



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*

16 d'octubre de 2018



1. Què són els Cercles de Comparació Intermunicipals?

Portal web
Anàlisi
Indicadors
Benchmarking
Serveis locals
Millora contínua
Bones pràctiques
Compartir
Aprendre
Rigor
Metodologia
Tallers
Ens locals

MISSIÓ

Els **Cercles de Comparació Intermunicipals** són una **eina de gestió i benchmarking** orientada a la millora dels serveis municipals mitjançant l'anàlisi d'indicadors de serveis locals i l'intercanvi d'experiències.

IDEA CLAU



“Comparar per millorar”

DESTINATARIS



Responsables municipals serveis

PERIODICITAT



Dades anuals

COST SERVEI



Sense cost directe per als municipis
Cost efectiu: 1.136€/partic.



8,6



valoració
tallers

16



edicions

42



tallers



Cercles de comparació
intermunicipals



serveis

19



participants

870



municipis

143

→ 7 fora BCN



Les fases del Cercle de Policia

1

FASE DE DISSENY

- Definició de la missió i objectius del servei
- Consens d'indicadors
- Consens de les variables de l'enquesta

5

FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ

- Comunicació de resultats
- Pla de millora *
- Implementació *

* Tasques realitzades exclusivament pels municipis

2

FASE DE MESURA

- Recollida de dades
- Validació de dades
(Febrer- març 2017)

4

FASE DE MILLORA

- Taller de Millora
(Juny 2017)

3

FASE D'AVALUACIÓ

- Informes amb indicadors de gestió
(Abril-maig 2017)

Les xifres del Cercle de Museus Locals

3a edició



1 taller
l'any



Cercles de comparació
intermunicipals

Museus locals

35 municipis
participants



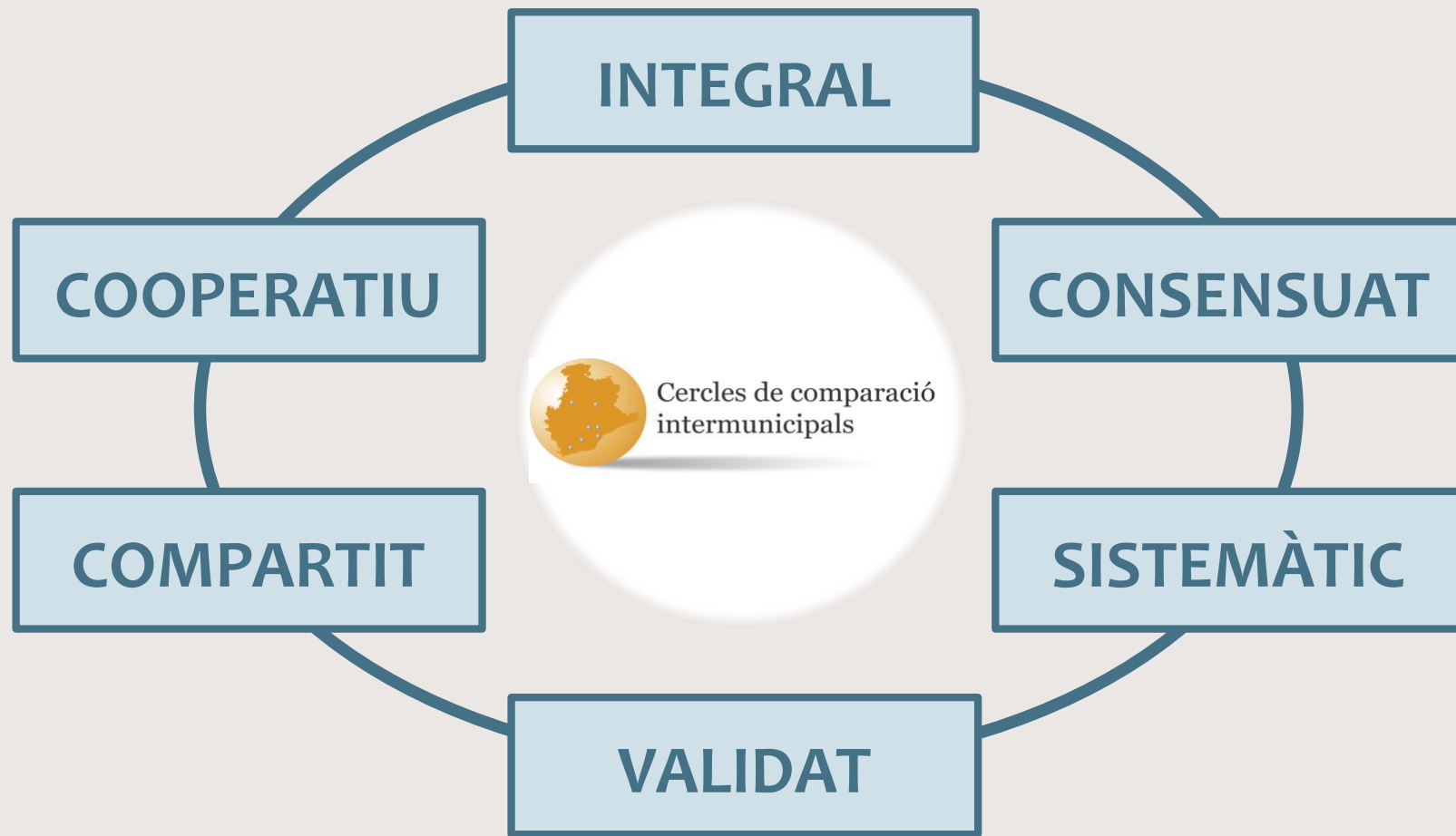
8,7/10
valoració
tallers



2. Els principis del model Cercles



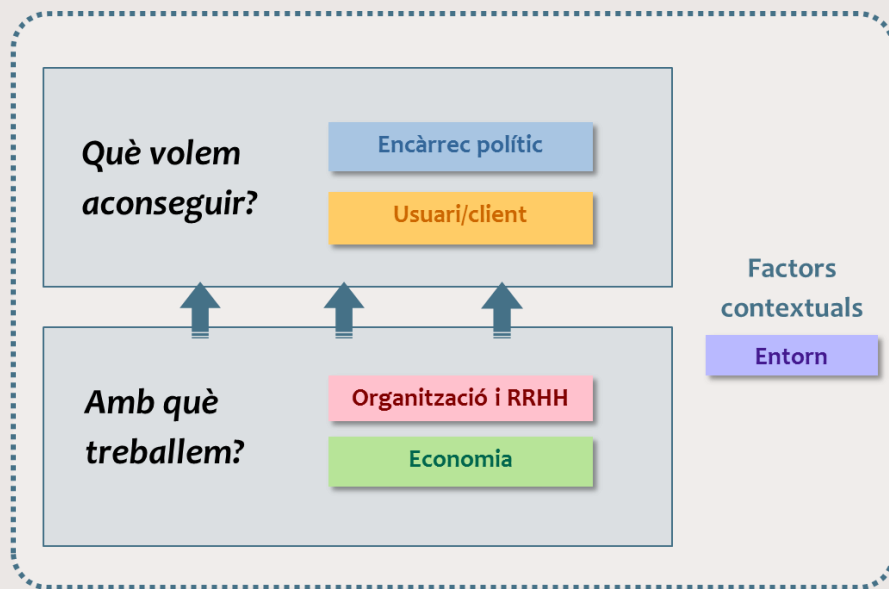
Els principis del model Cercles (I)



INTEGRAL

FINALITATS

MITJANS



*Indicadors a tots els àmbits dels serveis:
recursos econòmics, RRHH, activitats i resultats*

