



# GESOP



**Índex de Satisfacció Municipal  
2013**

## **Informe de resultats**



# Í n d e x

Presentació i fitxa tècnica _____	3
Resum d'indicadors _____	4
Satisfacció de viure al municipi _____	6
Satisfacció amb la gestió municipal _____	7
Posicionament respecte als altres municipis _____	8
Satisfacció per aspectes _____	9
Índex de satisfacció municipal _____	11
On es posiciona el vostre municipi? _____	12

## PRESENTACIÓ:

En el següent document us presentem els resultats de l'**Índex de Satisfacció Municipal** 2013 per al conjunt de municipis de Catalunya, elaborat a partir de les dades recollides a través de *L'Òmnibus de GESOP*.

Aquest estudi inclou quatre variables rellevants a l'hora de valorar la satisfacció dels ciutadans respecte al seu municipi de residència, que són les següents:

- Grau de satisfacció de viure al municipi.
- Grau de satisfacció amb la gestió municipal.
- Valoració del posicionament de la localitat respecte a la majoria de municipis de Catalunya.
- Grau de satisfacció sobre 14 aspectes concrets rellevants de la vida municipal.

A partir de la darrera variable (satisfacció sobre 14 aspectes de la vida municipal), GESOP elabora un índex sintètic que resumeix en un únic indicador el nivell de satisfacció dels ciutadans sobre la vida a la seva localitat, l'**Índex de Satisfacció Municipal**.

Les dades es presenten **comparades** amb les obtingudes els dos últims anys, per tal d'analitzar-ne la seva evolució al llarg del temps.

## FITXA TÈCNICA:

**Tècnica d' investigació:** Entrevista telefònica assistida per ordinador.

**Àmbit geogràfic:** Catalunya.

**Univers:** Població de 16 i més anys resident a llars amb telèfon i que porta més d'un any vivint a Catalunya.

**Dimensió de la mostra:** 1.600 entrevistes.

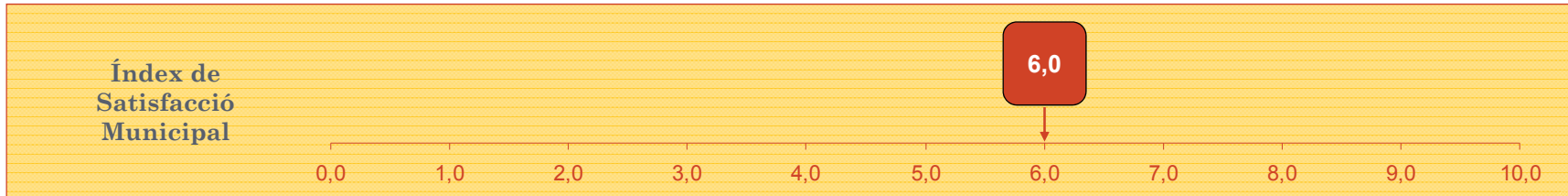
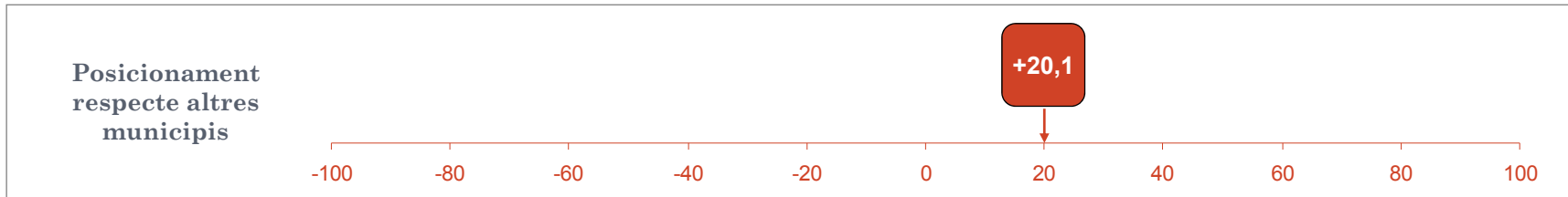
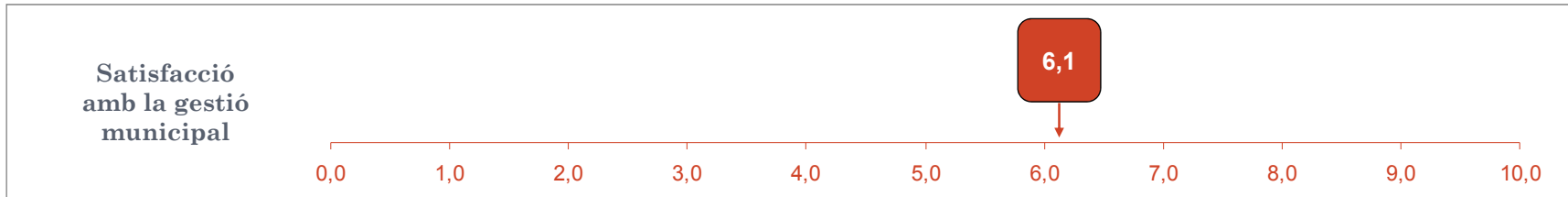
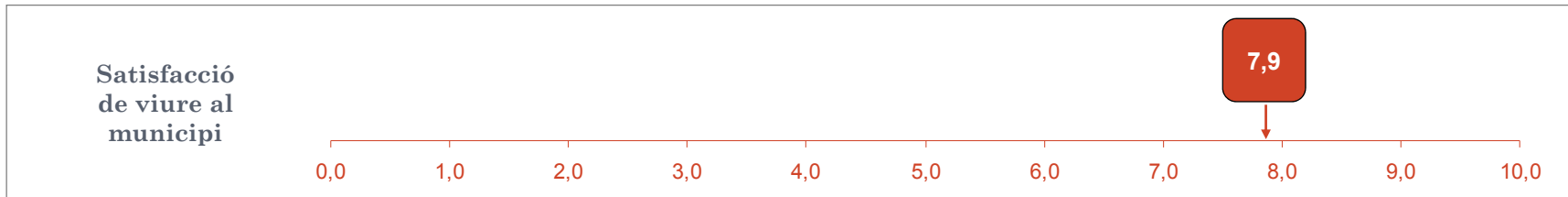
**Tipus de mostreig:** Afixació no proporcional, de 400 enquestes per zona, segons els següents àmbits geogràfics: Barcelona ciutat, resta de l'Àrea Metropolitana, resta de la Regió Metropolitana i resta de Catalunya. Mostra estratificada per dimensió de municipi dins de cada àmbit, amb selecció aleatòria de les llars i per quotes creuades de sexe i edat per la selecció final de la persona a entrevistar. Per l'obtenció dels resultats, les dades s'han ponderat d'acord al pes real de cadascun dels àmbits territorials.

