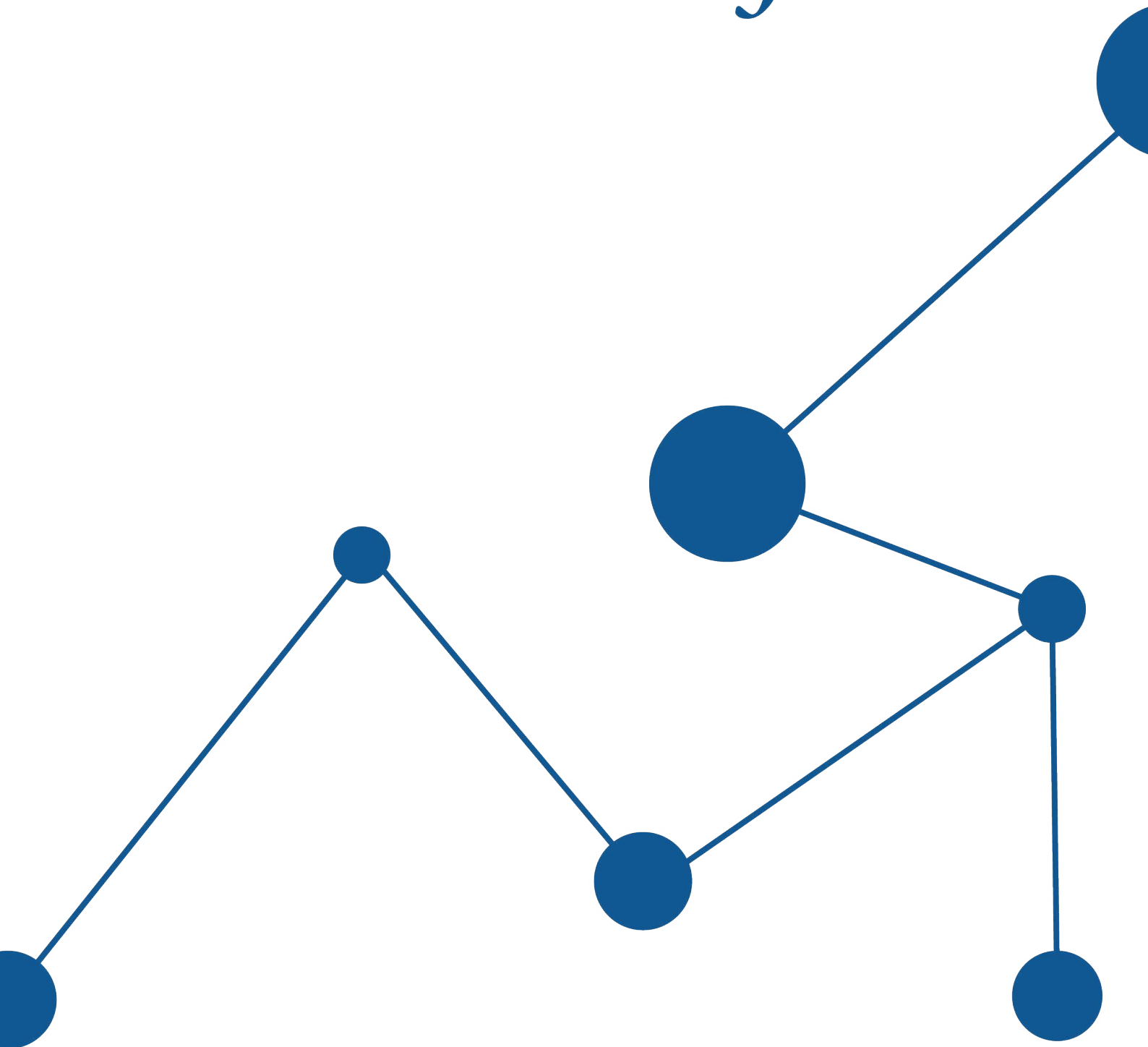


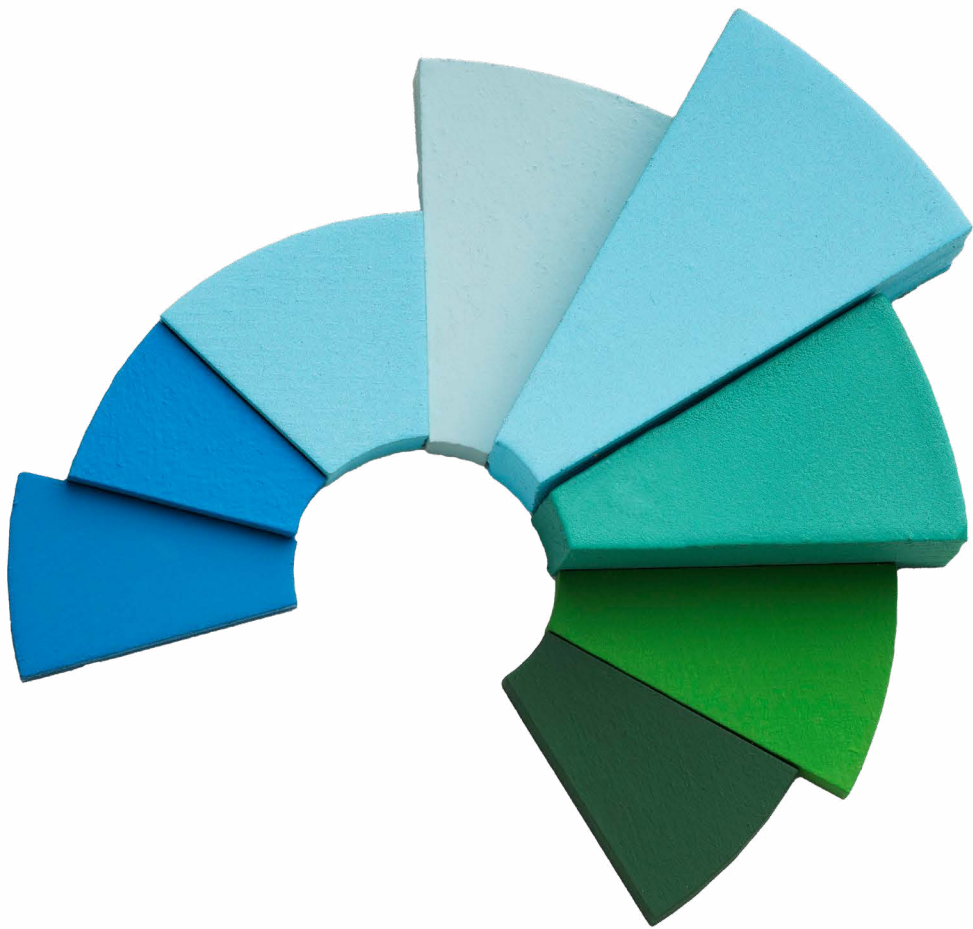
Informe **I Baròmetre de Qualitat dels Serveis Públics** *de Sant Joanet*



índex

INTRODUCCIÓ	5
OBJECTIUS DEL BARÒMETRE	6
NOTA METODOLÒGICA	7
RESULTATS GLOBALS	8
Perfil de la població enquestada	8
Gestió i serveis municipals	9
Evolució de la gestió municipal	10
Valoració general de la qualitat dels serveis	10
Valoració específica dels serveis municipals	11
<i>Manteniment de carrers i espais públics</i>	12
<i>Serveis socials i d'atenció a les persones</i>	13
<i>Activitats culturals i festives</i>	14
<i>Equipaments públics i instal·lacions municipals</i>	14
<i>Recollida de residus i gestió ambiental</i>	15
<i>Seguretat i convivència al municipi</i>	16
<i>Equipaments municipals</i>	17
Àmbits prioritaris de millora	18
Què explica la valoració global dels serveis?	19
Atenció, comunicació i accés a la informació municipal	20
Atenció municipal	20
Accés a la informació: sentir-se informat	22
Canals de comunicació	23
Valoració de la comunicació municipal	24
Propostes de millora en comunicació	26
Transparència municipal	26
Ús del Portal de Transparència	26
Experiència d'accés a la informació	27
Percepció de transparència	28

Govern obert i presa de decisions	29
Escolta de les necessitats del veïnat	29
Oportunitats de participació	30
Un bloc d'opinions coherent: la confiança en la institució	30
Propostes per a millorar la participació ciutadana	33
Observacions finals de les persones enquestades	33
Comparativa entre els diferents serveis públics	34
ÀREES DE MILLORA	36
CONCLUSIONS	38



Introducció

El Baròmetre de Qualitat dels Serveis Públics de Sant Joanet naix amb la voluntat de convertir l'opinió del veïnat en una eina de gestió. Es tracta de posar en marxa un mecanisme estable d'escolta, avaluació i millora que permeti a l'Ajuntament orientar les seues decisions a partir d'evidències i no només d'impressions. El baròmetre ofereix una fotografia del funcionament dels serveis que presta l'Ajuntament tal com el percep la població, i posa de manifest tant els punts forts com les mancances que s'identifiquen en la vida quotidiana del municipi.

La iniciativa respon al compromís del consistori amb la transparència, la participació i el govern obert, i s'alinea amb els principis que orienten les polítiques de la Generalitat Valenciana i de la Diputació de València en aquesta matèria: presentar la informació pública de manera clara i accessible, i obrir canals perquè la ciutadania pugui incidir en la presa de decisions. Preguntar és el primer pas; el segon, i el que dona sentit a aquest informe, és retornar els resultats a la població amb una anàlisi rigorosa, comprensible i orientada a l'acció.

5

La consulta s'ha vehiculat mitjançant un qüestionari en línia obert a tota la població vinculada al municipi. En total s'han recollit 66 respostes vàlides, una xifra rellevant per a un municipi de la dimensió de Sant Joanet, però que obliga a llegir els resultats amb prudència: les diferències entre grups i entre serveis només s'han de prendre com a indicis quan són clares i consistents amb altres dades de l'enquesta. Amb

aquesta cautela, l'informe analitza la percepció sobre la gestió i els serveis municipals, els equipaments, l'atenció i la comunicació, la transparència i el govern obert, i tanca amb una síntesi de les àrees de millora i unes conclusions que pretenen servir de punt de partida per a les properes edicions del baròmetre.

Objectius del baròmetre

El baròmetre persegueix, en primer lloc, l'objectiu de conèixer i sistematitzar la percepció de la població sobre la qualitat dels serveis públics municipals: des del manteniment dels carrers i la recollida de residus fins als equipaments culturals i esportius, els serveis socials o l'atenció que es rep a les oficines de l'Ajuntament. Aquesta mirada de conjunt permet comparar àmbits i identificar quins generen més satisfacció i quins concentren les crítiques.

En segon lloc, l'estudi vol aportar evidències per a la presa de decisions. Les dades permeten distingir els serveis que funcionen de manera satisfactòria dels que necessiten millores, i identificar els factors que més pesen en la valoració global que fa el veïnat de la gestió municipal, de manera que les actuacions futures puguin prioritzar-se amb criteri.

En tercer lloc, el baròmetre té un caràcter participatiu i de rendició de comptes. Donar veu a la població i retornar-li els resultats de manera estructurada reforça la confiança en la institució i amplia els canals de participació més enllà

dels processos electorals. Finalment, es concep com un instrument de seguiment: els resultats d'aquesta primera edició constitueixen la línia de base a partir de la qual es podrà avaluar, en edicions posteriors, l'evolució de la satisfacció i l'efecte de les mesures que s'adopten.

Nota metodològica

El treball de camp s'ha desenvolupat entre el 3 d'agost i el 4 de setembre de 2026 mitjançant un qüestionari en línia difós pels canals municipals. La major part de les respostes es va concentrar en dos moments: el 24 d'agost, dia en què es van rebre 40 qüestionaris (el 60,6% del total), i l'1 de setembre, amb 14 respostes més (21,2%). Aquesta pauta és habitual en consultes difoses per missatgeria instantània i indica que la participació depén en gran mesura del moment i el canal de difusió.

S'han rebut 66 qüestionaris amb respostes vàlides per a l'anàlisi.

Es tracta d'una mostra no probabilística, formada per les persones que han decidit participar, i no d'una mostra representativa de la població en sentit estadístic. Els resultats descriuen l'opinió de qui ha contestat i no es poden extrapolar mecànicament al conjunt del veïnat.

7

Cal tindre en compte les implicacions d'aquesta mida mostral. Amb una seixantena de respostes i puntuacions amb una desviació típica d'entre 1,1 i 1,7 punts, l'error associat a una mitjana es mou entre $\pm 0,3$ i $\pm 0,4$ punts (interval de confiança del 95%). En la pràctica, això significa que diferències inferiors a mig punt entre dos serveis no s'han de considerar concloents, i que les comparacions entre subgrups (gènere, edat, residència), amb bases de 10 a 40 persones, només tenen valor indicatiu. Per a orientar la lectura, s'han aplicat proves no paramètriques (Mann-Whitney per a comparar grups i coeficient de Spearman per a mesurar associacions); s'assenyala en el text quan una diferència no arriba a la significació estadística convencional ($p < 0,05$).

El qüestionari combina dos tipus d'escala. Les cinc preguntes generals (evolució de la gestió, qualitat global dels serveis, sensació d'estar informat, valoració de la comunicació i experiència d'accés a la informació) es responen en una escala de 0 a 5; la resta d'ítems de valoració, en una escala d'1 a 5. Per a no barrejar mètriques, les mitjanes es presenten sempre en l'escala original de cada pregunta i la comparativa final només inclou els ítems mesurats d'1 a 5. En les escales de 0 a 5, el valor 0 es tracta com el punt més baix de l'escala.

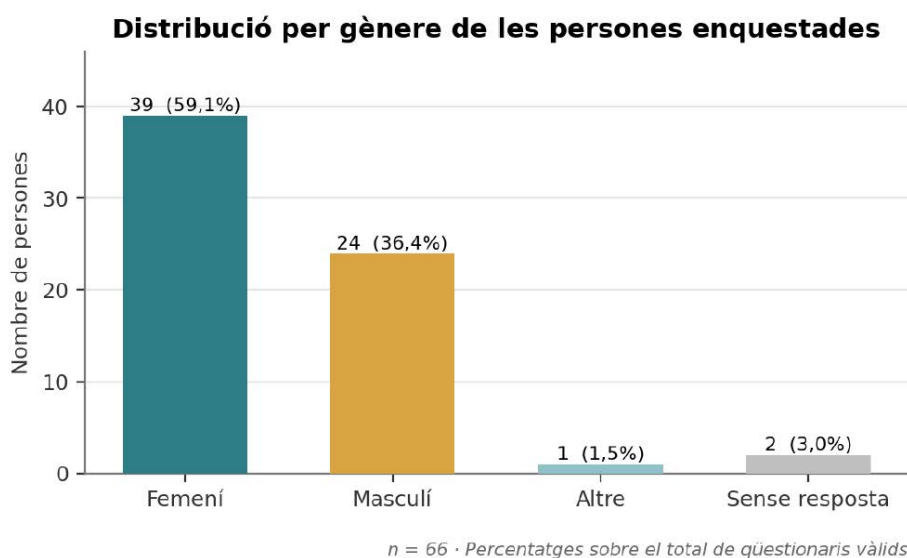
Totes les preguntes eren opcionals. La no resposta s'informa en cada cas i s'interpreta com un indicador en si mateix: en els equipaments o els canals d'atenció, deixar la pregunta en blanc sol indicar que la persona no utilitza el servei o no té elements per a valorar-lo. Els percentatges de cada valoració es calculen sobre les respostes vàlides de la pregunta, mentre que la no resposta es calcula sobre el total de 66 qüestionaris. En les preguntes de selecció múltiple, els percentatges es refereixen a les persones que han marcat almenys una opció.

Dues limitacions específiques condicionen l'anàlisi per perfils. D'una banda, 28 persones (42,4%) no han indicat la seua edat, de manera que les comparacions per edat es fan sobre 38 respostes i agrupant les franges en tres trams (de 19 a 39 anys, de 40 a 59 i de 60 o més) per a evitar bases massa reduïdes. D'altra banda, en la comparació per gènere només es contrasten les categories femenina (39 persones) i masculina (24), atès que la categoria «altre» compta amb una única resposta. Finalment, les respostes a les preguntes obertes s'han analitzat qualitativament, agrupant-les per temes; no s'hi reproduïxen les referències a persones concretes ni els comentaris de caràcter personal.

Resultats globals

Perfil de la població enquestada

La mostra de 66 persones presenta un desequilibri de gènere que cal tindre present en la lectura: el 59,1% de les respostes provenen de dones (39) i el 36,4% d'homes (24); una persona s'ha identificat en la categoria «altre» i dues no han contestat. Aquesta major participació femenina és una constant en enquestes de proximitat, però implica que la valoració global reflecteix en major mesura la mirada de les dones. Per aquesta raó, al llarg de l'informe les comparacions per gènere es fan sempre en percentatges dins de cada grup i no sobre el total de la mostra.



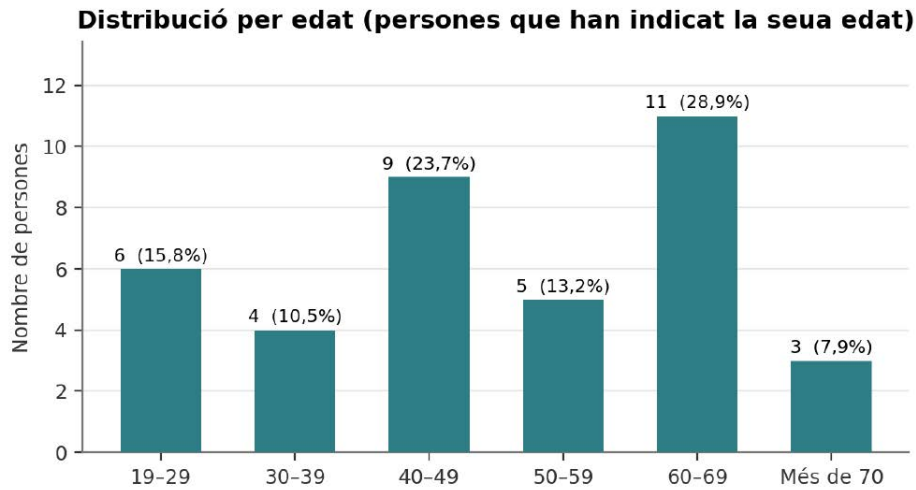
8

Gràfic 1: Distribució per gènere de les persones enquestades (n = 66).

