



Diputació
Barcelona

ESTUDI DE VALORACIÓ DEL CATÀLEG DE SERVEIS I DEL SUPORT DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Informe de resultats

Maig de 2026

GESOP



Í n d e x

Presentació i fitxa tècnica	3
Perfil dels càrrecs entrevistats	7
1. Cicle de gestió del Catàleg	9
2. Assistent IA	20
3. Nou espai web del cercador	28
4. Sistema de qualitat	37
5. Valoració global i suggeriments	44
Síntesi	48

Presentació i fitxa tècnica



PRESENTACIÓ

A les pàgines següents es presenta l'informe de resultats de l'**Estudi de valoració del Catàleg de serveis i del suport de la Diputació de Barcelona als ens locals de la demarcació**, elaborat per **GESOP** per encàrrec de la Diputació de Barcelona.

L'objectiu de l'estudi és conèixer la **valoració dels ens locals sobre el funcionament del Catàleg de serveis** i identificar possibles àmbits de millora en la seva gestió, accessibilitat i utilitat.

Per fer-ho, s'analitzen les principals dimensions vinculades al cicle de gestió del Catàleg, l'ús de noves eines com l'assistent IA, el funcionament del cercador web, el sistema de qualitat i la valoració global del servei. L'informe es tanca amb un apartat de conclusions que sintetitza les principals aportacions recollides.

Els resultats es presenten segons els diferents **perfils professionals** de les persones entrevistades, així com segons el tram de població i la comarca, amb l'objectiu de facilitar una lectura comparada i identificar diferències en les valoracions.

FITXA TÈCNICA

Tècnica d'investigació: Entrevistes online (CAWI) i telefòniques (CATI).

Àmbit d'estudi: Demarcació de Barcelona.

Població objectiu: Responsables institucionals i personal tècnic dels ens locals de la demarcació.

Número d'entrevistes: 2.445 entrevistes (2.344 CAWI i 101 CATI).

Tipus de mostreig: GESOP ha tractat de contactar amb les 325 alcaldies i presidències, els 461 càrrecs d'habilitació nacional i els 3.858 tècnics/ques del llistat proporcionat per la Diputació. Per fer-ho, s'ha seguit el següent procediment:

1. Correu electrònic informatiu de l'estudi a tota la mostra.
2. Fase CAWI: 1 correu electrònic inicial amb l'enllaç a l'enquesta i 2 de recordatori (3 de recordatori en el cas del personal tècnic).
3. Fase CATI: trucades personalitzades a càrrecs d'habilitació nacional de tots els municipis i a alcaldies/presidències de municipis de fins a 20.000 habitants.

Ponderació: Les dades s'han ponderat per reproduir la distribució de l'univers d'estudi proporcionat per la Diputació de Barcelona, considerant el càrrec, el tram de població i la comarca.

Treball de camp: Del 23 de març al 27 d'abril de 2026.

RESUM DEL TREBALL DE CAMP			
CÀRREC	Univers	Entrevistes	Taxa resposta
Alcaldia i presidència	325	177	54,5%
Secretaria-intervenció	185	134	72,4%
Secretaria general	138	90	65,2%
Intervenció general	138	101	73,2%
Personal tècnic	3.858	1.943	50,4%
TRAM POBLACIÓ			
Fins a 500	211	125	59,2%
501-2.000	251	125	49,8%
2.001-5.000	557	263	47,2%
5.001-20.000	1.690	853	50,5%
20.001-50.000	926	530	57,2%
Mes de 50.000	789	422	53,5%
Consell comarcal	200	114	57,0%
EMD	20	13	65,0%
COMARCA			
Alt Penedès	262	138	52,7%
Anoia	276	158	57,2%
Bages	371	194	52,3%
Baix Llobregat	821	454	55,3%
Barcelonès	137	74	54,0%
Berguedà	151	82	54,3%
Garrat	171	98	57,3%
Lluçanès	40	27	67,5%
Maresme	646	341	52,8%
Moianès	63	26	41,3%
Osona	281	144	51,2%
Selva	4	2	50,0%
Vallès Occidental	707	353	49,9%
Valles Oriental	714	354	49,6%
TOTAL	4.644	2.445	52,6%

FITXA TÈCNICA

TAXA DE RESPOSTA

	CÀRREC					
	TOTAL	Alcaldia i presidència	Secretaria- intervenció	Secretaria general	Intervenció general	Personal tècnic
TRAM POBLACIÓ						
Fins a 500	59,2%	59,4%	78,1%	*	*	44,6%
501-2.000	49,8%	61,5%	68,0%	*	*	39,6%
2.001-5.000	47,2%	55,7%	67,9%	60,0%	80,0%	42,8%
5.001-20.000	50,5%	58,8%	83,3%	60,3%	75,3%	48,0%
20.001-50.000	57,2%	31,0%	*	75,9%	82,8%	56,6%
Més de 50.000	53,5%	26,3%	*	63,2%	36,8%	54,4%
Consell comarcal	57,0%	63,6%	*	72,7%	90,9%	53,3%
EMD	65,0%	50,0%	66,7%	100,0%	100,0%	63,6%
COMARCA						
Alt Penedès	52,7%	64,3%	63,6%	50,0%	66,7%	49,5%
Anoia	57,2%	70,6%	88,5%	62,5%	75,0%	50,0%
Bages	52,3%	56,3%	90,5%	54,5%	63,6%	48,6%
Baix Llobregat	55,3%	54,8%	75,0%	69,6%	69,6%	54,2%
Barcelonès	54,0%	25,0%	*	50,0%	75,0%	54,4%
Berguedà	54,3%	64,5%	69,0%	50,0%	100,0%	44,8%
Garraf	57,3%	14,3%	0,0%	100,0%	80,0%	57,9%
Lluçanès	67,5%	75,0%	87,5%	*	*	58,3%
Maresme	52,8%	54,8%	50,0%	61,5%	80,8%	51,0%
Moianès	41,3%	54,5%	33,3%	100,0%	100,0%	33,3%
Osona	51,2%	46,3%	70,6%	57,1%	57,1%	48,4%
Selva	50,0%	100,0%	100,0%	*	*	0,0%
Vallès Occidental	49,9%	42,3%	83,3%	75,0%	65,0%	48,7%
Vallès Oriental	49,6%	45,0%	66,7%	62,5%	79,2%	47,8%
TOTAL	52,6%	54,5%	72,4%	65,2%	73,2%	50,4%

* No constaven casos d'aquest perfil al llistat proporcionat per la Diputació de Barcelona.

MARGE D'ERROR**

	CÀRREC					
	TOTAL	Alcaldia i presidència	Secretaria- intervenció	Secretaria general	Intervenció general	Personal tècnic
TRAM POBLACIÓ						
Fins a 500	± 5,6%	± 10,2%	± 6,5%			± 12,1%
501-2.000	± 6,2%	± 10,8%	± 9,6%			± 9,9%
2.001-5.000	± 4,4%	± 11,3%	± 9,1%	± 40,0%	± 24,5%	± 5,5%
5.001-20.000	± 2,4%	± 8,9%	± 13,2%	± 9,4%	± 6,6%	± 2,7%
20.001-50.000	± 2,8%	± 27,6%		± 10,4%	± 8,5%	± 3,0%
Més de 50.000	± 3,3%	± 38,7%		± 17,6%	± 30,2%	± 3,3%
Consell comarcal	± 6,0%	± 23,4%		± 19,0%	± 9,8%	± 7,1%
EMD	± 16,5%	± 56,6%	± 49,0%	± 0,0%	± 0,0%	± 23,4%
COMARCA						
Alt Penedès	± 5,8%	± 14,1%	± 16,2%	± 43,8%	± 31,0%	± 7,0%
Anoia	± 5,1%	± 11,0%	± 7,1%	± 28,7%	± 21,4%	± 6,9%
Bages	± 4,9%	± 15,5%	± 7,1%	± 28,3%	± 23,4%	± 5,9%
Baix Llobregat	± 3,1%	± 16,2%	± 21,4%	± 13,8%	± 13,8%	± 3,3%
Barcelonès	± 7,8%	± 98,0%		± 56,6%	± 32,7%	± 8,1%
Berguedà	± 7,3%	± 13,3%	± 12,4%	± 98,0%	± 0,0%	± 11,7%
Garraf	± 6,5%	± 98,0%		± 0,0%	± 24,5%	± 6,8%
Lluçanès	± 10,9%	± 21,4%	± 14,0%			± 17,3%
Maresme	± 3,6%	± 16,2%	± 56,6%	± 15,5%	± 9,6%	± 4,1%
Moianès	± 14,8%	± 28,3%	± 49,0%	± 0,0%	± 0,0%	± 22,5%
Osona	± 5,7%	± 16,7%	± 11,0%	± 34,6%	± 34,6%	± 7,3%
Selva	± 56,6%	± 0,0%	± 0,0%			
Vallès Occidental	± 3,7%	± 22,9%	± 19,6%	± 13,0%	± 16,5%	± 4,0%
Vallès Oriental	± 3,7%	± 17,3%	± 18,5%	± 15,8%	± 10,5%	± 4,1%
TOTAL	± 1,4%	± 5,0%	± 4,5%	± 6,1%	± 5,1%	± 1,6%

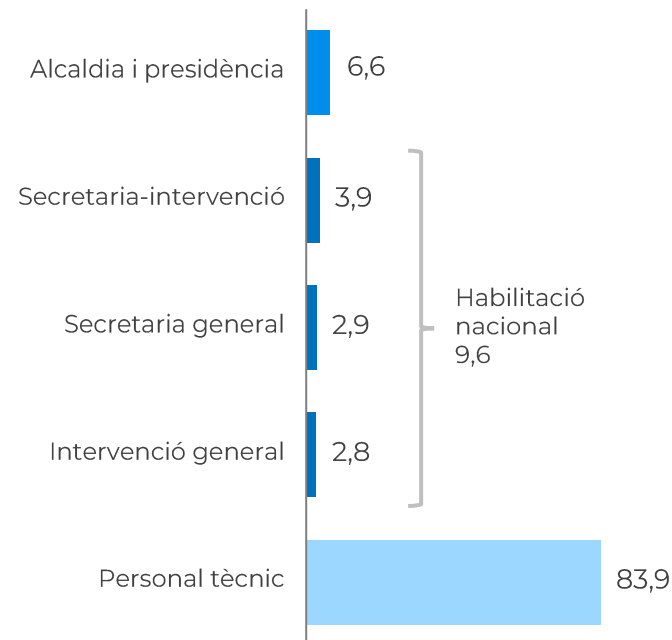
** Sota el supòsit de m.a.s., màxima indeterminació estadística (p=q=0,5) i un nivell de confiança del 95%.

Perfil dels càrrecs entrevistats

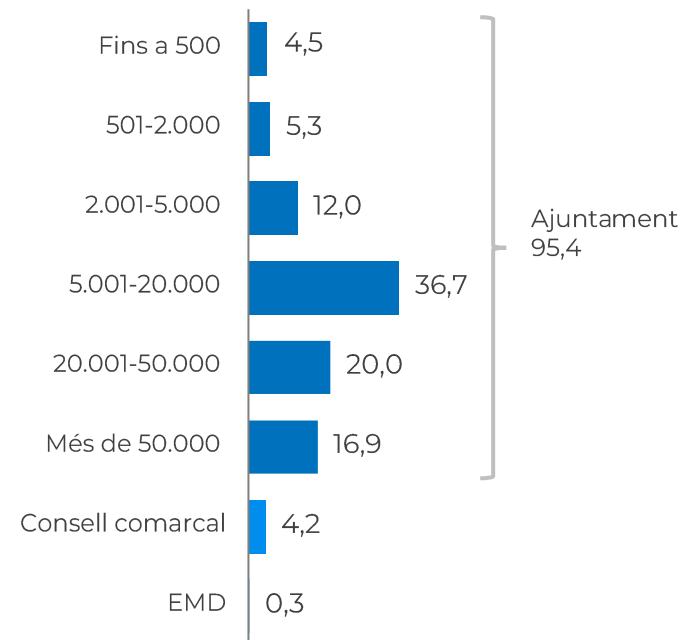


PERFIL DELS CÀRRECS ENTREVISTATS

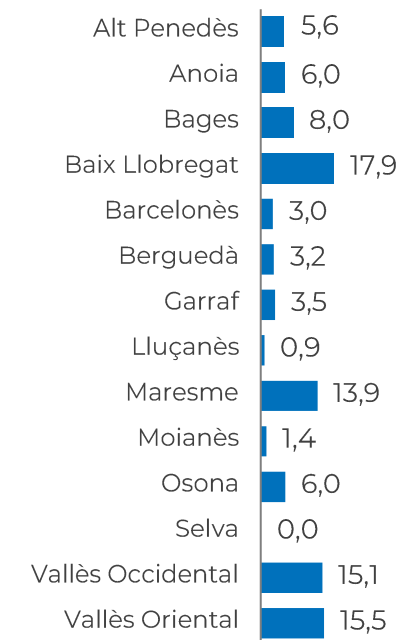
CÀRREC



TRAM POBLACIÓ



COMARCA



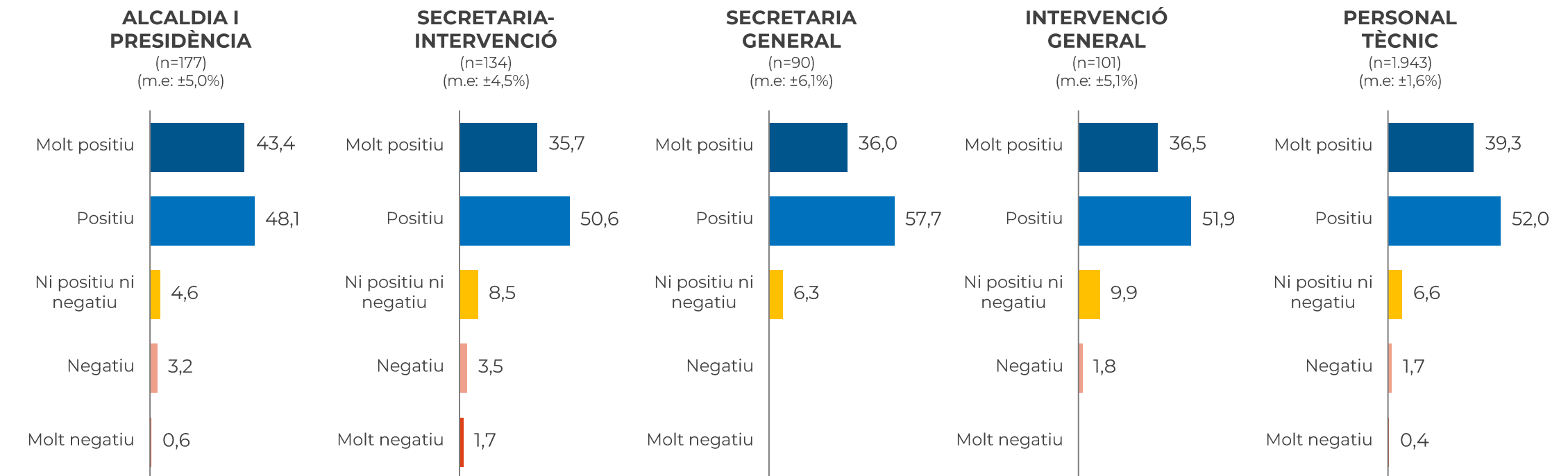
1. Cicle de gestió del Catàleg

VALORACIÓ DE L'AVANÇAMENT DELS TERMINIS

En els darrers anys s'ha impulsat un avançament progressiu de l'aprovació de la convocatòria del Catàleg i dels terminis de sol·licitud i de concessió dels recursos (econòmics, tècnics i materials), com el valoreu?

Valoració àmpliament positiva de l'avançament del calendari en tots els perfils.

En tots els perfils predomina clarament una valoració positiva o molt positiva, amb percentatges especialment elevats en secretaria general, intervenció general i personal tècnic. Les valoracions negatives són residuals en tots els casos, fet que indica un alt grau de consens.



