



AJUNTAMENT DE SALOU

**ceres**  
investigació sociològica  
i de mercats



# ALTAVEU CIUTADÀ DE SALOU

## Principals resultats onada 1

Juliol, 2016





<b>Propòsit i metodologia</b>	<b>3</b>
<b>Descripció de la mostra</b>	<b>5</b>
<b>Percepcions sobre l'estat general del municipi</b>	<b>8</b>
<b>Valoracions de serveis, equipaments i activitats municipals</b>	<b>11</b>
<b>Valoració de la gestió municipal</b>	<b>18</b>
<b>Activitat social</b>	<b>19</b>
<b>Conclusions</b>	<b>21</b>



#### ▣ PROPÒSIT

Disposar d'una eina que permeti establir una comunicació periòdica entre l'Ajuntament i la població, a través d'un panel de ciutadans, per tal de conèixer les seves preocupacions i expectatives i poder-les tenir en compte com a part de l'estratègia municipal, promovent així un govern més obert. Aquesta eina s'ha anomenat "**ALTAVEU CIUTADÀ DE SALOU**".

#### ▣ OBJECTIUS

1. Disposar d'un baròmetre d'opinió entorn la gestió municipal i detectar quins factors i variables influeixen en l'estat d'opinió, unes "orelles permanents" en el territori que puguin mantenir assabentat a l'Ajuntament de qüestions clau per al municipi, abans fins i tot de que pugui crear un estat d'opinió desfavorable.
2. L'aproximació de l'administració a la comunitat de l'entorn geogràfic
3. Obtenir presència i notorietat al territori, mostrant una preocupació real per l'entorn, a través de la transparència i la informació en ambdues direccions.
4. I d'altra banda, no deix de ser una iniciativa de democràcia electrònica que permet i facilita la comunicació i interacció entre l'administració i la ciutadania.



#### DADES GENERALS DEL PANEL:

**Àmbit territorial:** municipi de Salou.

**Univers:** Població resident al municipi major de 15 anys.

**Mostra:** D'entre 80 i 100 panelistes amb representació de gènere, edat i zona de residència. La mostra està plantejada per usuaris d'internet, tot i podent-se realitzar telefònicament entre 5 – 8 enquestes a panelistes amb un perfil que difícilment utilitzen les 2.0.

A l'inici de la primera onada, es disposa de 62 inscrits. Per tant, la inscripció restarà oberta per tal d'anar incorporant nous panelistes a les següents onades.

**Procediment de Captació:** s'ha realitzat a través de mitjans municipals i amb participació directa del client.

**Periodicitat:** Semestral.

**Instrument:** Formularis estructurats amb aplicació telemàtica. Als panelistes sense disponibilitat d'internet se'ls administra telefònicament.

#### DADES PARTICULARS DE L'ONADA 1

**Mostra per aquesta onada:** el nombre de panelistes que han respost aquesta primera onada ha estat d'un total de **56 persones**, que correspon a un índex de resposta del 90% en relació al total d'inscrits.

**Instrument:** formulari estructurat amb aplicació telemàtica.

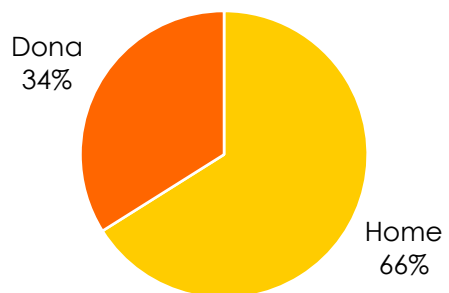
**Dates treball de camp:** entre el 20 de juny i el 6 de juliol de 2016.



