

## Impacte organitzatiu de la COVID-19 a les administracions públiques

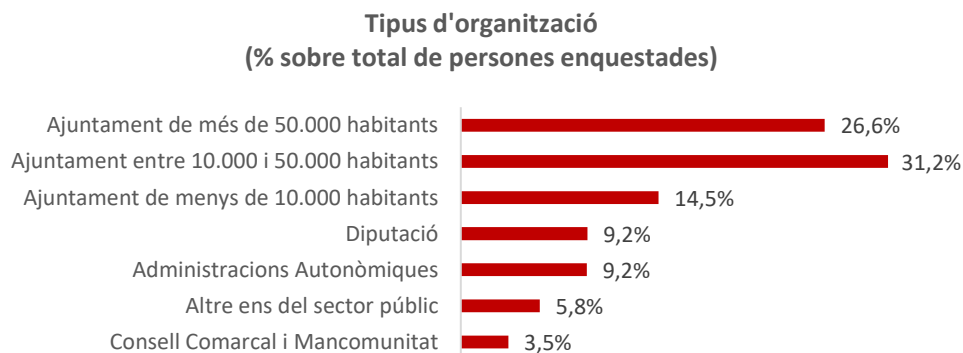
En el marc del confinament provocat per la COVID-19 durant els mesos de març a juny de 2020, des de Daleph s'ha impulsat una **enquesta** per tal de detectar de quina manera les **administracions públiques s'han adaptat a la nova situació a l'hora de mantenir la prestació de serveis públics**.

Aquesta enquesta s'ha realitzat a través d'un qüestionari online i s'han rebut un total de **173 respostes**. Es va enviar a través de correu electrònic a un total de 501 persones de 326 organitzacions amb les qui Daleph ha col·laborat d'alguna manera en els darrers 7 anys. Així doncs, de mitjana, es va enviar l'enquesta a 1,5 persones per ens a qui s'ha sol·licitat la participació.

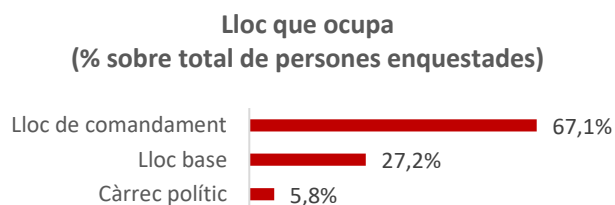
El període habilitat per respondre l'enquesta es va estendre des del 21 de maig (dos mesos després de l'inici de l'estat d'alarma) fins el 8 de juny.

### Característiques de la mostra

La majoria de les 173 respostes són de persones que treballen en **ajuntaments de municipis de més de 10.000 habitants**, tot i que hi ha representació dels diferents nivells d'administració pública.