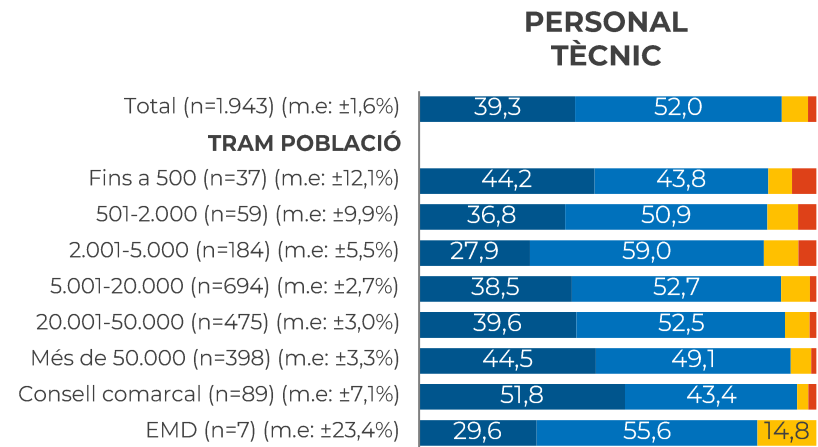
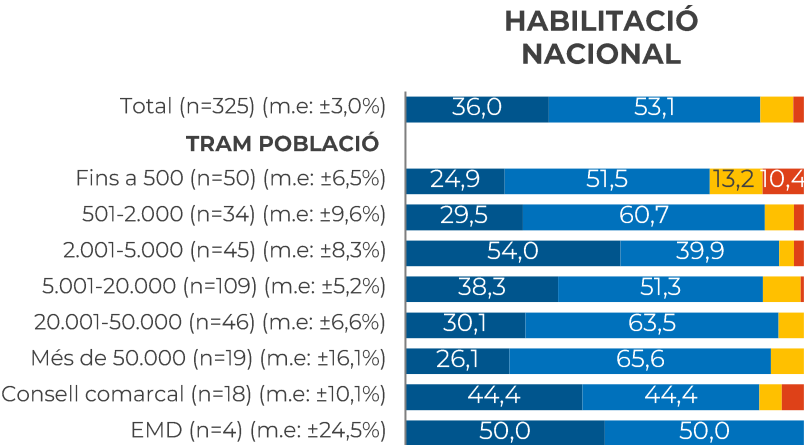
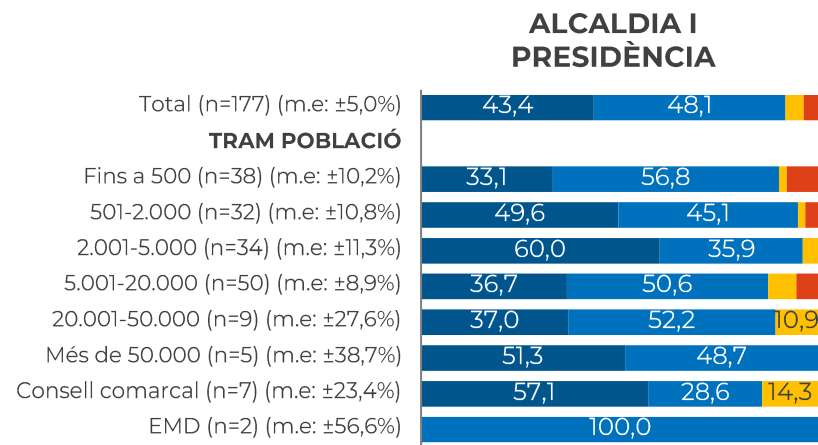
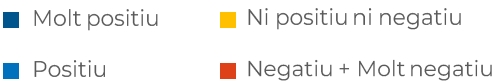
VALORACIÓ DE L'AVANÇAMENT DELS TERMINIS

En els darrers anys s'ha impulsat un avançament progressiu de l'aprovació de la convocatòria del Catàleg i dels terminis de sol·licitud i de concessió dels recursos (econòmics, tècnics i materials), com el valoreu?

L'avançament dels terminis també és ben valorat pels professionals dels diferents trams poblacionals de la demarcació.

La suma de valoracions positives i molt positives supera àmpliament les neutres i negatives en tots els perfils.

Les alcaldies i personal d'habilitació nacional dels municipis de 500 o menys habitants es mostren lleugerament més crítics que els de la resta de trams poblacionals.



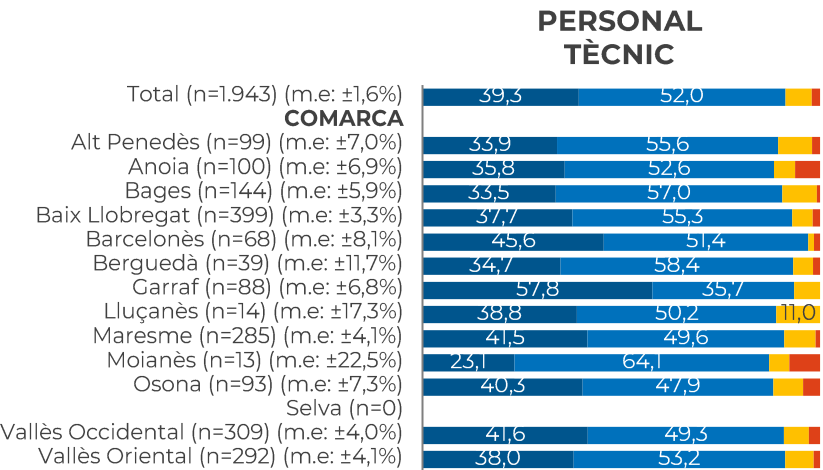
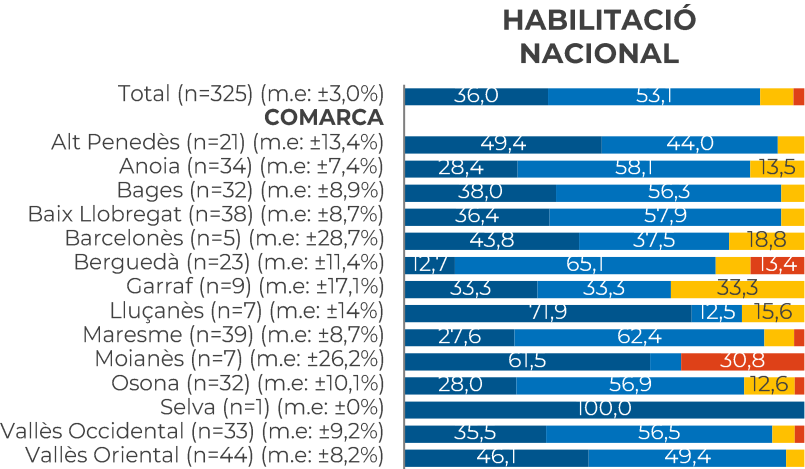
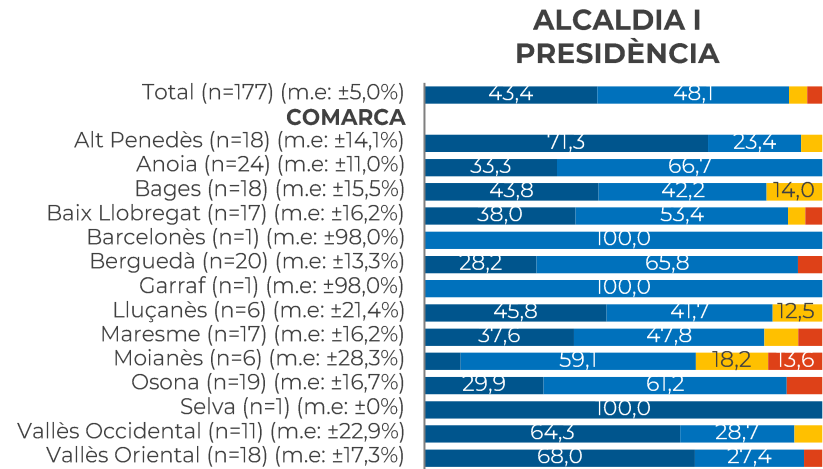
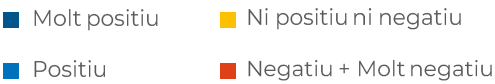
VALORACIÓ DE L'AVANÇAMENT DELS TERMINIS

En els darrers anys s'ha impulsat un avançament progressiu de l'aprovació de la convocatòria del Catàleg i dels terminis de sol·licitud i de concessió dels recursos (econòmics, tècnics i materials), com el valoreu?

Valoracions positives de l'avançament dels terminis a la majoria de comarques.

La percepció sobre la millora dels terminis és favorable de manera força transversal entre comarques i perfils, especialment entre el personal tècnic.

Els professionals del Moianès es mostren lleugerament més crítics que la resta.

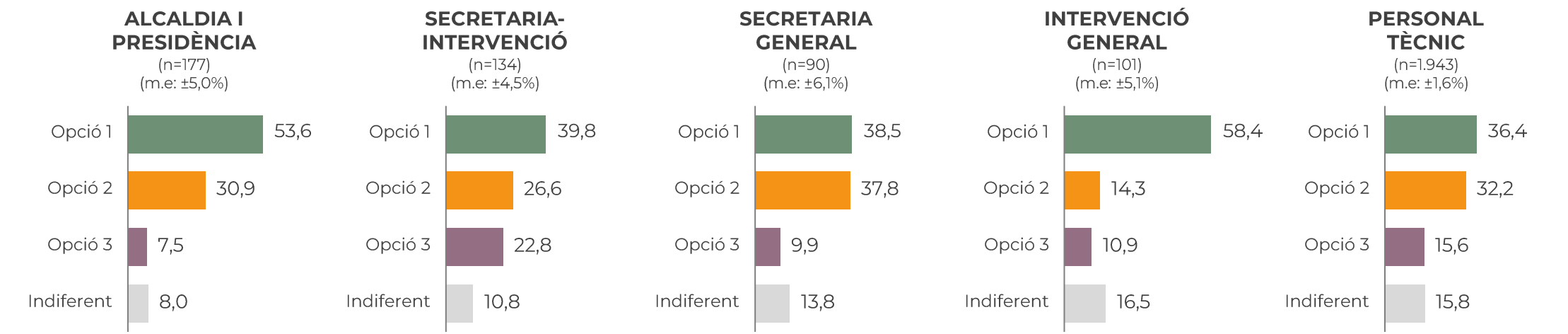


CALENDARI MÉS ADEQUAT

Quin és el calendari de gestió del Catàleg que consideràrieu més adequat per la convocatòria del 2027?

Preferència generalitzada per l'opció 1, malgrat haver-hi diferències entre perfils.

L'opció 1 (convocatòria al setembre) és l'opció més popular, amb un suport especialment elevat entre el personal d'intervenció general i alcaldia/presidència. Entre els perfils tècnics i de secretaria (especialment secretaria general), l'opció 2 guanya més pes relatiu i s'acosta a l'opció 1, mostrant una distribució més equilibrada de preferències. L'opció 3 té un suport minoritari en tots els perfils, tot i que és lleugerament més present en secretaria-intervenció.



Opció 1. Aprovació de la convocatòria al setembre de 2026; després 7 setmanes de termini per presentar la sol·licitud, fins al 15 de novembre de 2026; aprovació dels ajuts competitius el 15 de febrer de 2027; i aprovació dels fons de prestació entre octubre de 2026 i gener de 2027.

Opció 2. Aprovació de la convocatòria a l'octubre de 2026; després 10 setmanes de termini per presentar la sol·licitud, fins al 15 de gener de 2027; aprovació dels ajuts competitius el 26 de març de 2027; i aprovació dels fons de prestació entre novembre de 2026 i febrer de 2027.

Opció 3. Aprovació de la convocatòria al novembre de 2026; després 8 setmanes de termini per presentar la sol·licitud, fins al 31 de gener de 2027; aprovació dels ajuts competitius el 10 d'abril de 2027; i aprovació dels fons de prestació entre desembre de 2026 i març de 2027.

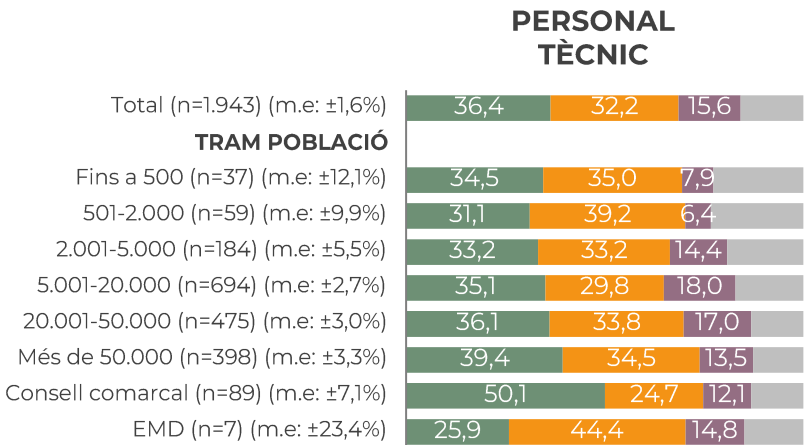
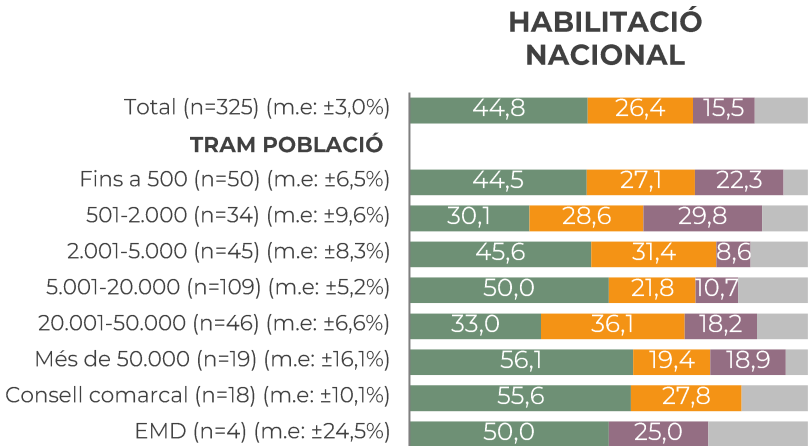
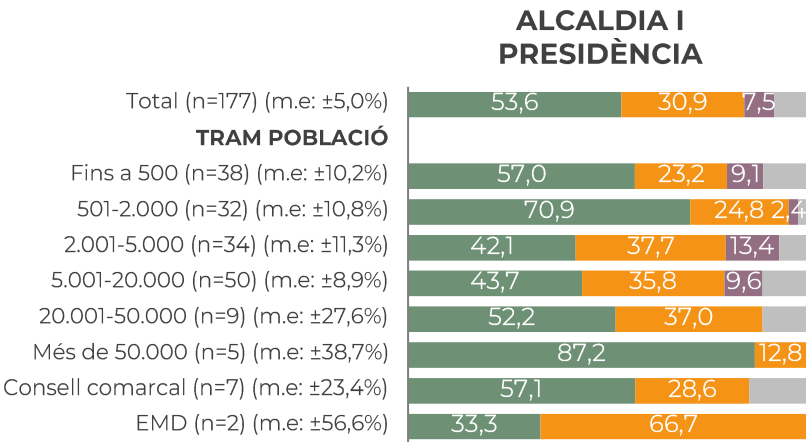
CALENDARI MÉS ADEQUAT

Quin és el calendari de gestió del Catàleg que considerariu més adequat per la convocatòria del 2027?

L'opció 1 lidera en tots els perfils, malgrat en alguns trams poblacionals l'opció 2 és la preferida.

L'opció 1 té especial força en alcaldia/presidència i habilitació nacional.

El personal tècnic mostra una distribució més equilibrada, amb més pes de l'opció 2 en termes generals.



