



## Cercles de Comparació Intermunicipal

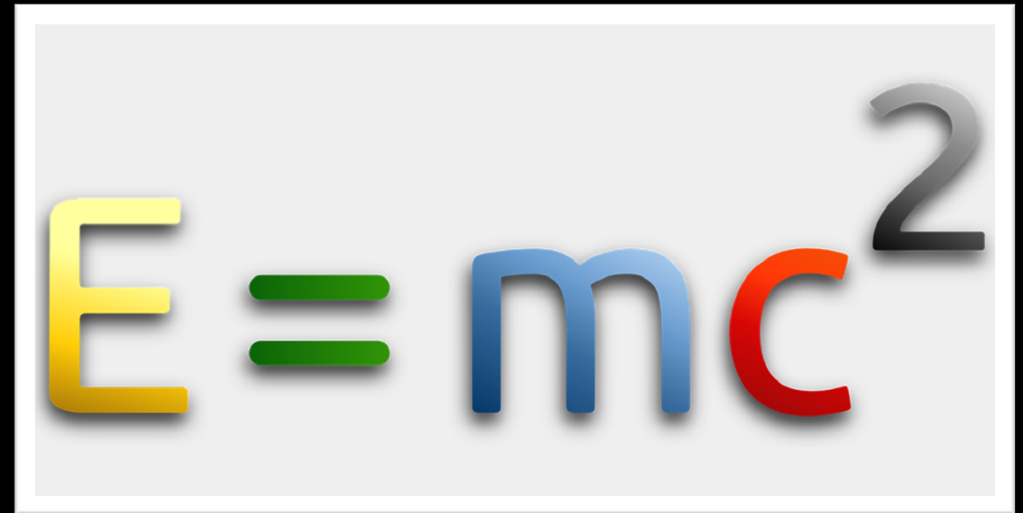
*El que no es pot mesurar  
no es pot avaluar*

*i el que no es pot avaluar  
no es pot millorar*

*“Els Cercles de Comparació Intermunicipals: jugant  
amb la interpretació numèrica”*



**Experiencia positiva**



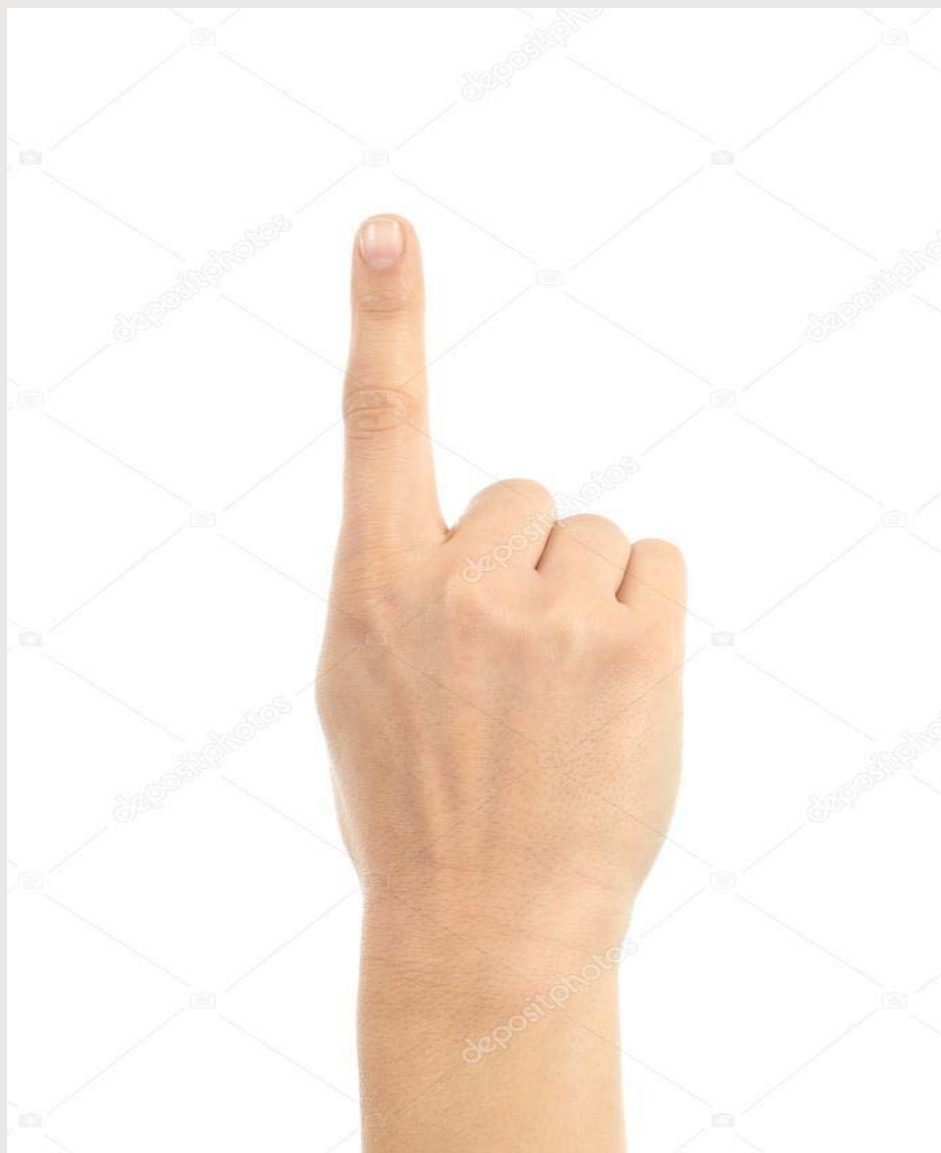
**Coneixement dels serveis públics locals**



