix la despesa corrent mitjana dels cementiris, tant per habitant com per unitat funerària.

Ara bé, destaca especialment com, si bé alguns municipis dels que van aportar dades el 2019 disminueixen significativament la dotació de recursos dels seus respectius serveis (tres d'ells superen el 10% de disminució), la variació de la mitjana es deu principalment a la incorporació de les dades de municipis que no van poder facilitar-les amb anterioritat (ja sigui per manca de recursos o per ser nous participants).

Així doncs, si es manté constant la mostra de l'any 2019 (10 municipis en el cas d'aquests indicadors), tant la despesa corrent per habitant com la despesa per unitat funerària es mantenen constants el 2020 (respectivament: 4,97€ per habitant i 42€ per unitat funerària el 2020).

En el cas del % que representa la despesa corrent dels cementiris sobre el pressupost corrent municipal, si es considerés igualment una mostra perfectament homogènia (amb només els 10 serveis pels quals es disposa d'aquesta dada l'any anterior), la mitjana disminuiria més lleugerament i se situaria en el 0,53% el 2020.

En qualsevol cas, independentment del mètode de càlcul de la mitjana (considerant el total de participants a cadascuna de les edicions del Cercle o considerant una mostra constant únicament amb els participants que han aportat dades ambdues edicions), es manté molt similar el pes mitjà de les diferents partides que conformen aquestes despeses corrents (no inclou les inversions que sumen de mitjana 990€ per cada 100 m<sup>2</sup> de cementiri en els últims 5 anys).

Es detecta, tot sigui dit i en línia amb la situació excepcional de pandèmia, un lleuger augment del % que representen tant les despeses de personal com les "altres despeses"; categoria on s'inclouen, per exemple, els contractes de serveis del cementiri que no són ni de manteniment ni de jardineria i que tampoc estan associats directament a les activitats complementàries que s'hi puguin desenvolupar.

*Si només es consideren els 10 serveis que van poder aportar aquestes dades l'any anterior, es mantenen constants tant la mitjana de despesa corrent de cementiri per habitant, com la mitjana de despesa per unitat funerària. Sí que disminueix, però més lleugerament, el pes que té aquesta despesa sobre el pressupost corrent municipal (0,53% el 2020).*

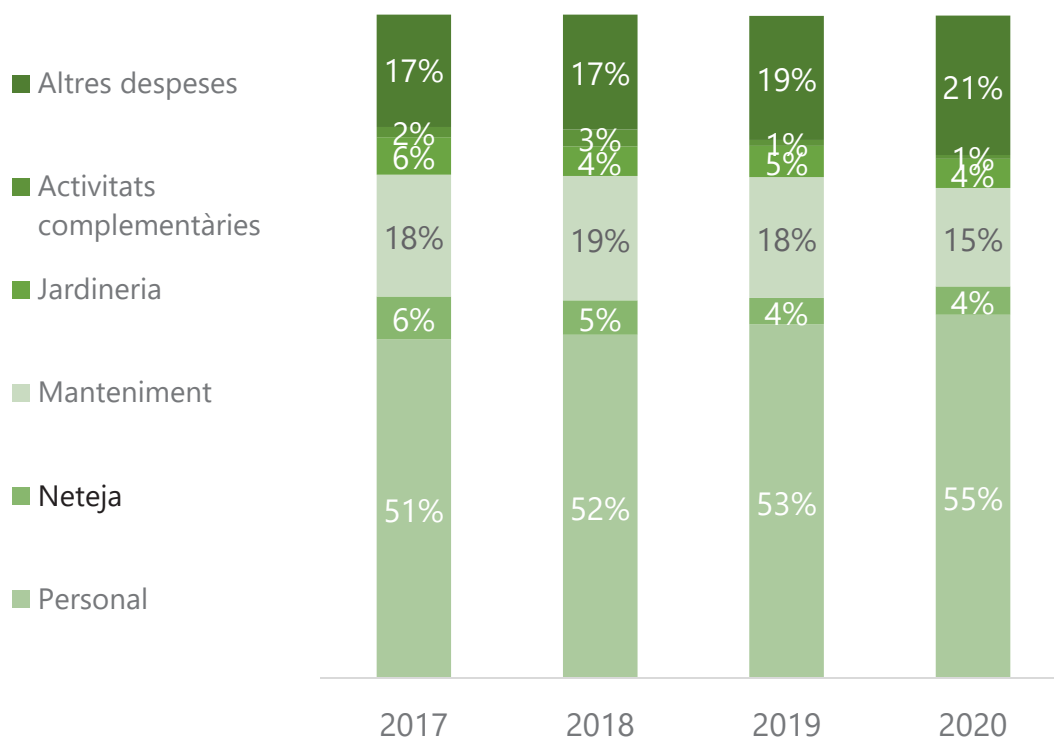


Figura 14: Desglossament de les despeses corrents mitjanes del servei de cementiris