CALENDARI MÉS ADEQUAT

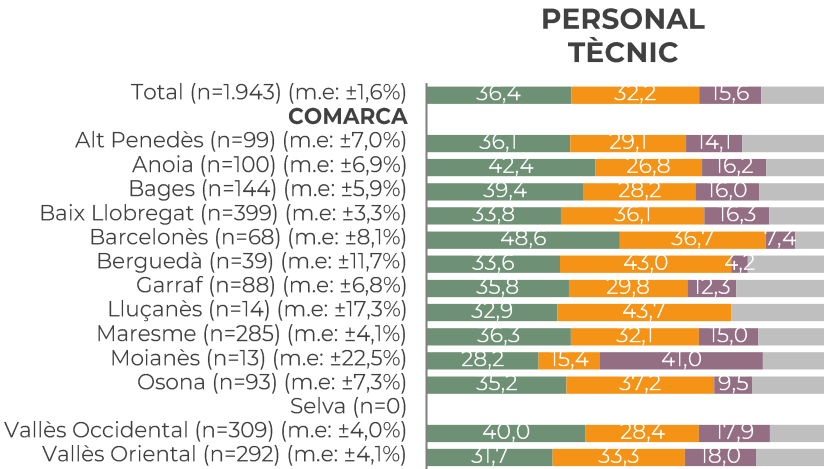
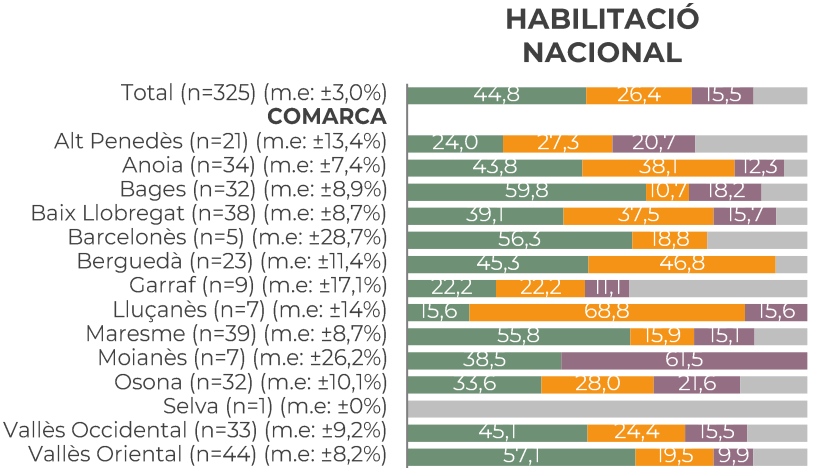
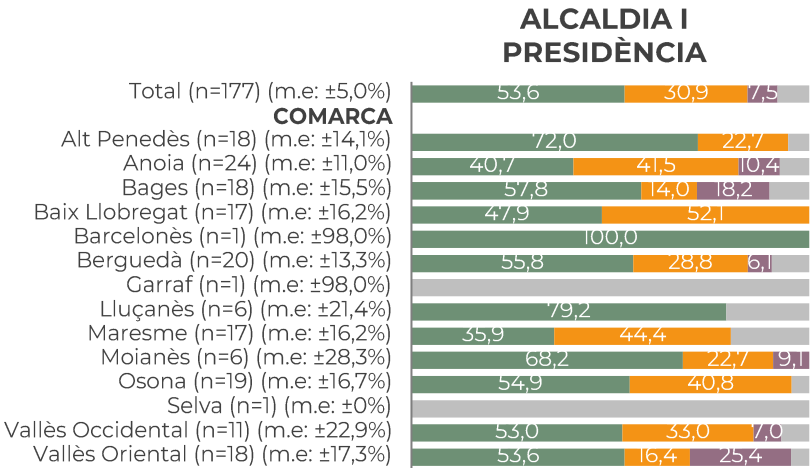
Quin és el calendari de gestió del Catàleg que considerariu més adequat per la convocatòria del 2027?

El personal tècnic mostra de nou preferències més repartides a les diferents comarques analitzades.

L'opció 1 és la preferida a la majoria de comarques i perfils, especialment entre alcaldies i habilitació nacional.

Tot i això, el suport a l'opció 2 guanya pes en algunes comarques, sobretot entre el personal tècnic, fet que apunta a necessitats de gestió més diverses segons el territori i el perfil professional.

Opció 1 Opció 3
Opció 2 Indiferent



MOTIU PER ESCOLLIR EL CALENDARI

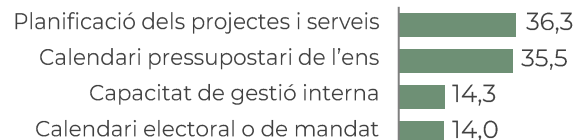
Quin és el principal motiu per preferir aquesta opció? Base: escull alguna opció (n=2.088)

La planificació de projectes i serveis té especial pes en l'opció 1, mentre que entre les altres sol tenir més pes la capacitat de gestió interna.

OPCIÓ 1 (n=953)

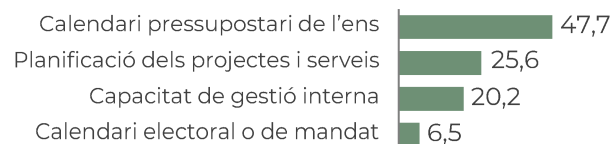
ALCALDIA I PRESIDÈNCIA

(n=91) (m.e: ±6,8%)



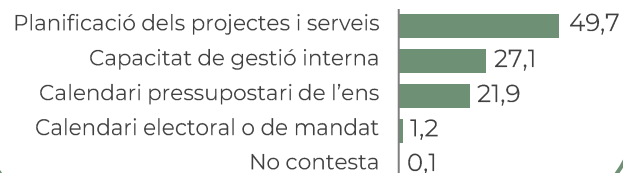
HABILITACIÓ NACIONAL

(n=148) (m.e: ±4,0%)



PERSONAL TÈCNIC

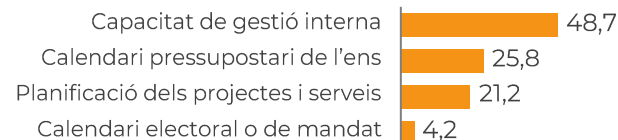
(n=714) (m.e: ±2,6%)



OPCIÓ 2 (n=773)

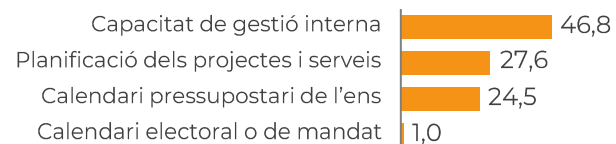
ALCALDIA I PRESIDÈNCIA

(n=57) (m.e: ±8,1%)



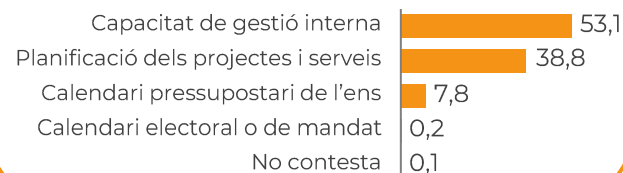
HABILITACIÓ NACIONAL

(n=85) (m.e: ±5,5%)



PERSONAL TÈCNIC

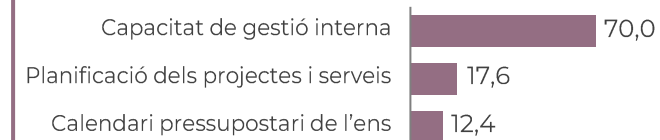
(n=631) (m.e: ±2,7%)



OPCIÓ 3 (n=362)

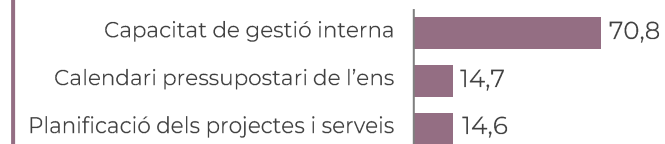
ALCALDIA I PRESIDÈNCIA

(n=14) (m.e: ±16,8%)



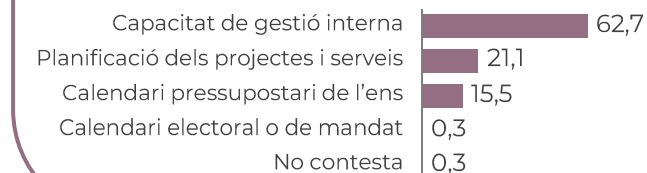
HABILITACIÓ NACIONAL

(n=48) (m.e: ±7,7%)



PERSONAL TÈCNIC

(n=300) (m.e: ±4,0%)



MOTIU PER ESCOLLIR L'OPCIÓ 1

Quin és el principal motiu per preferir aquesta opció? Base: escull l'opció 1 (n=953)

Opció 1. Aprovació de la convocatòria al setembre de 2026; després 7 setmanes de termini per presentar la sol·licitud, fins al 15 de novembre de 2026; aprovació dels ajuts competitius el 15 de febrer de 2027; i aprovació dels fons de prestació entre octubre de 2026 i gener de 2027.

	TRAM POBLACIÓ							
	Fins a 500	501-2.000	2.001-5.000	5.001-20.000	20.001-50.000	Més de 50.000	Consell comarcal	EMD
	(n=59)	(n=51)	(n=95)	(n=318)	(n=192)	(n=172)	(n=61)	(n=5)
	(m.e: ±7,7%)	(m.e: ±9,4%)	(m.e: ±7,2%)	(m.e: ±3,8%)	(m.e: ±4,6%)	(m.e: ±5,0%)	(m.e: ±7,7%)	(m.e: ±0,0%)
Planificació dels projectes i serveis	33,7	34,6	39,1	44,8	48,1	55,8	46,0	62,5
Calendari pressupostari de l'ens	33,8	29,2	32,4	26,4	22,5	18,2	37,8	18,8
Capacitat de gestió interna	29,3	34,1	25,4	24,2	27,9	22,9	16,1	18,8
Calendari electoral o de mandat	3,2	2,1	3,0	4,2	1,5	3,1		
No contesta				0,3				

	COMARCA													
	Alt Penedès	Anoia	Bages	Baix Llobregat	Barcelonès	Berguedà	Garraf	Lluçanès	Maresme	Moianès	Osona	Selva	Vallès Occidental	Vallès Oriental
	(n=56)	(n=67)	(n=88)	(n=158)	(n=36)	(n=34)	(n=33)	(n=11)	(n=131)	(n=12)	(n=56)	(n=0)	(n=140)	(n=131)
	(m.e: ±8,7%)	(m.e: ±7,8%)	(m.e: ±7,0%)	(m.e: ±5,2%)	(m.e: ±11,3%)	(m.e: ±11,2%)	(m.e: ±11,0%)	(m.e: ±15,8%)	(m.e: ±5,8%)	(m.e: ±20,4%)	(m.e: ±8,9%)		(m.e: ±5,9%)	(m.e: ±5,9%)
Planificació dels projectes i serveis	47,4	42,4	40,2	53,0	46,0	47,1	49,8	25,5	50,0	70,2	37,6		39,1	46,3
Calendari pressupostari de l'ens	21,2	28,8	28,5	22,7	21,7	21,7	29,7	46,5	31,3	17,0	24,4		23,3	28,4
Capacitat de gestió interna	30,2	26,1	27,3	21,4	32,3	25,2	18,7	28,0	14,1	12,8	35,0		34,4	22,3
Calendari electoral o de mandat	1,1	2,8	3,9	2,9		6,0	1,8		4,7		2,9		3,1	2,2
No contesta														0,8

MOTIU PER ESCOLLIR L'OPCIÓ 2

Quin és el principal motiu per preferir aquesta opció? Base: escull l'opció 2 (n=773)

Opció 2. Aprovació de la convocatòria a l'octubre de 2026; després 10 setmanes de termini per presentar la sol·licitud, fins al 15 de gener de 2027; aprovació dels ajuts competitiu el 26 de març de 2027; i aprovació dels fons de prestació entre novembre de 2026 i febrer de 2027.

	TRAM POBLACIÓ							
	Fins a 500	501-2.000	2.001-5.000	5.001-20.000	20.001-50.000	Més de 50.000	Consell comarcal	EMD
	(n=34)	(n=44)	(n=90)	(n=248)	(n=180)	(n=143)	(n=30)	(n=4)
	(m.e: ±11,2%)	(m.e: ±10,2%)	(m.e: ±7,4%)	(m.e: ±4,4%)	(m.e: ±4,8%)	(m.e: ±5,5%)	(m.e: ±11,1%)	(m.e: ±31,0%)
Capacitat de gestió interna	55,6	48,4	55,6	59,7	48,0	43,5	43,8	44,4
Planificació dels projectes i serveis	31,9	36,6	36,6	31,7	38,9	42,9	50,6	33,3
Calendari pressupostari de l'ens	12,4	15,0	7,2	7,4	12,6	13,7	5,6	22,2
Calendari electoral o de mandat			0,7	1,2				
No contesta					0,6			

	COMARCA													
	Alt Penedès	Anoia	Bages	Baix Llobregat	Barcelonès	Berguedà	Garraf	Lluçanès	Maresme	Moianès	Osona	Selva	Vallès Occidental	Vallès Oriental
	(n=38)	(n=50)	(n=46)	(n=168)	(n=26)	(n=34)	(n=29)	(n=11)	(n=106)	(n=5)	(n=50)	(n=0)	(n=102)	(n=108)
	(m.e: ±11,1%)	(m.e: ±8,8%)	(m.e: ±10,3%)	(m.e: ±5,0%)	(m.e: ±13,0%)	(m.e: ±11,3%)	(m.e: ±11,4%)	(m.e: ±17,1%)	(m.e: ±6,6%)	(m.e: ±28,7%)	(m.e: ±9,8%)		(m.e: ±6,8%)	(m.e: ±6,8%)
Capacitat de gestió interna	46,0	63,0	66,2	42,5	34,8	43,6	68,8	42,8	54,7	58,8	55,7		48,6	60,6
Planificació dels projectes i serveis	38,9	23,5	32,1	46,3	46,5	44,0	25,6	38,5	35,9	41,2	33,7		32,4	34,0
Calendari pressupostari de l'ens	15,1	10,8	1,6	10,2	18,7	12,4	5,6	18,8	8,5		10,6		19,0	4,4
Calendari electoral o de mandat		2,7		0,4					0,9					0,9
No contesta				0,6										

MOTIU PER ESCOLLIR L'OPCIÓ 3

Quin és el principal motiu per preferir aquesta opció? Base: escull l'opció 3 (n=362)

Opció 3. Aprovació de la convocatòria al novembre de 2026; després 8 setmanes de termini per presentar la sol·licitud, fins al 31 de gener de 2027; aprovació dels ajuts competitiu el 10 d'abril de 2027; i aprovació dels fons de prestació entre desembre de 2026 i març de 2027.

	TRAM POBLACIÓ							
	Fins a 500	501-2.000	2.001-5.000	5.001-20.000	20.001-50.000	Més de 50.000	Consell comarcal	EMD
	(n=18)	(n=12)	(n=33)	(n=144)	(n=89)	(n=57)	(n=7)	(n=2)
	(m.e: ±13,0%)	(m.e: ±20,8%)	(m.e: ±12,9%)	(m.e: ±5,8%)	(m.e: ±6,7%)	(m.e: ±8,8%)	(m.e: ±30,6%)	(m.e: ±0,0%)
Capacitat de gestió interna	84,1	100,0	77,8	63,8	54,1	54,9	65,8	
Planificació dels projectes i serveis	9,0		13,5	17,3	21,9	34,7	34,2	100,0
Calendari pressupostari de l'ens	6,9		8,7	18,2	24,0	8,5		
Calendari electoral o de mandat						1,9		
No contesta				0,7				

	COMARCA													
	Alt Penedès	Anoia	Bages	Baix Llobregat	Barcelonès	Berguedà	Garraf	Lluçanès	Maresme	Moianès	Osona	Selva	Vallès Occidental	Vallès Oriental
	(n=19)	(n=23)	(n=33)	(n=71)	(n=5)	(n=3)	(n=12)	(n=1)	(n=49)	(n=7)	(n=17)	(n=0)	(n=63)	(n=59)
	(m.e: ±15,4%)	(m.e: ±13,7%)	(m.e: ±11,5%)	(m.e: ±7,8%)	(m.e: ±31,0%)	(m.e: ±40,0%)	(m.e: ±18,4%)	(m.e: ±0,0%)	(m.e: ±9,6%)	(m.e: ±32,1%)	(m.e: ±15,2%)		(m.e: ±8,6%)	(m.e: ±9,3%)
Capacitat de gestió interna	74,7	65,3	72,8	57,0	59,9	33,3	29,0	100,0	64,0	76,0	78,6		54,2	72,7
Planificació dels projectes i serveis	14,3	25,2	16,8	18,3	40,1		49,2		25,2	20,0	13,5		28,5	9,7
Calendari pressupostari de l'ens	10,9	9,5	10,5	23,1		66,7	21,8		10,8	4,0	7,9		15,6	17,6
Calendari electoral o de mandat													1,6	
No contesta				1,6										

2. Assistant IA

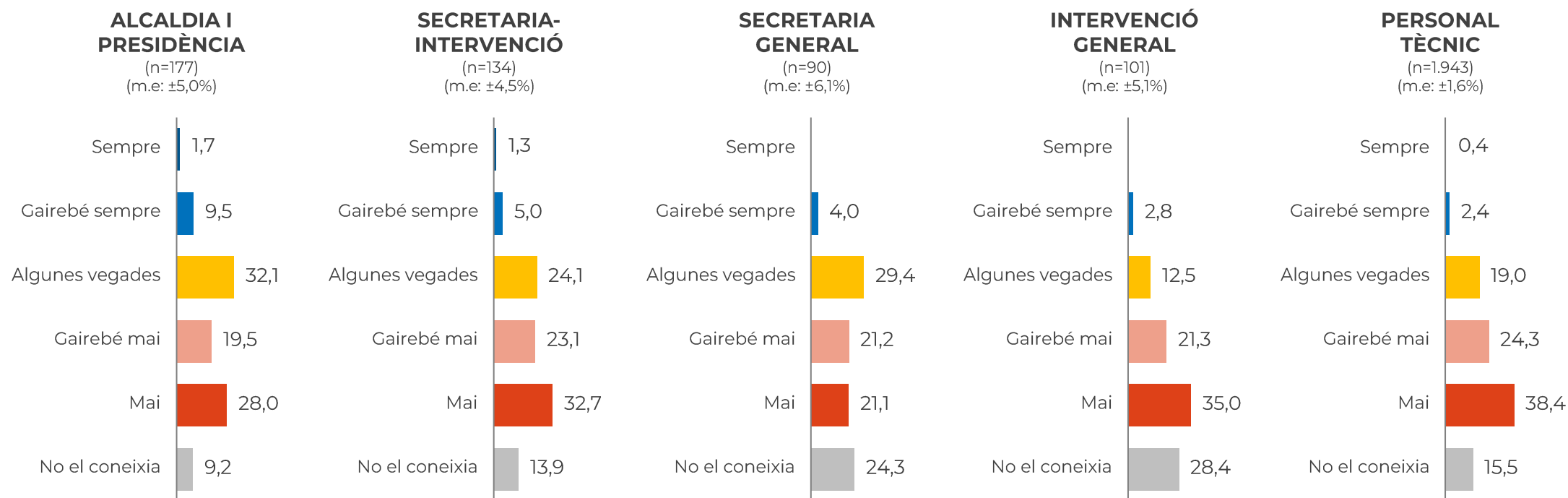


FREQÜÈNCIA D'ÚS DE L'ASSISTENT IA

Aproximadament amb quina freqüència utilitzeu l'assistent IA quan consulteu el Catàleg?