**Error de la mostra:** L'error mostral és de  $\pm 2,49\%$  per al total d'entrevistes, calculat amb un nivell de confiança del 95,5% si  $p=q=0,5$ . Per a cada un dels àmbits territorials l'error mostral és de  $\pm 4,9\%$  per un nivell de confiança del 95,5% i màxima indeterminació ( $p=q=0,5$ ).

**Treball de camp:** S'ha realitzat entre el 22 i el 29 d'abril de 2013.

## RESUM D'INDICADORS

### CATALUNYA 2013



## RESUM D'INDICADORS

### CATALUNYA: EVOLUCIÓ

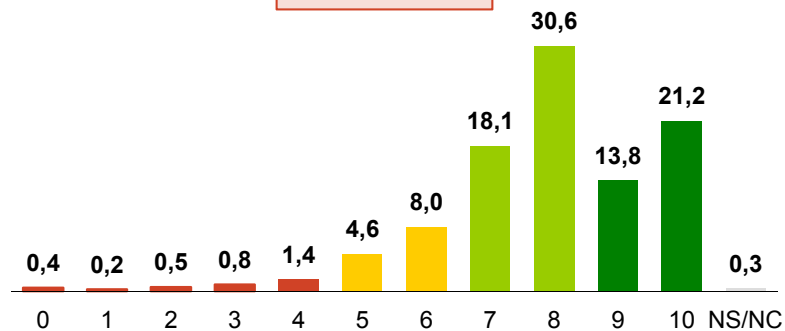
Satisfacció de viure al municipi	2011	2012	2013
	7,8	7,8	7,9
Satisfacció amb la gestió municipal	2011	2012	2013
	6,4	6,2	6,1
Posicionament respecte altres municipis	2011	2012	2013
	+23,8	+21,2	+20,1
Índex de Satisfacció Municipal	2011	2012	2013
	5,9	6,0	6,0