**Dos terços** de les respostes rebudes són de persones que ocupen **llocs de comandament**.

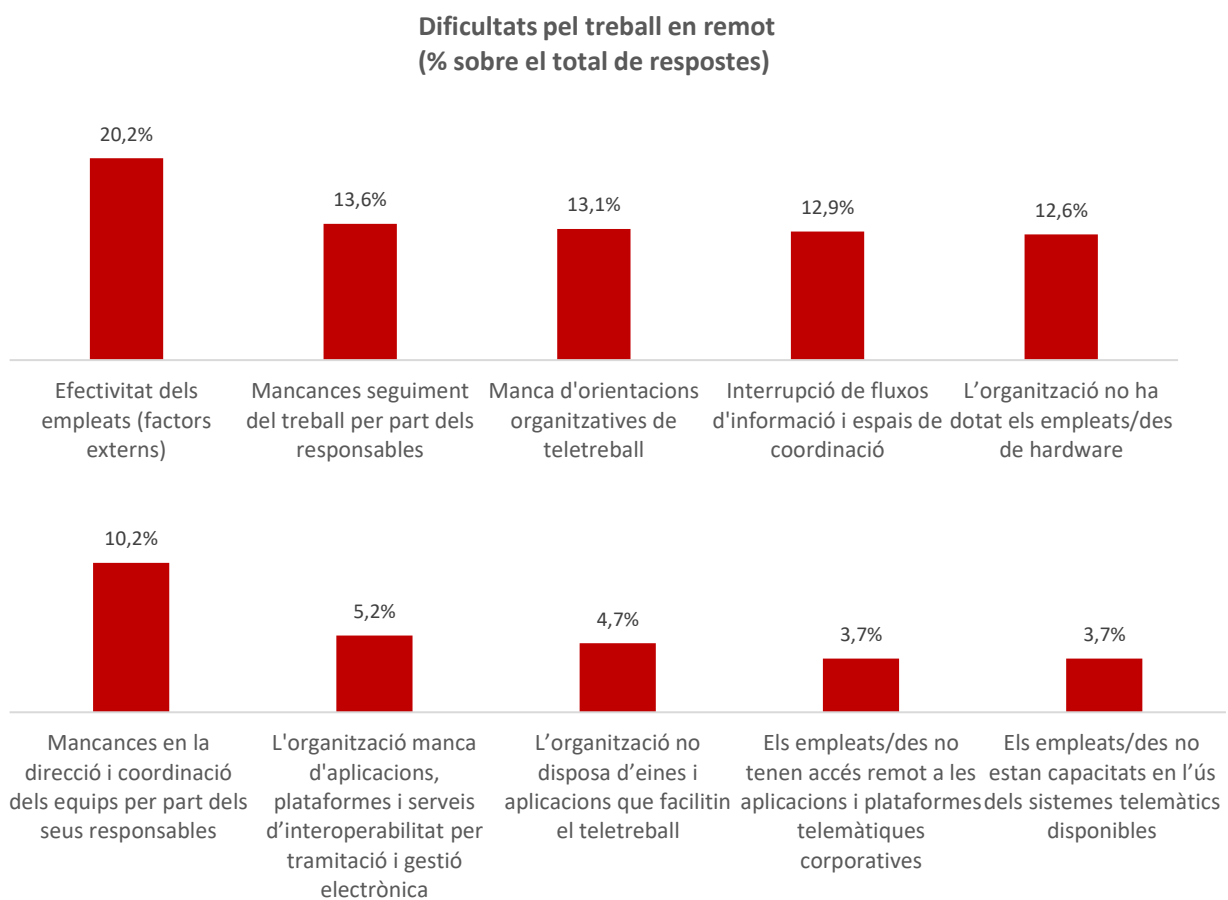


Les respostes s'analitzen de forma agregada. En algunes preguntes s'ha fet una anàlisi segmentada de dos grups similars en quant a n. de respostes, amb una grandària mostral suficient com per considerar-les representatives, i amb patrons de resposta diferenciats i consistents: d'una banda les persones que treballen en ajuntaments petits (menys de 10.000 habitants), i d'altra banda les que treballen en organitzacions grans (Generalitat de Catalunya i ajuntaments de més de 50.000 habitants).

## Dificultats per al treball en remot

Les principals dificultats al treball en remot durant els dos primers mesos del confinament estan relacionades amb **factors aliens a l'organització** (malaltia, càrregues familiars...). D'altres factors que s'apunten tenen a veure amb la **manca de dispositius tecnològics (hardware)** per treballar des de casa amb seguretat i mitjans que no siguin propis, així com dificultats relacionades amb la direcció d'equips i persones i el manteniment de fluxos d'informació i coordinació.

Crida l'atenció el baix nombre de persones que assenyalen que la seva organització no disposava d'eines per al teletreball o de plataformes que permeten la tramitació i gestió i gestió electrònica, malgrat que aquests són aspectes que apareixen de forma destacada en algun altre apartat de l'enquesta.



