



**Diputació
Barcelona**

Àrea d'Igualtat
i Ciutadania

ARENYS DE MUNT

en el context dels Serveis de Mediació
de la Província de Barcelona

Maig de 2010



ÍNDEX

0. Introducció	pàg. 3
1. Identificació del Servei de Mediació	pàg. 4
2. Serveis de mediació, segons la seva antiguitat	pàg. 5
3. Serveis de mediació, segons tipus de gestió i/o prestació del servei	pàg. 7
4. Serveis de mediació, segons assignació pressupostària	pàg. 9
5. Atenció setmanal als usuaris/ àries dels Serveis de mediació	pàg. 13
6. Professionals dels Serveis de mediació: dedicació, cost total del Servei i models de prestació	pàg. 15
7. Professionals dels Serveis de mediació: formació de base/ formació especialitzada	pàg. 18
8. Àmbits de treball desenvolupats en els Serveis de mediació	pàg. 20
9. Accions de col·laboració realitzades pels Serveis de mediació	pàg. 22
10. Elements d'avaluació emprats, pels Serveis de mediació	pàg. 24



0. Introducció

El document que teniu a mans neix de l'explotació del qüestionari adreçat als 37 ens locals de la Província de Barcelona que a data 1 de gener de 2010, participaven en el "*Programa de Suport als Ajuntaments per a l'impuls de Serveis de Mediació*", promogut per l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania, de la Diputació de Barcelona.

Aquest qüestionari planteja qüestions sobre els respectius Serveis de Mediació municipals, i va ser omplert per a cadascun dels responsables tècnics dels esmentats serveis. A més i en alguns aspectes, les informacions recollides van ser complementades amb dades demogràfiques.

Així, a partir de l'explotació general i del redactat de conclusions, hem cregut pertinent fer una aproximació i contrast, específicament centrats en els resultats obtinguts per a cada un dels Serveis municipals participants.

De tal forma i amb aquest instrument pretenem aproximar-nos a algunes de les diverses realitats que a l'actualitat, configuren i defineixen els Serveis de mediació a la Província de Barcelona; i més concretament, el "Servei de Mediació Municipal" d'Arenys de Munt.

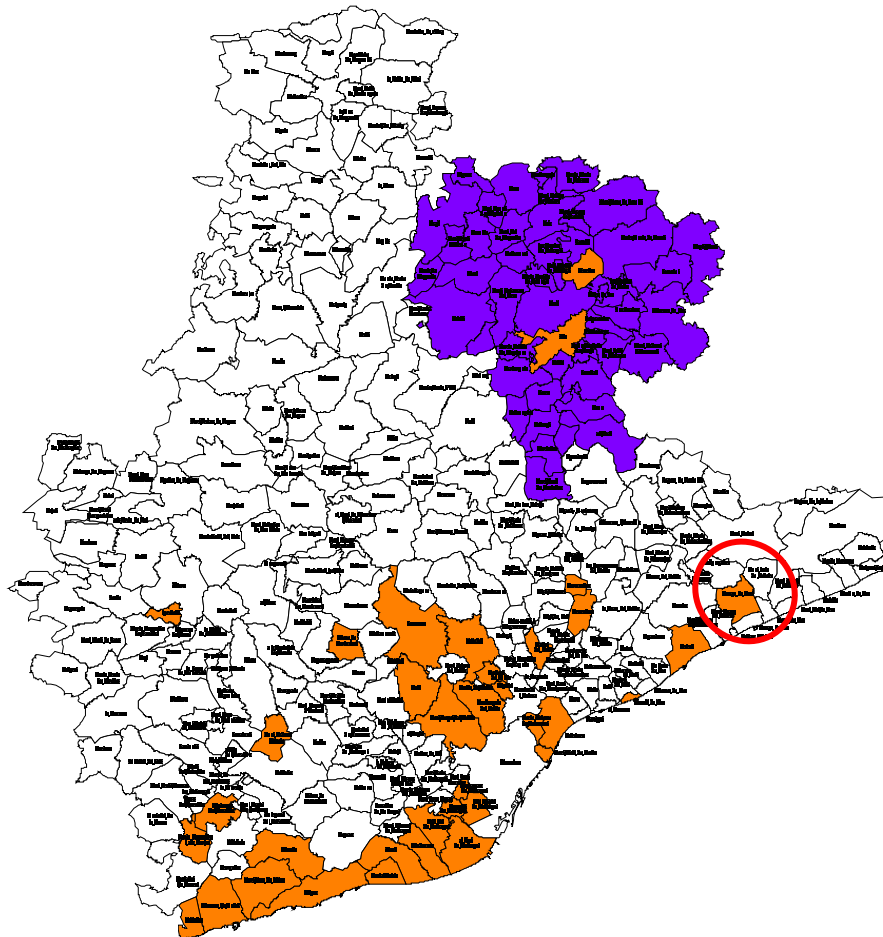
Amb tot, i treballant amb una única font -situació que comporta riscos i limitacions prou evidents- caldrà ser molt prudents davant qualsevol conclusió que d'aquest document, se'n pugui derivar. En aquest sentit, agraiem que ens comuniquem qualsevol errada que poguéssiu detectar.