CONSENSUAT



*Els indicadors sorgeixen dels municipis en
base a les seves necessitats d'informació*

SISTEMÀTIC

VALIDAT

Visitants als museus per cada 1.000 habitants

Explicació de l'indicador:

Aquest indicador mesura la relació entre el total de visitants al museu local i la població del municipi (en milers d'habitants). Aquesta ràtio és indicativa de l'impacte social assolit pel museu sobre la població municipal.

$$\text{Fórmula de càlcul: } \frac{\text{Visitants als museus del municipi}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$$

Variables emprades:

- Visitants als museus del municipi: Nombre total de persones físiques que accedeixen a les seus i extensions del museu per fer ús de la seva oferta de serveis, ja sigui de les exposicions, les activitats organitzades pel museu, activitats escolars o els serveis museístics. Cada visitant es compta una sola vegada independentment del nombre d'usos que faci de l'oferta museística. INCLOU els participants en rutes i visites guiades fora del museu organitzades per aquesta. NO INCLOU els visitants al museu per assistir exclusivament a activitats alienes al museu. NO INCLOU els visitants a l'edifici (persones que acudeixen al recinte museístic i no visiten exposicions, ni assisteixen a activitats culturals pròpies o alienes, ni fan ús de cap servei museístic (biblioteca, reserva, etc.)). Tampoc els que visiten el recinte del museu sense fer-ne cap altre ús, com els que vénen per una finalitat no museística (botiga, cafeteria, lavabos...). NO INCLOU visitants per fer consultes puntuals pròpies o no pròpies del museu (horaris, activitats, turisme,...) *Font: Ajuntaments.*
- Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. *Font: Idescat - INE.*

Valor mitjà de l'indicador 2015: 319,3

Municipis participants: 13

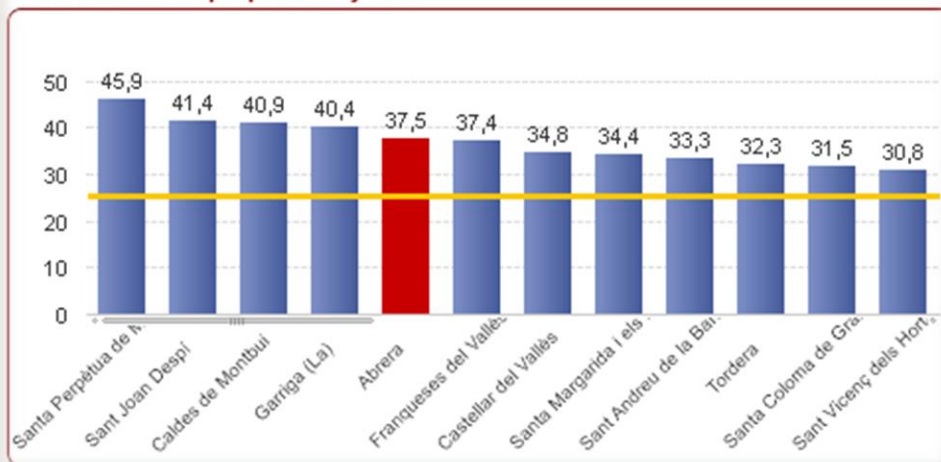
Codi	Participant	Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació			Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (II)		Fomentar la cooperació amb el món empresarial		Fomentar l'ocupació de les persones usuàries demandants d'ocupació		Fomentar la cobertura de llocs de treball a les empreses	
		% persones ateses sobre la població entre 16 i 64 anys	% persones ateses sobre el total de la població municipal aturada	% persones aturades sobre el total de persones aturades	% persones noves ateses	% persones ateses no residents al municipi	% empreses que han rebut una primera visita	% empreses usuàries ateses de municipi	% persones ateses que han trobat feina (última generació)	% llocs de treball coberts sobre total de llocs de treball gestionats		
08001	Almera	15,1	100	64,6	21,9	6,0	25,7	3,6	80,9	28,8	24,9	87,9
08009	Argemones	17,0	17,9	81,6	19,0	10,0	15,7	5,7	92,5	24,4	25,4	78,6
08033	Caldes de Montbui	12,3	38,8	73,0	18,2	0,9	23,3	0,2	90,9	28,0	24,7	45,1
08046	Castelló	2,5	79,4	72,3	19,4	7,9	21,9	0,8	90,9	16,7	43,0	59,3
08051	Castell de Vilatorrada	0,5	85,5	62,0	20,8	2,8	23,3	0,4	94,1	18,4	37,0	65,0
08054	Castellbisbal	11,9	144,8	70,4	13,8	1,4	34,1	14,8	84,7	13,0	34,4	61,8
08066	Castell de Vilatorrada, Noya	11,9	78,8	73,4	20,2	2,0	24,2	7,2	97,4	17,9	24,3	74,8
08088	Corçob	9,4	81,3	69,8	28,1	10,8	17,3	7,0	79,1	34,1	35,7	69,2
08096	Drapelleres	5,7	42,6	88,6	34,8	6,4	18,2	2,1	77,0	15,0	34,8	51,4
08102	Espartero	1,0	60,0	72,2	25,4	6,4	15,6	6,1	89,8	12,1	15,0	53,7
08112	Marleu	14,1	72,8	75,5	27,4	17,3	28,8	5,9	84,5	18,9	39,4	69,8
08113	Móra	5,2	33,7	80,0	31,1	18,1	7,9	1,8	85,7	15,0	30,0	47,8
08121	Móra	1,0	87,8	89,0	21,8	6,0	34,8	7,7	94,0	34,0	79,8	99,8
08125	Montcada i Reixac	7,1	50,7	85,7	29,7	6,8	15,8	7,9	91,8	14,0	23,7	18,1
08128	Montornès del Vallès	7,8	90,1	78,1	20,6	1,9	20,2	3,9	83,3	29,0	26,8	72,8
08147	Oliva de Montornès	10,1	74,6	88,5	20,1	0,8	12,7	0,8	85,3	16,0	40,8	75,8
08156	Palausol	9,4	89,0	70,0	31,0	1,2	34,4	0,1	83,8	20,7	40,8	61,0
08161	Pera	10,0	56,1	81,3	26,0	2,0	25,0	0,0	89,4	19,0	45,0	69,0
08169	Pla de Llobregat, el	6,8	44,2	74,3	24,8	2,8	17,0	4,2	84,2	19,8	19,0	55,0
08180	Ripoll	18,1	87,1	70,4	28,7	6,9	20,7	13,0	92,7	24,1	35,6	41,7
08184	Sant Adrià de Noya	6,5	43,9	80,4	20,2	2,1	11,8	4,0	78,4	12,0	24,4	21,8
08186	Sant Andreu de la Barca	6,4	42,0	72,8	29,7	1,0	13,7	0,0	85,3	27,4	37,1	64,0
08190	Sant Bot de Llobregat	7,4	54,2	87,4	30,4	9,1	10,2	2,8	78,9	12,7	44,1	41,0
08195	Sant Cugat del Vallès	9,1	88,5	81,0	31,8	11,8	27,0	3,8	64,4	70,9	22,0	33,8
08197	Sant Joan Despí	14,7	101,9	74,0	13,3	6,7	11,7	0,8	94,0	34,1	28,0	71,7
08201	Sant Pere de Ribes	10,2	64,4	81,1	19,8	9,8	17,8	8,1	82,4	17,8	23,4	54,0
08245	Santa Coloma de Gramenet	6,6	36,1	78,8	29,4	11,3	16,0	0,8	78,4	7,0	16,5	18,1
08251	Santa Margarida i els Monjos	9,5	58,4	71,4	11,1	1,8	18,2	8,0	91,2	20,1	24,4	77,1
08260	Santa Perpètua de Mogoda	9,0	59,7	88,6	19,8	2,4	23,4	0,1	91,4	28,1	18,0	54,7
08263	Sant Vicenç dels Horts	4,4	34,4	73,8	19,9	2,0	10,2	0,0	75,8	18,1	18,0	34,8
08270	Silgès	7,9	72,2	66,9	17,0	10,1	13,9	5,7	89,8	15,0	16,8	33,0
08284	Taradellas	10,7	85,6	70,3	21,4	4,2	14,4	3,8	95,9	28,0	27,0	64,9
08288	Vic	20,0	100,0	74,0	26,0	1,0	14,0	0,0	75,0	19,0	20,0	44,0
08301	Viladecans	12,4	60,6	83,4	18,4	1,0	16,0	0,0	83,6	17,4	27,0	46,7
08305	Vilanova del Vallès	7,8	50,8	78,0	18,5	2,4	20,0	1,0	86,1	9,7	31,4	24,8
08307	Vilanova i la Geltrú	5,2	36,3	89,4	33,4	4,0	12,5	0,1	85,0	5,0	6,0	20,4
Mitjana 2015		8,4	61,0	76,3	22,0	9,8	20,1	5,8	80,7	19,1	32,1	57,8
Mitjana 2015 municipis > 30.000 hab.		8,8	57,0	77,6	22,9	11,8	19,8	5,7	77,4	17,1	32,1	45,9
Mitjana 2015 municipis < 30.000 hab.		10,9	72,3	73,7	21,7	4,9	22,9	6,4	86,9	23,9	30,1	69,0