La informació sobre l'edat és més limitada: 28 persones (42,4%) han deixat la pregunta en blanc. Entre les 38 que l'han contestada, els grups més nombrosos són el de 60 a 69 anys (11 persones, 28,9%) i el de 40 a 49 (9 persones, 23,7%), seguits del de 19 a 29 (6 persones, 15,8%). Les franges de 30 a 39 i de 50 a 59 anys aporten 4 i 5 respostes respectivament, i només 3 persones majors de 70 anys han participat. Agrupant les franges, un 26,3% de les respostes amb edat coneguda corresponen a persones de 19 a 39 anys, un 36,8% a persones de 40 a 59 i un 36,8% a persones de 60 o més.

Aquesta distribució té dues conseqüències:

- / La primera és que la veu de les persones més majors, que en un municipi envellit constitueixen una part substancial del veïnat, està poc representada, com de fet algunes respostes obertes assenyalen («la gent major no fa aquestes enquestes»).
- / La segona és que tota anàlisi per edat es fa sobre bases molt reduïdes (entre 9 i 14 persones per tram) i s'ha d'entendre com a orientativa.

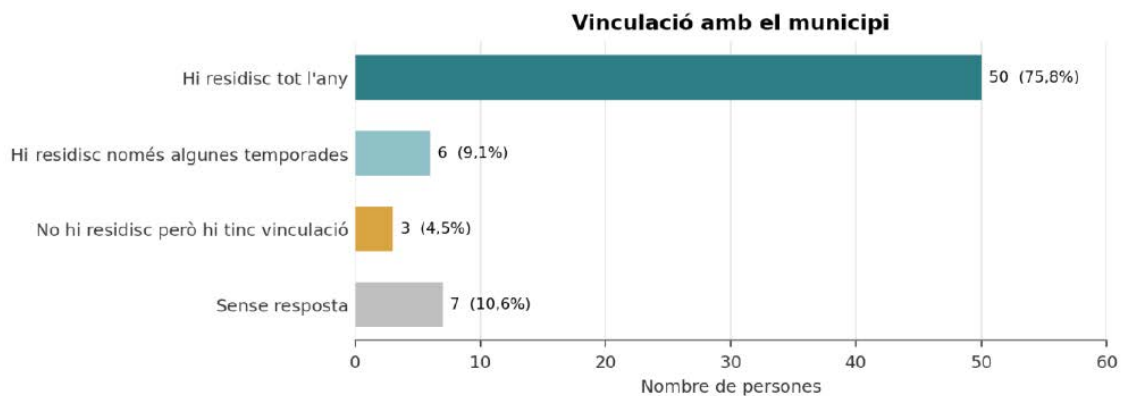


Respostes vàlides: 38 · Sense resposta: 28 (42,4% del total) · Percentatges sobre les 38 respostes vàlides

Gràfic 2: Distribució per edat de les persones que l'han indicada (n = 38). El 42,4% de la mostra no ha contestat aquesta pregunta.

Pel que fa a la vinculació amb el municipi, **tres de cada quatre persones enquestades (50, el 75,8%) residixen a Sant Joanet tot l'any**. Sis persones (9,1%) hi residixen només en algunes temporades, tres (4,5%) no hi residixen però hi tenen vinculació per propietat, família o treball, i set no han contestat. El baròmetre recull, doncs, majoritàriament l'opinió de la població resident, tot i que la presència de residents estacionals, que valoren determinats serveis, aporta una perspectiva complementària que es comenta quan resulta rellevant.

9



Gràfic 3: Vinculació de les persones enquestades amb el municipi (n = 66).

Gestió i serveis municipals

La manera com es presten i s'organitzen els serveis municipals té un impacte directe en la qualitat de vida quotidiana: del manteniment dels carrers a la recollida de residus, passant pels equipaments, la cultura o els serveis socials. Aquest apartat analitza com valora el veïnat el conjunt d'aquests serveis, quins generen més satisfacció, quins concentren les crítiques i quins factors pesen més en la valoració global de la gestió.

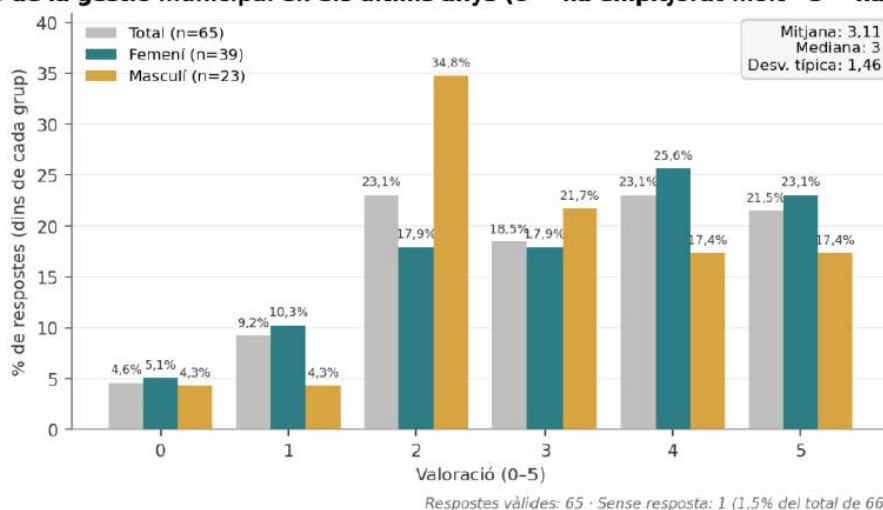
Evolució de la gestió municipal

La primera pregunta demanava si, en els últims anys, la gestió municipal ha millorat o ha empitjorat, en una escala de 0 (ha empitjorat molt) a 5 (ha millorat molt). Han contestat 65 persones. La mitjana és de 3,11 punts, lleugerament per damunt del punt mitjà de l'escala (2,5), i la mediana se situa en 3. Més que una tendència clara, la distribució mostra una opinió dividida: un 44,6% de les respostes se situen en els valors alts (4 i 5), un 36,9% en els baixos (de 0 a 2) i un 18,5% en el valor intermedi. Dit d'una altra manera, per cada persona que percep un retrocés n'hi ha poc més d'una que percep una millora, i una de cada cinc no aprecia canvis substancials.

La desviació típica (1,46) confirma aquesta dispersió: no es tracta d'una opinió moderada compartida sinó de dues visions contraposades que conviuen en la mostra. Aquest patró de polarització es repetirà en la majoria de preguntes vinculades a la gestió i el govern municipal, i s'analitza amb detall en l'apartat dedicat al govern obert.

Per gènere, les dones són lleugerament més favorables (mitjana de 3,18, amb un 48,7% de respostes altes) que els homes (2,96, amb un 34,8% d'altres i un 43,5% de baixes); la diferència, però, no és estadísticament significativa ($p = 0,49$). Per edat, el tram de 19 a 39 anys és el més crític (mitjana de 2,78; només 2 de 9 persones valoren l'evolució amb un 4 o un 5), mentre que els trams de 40 a 59 i de 60 o més se situen entorn de 3,1. Les persones que no residixen tot l'any al municipi puntuen una mica més alt (3,33) que les residents (3,04).

Evolució de la gestió municipal en els últims anys (0 = ha empitjorat molt · 5 = ha millorat molt)



10

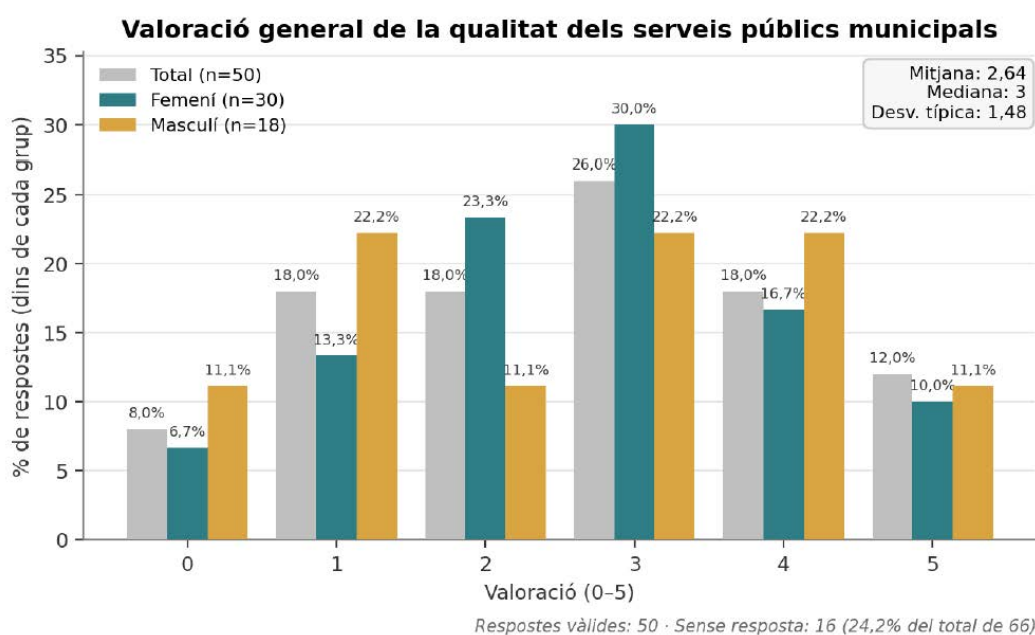
Gràfic 4: Evolució percebuda de la gestió municipal en els últims anys, per gènere (percentatges dins de cada grup).

Valoració general de la qualitat dels serveis

La valoració general de la qualitat dels serveis públics municipals (escala de 0 a 5) és la puntuació més baixa de tot el baròmetre entre les preguntes de caràcter global: **2,64 punts de mitjana**, amb una mediana de 3. Cal advertir que 16 persones (24,2%) no han contestat aquesta pregunta, un percentatge de no resposta inusualment alt per a una qüestió general, que probablement obeeix a la posició de la pregunta en el qüestionari més que a una dificultat de contingut. Sobre les 50 respostes vàlides, el 44% se situa en els valors baixos (de 0 a 2), el 26% en el valor intermedi i el 30% en els alts (4 i 5). Només 6 persones (12%) atorguen la màxima puntuació.

La lectura d'aquest resultat ha de ser matisada. D'una banda, la pregunta és més exigent que les que valoren serveis concrets: quan es demana una nota de conjunt, les persones tendeixen a ponderar allò que consideren que falla, i de fet, com es veurà, la majoria dels serveis específics obtenen mitjanes superiors a 3. D'altra banda, la valoració general està **fortament associada a la percepció d'evolució** (coeficient de Spearman $\rho = 0,77$; $n = 50$): qui creu que la gestió ha empitjorat valora malament la qualitat actual, i a l'inrevés. Aquesta coherència indica que ambdues preguntes mesuren una mateixa actitud de fons cap a la gestió municipal, més que dos judicis independents.

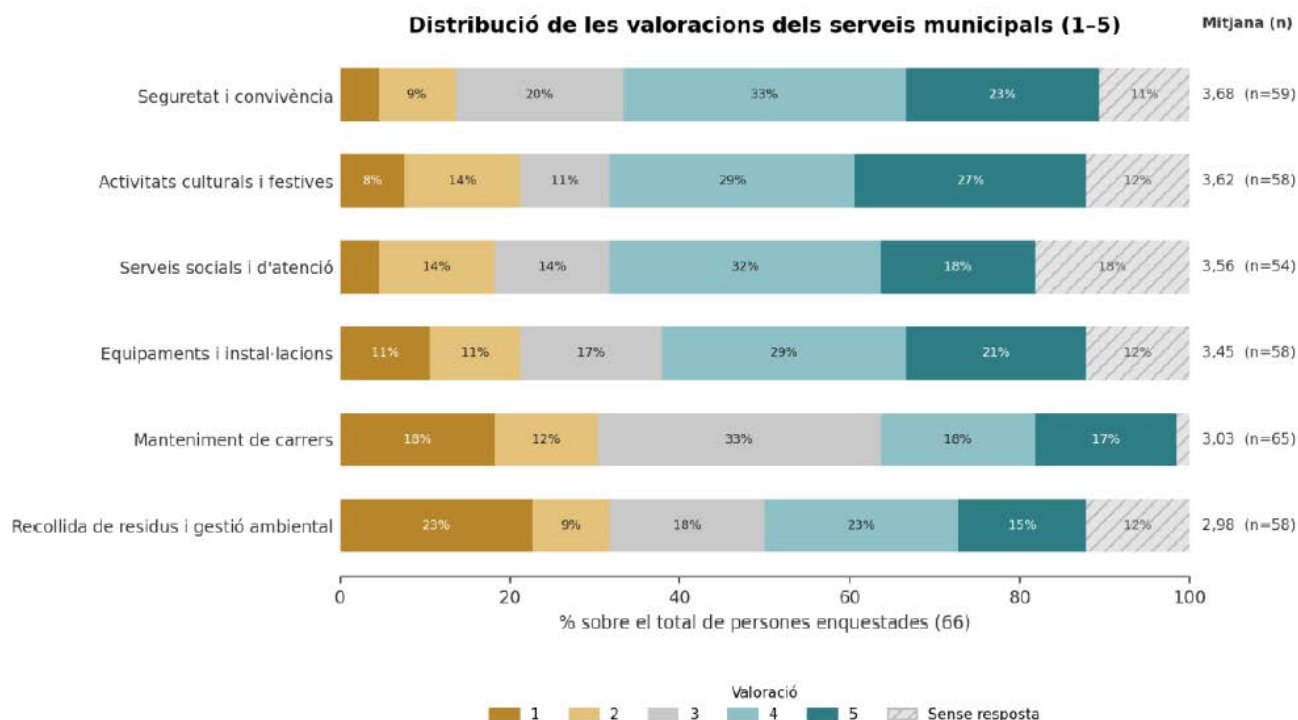
Les diferències per gènere són mínimes (2,67 entre les dones i 2,56 entre els homes). Per edat, el tram més jove és, en aquest cas, el menys crític (3,12 sobre 8 respostes), i el de 60 o més el més exigent (2,67), en sentit contrari al que s'observa en la pregunta sobre l'evolució; amb bases tan reduïdes, ambdues lectures són compatibles amb l'atzar. **Més consistent és la diferència segons la residència**: les persones que viuen tot l'any al poble valoren la qualitat dels serveis amb 2,51 punts ($n = 39$), enfront dels 3,09 de les que hi resideixen només per temporades o hi tenen vinculació ($n = 11$). L'ús quotidià dels serveis sembla anar acompanyat d'un nivell d'exigència més alt.



Gràfic 5: Valoració general de la qualitat dels serveis públics municipals, per gènere (percentatges dins de cada grup).

Valoració específica dels serveis municipals

Darrere de les valoracions globals hi ha realitats molt diferents segons el servei. El gràfic següent resumeix la distribució de les valoracions dels sis serveis municipals inclosos en el qüestionari, ordenats de major a menor mitjana. Dos serveis destaquen clarament en positiu, la seguretat i convivència (3,68) i les activitats culturals i festives (3,62), seguits pels serveis socials (3,56) i els equipaments (3,45). En l'extrem contrari, el manteniment de carrers (3,03) i la recollida de residus i gestió ambiental (2,98) se situen en el llindar del 3 i concentren les valoracions més baixes. La franja entre el millor i el pitjor servei és de 0,7 punts, una distància moderada però superior al marge d'error, que permet afirmar que la població distingeix entre àmbits i no valora la gestió en bloc.



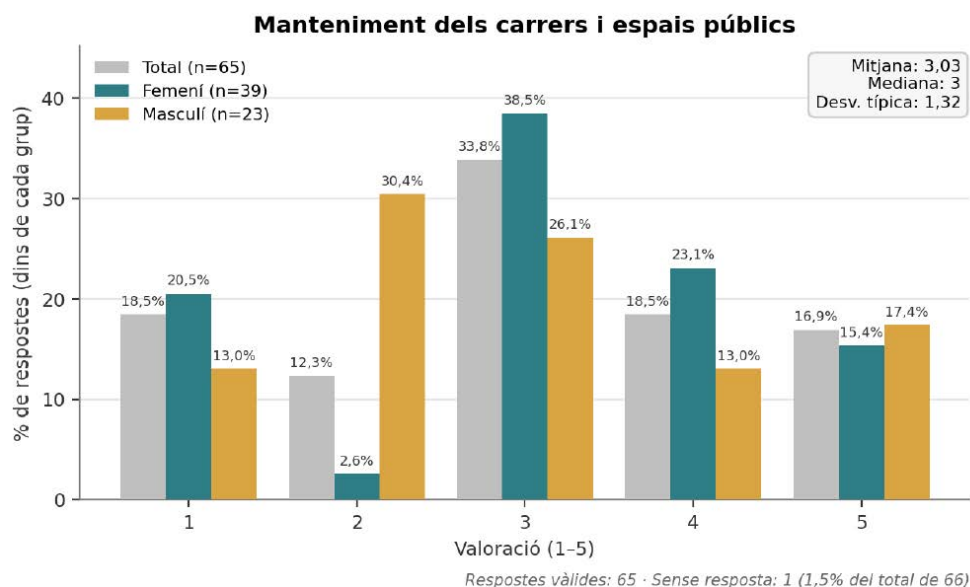
Gràfic 6: Distribució de les valoracions dels serveis municipals (percentatges sobre el total de 66 persones; la franja ratllada indica la no resposta).

Manteniment de carrers i espais públics

El manteniment dels carrers i espais públics és el servei que més persones han valorat (65 respostes, només una en blanc), la qual cosa indica que es tracta d'un àmbit sobre el qual pràcticament tothom té una opinió formada. La mitjana és de 3,03 punts i la mediana de 3. La distribució és marcadament central: una de cada tres persones (33,8%) puntuava amb un 3, mentre que els valors baixos (1 i 2) sumen el 30,8% i els alts (4 i 5), el 35,4%. Destaca especialment que **12 persones (18,5%) atorguen la puntuació mínima**, el segon percentatge d'uns més alt entre els serveis municipals.

La lectura per gènere apunta a una diferència d'intensitat en la crítica: entre els homes, el 43,5% puntuava amb un 1 o un 2 (i un 30,4% amb un 2), enfront del 23,1% entre les dones, que es concentren més en el valor intermedi (38,5%). Les mitjanes, però, són pròximes (3,10 i 2,91) i la diferència no és significativa ($p = 0,47$). Per edat, **el tram de 60 anys o més és el que menys satisfacció expressa** (2,71 de mitjana; només 2 de 14 persones valoren amb 4 o 5), un resultat coherent amb el fet que l'estat de voreres i carrers afecta especialment la mobilitat de les persones majors. Les persones residents tot l'any (2,92) són més crítiques que les no residents (3,40).

La rellevància d'aquest servei es confirma en la pregunta sobre els àmbits que cal millorar prioritàriament, on el manteniment de carrers i infraestructures **és l'opció més marcada (28 persones, el 49,1% de qui ha contestat)**. I la coherència interna de les respostes és alta: de les 20 persones que puntuaven el servei amb un 1 o un 2, 14 (70%) l'assenyalen com a prioritat de millora, enfront de només 4 de les 23 que el puntuaven amb un 4 o un 5. El manteniment de l'espai públic es configura, doncs, com una de les febleses principals detectades pel baròmetre i, com es veurà, com un dels factors amb més pes en la valoració global dels serveis.