En darrer terme, ens cal agrair la vostra col·laboració, tot esperant que el resultat que aquí us oferim, us resulti d'interès i ajut.



1. ARENYS DE MUNT: Identificació del Servei de mediació

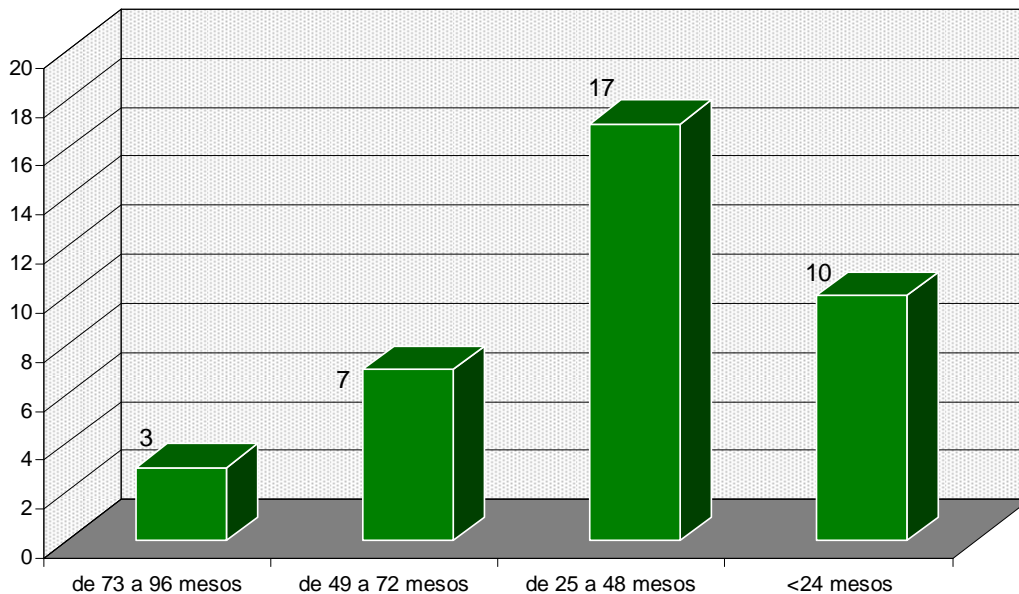
Nom del servei:	Servei de Mediació Municipal
Data de creació:	Desembre de 2005
Núm. d'usuaris/àries potencials:	8.190
Adreça del servei:	Riera de Francesc Macià, núm. 59. 08358
Telèfon:	937 937 980
Adreça correu electrònic:	mediació@arenysdemunt.org
Dies setmanals d'atenció al públic:	Dimecres, de 16:00 a 19:00 hores



2. Serveis de mediació, segons la seva antiguitat.

Gràfic núm. 1¹

Núm. de Serveis de Mediació municipals, agrupats segons antiguitat, a l'abril de 2010



Taula núm. 1

Freqüència dels Serveis de Mediació, segons la seva antiguitat en mesos, a l'abril de 2010

Núm. de Serveis amb menys de 2 anys d'antiguitat	10
Núm. de Serveis entre 2 i 4 anys d'antiguitat	17
Núm. de Serveis entre 4 i 6 anys d'antiguitat	7
Núm. de Serveis entre 6 i 9 anys d'antiguitat	3