Pel que fa al recursos disponibles per fer front a aquestes despeses corrents, es detecta una certa heterogeneïtat en el % d'autofinançament dels cementiris dels diferents municipis, el qual varia entre el 21% i el 180% en funció de diferents característiques, com són els preus públics, l'existència i el nivell de les taxes de manteniment i el ritme de concessió de nous drets funeraris. L'aportació municipal, doncs, també varia significativament entre ajuntaments.

**Els cementiris autofinancen de mitjana un 101% de les seves despeses corrents a través dels ingressos per taxes i preus públics.**

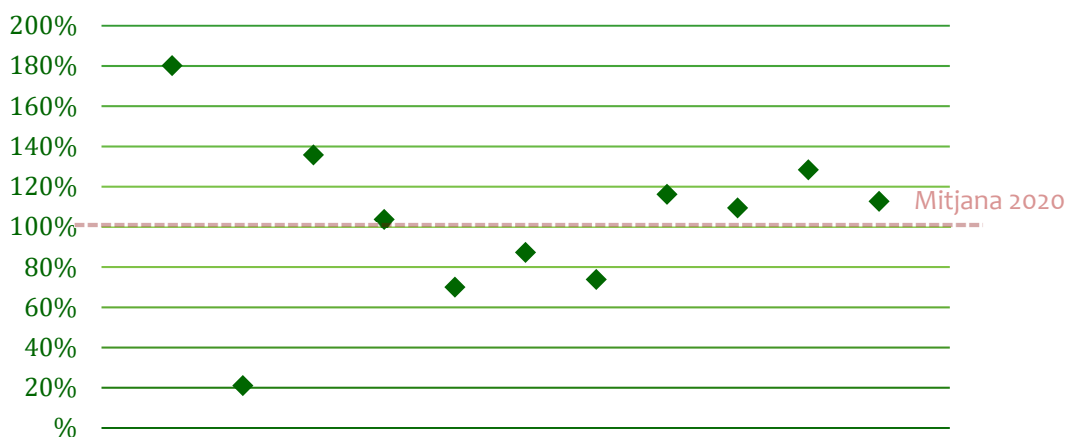


Figura 15: Gràfic de dispersió del % d'autofinançament dels cementiris municipals participants al Cercle de Comparació Intermunicipal

Aquesta dispersió del % d'autofinançament no està estadísticament relacionada amb el tipus de gestió directa. En efecte, donada la dimensió de la mostra, el coeficient de Pearson resultant ( $r=0,22$ ) es considera insuficient per identificar algun tipus de correlació positiva entre tots dos indicadors. Per extensió, tampoc existeix correlació, ni positiva ni negativa, entre el % de gestió indirecta i el % d'autofinançament dels cementiris municipals.

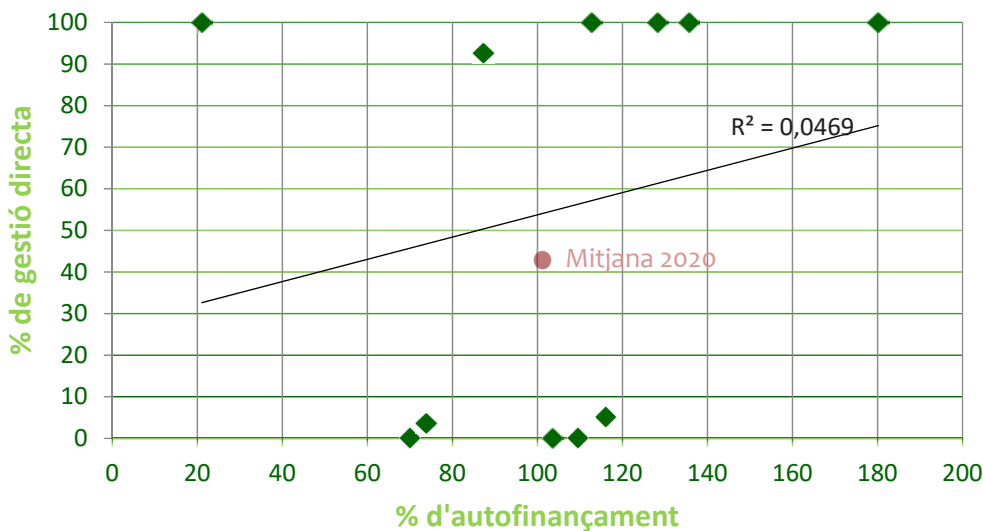


Figura 16: Gràfic de correlació entre el % de gestió directa i el % d'autofinançament dels cementiris municipals