Estandardització en el càlcul i la recollida de dades, acompanyament als municipis

Validació conceptual i estadística dels resultats, amb col·laboració dels municipis

COMPARTIT

Valor dels municipis per a l'any 2016



Transparència dins del Cercle: les dades es comparteixen entre tots els participants.
Idea clau: “Comparar per millorar”

COOPERATIU



Cooperar vs. competir. Els Cercles, espai per a l'intercanvi d'experiències i la millora

3. L'anàlisi als Cercles de Comparació Intermunicipals

- A. Portal d'Informació en línia
- B. Tallers de millora
- C. Informe final

C. Informe final

A. Portal d'Informació en línia: què és

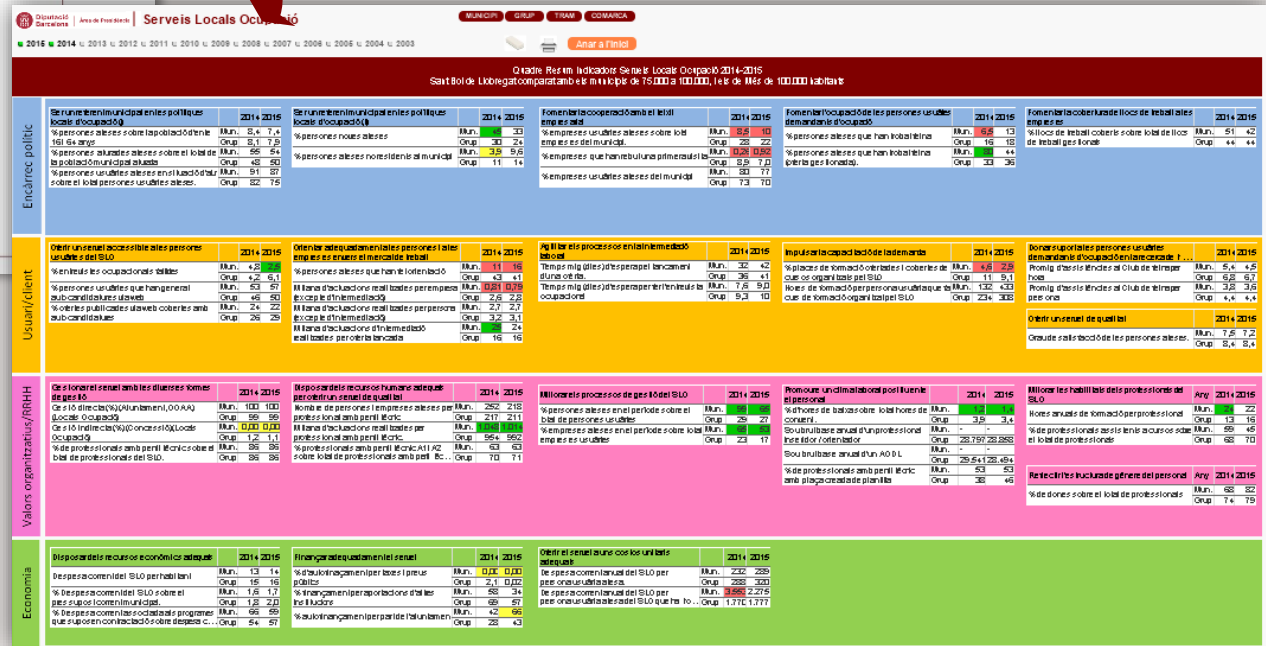
Eina de *Business Intelligence* per consultar, analitzar i comparar totes les dades.



Seguretat Alimentària
Castelldefels comparat amb 49 municipis
Última actualització: 27/04/2016