L'ús de l'assistent IA és encara ocasional i amb un coneixement desigual entre perfils.

Les opcions “mai” i “gairebé mai” concentren una part important de les respostes en tots els perfils, especialment entre el personal tècnic. Alcaldia i presidència mostren un ús relativament més freqüent, amb una major proporció de persones que indiquen utilitzar-lo “algunes vegades” o “gairebé sempre”.



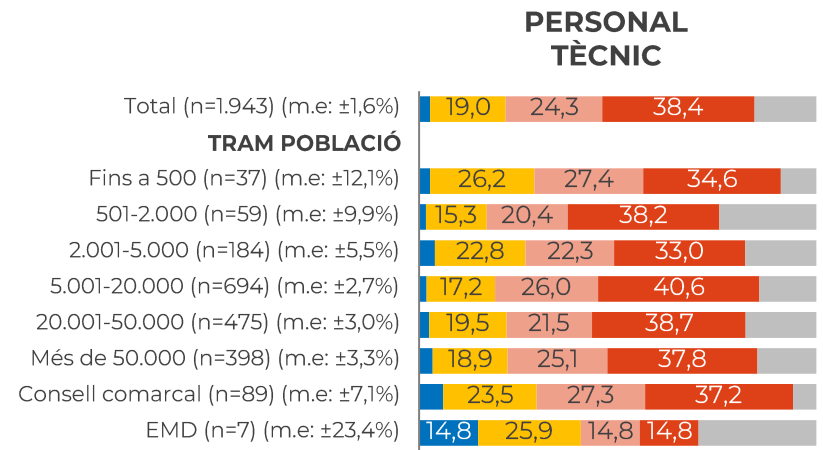
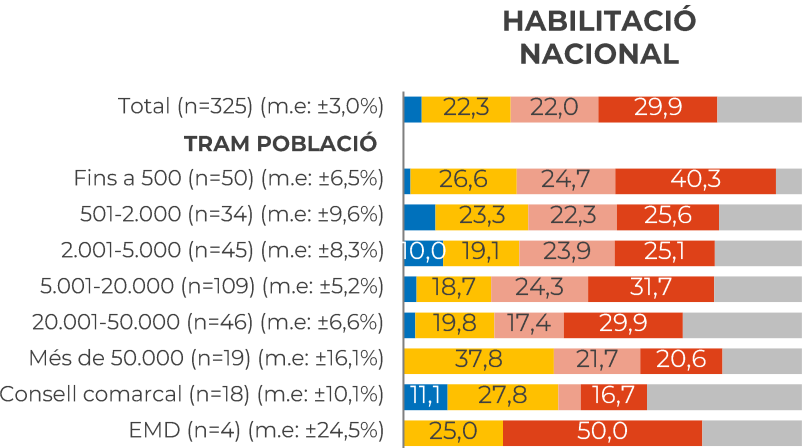
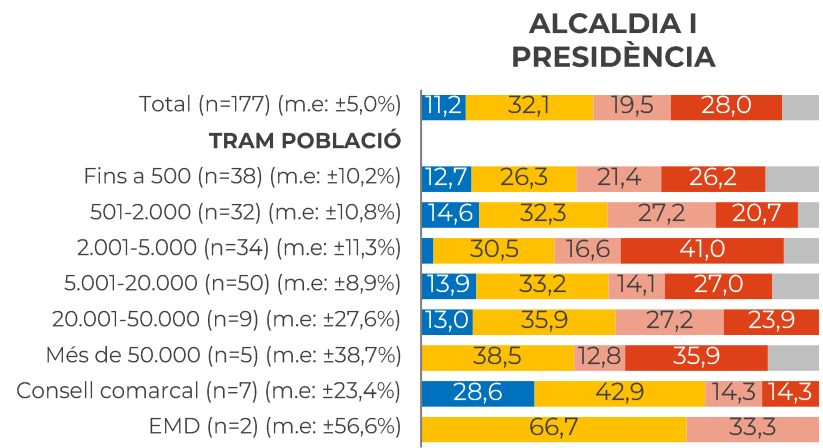
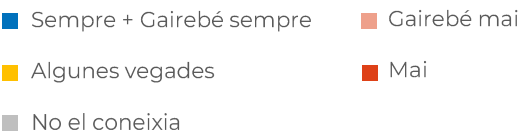
FREQÜÈNCIA D'ÚS DE L'ASSISTENT IA

Aproximadament amb quina freqüència utilitzeu l'assistent IA quan consulteu el Catàleg?

L'ús freqüent de l'assistent IA és encara minoritari en tots els perfils i trams poblacionals.

La majoria de perfils utilitzen poc o gens l'assistent IA del Catàleg, especialment el personal tècnic i habilitació nacional.

Tot i això, entre alcaldies i presidències s'observa un ús ocasional més estès, especialment en municipis grans i Consells comarcals.



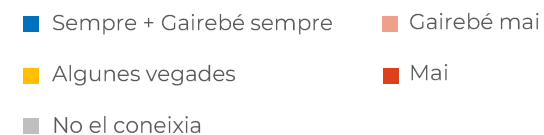
FREQÜÈNCIA D'ÚS DE L'ASSISTENT IA

Aproximadament amb quina freqüència utilitzeu l'assistent IA quan consulteu el Catàleg?

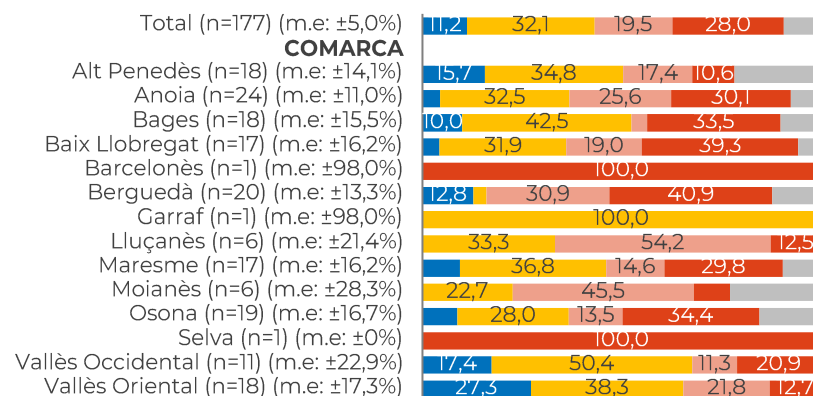
L'ús habitual de l'assistent IA és reduït a la majoria de comarques.

Les opcions "mai" i "gairebé mai" predominen a pràcticament tots els territoris i perfils, especialment entre el personal tècnic.

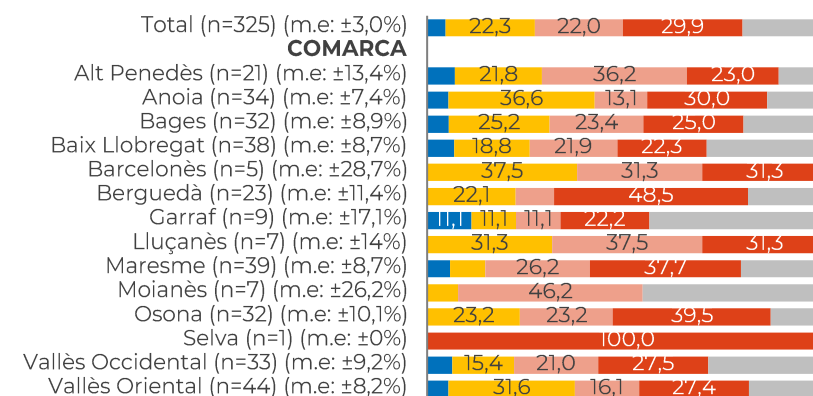
Tot i això, algunes comarques com el Vallès Occidental, l'Alt Penedès o l'Anoia mostren un ús ocasional relativament més estès entre alcaldies i habilitació nacional.



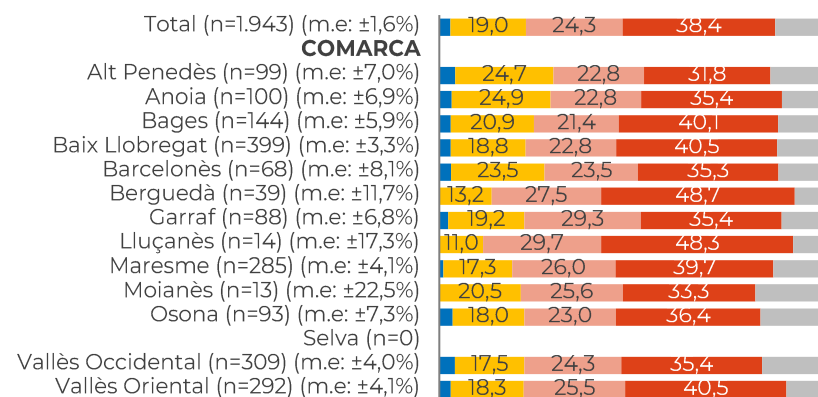
ALCALDIA I PRESIDÈNCIA



HABILITACIÓ NACIONAL



PERSONAL TÈCNIC



UTILITAT DE L'ASSISTENT IA

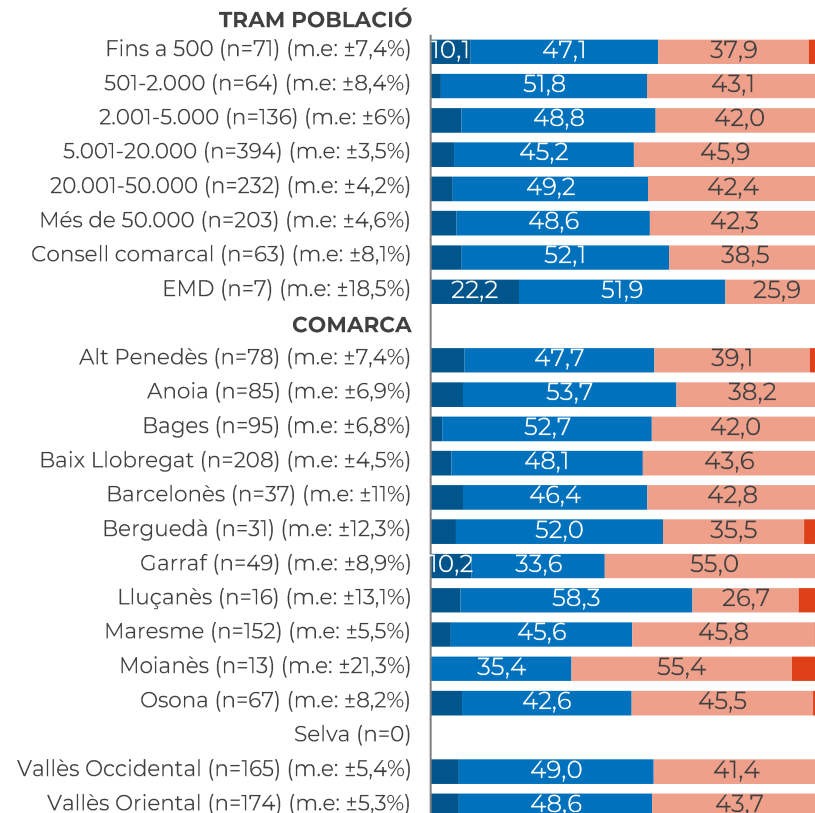
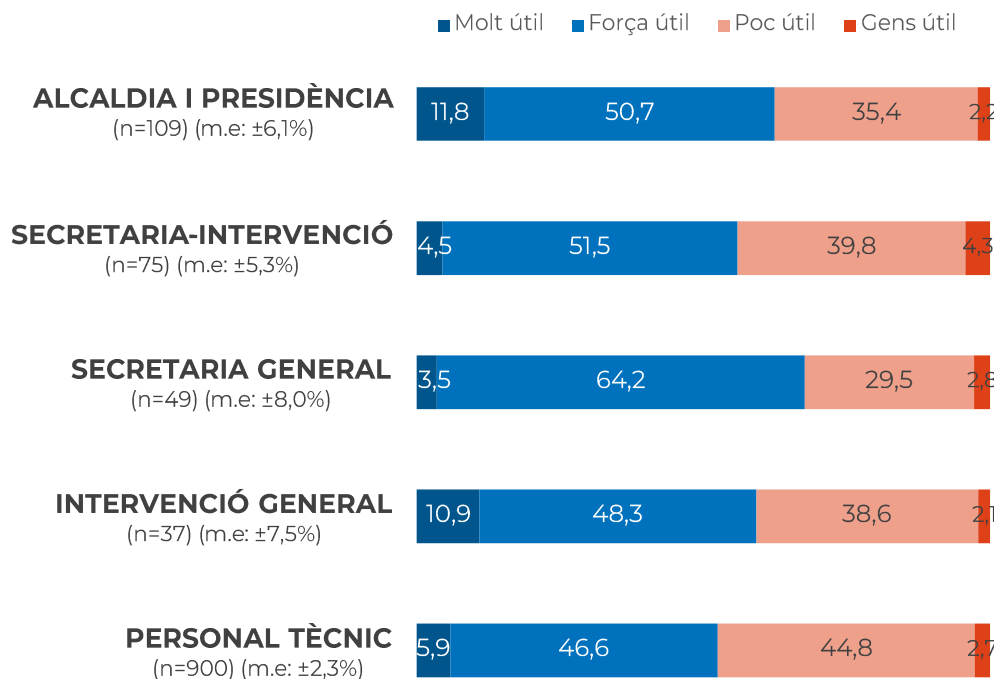
L'assistent IA us ha estat molt, força, poc o gens útil per trobar recursos del Catàleg adaptats a les necessitats del vostre ens?

Base: utilitza l'assistent IA en alguna mesura (n=1.170)

L'assistent IA és percebut com una eina útil per la majoria de persones que l'utilitzen.

Entre les persones que han utilitzat l'assistent IA, predominen les valoracions positives a la majoria de perfils i territoris.

Les valoracions més favorables es registren entre secretaria general i en comarques com el Lluçanès, l'Anoia o el Berguedà, mentre que el personal tècnic mostra percepcions més equilibrades entre utilitat alta i baixa.