**Aprendre quelcom per poder ser aplicat**









# Algunes dades

## DELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPALS

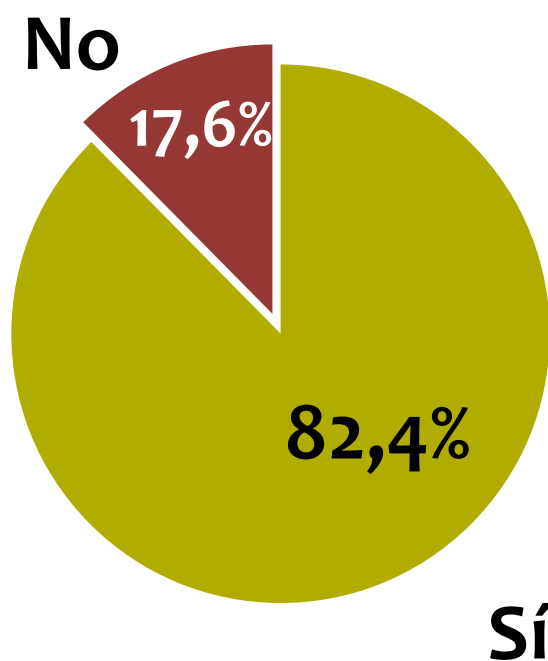






Centre  
d'Estudis  
d'Opinió

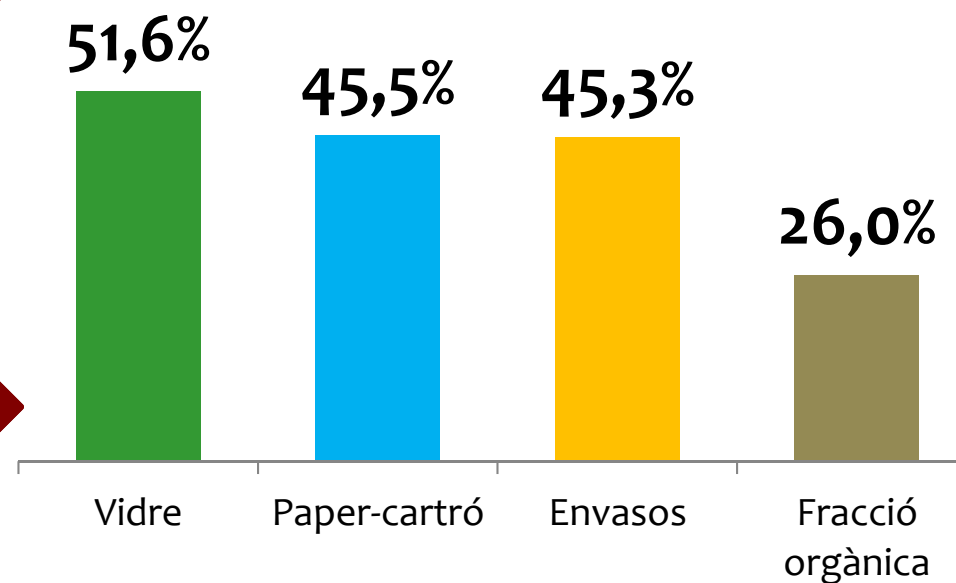
**A la seva llar se separen residus per tal  
que es pugui fer una recollida selectiva?**  
(vidre, paper, cartró, envasos)



Font: Enquesta Òmnibus de la Generalitat de Catalunya. 2016



**% de recollida selectiva**  
(sobre el total de residus generats per fracció)

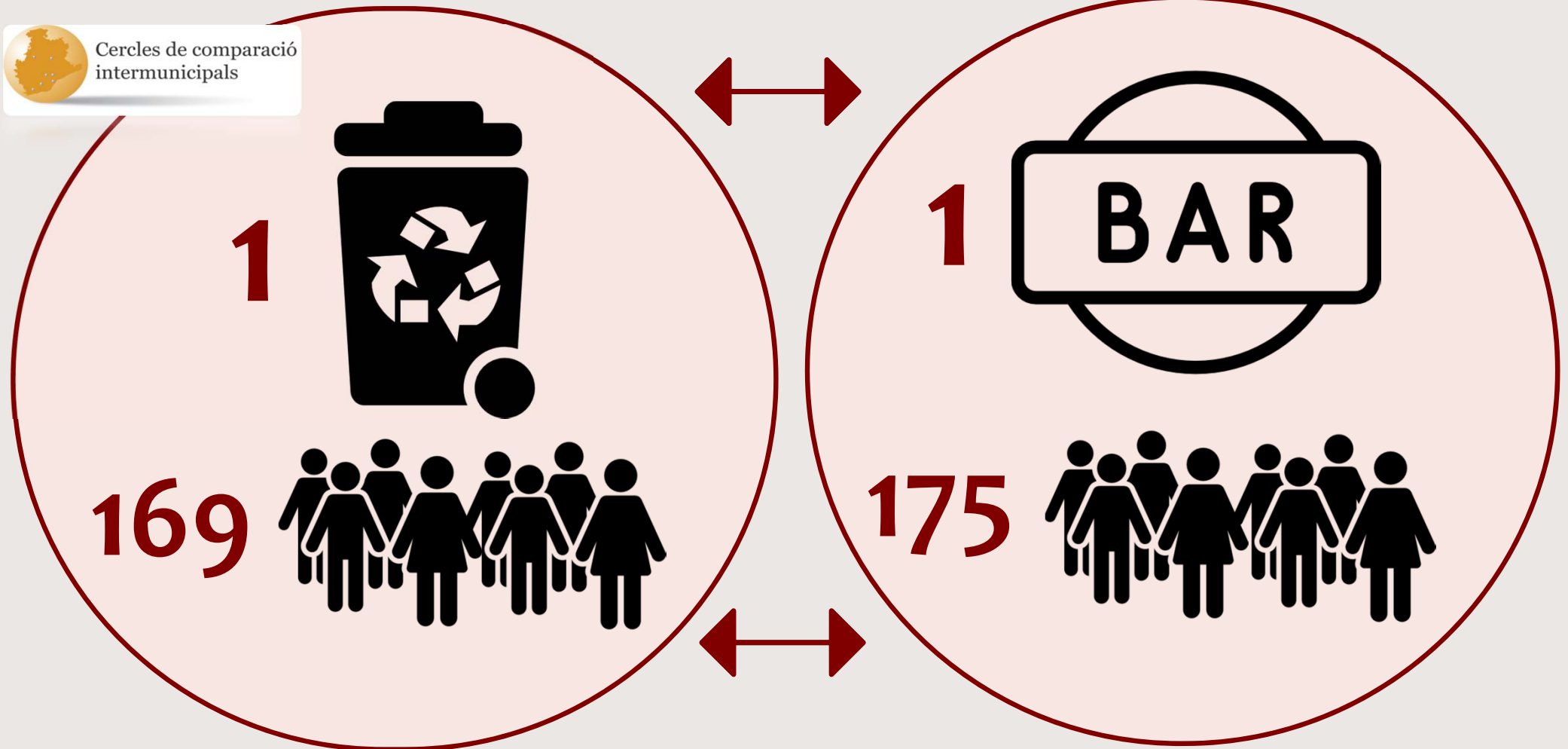


Font: Cercles de comparació intermunicipals. 2017





Cercles de comparació  
intermunicipals



Font: Cercles de comparació intermunicipals. 2016

Font: Dada procedent d'estadística oficial



# Recursos destinats a la neteja dels carrers

*Un municipi de 200.000 habitants gasta aigua equivalent a 7 piscines olímpiques cada any en la neteja dels carrers*