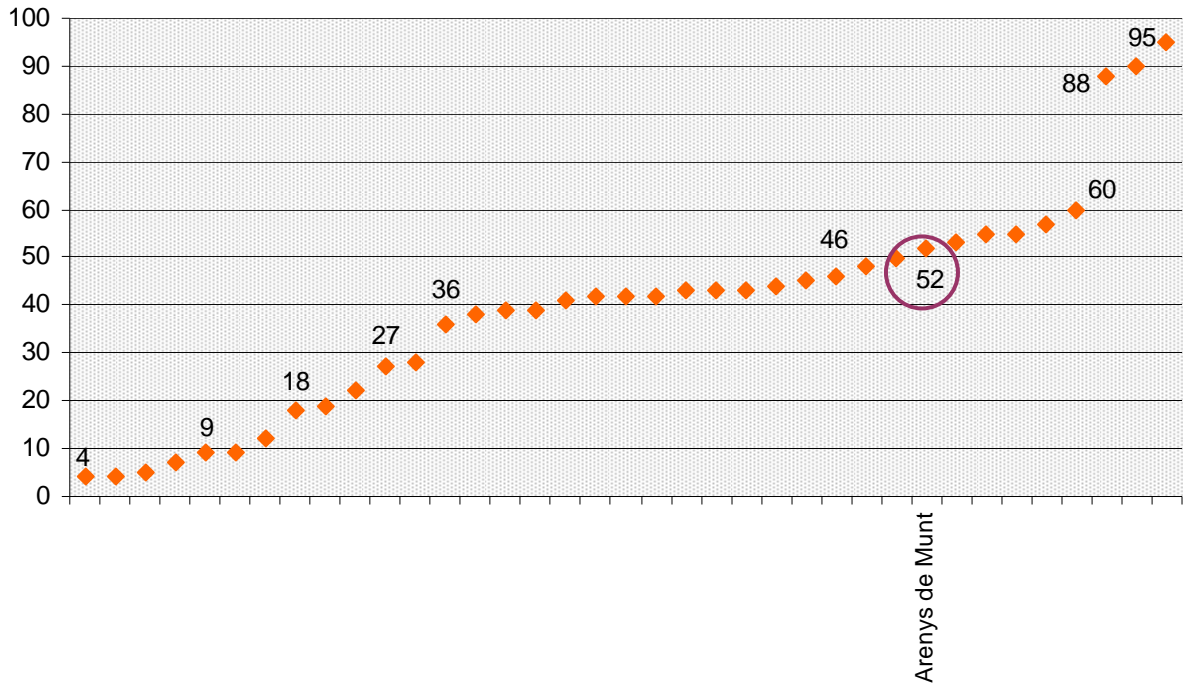
La majoria de Serveis de Mediació consultats (27 sobre 37) tenen una antiguitat menor als 48 mesos. Aquest nombre representa el 72,97% sobre el total de serveis considerats.

El Servei de Mediació Municipal d'Arenys de Munt no comparteix aquesta circumstància, amb una antiguitat a l'abril de 2010, de 52 mesos.

No s'observa cap relació entre l'antiguitat dels Serveis de mediació; ni amb el núm. d'usuaris potencials, ni amb el percentatge de població estrangera present en els respectius grups d'usuaris/ àries potencials.

¹ Si no s'apunta específicament, tots els gràfics i taules del present document fan referència al conjunt de municipis, participants en l'estudi.

Gràfic núm.2
 Distribució dels Serveis de Mediació, segons la seva antiguitat en mesos, a l'abril de 2010





3. Serveis de mediació, segons tipus de gestió i/o prestació del servei

Models de gestió i prestació del Servei de mediació

Taula núm. 2

	Número d'ens municipals	Núm. total d'usuaris/àries potencials	Mitjana d'usuaris/ àries potencials (*)
Gestió i prestació municipal	10	1.000.134	95.538
Gestió i prestació externalitzada	16	892.943	44.615
Gestió i prestació mixta	11	575.250	52.229