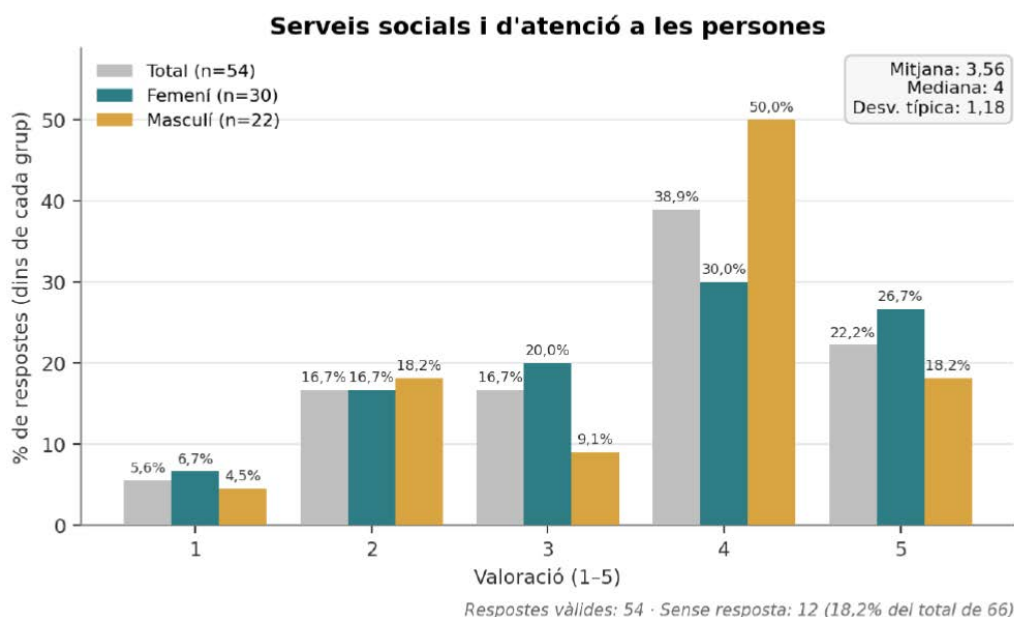
Gràfic 7: Valoració del manteniment dels carrers i espais públics, per gènere.

Serveis socials i d'atenció a les persones

Els serveis socials obtenen **una valoració clarament positiva: 3,56 punts de mitjana i una mediana de 4**. Sis de cada deu persones que els valoren (61,1%) ho fan amb un 4 o un 5, i només un 5,6% atorga la puntuació mínima. Es tracta, a més, del servei amb menys dispersió després de la seguretat (desviació típica d'1,18), un índex que la percepció és relativament compartida. Cal tindre en compte que 12 persones (18,2%) no han contestat, un percentatge superior al d'altres serveis que s'explica per la naturalesa d'aquest àmbit: només qui hi ha tingut contacte directe, personalment o a través de familiars, té elements per a valorar-lo.

13

No hi ha diferències apreciables per gènere (3,53 entre les dones i 3,59 entre els homes). Per edat, en canvi, s'observa una pauta que convé retindre tot i la fragilitat de les bases: **les persones de 19 a 39 anys valoren els serveis socials amb un 2,89 de mitjana** (3 de 9 amb puntuació alta), mentre que les de 40 a 59 (3,90; 8 de 10 amb puntuació alta) i les de 60 o més (3,73) els valoren molt millor. La distància entre el tram jove i els altres 11 suggereix que la joventut no percep aquests serveis com una resposta a les seues necessitats o, senzillament, que els coneix menys. En la pregunta sobre prioritats de millora, els serveis socials són l'àmbit menys marcat (7 persones, 12,3%), tot i que 4 de les 7 mencions provenen del tram de 60 anys o més, el que més els utilitza.

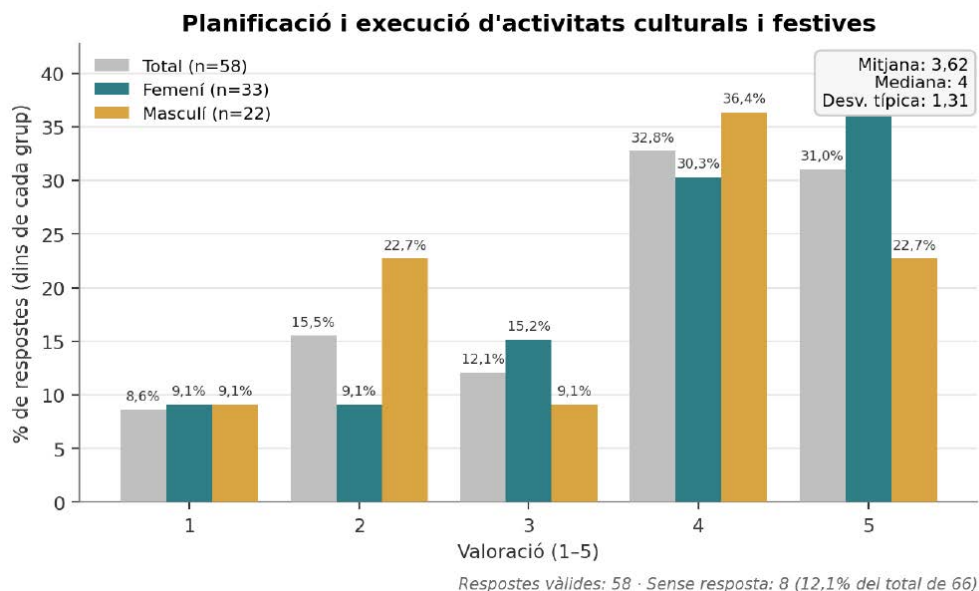


Gràfic 8: Valoració dels serveis socials i d'atenció a les persones, per gènere.

Activitats culturals i festives

La planificació i execució d'activitats culturals i festives se situa **entre els serveis més ben valorats, amb una mitjana de 3,62 i una mediana de 4**. El 63,8% de les 58 persones que han contestat puntuava amb un 4 o un 5, i el 31% atorga la màxima puntuació, el percentatge de cincs més alt entre els sis serveis. Amb tot, existeix una minoria crítica no menyspreable: un 24,1% valora l'àmbit amb un 1 o un 2, cosa que indica que l'oferta cultural i festiva no arriba a cobrir les expectatives d'una part de la població.

Les dones valoren aquest àmbit millor que els homes (3,76 enfront de 3,41; un 66,7% i un 59,1% de puntuacions altes, respectivament), tot i que la diferència no és significativa ($p = 0,31$). Per edat, el patró és nítid: **el tram de 60 anys o més és el més satisfet** (3,83; dues de cada tres persones puntuaven alt), mentre que els trams de 19 a 39 (3,22) i de 40 a 59 (3,18) es mostren més dividits, amb al voltant d'un terç de valoracions baixes. Aquesta lectura enllaça amb les respostes obertes, en què diverses persones reclamen activitats «per a totes les edats», un espai propi per a la joventut o més varietat en l'oferta, i amb la crítica d'alguna persona a la despesa en festes enfront d'altres prioritats. La cultura i les festes actuen, en conjunt, com un element d'estabilitat en la valoració dels serveis, però amb un marge de millora en la diversificació de l'oferta cap a la població adulta i jove.



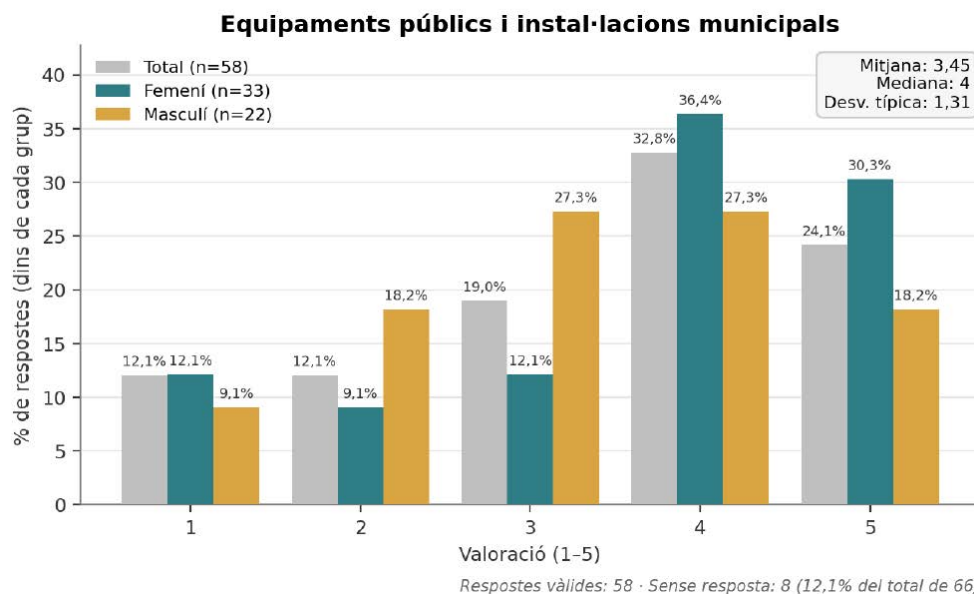
Gràfic 9: Valoració de les activitats culturals i festives, per gènere.

Equipaments públics i instal·lacions municipals

La valoració de conjunt dels equipaments públics i les instal·lacions municipals se situa en **una posició intermèdia-alta, amb 3,45 punts de mitjana i una mediana de 4**. El 56,9% de les 58 respostes es concentra en els valors 4 i 5, però els valors baixos (1 i 2) representen un 24,1%, repartits a parts iguals. És un àmbit reconegut com a útil, però en què no tota la població percep els espais de la mateixa manera, com mostra amb més detall l'anàlisi equipament per equipament de l'apartat següent.

Per gènere, les dones ofereixen una valoració més positiva (3,64, amb un 66,7% de puntuacions altes) que els homes (3,27, amb un 45,5%); la diferència és de les més àmplies del baròmetre, tot i que no arriba a la significació ($p = 0,23$). Per edat no hi ha un patró clar (3,67 en el tram jove, 3,25 en l'intermedi i 3,45 en el de 60 o més). Les persones no residents valoren els equipaments millor (3,73) que les residents (3,35), una diferència que, com en el cas de la piscina, probablement reflecteix un ús més ocasional i lligat al període estival. En la pregunta de prioritats, les instal·lacions esportives i els equipaments municipals són assenyalats

per 15 persones (26,3%), i en les respostes obertes apareixen demandes concretes d'equipaments nous, com **un gimnàs municipal, un centre juvenil o un lloc de reunió per a les persones majors.**



Gràfic 10: Valoració dels equipaments públics i instal·lacions municipals, per gènere.

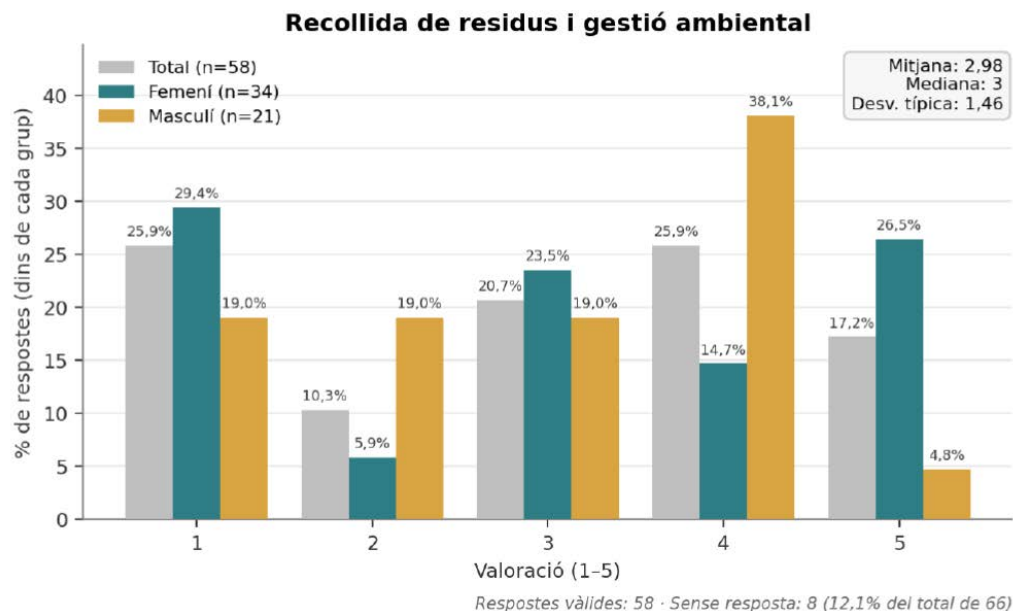
Recollida de residus i gestió ambiental

15

La recollida de residus i la gestió ambiental és **el servei pitjor valorat dels sis**, amb una mitjana de 2,98, i alhora **el més polaritzat**: un 25,9% de les 58 persones que han contestat atorga la puntuació mínima (15 persones, el percentatge d'uns més alt de tot el baròmetre entre els serveis), mentre que un 43,1% puntua amb un 4 o un 5. El valor intermedi només recull un 20,7% de les respostes. La desviació típica (1,46) és la més elevada entre els serveis. En aquest àmbit, doncs, no hi ha una opinió mitjana: hi ha un grup de persones que valora el servei de manera clarament negativa i un altre que el valora bé.

Les diferències per gènere són inexistents (3,03 entre les dones i 2,90 entre els homes). L'edat, en canvi, marca diferències notables: el tram de 19 a 39 anys és el més crític (2,44; 5 de 9 persones puntuen amb 1 o 2), mentre que el de 60 anys o més és el més favorable (3,50; 7 de 12 puntuen alt). Les respostes obertes ajuden a entendre el malestar: s'hi mencionen les papereres de reciclatge que no tenen bosses, la neteja desigual entre zones del poble, els jardins i parcs mal cuidats i, de manera explícita, **el sistema de recollida porta a porta**, que algunes persones consideren que s'ha implantat sense consultar el veïnat i que trasllada la càrrega del reciclatge a les famílies. Una part de la crítica al servei sembla adreçar-se, per tant, al model de recollida i a la manera com es va decidir, més que a la seua execució.

Un resultat rellevant és que la valoració d'aquest servei és **l'única que no està associada de manera significativa amb la valoració general dels serveis** ($\rho = 0,26$; $p = 0,09$), a diferència de la resta d'àmbits. És a dir, hi ha persones que puntuen molt malament la recollida de residus i, alhora, valoren bé el conjunt dels serveis, i a l'inrevés. La insatisfacció amb els residus funciona com un malestar específic, no com un indicador d'actitud general cap a l'Ajuntament. En la pregunta sobre prioritats, la neteja i els residus són el segon àmbit més assenyalat (20 persones, 35,1%), i la coherència amb les valoracions és alta: 12 de les 21 persones que puntuen el servei amb 1 o 2 el marquen com a prioritat, enfront d'1 de les 25 que el puntuen amb 4 o 5.



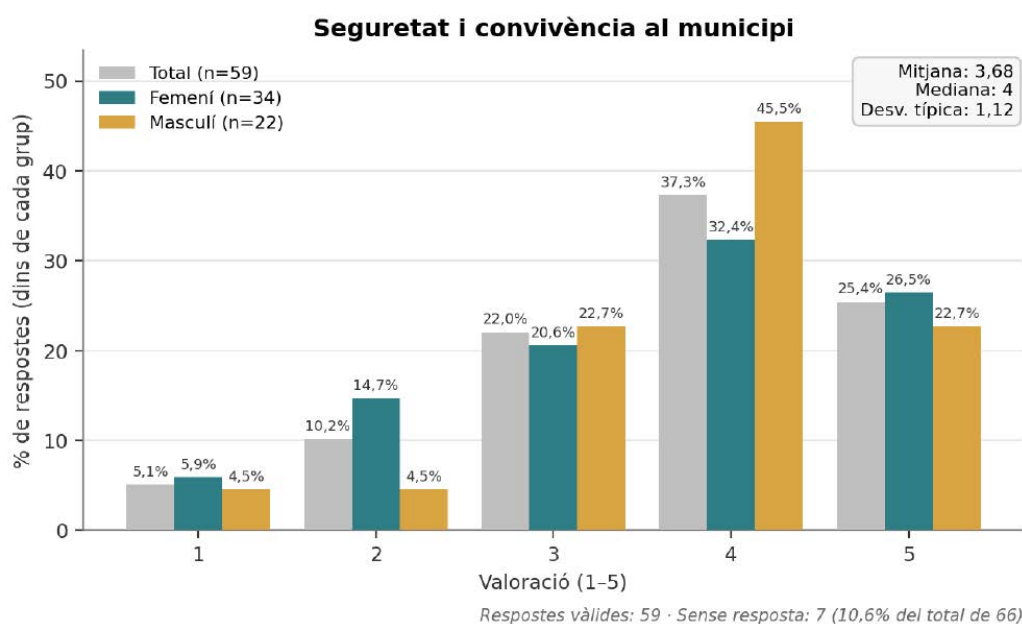
Gràfic 11: Valoració de la recollida de residus i la gestió ambiental, per gènere.

Seguretat i convivència al municipi

La seguretat i la convivència **constitueixen el servei millor valorat del bloc**, amb una mitjana de 3,68 i una mediana de 4, i també el més consensuat: la desviació típica (1,12) és la més baixa de totes les preguntes del baròmetre. El 62,7% de les 59 persones que han contestat puntua amb un 4 o un 5, un 22% amb un 3 i només un 15,3% amb un 1 o un 2. La puntuació mínima l'atorguen 3 persones (5,1%). Sant Joanet es percep, en conjunt, com un municipi segur i amb una convivència satisfactòria.

En aquest cas, els homes valoren lleugerament millor que les dones (3,77 enfront de 3,59; un 68,2% i un 58,8% de puntuacions altes), sense que la diferència siga significativa. Per edat, la satisfacció és similar en els tres trams (entre 3,42 i 3,67). Convé, però, fer una observació sobre la pregunta de prioritats: la seguretat i la convivència són assenyalades com a àmbit a millorar per 8 persones (14%), i **totes les que han indicat el seu gènere són dones (7)**. Tot i que es tracta d'un nombre reduït, aquest biaix suggereix que la percepció de seguretat, especialment en l'espai públic, pot no ser la mateixa per a tothom, i que en futures edicions convindria preguntar per aspectes concrets (il·luminació, trànsit, convivència en espais compartits). Una de les respostes obertes, per exemple, reclama que la plaça de l'Ajuntament siga exclusivament per a vianants pel perill que suposa el pas de vehicles per als infants.