### Ingressos corrents

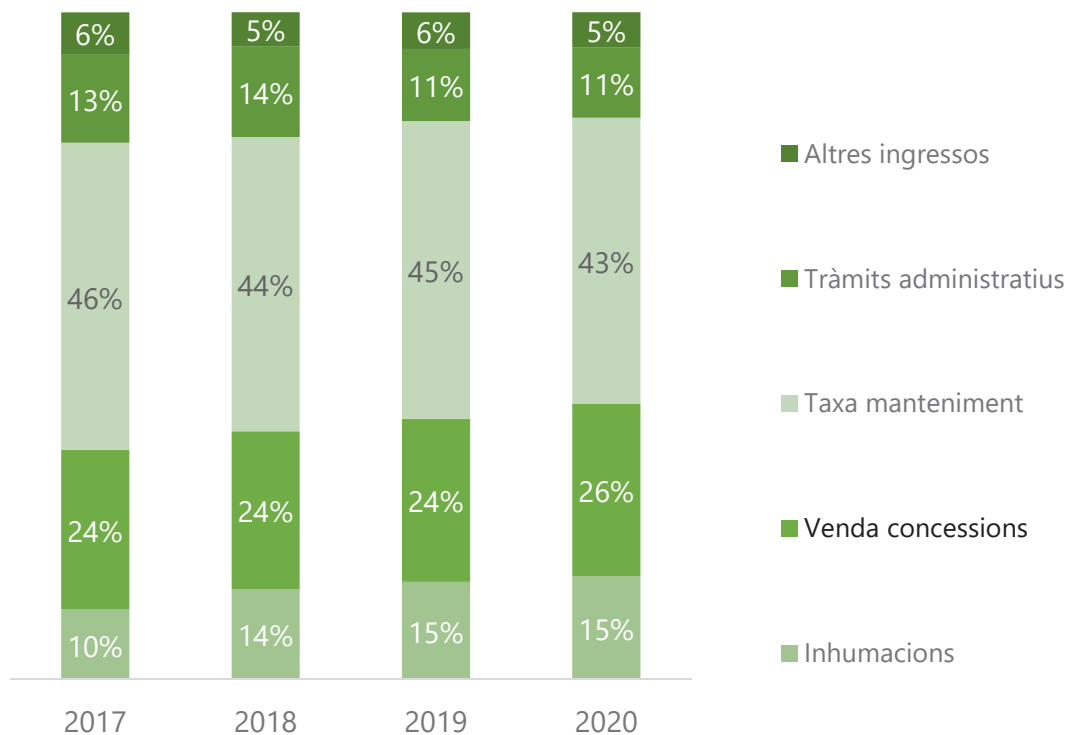


Figura 17: Desglossament dels ingressos corrents mitjans del servei de cementiris

Com cada any, predominen els ingressos derivats de les taxes de manteniment del cementiri, les quals representen de mitjana 19,6€ per cada nínxol i 11,2€ anuals per cada columbari.

Ara bé, augmenten els ingressos derivats de la concessió de drets funeraris i es manté respecte l'any anterior la proporció que representen els ingressos derivats de les inhumacions, el preu mitjà de les quals ha disminuït el 2020 respecte el 2019.

Finalment, es manté el % que representen les taxes que es cobren al cementiri per la realització dels diferents tràmits administratius, com ara els trasllats o els canvis de titularitat, entre d'altres.

Les inhumacions tenen un preu mitjà de 164€ (no inclou els 120€ de mitjana que representen les taxes administratives).

Els nínxols tenen un preu de concessió mitjà de 50€ per cada any de concessió (14€ en el cas dels columbaris).

## TALLER DE MILLORA 2021

El dia 28 de setembre de 2021 es va celebrar el taller de millora del Cercle de Comparació Intermunicipal de cementiris. A causa del context de pandèmia, la trobada entre el personal tècnic municipal participant del projecte es va realitzar de manera virtual. Durant el taller, es van intercanviar experiències sobre un darrer any atípic condicionat per l'aparició de la COVID-19 i per la prestació continuada del servei de cementiri malgrat els **confinaments**, les **limitacions a la reunions** i altres **mesures sanitàries preceptives** en cada moment.

Un dels eixos principals del debat van ser l'increment de les cremacions i el baix nombre d'inhumacions de cendres, malgrat l'augment dels columbaris disponibles i l'existència dels anomenats "jardins del repòs" en alguns dels cementiris analitzats (espais habilitats per escampar les cendres a l'interior del recinte del cementiri). L'intercanvi d'experiències va acabar posant de manifest, com una solució, la possibilitat de **controlar el destí final de les cendres**.