(*) exclosos els valors extrems de cada grup

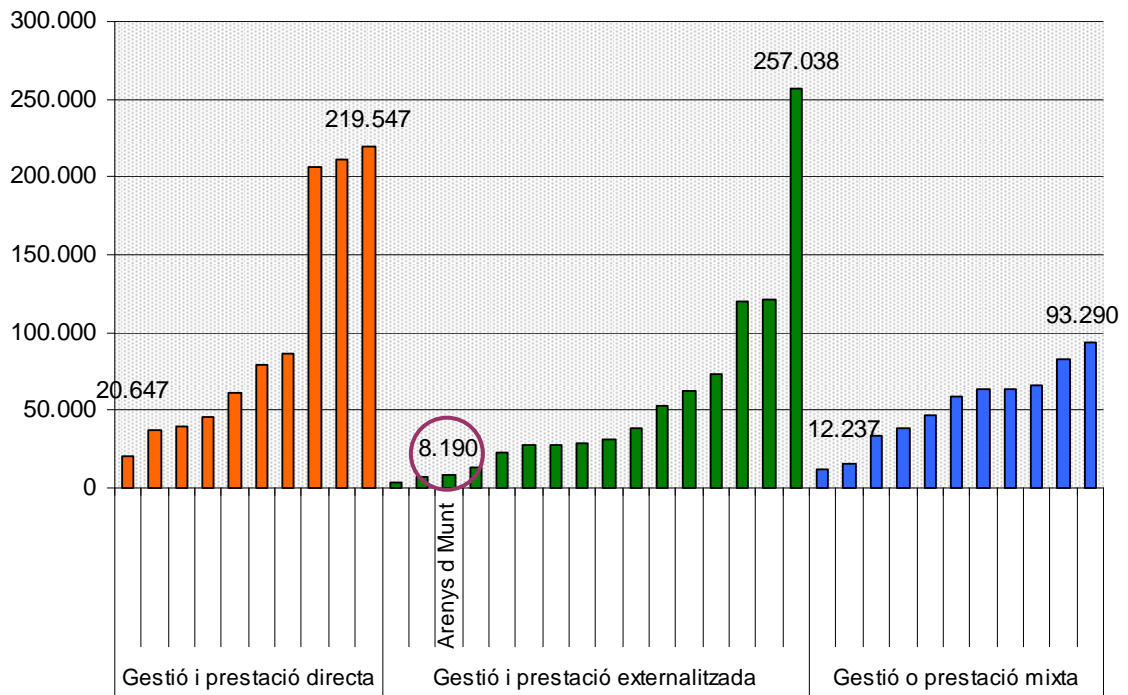
Hem diferenciat els tipus de gestió/ prestació dels serveis, en funció de si l'ajuntament contracta i delega a una organització privada, la gestió i prestació del servei (externalització); si el servei és gestionat, prestat i controlat directament per professionals municipals; o bé, si el municipi contracta i delega una part de l'execució del servei i se'n reserva una altra part -habitualment, la direcció/ coordinació- per desenvolupar-la per tècnics municipals (gestió mixta).

De l'agrupació segons núm. d'usuaris/ àries potencials i tipus de gestió, s'observa la configuració de dos grups clarament definits:

- La primera agrupació formada per 27 municipis amb relativament poca població (entorn els 50.000 habitants de mitjana) que tendeixen a externalitzar o fer mixta, la gestió i prestació del servei. En aquest grup s'inclou el "Servei de Mediació Municipal" d'Arenys de Munt. (gràfic núm.3).
- En tant que el segon grup, format per 10 municipis, es caracteritza per tenir un major nombre de població (entorn els 95.000 habitants de mitjana) i gestionen i presten el serveis de mediació municipals, de forma directa a través de professionals municipals.

Gràfic núm.3

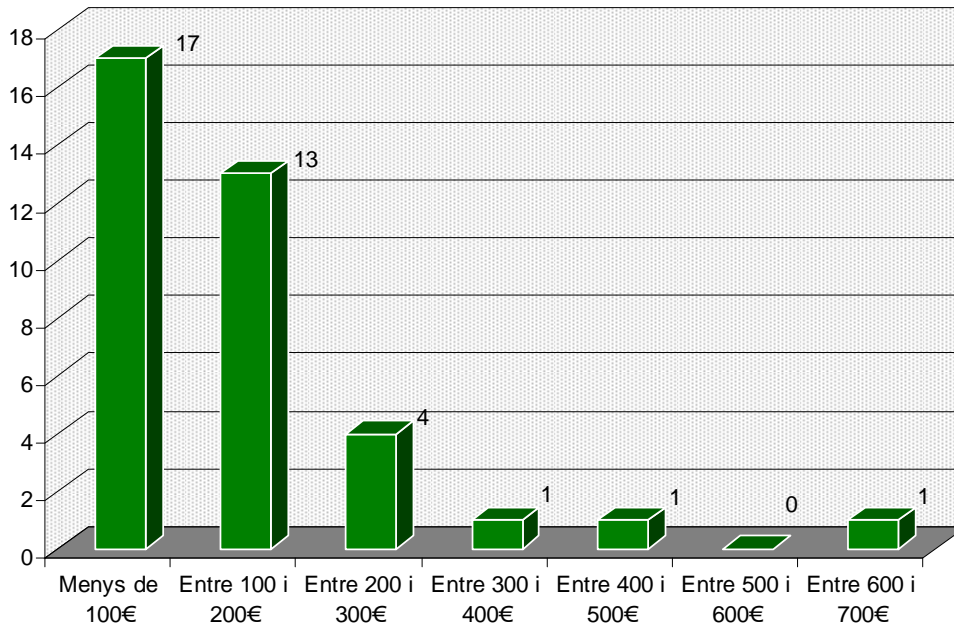
Serveis de Mediació, segons número d'habitants i tipus de gestió/ prestació:



4. Serveis de mediació, segons assignació pressupostària

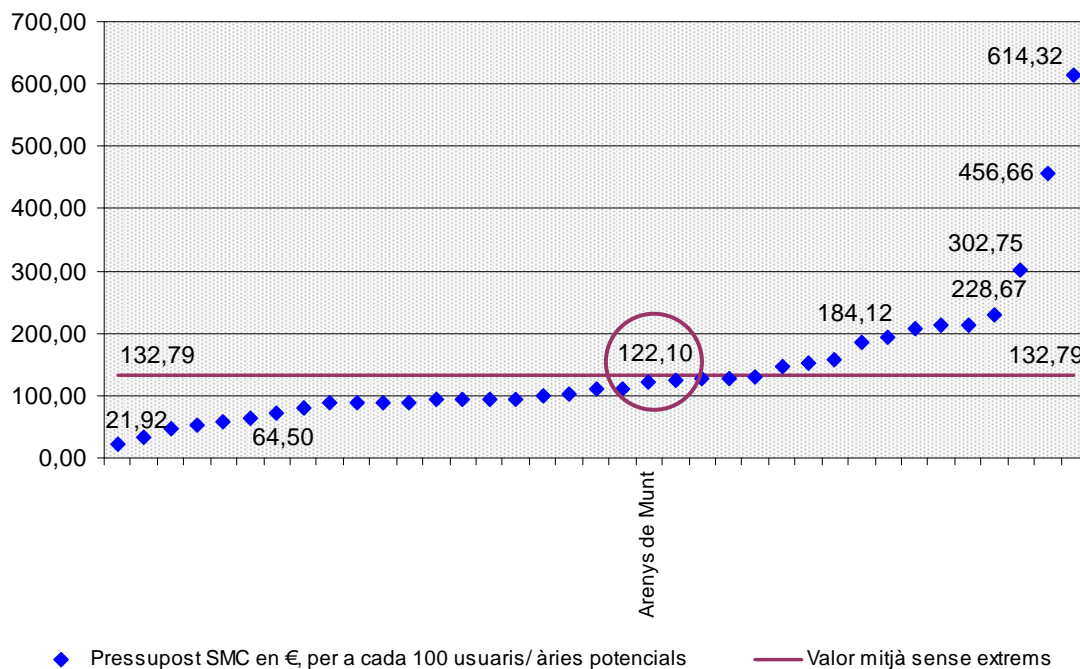
Gràfic núm.4

Número d'ens locals segons grups d'assignació pressupostària al Servei de Mediació, per a cada 100 usuaris/ àries potencials.



Gràfic núm.5

Relació de Serveis de Mediació segons assignació pressupostària, per a cada 100 usuaris/ àries potencials