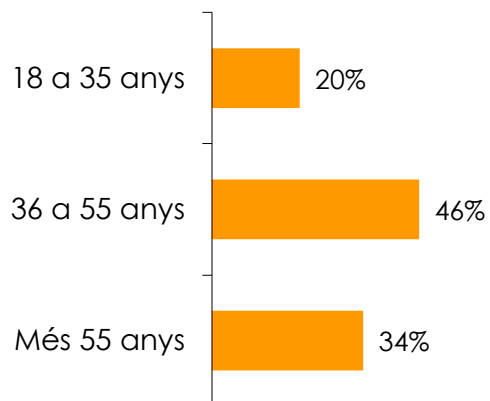
## Descripció de la mostra ▶

### Mostra consultada

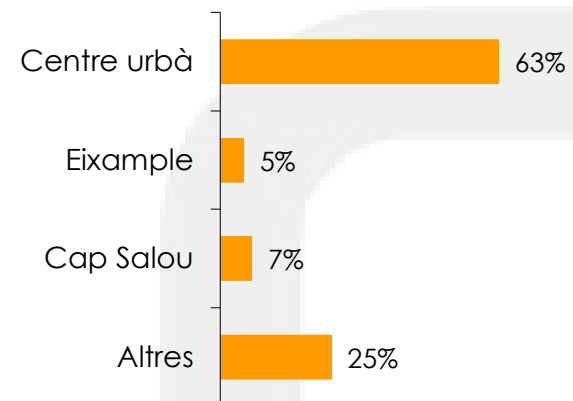
#### ▶ SEXE



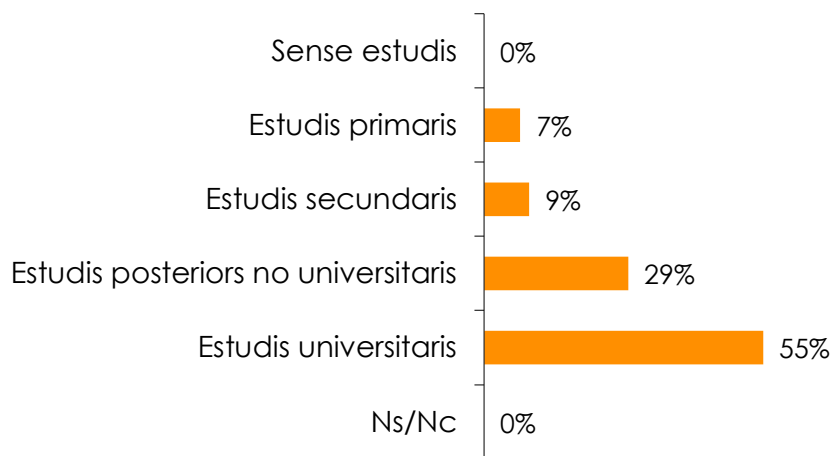
#### ▶ EDAT



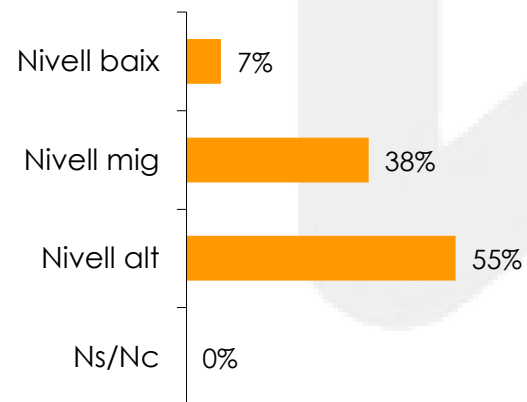
#### ▶ ZONA DE RESIDÈNCIA



#### ▶ NIVELL D'ESTUDIS

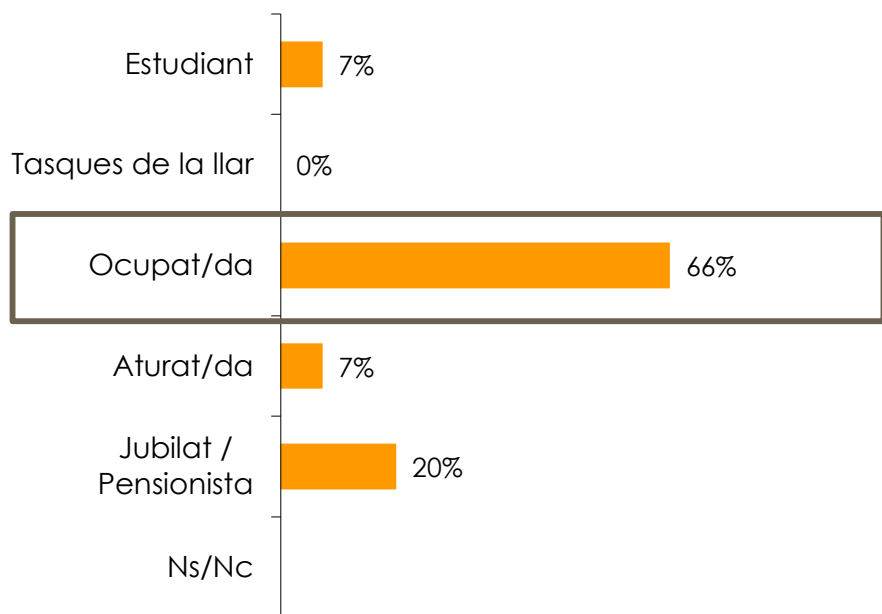


#### ▶ NIVELL D'ESTUDIS AGRUPAT



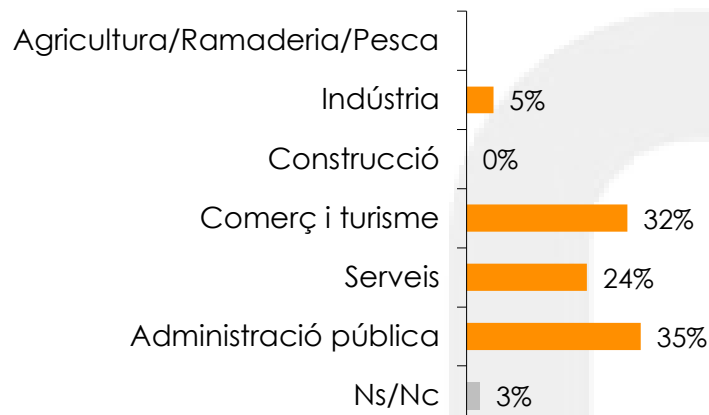


▶ SITUACIÓ ACTUAL



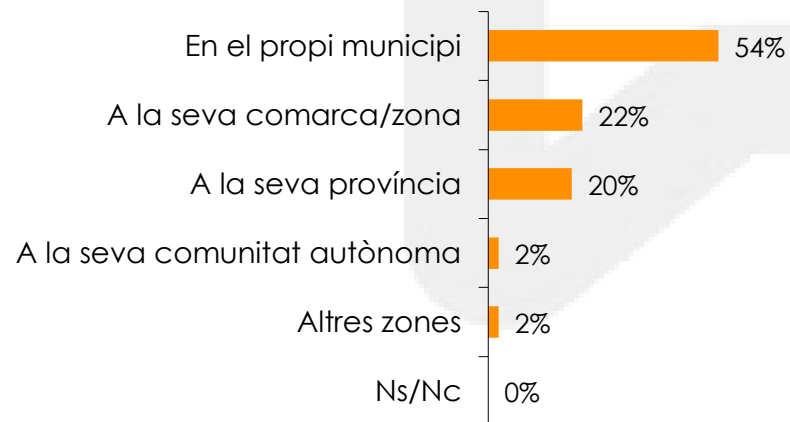
▶ SECTOR D'OCUPACIÓ

(Base: 37 panelistes que estan ocupats)