**1** any



**7**

Font: Cercles de comparació intermunicipals. 2017





Cercles de comparació  
intermunicipals

1



13,5 m<sup>2</sup>

Font: Cercles de comparació intermunicipals. 2017



X3 ≈ 40 m<sup>2</sup>

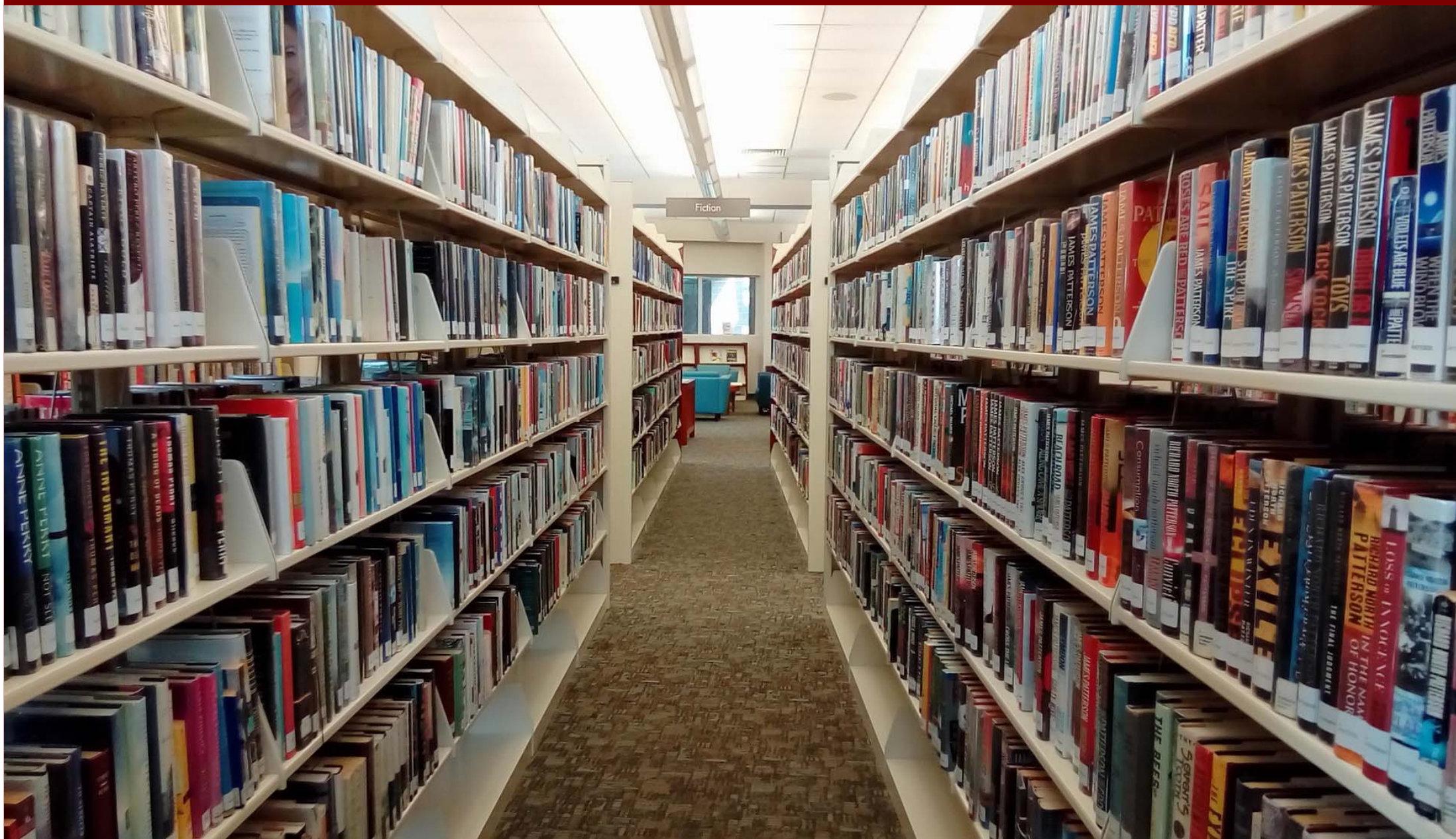
# Nombre d'arbres per persona

Serengueti: 1 arbre per a 7 elefants

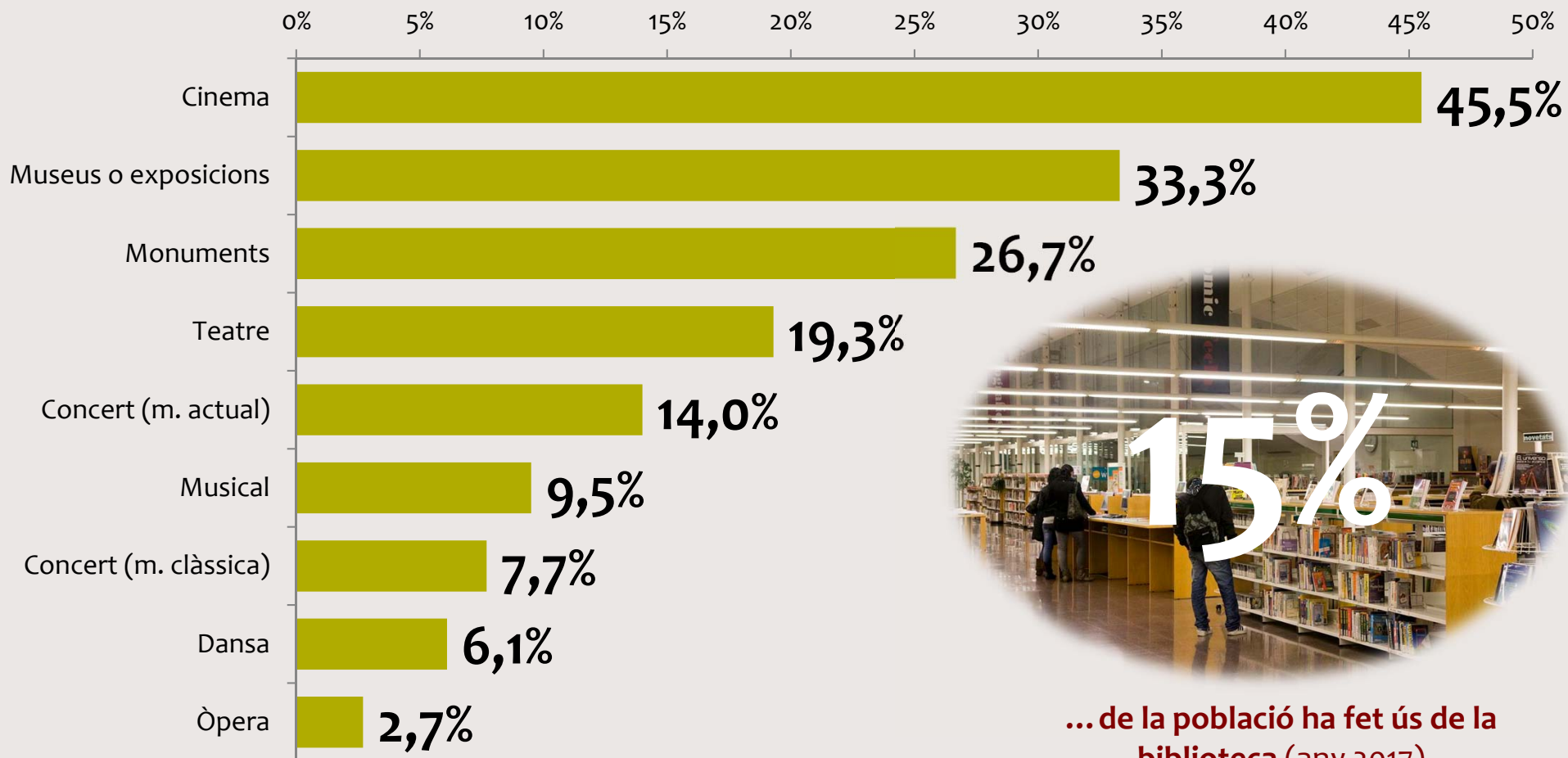


Zones urbanes de la província de  
Barcelona: 1 arbre per a 7 persones



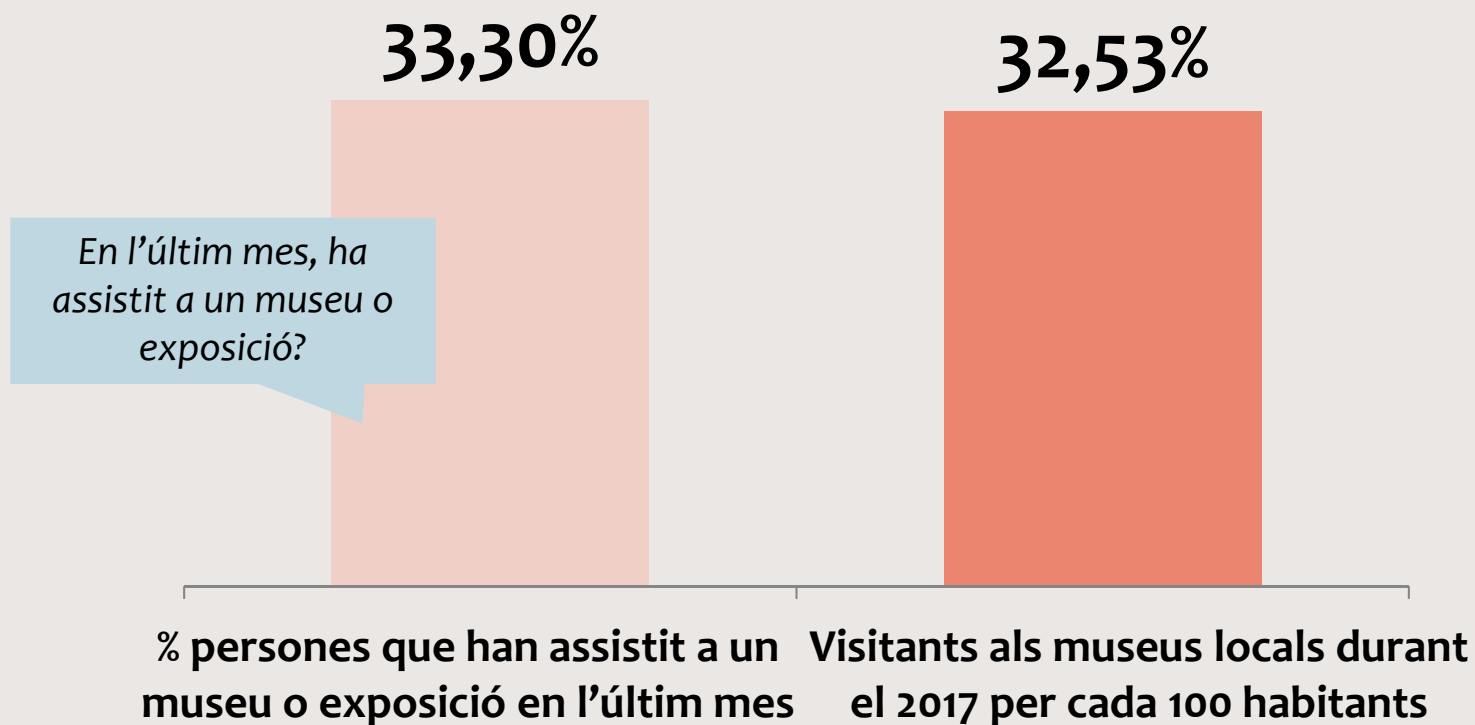


En l'últim mes, ha assistit a les següents activitats culturals?



... de la població ha fet ús de la biblioteca (any 2017)

El % de persones que afirmen haver anat a un museu o exposició (en l'últim mes) és molt similar als visitants registrats als museus locals (en tot l'any 2017)