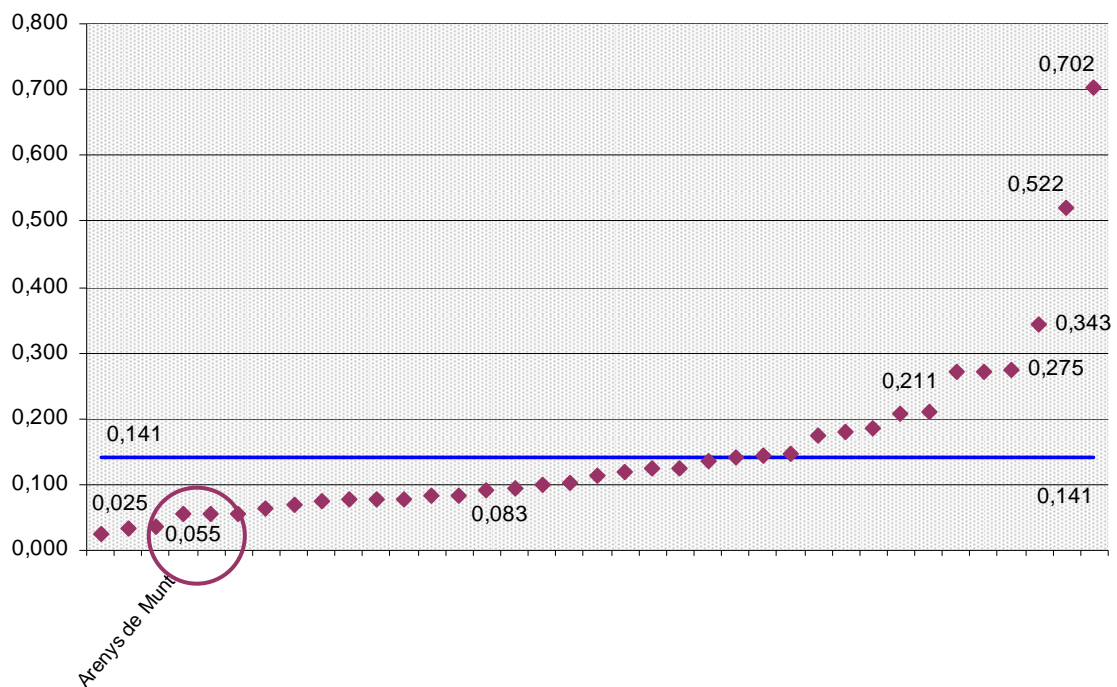
La majoria dels ens locals considerats (30, sobre 37) dediquen al Servei de Mediació, un pressupost inferior als 200€ per a cada 100 habitants. Tant sols 3 tenen una assignació major de 300€, per cada 100 potencials usuaris/ àries.

L'aportació mitjana de tots els municipis, és de 132,79€ per grup de 100 habitants. En tant que el valor per Arenys de Munt, és de 122,10€/ 100 habitants.

Si s'exclouen els 3 municipis de major aportació pressupostària en relació als potencials usuaris/ àries, la mitjana del grup restant és de 115,01€ d'assignació per a cada grup de 100 usuaris/àries potencials (gràfics 4 i 5).

Gràfic núm.6

Relació de Serveis de Mediació segons percentatge de l'assignació pressupostària, sobre el pressupost municipal total



També en relació al total dels pressupostos municipals, es confirmen les mateixes observacions.

De tot el grup considerat, 34 del total dels 37 ens locals aporten al seu Servei de mediació menys del 0,275% del pressupost municipal.

Aquest panorama es reafirma per la concordança entre els municipis amb una major aportació respecte el núm. d'usuaris/ àries potencials, i els de major percentatge dedicat al Servei de Mediació, sobre el total del pressupost de l'ens.

En darrer terme, no s'observa cap relació entre l'esforç pressupostari relatiu, i el número de potencials usuaris/àries.

Assignació pressupostària als Serveis de mediació, segons model de gestió:

Taula núm.3

	Model de gestió i prestació directa	Model de gestió i/o prestació externalitzada	Model de gestió i/o prestació mixta
Mitjana d'habitants per municipi (*)	95.849	45.298	52.171
Mitjana pressupost dels Serveis de mediació per cada 100 usuaris/àries potencials (*)	90,14€	146,55€	109,14€
		143,13€	
Mitjana de la relació, pressupost Servei de mediació/ pressupost municipal, en % (*)	0,089%	0,152%	0,135%
		0,153%	

(*) exclosos els valors extrems

Taula núm.4: **Arenys de Munt**

Model de gestió i/o prestació directa

Mitjana pressupost del Servei de mediació per a cada 100 usuaris/ àries potencials	122,10€
Mitjana de la relació, pressupost del Servei de mediació/ pressupost municipal, en %	0,055%

En la taula núm. 3, observem com els diferents esforços pressupostaris, mesurats segons aportacions per a cada 100 usuaris/ àries potencials són notablement més alts en els ens que han optat per un model de gestió/ prestació externalitzada o mixta; que recordem, són majoritàriament i de mitjana, els municipis amb menys població.