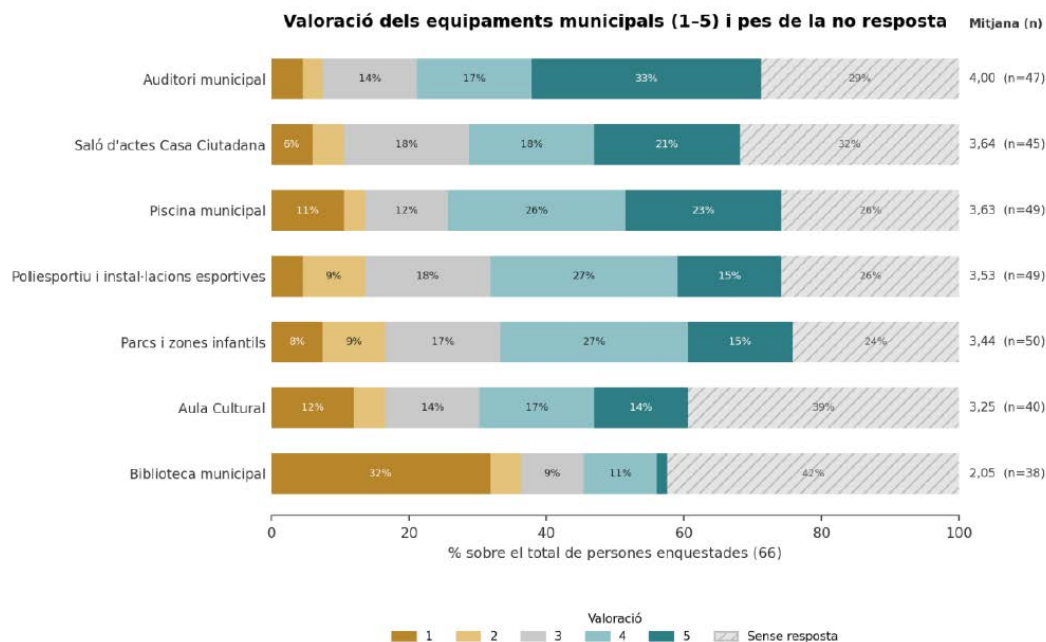
16



Gràfic 12: Valoració de la seguretat i la convivència al municipi, per gènere.

Equipaments municipals

El qüestionari demanava també una valoració individualitzada de set equipaments municipals. En aquest bloc, **la no resposta és un indicador tan informatiu com la puntuació**: com que totes les preguntes eren opcionals, deixar un equipament en blanc indica, en la majoria de casos, que la persona no l'utilitza o no el coneix prou per a valorar-lo. El gràfic següent presenta, per a cada equipament, la distribució de les valoracions sobre el total de la mostra, de manera que la franja de no resposta siga visible.



Gràfic 13: Valoració dels equipaments municipals i pes de la no resposta (percentatges sobre el total de 66 persones).

17

L'auditori municipal és l'equipament millor valorat i, de fet, l'ítem amb la segona mitjana més alta de tot el baròmetre: 4,00 punts sobre 47 respostes, amb un 46,8% de puntuacions màximes i només un 10,6% de valoracions baixes. El saló d'actes de la Casa Ciutadana (3,64; 45 respostes) i la piscina municipal (3,63; 49 respostes) se situen a continuació, seguits pel poliesportiu i les instal·lacions esportives (3,53; 49 respostes) i els parcs i zones infantils (3,44; 50 respostes). L'Aula Cultural obté 3,25 punts sobre 40 respostes. Tots ells se situen per damunt del punt mitjà de l'escala.

La piscina mereix un comentari específic. Tot i la seua bona mitjana, presenta una distribució polaritzada: el 65,3% de qui la valora puntua amb un 4 o un 5, però 7 persones (14,3%) li atorguen la puntuació mínima. Les persones que residixen al poble només per temporades la valoren molt millor (4,36; n = 11) que les residents tot l'any (3,42; n = 38). Una de les respostes obertes explica amb detall una valoració baixa de la piscina: **no pel que fa a les instal·lacions, sinó per la gestió del servei** durant aquesta temporada (atenció del personal de socorrisme, neteja i compliment de l'horari de tancament). Aquesta distinció entre l'equipament i la seua gestió és rellevant per a interpretar la puntuació i orientar les millores. Altres comentaris apunten a detalls concrets, com la manca de penjadors als vestidors o l'aparcament de vehicles dins del recinte del poliesportiu.

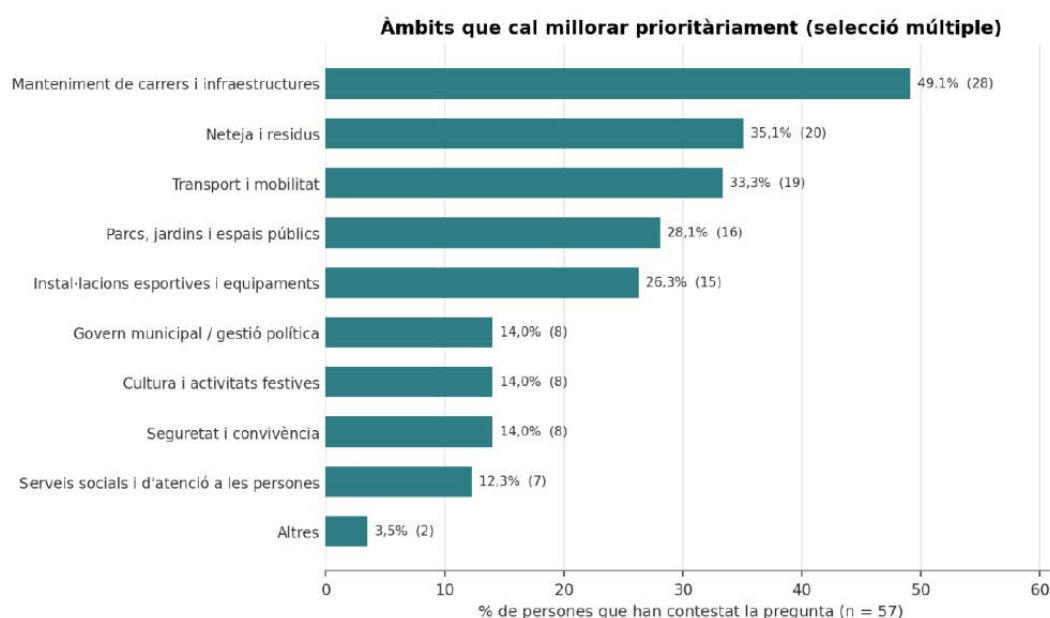
La biblioteca municipal és el cas més singular del baròmetre: amb 2,05 punts de mitjana, és **l'ítem pitjor valorat de tot l'estudi**, i alhora el que més persones han deixat en blanc (28, el 42,4%). De les 38 persones que l'han valorada, 21 (55,3%) li atorguen la puntuació mínima i només 8 la puntuen amb un 4 o un 5. La clau per a interpretar aquest resultat la dona una de les respostes obertes, que assenyalava que s'ha demanat valorar «una biblioteca a la qual no s'hi pot accedir» i reclama que el municipi dispose d'aquest servei, amb un fons adaptat a les persones majors. La puntuació no mesura, per tant, la qualitat d'un servei en

funcionament sinó la percepció que aquest servei no està disponible: **la valoració baixa és, en realitat, una demanda**. El tram de 19 a 39 anys és el més contundent (1,33 de mitjana; 5 de 6 persones puntuen amb un 1).

Pel que fa a l'ús, la no resposta oscil·la entre el 24,2% dels parcs i el 42,4% de la biblioteca, amb valors elevats també en l'Aula Cultural (39,4%) i el saló d'actes (31,8%). Aquestes xifres indiquen que una part substancial de la mostra no utilitza o no coneix determinats equipaments culturals, la qual cosa apunta a un marge de millora en la difusió de la seua activitat. Les diferències per gènere són, en general, reduïdes; la més àmplia s'observa en el poliesportiu, que les dones valoren amb 3,71 i els homes amb 3,17 ($p = 0,08$), i en l'auditori (4,14 i 3,69).

Àmbits prioritaris de millora

Per a completar les valoracions, es demanava a les persones enquestades que assenyalaren els àmbits en què consideren més urgent millorar, amb possibilitat de marcar diverses opcions. Han contestat 57 persones (el 86,4%), que han fet 131 mencions, és a dir, 2,3 opcions de mitjana per persona: 20 persones han marcat una sola opció, 13 en marquen dues, 11 tres i 13 quatre. Nou persones (13,6%) no han marcat cap àmbit.



Persones que han marcat almenys una opció: 57 · Sense resposta: 9 (13,6%) · Mencions totals: 131

Gràfic 14: Àmbits que cal millorar prioritàriament (percentatge de les 57 persones que han contestat; entre parèntesis, nombre de mencions).

Els resultats dibuixen un mapa de prioritats clar. **El manteniment de carrers i infraestructures és l'àmbit més assenyalat**, per gairebé la meitat de les persones (49,1%), seguit de la neteja i els residus (35,1%) i del transport i la mobilitat (33,3%). En un segon nivell se situen els parcs, jardins i espais públics (28,1%) i les instal·lacions esportives i els equipaments (26,3%). La resta d'àmbits (govern municipal, cultura i festes, seguretat i convivència, i serveis socials) reben entre 7 i 8 mencions cadascun (entre el 12% i el 14%). Dues persones han afegit opcions pròpies: més ajudes per als infants i un lloc per a les persones majors.

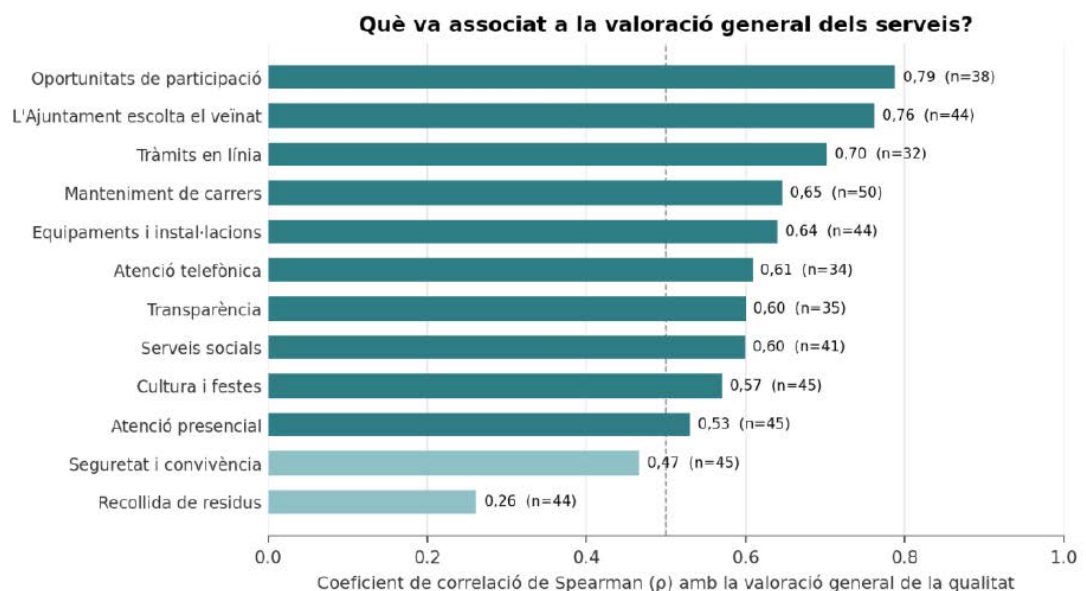
Tres lectures es desprenen d'aquests resultats. La primera és que els tres àmbits més assenyalats (carrers, neteja i espais verds) formen un mateix bloc: l'estat i el manteniment de l'espai públic, que és també l'àmbit on les valoracions numèriques són més baixes. Hi ha, per tant, una coherència plena entre el que la població puntua malament i el que demana millorar. La segona és l'aparició del transport i la mobilitat com a tercera prioritat, tot i que el qüestionari no incloïa cap pregunta de valoració sobre aquest àmbit: es tracta

d'una demanda emergent que el baròmetre no ha pogut mesurar amb detall i que convindria incorporar en futures edicions. La preocupació pel transport és transversal, però especialment intensa en el tram de 19 a 39 anys (6 de 10 persones l'han marcat). Els parcs i jardins, de manera semblant, són una prioritat per a les persones de 19 a 59 anys (11 de 24) i per a cap de les 14 persones de 60 o més, un contrast que probablement reflecteix l'ús dels espais infantils per part de les famílies amb criatures.

La tercera lectura és de caràcter polític. L'àmbit «govern municipal i gestió política» ha sigut marcat per 8 persones, i **totes elles pertanyen al grup que puntua més baix la capacitat d'escolta de l'Ajuntament** (valors 1 i 2 en aquesta pregunta). Es tracta d'una minoria que expressa un malestar amb la manera de governar més que amb serveis concrets, i que s'analitza en l'apartat dedicat al govern obert.

Què explica la valoració global dels serveis?

Una pregunta rellevant per a la gestió és quins àmbits pesen més en la nota global que la població atorga als serveis municipals. Per a respondre-la, s'ha calculat l'associació (coeficient de Spearman) entre la valoració general de la qualitat i la valoració de cadascun dels ítems del qüestionari. El gràfic següent ordena els ítems segons la força d'aquesta associació.



Correlacions calculades sobre les persones que han contestat les dues preguntes. Tots els coeficients són significatius ($p < 0,01$) excepte residus ($p = 0,09$)

Gràfic 15: Associació entre la valoració general dels serveis i cada ítem del qüestionari (coeficient de Spearman; entre parèntesis, persones que han contestat les dues preguntes).

Els resultats són molt il·lustratius. Els dos ítems més associats a la valoració global no són serveis en sentit estricte sinó dimensions de govern obert: **les oportunitats de participació ($\rho = 0,79$) i la sensació que l'Ajuntament escolta el veïnat ($\rho = 0,76$)**. Els segueixen els tràmits en línia (0,70), el manteniment de carrers (0,65), els equipaments (0,64), l'atenció telefònica (0,61), la transparència (0,60) i els serveis socials (0,60). En l'altre extrem, la seguretat (0,47) i, sobretot, la recollida de residus (0,26, sense significació estadística) són els àmbits que menys expliquen la nota de conjunt.

Convé interpretar aquestes associacions amb prudència: no indiquen causalitat, i amb 32 a 50 casos els coeficients tenen un marge d'error considerable. Amb tot, la pauta és consistent i apunta a dues conclusions. La primera és que la valoració que fa la població dels serveis municipals està lligada, en gran mesura, a la relació que percep amb l'Ajuntament: **sentir-se escoltat i tindre oportunitats de participar pesa tant o més que l'estat de cap servei concret**. La segona és que, entre els serveis, el manteniment de l'espai públic i els equipaments són els que més arrossegueu la valoració global, mentre que el malestar amb

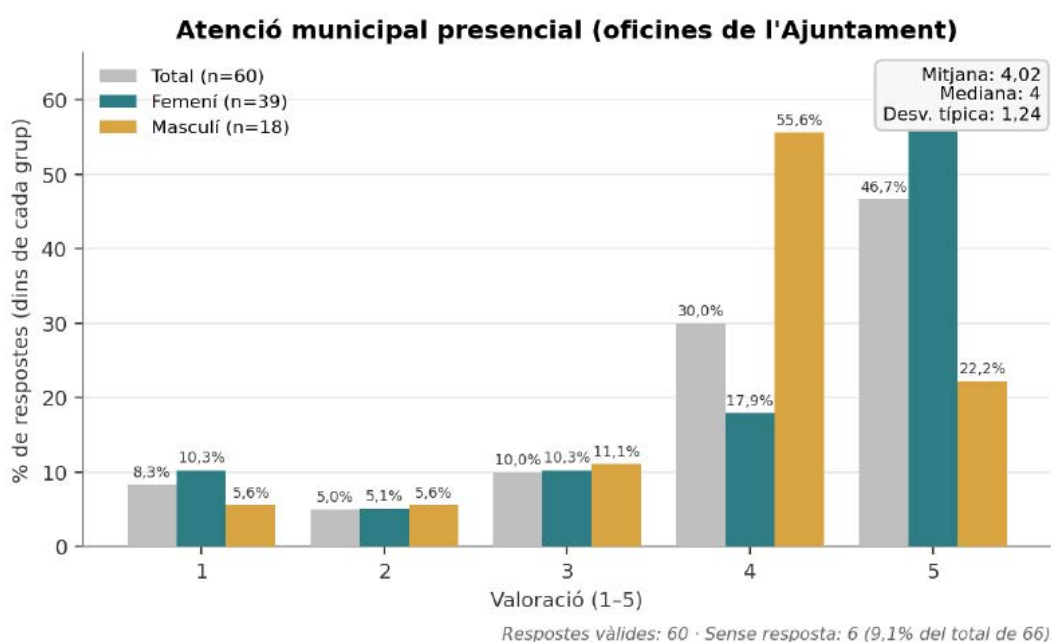
la recollida de residus, tot i ser intens, actua de manera més aïllada. Des del punt de vista de la gestió, això suggereix que les millores en la comunicació, l'escolta i el manteniment urbà són les que tindrien un efecte més visible en la percepció de conjunt.

Atenció, comunicació i accés a la informació municipal

La relació quotidiana entre la població i l'Ajuntament passa en gran mesura pels canals d'atenció i comunicació. L'eficàcia d'aquests espais, presencials, telefònics o digitals, determina la percepció de proximitat i de confiança en la institució. Aquest apartat analitza com es valora l'atenció que es rep, fins a quin punt el veïnat se sent informat, per quins canals s'informa i com valora la comunicació municipal en conjunt.