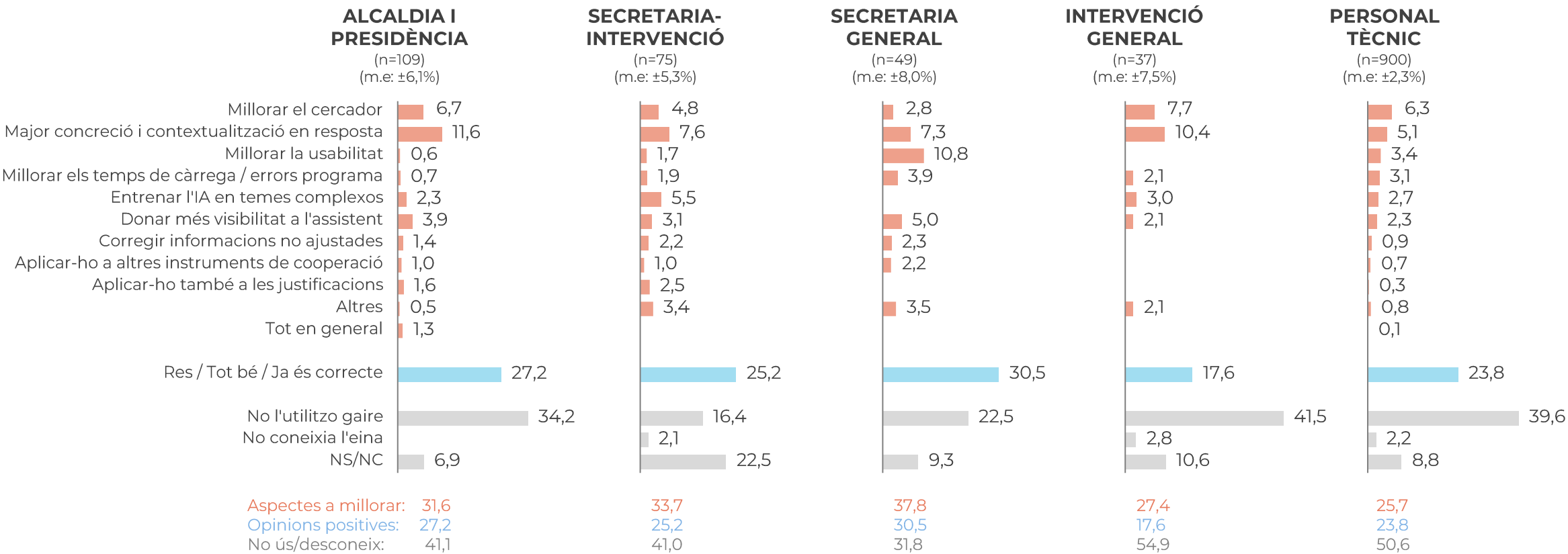


ASPECTES A MILLORAR DE L'ASSISTENT IA

Què és el que millorarieu de l'assistent IA del Catàleg? -Espontània-
Base: utilitza l'assistent IA en alguna mesura (n=1.170)

Una part rellevant dels càrrecs entrevistats no identifica aspectes a millorar de l'assistent IA.

En tots els càrrecs analitzats, una part rellevant de les persones entrevistades afirma que utilitza poc l'assistent IA o que no el coneix prou. Les millores proposades se centren sobretot en fer més concretes les respostes i millorar el cercador. Secretaria general és qui més menciona tant aspectes a millorar com opinions positives.



ASPECTES A MILLORAR DE L'ASSISTENT IA

Què és el que milloràrieu de l'assistent IA del Catàleg? -Espontània-
Base: utilitza l'assistent IA en alguna mesura (n=1.170)

Als municipis de menor dimensió se citen menys aspectes a millorar, creixent la satisfacció amb l'assistent així com el desconeixement.

Per contrapartida, els Consells comarcals citen més aspectes a millorar i acumulen una menor proporció d'opinions positives i desconeixement.

	TRAM POBLACIÓ							EMD
	Fins a 500	501-2.000	2.001-5.000	5.001-20.000	20.001-50.000	Més de 50.000	Consell comarcal	
	(n=71)	(n=64)	(n=136)	(n=394)	(n=232)	(n=203)	(n=63)	
	(m.e: ±7,4%)	(m.e: ±8,4%)	(m.e: ±6,0%)	(m.e: ±3,5%)	(m.e: ±4,2%)	(m.e: ±4,6%)	(m.e: ±8,1%)	
Millorar el cercador	4,8	4,2	5,5	4,6	7,7	9,1	5,6	14,8
Major concreció i contextualització en la resposta	7,0	9,4	7,5	4,3	6,6	5,9	7,8	
Millorar la usabilitat	2,7		4,7	2,7	2,3	4,5	6,7	
Millorar els temps de càrrega / errors programa	1,7		3,0	4,0	1,5	2,5	2,9	29,6
Entrenar l'IA en temes complexos	1,0	4,6	2,8	2,6	3,0	2,9	0,9	
Donar més visibilitat a l'assistent		1,7	3,0	3,6	3,5	0,9		
Corregir informacions no ajustades	2,4		0,4	0,9		0,4	9,3	
Aplicar-ho a altres instruments de cooperació	1,5	2,1		0,5	0,8	1,1	1,5	
Aplicar-ho també a les justificacions			0,9	0,5	1,2			
Altres	1,0		1,4	1,3	0,5	0,5	2,2	
Tot en general			0,9	0,2				
Res / Tot bé / Ja és correcte	25,8	30,0	22,9	23,3	24,3	25,0	20,3	55,6
No l'utilitzo gaire	30,0	42,1	33,3	41,5	36,9	36,2	34,1	
No coneixia l'eina		1,7	0,7	2,9	3,5	0,5		
NS/NC	22,0	4,2	13,0	7,0	8,2	10,4	8,7	
ASPECTES A MILLORAR	22,1	22,0	30,1	25,2	27,1	27,8	36,9	44,4
OPINIONS POSITIVES	25,8	30,0	22,9	23,3	24,3	25,0	20,3	55,6
NO ÚS/DESCONEIX	52,0	48,0	47,0	51,4	48,6	47,1	42,8	

ASPECTES A MILLORAR DE L'ASSISTENT IA

Què és el que millorarieu de l'assistent IA del Catàleg? -Espontània-
Base: utilitza l'assistent IA en alguna mesura (n=1.170)

Les propostes de millora de l'assistent IA varien segons la comarca

Tot i que en moltes comarques predominen les respostes de no ús o desconeixement de l'eina, entre un 18% i un 34% de les persones usuàries sí que identifiquen aspectes a millorar de l'assistent IA. A l'Anoia, el Garraf, el Moianès i el Vallès Occidental més del 30% dels entrevistats citen aspectes a millorar.

	COMARCA													
	Alt Penedès	Anoia	Bages	Baix Llobregat	Barcelonès	Berguedà	Garraf	Lluçanès	Maresme	Moianès	Osona	Selva	Vallès Occidental	Vallès Oriental
	(n=78) (m.e: ±7,4%)	(n=85) (m.e: ±6,9%)	(n=95) (m.e: ±6,8%)	(n=208) (m.e: ±4,5%)	(n=37) (m.e: ±11,0%)	(n=31) (m.e: ±12,3%)	(n=49) (m.e: ±8,9%)	(n=16) (m.e: ±13,1%)	(n=152) (m.e: ±5,5%)	(n=13) (m.e: ±21,3%)	(n=67) (m.e: ±8,2%)	(n=0)	(n=165) (m.e: ±5,4%)	(n=174) (m.e: ±5,3%)
Millorar el cercador	3,4	6,4	5,0	8,2	8,1	3,0	6,1	9,0	2,7		5,0		9,2	6,5
Major concreció i contextualització en la resposta	11,8	11,3	3,0	7,3	2,2	3,0	5,2		3,5	3,1	3,4		6,5	6,0
Millorar la usabilitat	1,5	2,3	2,7	3,3	5,4		2,0		4,9	3,1	4,6		5,3	1,3
Millorar els temps de càrrega / errors programa	1,5	4,2	3,2	3,3		3,0	6,8		1,6		3,1		3,5	2,9
Entrenar l'IA en temes complexos		3,0	3,2	2,7	2,7		3,2		0,7				4,4	5,1
Donar més visibilitat a l'assistent	1,5	1,3	0,6	3,2	2,7		4,0	4,5	4,4	3,1	1,6		2,0	3,0
Corregir informacions no ajustades						4,7			1,8	15,4	3,0		0,5	1,2
Aplicar-ho a altres instruments de cooperació	1,1			0,9		3,0		11,2					1,2	1,2
Aplicar-ho també a les justificacions		0,9	0,7	0,5					0,7		1,8		0,9	
Altres	0,8	1,5		0,5			3,0			6,2	5,0		0,6	1,0
Tot en general	2,2					1,7								
Res / Tot bé / Ja és correcte	38,0	22,9	30,1	21,5	31,4	17,1	21,4	43,3	21,7	9,2	22,2		23,9	22,9
No l'utilitzo gaire	31,7	33,4	40,9	35,8	29,8	30,9	42,1	24,5	47,9	50,8	43,8		36,5	33,6
No coneixia l'eina		1,3	2,8	3,5			2,0		1,8		1,5		1,2	2,9
NS/NC	6,5	11,4	8,0	9,3	17,7	33,4	4,2	7,5	8,4	9,2	4,9		4,4	12,5
ASPECTES A MILLORAR	23,8	30,9	18,4	29,9	21,1	18,4	30,3	24,7	20,3	30,9	27,5		34,1	28,2
OPINIONS POSITIVES	38,0	22,9	30,1	21,5	31,4	17,1	21,4	43,3	21,7	9,2	22,2		23,9	22,9
NO ÚS/DESCONEIX	38,2	46,1	51,7	48,6	47,5	64,3	48,3	32,0	58,1	60,0	50,2		42,1	49,0

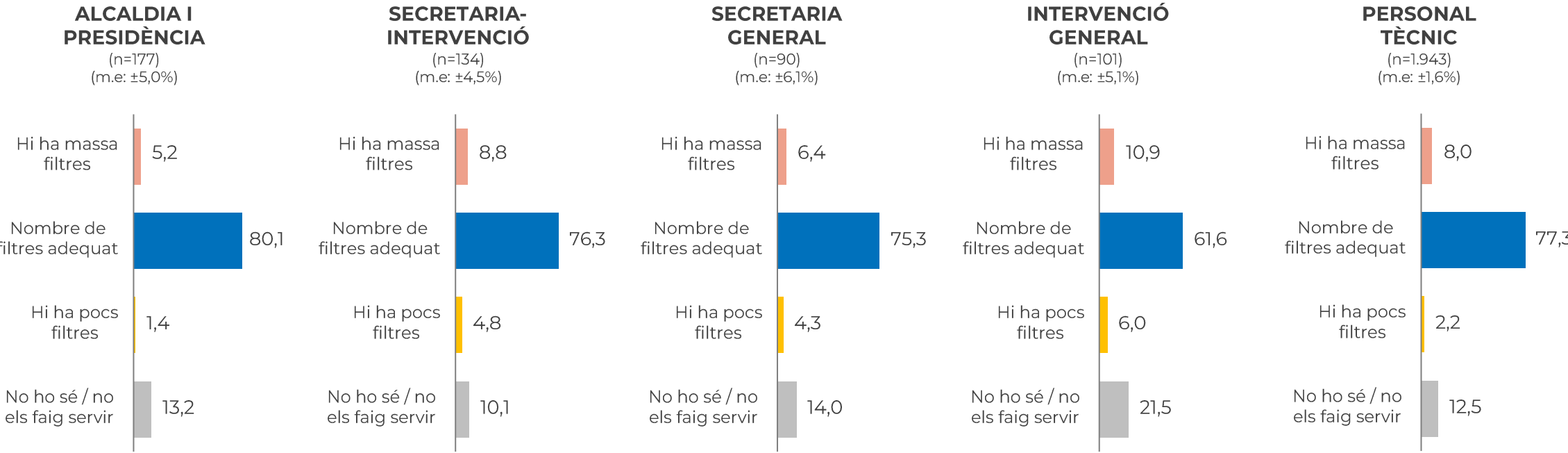
3. Nou espai web del cercador

VALORACIÓ DEL NOMBRE DE FILTRES

Com valoreu el nombre de filtres disponibles al cercador?

Una àmplia majoria considera adequat el nombre de filtres del cercador.

En tots els perfils predomina clarament la percepció que el nombre de filtres disponibles és adequat. Les opinions que apunten a un excés o manca de filtres són minoritàries, tot i que el personal d'intervenció general mostra una valoració lleugerament més crítica i un major desconeixement o no ús de l'eina.



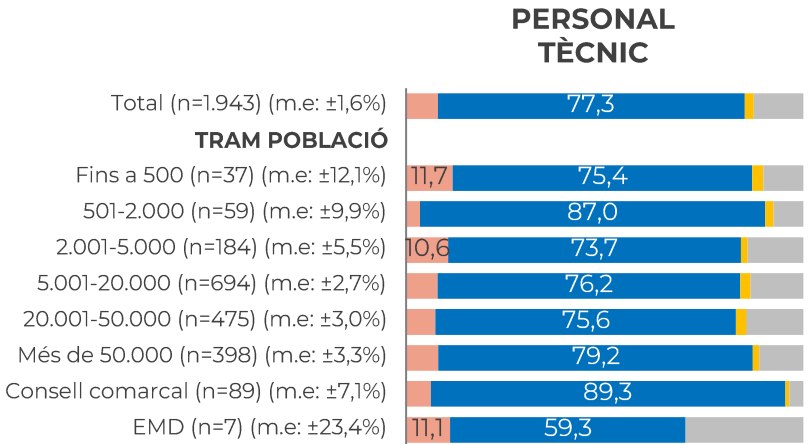
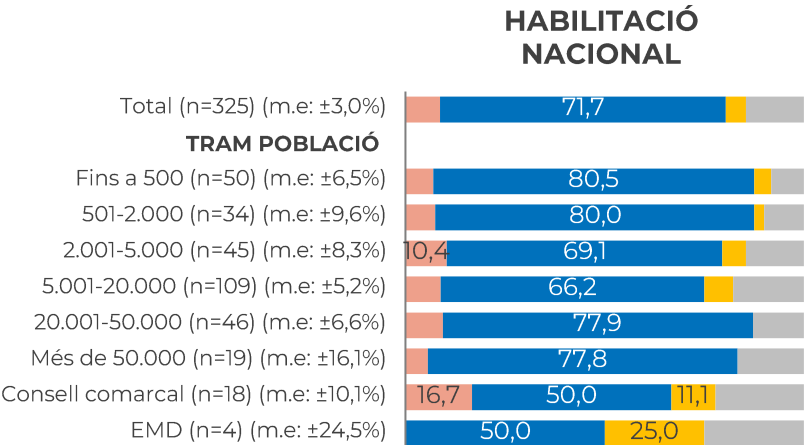
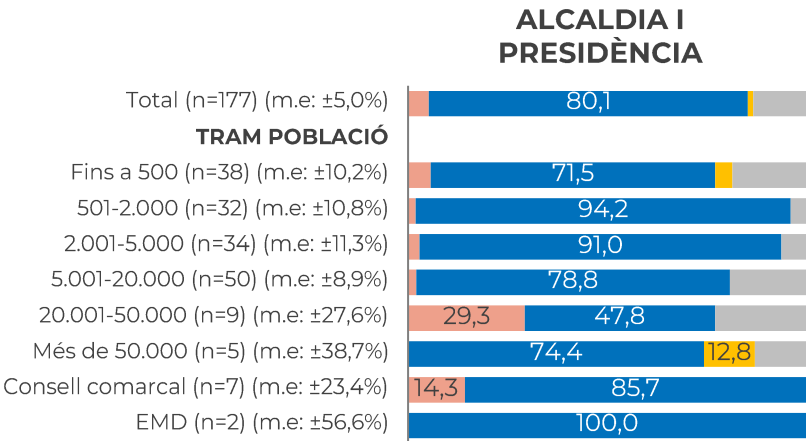
VALORACIÓ DEL NOMBRE DE FILTRES

Com valoreu el nombre de filtres disponibles al cercador?

La valoració positiva del nombre de filtres es manté elevada en tots els trams de població.

Les valoracions més crítiques es concentren en alguns municipis grans, Consells comarcals i EMD, tot i que continuen sent minoritàries.