*Inclou Barcelona ciutat*



Font: Enquesta Òmnibus de la Generalitat de Catalunya. 2015

*No inclou Barcelona ciutat*



Font: Cercles de comparació intermunicipals. 2017



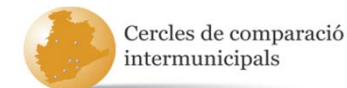




*Fa 30 minuts d'activitat física al dia,  
un mínim de 5 dies per setmana?*



Font: Enquesta Òmnibus de la Generalitat de Catalunya. 2017



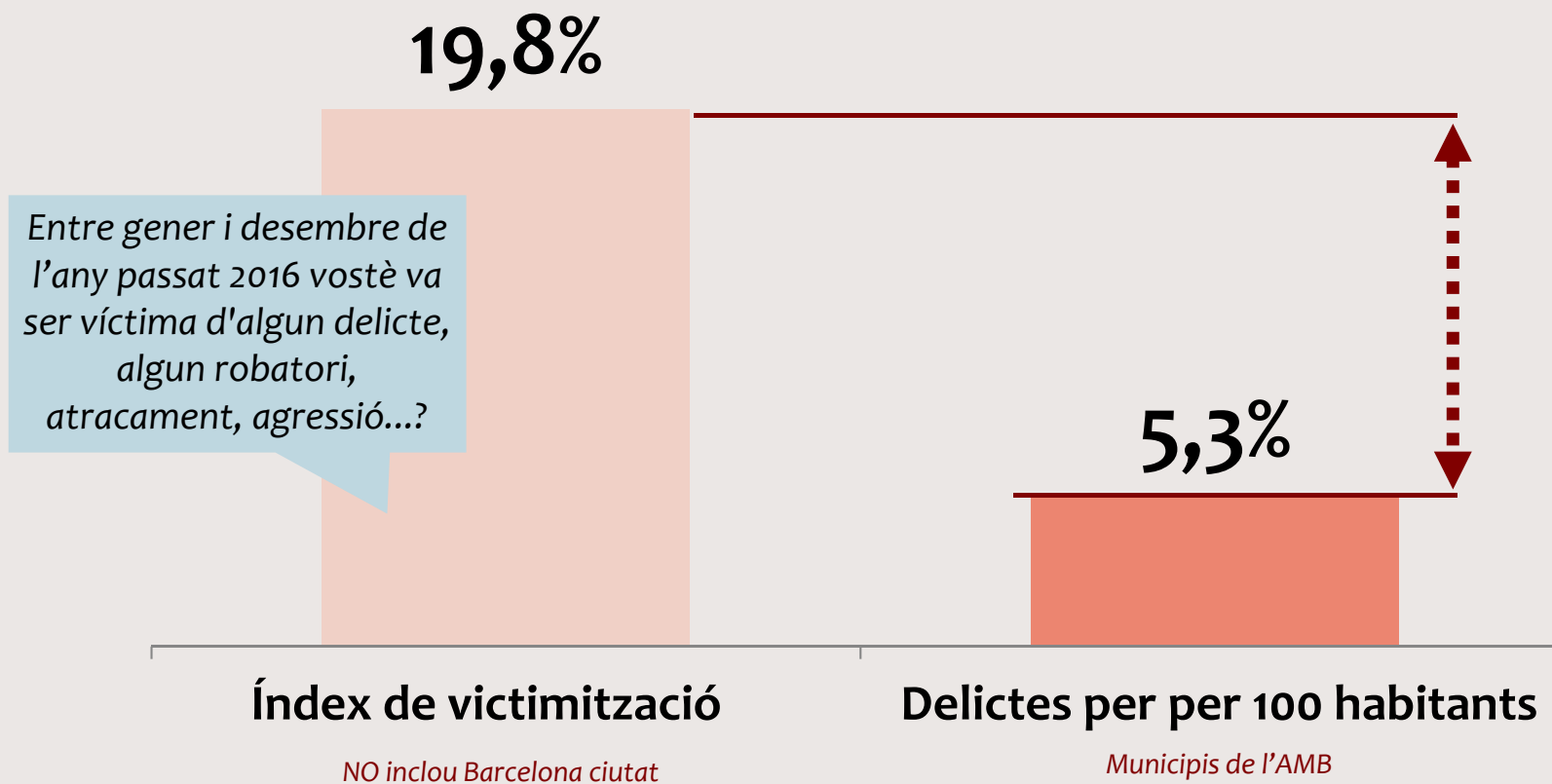
**% de població inscrita o abonada a un  
servei esportiu continuat municipal**



Font: Cercles de comparació intermunicipals. 2017



## El nivell de victimització declarat supera el nombre de delictes registrats



Entre gener i desembre de l'any passat 2016 vostè va ser víctima d'algun delictes, algun robatori, atracament, agressió...?