Atenció municipal

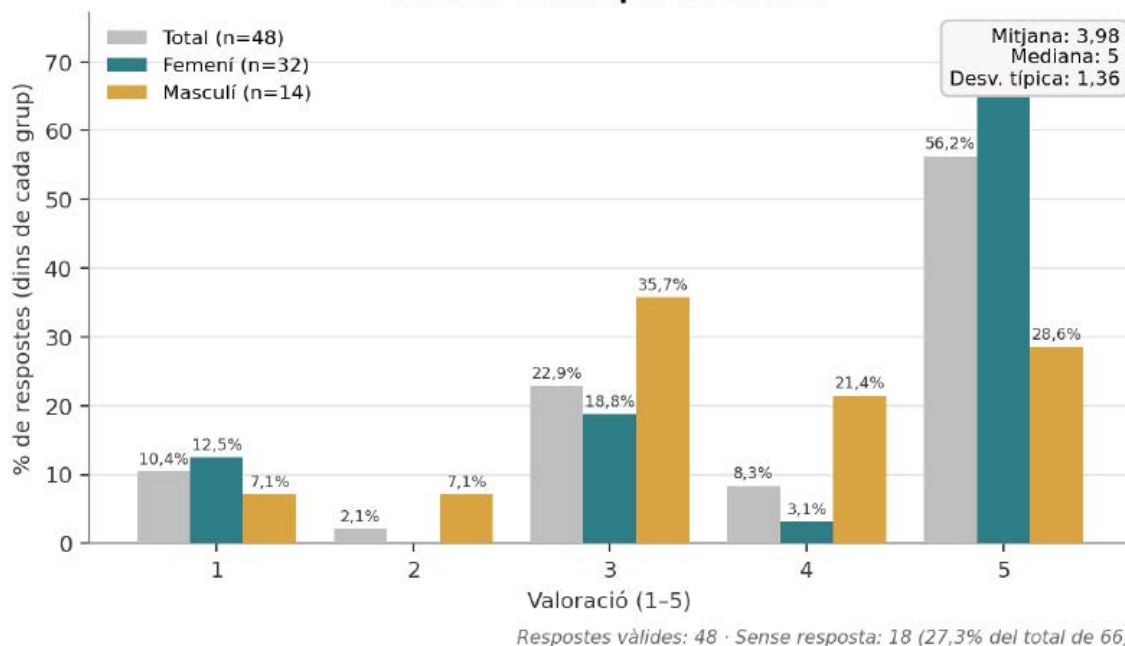
L'atenció presencial a les oficines de l'Ajuntament és l'ítem millor valorat de tot el baròmetre: 4,02 punts de mitjana sobre 60 respostes, amb una mediana de 4. Tres de cada quatre persones (76,7%) la puntuen amb un 4 o un 5, i gairebé la meitat (46,7%) li atorga la màxima puntuació. Les valoracions baixes (1 i 2) es limiten al 13,3%. Les respostes obertes confirmen aquesta percepció amb comentaris que qualifiquen el personal de les oficines de professional i atent, tot i que també recullen alguna crítica sobre la disponibilitat («que sempre hi haja algú») i sobre el tracte rebut en casos concrets.



Gràfic 16: Valoració de l'atenció municipal presencial, per gènere.

L'atenció telefònica obté una valoració igualment alta, 3,98 de mitjana, i una mediana de 5: més de la meitat de les persones que l'han valorada (56,3%) li atorguen la puntuació màxima. Ara bé, **18 persones (27,3%) no han contestat**, la qual cosa indica que una part significativa de la mostra no utilitza aquest canal, i la distribució és més irregular que la de l'atenció presencial, amb un 22,9% de puntuacions intermèdies i un 12,5% de baixes. Les dones valoren millor l'atenció telefònica (4,09; n = 32) que els homes (3,57; n = 14), amb una diferència que s'acosta a la significació (p = 0,09).

Atenció municipal telefònica

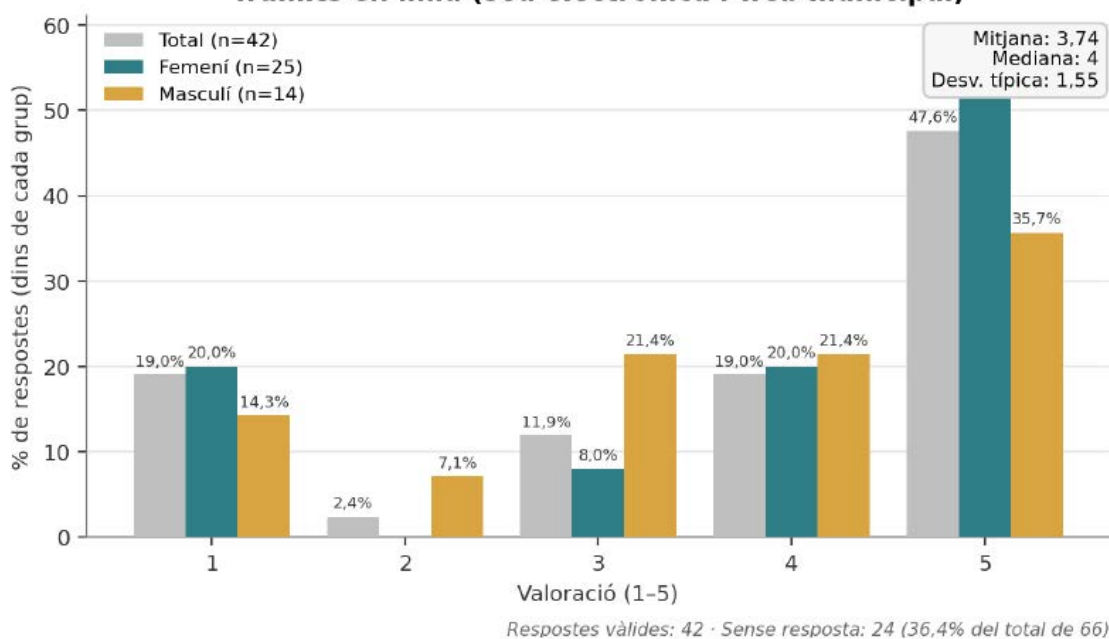


Gràfic 17: Valoració de l'atenció municipal telefònica, per gènere.

Els tràmits en línia (seu electrònica i web municipal) **presenten el perfil més desigual dels tres canals**. La mitjana és bona (3,74; mediana de 4) i el 66,7% de les 42 persones que els han valorat puntua alt, amb un 47,6% de cinc; però un 19% atorga la puntuació mínima, el percentatge d'uns més alt dels tres canals, i la desviació típica (1,55) és de les més elevades del baròmetre. A més, 24 persones (36,4%) no han contestat, el nivell de no resposta més alt del bloc. La lectura combinada de la no resposta i de la polarització és clara: els tràmits en línia funcionen bé per a qui els fa servir amb normalitat, però una part de la població no els utilitza i una altra hi troba dificultats importants. Per edat, el tram de 40 a 59 anys és el que millor els valora (4,08), mentre que els de 19 a 39 (3,33) i de 60 o més (3,67) hi mostren més reserves, sempre sobre bases molt reduïdes.

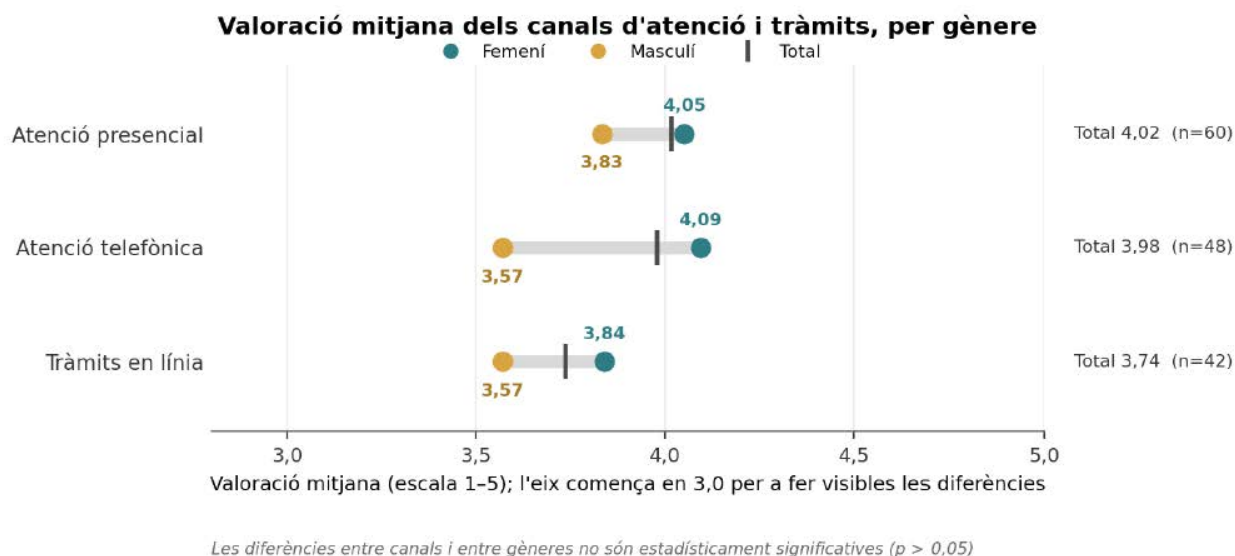
21

Tràmits en línia (seu electrònica i web municipal)



Gràfic 18: Valoració dels tràmits en línia (seu electrònica i web municipal), per gènere.

La visió conjunta dels tres canals confirma que **l'atenció directa és el principal actiu de l'Ajuntament** en la seua relació amb el veïnat, amb mitjanes que superen els 3,7 punts en tots els casos. Les dones valoren millor els tres canals que els homes, especialment el telefònic i el presencial, tot i que cap diferència arriba a la significació estadística. El repte se situa en els canals no presencials: homogeneïtzar l'experiència telefònica i, sobretot, acompanyar la digitalització dels tràmits perquè no deixe fora ni les persones amb menys competències digitals ni les que troben barreres en la plataforma.

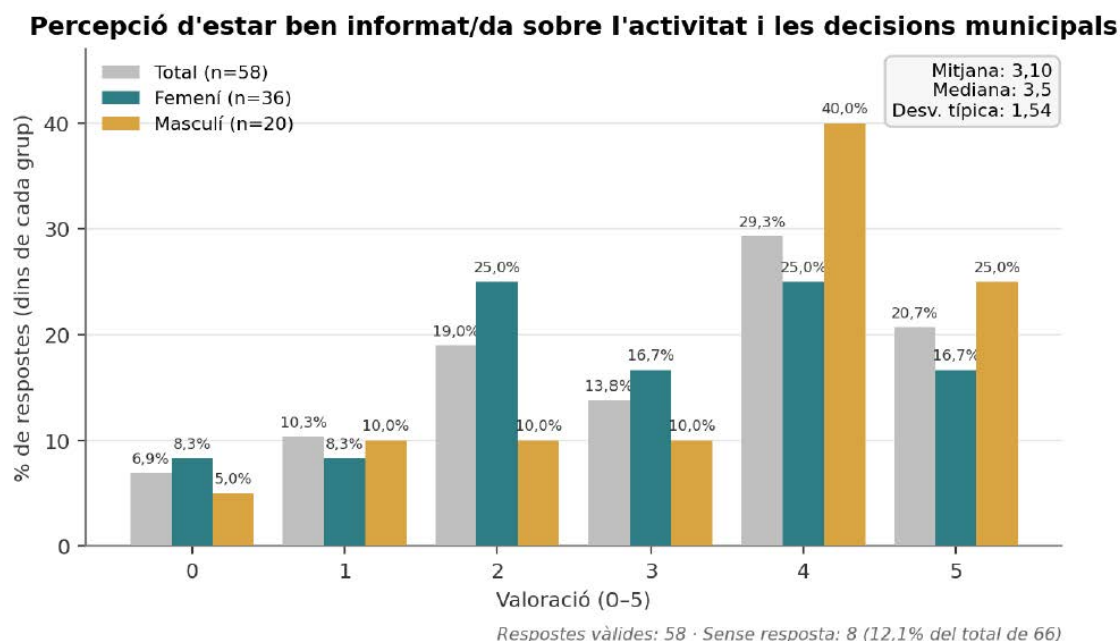


Gràfic 19: Valoració mitjana dels tres canals d'atenció i tràmits, per gènere.

Accés a la informació: sentir-se informat

22

Un element central en la relació entre la població i la gestió pública és la percepció d'estar ben informat sobre l'activitat i les decisions municipals. En una escala de 0 a 5, la mitjana és de 3,10 punts, amb una mediana de 3,5, sobre 58 respostes. La distribució és, de nou, bimodal: la meitat de les persones (50%) se sent ben informada (valors 4 i 5), però **més d'un terç (36,2%) se situa en els valors baixos** (de 0 a 2), i 10 persones (17,2%) en els dos més baixos. La informació municipal arriba de manera satisfactòria a una part majoritària del veïnat, però n'hi ha una altra part, substancial, que se sent al marge.



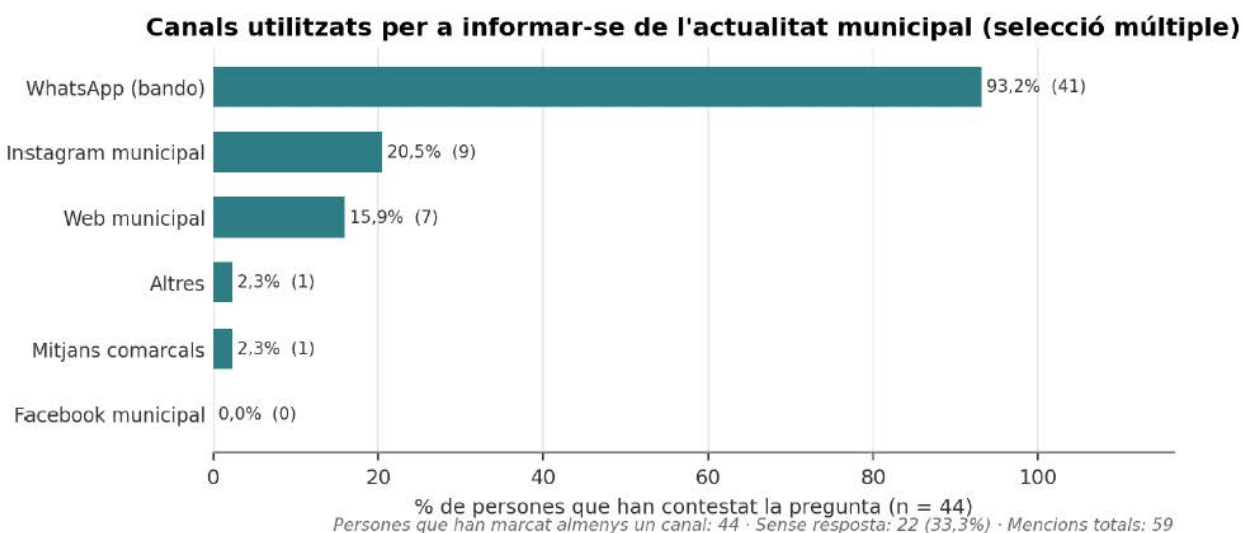
Gràfic 20: Percepció d'estar ben informat/da sobre l'activitat i les decisions municipals, per gènere.

Aquesta pregunta presenta **una de les diferències de gènere més marcades del baròmetre**: els homes se senten més informats (3,45; un 65% de puntuacions altes) que les dones (2,92; un 41,7% d'altres i un 41,7% de baixes). La diferència no és significativa ($p = 0,18$), però és consistent amb el fet que les dones són també lleugerament més crítiques amb la comunicació. Per edat, el tram de 40 a 59 anys és el que se sent més informat (3,69; 10 de 13 persones puntuen alt), enfront del de 19 a 39 (3,00; només 2 de 8 puntuen alt) i del de 60 o més (3,25).

Especialment cridanera és la diferència segons la residència: **les persones que viuen tot l'any a Sant Joanet se senten menys informades** (2,86; $n = 43$) que les que hi residixen per temporades o hi tenen vinculació (3,80; $n = 15$). Aquest resultat, que es repeteix en la valoració de la comunicació i en altres preguntes del bloc de govern obert, admet una doble lectura: els canals digitals de l'Ajuntament arriben amb eficàcia a qui no viu al poble, per a qui són pràcticament l'única font d'informació, mentre que qui hi viu contrasta aquesta informació amb l'experiència quotidiana i té expectatives més altes sobre què hauria de saber i quan.

Canals de comunicació

Per a entendre com arriba la informació, es preguntava per quins canals s'informa habitualment cada persona de l'actualitat municipal. Han contestat 44 persones (66,7%), amb 59 mencions en total: 30 persones han indicat un únic canal, 13 en combinen dos i només una en combina tres. Les 22 persones que no han marcat cap canal (33,3%) constitueixen una dada en si mateixa, i entre elles hi ha tant persones que se senten ben informades com persones que no.



Gràfic 21: Canals utilitzats per a informar-se de l'actualitat municipal (percentatge de les 44 persones que han contestat; entre parèntesis, nombre de mencions).

El resultat és contundent: **el bando per WhatsApp és el canal d'informació municipal a Sant Joanet**. L'utilitzen 41 de les 44 persones que han contestat (93,2%), és a dir, el 62,1% del total de la mostra. Cap altre canal s'hi acostia: l'Instagram municipal el mencionen 9 persones (20,5%), la web municipal 7 (15,9%) i els mitjans comarcals només una. El Facebook municipal no ha sigut marcat per ningú, i una persona indica que s'informa perquè «li ho contenen». A diferència d'altres municipis, on les xarxes socials es reparteixen el protagonisme amb la missatgeria instantània, a Sant Joanet la comunicació descansa sobre un únic canal, cosa que en fa evident tant l'eficàcia com la vulnerabilitat.

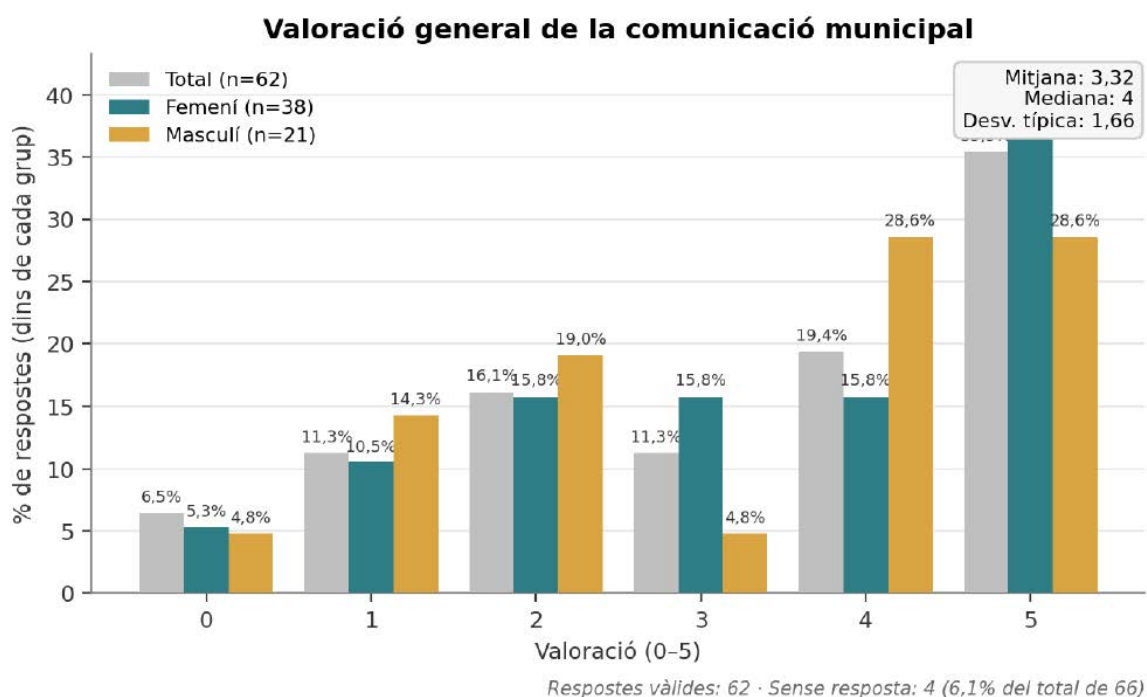
Per edat, el WhatsApp és majoritari en tots els trams, però amb intensitats diferents: l'utilitzen el 86% de les persones de 40 a 59 anys i el 71% de les de 60 o més, però només la meitat de les de 19 a 39. L'Instagram,

en canvi, no apareix en cap de les 10 respostes del tram més jove, i sí en 3 de les 14 del tram intermedi; amb aquestes bases no és possible extraure'n conclusions, però el resultat convida a revisar si el canal està arribant a la població a la qual habitualment s'adreça. Les persones que utilitzen el WhatsApp se senten més informades (3,25 de mitjana; n = 36) que les que no el marquen (2,86; n = 22), i les que consulten la web municipal, encara més (3,86; n = 7).

