

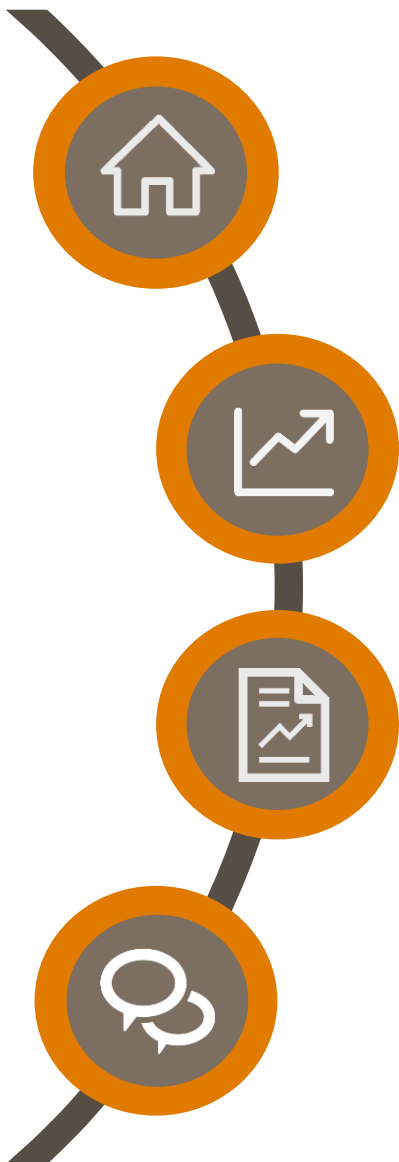
# Avaluació del Servei d'Assistència Municipal (SAM) de la Diputació de Tarragona

## Resum executiu

Presentat a:



Gener, 2022



## Índex

1. Objectius i aspectes metodològics .....	3
2. Valoració de l'àmbit d'assistència .....	6
3. Serveis de futur de l'àmbit d'assistència .....	12
4. Valoració de l'àmbit de cooperació i subvencions .....	14
5. Valoració de l'àmbit de formació .....	18
6. Canals d'informació .....	21
7. Valoració global .....	24



# Objectius i aspectes metodològics





**UNIVERS:** Tots els **Ajuntaments de la província de Tarragona fins a 10.000 habitants (175)** a través dels seus Alcaldes i Secretaris.

**MOSTRA: 221**

- 126 secretaris /àries
- 88 alcaldes/esses
- 7 Altres



**METODOLOGIA UTILITZADA:** enquesta estructurada que havien de respondre els secretaris/àries i alcaldes/esses del total d'Ajuntaments que formen l'Univers de la Investigació. Es donava la possibilitat a altres persones dels ens locals consultats, a respondre l'enquesta a través d'un enllaç obert. Per aquesta via s'han aconseguit 7 enquestes que s'incorporen en l'anàlisi juntament amb les dels secretaris/àries.



Aquesta enquesta ha estat contestada per **via telemàtica**.

La **durada de l'enquesta** se situa en els 18 minuts de mitjana.



**DATES TREBALL DE CAMP:** entre el 22 de novembre i el 10 de desembre de 2021.

Paral·lelament s'ha realitzat una **entrevista** a una mostra de **16 alcaldes/esses** dels municipis que conformen l'univers, recollint els matisos i les opinions a nivell qualitatiu, que complementen la informació recollida a l'enquesta.



### ESQUEMA DE LES FASES DE RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ:

Presentació de l'estudi i enviament de les instruccions i l'enquesta per part de CERES a través de correu electrònic



Recordatoris telemàtics



Recordatori telefònic



**REALITZACIÓ ENTREVISTES PERSONALS  
AMB ALCALDES**

## Objectius i aspectes metodològics

### Descripció de la mostra

Percentatge d'organismes de cada comarca que han respost correctament l'enquesta

	Total Ajuntaments	Mostra Ajuntaments*	
		Núm.	%
<b>Alt Camp</b>	23	20	87%
<b>Baix Camp</b>	25	23	92%
<b>Baix Ebre</b>	15	13	87%
<b>Baix Penedès</b>	11	10	91%
<b>Conca de Barberà</b>	22	19	86%
<b>Montsià</b>	11	9	82%
<b>Priorat</b>	23	17	74%
<b>Ribera d'Ebre</b>	15	11	73%
<b>Tarragonès</b>	18	16	89%
<b>Terra Alta</b>	12	12	100%
<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>150</b>	<b>86%</b>

A l'actual avaluació els percentatges de resposta per la majoria de comarques són superiors al 80%. Com a excepció trobem el Priorat i la Ribera d'Ebre, que no assoleixen aquest nivells.

Respecte la consulta de 2015, es manté el nivell de participació a nivell global (86% ajuntaments vs. 88% del 2015).

\*Nota: Un ajuntament pot haver respost ja sigui a través del seu secretari/ària, el seu alcalde/essa o pels dos.



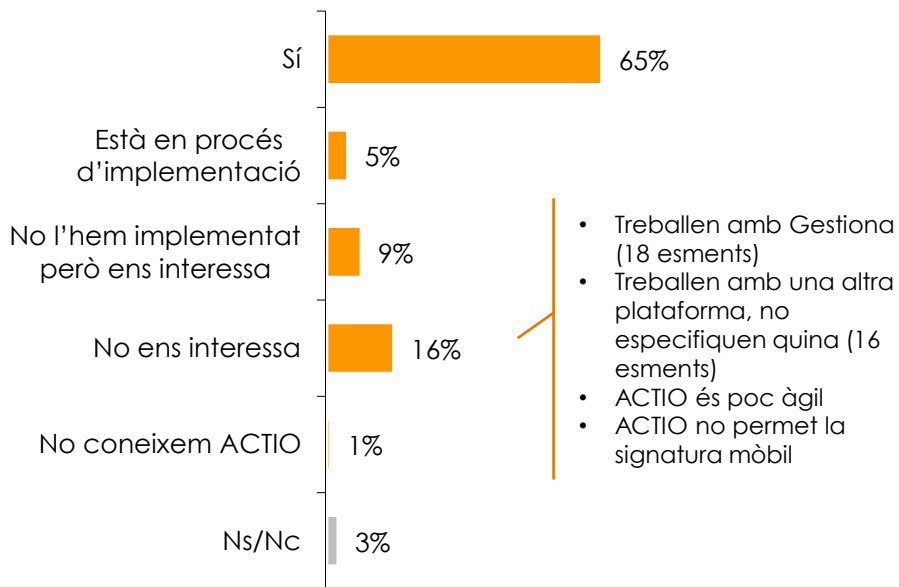
## Valoració de l'àmbit d'assistència



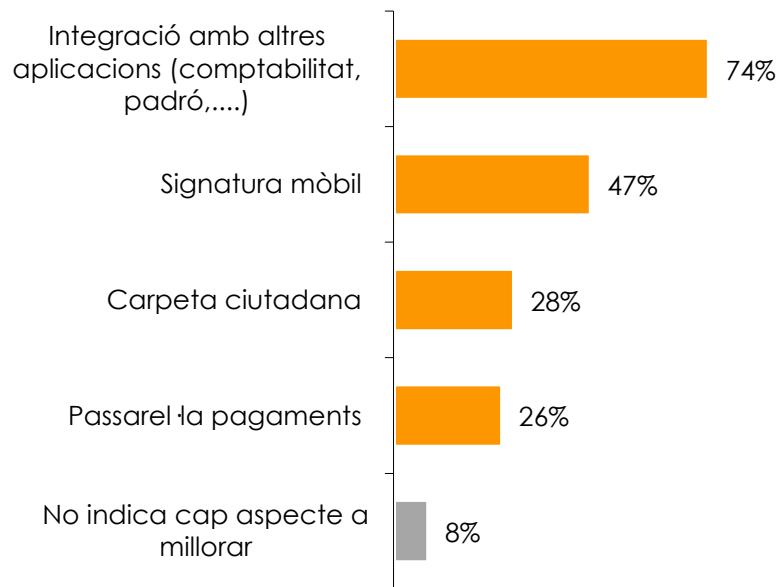
## Valoració de l'àmbit d'assistència

# Ús de la plataforma ACTIO i millores

### Implementació d'Actio al municipi



### Què cal millorar d'ACTIO



Base: 133 secretaris/àries i 88 alcaldes/esses.