Cercles de comparació intermunicipals

Seleccionar el nivell de consulta a realitzar



Serveis Locals Ocupació
Última actualització: 27/04/2016

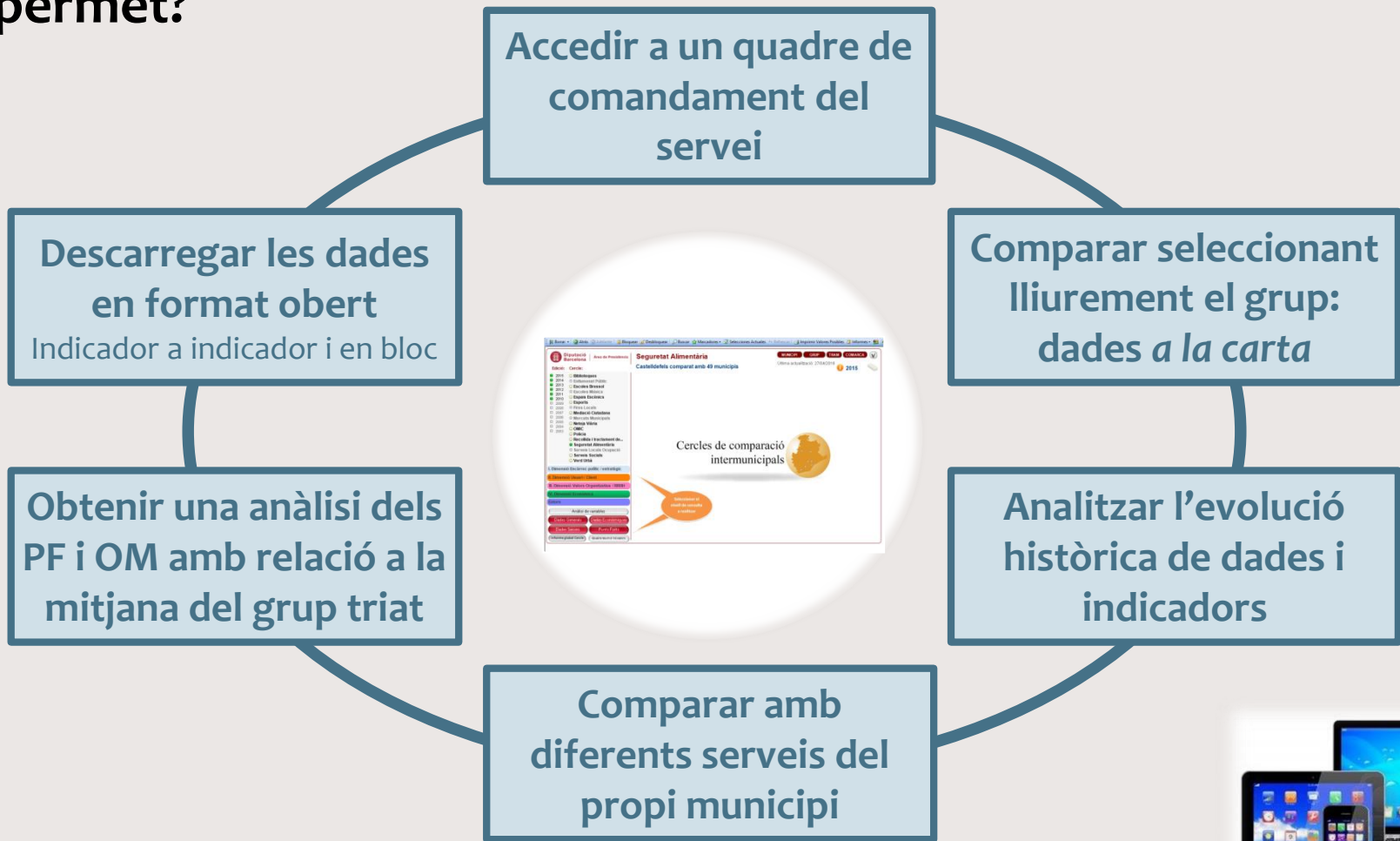
Quadre Resum d'Indicadors Serveis Locals Ocupació 2014-2015
Salut Social de l'Àrea de Recerca i Mitjà de 100.000 Habitants

Indicador	2014	2015
Entrenament polític		
Se n'han entrenat municipalment les polítiques locals d'ocupació	Mun. 5,4	7,4
% persones ateses sobre la població d'entre 15 i 65 anys	Grup 5,1	7,5
% persones ateses sobre el total de la població d'un municipi atesa	Grup 42	40
% persones usuàries ateses en el treball sobre el total de persones usuàries ateses	Mun. 91	97
Grup	92	75
Se n'han entrenat municipalment les polítiques locals d'ocupació	Mun. 33	33
% persones noves ateses	Grup 30	24
% persones ateses no residents al municipi	Mun. 3,9	5,6
Grup	11	14
Fomentar la cooperació amb el teixit empresarial	Mun. 8,9	10,6
% empreses usuàries ateses sobre tot el teixit de del municipi	Grup 25	22
% empreses que han rebut una primera visita	Mun. 0,28	0,56
Grup	0,29	1,0
% empreses usuàries ateses del municipi	Mun. 69	77
Grup	73	70
Fomentar la cooperació de les persones usuàries demandants d'ocupació	Mun. 6,6	13
% persones ateses que han treballat	Grup 16	15
% persones ateses que han treballat (extra per forats)	Mun. 44	44
Grup	33	36
% llocs de treball coberts sobre total de llocs de treball per forats	Mun. 51	42
Grup	44	44
Usuari/client		
Oferir un servei accessible a les persones usuàries del SILO	Mun. 4,2	4,9
% clients ocupacionals actius	Grup 4,2	5,1
Mun. 53	51	
% persones usuàries que han generat sub-candidatures d'atenció	Grup 40	40
% clients públics actius coberts amb sub-candidatures	Mun. 24	22
Grup	26	25
Oferir atenció a les persones usuàries ateses en el treball	Mun. 11	16
% persones ateses que han treballat	Grup 43	41
% de persones usuàries ateses en el treball que són de l'intermediació	Mun. 10,91	10,76
Grup	2,6	2,6
% de persones usuàries ateses en el treball que són de l'intermediació	Mun. 2,7	2,7
% de persones usuàries ateses en el treball que són de l'intermediació	Mun. 3,2	3,1
% de persones usuàries ateses en el treball que són de l'intermediació	Mun. 16	24
Grup	15	16
Agilitar els processos en l'intermediació laboral	Mun. 32	42
% temps mitjà d'atenció per al client	Grup 36	41
% temps mitjà d'atenció per al client per ocupadors	Mun. 7,5	5,1
Grup	5,3	10
Impulsar la capacitat de les demarcacions	Mun. 4,6	2,9
% places de formació cobertes i cobertes de lloc de treball del SILO	Grup 11	5,1
% de formació per ocupador que s'ha cobert de lloc de treball del SILO	Mun. 1,32	0,3
Grup	23,4	20,6
Donar suport a les persones usuàries demandants d'ocupació	Mun. 5,4	4,5
% places de formació cobertes i cobertes de lloc de treball del SILO	Grup 6,2	5,7
% de formació per ocupador que s'ha cobert de lloc de treball del SILO	Mun. 3,2	3,6
Grup	4,4	4,4
Oferir un servei de qualitat	Mun. 7,5	7,2
Grup	8,4	8,4
Valors organitzatius/RQH		
Disposar dels recursos humans adequats per oferir un servei de qualitat	Mun. 252	215
% de persones usuàries ateses per persona laboral amb perfil RQH	Grup 217	211
% de persones usuàries ateses per persona laboral amb perfil RQH	Mun. 56,4	56,2
% de persones usuàries ateses per persona laboral amb perfil RQH	Mun. 53	43
% de persones usuàries ateses per persona laboral amb perfil RQH	Grup 70	71
Millorar els processos de gestió del SILO	Mun. 39	39
% de processos de gestió del SILO	Grup 25	27
% de processos de gestió del SILO	Mun. 23	17
Grup	23	17
Promoure un clima laboral positiu i un bon treball	Mun. 3,6	3,4
% d'hores de baixes sobre total d'hores de treball	Grup 3,6	3,4
% d'hores de baixes sobre total d'hores de treball	Mun. -	-
% d'hores de baixes sobre total d'hores de treball	Grup 25.797	25.265
% d'hores de baixes sobre total d'hores de treball	Mun. -	-
% d'hores de baixes sobre total d'hores de treball	Grup 25.541	25.494
% de professionals amb perfil RQH amb atenció a les persones usuàries	Mun. 53	53
% de professionals amb perfil RQH amb atenció a les persones usuàries	Grup 36	46
Millorar les habilitats dels professionals del SILO	Mun. 13	16
% d'hores de formació per professional	Grup 13	16
% d'hores de formació per professional	Mun. 59	45
% d'hores de formació per professional	Grup 68	70
% de dones sobre el total de professionals	Mun. 68	82
% de dones sobre el total de professionals	Grup 74	79
Economia		
Disposar dels recursos econòmics adequats per oferir un servei de qualitat	Mun. 13	14
% de recursos econòmics adequats per oferir un servei de qualitat	Grup 15	16
% de recursos econòmics adequats per oferir un servei de qualitat	Mun. 1,8	1,7
% de recursos econòmics adequats per oferir un servei de qualitat	Grup 1,8	2,0
% de recursos econòmics adequats per oferir un servei de qualitat	Mun. 65	65
% de recursos econòmics adequats per oferir un servei de qualitat	Grup 64	57
Finançar el desenvolupament del municipi	Mun. 0,11	0,11
% de recursos econòmics adequats per oferir un servei de qualitat	Grup 2,1	0,22
% de recursos econòmics adequats per oferir un servei de qualitat	Mun. 68	74
% de recursos econòmics adequats per oferir un servei de qualitat	Grup 60	57
% de recursos econòmics adequats per oferir un servei de qualitat	Mun. 42	46
% de recursos econòmics adequats per oferir un servei de qualitat	Grup 26	43
Oferir un servei amb costos unitaris baixos	Mun. 2,62	2,59
% de costos unitaris baixos	Grup 2,65	3,03
% de costos unitaris baixos	Mun. 1,665	2,215
% de costos unitaris baixos	Grup 1,177	1,777

- ✓ A cada indicador, s'observa el **valor** del municipi i la **mitjana** dels municipis escollits.
- ✓ Els valors significativament diferents de la mitjana, es mostren amb **colors**.