▶ ZONA DE TREBALL O ESTUDI

(Base: 41 panelistes que estan ocupats o estudiant)

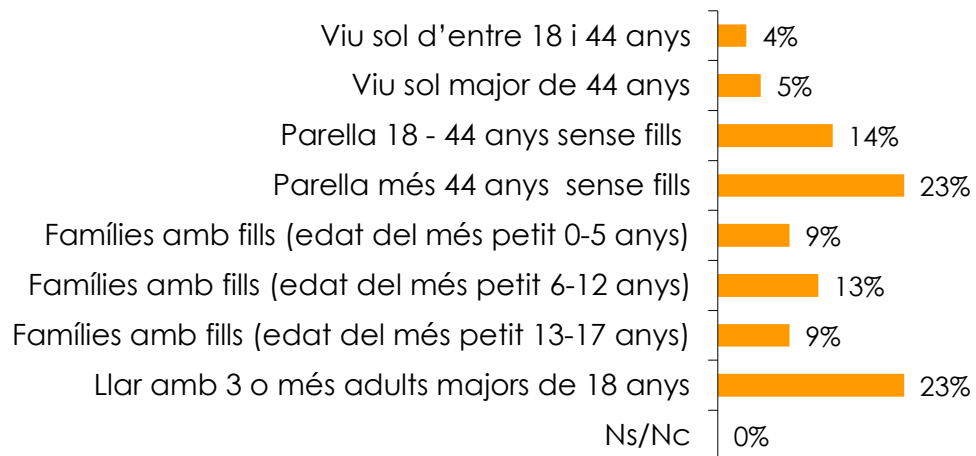




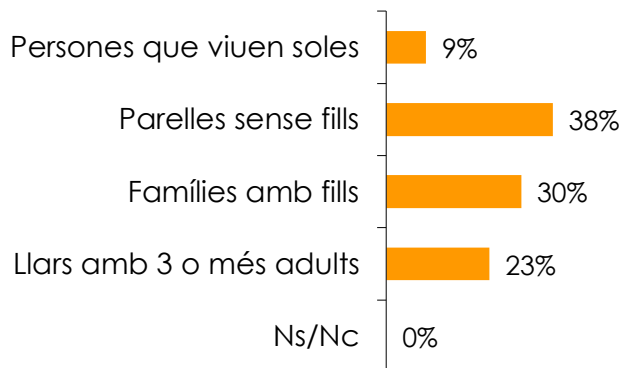
## Descripció de la mostra ▶

### Mostra consultada

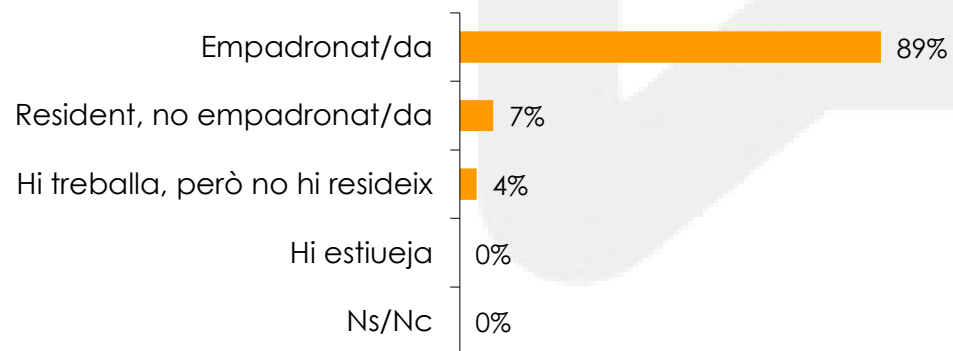
#### ▶ TIPOLOGIA DE LLAR



#### ▶ TIPOLOGIA DE LLAR AGRUPADA



#### ▶ RELACIÓ AMB EL MUNICIPI



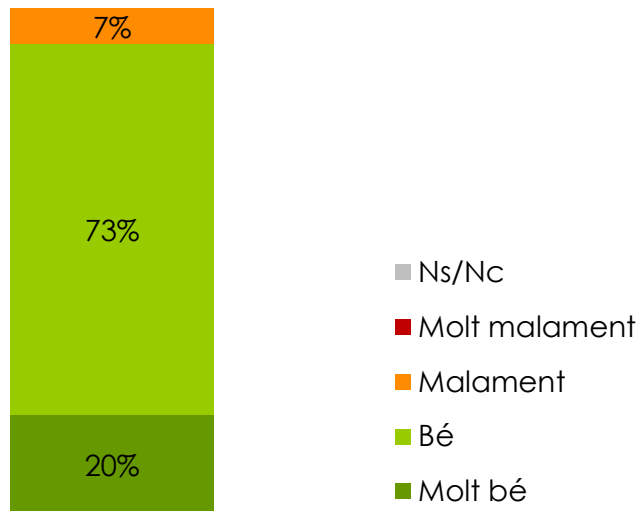


## Percepcions sobre l'estat general del municipi ►

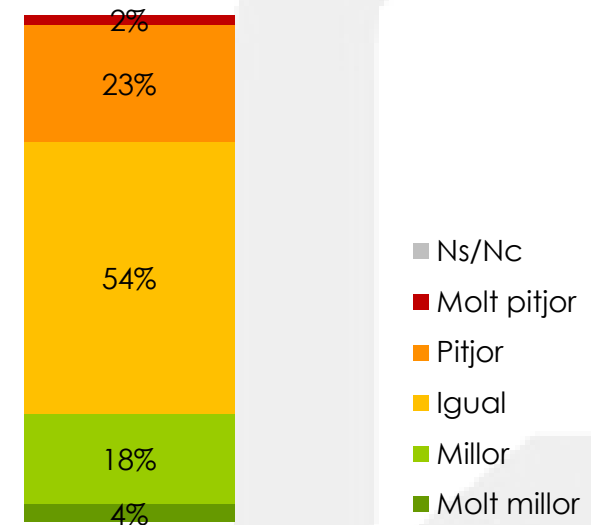
### Percepcions generals en relació al municipi