## SATISFACCIÓ DE VIURE AL MUNICIPI

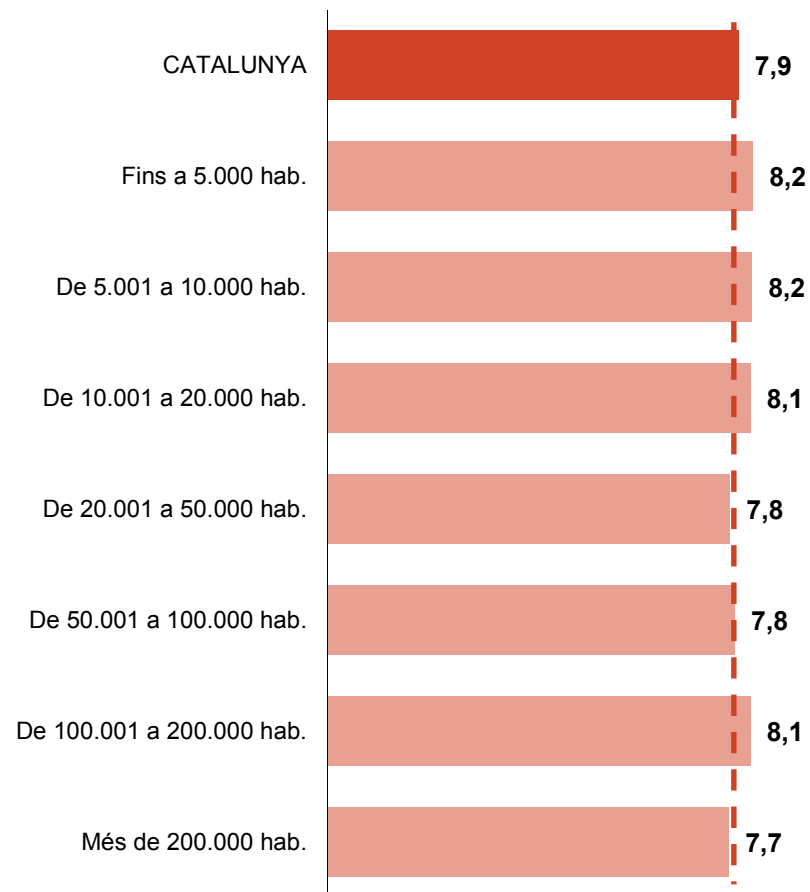
Quin és el seu grau de satisfacció de viure al seu municipi?