Pregunta 1: "Al seu municipi han implementat la plataforma de serveis digitals ACTIO de la Diputació?"

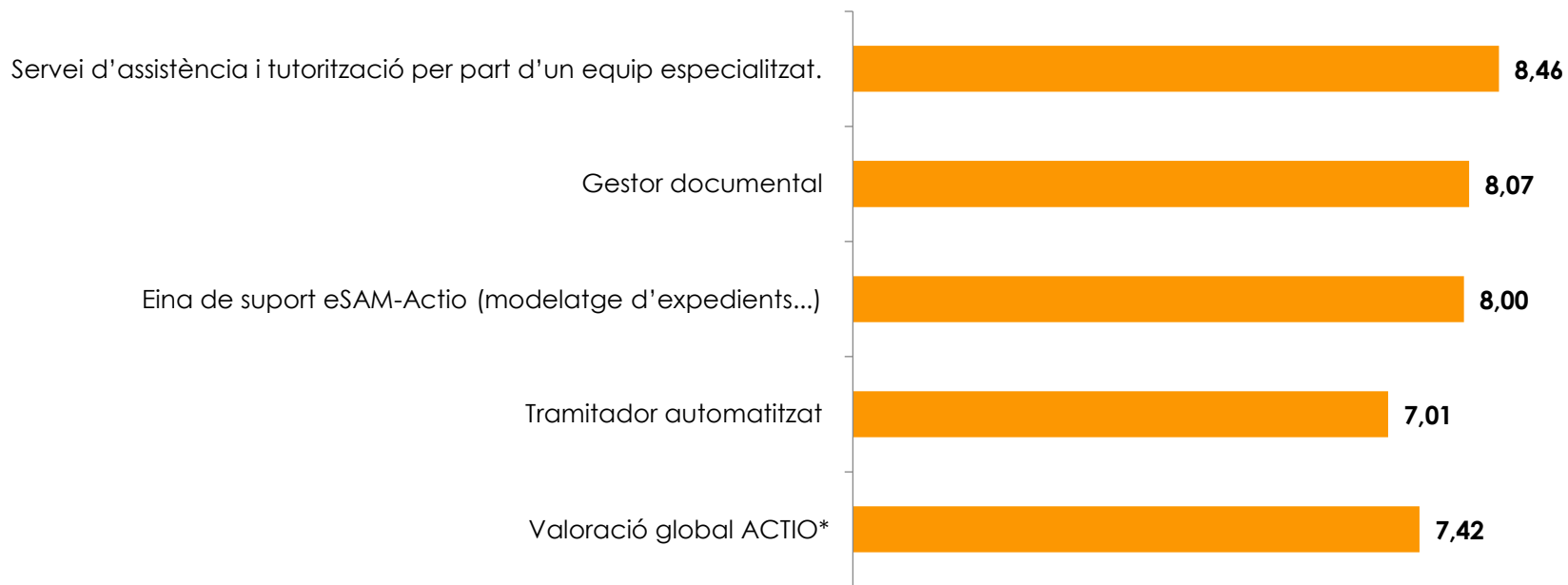
Pregunta 2: "Quines problemàtiques, dificultats i aspectes voldria que es milloressin en relació a la plataforma de serveis digitals ACTIO?"

Base: Tenen implementada la plataforma Actio.

## Valoració de l'àmbit d'assistència

# Valoració de la plataforma ACTIO

### Valoració mitjana d'aspectes relatius a ACTIO



Base: Tenen implementada la plataforma ACTIO.

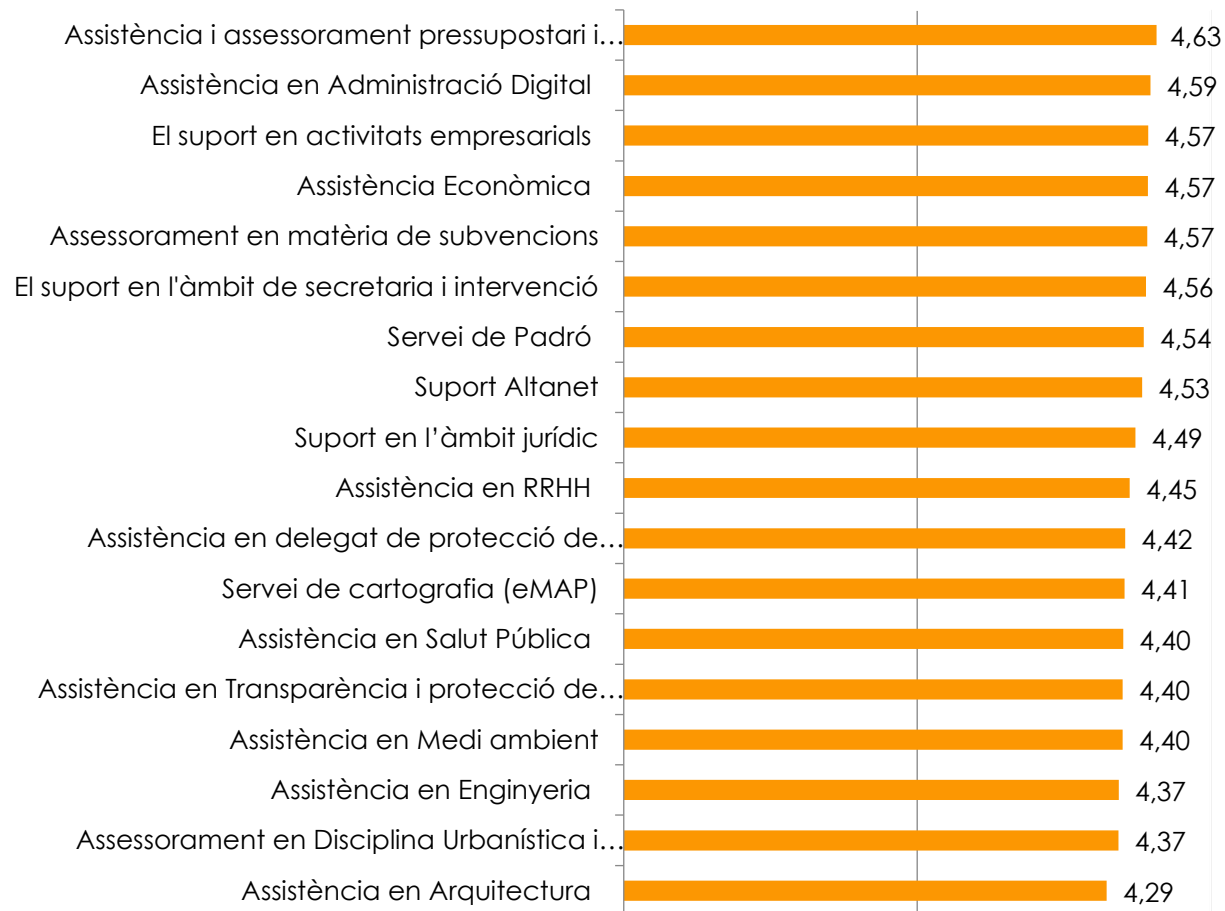
Pregunta: "En una escala de 0 a 10 on 0 és molt deficient i 10 excel·lent, com valora els següents aspectes relacionats amb la plataforma ACTIO?"