Per començar, s'ha analitzat la percepció dels panelistes en relació a la qualitat de vida al municipi actual i comparativament als darrers anys.

► EN TERMES GENERALS, VOSTÈ COM CONSIDERA QUE ES VIU AL SEU MUNICIPI, MOLT BÉ, BÉ, MALAMENT O MOLT MALAMENT?



► I EN RELACIÓ ALS DARRERS ANYS, CREU QUE ES VIU MOLT MILLOR, MILLOR, IGUAL, PITJOR O MOLT PITJOR?



Percepció majoritària de que al municipi es viu "bé", tot i que la majoria de panelistes també opinen que la situació es manté des dels darrers anys.



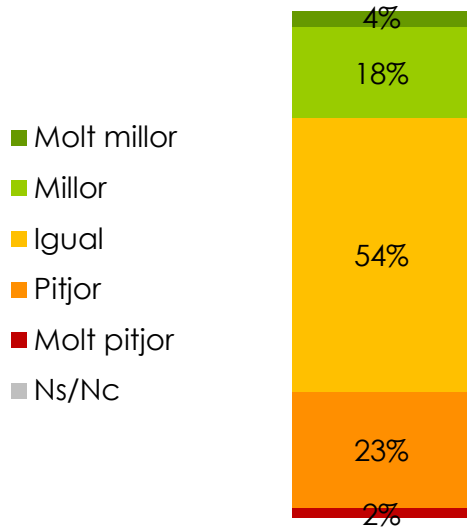


## Percepcions sobre l'estat general del municipi ►

### Percepcions generals en relació al municipi

Als consultats que perceben que ha variat la qualitat de vida en relació als darrers anys, se'ls ha demanat quin pensaven que n'era el responsable.

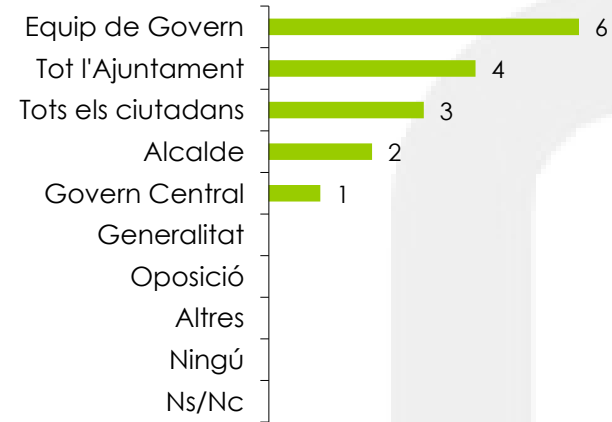
#### ► PERCEPCIÓ SOBRE COM ES VIU ARA COMPARAT AMB ELS DARRERS ANYS



- Molt millor
- Millor
- Igual
- Pitjor
- Molt pitjor
- Ns/Nc

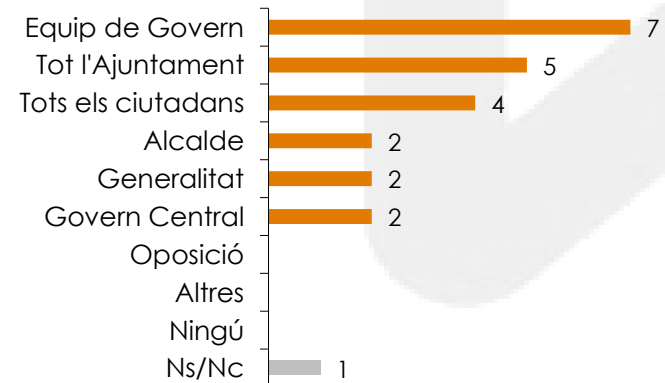
#### ► SEGONS VOSTÈ, QUIN CREU QUE ÉS EL PRINCIPAL RESPONSABLE DE QUE HAGI MILLORAT LA SITUACIÓ DEL MUNICIPI EN RELACIÓ ALS DARRERS ANYS?

(Base: 12 consultats que perceben una millora en el nivell de vida)



#### ► SEGONS VOSTÈ, QUIN CREU QUE ÉS EL PRINCIPAL RESPONSABLE DE QUE HAGI EMPITJORAT LA SITUACIÓ DEL MUNICIPI EN RELACIÓ ALS DARRERS ANYS?