La dependència d'un únic canal té una contrapartida que les respostes obertes fan explícita: la saturació. Diverses persones critiquen que s'envien «bandos repetitius», que es reenvia la mateixa informació moltes vegades i que els avisos realment importants es perden entre missatges de poca rellevància, i proposen solucions concretes (convertir la llista de difusió en un canal, separar els avisos per temàtiques, prioritzar el que és important). Alhora, altres persones recorden que hi ha veïns i veïnes, sobretot majors, que no tenen WhatsApp ni xarxes socials i reclamen recuperar el bando tradicional per megafonia, la comunicació en paper o un tauler informatiu. Els dos missatges no són contradictoris: apunten a la necessitat d'una **estratègia multicanal** que combine un ús més selectiu del WhatsApp amb canals físics que garantiscen l'accés de tota la població.

Valoració de la comunicació municipal

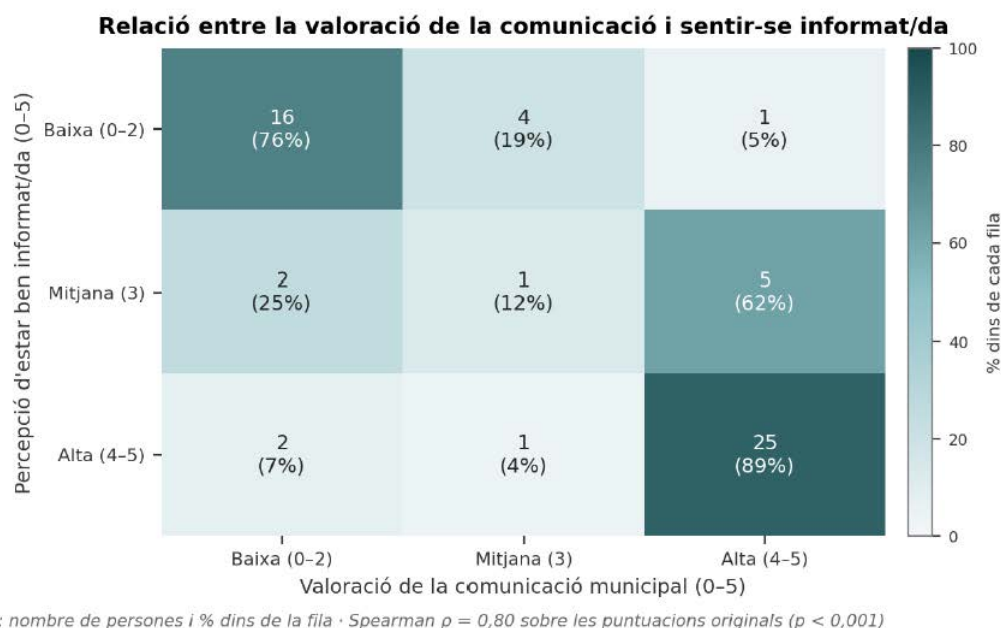
La valoració general de la comunicació municipal (escala de 0 a 5) obté una mitjana de 3,32 punts i una mediana de 4 sobre 62 respostes. És, però, **la pregunta amb la dispersió més alta de tot el baròmetre** (desviació típica d'1,66), i la distribució ho mostra amb claredat: 22 persones (35,5%) atorguen la puntuació màxima, però 21 (33,9%) puntuen entre 0 i 2, i només 7 (11,3%) se situen en el valor intermedi. La comunicació municipal és, al mateix temps, l'aspecte que més persones qualifiquen d'excel·lent i un dels que més persones consideren deficient.



Gràfic 22: Valoració general de la comunicació municipal, per gènere.

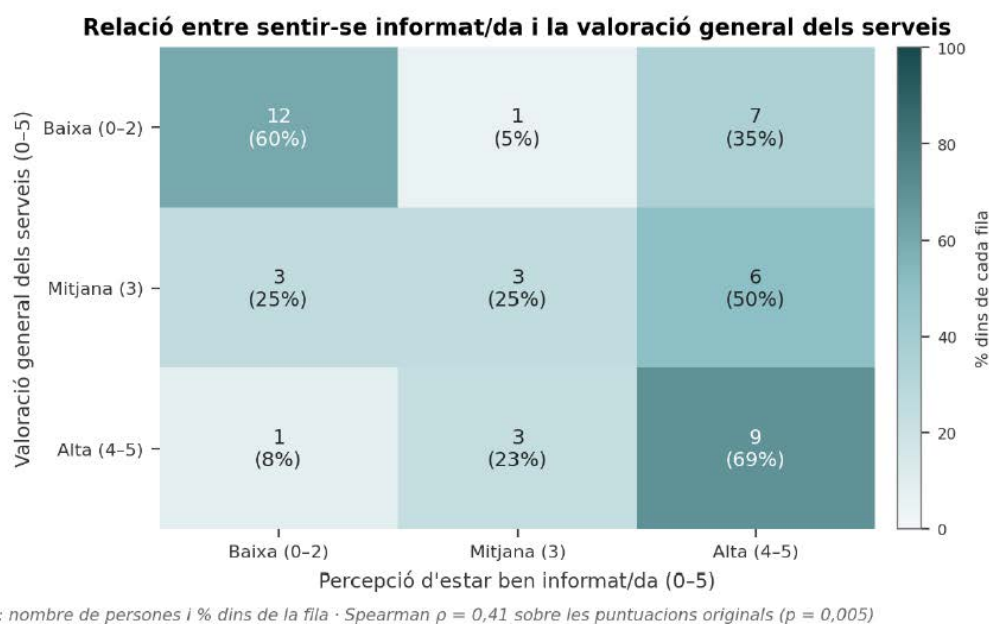
Les diferències per gènere són mínimes (3,37 entre les dones i 3,24 entre els homes). Per edat, els trams de 40 a 59 (3,64) i de 60 o més (3,77) valoren la comunicació millor que el de 19 a 39 anys (2,86), i les persones no residents (3,67) millor que les residents (3,21). La valoració de la comunicació està molt estretament associada a la sensació d'estar informat ($\rho = 0,80$; n = 57): les persones que puntuen la comunicació amb

un 5 se senten, de mitjana, informades amb un 4,37, mentre que les que la puntuen amb 0 o 1 se senten informades amb un punt o menys. Ambdues preguntes mesuren, en la pràctica, una mateixa percepció.



Gràfic 23: Relació entre la valoració de la comunicació municipal i la percepció d'estar informat/da (nombre de persones i percentatge dins de cada fila).

Més interessant és la relació entre la informació i la valoració dels serveis. **Les persones que se senten ben informades tendeixen a valorar millor la qualitat dels serveis** ($\rho = 0,41$; $p = 0,005$; $n = 45$): entre qui se sent poc informat, el 75% (12 de 16) valora els serveis amb un 0, un 1 o un 2, mentre que entre qui se sent molt informat, només el 32% (7 de 22) ho fa, i el 41% els valora amb un 4 o un 5. L'associació és moderada, i sensiblement més feble que la que existeix entre la comunicació i les dimensions de govern obert que s'analitzen més endavant, però apunta en la mateixa direcció: la informació no només té un valor formal en termes de transparència, sinó que incideix en la confiança i en la percepció de la gestió.



Gràfic 24: Relació entre la percepció d'estar informat/da i la valoració general dels serveis (nombre de persones i percentatge dins de cada fila).

Propostes de millora en comunicació

Per a tancar el bloc, es va plantejar una pregunta oberta sobre les millores que caldria introduir en la comunicació i els canals d'informació. Hi han respost 17 persones (25,8%). Tres d'elles consideren que la comunicació està bé tal com està i no proposen canvis. La resta de propostes s'agrupen en quatre temes.

/ **Arribar a qui no utilitza canals digitals.** És la demanda més repetida: recuperar el bando per megafonia «com abans» per a les persones majors que no tenen WhatsApp ni xarxes socials, fer arribar comunicacions en paper al domicili, instal·lar un tauler informatiu al poble i, quan calga, comunicar personalment als veïns i veïnes afectats.

/ **Fer un ús més selectiu del WhatsApp.** Diverses persones demanen no enviar tants bandos repetitius, comunicar només allò que és important i reorganitzar el canal: convertir la llista de difusió en un canal, dividir-lo per temàtiques (avisos, informació, cultura, comerç) i no reenviar la mateixa informació diverses vegades, perquè els avisos rellevants es perden entre la resta.

/ **Millorar la qualitat i l'equitat de la informació.** Es reclama una informació més clara, accessible i puntual; que arribi a tota la població per igual i abans que la informació circule per altres vies, evitant la sensació que algunes persones disposen d'informació de primera mà; un canal amb les ordenances municipals actualitzades; i, en un cas, més cura de l'ortografia dels missatges.

/ **Atenció a les oficines.** Tot i que la pregunta es referia a la comunicació, algunes respostes deriven cap a l'atenció municipal: es demana atenció diària i que sempre hi haja personal disponible, i es formulen crítiques sobre el tracte i l'actitud del personal o dels càrrecs municipals, que per la seua naturalesa personal no es reproduïxen en aquest informe.

En conjunt, les propostes no qüestionen la quantitat d'informació que emet l'Ajuntament, sinó **la seua distribució (a qui arriba i a qui no) i la seua jerarquització (què és important i què no)**. Són dos aspectes que es poden abordar amb mesures de cost reduït i que, ateses les associacions descrites, tindrien un efecte directe en la percepció de la gestió municipal.

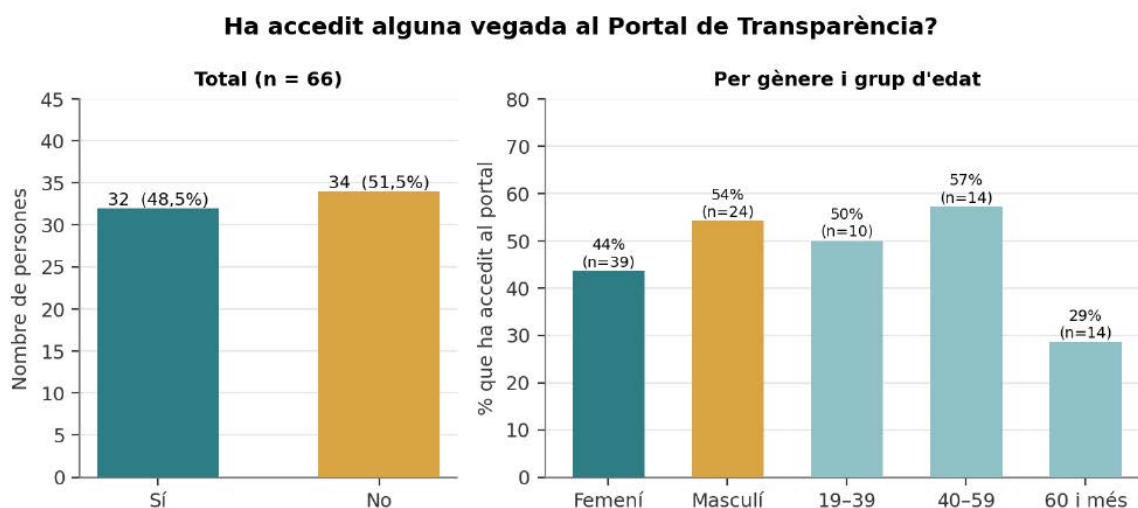
26

Transparència municipal

La transparència és un element central per a valorar la qualitat democràtica de la gestió local i la confiança que genera entre la població. Aquest apartat analitza l'ús del Portal de Transparència, l'experiència d'accés a la informació pública i la percepció general sobre la transparència de l'Ajuntament.

Ús del Portal de Transparència

Pràcticament la meitat de les persones enquestades (32, el 48,5%) afirma haver accedit alguna vegada al Portal de Transparència de l'Ajuntament, i l'altra meitat (34, el 51,5%) no ho ha fet mai. Es tracta d'una proporció elevada per a un recurs d'aquest tipus, que cal llegir tenint en compte el perfil de la mostra: les persones que responen a una enquesta en línia sobre gestió municipal són, per definició, més propenses a consultar informació pública que el conjunt de la població.



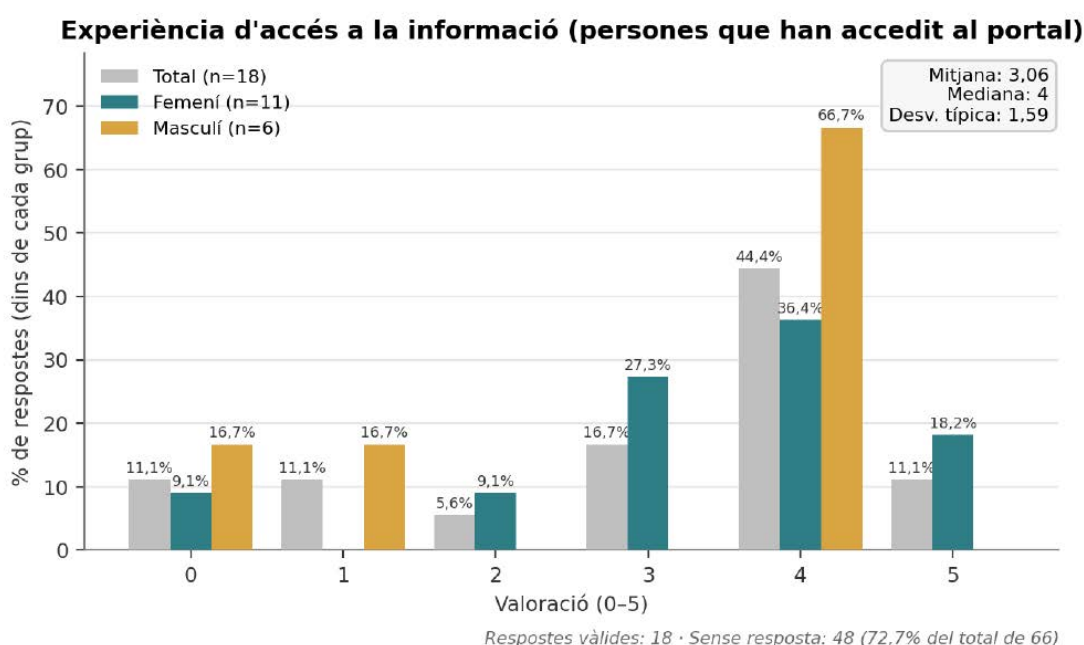
Gràfic 25: Accés al Portal de Transparència: total i percentatge de persones que hi han accedit per gènere i grup d'edat.

Els homes declaren haver accedit al portal en major proporció (54,2%) que les dones (43,6%). Per edat, l'ús és similar entre les persones de 19 a 39 anys (50%) i les de 40 a 59 (57,1%), i **cau clarament entre les de 60 o més (28,6%; 4 de 14 persones)**. Aquesta diferència és l'expressió més visible de la bretxa digital en el baròmetre: el col·lectiu que menys utilitza els tràmits en línia i les xarxes socials és també el que menys consulta el portal, la qual cosa limita l'abast de les polítiques de transparència basades exclusivament en canals digitals.

Experiència d'accés a la informació

27

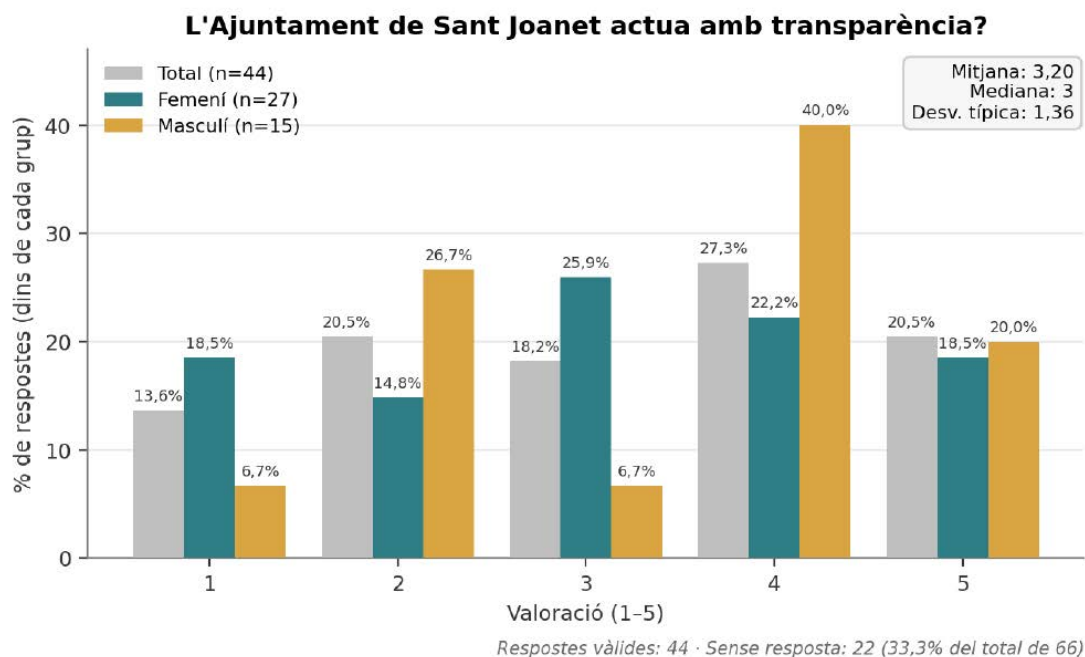
A les persones que havien accedit al portal se'ls demanava com valoren la seua experiència d'accés a la informació, en una escala de 0 a 5. Han contestat 18 de les 32 persones usuàries (56,3%), una base molt reduïda que obliga a llegir els resultats només com a orientació. La mitjana és de 3,06 punts i la mediana de 4: 10 persones (55,6%) qualifiquen l'experiència amb un 4 o un 5, 3 amb un 3, i 5 (27,8%) amb un 2 o menys. El portal funciona, doncs, per a la majoria de qui l'utilitza, però **una de cada quatre persones usuàries hi troba dificultats rellevants**, un resultat coherent amb la polarització observada en els tràmits en línia i que apunta a la necessitat de revisar la usabilitat i l'organització de la informació publicada.