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc.

\*Nota: Els alcaldes/esses només han valorat l'Actio a nivell global i el servei d'assistència i tutorització per part d'un equip especialitzat.

# Resum de la valoració dels serveis de l'Àmbit d'Assistència

## Valoracions mitjanes de 1 a 5 dels serveis de l'àmbit d'assistència

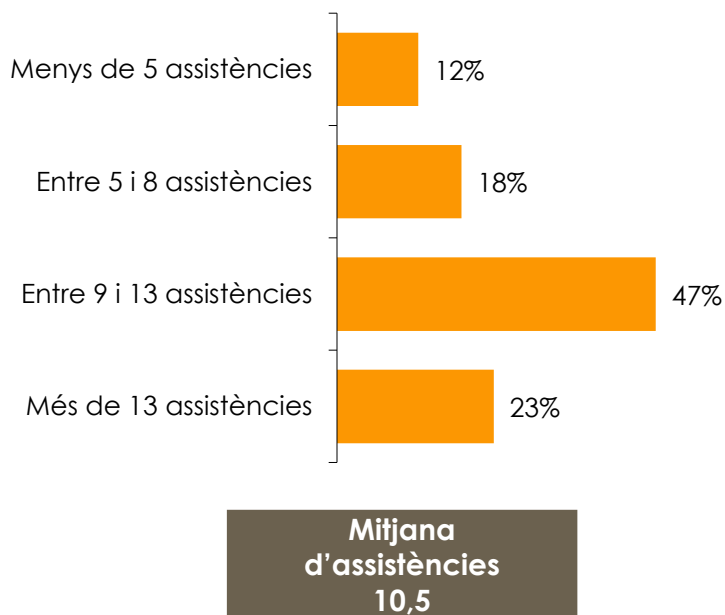


Base: secretaris/àries que indiquen que al seu Ajuntament han utilitzat cada assistència.

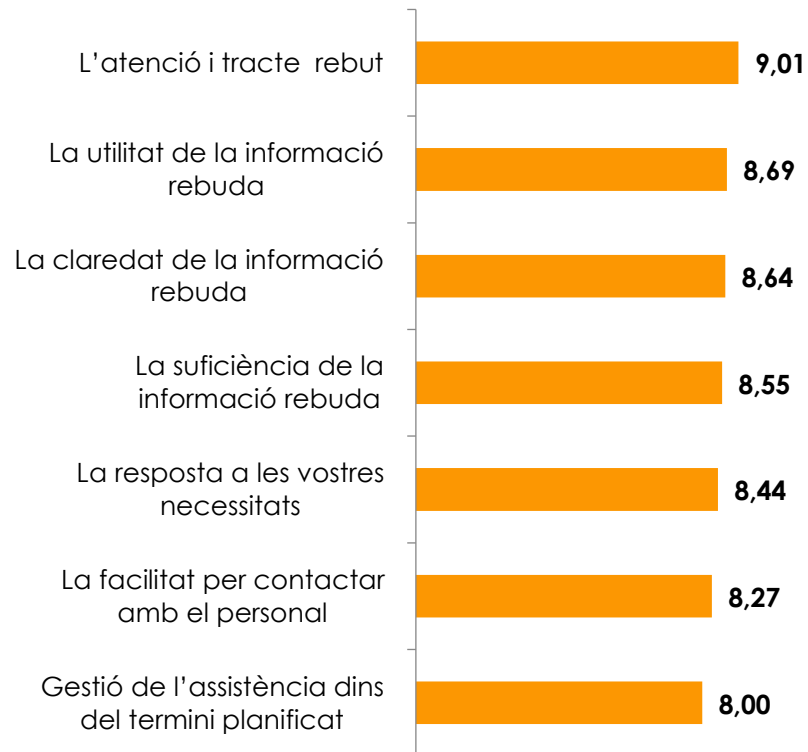
Pregunta: "Com valora la qualitat de les assistències prestades pel SAM que el seu Ajuntament ha utilitzat en els dos últims anys: de molta qualitat, de bastant, de poca o de gens qualitat?"

Valoració mitjana: Escala de l'1-5; on 1 "gens qualitat" - 5 "molta qualitat".

### Nombre d'assistències utilitzades



Els ajuntaments que més assistències han utilitzat són els de **menys de 1.000 habitants**.



Base: 133 secretaris/àries

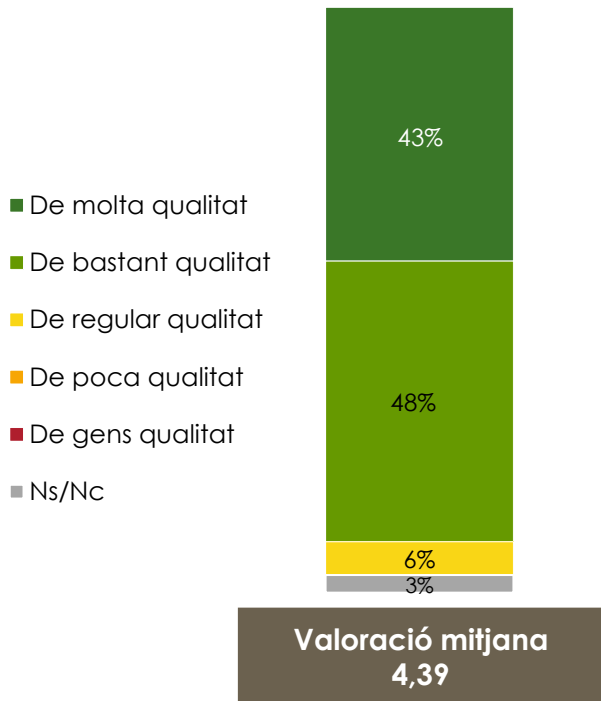
Indicador creat a partir de les respostes a la pregunta anterior.

Pregunta: "Podria valorar els següents aspectes referents a la manera com s'han prestat les assistències, en una escala de 0 a 10 on, 0 és molt deficient i 10 excel·lent?"

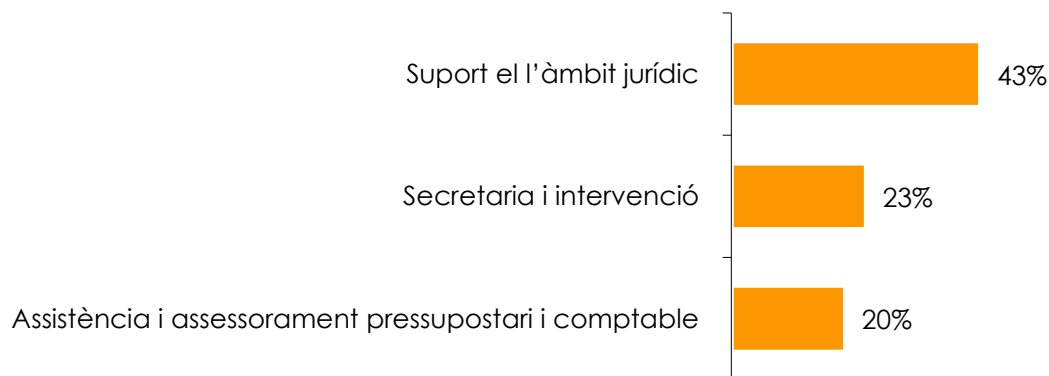
Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc.