CATALUNYA 2013

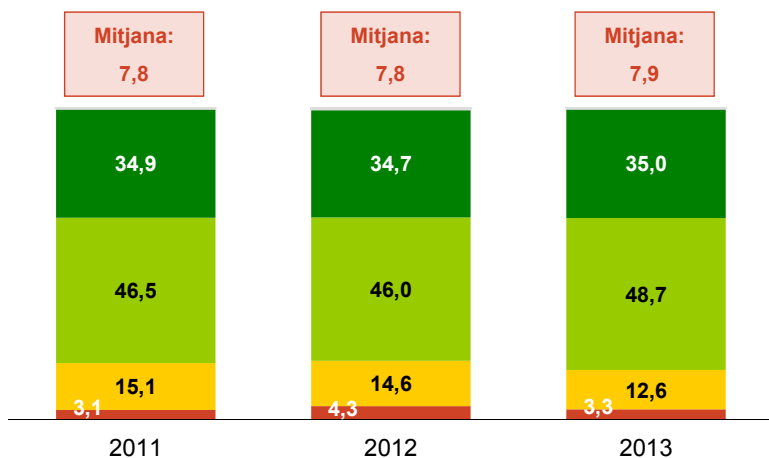
Mitjana: 7,9



SEGONS DIMENSIÓ DE MUNICIPI 2013



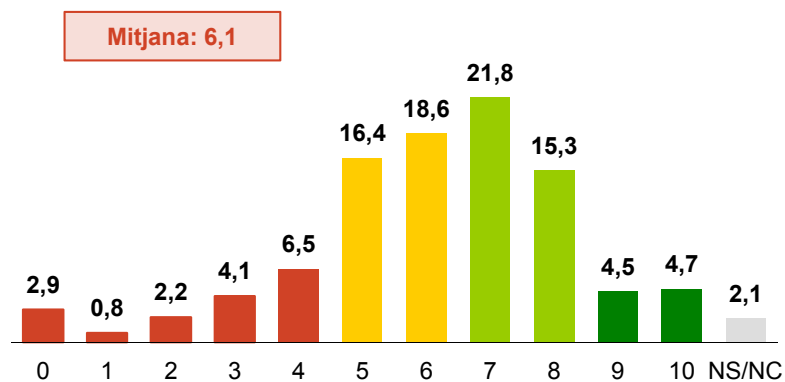
CATALUNYA: EVOLUCIÓ 2011-2013



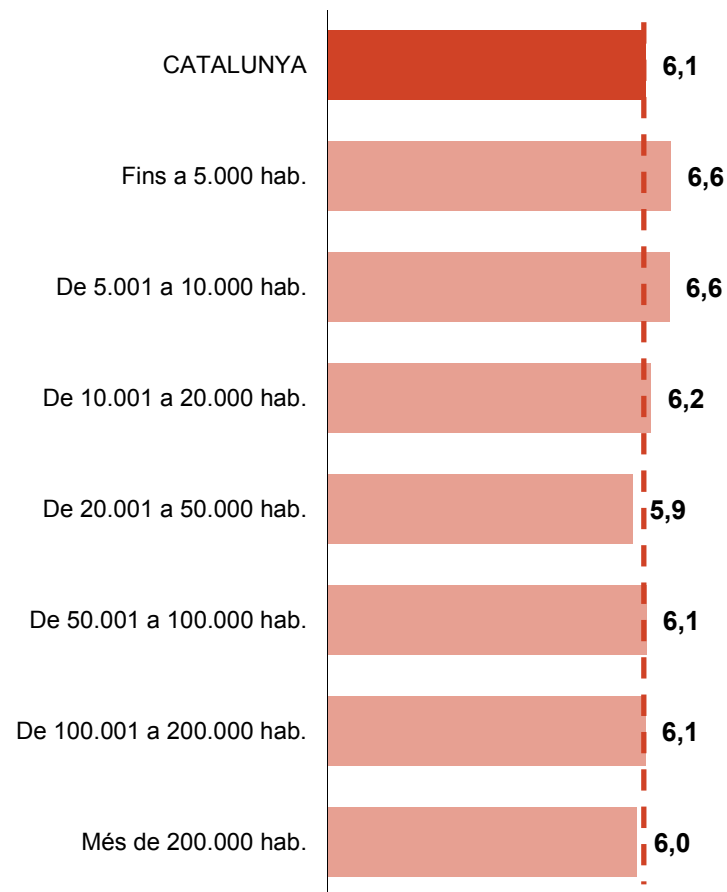
## SATISFACCIÓ AMB LA GESTIÓ MUNICIPAL

Quin és el seu grau de satisfacció amb la gestió municipal del seu municipi?