Gràfic 26: Valoració de l'experiència d'accés a la informació entre les persones que han accedit al portal (n = 18).

Percepció de transparència

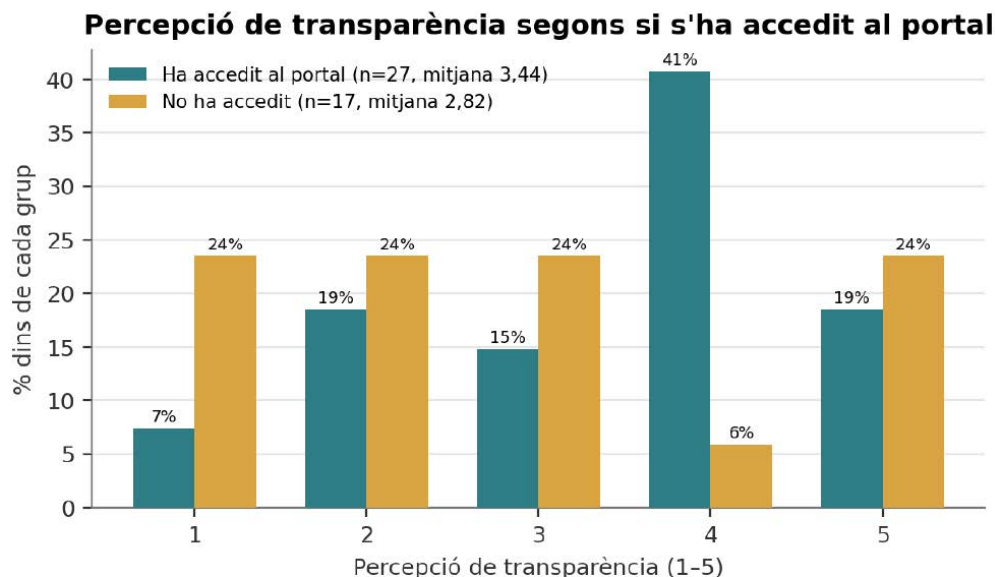
La pregunta sobre si l'Ajuntament de Sant Joanet actua amb transparència (escala d'1 a 5) presenta una de les taxes de no resposta més altes del qüestionari: **22 persones (33,3%) l'han deixada en blanc**. Aquesta absència d'opinió és en si mateixa un resultat rellevant, ja que indica que un terç de la mostra no disposa de referents per a jutjar la transparència municipal, siga per desconeixement del que es publica o per manca d'interés. Sobre les 44 respostes vàlides, la mitjana és de 3,20 i la mediana de 3, amb un 47,7% de valoracions altes (4 i 5) i un 34,1% de baixes (1 i 2). Com en la resta de dimensions de govern obert, la percepció és dividida.



Gràfic 27: Percepció sobre si l'Ajuntament actua amb transparència, per gènere.

Els homes valoren la transparència millor (3,40; 60% de puntuacions altes) que les dones (3,07; 40,7%), sense que la diferència siga significativa ($p = 0,46$). Per edat, **el tram de 19 a 39 anys és clarament el més escèptic**: 2,50 de mitjana i cap de les 6 persones que han contestat puntua amb un 4 o un 5, enfront de mitjanes de 3,36 i 3,30 en els trams de 40 a 59 i de 60 o més. Tot i la fragilitat de la base, aquest resultat coincideix amb el que s'observa en altres municipis: la població jove, més habituada a la disponibilitat immediata d'informació, és més exigent amb la transparència institucional.

La relació entre l'ús del portal i la percepció de transparència és il·lustrativa. Les persones que han accedit al portal valoren la transparència amb 3,44 punts de mitjana ($n = 27$), enfront dels 2,82 de les que no ho han fet mai ($n = 17$). Entre les persones usuàries, el 59% puntua alt i el 26% baix; entre les no usuàries, les proporcions pràcticament s'inverteixen (29% alt i 47% baix). La diferència no arriba a la significació estadística ($p = 0,16$), però apunta en una direcció consistent: **una part important de les opinions negatives sobre la transparència es formula sense haver consultat la informació que l'Ajuntament publica**. Ara bé, l'accés no ho explica tot, perquè una quarta part de qui ha consultat el portal continua valorant malament la transparència: la informació pot existir i, tanmateix, no resultar fàcil de trobar, d'entendre o d'actualitzar.



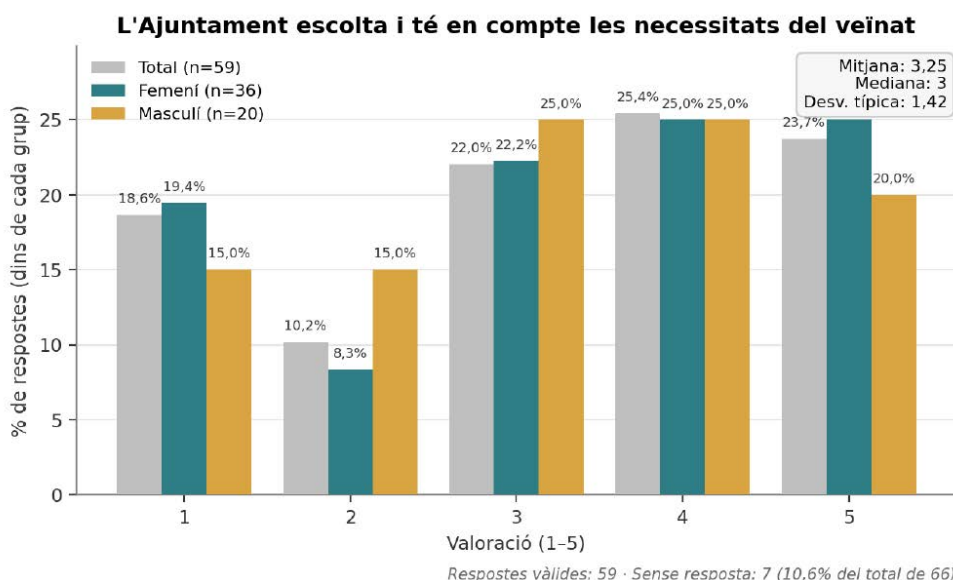
Gràfic 28: Percepció de transparència segons si la persona ha accedit o no al Portal de Transparència (percentatges dins de cada grup).

Govern obert i presa de decisions

El govern obert fa referència a la capacitat de l'Ajuntament per a generar canals de diàleg amb la població, escoltar les seues necessitats i integrar-les en les decisions municipals. Aquest apartat analitza fins a quin punt el veïnat se sent escoltat, si percep oportunitats reals de participar, com es relacionen aquestes percepcions entre si i amb la resta del baròmetre, i quines propostes fa la població per a millorar la participació.

Escolta de les necessitats del veïnat

La pregunta sobre si l'Ajuntament escolta i té en compte les necessitats del veïnat (escala d'1 a 5) obté una mitjana de 3,25 i una mediana de 3 sobre 59 respostes. La meitat de les persones (49,2%) percep escolta (valors 4 i 5), un 22% se situa en el punt intermedi i un 28,8% no la percep (valors 1 i 2). El detall de la distribució és significatiu: **11 persones (18,6%) atorguen la puntuació mínima**, el percentatge d'uns més alt de tot el bloc de govern obert, i molt superior al de dosos (10,2%). Qui no se sent escoltat ho expressa, majoritàriament, de manera rotunda.

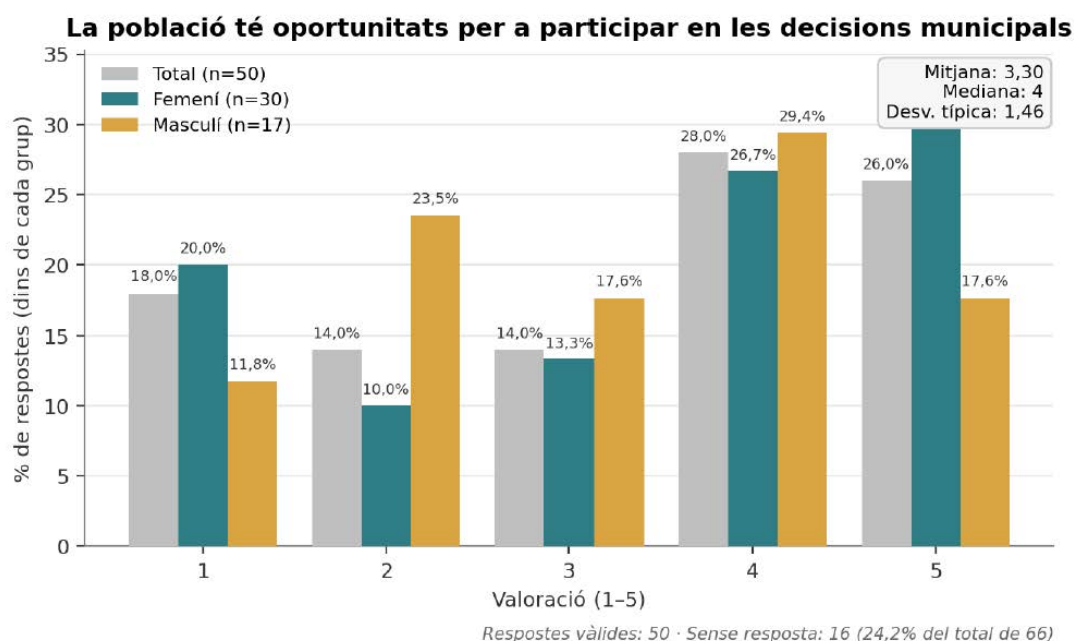


Gràfic 29: Percepció sobre si l'Ajuntament escolta i té en compte les necessitats del veïnat, per gènere.

No hi ha diferències per gènere (3,28 entre les dones i 3,20 entre els homes). Per edat, el tram de 19 a 39 anys és el més crític (2,88), enfront dels de 40 a 59 (3,54) i de 60 o més (3,50). Les persones residents tot l'any se senten menys escoltades (3,13; n = 46) que les no residents (3,69; n = 13), en la línia del que s'ha observat en la percepció d'estar informat.

Oportunitats de participació

La percepció que la població té oportunitats per a participar en les decisions municipals obté una mitjana de 3,30 i una mediana de 4, sobre 50 respostes (16 persones, el 24,2%, no han contestat). El 54% de qui ha contestat puntua amb un 4 o un 5 i el 32% amb un 1 o un 2; el valor intermedi només recull el 14% de les respostes. De nou, més que una satisfacció moderada, el que hi ha són **dues visions enfrontades**: una majoria que considera que existeixen oportunitats de participar i un terç que considera que no.

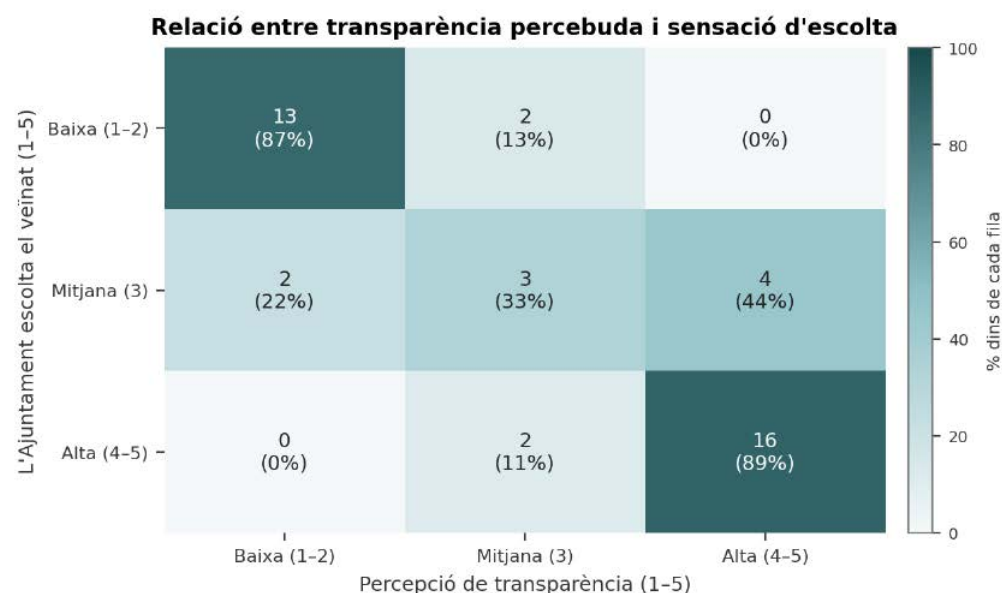


Gràfic 30: Percepció sobre les oportunitats de participació en les decisions municipals, per gènere.

Les dones valoren les oportunitats de participació lleugerament millor que els homes (3,37 i 3,18), i el tram de 40 a 59 anys (3,62) millor que els altres dos (3,29 i 3,22); cap d'aquestes diferències és significativa. Com en les preguntes anteriors, les persones no residents puntuen més alt (3,83) que les residents (3,13).

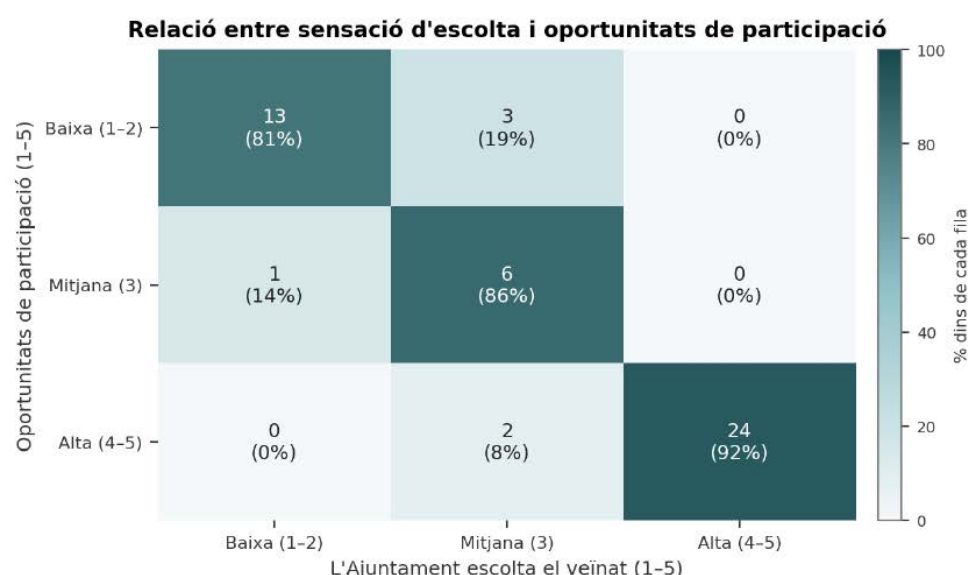
Un bloc d'opinions coherent: la confiança en la institució

Les tres dimensions de govern obert analitzades (transparència, escolta i participació) no són percepcions independents sinó expressions d'una mateixa actitud de fons. Les **associacions entre elles són extraordinàriament fortes**: entre la sensació d'escolta i les oportunitats de participació, el coeficient de Spearman és de 0,92 (n = 49); entre la transparència percebuda i l'escolta, de 0,84 (n = 42); entre la transparència i la participació, de 0,79. Els dos gràfics següents ho mostren de manera gràfica: pràcticament totes les persones que valoren baix l'escolta valoren també baix la transparència (13 de 15) i la participació (13 de 14), i les que la valoren alt, valoren alt també la transparència (16 de 18) i la participació (24 de 24). Les cel·les fora de la diagonal estan gairebé buides.



$n = 42$ · Cada cel·la: nombre de persones i % dins de la fila · Spearman $\rho = 0,84$ sobre les puntuacions originals ($p < 0,001$)

Gràfic 31: Relació entre la percepció de transparència i la sensació d'escolta (nombre de persones i percentatge dins de cada fila).

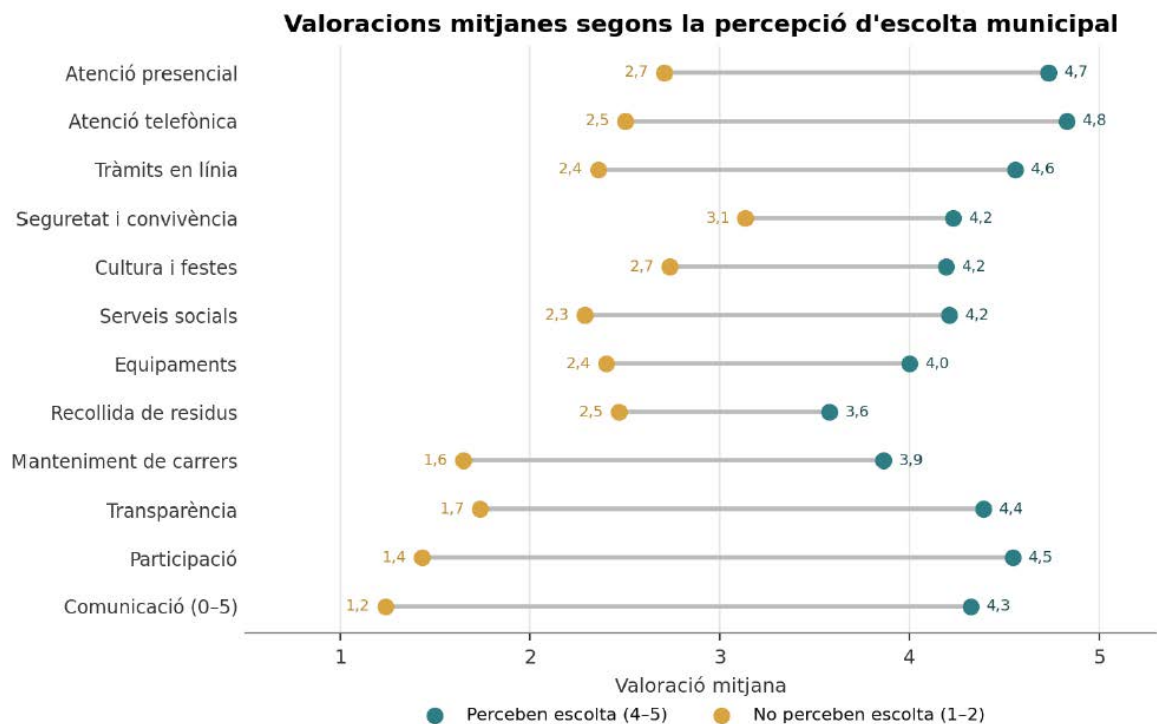


$n = 49$ · Cada cel·la: nombre de persones i % dins de la fila · Spearman $\rho = 0,92$ sobre les puntuacions originals ($p < 0,001$)

Gràfic 32: Relació entre la sensació d'escolta i la percepció d'oportunitats de participació (nombre de persones i percentatge dins de cada fila).