(Base: 14 consultats que perceben una millora en el nivell de vida)

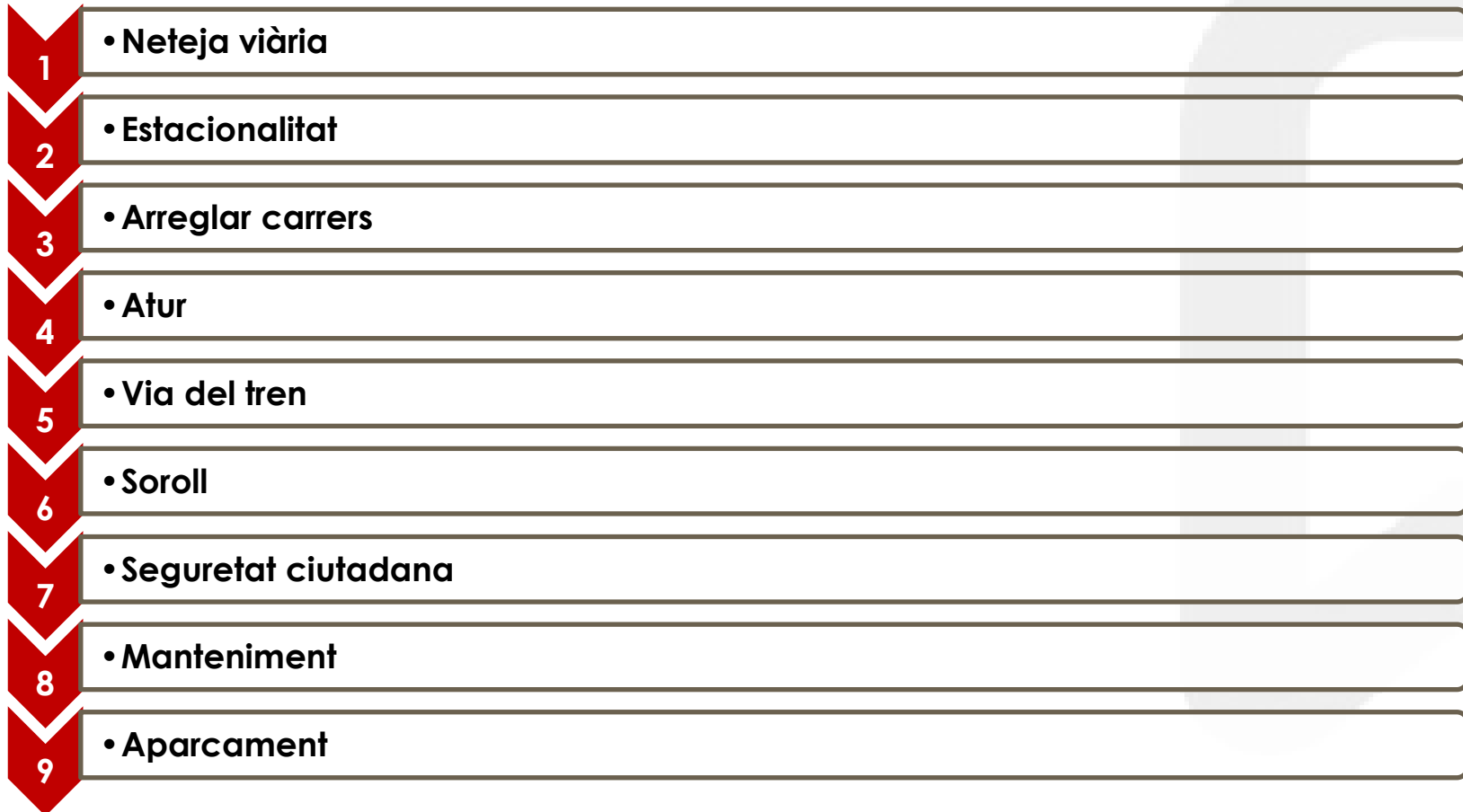


Nota: els resultats no sumen el total de consultats en cada cas donat que s'admetia resposta múltiple



### Problemàtiques percebudes en el municipi

S'ha demanat als panelistes **“quins serien els tres principals problemes/mancances que existeixen actualment al seu municipi?”**. A continuació es mostren els principals resultats obtinguts.





### Valoració de serveis municipals

S'ha fet valorar als panelistes diversos serveis, equipaments i infraestructures a partir de la pregunta **“Com valora concretament els següents serveis municipals al seu poble amb una nota de 0 a 10, sent 0 molt deficient i 10 excel·lent?”**.

	Notable (7-10)	Crític (4-6)	Deficient (0-3)	Ns/Nc	Valoracions mitjanes (0-10)
Enllumenat	55%	41%	4%	0%	6,66
Recollida de la brossa	52%	32%	16%	0%	6,05
Seguretat ciutadana	54%	34%	13%	0%	6,14
Estat mobiliari urbà	36%	43%	21%	0%	5,45
Obres realitzades per l'Ajuntament	30%	32%	23%	14%	4,94
Neteja i estat dels carrers	25%	38%	38%	0%	4,52

(valoracions mitjanes calculades sense tenir en compte els Ns/Nc)

L'enllumenat, la recollida de la brossa i la seguretat ciutadana són els serveis més ben valorats, tot i que amb notes mitjanes que no arriben al 7. Per contra, la neteja i estat dels carrers i les obres realitzades per l'Ajuntament suspendrien.



### Evolució de serveis municipals

I posteriorment se'ls ha demanat que valoressin la seva evolució **“I com pensa que han evolucionat en els darrers anys: a molt millor, a millor, igual, a pitjor o a molt pitjor?”**.

	Ha millorat	S'ha mantingut	Ha empitjorat	Ns/Nc	TENDÈNCIA
Enllumenat	34%	55%	11%	0%	=↑
Seguretat ciutadana	27%	53%	20%	0%	=
Recollida de la brossa	25%	52%	23%	0%	=
Obres realitzades per l'Ajuntament	20%	44%	25%	11%	=
Estat del mobiliari urbà	16%	59%	23%	2%	=
Neteja i estat dels carrers	14%	43%	43%	0%	=↓

La percepció d'evolució és majoritàriament de manteniment per a gairebé tots els serveis, a excepció de la neteja la qual es percebia que s'ha mantingut o que ha empitjorat.