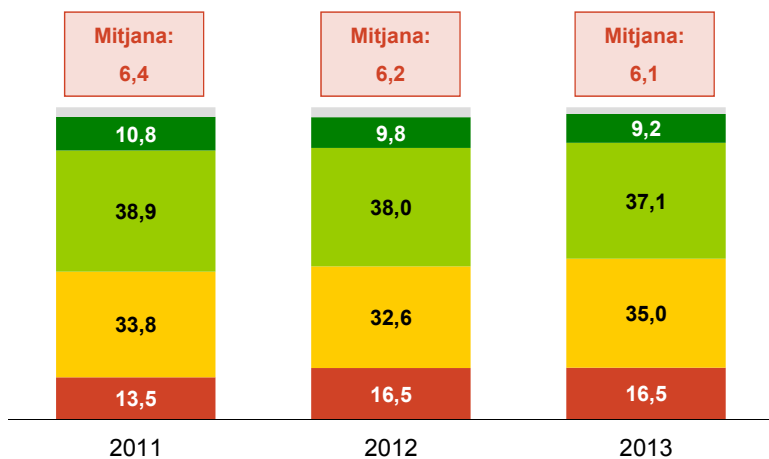
CATALUNYA 2013



SEGONS DIMENSIÓ DE MUNICIPI 2013



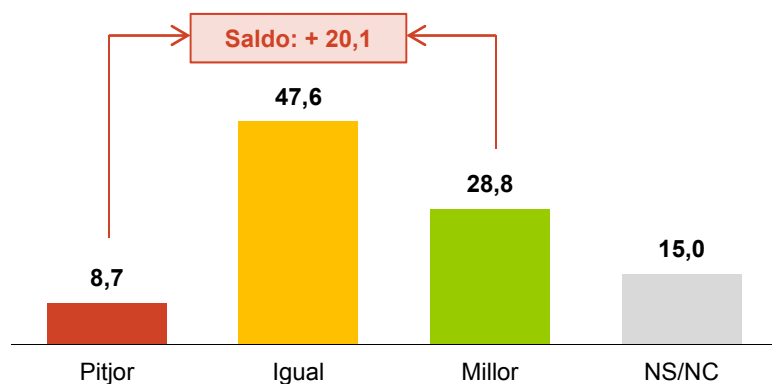
CATALUNYA: EVOLUCIÓ 2011-2013



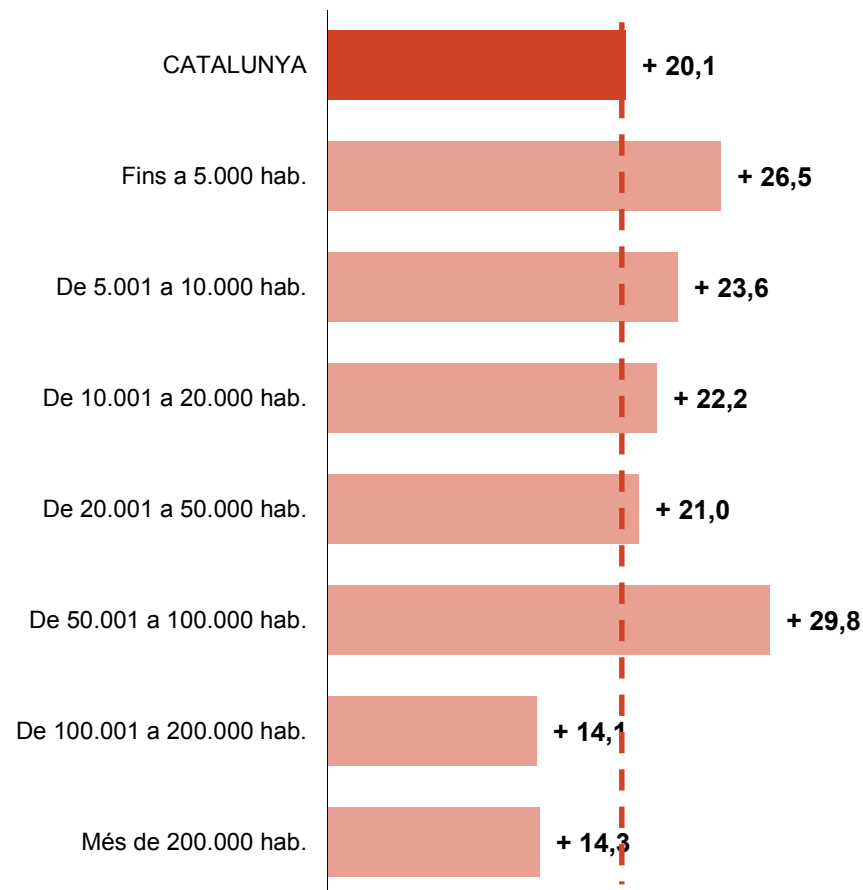
## POSICIONAMENT RESPECTE ALS ALTRES MUNICIPIS

Vostè creu que al seu municipi es viu millor, igual o pitjor que a la majoria de municipis de Catalunya?