*Nota: Pregunta de selecció múltiple, per tant, cada persona pot haver respost més d'un cop*

Les principals diferències en el patró de resposta entre organitzacions grans i petites es concentren en la dotació de *hardware* i d'eines i aplicacions per al teletreball, i en la direcció de persones durant el període de confinament.

### Factors que han dificultat el treball en remot

Principals diferències entre organitzacions grans i petites



|   | 11% | 32% |
|---|-----|-----|
| L'organització no ha dotat els empleats de hardware per al treball en remot | 11% | 32% |
| No es disposa d'eines i aplicacions que facilitin el teletreball            | 3%  | 16% |
| Poca capacitat en l'ús dels sistemes telemàtics disponibles                 | 5%  | 12% |
| No hi ha accés remot a plataformes i aplicacions corporatives               | 6%  | 12% |
| Poc seguiment de persones i equips per part dels seus responsables          | 31% | 44% |
| Interrupció de fluxos d'informació i espais de coordinació                  | 26% | 20% |

*Nota: Pregunta de selecció múltiple, per tant, cada persona pot haver respost més d'un cop*

### Nivell d'activitat de l'organització durant els dos primers mesos de confinament

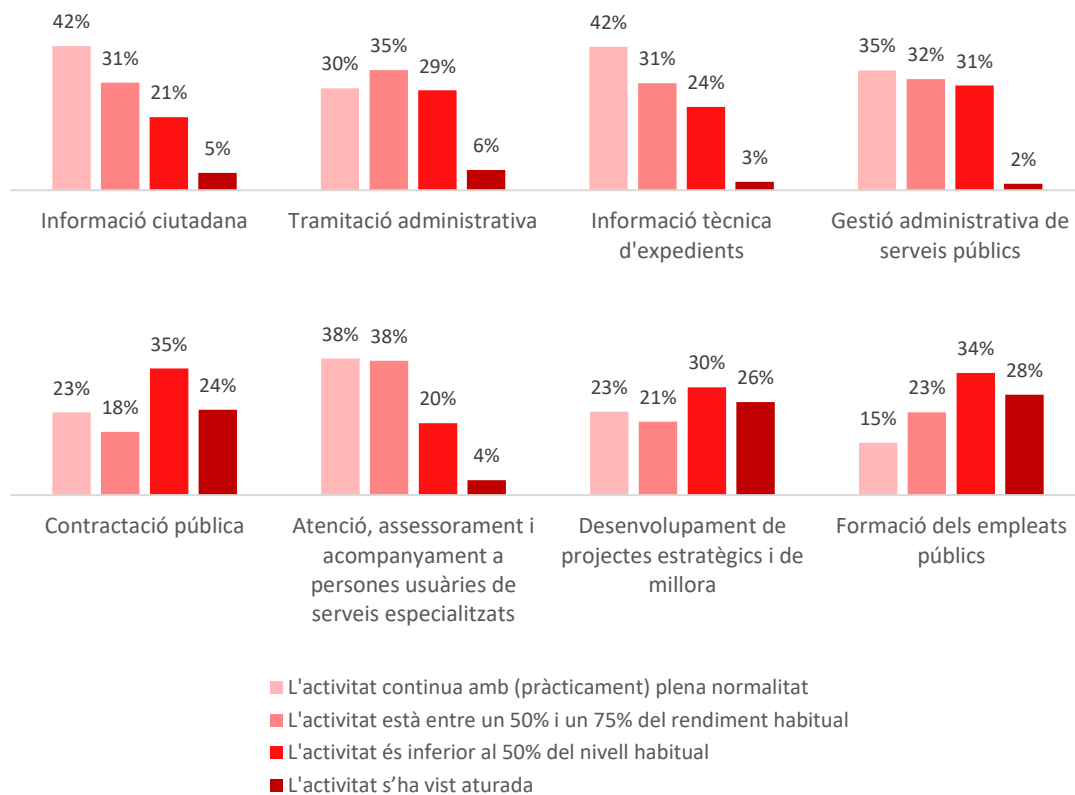
Com seria d'esperar, totes les activitats que duen a terme les administracions públiques s'han vist afectades en major o menor mesura degut a la incidència de la COVID-19 i al confinament. Ara bé, la situació varia en funció del tipus d'activitat analitzada.