Índex de victimització

NO inclou Barcelona ciutat



Font: Enquesta de victimització de l'AMB.  
IERMB i AMB. 2017

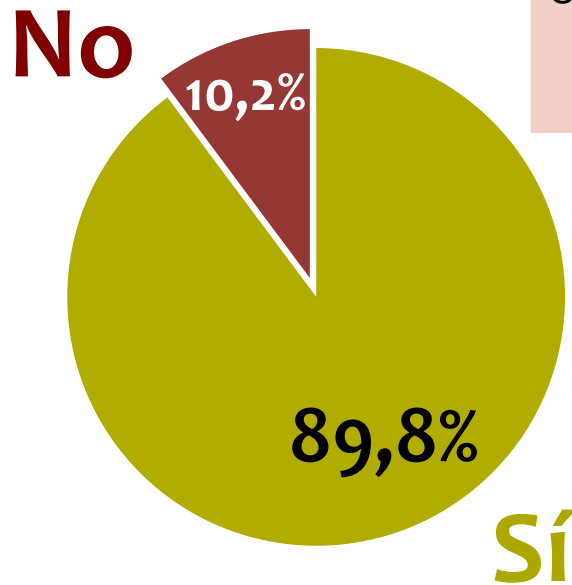
Delictes per per 100 habitants

Municipis de l'AMB



Font: Cercles de comparació intermunicipals. 2017

*Considera preferible recórrer en primer lloc a la mediació com a sistema per resoldre conflictes abans que anar directament als tribunals de justícia?*



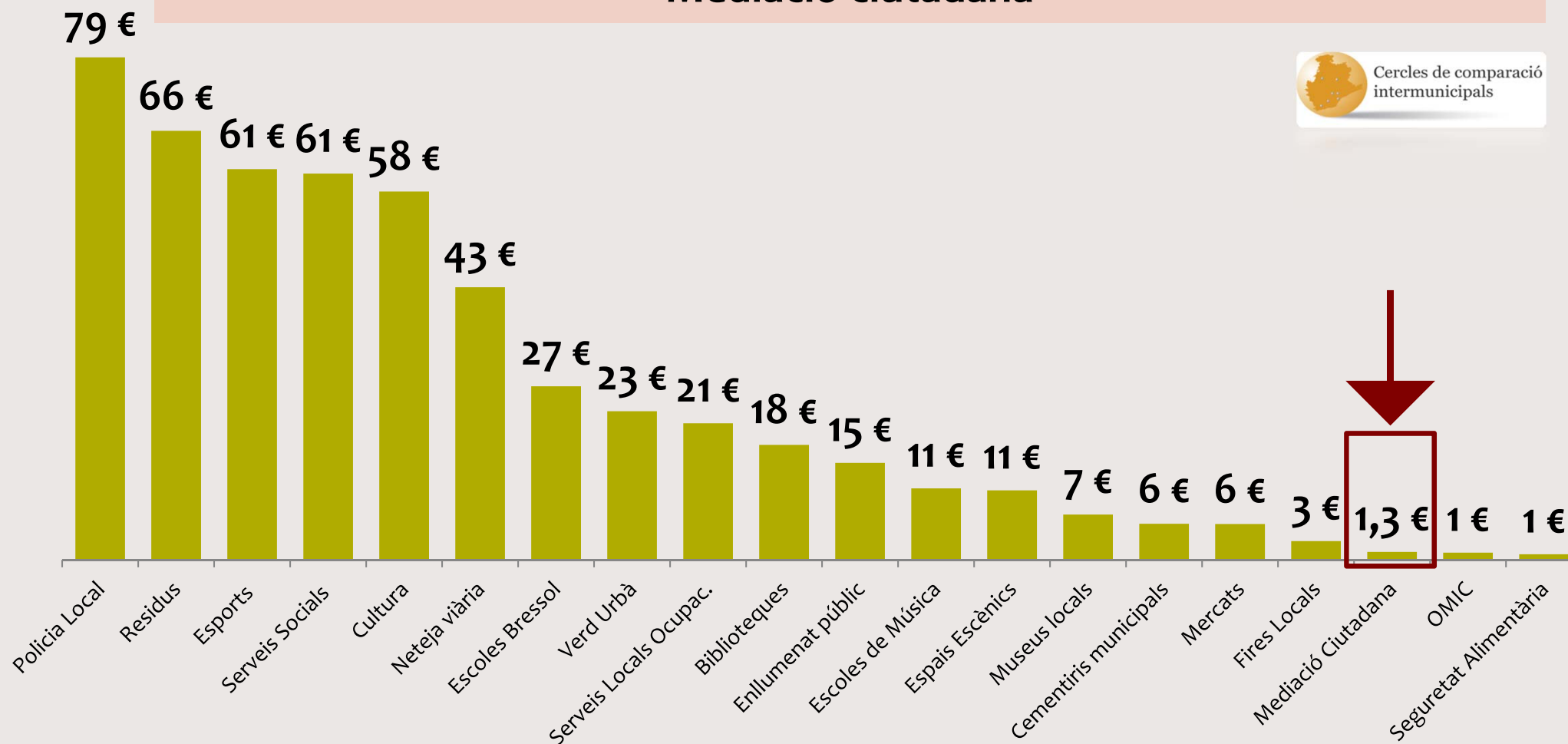
Una alternativa amb ampli suport

**Participants directes en processos de mediació per cada 1.000 habitants**



**5,7%**

Els municipis inverteixen, de mitjana, 1,3 € per habitant en el Servei de Mediació ciutadana



Font: Cercles de comparació intermunicipals. 2016-2017



# Quant costa un curs a una Escola de música?

**1.004 €**

anuals per persona en  
restauració



**≈ x2**

matrícula  
Escola de  
música

Quant paguen les  
famílies per alumne/a?

**484 €**



**484 €**



Quant costa una  
plaça?

**1.252 €**

per alumne/a

**1.252 €**

per alumne/a

Font: Idescat, a partir de dades de l'Enquesta de  
pressupostos familiars, base 2016, de l'INE