# Valoració global de la qualitat de les assistències del SAM

## Valoració global de la qualitat de les assistències del SAM



## Assistències que més valoren els alcaldes



Pels alcaldes i alcaldesses consultats les assistències prestades pel SAM en els darrers dos anys han estat de **bastant qualitat** (48%) o de **molta qualitat** (43%).

Amb molta diferència, el **suport en l'àmbit jurídic** és l'**assistència més apreciada** pels alcaldes/esses. A continuació, es destaquen el suport en l'àmbit de secretaria i intervenció i el suport pressupostari i comptable.

Base: 88 alcaldes /esses.

Pregunta 1: "Com valora la qualitat de les assistències prestades pel SAM que el seu Ajuntament ha utilitzat en els dos últims anys: de molta qualitat, de bastant, de poca o de gens qualitat?"

Valoració mitjana: Escala de l'1-5; on 1 "gens qualitat" - 5 "molta qualitat".

Pregunta 2: "Quines assistències valora més?"



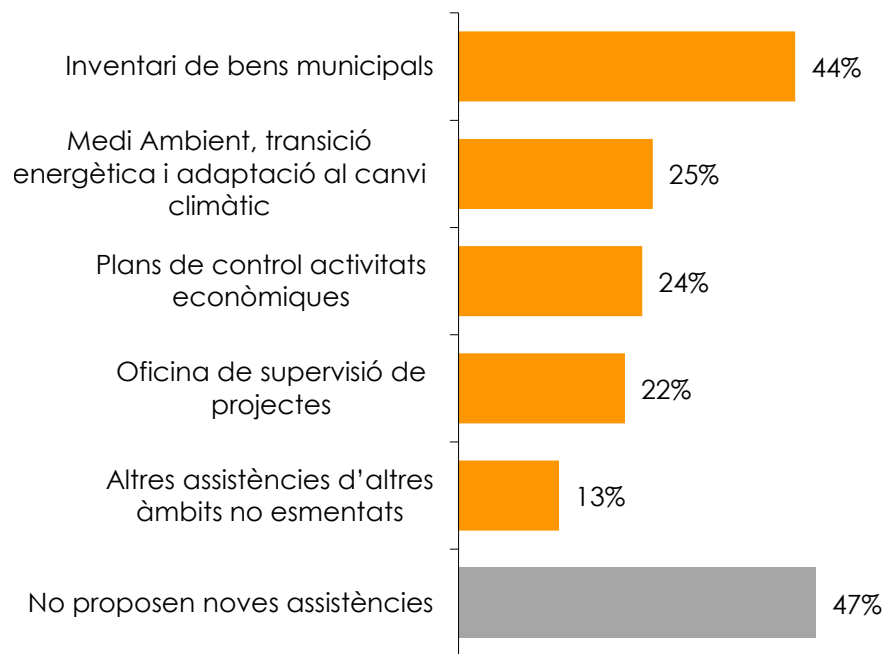
Serveis de futur de  
l'àmbit d'assistència



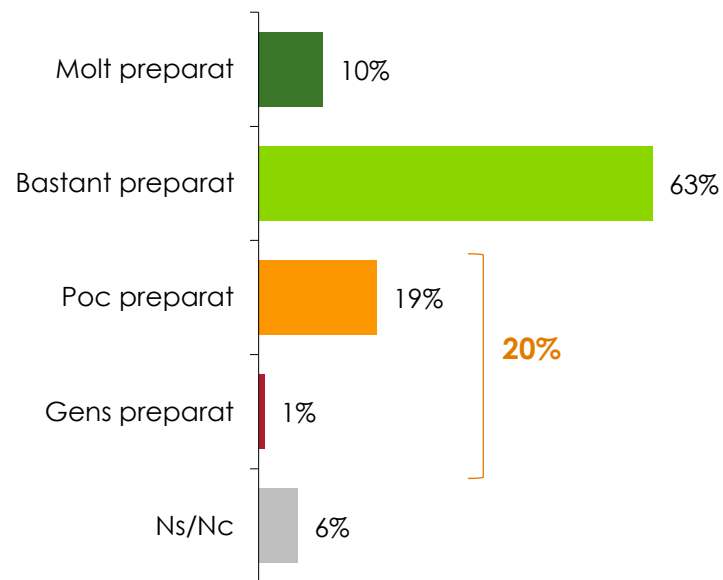
## Serveis de futur de l'àmbit d'assistència

### Matèries de futur i preparació dels ens locals envers l'administració digital

#### Matèries en què es podrien ampliar o incorporar altres assistències



#### Nivell de preparació dels ens locals envers l'administració digital



Base: 133 secretaris/àries i 88 alcaldes/esses.

Pregunta 1: "Pensa que es podrien ampliar o incorporar altres assistències, a banda de les ja prestades, en cadascuna de les següents matèries per donar resposta a les necessitats del seu Ajuntament?"

Pregunta 2: "Pensa que el seu Ajuntament està actualment preparat per treballar amb l'administració digital?"



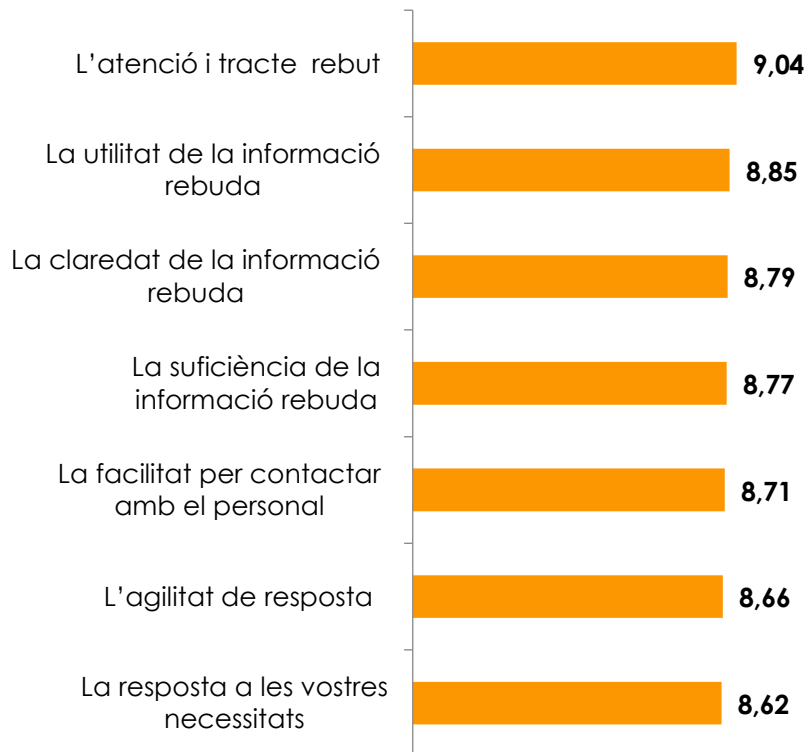
Valoració de l'àmbit de  
cooperació i subvencions