Aquesta coherència s'estén a la comunicació ($\rho = 0,78$ entre la valoració de la comunicació i l'escolta; $0,70$ entre sentir-se informat i l'escolta) i a les preguntes globals sobre la gestió ($0,84$ entre l'evolució percebuda de la gestió i l'escolta; $0,86$ amb la participació). El que emergeix és **un únic eix de confiança institucional** que travessa tot el qüestionari i que divideix la mostra en dos grups clarament diferenciats.

Per a caracteritzar-los, s'han comparat les persones que puntuen l'escolta municipal amb un 1 o un 2 (17 persones, el 28,8% de qui ha contestat la pregunta) amb les que la puntuen amb un 4 o un 5 (29 persones, el 49,2%). El gràfic següent mostra les valoracions mitjanes d'ambdós grups en la resta d'ítems del baròmetre.



Grups definits a partir de la pregunta sobre escolta: 1-2 (n = 17) i 4-5 (n = 29); les mitjanes es calculen sobre qui ha contestat cada ítem

Gràfic 33: Valoracions mitjanes dels ítems del baròmetre segons la percepció d'escolta municipal (grups definits a partir de la pregunta sobre escolta).

Les distàncies són molt grans i sistemàtiques. El grup que no se sent escoltat valora la participació amb 1,4 punts, la transparència amb 1,7, la comunicació amb 1,2 i l'evolució de la gestió amb 1,35; el grup que se sent escoltat, amb 4,5, 4,4, 4,3 i 4,2, respectivament. La diferència es manté, atenuada, en els serveis concrets: el manteniment de carrers passa de 1,6 a 3,9; els serveis socials, de 2,3 a 4,2; i fins i tot l'atenció presencial, l'ítem més ben valorat del baròmetre, **cau de 4,7 a 2,7 entre les persones crítiques**. Els únics àmbits en què la distància es redueix són la seguretat (3,1 enfront de 4,2) i la recollida de residus (2,5 enfront de 3,6), precisament els que menys associats estan a la valoració global.

Dues característiques d'aquest grup crític mereixen atenció. En primer lloc, **no es correspon amb cap perfil sociodemogràfic clar**: representa una proporció similar de dones (10 de 39) i d'homes (6 de 24), està present en tots els trams d'edat i entre residents i no residents, i inclou tant persones que han consultat el portal de transparència (8 de 32) com persones que no (9 de 34). No es tracta, per tant, d'un col·lectiu desinformat o allunyat de la gestió. En segon lloc, les seues prioritats de millora són diferents: és l'únic grup que assenyalava el govern municipal i la gestió política com a àmbit a millorar (les 8 mencions provenen d'ell), marca amb més freqüència els parcs i jardins i no marca en cap cas la cultura i les festes.

La conclusió és doble. D'una banda, el baròmetre mesura, més enllà de la qualitat de cada servei, un judici de conjunt sobre la manera de governar, que una part minoritària però significativa de la població (al voltant d'una quarta part de la mostra) formula en termes molt crítics i que tenyeix la seua valoració de tots els serveis. D'altra banda, **aquest judici no és fix**: està estretament vinculat a la sensació d'estar informat, escoltat i tingut en compte, tres aspectes sobre els quals l'Ajuntament pot actuar. Les propostes que la mateixa població formula en les preguntes obertes, que s'analitzen a continuació, indiquen per on.

Propostes per a millorar la participació ciutadana

La pregunta oberta sobre com millorar la participació ciutadana ha rebut 20 respostes (30,3%), de les quals tres indiquen que no tenen propostes o que la situació els sembla correcta. La resta s'agrupen en els temes següents.

/ **Consultar abans de decidir.** És la demanda més freqüent i la més transversal: informar i consultar el veïnat, i en particular les persones afectades, abans de prendre decisions que els afecten, i sotmetre a votació les qüestions rellevants. Diverses respostes citen com a exemple la implantació del sistema de recollida de residus porta a porta, que consideren que s'hauria d'haver consultat. Una persona subratlla que aquestes consultes no poden ser només en línia, perquè «la gent major no fa aquestes enquestes».

/ **Mecanismes concrets de participació.** Es proposen una plataforma en què la ciutadania pugui fer propostes i votar-les, amb el compromís de respectar el resultat; una bústia de suggeriments; reunions periòdiques amb representants dels diferents trams d'edat; l'ús de qüestionaris com el del baròmetre per a decisions concretes; i, en una formulació més general, que les decisions importants les prengui el poble amb tota la informació disponible.

/ **Espais per a col·lectius específics.** Es reclama un espai propi per a la joventut (un casal jove o un espai intergeneracional) amb capacitat per a proposar activitats i, en una de les respostes, amb un pressupost reduït per a decidir-ne directament una o dues a l'any; activitats per a totes les edats; i atenció a les necessitats de les persones majors, que en alguns casos es concreten en serveis bàsics de proximitat.

/ **Escepticisme.** Una resposta expressa cansament davant les consultes («més fets i menys enquestes») i reclama actuacions concretes en l'espai públic. És un recordatori que la participació només genera confiança si va acompanyada de retorn i de resultats visibles.

33

Algunes respostes a aquesta pregunta aprofiten l'espai per a exposar altres demandes (la biblioteca, els refugis climàtics davant l'augment de la calor, la gestió de la piscina o les papereres), que s'han incorporat als apartats corresponents.

Observacions finals de les persones enquestades

L'última pregunta del qüestionari oferia un espai lliure per a qualsevol observació sobre els serveis o la gestió municipal. Hi han respost 23 persones (34,8%), cinc de les quals indiquen que no tenen res a afegir. Les observacions restants confirmen i concreten les prioritats identificades en la resta del baròmetre.

/ **Neteja i manteniment de l'espai públic.** És el tema més recurrent: la neteja dels carrers, l'estat dels jardins i els parcs («donen llàstima»), la percepció que algunes zones del poble reben més atenció que altres, la manca de bosses en les papereres de reciclatge i la necessitat de tractaments contra plagues.

/ **Equipaments i espais.** S'hi reclamen un gimnàs municipal, un centre juvenil i un lloc de reunió per a les persones majors; es formulen observacions sobre la piscina (gestió del servei, penjadors als vestidors) i el poliesportiu (aparcament de vehicles dins del recinte); i es demanen més refugis climàtics, ombres i fonts en un context de calor creixent i població envellida.

/ **Seguretat viària i convivència.** Una resposta proposa que la plaça de l'Ajuntament sigui per a vianants, pel risc que suposa el pas de vehicles per als infants.

/ **Model de poble.** Alguna resposta contraposa la despesa en festes i espectacles pirotècnics amb el retard en sostenibilitat i cura de la natura; altres demanen més atenció i acompanyament a les persones majors.

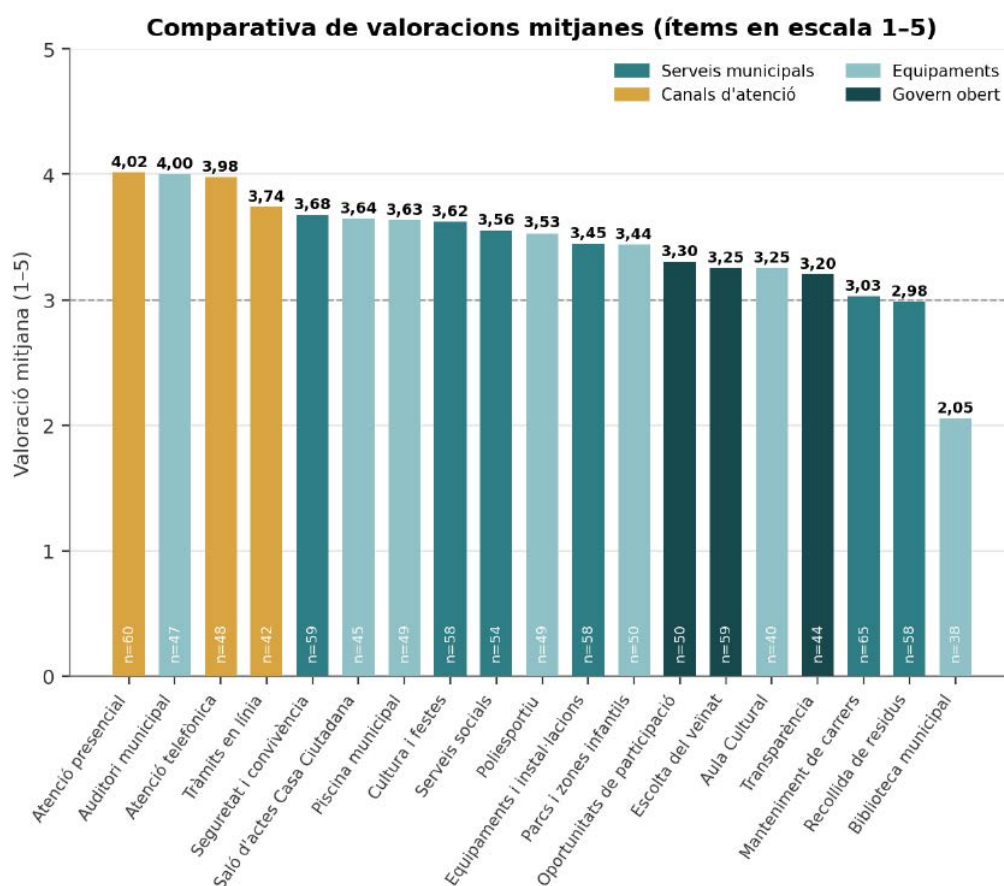
/ **Reconeixements.** No totes les observacions són crítiques: dues persones destaquen la professionalitat i l'atenció del personal de les oficines i el treball dels gestors municipals.

/ **Funcionament intern.** Es demana una millor comunicació entre el personal de l'Ajuntament i, en termes genèrics, més serietat i responsabilitat en la gestió.

En conjunt, les observacions finals dibuixen un veïnat exigent amb l'espai públic i amb la manera de decidir, que reconeix el bon tracte que rep a l'Ajuntament i que formula demandes molt concretes, moltes de les quals són abordables amb actuacions de cost moderat.

Comparativa entre els diferents serveis públics

El gràfic següent reuneix les valoracions mitjanes de tots els ítems del baròmetre mesurats en l'escala d'1 a 5, ordenats de major a menor, amb el nombre de respostes de cadascun. S'han exclòs les cinc preguntes generals formulades en l'escala de 0 a 5 per a no barrejar mètriques. La línia discontinua marca el punt mitjà de l'escala.



Gràfic 34: Comparativa de les valoracions mitjanes dels ítems del baròmetre mesurats en escala d'1 a 5 (a la base de cada barra, nombre de respostes).

La comparativa dibuixa tres nivells. En el superior, per damunt dels 3,7 punts, se situen els canals d'atenció (presencial, 4,02; telefònica, 3,98; tràmits en línia, 3,74) i l'auditori municipal (4,00). L'Ajuntament és, per tant, especialment ben valorat en el contacte directe amb el veïnat i en el seu principal equipament cultural. En un nivell intermedi, entre 3,4 i 3,7 punts, hi ha la majoria dels serveis i equipaments: la seguretat i convivència (3,68), el saló d'actes (3,64), la piscina (3,63), la cultura i les festes (3,62), els serveis socials (3,56), el poliesportiu (3,53), els equipaments en conjunt (3,45) i els parcs (3,44). Són àmbits que funcionen de manera satisfactòria per a una majoria, però amb minories crítiques que mereixen atenció.

En el nivell inferior, al voltant del 3 o per davall, es troben les dimensions de govern obert (participació, 3,30; escolta, 3,25; transparència, 3,20), l'Aula Cultural (3,25), el manteniment de carrers (3,03) i la recollida de residus (2,98). I, clarament despenjada, la biblioteca municipal (2,05), la puntuació de la qual, com s'ha explicat, expressa una demanda de servei més que una valoració. Convé recordar que les diferències inferiors a mig punt no són concloents amb aquesta mida mostral: el que la comparativa permet afirmar amb seguretat és la distància entre l'atenció directa i l'auditori, d'una banda, i l'espai públic, els residus i el govern obert, de l'altra.

La lectura conjunta amb l'anàlisi d'associacions és la més útil per a la gestió: els àmbits pitjor valorats (manteniment de l'espai públic, escolta i participació) són, alhora, els que més pesen en la valoració global dels serveis. Millorar-los tindria, per tant, un doble efecte, directe sobre la satisfacció amb cada àmbit i indirecte sobre la percepció de conjunt de la gestió municipal.

Àrees de millora

A partir de les valoracions, de les prioritats assenyalades i de les aportacions obertes, les àrees de millora que es desprenen del baròmetre són les següents.

Espai públic i manteniment

- / Reforçar el manteniment de carrers, voreres i infraestructures, l'àmbit més assenyalat com a prioritari (49%) i un dels pitjor valorats.
- / Millorar la neteja viària i la cura de parcs i jardins, amb atenció a l'equilibri entre zones del poble.
- / Revisar aspectes concrets del sistema de recollida de residus (papereres, bosses, informació sobre el porta a porta) i explicar-ne millor el funcionament i els resultats.
- / Ampliar les ombres, fonts i refugis climàtics en l'espai públic.

Equipaments i serveis

- / Donar resposta a la demanda d'un servei de biblioteca accessible, amb fons adaptat a les persones majors.
- / Revisar la gestió de la piscina (personal, neteja, horaris) i atendre les demandes de detall en el poliesportiu i els vestidors.
- / Difondre l'activitat dels equipaments culturals (Aula Cultural, saló d'actes) entre la població que no els utilitza.
- / Estudiar la viabilitat dels espais demandats: gimnàs, espai jove i lloc de reunió per a les persones majors.
- / Incorporar el transport i la mobilitat, tercera prioritat de millora, a l'agenda municipal i a les futures edicions del baròmetre.

36

Atenció i comunicació

- / Consolidar l'atenció presencial i telefònica com a punts forts, garantint la disponibilitat de personal.
- / Acompanyar la digitalització dels tràmits: millorar la usabilitat de la seu electrònica i oferir suport a qui hi troba dificultats.
- / Fer un ús més selectiu del bando per WhatsApp: prioritzar els avisos rellevants, evitar reenviaments i valorar la separació per temàtiques.
- / Recuperar o reforçar canals no digitals (megafonia, tauler informatiu, comunicació en paper) per a arribar a les persones majors.
- / Assegurar que la informació arribi a tota la població al mateix temps i abans que per vies informals.

Transparència

- / Reduir la no resposta i el desconeixement sobre la transparència municipal (un terç de la mostra no té opinió) amb accions de difusió del portal.
- / Millorar l'organització i la comprensibilitat de la informació publicada, atenent les dificultats d'accés que declara una quarta part de les persones usuàries.

/ Reduir la bretxa d'accés entre les persones de 60 anys o més i la resta.

Govern obert i participació

/ Establir la pràctica d'informar i consultar el veïnat, i especialment les persones afectades, abans de decisions rellevants.

/ Dotar-se de mecanismes estables de participació (plataforma de propostes, bústia de suggeriments, trobades per trams d'edat) amb retorn dels resultats.

/ Crear un espai de participació per a la joventut amb capacitat de decisió sobre activitats concretes.

/ Dissenyar consultes accessibles per a les persones que no utilitzen canals digitals.

/ Fer un retorn públic dels resultats d'aquest baròmetre i de les mesures que s'adopten, per a reforçar la credibilitat del procés.

Conclusions

El primer Baròmetre de Qualitat dels Serveis Públics de Sant Joanet ofereix una radiografia matisada de la percepció que el veïnat té dels serveis municipals i de la gestió local. Més enllà de les puntuacions concretes, aporta tres conclusions de fons.

La primera és que Sant Joanet disposa d'actius sòlids sobre els quals construir. **L'atenció** que es rep a les oficines de l'Ajuntament i per telèfon **és l'aspecte més ben valorat de tot l'estudi**, amb tres de cada quatre persones satisfetes o molt satisfetes; l'auditori, el saló d'actes i la piscina són equipaments reconeguts; la seguretat i la convivència generen un consens ampli; i les activitats culturals i festives i els serveis socials obtenen valoracions clarament positives. La proximitat en el tracte directe és, sense dubte, la principal fortalesa de la institució.

La segona és que les febleses estan ben identificades i són coherents entre si. **L'estat de l'espai públic és, al mateix temps, l'àmbit pitjor valorat**, la prioritat de millora més assenyalada i un dels factors que més pesen en la valoració global dels serveis. La recollida de residus concentra un malestar intens però específic. La biblioteca apareix com una demanda de servei més que com una valoració, i el transport i la mobilitat emergeixen com una preocupació que el qüestionari no ha pogut mesurar i que caldrà incorporar. Aquestes qüestions són concretes, visibles i, en gran part, abordables

La tercera conclusió és la més rellevant per a la gestió. Les valoracions del baròmetre no es distribueixen de manera moderada al voltant d'un punt mitjà, sinó que en la majoria de preguntes vinculades a la gestió, la comunicació i el govern obert conviuen dues visions oposades: una majoria que se sent informada, escoltada i amb oportunitats de participar, i **una minoria d'aproximadament una quarta part de la mostra que no se sent ni informada ni escoltada**, que valora críticament la transparència i la participació i que trasllada aquest judici a la seua percepció de pràcticament tots els serveis. Aquest grup no respon a cap perfil sociodemogràfic concret ni està menys informat sobre la gestió que la resta. La seua existència no qüestiona la qualitat dels serveis, però sí que indica que la relació entre l'Ajuntament i una part del

veïnat s'ha de reconstruir sobre la base de la informació prèvia, la consulta i el retorn.

Les dades assenyalen amb claredat per on passa aquesta reconstrucció. Sentir-se informat, escoltat i tingut en compte està fortament associat a la valoració de la gestió, i la mateixa població ho expressa en les seues propostes.

Aquest informe s'ha elaborat a partir d'una mostra de 66 persones, no representativa en sentit estadístic i amb una presència limitada de les persones més majors. Els resultats descriuen l'opinió de qui ha participat i **han de servir com a línia de base**: la utilitat del baròmetre creixerà a mesura que es repetisca, amb un qüestionari afinat i amb una difusió que combine els canals digitals amb formes presencials de recollida d'opinió. Retornar públicament aquests resultats i explicar quines mesures s'adopten a partir d'ells és, en si mateix, la primera resposta a la demanda d'escolta i de transparència que la població ha formulat.