Durant la trobada virtual també es van tractar altres temes relacionats amb els tipus de dret funerari i els temps de concessió, junt amb les diferents formes de **reversió dels títols** i la **conservació de les restes**. Es van tractar les diferents modalitats d'expedients i la garantia de la seguretat jurídica de les actuacions municipals, tant en els **canvis de titularitat**, com en els **trasllats** de restes (tant per reparació d'unitats funeràries com per reversió dels drets funeraris).

Es va abordar també la digitalització dels títols, es van presentar alguns exemples i es va debatre sobre la forma de recollida dels diferents models i el registre dels titulars. Els **sistemes d'arxiu**, la **localització de les persones beneficiàries**, la **identificació de restes** i els **programes de gestió** van aparèixer com elements clau pel bon funcionament dels serveis.

Finalment, durant el debat també es van exposar les diferents formes en que els serveis s'han adaptat a la situació epidemiològica: s'han **controlat els aforaments**, s'han creat circuits dins dels recintes i s'ha posat gel hidroalcohòlic a disposició de les persones usuàries. Així mateix, s'han **ampliat els horaris** d'obertura dels recintes en aquelles dates en que ha sigut necessari (principalment per la setmana de Tots Sants).

Quant a l'atenció presencial, no ha desaparegut i s'ha adaptat a la situació generada per la pandèmia, facilitant la cita prèvia i l'atenció telemàtica.



## RESUM EXECUTIU

- ▶ Tot i el context de pandèmia mundial que ha pressionat la prestació del servei de cementiri (un dels essencials durant l'estat d'alarma), ha augmentat la participació del Cercle (el 2020 abasta 13 municipis amb una població total d'1,46 milions de persones).
- ▶ El 2020 augmenten un 12% les inhumacions de fèretres i un 4% les inhumacions de cendres (sumen de mitjana 3,8 i 0,8 inhumacions per cada 1.000 habitants, respectivament). Les inhumacions gratuïtes i bonificades també augmenten i representen el 2,4% el 2020.
- ▶ Els serveis prestats per operari augmenten un 17% (128 serveis per operari el 2020) i confirmen l'augment de càrrega de feina de les persones treballadores dels cementiris.
- ▶ També augmenten les reversions no voluntàries per cada 1.000 unitats funeràries en concessió (3,7 el 2020). Per contra, disminueixen les reversions voluntàries (sumen 4,7 per cada 1.000 unitats funeràries en concessió el 2020).
- ▶ La pandèmia ha afectat especialment la demanda d'activitats complementàries per part de la ciutadania i de formació per part dels treballadors. Així, de mitjana, es comptabilitzen només 5 assistents a activitats culturals i lúdiques complementàries del cementiri i 2,2 hores de formació per persona treballadora del servei.
- ▶ La despesa mitjana per habitant (4,38€ el 2020) i per unitat funerària (35€ el 2020) ha seguit disminuint respecte els anys anteriors, però sobretot degut a la incorporació de noves dades. Si es consideren els 10 mateixos serveis que van disposar d'aquesta informació el 2019, la mitjana de despesa corrent per habitant i per unitat funerària es manté (4,97€ per habitant i 42€ per unitat funerària el 2020).
- ▶ Disminueix, en qualsevol cas, el % mitjà que representa aquesta despesa sobre el pressupost corrent municipal (0,48% el 2020).
- ▶ Es manté la dotació mitjana de superfície de cementiri i d'unitats funeràries, si bé algun municipi ha augmentat l'oferta de nínxols o columbaris. Així, de mitjana, el 2020 es comptabilitzen 12,7 unitats funeràries per cada 100 habitants, 466 m<sup>2</sup> de cementiri per cada 1.000 habitants i 26,5 nínxols per cada 100 m<sup>2</sup> de cementiri municipal).
- ▶ De mitjana, el 97,5% de les unitats funeràries dels cementiris municipals són nínxols i un 1,4% són columbaris. La resta són tombes, panteons o altres tipologies.
- ▶ De mitjana, el 90% de les unitats funeràries tenen concessions a llarg termini (més de 5 anys) i un 2% a curt. El 8% estan disponibles per part de l'ajuntament per atorgar-les en concessió.









**Diputació  
Barcelona**

Àrea de Recursos Humans,  
Hisenda i Serveis Interns

**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](mailto:s.programacio@diba.cat)

[www.diba.cat/web/menugovernlocal/cci](http://www.diba.cat/web/menugovernlocal/cci)