A. Portal d'Informació en línia: *què permet*

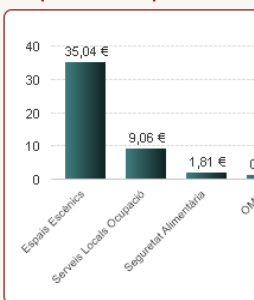
Què permet?



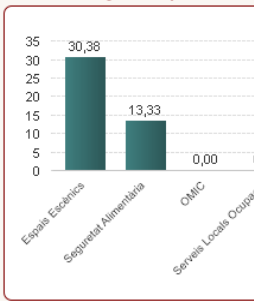
Polícia de Tràfic (PL) (Indisciplina Viària)	2013	2014	Polícia de Tràfic (PL) (Regulació de Tràfic)	2013	2014	Polícia de Seguretat (Tots els cossos policials)	2013	2014	Polícia Asistencial (Polícia Local)	2013	2014
Denuncies de tràfic per cada 1.000 habitants	Mun. 122,99	Grup. 211,25	Accidents de tràfic en les vies urbanas per cada 1.000 habitants	Mun. 1,11	Grup. 6,3	Delictes i faltes per cada 1.000 habitants	Mun. 68,67	Grup. 61,57	Número de actuacions de policia assistencial per cada 1.000 habitants	Mun. 22,00	Grup. 24,28
% de denúncies de tràfic procedents de zones de estacionament con control horari de pago	Mun. 38,44		Accidents de tràfic con victimas por cada 1.000 habitantes	Mun. 0,0	Grup. 0,0	% de delictes i faltes resueltos respecto el	Mun. 32,31				
% de denúncies graves i muy graves de tràfic sobre el total de denúncies de tràfic											
% de vehiculis denunciats an los controles preventivos de seguridad											
% de alcoholismas positivos respecto al total de controles de alcoholemia efectuados											

Dades dels serveis per a l'any 2016

Despesa corrent per habitant



% Autofinancament per taxes i contribucions



Serveis Locals Ocupació

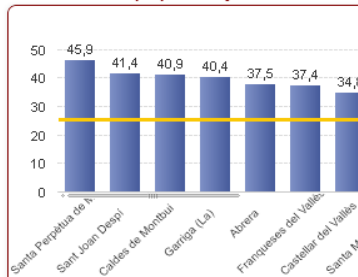
I. Dimensió Encàrrec politic / estratègic

% persones ateses que han trobat feina

Evolució del període 2009-2016



Valor dels municipis per a l'any 2016



Serveis Locals Ocupació: comparat amb 36 municipis. Any 2016

PUNTS FORTS

- Elevat: % persones ateses que han trobat feina (oferta gestionada) (57,9)
- Elevat: Nombre de llocs de treball gestionats per cada 100 persones usuàries ateses (30,9)
- Baix: % entrevistes ocupacionals fallides (0,4)
- Elevat: Mitjana d'actuacions realitzades per persona (excepte d'intermediació) (5,2)
- Baix: Temps mig (dies) d'espera per fer l'entrevista ocupacional (0,8)
- Elevat: Promig d'assistències al Club de feina per hora (27,4)
- Elevat: Promig d'assistències al Club de feina per persona (8,4)
- Elevat: % persones ateses en el període sobre el total de persones usuàries (58,3)
- Baix: % d'hores de baixa sobre total hores de conveni (1,4)
- Elevat: Hores anuals de formació per professional (23,4)

OPORTUNITATS DE MILLORA

- Baix: % empreses usuàries ateses sobre total empreses del municipi (8,7)
- Baix: % empreses que han rebut una primera visita (0,5)
- Baix: Mitjana d'actuacions realitzades per empresa (excepte d'intermediació) (0,9)
- Baix: Despesa corrent del SLO per habitant (9,1)
- Baix: % Despesa corrent del SLO sobre el pressupost corrent municipal (0,8)

ENTORN

- Població: 60.174 habitants del municipi vs 38.654 habitants de la mitjana
- Taxa atur: 14,40 % del municipi vs 14,03 % de la mitjana
- Densitat de població: 4.046,67 h/km² del municipi vs 1.565,28 h/km² de la mitjana

ALTRES COMENTARIS

- Baix: % persones ateses no residents al municipi (3,3)
- Nul: Gestió indirecta (%) (Concessió)(Locals Ocupació) (0,0)
- Elevat: % Despesa associada als programes que suposen contractació sobre despesa corrent del SLO (73,8)
- Nul: % d'autofinancament per taxes i preus públics (0,0)

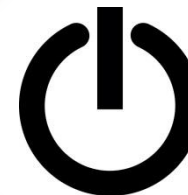
A. Portal d'Informació en línia: *algunes xifres*

993 usuaris
amb accés

Polícia Local: 102



2.894 sessions
iniciades (2016)



4,5 milions
de dades

01011101
01010111



84% afirma
que ha
millorat l'accés
a la informació



136 municipis
amb dades



83% afirma que
ha millorat la
gestió de la
informació



A. Portal d'Informació en línia: *impactes positius*

1

Millora la qualitat de les dades perquè estan permanentment actualitzades

2

Millora l'autonomia dels/de les tècnics/ques municipals

3

Amplia les possibilitats d'anàlisi perquè agilitza l'explotació de les dades (totes les dades, disponibles en format obert)

4

Augmenta la transparència dins dels Cercles



B. Tallers de millora: en què consisteixen

1 ANÀLISI QUALITATIVA RESULTATS amb el coneixement dels/les tècnics/ques



2 DIAGNOSI OPORTUNITATS DE MILLORA del servei analitzat



3 INTERCANVI D'EXPERIÈNCIES, Idees i problemàtiques



4 DEBAT I PRIORITZACIÓ D'ACCIONS DE MILLORA





B. Tallers de millora: *metodologies*

- Matí i Tarda (4A) Oportunitats de Millora
- Matí (4B) Bones pràctiques
- Matí (4C) Evolució del servei
- Matí (4D) Actuacions d'Estalvi Econòmic
- Matí (4E) Anàlisi de Fortaleses
- Matí (4F) Anàlisi Comparativa
- Matí (4G) Anàlisi Causal / Relacional (2 sessions)
- Matí (4H) Mètode Kaizen
- Matí (4I) Seminaris sobre temàtiques d'interès

L'anàlisi als Cercles: què és i què no és

L'anàlisi als Cercles és una **anàlisi orientada a la millora dels serveis**, que vol ser útil per a la gestió diària per part dels responsables tècnics municipals



L'avaluació als Cercles és...

