

5. ENQUESTA D'IMATGE I SERVEIS

L'Enquesta d'Imatge i Serveis recull, des de 1988, les opinions dels ciutadans sobre la gestió del consistori, com també sobre la percepció i l'ús de la ciutat i els seus serveis. L'informe l'ha dut a terme l'Oficina d'Avaluació de Serveis i Qualitat i el resultat n'ha estat l'Avaluació de Satisfacció de la població de Santa Coloma de Gramenet. Els resultats s'han presentat agrupats per blocs temàtics:

- Satisfacció de viure a Santa Coloma
- Principals problemes
- Valoració de la millora de la ciutat
- Valoració de la gestió, dels projectes i actuacions dels serveis municipals
- Projectes necessaris per al futur
- Utilització d'equipaments municipals
- Valoració dels mitjans de comunicació de Santa Coloma

L'Oficina d'Avaluació de Serveis i Qualitat de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet van acordar la realització de l'Avaluació de Satisfacció mitjançant una enquesta telefònica a majors d'edat. L'Avaluació de Satisfacció de 2005 s'ha fet sobre una mostra de 800 individus, amb un 95,5 % de confiança per dades globals i un error màxim (en el supòsit de màxima indeterminació) inferior al +/- 3,5 %. El treball de camps es va fer entre els dies 1 i 3 de març de 2006.

En primer lloc, cal destacar que la major part de la població entrevistada (74 %) declara estar bastant o molt satisfeta de viure a Santa Coloma de Gramenet, enfront d'un 25,6 % que afirma estar poc o gens satisfeta.

Quan es demana pel principal problema de Santa Coloma de Gramenet, es pot veure que hi ha una forta preocupació per un tema per damunt de tots els altres, ja que prop de la meitat de la mostra (un 43,8 %) respon que és la immigració. L'urbanisme i les obres (9,1 %), la inseguretat (7,4 %), el creixement (5,3 %) i la neteja (5 %) són altres elements de preocupació mínimament significatius.

Les opinions sobre la millora de la ciutat són clarament contradictòries: mentre que un 45,1 % considera que la ciutat ha millorat, un altre 40,3 % troba que ha empitjorat.

En relació amb la gestió municipal, els temes més ben valorats són els mercats (puntuació de 7 sobre 10) i la recollida d'escombraries (6,5), i els serveis menys valorats són les obres (4,2), el trànsit (4,0) i sobretot l'aparcament (2,2).

Les principals actuacions realitzades i els nous projectes per a la ciutat són valorats amb mitjanes molt altes, a l'entorn del 7: el projecte del Front Fluvial del Besòs (7,3 sobre 10); el projecte del passeig de Jaume Gordi fins a la rambla de Sant Sebastià (7,1); la segona fase del parc de Can Zam (6,8); i el centre d'oci Pallaresa (6,8).

Entre els equipaments municipals més utilitzats figuren els esportius (65,3 %), el teatre Segarra (53,1 %) i els mercats municipals (51,6 %).

En l'àmbit dels mitjans de comunicació, és especialment rellevant l'ús del *Full Informatiu* municipal (70,1 %) com a eina per informar-se del que passa a la ciutat, i també la valoració que se'n fa (bona segons un 73,1 %). També és bona (74 %) la valoració de Ràdio Gramenet i la referida a la informació que es rep de l'Ajuntament (65,5 %).



5.TI Enquesta d'imatge i serveis

Satisfacció de viure a Santa Coloma (%)	
Molt satisfet	22,6
Bastant satisfet	51,4
Poc satisfet	20,6
Gens satisfet	5,0
No ho sap	0,4
Principal problema de Santa Coloma (%)	
Immigració	43,8
Urbanisme i obres	9,1
Inseguretat	7,4
Creixement	5,3
Neteja	5,0
Aparcament	3,9
Habitatge	3,6
Cap	3,1
No ho sap	4,9
Percepció de la millora de la ciutat (%)	
Ha millorat	45,1
Està igual	12,8
Ha empitjorat	40,3
No ho sap/No contesta	1,9
Valoració de la gestió dels serveis municipals (0 a 10)	
Mercats	7,0
Recollida d'escombraries	6,5
Polícia municipal	5,9
Manteniment de parcs i jardins	5,9
Oferta cultural i d'oci	5,8
Neteja de carrers	5,4
Joventut	5,3
Medi ambient	5,2
Seguretat ciutadana	4,9
Gestió econòmica	4,9
Urbanisme i obres	4,2
Circulació i trànsit	4,0
Aparcament	2,2
Projecte més necessari per al futur (%)	
Urbanisme	13,6
Habitatge	9,9
Control de la immigració	7,4
Zones verdes	6,6
Més seguretat	6,1
Més aparcament	5,6
Oci i cultura per als joves	5,4
Metro, transport públic	4,5
Cap	2,3
No ho sap	15,1

Valoració de les actuacions municipals (de 0 a 10 punts)	
Habitatge públic	5,9
Valoració dels projectes municipals (de 0 a 10 punts)	
Front Fluvial del Besòs	7,3
Pg. de Jaume Gordí fins a Rbla. St. Sebastià	7,1
2a fase del parc de Can Zam	6,8
Centre d'oci Pallaresa	6,8
Utilització d'equipaments municipals (%)	
Equipaments esportius	65,3
Teatre Segarra	53,1
Mercats municipals	51,6
Museu Torre Balldovina	46,1
Oficina d'informació	40,1
Casal d'avis / Centres cívics	38,1
Centre cultural Can Sisteré	31,9
Mitjà amb què s'informa de Santa Coloma (%)	
<i>Ajuntament Informa</i>	70,1
Parlant amb gent, amics	12,1
Premsa general	7,3
Revista <i>Fòrum Grama</i>	5,4
Diari <i>El Punt</i>	4,5
Valoració del butlletí municipal (%)	
Molt bona	6,6
Bona	73,1
Normal	11,4
Dolenta	6,6
No ho sap/No contesta	2,3
Valoració de Ràdio Gramenet (%)	
Molt bona	12,8
Bona	74,0
Normal	7,5
Dolenta	1,8
No ho sap/No contesta	3,9
Valoració de la informació que rep de l'Ajuntament (%)	
Molt bona	7,6
Bona	65,5
Normal	11,5
Dolenta	10,0
Molt dolenta	1,6
No rep informació	1,8
No ho sap/No contesta	2,0

Font: Informe Avaluació de Satisfacció, Santa Coloma de Gramenet, febrer de 2006
Oficina d'Avaluació de Serveis i Qualitat