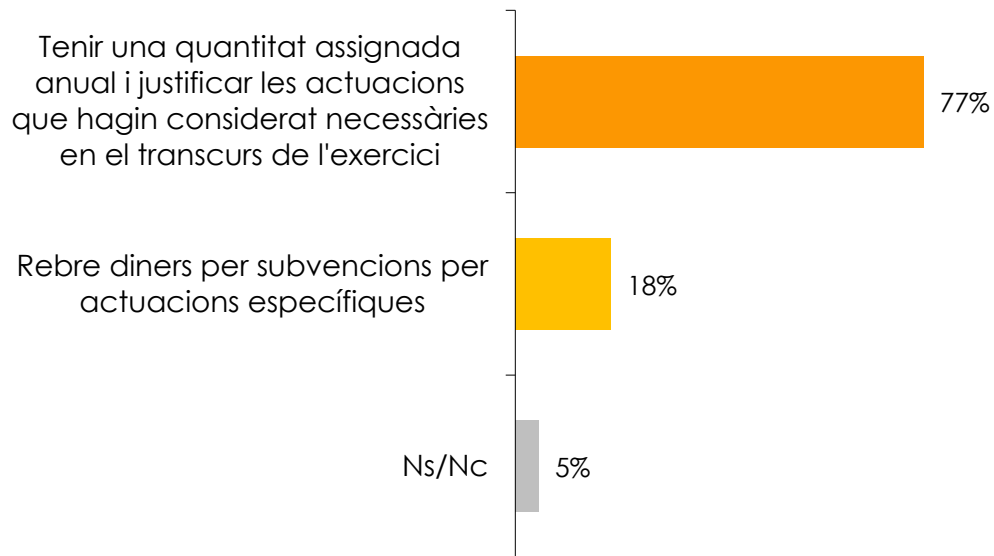
## Valoració de l'àmbit de cooperació i subvencions

### Valoració de la prestació dels serveis i preferències envers les subvencions

#### Valoració mitjana d'aspectes relacionats amb la prestació del servei



#### Quina opció prefereix pel que fa a les subvencions



Respecte a l'estudi de 2015 la preferència per aquesta opció creix en gairebé 20 punts.

Base: 133 secretaris/àries

Pregunta 1: "Podria valorar els següents aspectes referents al Servei de Cooperació i Subvencions del SAM (quant als tràmits, gestions de subvencions...), en una escala de 0 a 10, on 0 és molt deficient i 10 excel·lent?"

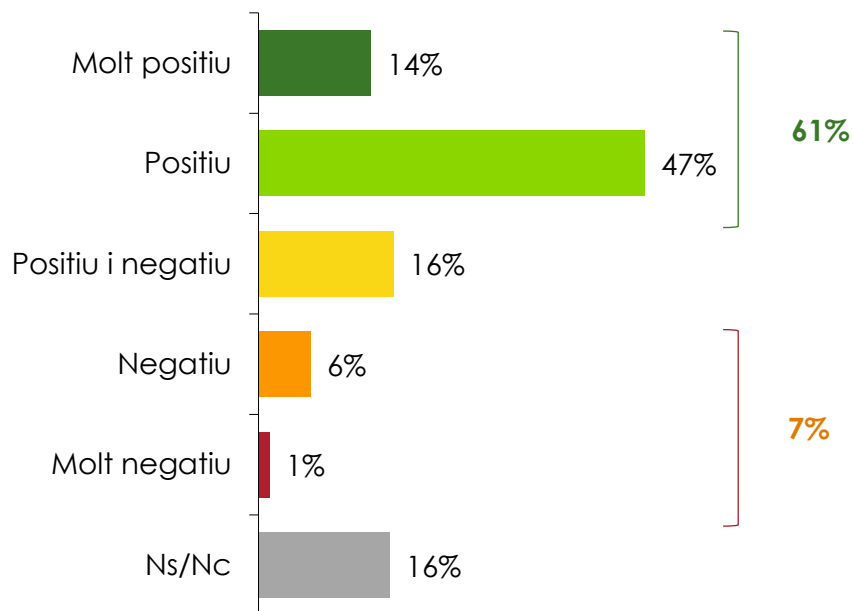
Pregunta 2: "I pel que fa a les subvencions, què considera més adequat per a la seva corporació...?"

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc.

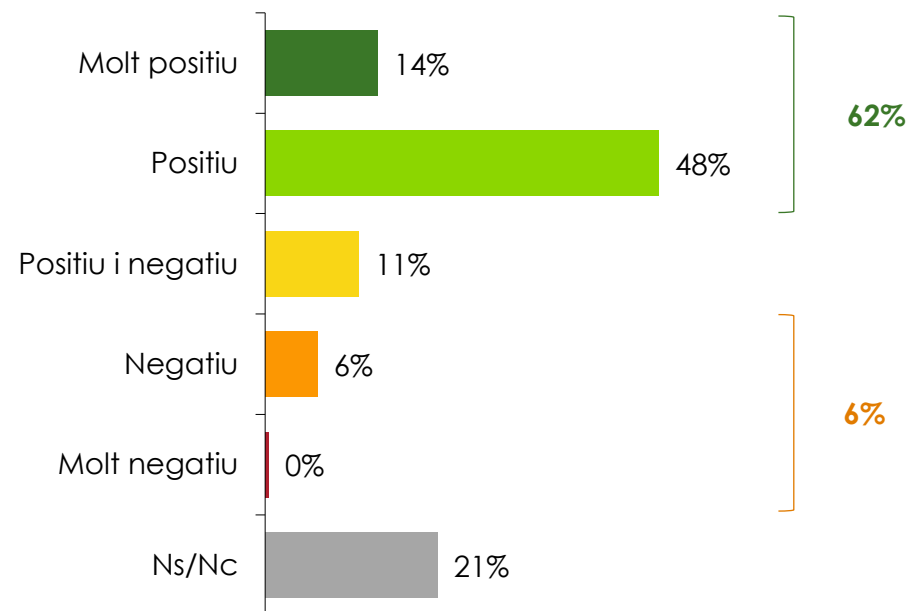
## Valoració de l'àmbit de cooperació i subvencions

# Impacte del canvi de les noves convocatòries de subvencions

### Impacte del canvi de la nova convocatòria de Salut Pública



### Impacte del canvi de la nova convocatòria de Transició energètica i acció climàtica



Base: 133 secretaris/àries i 88 alcaldes/esses.

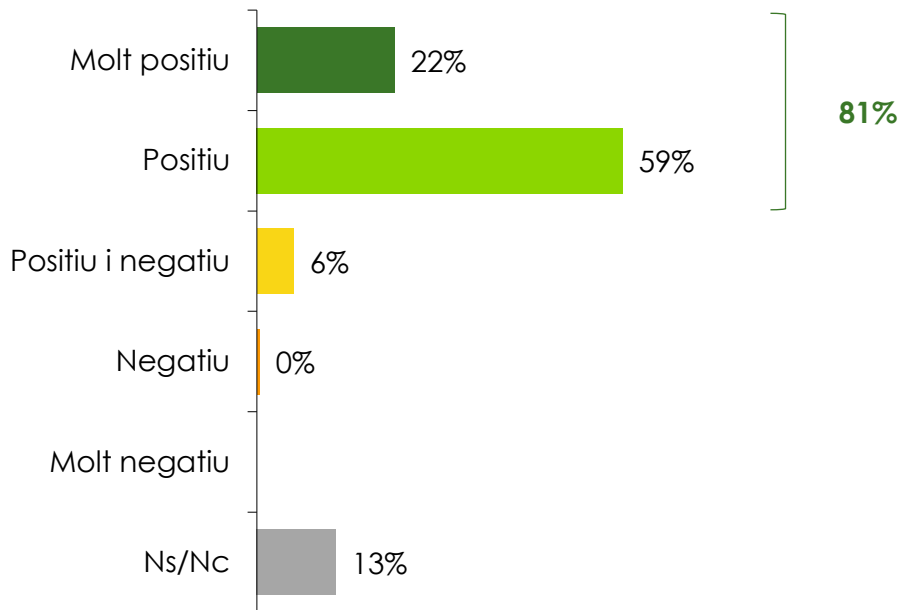
Pregunta 1: "Com pensa que ha estat el canvi de la nova convocatòria de subvencions de Salut Pública per generar entorns més resilents, segurs i saludables que agrupa en una única convocatòria el que anteriorment es gestionava en sis convocatòries diferents?"