D'acord amb les respostes obtingudes (un 10% no saben, no contesten o la categoria no aplica), **les activitats que s'han pogut mantenir amb relativa normalitat** han estat les d'informació ciutadana, la informació tècnica d'expedients, i l'atenció, assessorament i acompanyament a persones usuàries de serveis especialitzats. En un 70-80% dels casos, aquestes activitats han mantingut nivells de prestació d'entre un 50% i un 90% del rendiment habitual.

La tramitació administrativa i la gestió administrativa de serveis públics s'ha mantingut en aquests mateixos nivells de rendiment en un 60-70% dels casos. Ara bé, un terç de les respostes indiquen que **el nivell de tramitació i gestió a les seves organitzacions ha baixat a menys d'un 50% del rendiment habitual**. Són les dues categories amb més heterogeneïtat de respostes, i on les administracions tecnològicament menys preparades possiblement més han patit per mantenir un cert ritme de gestió.

**Les activitats que més enquestats indiquen que s'han aturat del tot**, o gairebé, són la formació dels empleats/des públics, en primer lloc; el desenvolupament de projectes estratègics i de millora, en segon lloc; i finalment, la contractació pública, afectada per la suspensió dels terminis administratius.

### Nivell d'activitat respecte l'habitual (% sobre el total de persones enquestades)



*Nota: Pregunta de selecció múltiple, per tant, cada persona pot haver respost més d'un cop*

Les diferències més significatives entre administracions grans i petites es concentren en els següents quatre àmbits: contractació pública, informació tècnica d'expedients, informació, assessorament i acompanyament a persones usuàries de serveis especialitzats, i desenvolupament de projectes estratègics o projectes interns de millora.

#### Nivell d'activitat respecte a l'habitual

Principals diferències entre organitzacions grans i petites



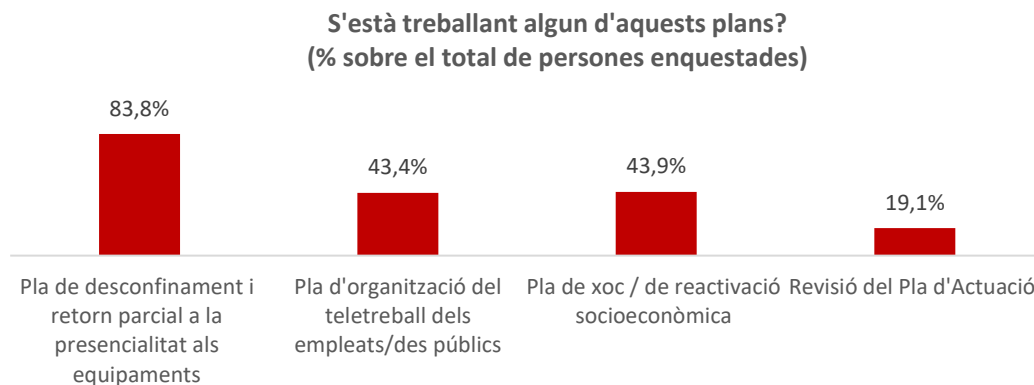
% de persones que indiquen un rendiment en relació a l'habitual, de:

|   | +50%       | -50% | +50%       | -50% |
|---|------------|------|------------|------|
| Contractació pública  | <b>62%</b> | 28%  | <b>55%</b> | 45%  |
| Informació tècnica d'expedients   | <b>72%</b> | 28%  | <b>83%</b> | 17%  |
| Informació, assessorament i acompanyament a persones usuàries de serveis especialitzats | <b>59%</b> | 41%  | <b>74%</b> | 26%  |
| Desenvolupament de projectes estratègics o projectes interns de millora                 | <b>66%</b> | 34%  | <b>53%</b> | 48%  |

## Planificació operativa i estratègica

**8 de cada 10 persones** enquestades indica que en el moment de respondre l'enquesta, la seva organització estava treballant en el **Pla de desconfinament i retorn a la presencialitat**.