- Hi ha massa filtres
- Hi ha pocs filtres
- Nombre de filtres adequat
- No ho sé / no els faig servir



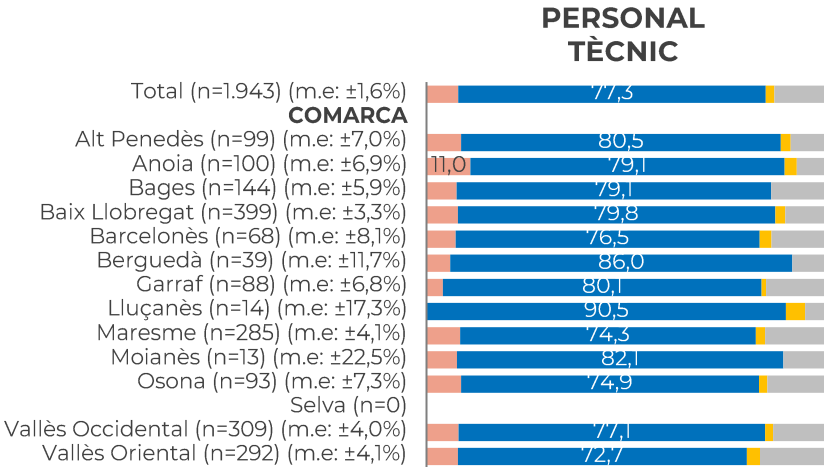
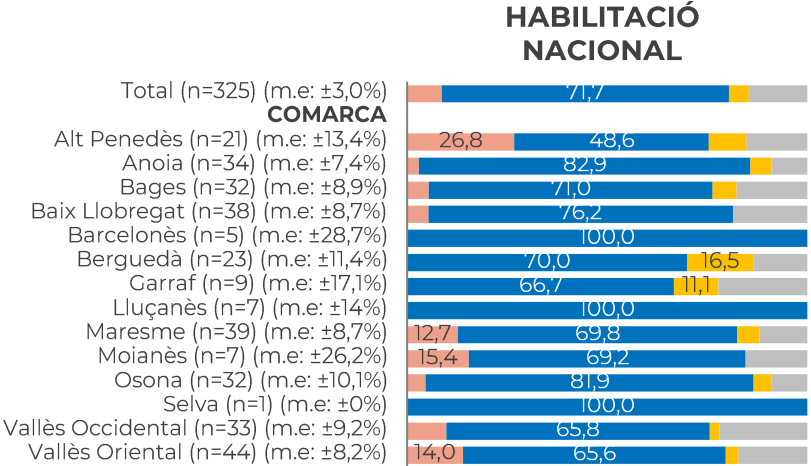
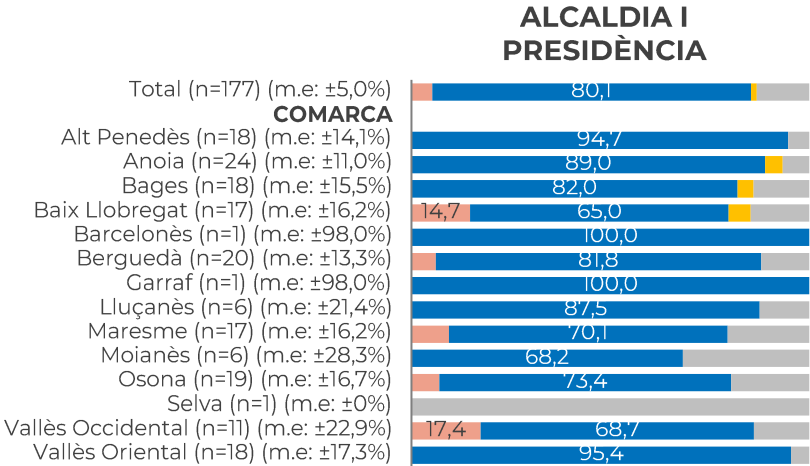
VALORACIÓ DEL NOMBRE DE FILTRES

Com valoreu el nombre de filtres disponibles al cercador?

La percepció d'un nombre adequat de filtres és transversal a gairebé totes les comarques.

A la majoria de comarques i perfils, més de dos terços consideren adequat el nombre de filtres del cercador.

Les valoracions més positives d'alcaldies es registren a les comarques de l'Alt Penedès i el Vallès Oriental.

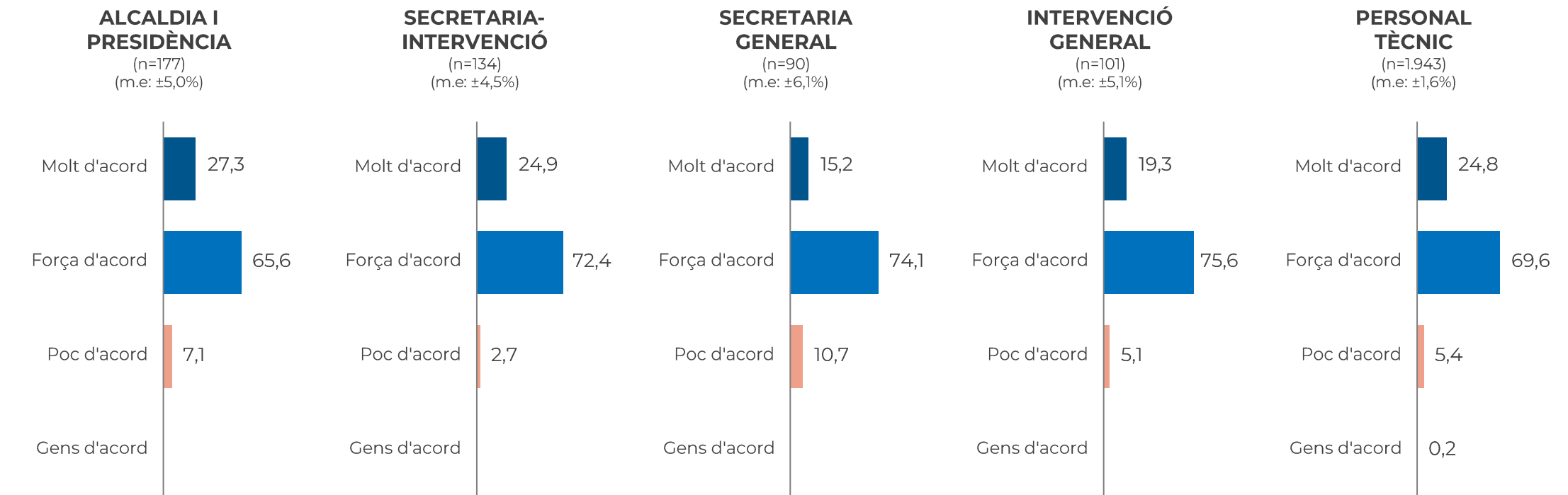


CLAREDAT DE LA INFORMACIÓ DE LES FITXES

Esteu molt, força, poc o gens d'acord amb la frase "A les fitxes de cada recurs hi trobo la informació que necessito, de forma clara i entenedora"?

La informació de les fitxes es percep com a clara i entenedora en tots els perfils

Predomina àmpliament l'acord amb la claredat i comprensibilitat de la informació de les fitxes en tots els perfils analitzats. Tot i aquest consens generalitzat, secretaria general mostra unes valoracions lleugerament menys favorables i un percentatge més elevat de desacord que la resta de col·lectius.



CLAREDAT DE LA INFORMACIÓ DE LES FITXES

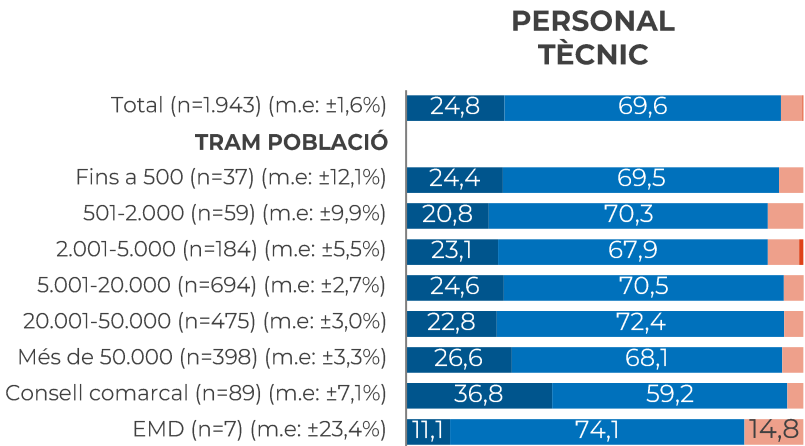
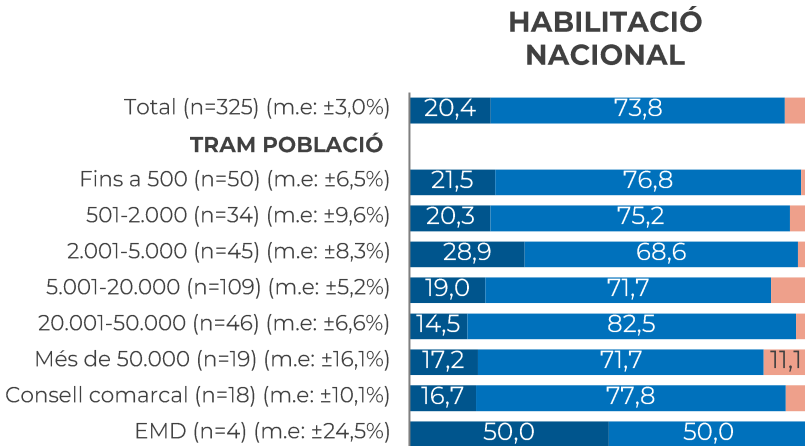
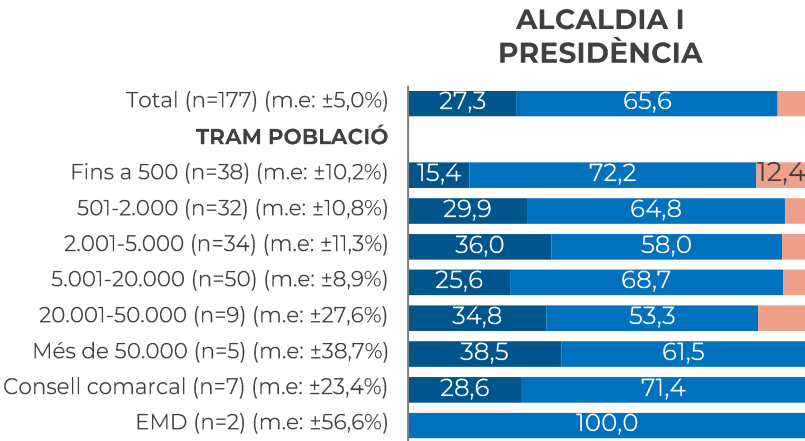
Esteu molt, força, poc o gens d'acord amb la frase "A les fitxes de cada recurs hi trobo la informació que necessito, de forma clara i entenedora"?



La valoració positiva de la claredat de les fitxes és homogènia entre territoris.

Aquesta percepció és àmpliament compartida en tots els trams de població i perfils analitzats.

Les diferències territorials són petites, tot i que alguns municipis grans i EMD (amb n reduïdes) presenten valoracions lleugerament menys favorables.



CLAREDAT DE LA INFORMACIÓ DE LES FITXES

Esteu molt, força, poc o gens d'acord amb la frase "A les fitxes de cada recurs hi trobo la informació que necessito, de forma clara i entenedora"?

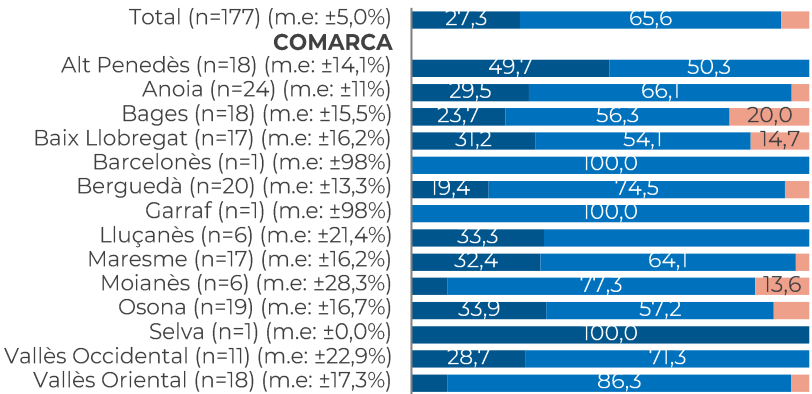


Les fitxes també son majoritàriament ben valorades a totes les comarques.

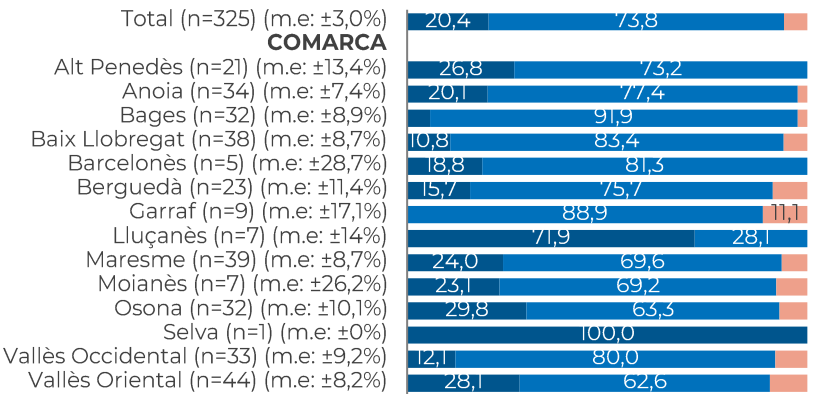
La percepció positiva sobre la claredat de les fitxes és generalitzada a totes les comarques i perfils.

Les diferències territorials es concentren sobretot en el repartiment de les opcions "molt d'acord" i "força d'acord", més que no pas en el nivell global d'acord.

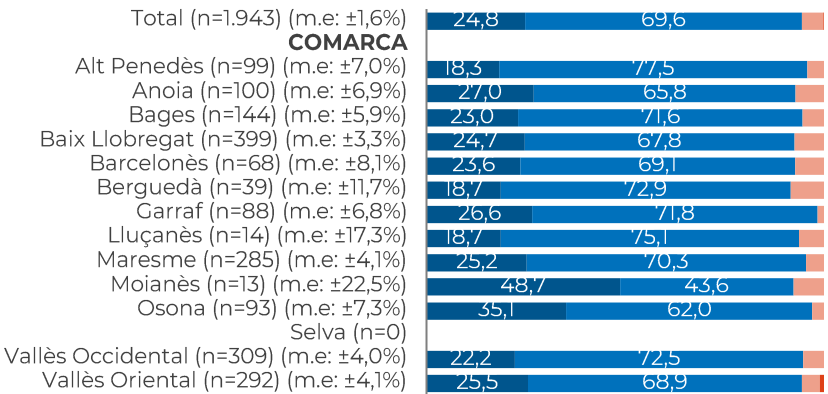
ALCALDIA I PRESIDÈNCIA



HABILITACIÓ NACIONAL



PERSONAL TÈCNIC

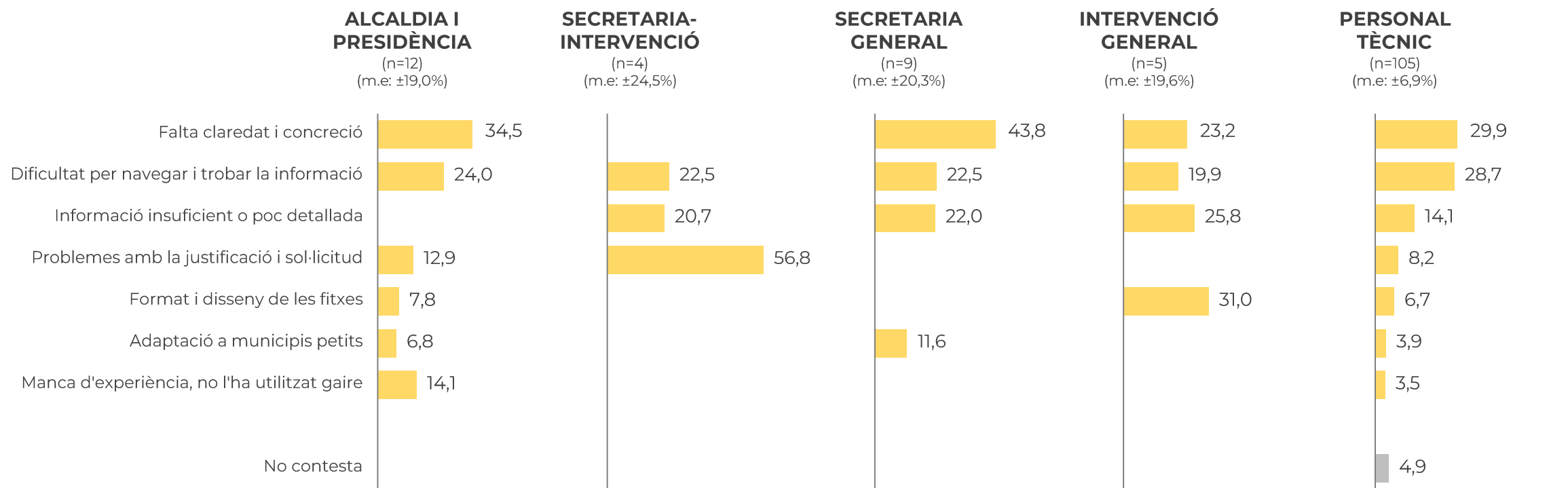


MOTIU DE DESACORD AMB LA CLAREDAT DE LES FITXES

Per quin motiu hi esteu poc/gens d'acord? -Espontània- Base: està poc o gens d'acord amb què a les fitxes s'hi trobi la informació de manera clara i entenedora (n=135)

Entre les persones que no troben clares les fitxes, destaquen la manca de concreció i les dificultats per localitzar la informació.