Pregunta 2: "Com pensa que ha estat el canvi de la nova convocatòria de subvencions per a la Transició energètica i acció climàtica que agrupa en una única convocatòria el que anteriorment es gestionava en quatre convocatòries diferents?"

## Valoració de l'àmbit de cooperació i subvencions

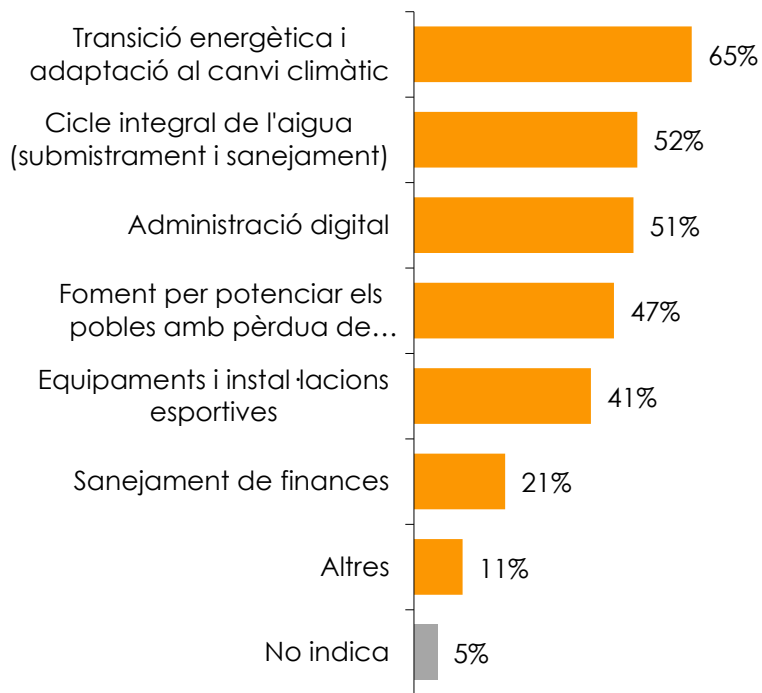
# Impacte de les subvencions, serveis de futur i millores en la tramitació

### Impacte de les subvencions al municipi



Per la majoria de consultats, **l'impacte de les subvencions del SAM és positiu (59%) o molt positiu (22%)**, sobretot pels municipis de menys de 1.000 habitants.

### Serveis o activitats en què la Diputació podria col·laborar amb finançament



#### Millores en la tramitació de subvencions

- Fer més senzilla la tramitació: menys burocràcia (11)
- Demora en les resolucions que dona lloc a poc temps d'execució (10)
- Més agilitat en el pagament (9)
- Flexibilitat en les justificacions (9)

Base: 133 secretaris/àries i 88 alcaldes/esses.

Pregunta 1: "A nivell del seu municipi, com pensa que ha estat l'impacte d'aquestes subvencions?"

Pregunta 2: "En quin dels següents serveis o activitats creu que seria interessant que la Diputació de Tarragona col·laborés amb el seu finançament?"

Pregunta 3: "Quins aspectes creu que caldria millorar en la tramitació de les subvencions?"

Nota: entre parèntesi s'especifica la quantitat d'esments recollits per a cada proposta.



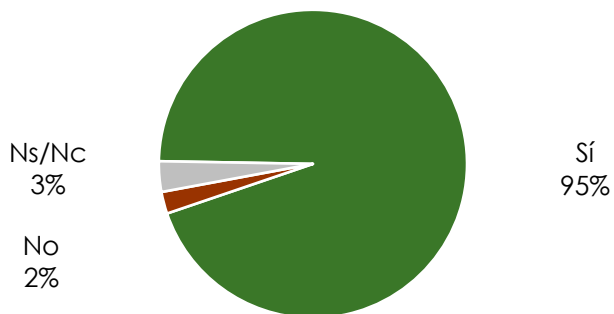
# Valoració de l'àmbit de formació



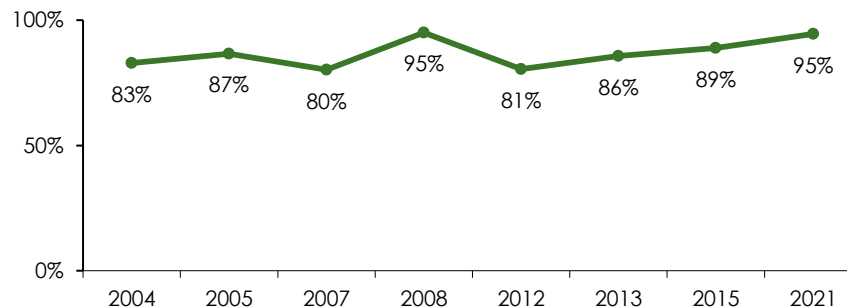
## Valoració de l'àmbit de formació

# Participació i valoració de les activitats formatives

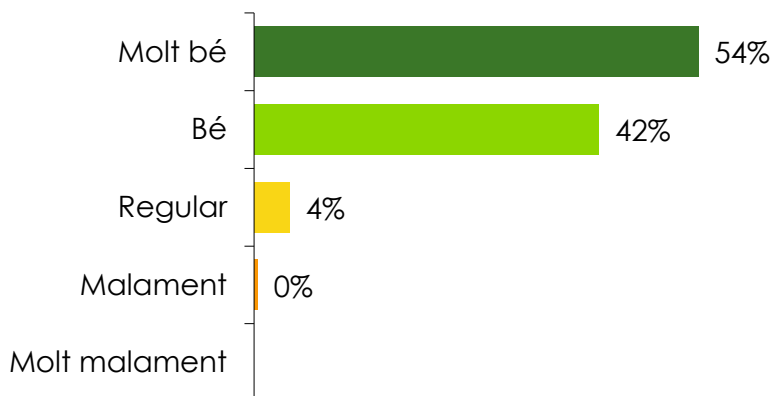
### Participació de l'ajuntament en activitats formatives del SAM



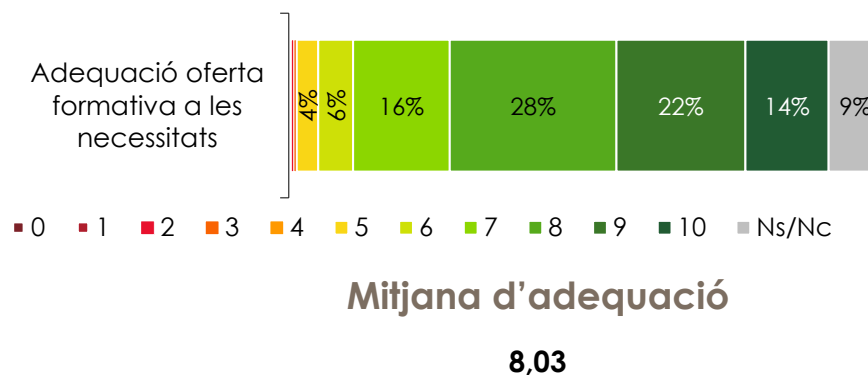
### Evolutiú de la participació de l'ajuntament en activitats formatives del SAM



### Participació de l'ajuntament en activitats formatives del SAM



### Valoració de l'adequació de l'oferta formativa del SAM a les necessitats dels ajuntaments



Base: 133 secretaris/àries i 88 alcaldes/esses.