Quant a l'enllumenat, també és important destacar una certa tendència a la millora.



### Valoració d'equipaments i activitats municipals

També s'ha fet valorar als panelistes diversos equipaments i activitats municipals a partir de la pregunta **“I com valora, en la mateixa escala anterior, els següents equipaments i activitats municipals?”**

	Notable (7-10)	Crític (4-6)	Deficient (0-3)	Ns/Nc	Valoracions mitjanes (0-10)
Equipaments socials i sanitaris	61%	30%	5%	4%	6,57
Equipaments educatius	59%	21%	7%	13%	6,55
Equipaments esportius	55%	29%	11%	5%	6,36
Activitats culturals i festes	48%	37%	13%	2%	6,29

(valoracions mitjanes calculades sense tenir en compte els Ns/Nc)

Els equipaments socials i sanitaris juntament amb els esportius són els millor valorats. Per contra, tot i obtenir una bona valoració, les activitats culturals i festes serien les que obtindrien la valoració més baixa.



## Evolució d'equipaments i activitats municipals

Així com l'evolució dels mateixos en l'escala "molt millor", "millor", "igual", "pitjor" o "molt pitjor".

	Ha millorat	S'ha mantingut	Ha empitjorat	Ns/Nc	TENDÈNCIA
Equipaments educatius	61%	25%	11%	3%	↑
Equipaments socials i sanitaris	43%	46%	9%	2%	=↑
Equipaments esportius	39%	41%	9%	11%	=↑
Activitats culturals i festes	34%	52%	14%	0%	=

La percepció d'evolució és força positiva per a tots els equipaments, mentre que seria més de manteniment quant a les activitats culturals i festes.



### Valoració d'aspectes referents a la prestació de serveis municipals

Finalment, s'ha analitzat la valoració de diferents aspectes relatius a la prestació de serveis a partir de la pregunta **“D'altra banda, com valora els següents aspectes relacionats amb la prestació de serveis de l'Ajuntament al seu poble, en una escala de 0 a 10?”**.

	Notable (7-10)	Crític (4-6)	Deficient (0-3)	Ns/Nc	Valoracions mitjanes (0-10)
Tracte rebut a les oficines municipals	63%	23%	9%	5%	6,72
Rapidesa en la resolució de tràmits i consultes	48%	25%	18%	9%	5,75
Suficiència d'informació facilitada per l'Ajuntament	45%	30%	21%	4%	5,70
Canals d'informació municipals	43%	30%	23%	4%	5,65
Foment de l'Ajuntament de la participació ciutadana	48%	25%	25%	2%	5,49

(valoracions mitjanes  
calculades sense tenir en  
compte els Ns/Nc)

Valoració majoritàriament positiva del tracte rebut a les oficines municipals, però més ambivalent de la resta d'aspectes, sent el que quedaria a la cua el de foment que fa l'Ajuntament de la participació ciutadana.



Així com també l'evolució d'aquests aspectes en els darrers anys.

	Ha millorat	S'ha mantingut	Ha empitjorat	Ns/Nc	TENDÈNCIA
Foment de l'Ajuntament de la participació ciutadana	50%	36%	9%	5%	↑
Canals d'informació municipals	36%	54%	7%	3%	=↑
Tracte rebut a les oficines municipals	30%	59%	6%	5%	=↑
Suficiència d'informació facilitada per l'Ajuntament	27%	54%	12%	7%	=
Rapidesa en la resolució de tràmits i consultes	21%	59%	11%	9%	=

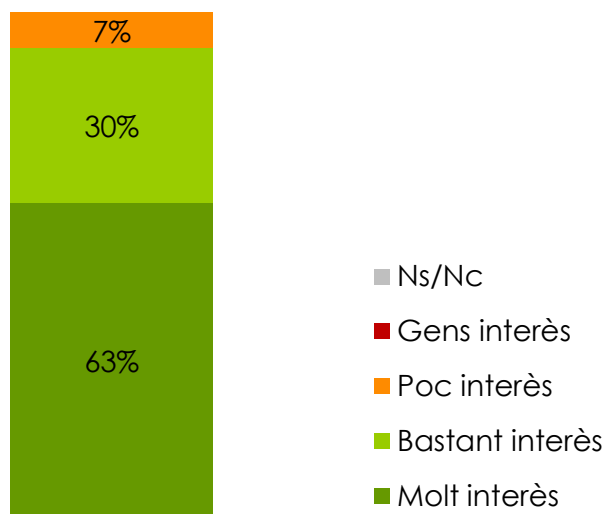
Es percep una evolució positiva del foment que fa l'Ajuntament de la participació ciutadana, mentre que seia de manteniment per a la resta d'aspectes, tot i que amb una tendència quelcom positiva quant als canals d'informació i al tracte rebut a les oficines municipals.





S'ha analitzat l'interès dels panelistes en estar informats sobre el què passa al seu municipi i els canals a través dels quals els arriba la informació.

#### ► FINS QUIN PUNT LI INTERESSA ESTAR AL DIA DELS PROJECTES DE FUTUR QUE ES REALITZEN AL SEU MUNICIPI?



La majoria dels panelistes afirmen tenir molt d'interès en conèixer els projectes que es realitzen al municipi.