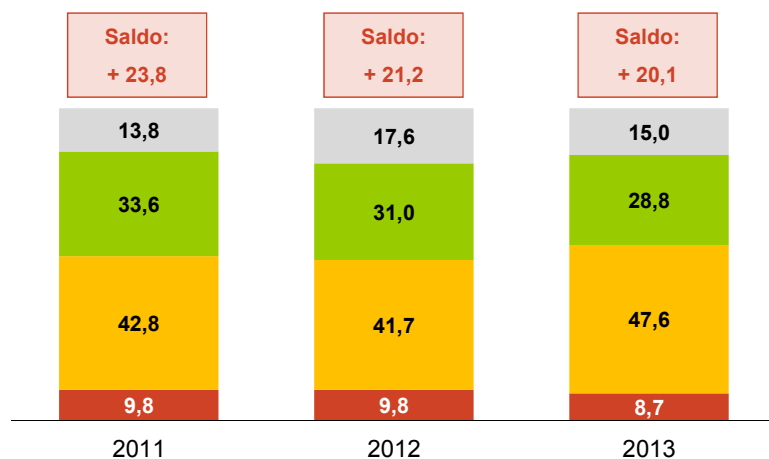
CATALUNYA 2013



SEGONS DIMENSIÓ DE MUNICIPI 2013



CATALUNYA: EVOLUCIÓ 2011-2013

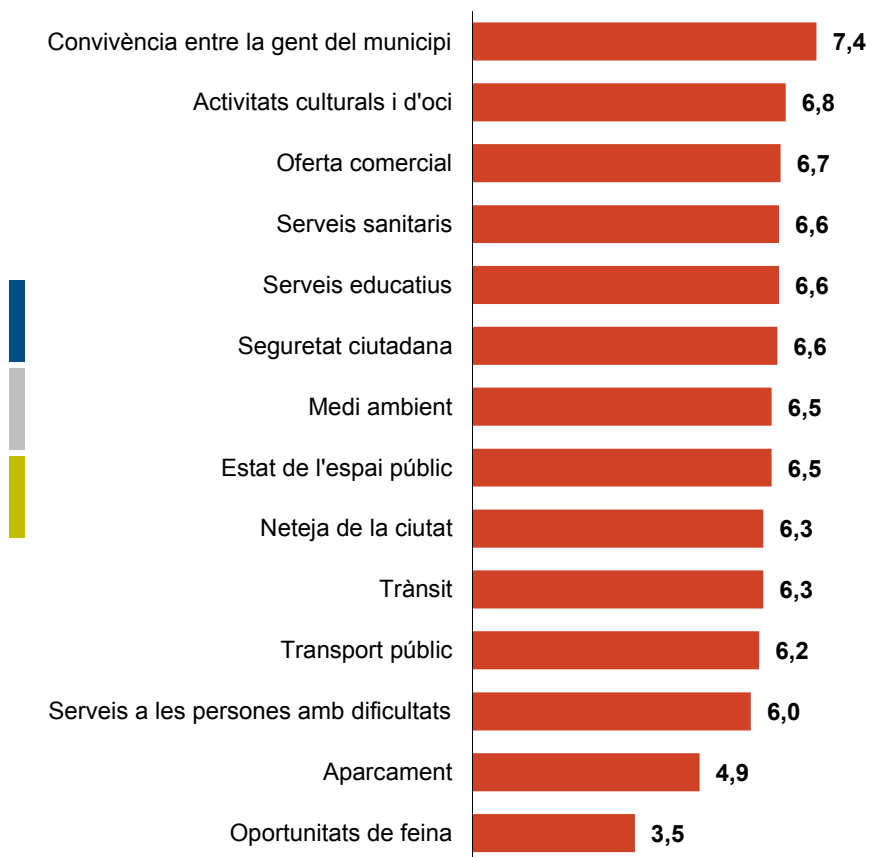




## SATISFACCIÓ PER ASPECTES

En una escala de 0 a 10, valori el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes.