Cal tenir en compte que aquests resultats parteixen d'una base reduïda de respostes, ja que corresponen únicament a les persones que es mostren poc o gens d'acord amb la claredat de les fitxes.



MOTIU DE DESACORD AMB LA CLAREDAT DE LES FITXES

Per quin motiu hi esteu poc/gens d'acord? -Espontània- Base: està poc o gens d'acord amb què a les fitxes s'hi trobi la informació de manera clara i entenedora (n=135)

Entre les poques persones que mostren desacord, els principals motius a la majoria de trams poblacionals i comarques són la manca de concreció i les dificultats per trobar la informació

	TRAM POBLACIÓ							
	Fins a 500	501-2.000	2.001-5.000	5.001-20.000	20.001-50.000	Més de 50.000	Consell comarcal	EMD
	(n=8)	(n=10)	(n=18)	(n=46)	(n=25)	(n=23)	(n=4)	(n=1)
	(m.e: ±23,5)	(m.e: ±21,3)	(m.e: ±18,0)	(m.e: ±10,2)	(m.e: ±13,2)	(m.e: ±13,8)	(m.e: ±37,0)	(m.e: ±0,0)
Falta claredat i concreció	35,7	32,1	47,6	37,7	15,4	16,5		
Dificultat per navegar i trobar la informació	53,8	11,3	19,0	16,7	27,0	52,8	66,3	
Informació insuficient o poc detallada		17,4		17,5	19,8	12,7	20,7	100,0
Problemes amb la justificació i sol·licitud		15,5	13,5	7,2	13,8	4,3		
Format i disseny de les fitxes			9,7	3,8	8,0	13,8	13,0	
Adaptació a municipis petits	10,5	23,6		4,4	4,2			
Manca d'experiència, no l'ha utilitzat gaire				7,8	8,0			
No contesta			10,2	4,9	3,8			

	COMARCA												
	Alt Penedès	Anoia	Bages	Baix Llobregat	Barcelonès	Berguedà	Garraf	Lluçanès	Maresme	Moianès	Osona	Selva	Vallès Occidental
	(n=4)	(n=9)	(n=11)	(n=33)	(n=5)	(n=5)	(n=2)	(n=1)	(n=15)	(n=3)	(n=7)	(n=0)	(n=19)
	(m.e: ±37,0)	(m.e: ±23,1)	(m.e: ±21,8)	(m.e: ±11,8)	(m.e: ±31,0)	(m.e: ±35,0)	(m.e: ±49,0)	(m.e: ±98,0)	(m.e: ±17,9)	(m.e: ±43,8)	(m.e: ±25,0)		(m.e: ±15,9)
Falta claredat i concreció	60,4	11,5	14,9	37,3		46,3			37,6	18,2	91,1		4,5
Dificultat per navegar i trobar la informació		25,2	26,3	20,6	80,0	30,6			36,3	81,8	8,9		32,4
Informació insuficient o poc detallada	39,6	23,9	4,4	13,8			70,7						36,1
Problemes amb la justificació i sol·licitud			20,2	13,3	20,0	23,1		100,0	7,4				8,4
Format i disseny de les fitxes		5,9	10,5	9,5			29,3		6,3				10,5
Adaptació a municipis petits		33,4							5,6				11,4
Manca d'experiència, no l'ha utilitzat gaire			13,1	2,8					6,9				5,1
No contesta			10,5	2,8									15,5

4. Sistema de qualitat

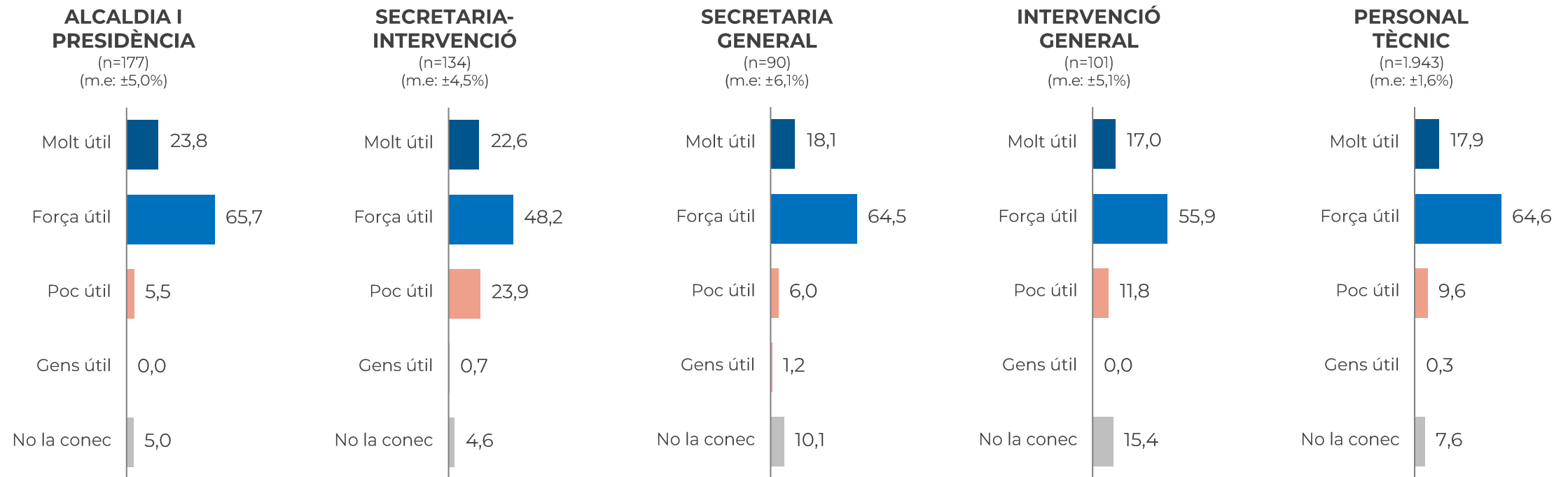


COMPROMISOS DE QUALITAT I ENQ. DE SATISFACCIÓ

Com valoreu la Carta de serveis del Catàleg XGL (Xarxa de Goversns Locals), amb els compromisos de qualitat per recurs i les enquestes de satisfacció per cadascuna de les actuacions finalitzades?

Valoració majoritàriament positiva de la Carta de serveis i les enquestes de satisfacció

La majoria de perfils consideren útils els compromisos de qualitat i les enquestes de satisfacció associades als recursos del Catàleg, especialment alcaldies i presidències. Secretaria-intervenció és el perfil que en fa una valoració relativament menys positiva.



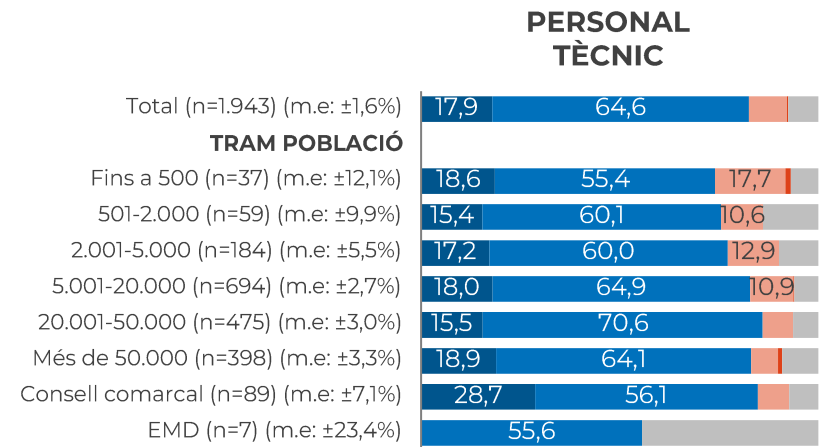
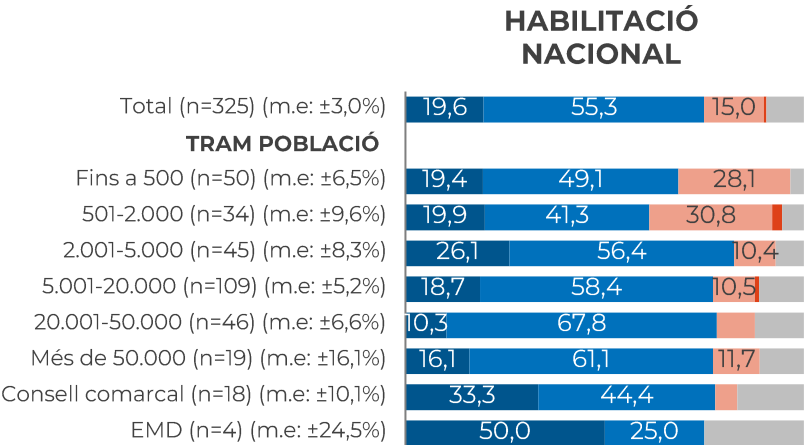
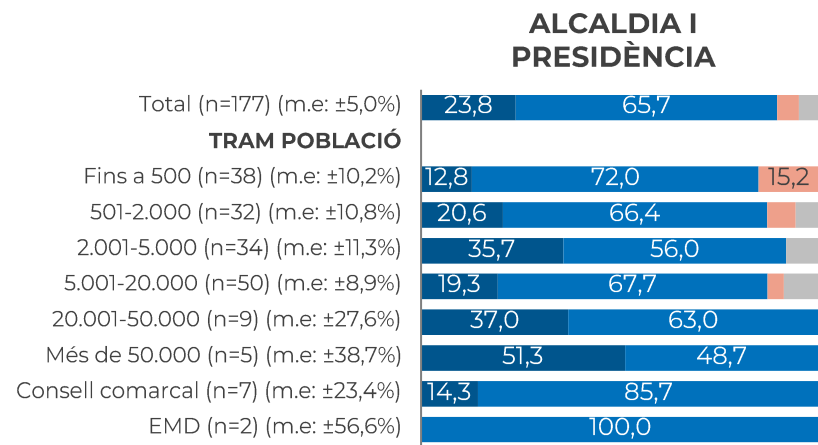
COMPROMISOS DE QUALITAT I ENQ. DE SATISFACCIÓ

Com valoreu la Carta de serveis del Catàleg XGL (Xarxa de Governes Locals), amb els compromisos de qualitat per recurs i les enquestes de satisfacció per cadascuna de les actuacions finalitzades?

- Molt útil
- Força útil
- No la conec
- Poc útil
- Gens útil

La majoria percep una utilitat elevada, malgrat certes diferències entre càrrecs i trams poblacionals.

Els municipis més petits tendeixen a mostrar valoracions menys favorables, sobretot entre el personal d'habilitació nacional.

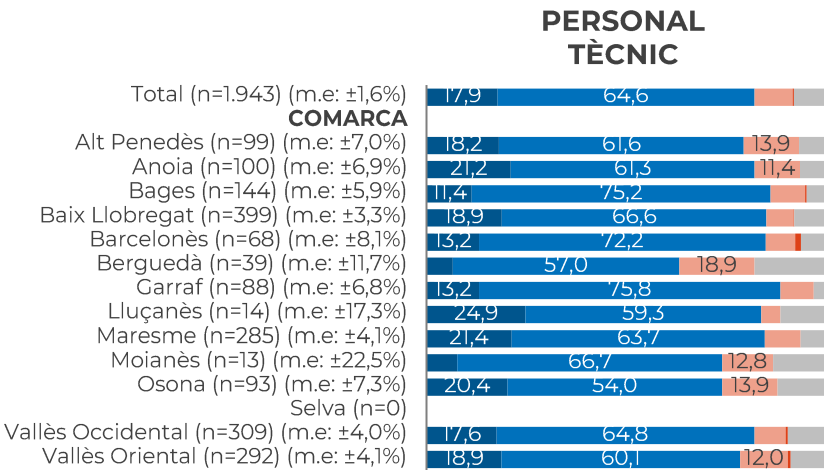
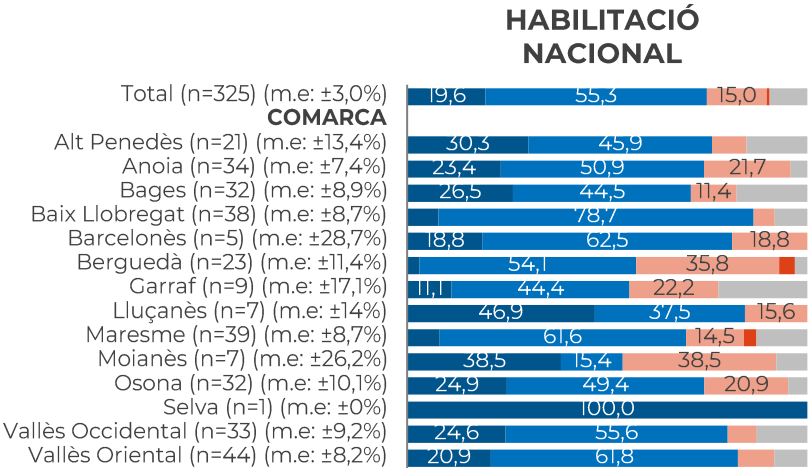
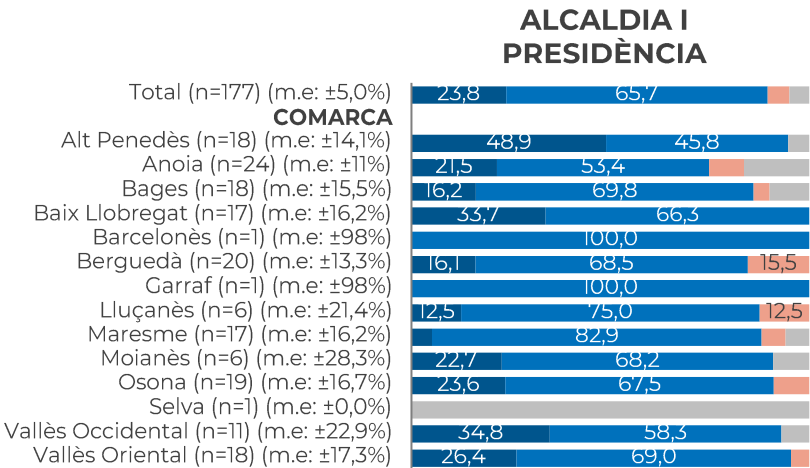


COMPROMISOS DE QUALITAT I ENQ. DE SATISFACCIÓ

Com valoreu la Carta de serveis del Catàleg XGL (Xarxa de Governes Locals), amb els compromisos de qualitat per recurs i les enquestes de satisfacció per cadascuna de les actuacions finalitzades?

Valoracions positives a la majoria de comarques, amb algunes diferències entre perfils.

En alguns territoris les habilitacions nacionals mostren valoracions més crítiques, especialment al Berguedà i al Moianès.



ATRIBUTS DE QUALITAT TROBATS A FALTAR

Els atributs de qualitat sobre els que es sustenta el sistema de millora contínua són ----->
Trobeu a faltar algun atribut rellevant en la prestació dels recursos del Catàleg de serveis XGL (Xarxa de Governos Locals)?
Quin? -Espontània-

Pocs càrrecs troben a faltar nous atributs de qualitat al Catàleg.

Les aportacions recollides es relacionen principalment amb la simplificació i agilitat administrativa, l'adaptació dels recursos a les necessitats dels municipis petits i la millora de l'acompanyament, el retorn d'informació i l'avaluació de l'impacte dels recursos.