Els principals canals pels quals s'assabenten del que fa l'Ajuntament són La Vila, el facebook municipal, el boca orella i el diari gratuït "Més".



S'ha fet valorar als panelistes tant la tasca de l'equip de govern com de l'oposició: "I concretament, com valora la tasca realitzada en el darrer any per l'equip de govern en la mateixa escala anterior? I la realitzada per l'oposició?".

	Notable (7-10)	Crític (4-6)	Deficient (0-3)	Ns/Nc	Valoracions mitjanes (0-10)
Tasca equip de govern	48%	27%	20%	5%	5,85
Tasca oposició	11%	39%	29%	21%	4,30

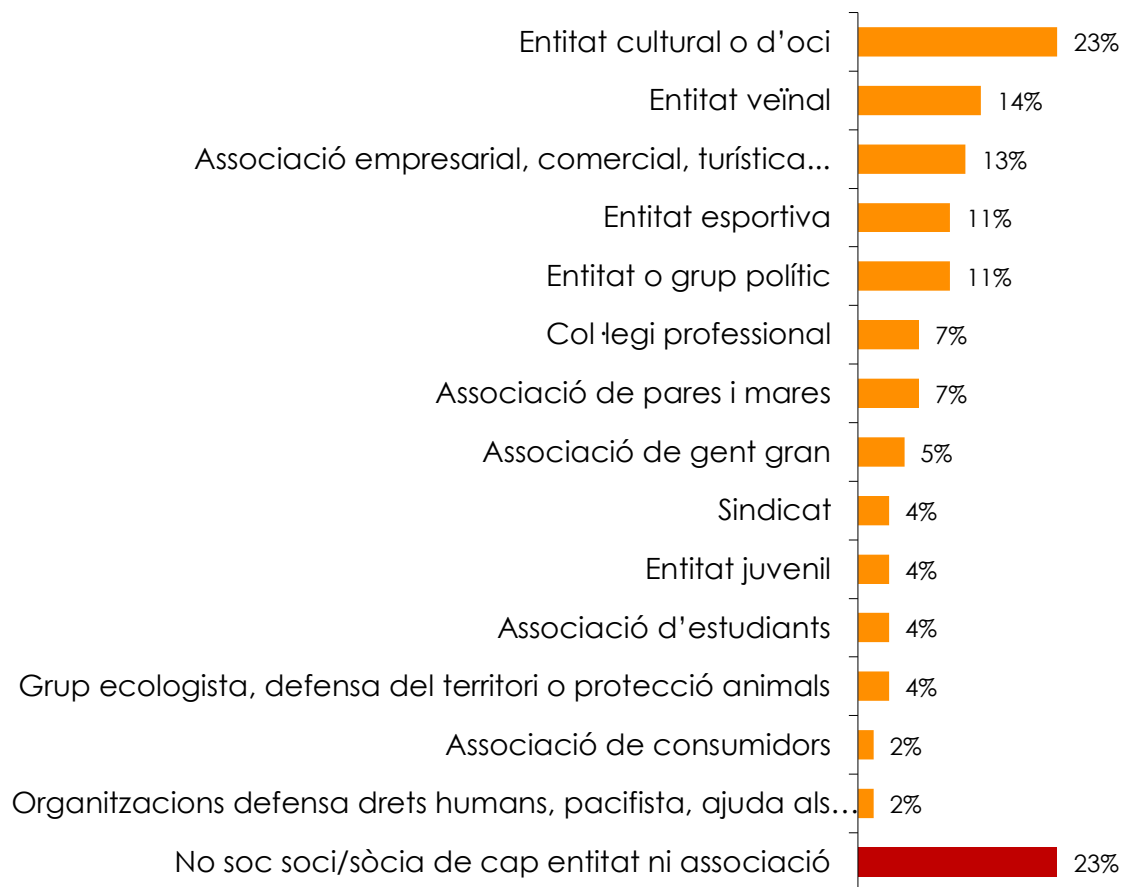
La valoració de la tasca de l'equip de govern s'apropa al 6, mentre que la de la tasca de l'oposició suspèn.

Un 48% dels panelistes estan força satisfets amb la tasca de l'equip de govern, mentre que només un 11% ho estan amb la tasca de l'oposició, a més un major nombre de panelistes no saben valorar-la.



S'ha demanat als panelistes si pertanyen a alguna associació o entitat.

▶ VOSTÈ ÉS SOCI/A D'ALGUN DELS SEGÜENTS TIPUS D'ENTITATS O ASSOCIACIONS?



Un total de 13 panelistes no pertanyen a cap associació o entitat.

Entre els que sí que hi pertanyen, les més habituals són les entitats culturals o d'oci.

Nota: els valors no sumen el total de consultats donat que s'admetia resposta múltiple



En aquest apartat s'analitza el nivell d'implicació social dels panelistes.

### ▶ EN ELS DARRERS 24 MESOS, HA REALITZAT ALGUNA DE LES SEGÜENTS ACTIVITATS?



Nota: els valors no sumen el total de consultats donat que s'admetia resposta múltiple



### PERCEPCIONS GENERALS QUANT AL MUNICIPI

- **A SALOU ES VIU BÉ, SENSE VARIACIONS RESPECTE ELS DARRERS ANYS**

La majoria de panelistes consideren que la qualitat de vida a Salou actualment és bona i que s'ha mantingut en els darrers anys.

No obstant, entre els que perceben una variació, el 25% considera que s'ha empitjorat, mentre que el 22% que ha millorat.

La percepció de millora ve motivada principalment per les actuacions i la tasca realitzada per l'Ajuntament i, per tant, és aquest el que se'n considera responsable.