CATALUNYA 2013



CATALUNYA: EVOLUCIÓ 2011-2013

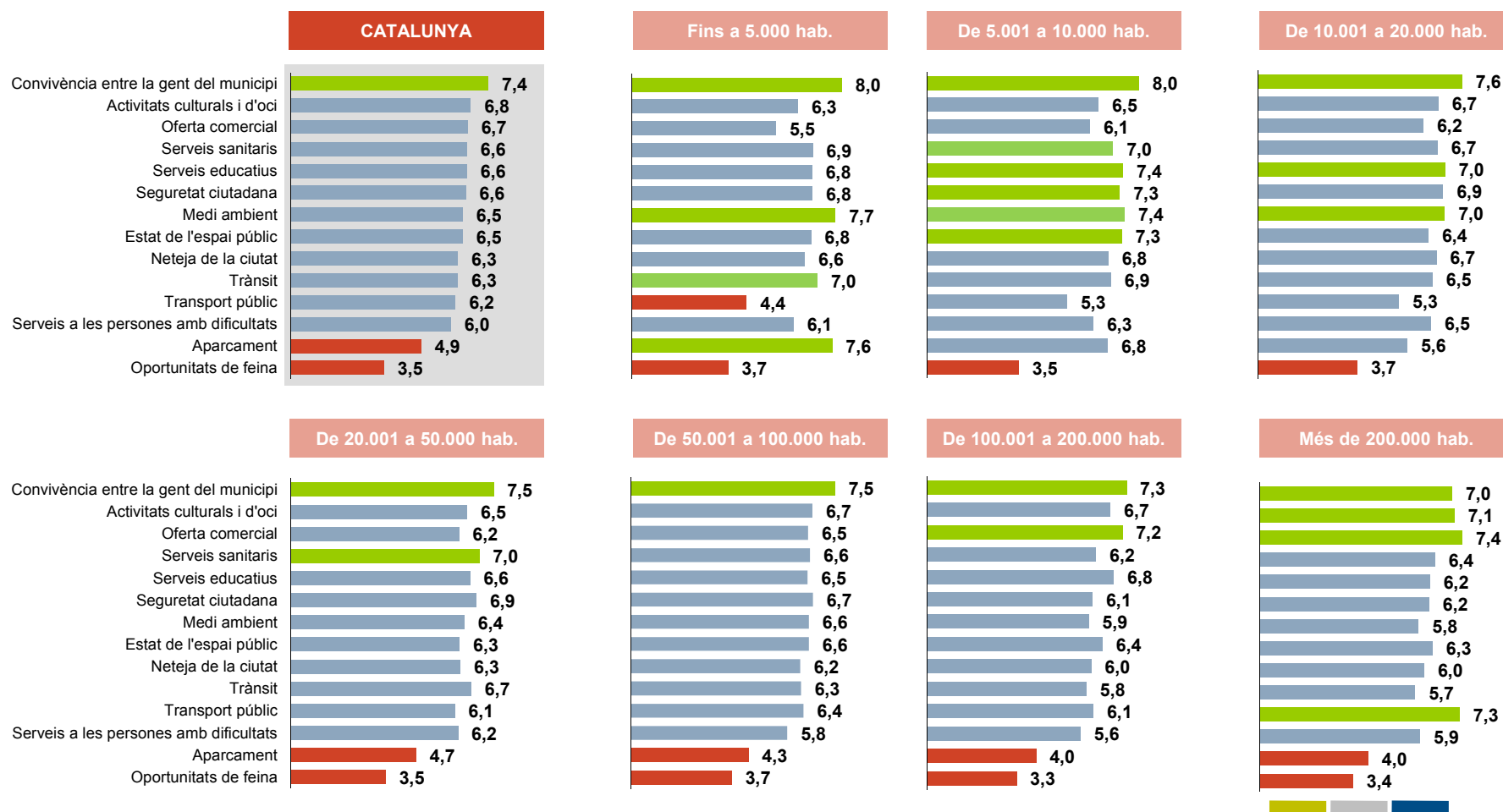
	2011	2012	2013	
Convivència entre la gent del municipi	7,2	7,2	7,4	▲
Activitats culturals i d'oci	6,8	6,8	6,8	=
Oferta comercial	6,7	6,7	6,7	=
Serveis sanitaris	6,5	6,7	6,6	▼
Serveis educatius	6,9	6,8	6,6	▼
Seguretat ciutadana	6,5	6,5	6,6	▲
Medi ambient	6,4	6,4	6,5	▲
Estat de l'espai públic	6,6	6,5	6,5	=
Neteja de la ciutat	6,4	6,6	6,3	▼
Trànsit	5,9	6,1	6,3	▲
Transport públic	6,6	6,3	6,2	▼
Serveis a les persones amb dificultats	6,1	6,0	6,0	=
Aparcament	4,8	4,9	4,9	=
Oportunitats de feina	4,0	3,7	3,5	▼



## SATISFACCIÓ PER ASPECTES

En una escala de 0 a 10, valori el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes.

### SEGONS DIMENSIÓ DE MUNICIPI 2013



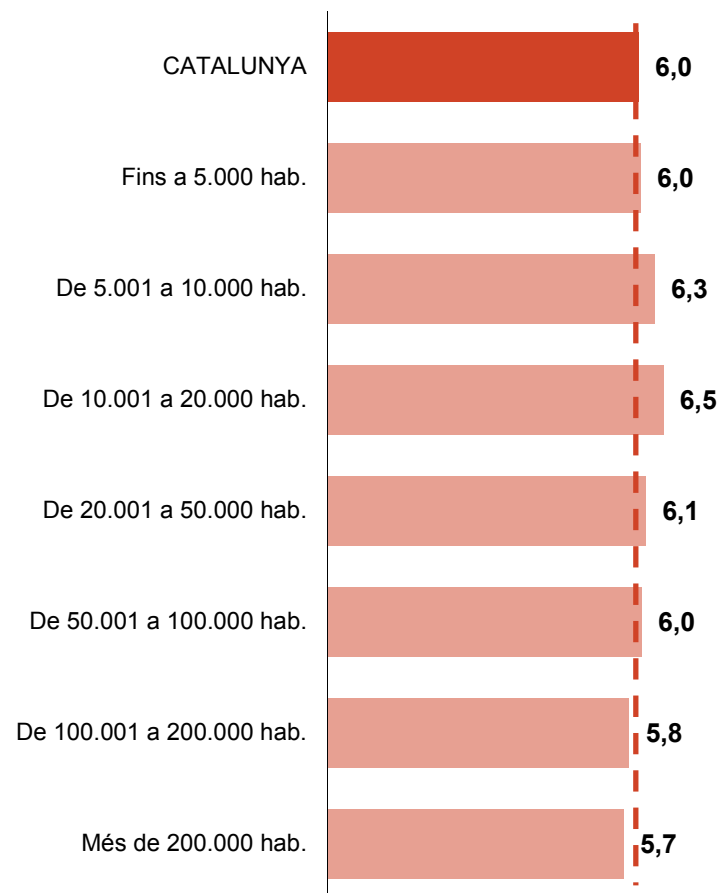
## ÍNDEX DE SATISFACCIÓ MUNICIPAL

(Indicador sintètic elaborat a partir de la satisfacció dels diferents aspectes)