Pregunta 1: "El seu ajuntament ha participat en alguna de les activitats formatives organitzades pel SAM?"

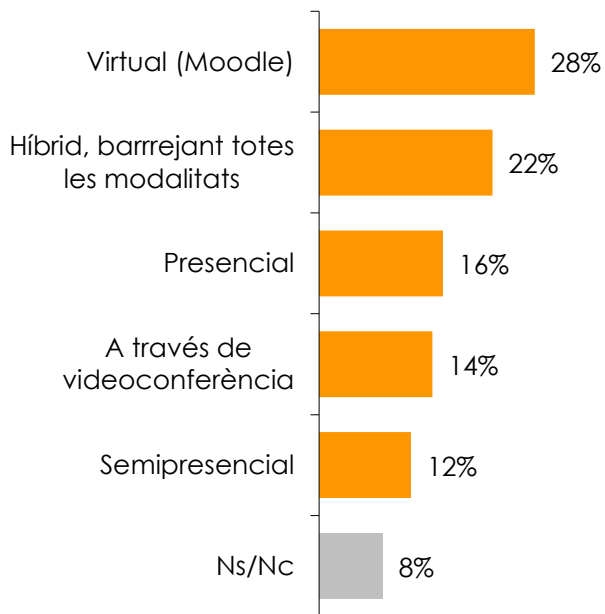
Pregunta 2: "Com valora les activitats formatives en què ha participat el seu Ajuntament?"

Pregunta 3: "Com valora el grau d'adequació de l'oferta de formació del SAM a les necessitats del seu Ajuntament, en una escala de 0 a 10, sent 0 gens adequada i 10 totalment adequada?"

## Valoració de l'àmbit de formació

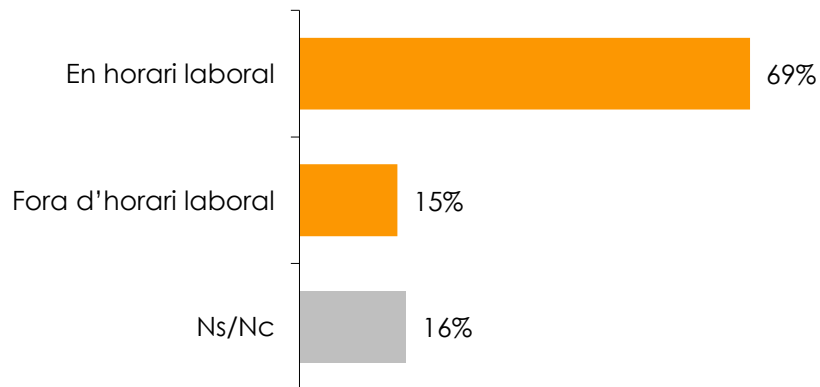
# Modalitat i horaris de formació ideals i millores

### Modalitat formativa preferida



La **formació presencial**, que al 2015, era l'opció més preferida pels ajuntaments amb un 56%, ara ocupa la 3a posició i perd 40 punts percentuals.

### Horari de formació més convenient per rebre la formació



La **majoria dels consultats** consideren que les activitats formatives organitzades pel SAM s'han de realitzar **dins l'horari laboral** dels participants.

Tan sols el 15% creu que aquestes s'haurien d'impartir fora de l'horari laboral. El 16% no es posiciona, sent majoritàriament els alcaldes.

### Millores en l'àmbit de formació

- Més places (11)
- Més contingut pràctic, amb exemples del dia a dia (7)
- Formacions específiques en funció destinatari (dimensió de l'ajuntament) (4)

Base: 133 secretaris/àries i 88 alcaldes/esses.

Pregunta 1: "Quina modalitat de formació prefereixen al seu ajuntament?"

Pregunta 2: "En quin horari el personal del seu Ajuntament considera més convenient la realització de les activitats formatives?"

Pregunta 3: "Quines millores pensa que caldria fer en l'àmbit de la formació ofertada pel SAM per a que aquesta respongui millor a les necessitats del seu Ajuntament?"

Nota: entre parèntesi s'especifica la quantitat d'esments recollits per a cada proposta.



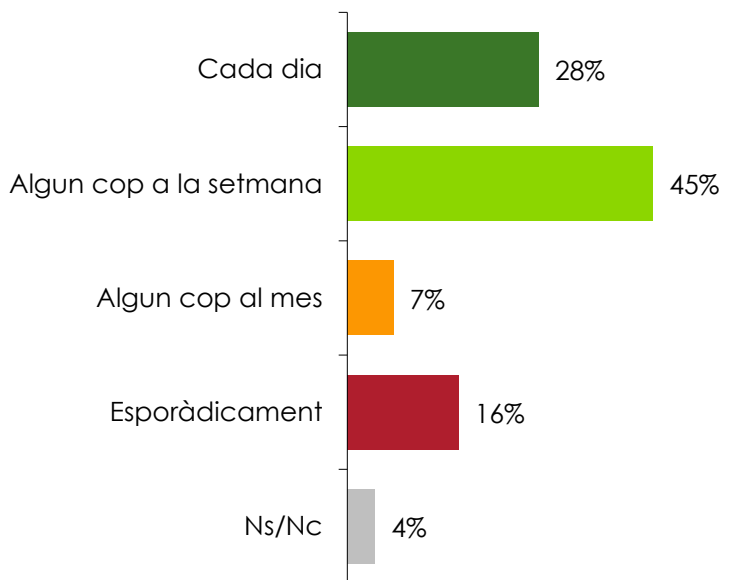
Canals d'informació



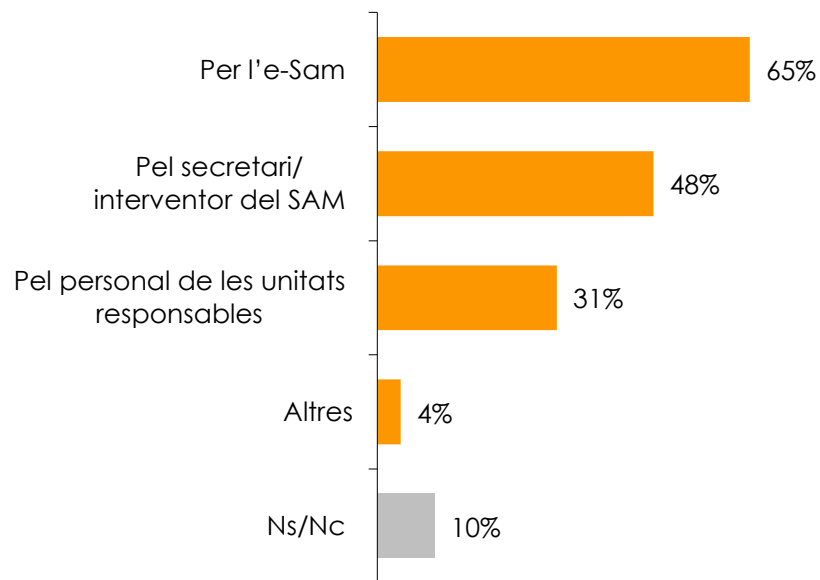
## Canals d'informació

# Utilització de la pàgina web del SAM (eSAM) i propostes de millora

### Freqüència en què utilitzen la pàgina web del SAM



### Canals d'informació utilitzats per informar-se dels serveis i assistències del SAM



### Millores de l'eSAM

- Més disponibilitat de modelatges de tramitació de tot tipus d'expedients (9)
- Entorn poc intuïtiu / poc àgil (6)
- Millorar el cercador (3)

Base: 133 secretaris/àries i 88 alcaldes/esses.