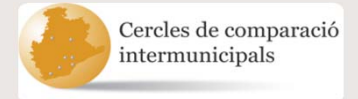


Font: Cercles de comparació intermunicipals. 2017

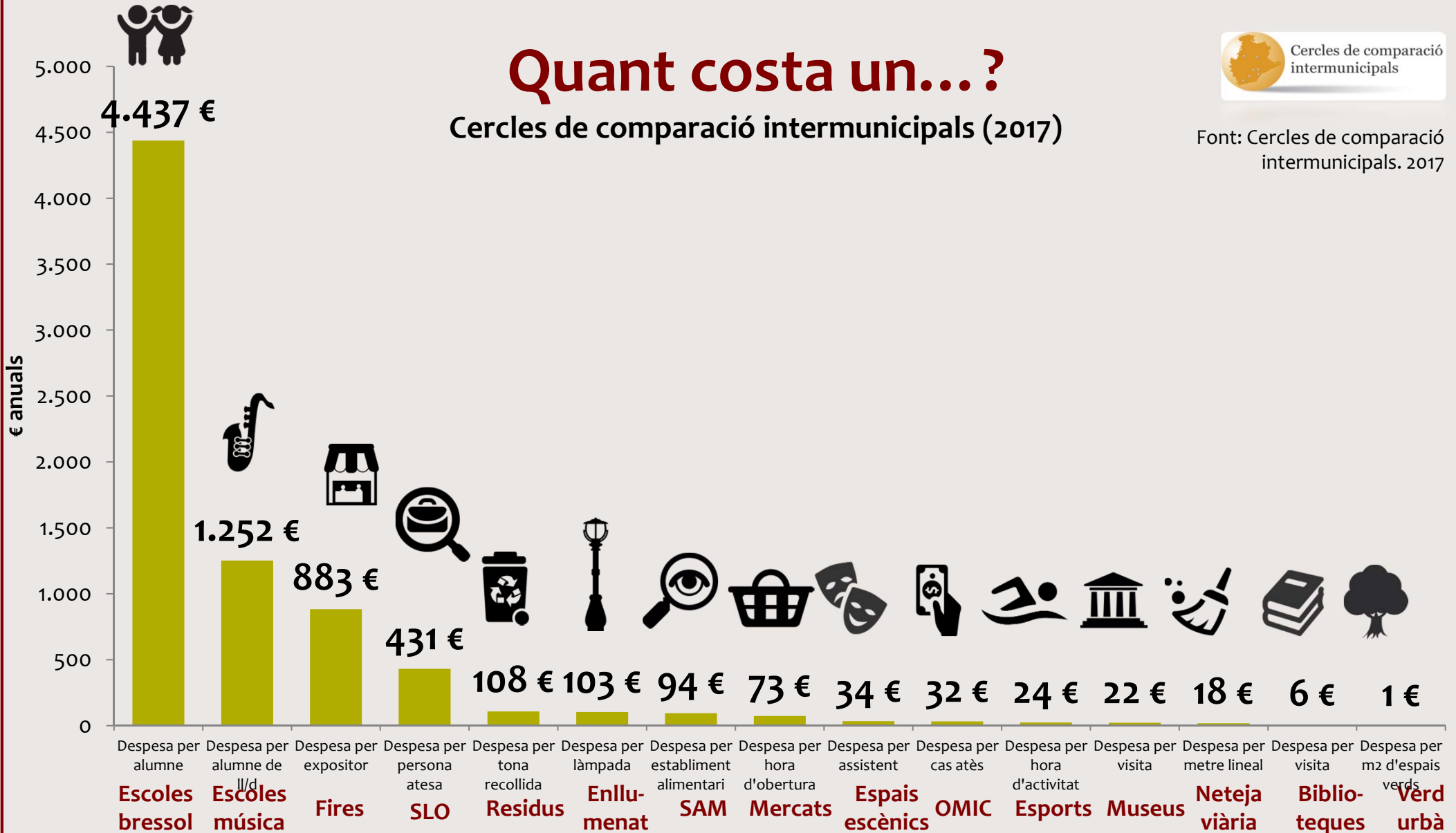


## Quant costa un...?

Cercles de comparació intermunicipals (2017)