CATALUNYA 2013



SEGONS DIMENSIÓ DE MUNICIPI 2013



CATALUNYA: EVOLUCIÓ 2011-2013



## Índex de satisfacció municipal

### ON ES POSICIONA EL VOSTRE MUNICIPI? Conegueu l'Índex de Satisfacció Municipal a la vostra localitat

#### Satisfacció de viure al municipi

Municipi	Dimensió de municipi*	Catalunya
?	8,2	7,9

#### Satisfacció amb la gestió municipal

Municipi	Dimensió de municipi*	Catalunya
?	6,6	6,1

#### Posicionament respecte als altres municipis

Municipi	Dimensió de municipi*	Catalunya
?	+26,5	+20,1

#### Índex de satisfacció municipal

Municipi	Dimensió de municipi*	Catalunya
?	6,0	6,0

\* Les dades incloses de la dimensió de municipi fan referència als municipis de fins a 5.000 habitants. Cada client disposarà de les dades de la dimensió a la que correspongui el seu municipi.

## Índex de satisfacció municipal

# ON ES POSICIONA EL VOSTRE MUNICIPI?

## Conegueu l'Índex de Satisfacció Municipal a la vostra localitat

GESOP posa a la vostra disposició l'**ÍNDEX DE SATISFACCIÓ MUNICIPAL**, un instrument que us permet avaluar la satisfacció dels ciutadans respecte la vostra localitat.

### Podreu conèixer:

**A) El grau de satisfacció de viure a la ciutat**

**B) La satisfacció vers els següents aspectes\*:**

- |   |  |
|---|--|
| 1. Seguretat ciutadana                    | 8. Serveis sanitaris                       |
| 2. Neteja de la ciutat                    | 9. Serveis educatius                       |
| 3. Medi ambient                           | 10. Transport públic                       |
| 4. Estat de l'espai públic                | 11. Trànsit                                |
| 5. Oportunitats de feina                  | 12. Aparcament                             |
| 6. Activitats culturals i d'oci           | 13. Convivència entre la gent del municipi |
| 7. Serveis a les persones amb dificultats | 14. Oferta comercial                       |

\* Cada client podrà afegir fins a dos ítems més, que no es tindran en compte a l'hora d'establir les comparacions amb la resta d'àmbits

**C) La valoració del posicionament respecte a la majoria de municipis de Catalunya**

**D) La valoració de la gestió municipal**

### A través de la següent metodologia:

**Tècnica d'investigació:** Entrevistes telefòniques assistides per ordinador.

**Àmbit geogràfic:** El vostre municipi.

**Univers:** Ciutadans empadronats al municipi de 16 i més anys que hi resideixin com a mínim des de fa un any.

**Número d'entrevistes:** 400.

**Marge d'error:**  $\pm 5,0\%$ .

**Disseny de la mostra:** Selecció aleatòria de la llar; dins de cada llar, selecció de l'individu a entrevistar a partir de quotes creuades de sexe i edat, d'acord a la distribució real de la població del municipi.

### Compareu els resultats del vostre municipi amb els de:

✓ el conjunt de Catalunya

✓ els municipis del vostre àmbit territorial

✓ els municipis de la mateixa dimensió

Poseu-vos en contacte amb el nostre departament tècnic:

**Direcció:** Àngels Pont, [apont@gesop.net](mailto:apont@gesop.net).

Tel. 93 300 07 42

# GESOP

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

C/ Llull 102 5a planta. 08005 Barcelona

Tel. 93 300 07 42 Fax 93 300 55 22

[www.gesop.net](http://www.gesop.net)

[twitter.com/\\_GESOP](https://twitter.com/_GESOP)



L'Òmnibus de GESOP



Avaluació de la Qualitat d'un Servei



Impacte dels Cursos de Formació



Ciudadà Anònim



Treball de Camp



Índex de Satisfacció Municipal



Mobilitat



Estudi Express