- Diagnosi de l'estat i avenç del servei
- Detecció de fortaleses i debilitats
- Comparació per millorar
- Identificació de causes i efectes
- Revisió de l'assoliment d'estàndards (legals o acordats)

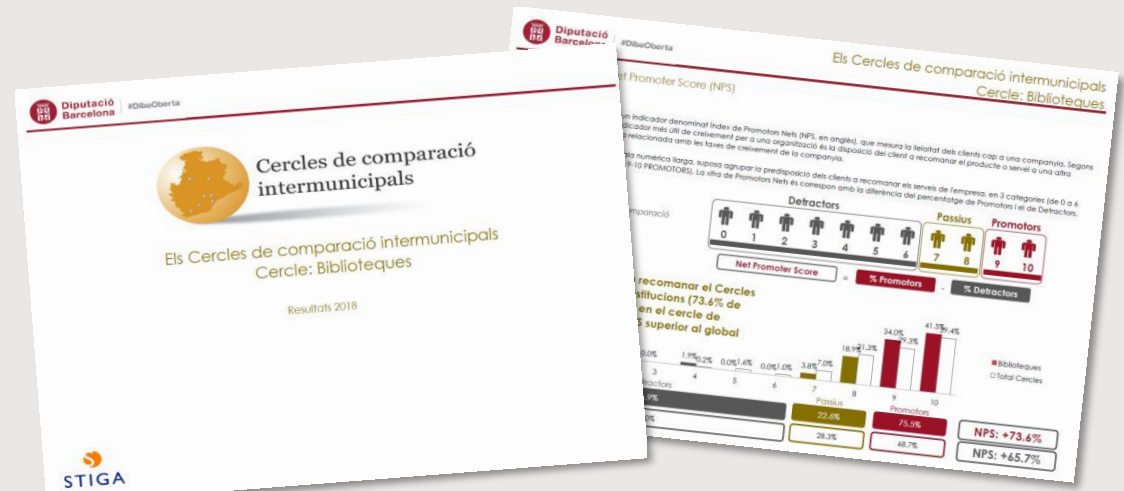


L'avaluació als Cercles NO és...

- Fiscalització de l'activitat d'un servei
- Control de l'acompliment de les persones
- Justificació de la pròpia gestió
- Màrqueting sense fonaments



Enquesta als participants en els Cercles de comparació intermunicipals

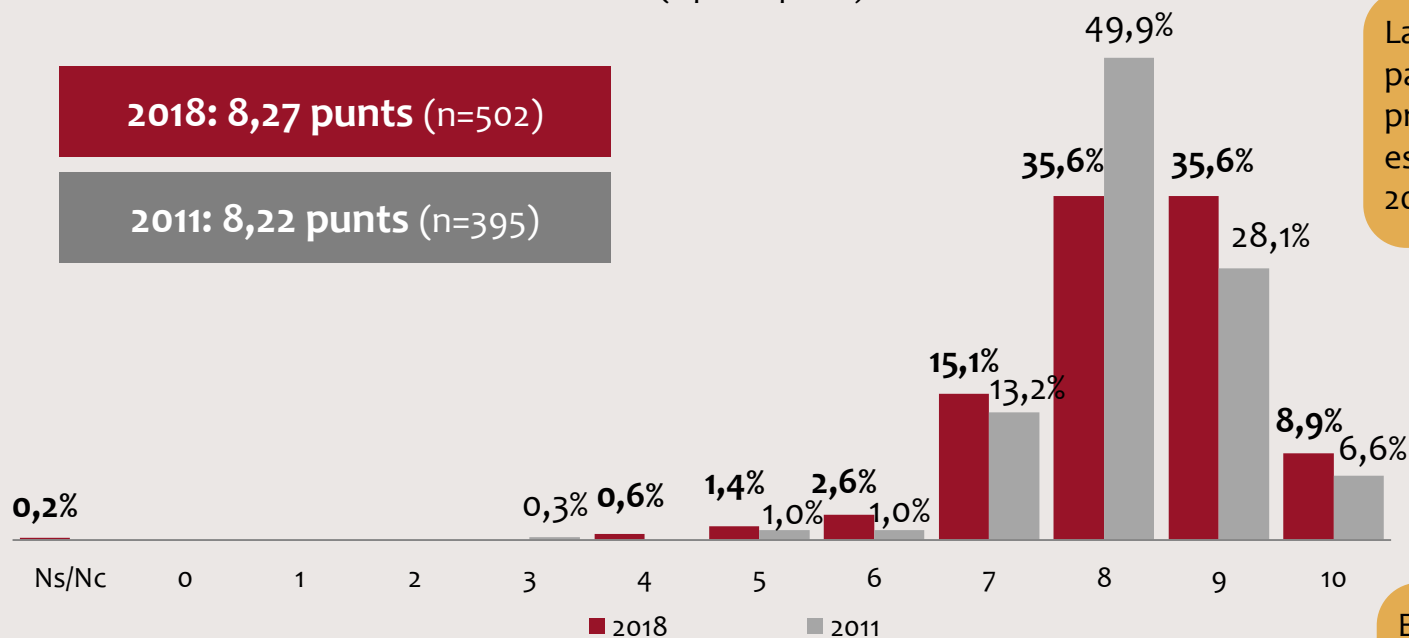


Satisfacció global amb els Cercles

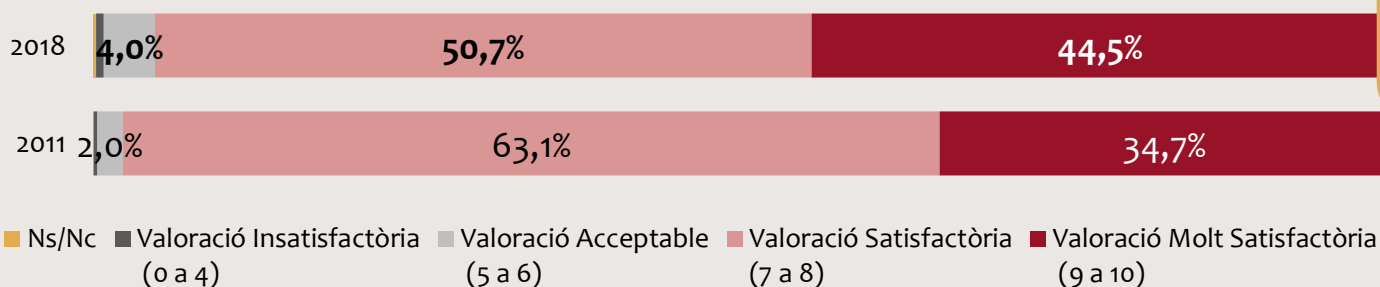
(% participants)

2018: 8,27 punts (n=502)

2011: 8,22 punts (n=395)



La satisfacció dels participants amb el projecte es manté estable respecte del 2011 (8,22 → 8,27)



En relació amb el 2011, guanyen pes els participants molt satisfets (9-10): de 34,7% a 44,5%.