Font: Cercles de comparació intermunicipals. 2017

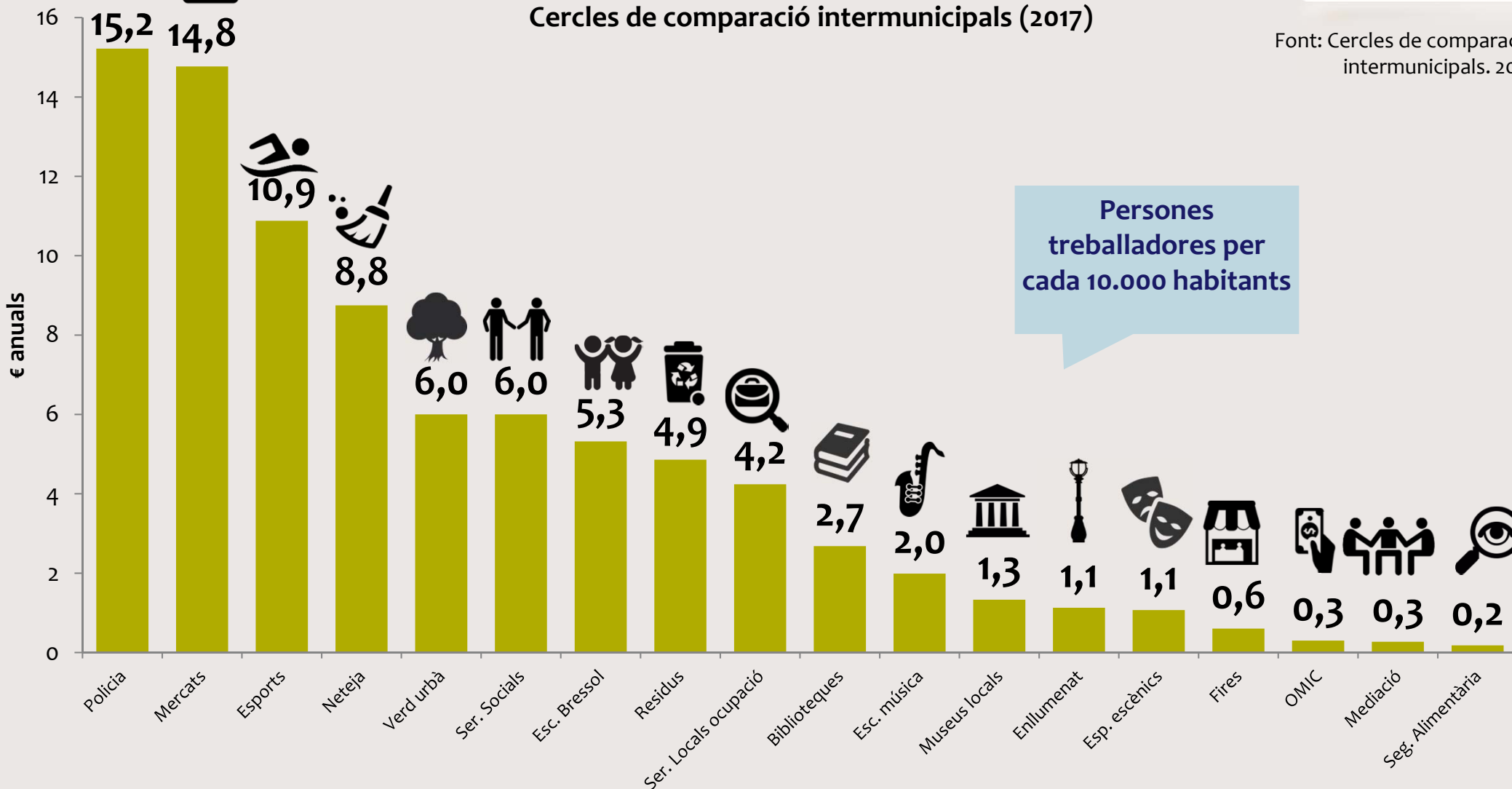


## Quantes persones treballen a...?

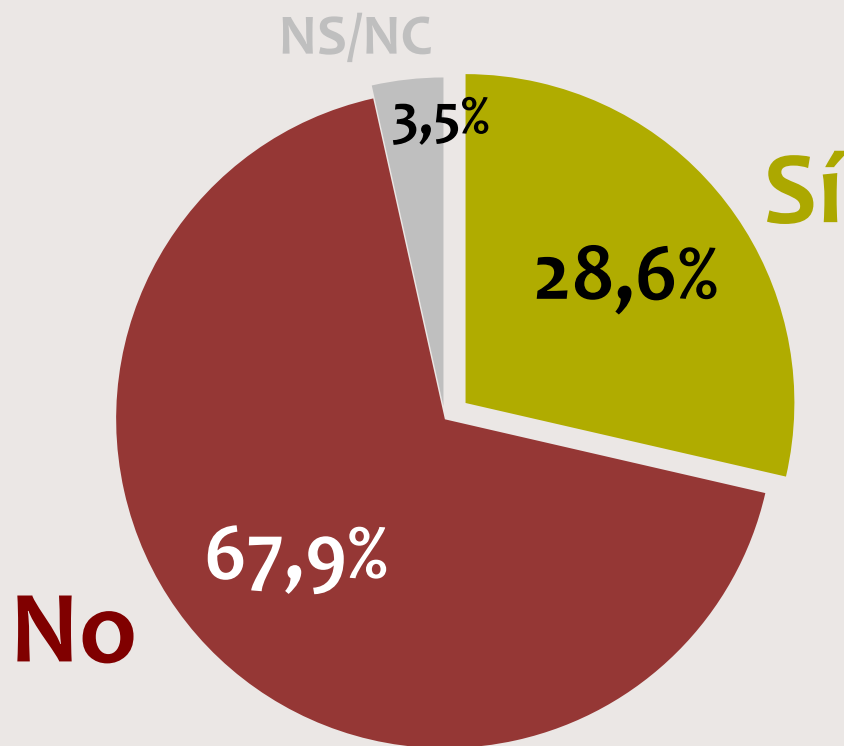
Cercles de comparació intermunicipals (2017)



Font: Cercles de comparació intermunicipals. 2017

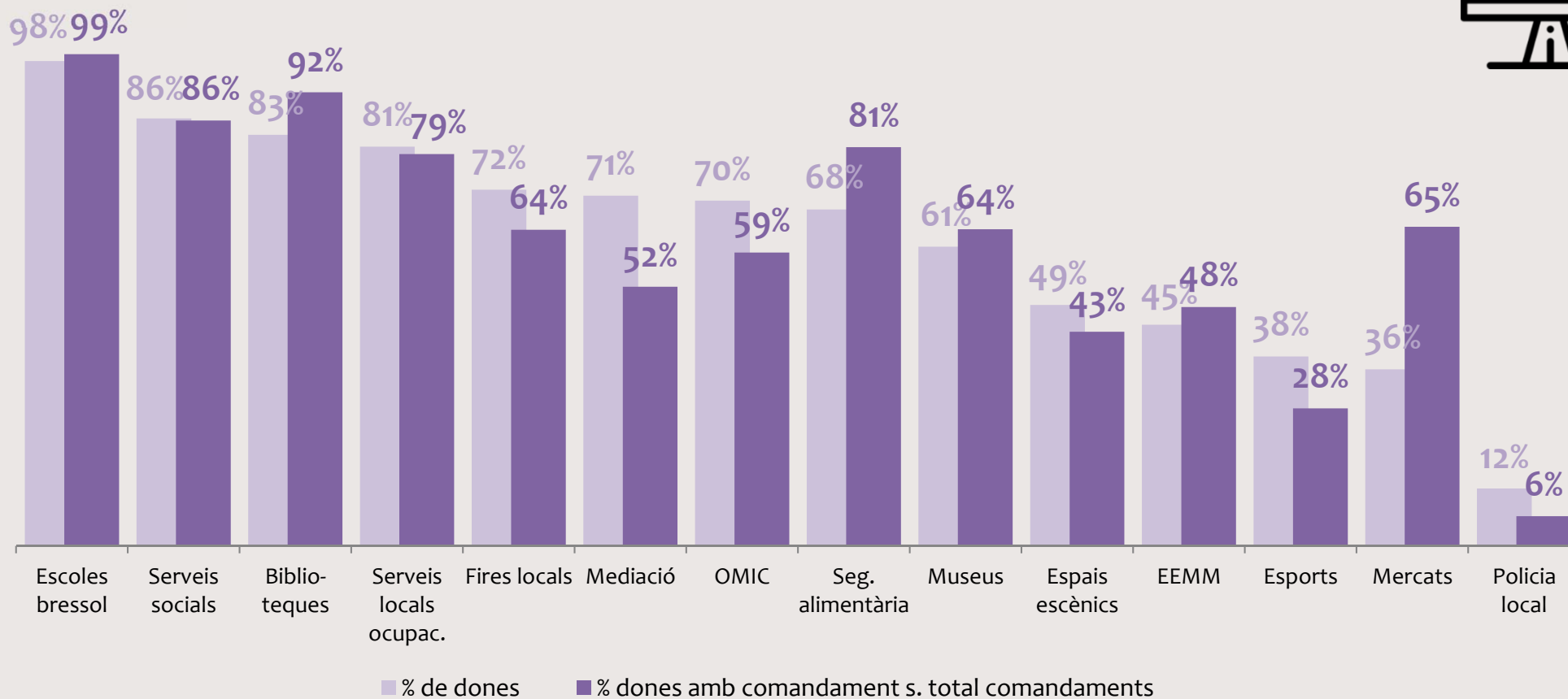


*Pensa vostè que homes i dones tenen les mateixes oportunitats per accedir als càrrecs de direcció i comandament?*



Hi ha una elevada conscienciació social del sostre de vidre que experimenten les dones en molts àmbits laborals

## Diferències de gènere en els càrrecs de comandament Cercles de comparació intermunicipals (2017)



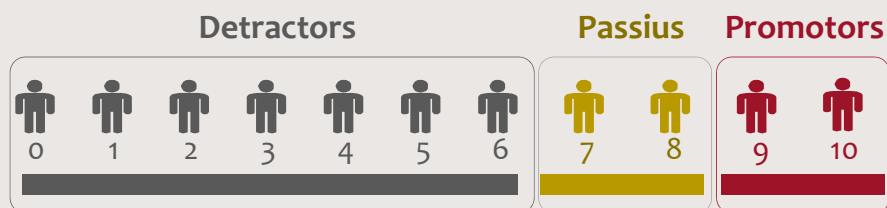
**+1% +0,5% +10% -2% -11% -26% -15% +18,5% +6% -11% +8% -27% +80% -48%**

Dades any 2017

## *Indicador per mesurar la satisfacció del client*

### *Recomanaria aquest servei?*

- ✓ L'índex de promotors nets (NPS) és un indicador que utilitzen moltes organitzacions públiques i privades per mesurar la lleialtat de les persones usuàries envers un projecte o servei.
- ✓ Es calcula en base a una pregunta d'enquesta sobre la disposició dels participants a recomanar el projecte o servei (en el nostre cas, els Cercles) a una altra persona o institució, en una escala 0-10.
- ✓ Els participants s'agrupen en 3 categories segons la seva predisposició a recomanar els Cercles i es calcula l'NPS:



$$\text{Net Promoter Score (NPS)} = \% \text{ Promotors} - \% \text{ Detractors}$$