En una dimensió més estratègica, **4 de cada 10 persones** enquestades té coneixement que la seva organització estava definint un **pla de teletreball** per ordenar el treball en remot durant els propers mesos, i planificant un conjunt de **mesures per pal·liar la crisi social i reactivar l'economia local**. La revisió de **plans de mandat o plans d'actuació anuals** tenia un pes reduït en el moment en què es va passar l'enquesta.



*Nota: Pregunta de selecció múltiple, per tant, cada persona pot haver respost més d'un cop*

Segmentant les respostes per grandària de les organitzacions, no s'observen diferències significatives quant a la planificació operativa de la reobertura d'oficines i equipaments, però en canvi hi ha una distància notable pel què fa a la definició de mesures i accions que tenen una dimensió més estratègica, on les administracions de més grandària porten un clar avantatge.

### Planificació operativa i estratègica relacionada amb els efectes de la COVID-19

Principals diferències entre organitzacions grans i petites



| Tipus de Pla   | Organitzacions Grans | Organitzacions petites |
|--|----------------------|------------------------|
| Pla de desconfinament i retorn parcial a la presencialitat en oficines i equipaments públics | <b>90%</b>           | 84%                    |
| Pla d'organització del teletreball dels empleats/des públics/ques                            | <b>63%</b>           | 16%                    |
| Pla de xoc / de reactivació socioeconòmica   | <b>53%</b>           | 16%                    |
| Revisió del pla d'actuació o pla de mandat   | <b>26%</b>           | 12%                    |

*Nota: Pregunta de selecció múltiple, per tant, cada persona pot haver respost més d'un cop*

## Accions per preparar la nova normalitat

Davant d'una situació que, els propers mesos, es caracteritzarà per una represa de l'activitat molt condicionada per la necessitat de mantenir la distància física i social i pels més que

possibles rebrots de la COVID-19, hi ha unanimitat a destacar les següents línies de millora que es considera que dotarien les administracions públiques d'una millor capacitat de resposta:

- > L'extensió i millora dels dispositius per al teletreball: ordinadors amb sistema de vídeo i àudio, mòbils, paquets de dades, pantalles, etc. que substitueixin els mitjans propis, i la previsió de sistemes de ciberseguretat i protecció de les dades.
- > La millora dels serveis d'interoperabilitat i d'accés a plataformes corporatives en remot.
- > L'ordenació del teletreball: delimitació d'horaris que permetin conciliar, fixació d'objectius de treball i seguiment per part dels responsables, ús d'eines de treball col·laboratiu a distància.
- > Millora de la gestió de videoconferències i reorientació de la formació interna per canals online, i específicament encaminada la millora de competències i ús d'eines per al treball en remot.
- > Establiment de bones pràctiques en l'ús d'aplicacions de xat i correus, i videotrucades.
- > Millora de la coordinació entre àrees, i recuperació dels fluxos d'informació i comunicació en la presa de decisions entre la direcció, els comandaments intermedis, i als equips operatius.
- > Extensió dels tràmits telemàtics a través de la seu electrònica, digitalització de serveis, i suport a la ciutadania per superar la bretxa digital. Reforç de l'atenció telefònica.
- > Reorganització dels serveis per reforçar els efectius dedicats a l'atenció ciutadana.
- > Represa de projectes estratègics aturats durant l'estat d'alarma, i aprovació de mesures de reconstrucció econòmica i social i de racionalització de serveis.
- > Mitjans de protecció d'empleats/des públics/ques i condicionament d'espais i delimitació de mesures que minimitzin les possibilitats de contagi en serveis presencials.