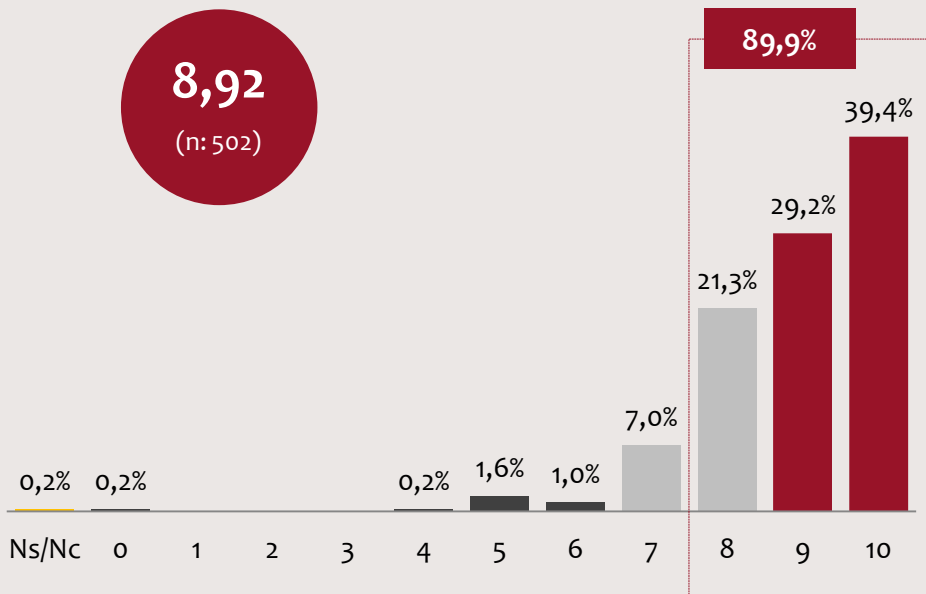
■ Ns/Nc ■ Valoració Insatisfactòria (0 a 4) ■ Valoració Acceptable (5 a 6) ■ Valoració Satisfactòria (7 a 8) ■ Valoració Molt Satisfactòria (9 a 10)

Recomanació del cercle

(% participants i mitjana 0-10)

8,92

(n: 502)



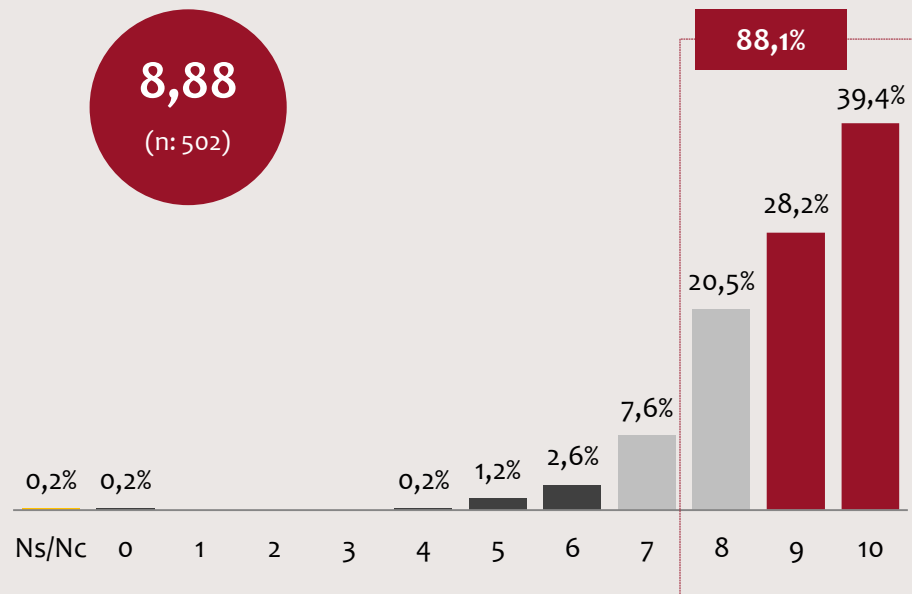
■ Ns/Nc ■ Detractors (0 a 6) ■ Passius (7 a 8) ■ Promotors (9 a 10)

Fidelització del cercle

(% participants i mitjana 0-10)

8,88

(n: 502)

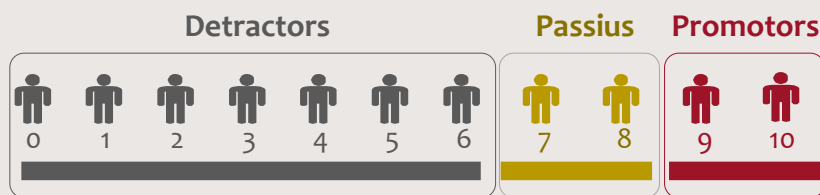


■ Ns/Nc ■ Reacis (0 a 6) ■ Neutrals (7 a 8) ■ Favorables (9 a 10)

Els participants recomanarien els Cercles i tornarien a participar en el projecte amb una probabilitat molt elevada, de 9 sobre 10

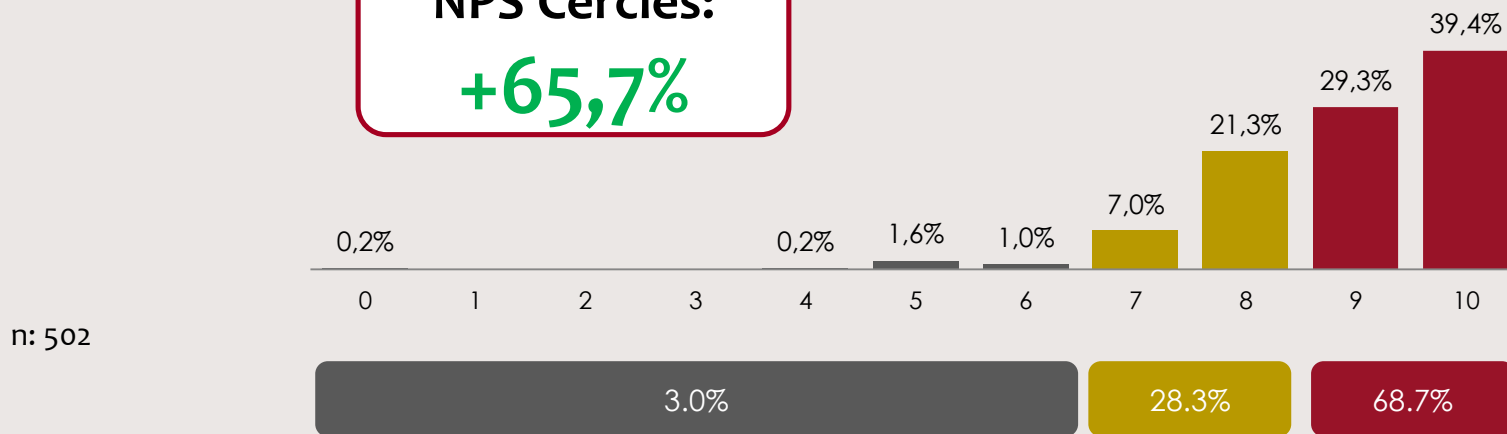
Net Promoter Score (NPS)

- ✓ 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:

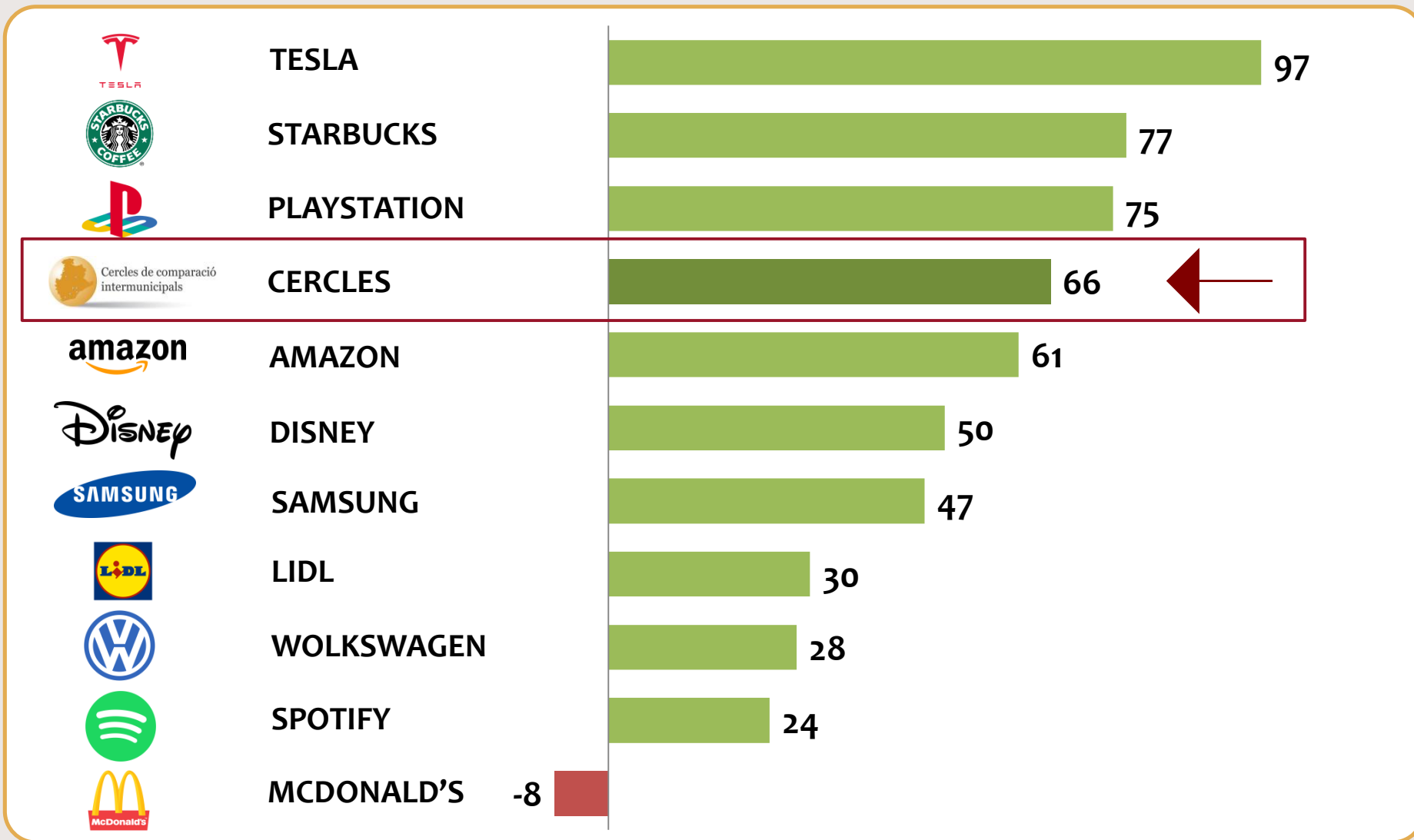


$$\text{Net Promoter Score (NPS)} = \% \text{ Promotors} - \% \text{ Detractors}$$

NPS Cercles:
+65,7%



NPS de diferents organitzacions





Què és el que més li agrada dels Cercles?



Què creu que és més important millorar?

Resultats, indicadors
Punt de trobada amb professionals
Altres
Intercanvi d'experiències
Possibilitat de comparació
Metodologia de treball
Ajuda a millorar la feina
Estructura i organització

En relació amb el 2011, disminueixen les mencions al punt de trobada, la metodologia, la informació obtinguda i l'organització

En relació amb el 2011, hi ha menys demanda d'unificar definicions de variables i en canvi es vol millorar la recollida de dades

Trobades, formació i intercanvi
Augmentar temps/freqüència
Millorar la recollida de dades
Fer seguiment
Facilitat de les dades
No sap
Més innovació
Res, està bé
Altres
Més participació i difusió
Unificar definicions variables/dades
Comparar i agrupar municipis similars



Com definiria els
Cercles en una
paraula?

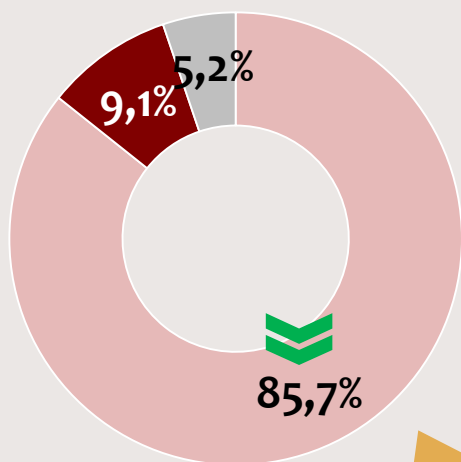
Treball en equip i col·laboració
Eina útil No sap
Compartir Ajuda Altres
Oportunitat de millora
Informació i coneixement Feina
Comparació Interessant
Anàlisi i reflexió

El fet d'associar els Cercles sobretot amb una "Oportunitat de millora" es manté respecte de 2011

Els Cercles es perceben com una oportunitat de millora dels serveis i com una font d'informació i coneixement.

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

(% participants)



■ Sí
■ No
■ NS/NC

n= 503c

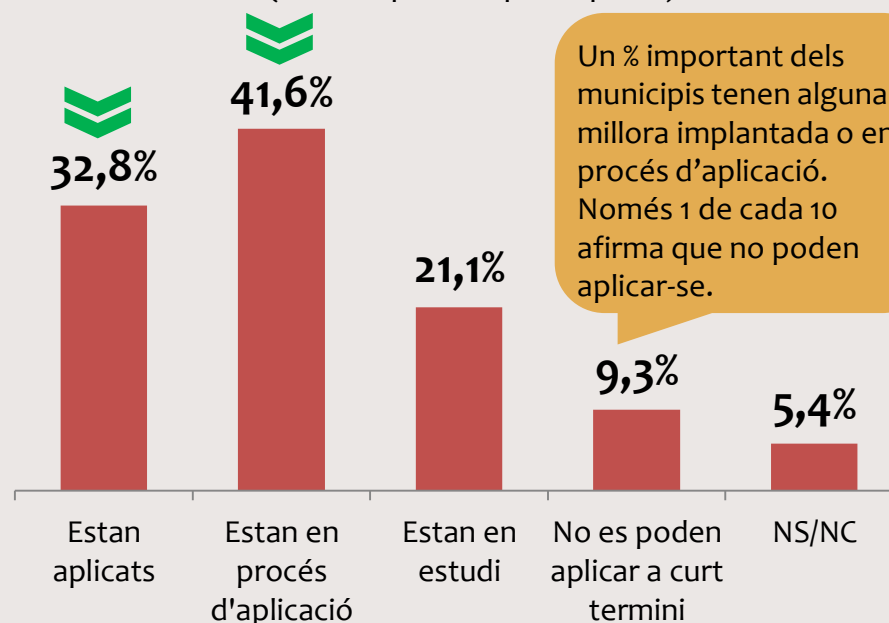
Cercles més destacats
 SLO (97%)
 Enllum. Públic (95%)
 Policia local (95%)
 Esports (71%)
 Serveis culturals (67%)

L'àmplia majoria afirma que els Cercles li han servit per millorar el servei al seu municipi.

Els contraris representen menys del 10% dels participants

Fins a quin punt al seu municipi han aplicat els aprenentatges adquirits als tallers?

(Multiresposta. % participants)



Un % important dels municipis tenen alguna millora implantada o en procés d'aplicació. Només 1 de cada 10 afirma que no poden aplicar-se.

Pregunta multiresposta. Percentatges calculats sobre el total de participants

⇓ Diferències estadísticament significatives en la satisfacció global



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 Intermunicipal de
Museus locals

Juny de 2018