# *Recomanaria aquest servei?*



Indicador para medir  
la satisfacción del cliente

▶ ▶▶ 🔊 0:01 / 2:39



61

Mediació

66



97



-8



72



2



47

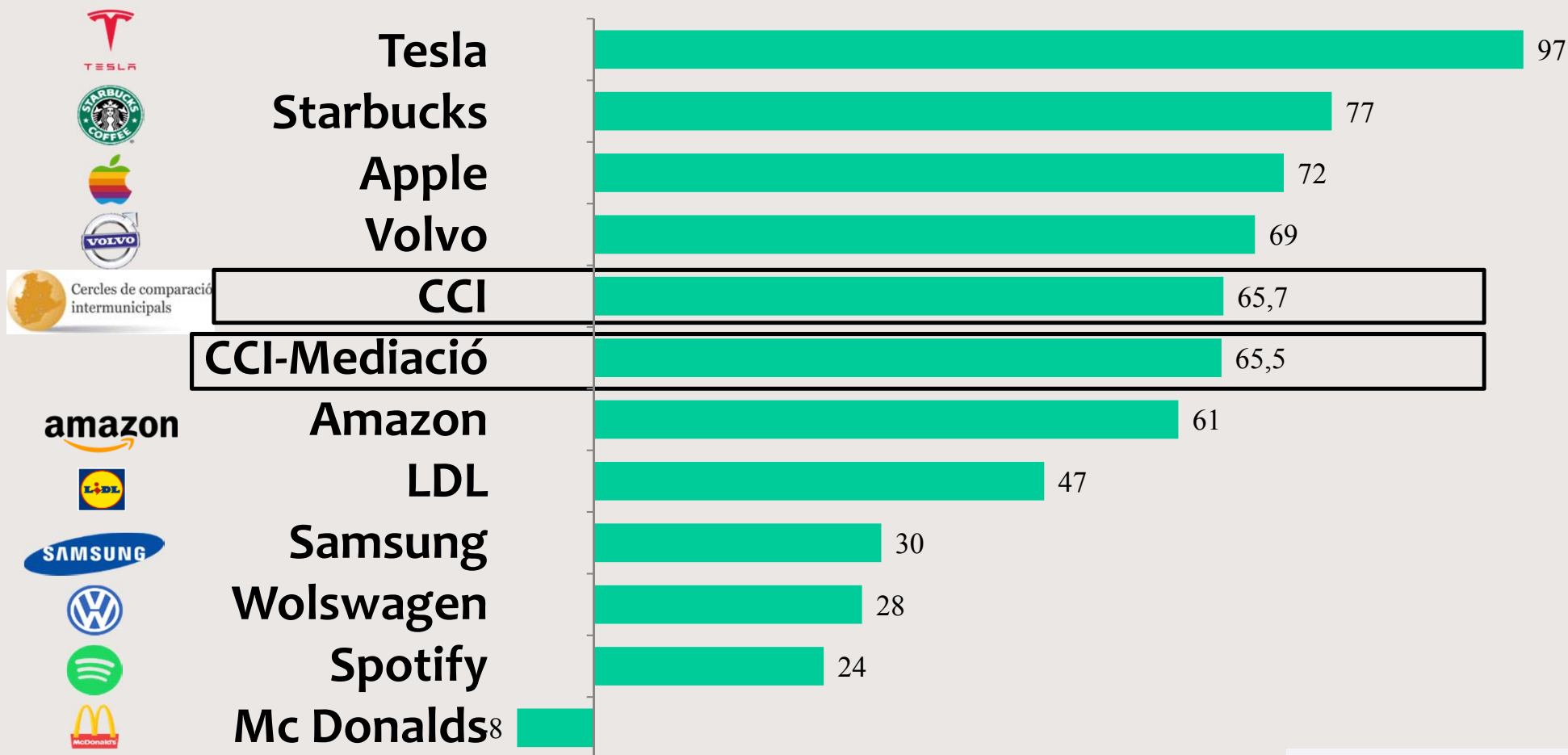


28



69

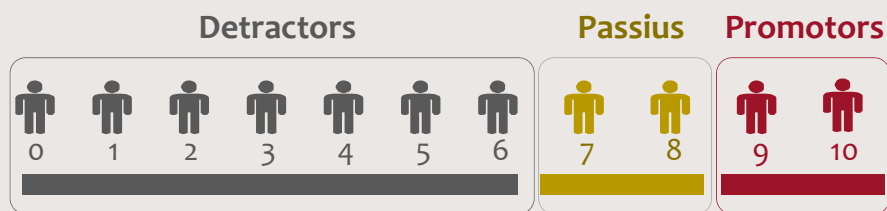






# Net Promoter Score (NPS)

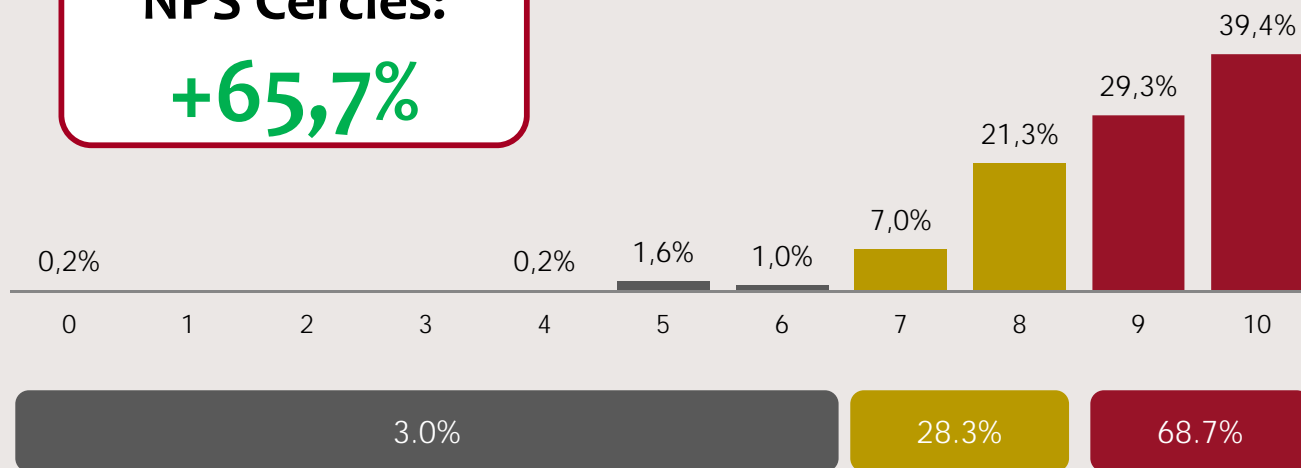
- ✓ L'índex de promotors nets (NPS) és un indicador que utilitzen moltes organitzacions públiques i privades per mesurar la lleialtat de les persones usuàries envers un projecte o servei.
- ✓ Es calcula en base a una pregunta d'enquesta sobre la disposició dels participants a recomanar el projecte o servei (en el nostre cas, els Cercles) a una altra persona o institució, en una escala 0-10.
- ✓ Els participants s'agrupen en 3 categories segons la seva predisposició a recomanar els Cercles i es calcula l'NPS:



$$\text{Net Promoter Score (NPS)} = \% \text{ Promotors} - \% \text{ Detractors}$$

**NPS Cercles:**

**+65,7%**



n: 502



# Cercles de comparació intermunicipals

*El que no es pot mesurar  
no es pot avaluar*

*i el que no es pot avaluar  
no es pot millorar*

Cercle de comparació de XX

Jornada de cloenda 30 de novembre de 2018