	Rapidesa en la resolució de la sol·licitud		Satisfacció amb l'import atorgat
	Rapidesa en la verificació de la justificació		Qualitat del servei o producte lliurat
	Satisfacció amb la prestació del recurs		Utilitat futura del pla, estudi o informe lliurat
	Grau d'ajust del recurs a les necessitats de l'ens		

ALCALDIA I PRESIDÈNCIA (n=177) (m.e: ±5,0%)



Ampliació i diversificació recursos **1,7**
Adaptació mun. petits i realitats territorials **1,2**
Simplificació i agilitat administrativa **0,7**
Transparència i retorn d'informació **0,4**

SECRETARIA GENERAL (n=90) (m.e: ±6,1%)



Avaluació i mesura d'impacte **2,5**
Adaptació mun. petits i realitats territorials **0,9**
Millora sistemes informàtics i comunicació **0,8**
Transparència i retorn d'informació **0,8**

SECRETARIA-INTERVENCIÓ (n=134) (m.e: ±4,5%)



Formació, acompanyament i suport tècnic **1,5**
Adaptació mun. petits i realitats territorials **1,2**
Simplificació i agilitat administrativa **1,0**
Ampliació i diversificació recursos **0,6**

INTERVENCIÓ GENERAL (n=101) (m.e: ±5,1%)



Transparència i retorn d'informació **2,9**
Simplificació i agilitat administrativa **1,6**
Avaluació i mesura d'impacte **1,6**
Formació, acompanyament i suport tècnic **1,2**

PERSONAL TÈCNIC (n=1.943) (m.e: ±1,6%)



Rapidesa i terminis **0,7**
Ampliació i diversificació recursos **0,6**
Adaptació mun. petits i realitats territorials **0,5**
Simplificació i agilitat administrativa **0,5**
Avaluació i mesura d'impacte **0,5**
Transparència i retorn d'informació **0,3**
Formació, acompanyament i suport tècnic **0,3**
Millora sistemes informàtics i comunicació **0,3**

ATRIBUTS DE QUALITAT TROBATS A FALTAR

Els atributs de qualitat sobre els que es sustenta el sistema de millora contínua són ----->
Troheu a faltar algun atribut rellevant en la prestació dels recursos del Catàleg de serveis XGL (Xarxa de Governes Locals)?
Quin? -Espontània-



Rapidesa en la resolució de la sol·licitud



Rapidesa en la verificació de la justificació



Satisfacció amb la prestació del recurs



Grau d'ajust del recurs a les necessitats de l'ens



Satisfacció amb l'import atorgat



Qualitat del servei o producte lliurat



Utilitat futura del pla, estudi o informe lliurat

Les demandes de nous atributs són minoritàries a tots els trams de població.

Quan es plantegen millores, aquestes se centren sobretot en aspectes vinculats a la simplificació administrativa, l'adaptació als municipis petits, la rapidesa dels terminis i el reforç de l'acompanyament i el retorn d'informació.

	TRAM POBLACIÓ						
	Fins a 500	501-2.000	2.001-5.000	5.001-20.000	20.001-50.000	Més de 50.000	Consell comarcal
	(n=125)	(n=125)	(n=263)	(n=853)	(n=530)	(n=422)	(n=114)
	(m.e: ±5,6%)	(m.e: ±6,2%)	(m.e: ±4,4%)	(m.e: ±2,4%)	(m.e: ±2,8%)	(m.e: ±3,3%)	(m.e: ±6%)
Ampliació i diversificació dels recursos	0,8		0,5	1,1		0,5	0,8
Rapidesa i terminis			0,2	0,6	0,8	1,0	8,3
Adaptació als municipis petits i realitats territorials	2,8	0,9	1,2	0,4		0,3	0,9
Avaluació i mesura d'impacte				0,6	1,0	0,4	1,1
Simplificació i agilitat administrativa	1,5	0,4	0,3	0,4	0,8	0,5	
Formació, acompanyament i suport tècnic		0,9	1,7			0,4	0,9
Transparència i retorn d'informació	0,6			0,4	0,4	0,5	
Millora dels sistemes informàtics i comunicació			1,0	0,1	0,2		1,4
SÍ, EN TROBA A FALTAR ALGUN	5,7	2,2	4,9	3,6	3,2	3,6	5,1
NO, CAP	93,4	97,4	95,0	96,3	96,7	96,5	94,8
NS/NC	0,8	0,4		0,1	0,2		

ATRIBUTS DE QUALITAT TROBATS A FALTAR

Els atributs de qualitat sobre els que es sustenta el sistema de millora contínua són ----->
Trobeu a faltar algun atribut rellevant en la prestació dels recursos del Catàleg de serveis XGL (Xarxa de Governes Locals)?
Quin? -Espontània-



Rapidesa en la resolució de la sol·licitud



Rapidesa en la verificació de la justificació



Satisfacció amb la prestació del recurs



Grau d'ajust del recurs a les necessitats de l'ens



Satisfacció amb l'import atorgat



Qualitat del servei o producte lliurat



Utilitat futura del pla, estudi o informe lliurat

Poques diferències entre comarques en la percepció dels atributs de qualitat

El Berguedà és la comarca on se'n mencionen en major mesura, malgrat a totes les comarques predomina clarament la idea que no cal incorporar nous atributs de qualitat.

	COMARCA													
	Alt Penedès	Anoia	Bages	Baix Llobregat	Barcelonès	Berguedà	Garraf	Lluçanès	Maresme	Moianès	Osona	Selva	Vallès Occidental	Vallès Oriental
	(n=138)	(n=158)	(n=194)	(n=454)	(n=74)	(n=82)	(n=98)	(n=27)	(n=341)	(n=26)	(n=144)	(n=2)	(n=353)	(n=354)
	(m.e: ±5,8%)	(m.e: ±5,1%)	(m.e: ±4,9%)	(m.e: ±3,1%)	(m.e: ±7,8%)	(m.e: ±7,3%)	(m.e: ±6,5%)	(m.e: ±10,9%)	(m.e: ±3,6%)	(m.e: ±14,8%)	(m.e: ±5,7%)	(m.e: ±56,6%)	(m.e: ±3,7%)	(m.e: ±3,7%)
Ampliació i diversificació dels recursos			0,3	0,7	1,3	1,1	1,5	4,2	0,6		0,7		0,6	0,6
Rapidesa i terminis	0,7			1,1				2,9	0,3				1,6	0,3
Adaptació als municipis petits i realitats territorials	0,8	1,3	0,9	0,1		4,5							0,3	0,9
Avaluació i mesura d'impacte		0,6		1,1			1,0				0,7		0,8	0,6
Simplificació i agilitat administrativa	0,6		0,3	0,7		0,7			0,3		1,4		1,2	
Formació, acompanyament i suport tècnic	0,4	1,5			2,4	1,0							0,3	0,6
Transparència i retorn d'informació		0,6	0,3	0,2			0,6		0,6		0,7		0,3	0,3
Millora dels sistemes informàtics i comunicació			0,5	0,2		4,4			0,3					
SÍ, EN TROBA A FALTAR ALGUN	2,5	4,0	2,3	4,1	3,7	11,7	3,1	7,1	2,1		3,5		5,1	3,3
NO, CAP	97,5	95,9	97,7	95,6	96,2	88,4	96,9	90,5	97,9	96,8	95,8	100,0	94,9	96,7
NS/NC				0,2				2,5		3,2	0,6			

5. Valoració global i suggeriments

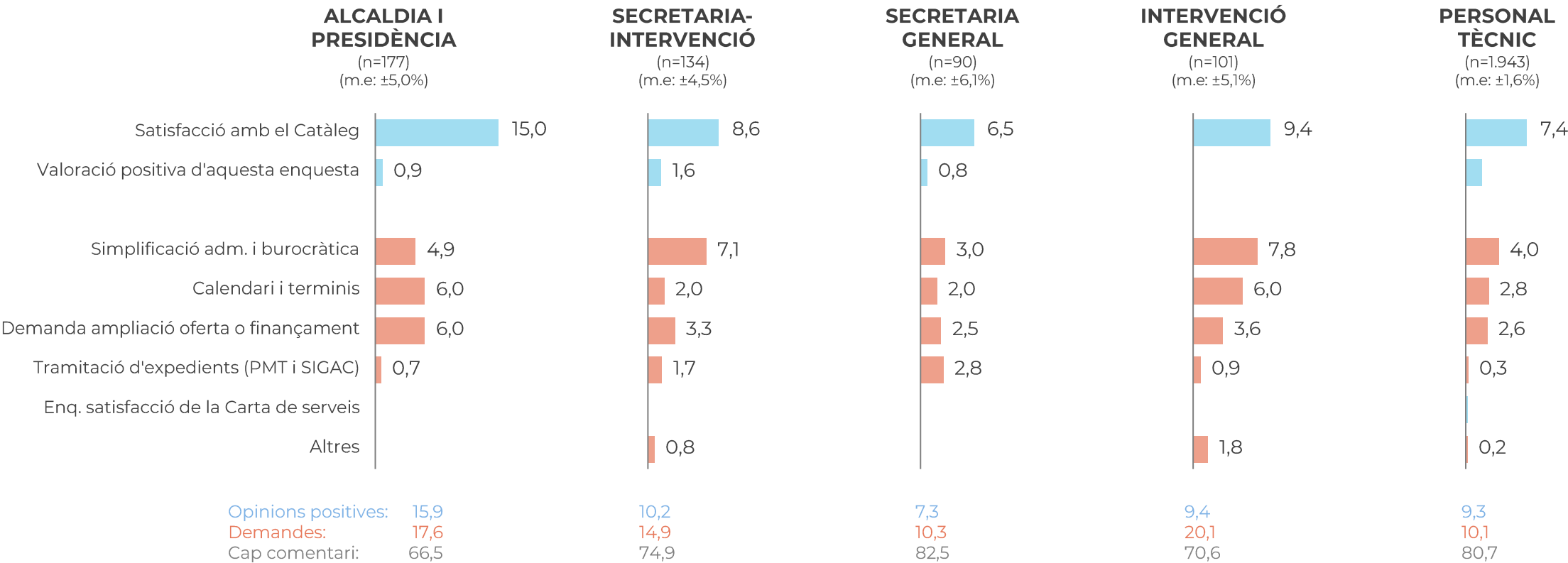


COMENTARIS FINALS I PROPOSTES

Voleu afegir algun comentari o proposta sobre el Catàleg de serveis? -Espontània-

Alcaldies i intervenció general són els perfils que més aporten comentaris finals.

Les aportacions espontànies combinen valoracions positives sobre el Catàleg amb demandes de simplificació administrativa, revisió dels terminis i ampliació de l'oferta o del finançament disponible.



COMENTARIS FINALS I PROPOSTES

Voleu afegir algun comentari o proposta sobre el Catàleg de serveis? -Espontània-

Els municipis de fins a 500 habitants són els que més demandes fan a l'apartat final de comentaris, destacant la simplificació administrativa i burocràtica.

En canvi, aquelles localitats amb major població són les que menys demandes fan (10,4%).

	TRAM POBLACIÓ						
	Fins a 500	501-2.000	2.001-5.000	5.001-20.000	20.001-50.000	Més de 50.000	Consell comarcal
	(n=125)	(n=125)	(n=263)	(n=853)	(n=530)	(n=422)	(n=114)
	(m.e: ±5,6%)	(m.e: ±6,2%)	(m.e: ±4,4%)	(m.e: ±2,4%)	(m.e: ±2,8%)	(m.e: ±3,3%)	(m.e: ±6,0%)
Satisfacció amb el Catàleg	10,5	8,3	9,1	7,0	7,9	9,3	5,3
Valoració positiva d'aquesta enquesta		2,6	0,9	1,2	3,5	1,3	2,6
8,3							
Simplificació administrativa i burocràtica	11,7	8,0	4,0	3,7	2,6	4,0	5,8
Calendari i terminis	6,7	2,8	2,6	2,6	3,5	1,8	8,1
Demanda d'ampliació de l'oferta o del finançament	3,8	4,1	5,0	2,2	2,0	2,1	7,2
Tramitació d'expedients (PMT i SIGAC)	1,7		3,0	4,0	1,5	2,5	2,9
Enquestes de satisfaccio de la Carta de serveis		1,0		0,1	0,2		
Altres	0,5	0,6	0,2	0,1	0,6		0,9
Cap comentari	66,7	71,0	77,3	82,7	79,7	81,5	70,1
66,7							
OPINIONS POSITIVES	10,5	10,9	10,0	8,2	11,4	10,6	7,9
8,3							
DEMANDES	24,4	16,5	14,8	12,7	10,4	10,4	24,9
35,9							
CAP COMENTARI	66,7	71,0	77,3	82,7	79,7	81,5	70,1
66,7							

COMENTARIS FINALS I PROPOSTES

Voleu afegir algun comentari o proposta sobre el Catàleg de serveis? -Espontània-

Entre el 5% i el 16% dels entrevistats de cada comarca fa un comentari positiu del Catàleg de serveis.

Tot i algunes diferències entre comarques, el patró general és força homogeni. El Moianès és la comarca que més demandes fa, percentualment.

	TRAM POBLACIÓ													
	Alt Penedès (n=138) (m.e: ±5,8%)	Anoia (n=158) (m.e: ±5,1%)	Bages (n=194) (m.e: ±4,9%)	Baix Llobregat (n=454) (m.e: ±3,1%)	Barcelonès (n=74) (m.e: ±7,8%)	Berguedà (n=82) (m.e: ±7,3%)	Garraf (n=98) (m.e: ±6,5%)	Lluçanès (n=27) (m.e: ±10,9%)	Maresme (n=341) (m.e: ±3,6%)	Moianès (n=26) (m.e: ±14,8%)	Osona (n=144) (m.e: ±5,7%)	Selva (n=2) (m.e: ±56,6%)	Vallès Occidental (n=353) (m.e: ±3,7%)	Vallès Oriental (n=354) (m.e: ±3,7%)
Satisfacció amb el Catàleg	8,0	9,2	7,0	7,6	15,7	9,4	7,1	10,8	6,4	12,7	9,9		8,8	5,9
Valoració positiva d'aquesta enquesta	1,4	1,1	1,1	3,8		2,7	2,0		1,8		0,9		2,0	0,6
Simplificació administrativa i burocràtica	6,9	6,1	6,1	2,3	1,3	3,4	6,9	2,5	4,2	7,9	6,3		4,2	3,0
Calendari i terminis	1,4	1,8	2,9	2,7	4,1	5,8	1,0	3,8	3,5	10,3	4,1		2,5	3,5
Demanda d'ampliació de l'oferta o del finançament	4,1	6,3	2,2	1,9	1,4	5,0	3,9	2,9	2,4	3,2	5,0		2,4	2,2
Tramitació d'expedients (PMT i SIGAC)	1,5	4,2	3,2	3,3		3,0	6,8		1,6		3,1		3,5	2,9
Enquestes de satisfaccio de la Carta de serveis				0,2										0,6
Altres		0,7	0,8	0,2					0,2		0,5			0,3
Cap comentari	77,4	74,8	77,4	81,1	77,5	73,8	79,2	80,1	81,5	65,9	72,6	100,0	79,7	83,6
OPINIONS POSITIVES	9,4	10,3	8,1	11,4	15,7	12,1	9,1	10,8	8,2	12,7	10,8		10,8	6,5
DEMANDES	13,9	19,1	15,2	10,6	6,8	17,2	18,6	9,2	11,9	21,4	19,0		12,6	12,5
CAP COMENTARI	77,4	74,8	77,4	81,1	77,5	73,8	79,2	80,1	81,5	65,9	72,6	100,0	79,7	83,6

Síntesi



SÍNTESI

- 1 VALORACIÓ GLOBAL MOLT POSITIVA DEL CATÀLEG DE SERVEIS**
L'estudi mostra un elevat nivell de satisfacció amb el Catàleg de serveis entre tots els perfils professionals. Les valoracions positives predominen clarament i la satisfacció amb el Catàleg és també el comentari espontani més recurrent en bona part dels col·lectius analitzats.
- 2 AMPLI CONSENS FAVORABLE AMB L'AVANÇAMENT DELS TERMINIS**
L'avançament del calendari de convocatòries i resolucions és una de les mesures més ben valorades de l'estudi. Les opinions positives són àmpliament majoritàries en tots els perfils i territoris, especialment entre alcaldies i personal tècnic.
- 3 L'ASSISTENT IA ENCARA TÉ UN ÚS LIMITAT I DESIGUAL**
L'assistent IA encara presenta un ús moderat i desigual segons el perfil professional. Moltes persones indiquen que el fan servir poc o esporàdicament. Les principals demandes de millora se centren en afinar el cercador i concretar millor les respostes.
- 4 EL SISTEMA DE QUALITAT ÉS BEN VALORAT I GENERA POQUES DEMANDES DE CANVI**
La Carta de serveis i els atributs de qualitat obtenen una valoració positiva generalitzada. La gran majoria de persones entrevistades no troba a faltar nous atributs. Les poques propostes formulades es relacionen sobretot amb la simplificació administrativa i l'adaptació als municipis petits.
- 5 LES PRINCIPALS PROPOSTES DE MILLORA ES CONCENTREN EN LA GESTIÓ I LA BUROCRÀCIA**
Tot i la satisfacció general amb el Catàleg, les aportacions espontànies apunten principalment a la necessitat de simplificar tràmits, revisar terminis i ampliar recursos o finançament. Aquestes demandes apareixen de manera transversal entre perfils i territoris.

GESOP

**Gabinet d'Estudis Socials i
Opinió Pública, S.L.**

Carrer Provença, 385-387,
entresol 1a
08025 Barcelona
T. 93 300 07 42