Pregunta 1: "Amb quina freqüència es fa ús del gestor de coneixements eSAM (la pàgina web del SAM) al seu Ajuntament?"

Pregunta 2: "Quins canals utilitzen al seu Ajuntament per informar-se dels serveis i assistències que pot oferir el SAM?"

Nota: els % no sumen 100 ja que s'admetia resposta múltiple.

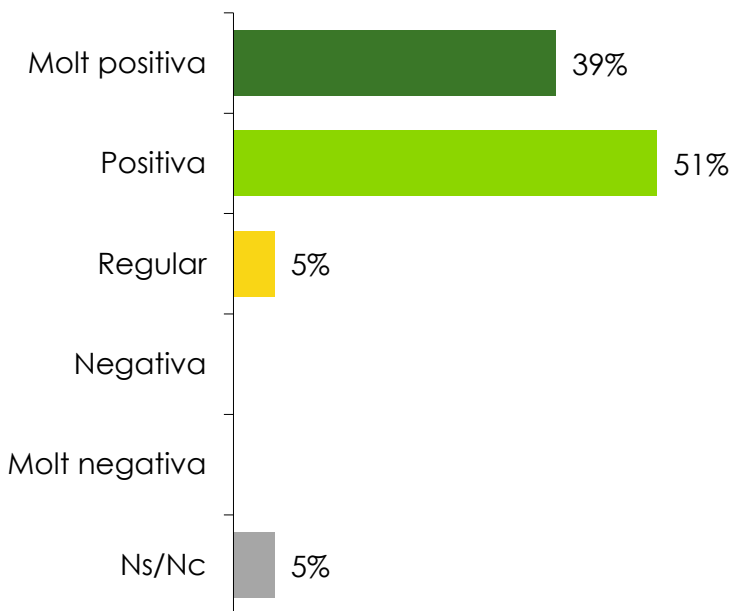
Pregunta 3: "En què creu que es podria millorar l'eSAM?"

Nota: entre parèntesi s'especifica la quantitat d'esments recollits per a cada proposta.

## Canals d'informació

# Valoració de la informació rebuda envers les assistències i serveis del SAM

### Valoració de la informació rebuda sobre els serveis i assistències del SAM



#### Millores envers la informació que ofereix el SAM

- Donar a conèixer més els serveis i assistències que ofereix el SAM (9)
- Comunicació periòdica sobre els serveis i assistències (novetats, actualitzacions, serveis en curs...) (6)
- Millorar l'agilitat de resposta (4)

La **majoria dels consultats** valoren **positivament la informació** que reben del SAM envers els seus serveis i assistències. Fins i tot 4 de cada 10 la valoren molt positivament. Tan sols el 5% la cataloga com millorable.

Base: 133 secretaris/àries i 88 alcaldes/esses.

Pregunta 1: "Com valora la informació que li arriba entorn els serveis i les assistències ofertes pel SAM?"

Pregunta 2: "En què creu que es podria millorar l'eSAM?"

Nota: entre parèntesi s'especifica la quantitat d'esments recollits per a cada proposta.



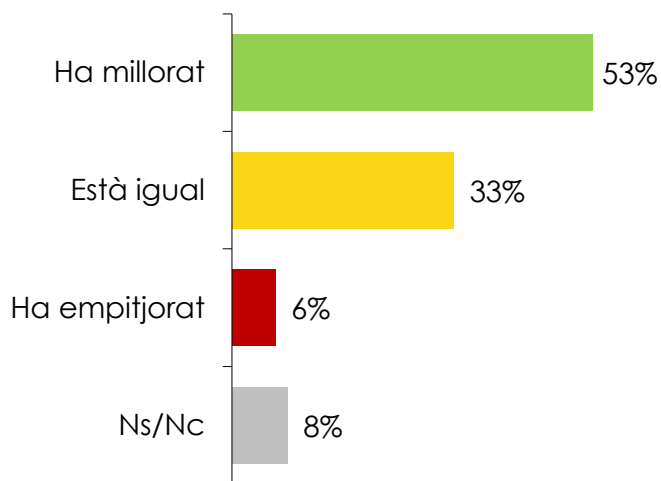
Valoració global



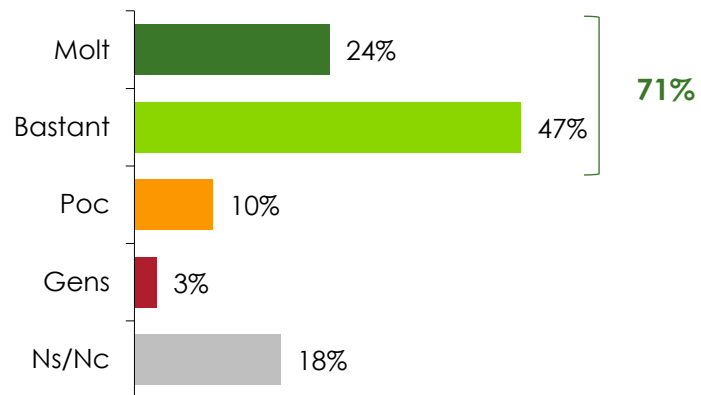
## Valoració global

Valoració global del SAM, del propòsit de la Diputació i del recolzament durant la pandèmia

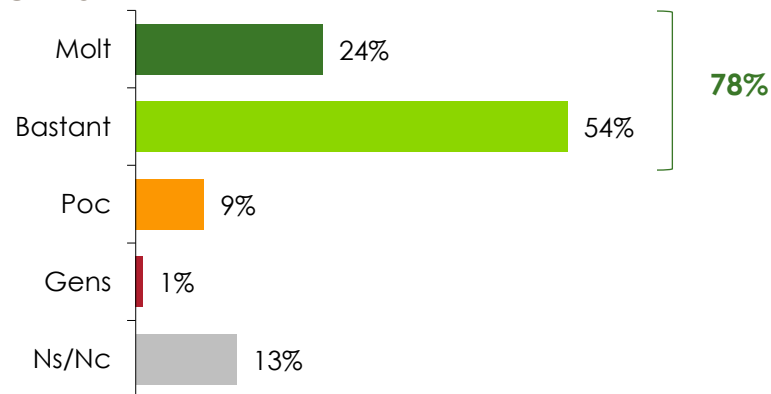
### Evolució del SAM en els darrers 2 anys



### Valoració del propòsit de la Diputació: aquest és motivador, inspirador, resalta l'activitat d'aquest ens



### Percepció de recolzament del SAM durant la pandèmia



Base: 133 secretaris/àries i 88 alcaldes/esses.

Pregunta 1: "En aquests 2 últims anys, vostè creu que el Servei d'Assistència Municipal (SAM).....?"

Pregunta 2: "Ja per acabar, en el procés participatiu que la Diputació de Tarragona va realitzar amb tots els Ajuntaments, va sorgir el propòsit de la Diputació: "Fem de la Catalunya Sud un bon lloc per viure". Li sembla que aquest propòsit és motivador, inspirador i a més resalta la importància i el valor de l'activitat de la Diputació i serà beneficiós pel territori?"

Pregunta 3: "Creu que el Servei d'Assistència Municipal (SAM) va recolzar suficientment el seu ajuntament durant la pandèmia de la Covid-19?"



**ceres**   
investigació sociològica  
i de mercats

Raval de Jesús, 36. 1<sup>a</sup> planta

43201 Reus

T. 977 773 615

[www.gabinetceres.com](http://www.gabinetceres.com)

 @GabinetCeres