Quant a l'empitjorament ve causat tant per actuacions municipals com per la situació econòmica i social general que es viu. No obstant, també se'n responsabilitza a l'Ajuntament principalment.

### PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES PERCEBUDES

- **L'ÀMBIT DELS SERVEIS ÉS EL QUE AGLUTINA MÉS PROBLEMÀTIQUES, SEGUIT DEL D'ASPECTES SOCIALS, EL D'ASPECTES ECONÒMICS I EL DE TERRITORI I MEDI AMBIENT**

Concretament, és la manca de neteja la problemàtica més esmentada, seguida de l'estacionalitat, arreglar els carrers, l'atur, el soroll (associat en algunes ocasions a l'oci nocturn), la inseguretat ciutadana, la via del tren, el manteniment en general i els aparcaments.

Ja per sota dels anteriors, es trobarien les problemàtiques associades a l'incivisme, la immigració, l'afectació que comporta per als residents l'oci nocturn (associat al soroll però també al vandalisme o les baralles), la qualitat del turisme actual que es considera baixa o l'estat del Barranc de Barenys.

Per tant, de forma més global, els panelistes associarien la neteja, l'incivisme i la inseguretat ciutadana (en alguns casos lligada a la manca d'un model turístic de futur,) així com la manca de manteniment dels carrers i l'atur, com els principals temes a solventar al municipi.



### VALORACIÓ DE SERVEIS, EQUIPAMENTS I ACTIVITATS

- **L'ENLLUMENAT, ELS EQUIPAMENTS SOCIALS I SANITARIS I ELS EQUIPAMENTS EDUCATIUS ELS MILLOR VALORATS, MENTRE QUE LA NETEJA I LES OBRES REALITZADES SUSPENDRIEN**

Quant a serveis, l'enllumenat (6,66) seguit del de la recollida de la brossa (6,05) serien els millor valorats. Per contra, la neteja i l'estat dels carrers (4,52) així com les obres realitzades per l'Ajuntament (4,94) suspendrien. Quant a la seva evolució, la percepció majoritària és de manteniment, tot i que existeix certa tendència a la millora quant a l'enllumenat i a l'empitjorament quant a la neteja.

En relació als equipaments i les activitats, tots aproven amb notes mitjanes de 6. En aquest cas, es percep una evolució positiva dels equipaments educatius i de manteniment per a la resta, tot i observar-se també certa millora en el cas dels equipaments socials i sanitaris i dels esportius.

### VALORACIÓ ASPECTES FUNCIONAMENT AJUNTAMENT

- **EL TRACTE REBUT A LES OFICINES MUNICIPALS COM L'ASPECTE MILLOR VALORAT, QUEDANT A LA CUA EL FOMENT QUE FA L'AJUNTAMENT DE LA PARTICIPACIÓ CIUTADANA**

Tots els aspectes analitzats aproven amb notes mitjanes d'entre 5 i 6. No obstant, és el tracte ofert a les oficines municipals el que obtindria la millor nota (6,72) i el foment de la participació ciutadana per part de l'Ajuntament el que obtindria la més baixa (5,49).

En relació a la seva evolució, es considera que, tot i obtenir la nota més baixa, ha millorat en els darrers anys el foment que fa l'Ajuntament de la participació ciutadana. La resta d'aspectes obtindrien una percepció de manteniment, però amb certa millora també dels canals d'informació municipals i del tracte rebut a les oficines municipals.



## Conclusions ►

# Principals resultats i conclusions

### INFORMACIÓ MUNICIPAL

- **ELEVAT INTERÈS EN ESTAR AL DIA DELS PROJECTES DE FUTUR DEL MUNICIPI**

El 63% de panelistes manifesten molt d'interès en conèixer els projectes de futur que es realitzen al municipi.

- **ELS MITJANS ESCRITS, LES XARXES SOCIALS I EL BOCA-ORELLA COM A MITJANS A TRAVÉS DELS QUALS S'INFORMEN DEL QUE FA L'AJUNTAMENT**

Els principals canals a través dels quals els panelistes s'assabenten del que fa l'Ajuntament de Salou són els escrits com el butlletí "La Vila", les xarxes socials, com el facebook municipal i el boca-orella.

### VALORACIÓ GESTIÓ MUNICIPAL

- **VALORACIONS D'APROVAT DE LA TASCA REALITZADA PER L'EQUIP DE GOVERN I DE SUSPENS DE LA TASCA FETA PER L'OPOSICIÓ**

Per una banda, la tasca realitzada per l'equip de govern s'aprova (5,85), mentre que la realitzada per l'oposició suspèn (4,3), a més de ser més desconeguda.

### NIVELL DE PARTICIPACIÓ I IMPLICACIÓ

- **PANELISTES AMB UN ELEVAT NIVELL DE PARTICIPACIÓ A LES ENTITATS DEL MUNICIPI, PERÒ AMB UN BAIX NIVELL DE REIVINDICACIÓ SOCIAL**

El nivell d'implicació es pot mesurar a través del nivell de participació en entitats i de realització d'accions de reivindicació o col·laboració social.

Així, en base a això, els panelistes estan molt implicats en la vida associativa del municipi, participen activament a nivell d'eleccions, però tenen, en general, un baix nivell de reivindicació social, doncs tot i que la majoria fan algun tipus d'acció reivindicativa de les analitzades, en conjunt, la quantitat que en fan és reduïda.



Raval de Jesús, 36. 1<sup>a</sup> planta  
43201 Reus

T. 977 773 615

F. 977 342 405

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



@GabinetCeres