Així quedarien definits dos grups de municipis segons “número d'habitants”, “cost dels serveis de mediació”, i “modalitat de gestió i/o prestació”:

- Un grup de municipis amb una mitjana de població entorn els 95.000 habitants, que han implementat un model de gestió/ prestació propi; i que els seus serveis de mediació tenen de mitjana, un pressupost entorn els 90,14€ per a cada 100 ciutadans/es. Que al seu torn representa de mitjana, el 0,089% de cada pressupost municipal total.
- Un segon conjunt de municipis amb una mitjana de població entorn els 50.000 habitants, que han adoptat un model de gestió externalitzat i/o mixt; i que destinen de mitjana 143,13€ per a cada 100 habitants en concepte del servei de mediació. Aquesta quantitat representa –també de mitjana- el 0,153% del pressupost total dels ens.

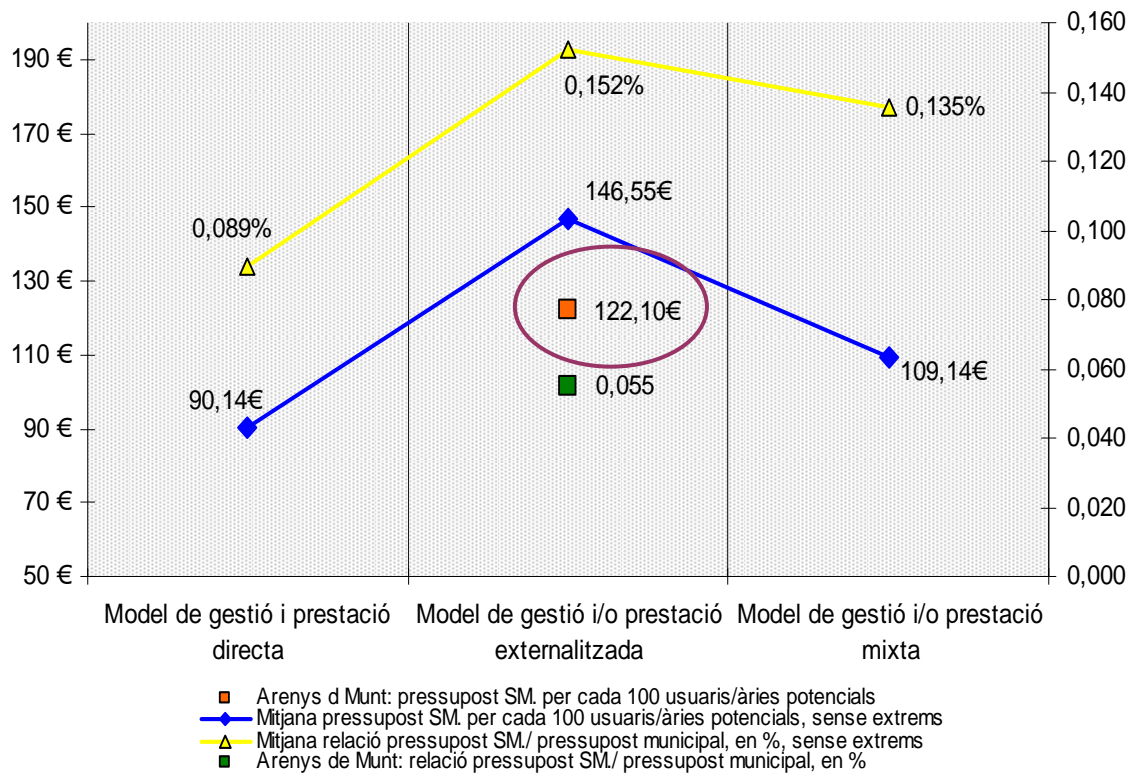


Amb tot, la “coherència” dels dos grups esmentats, és veu alterada en observar les dades facilitades pel “Servei de Mediació Municipal” d’Arenys de Munt:

Segons el model de gestió i prestació, es trobaria inclòs en el segon grup de municipis (de gestió externalitzada). I en conseqüència, i segons les dades de població, l’hauríem de considerar propi de municipis petits.

Atenent però, a les dades d’ordre econòmic, els valors consignats són dels més reduïts de tota la sèrie, de forma independent al model de gestió desenvolupat, i el nombre de població que atén. Això es pot observar clarament a la gràfica núm. 7.

Gràfic núm.7(*)

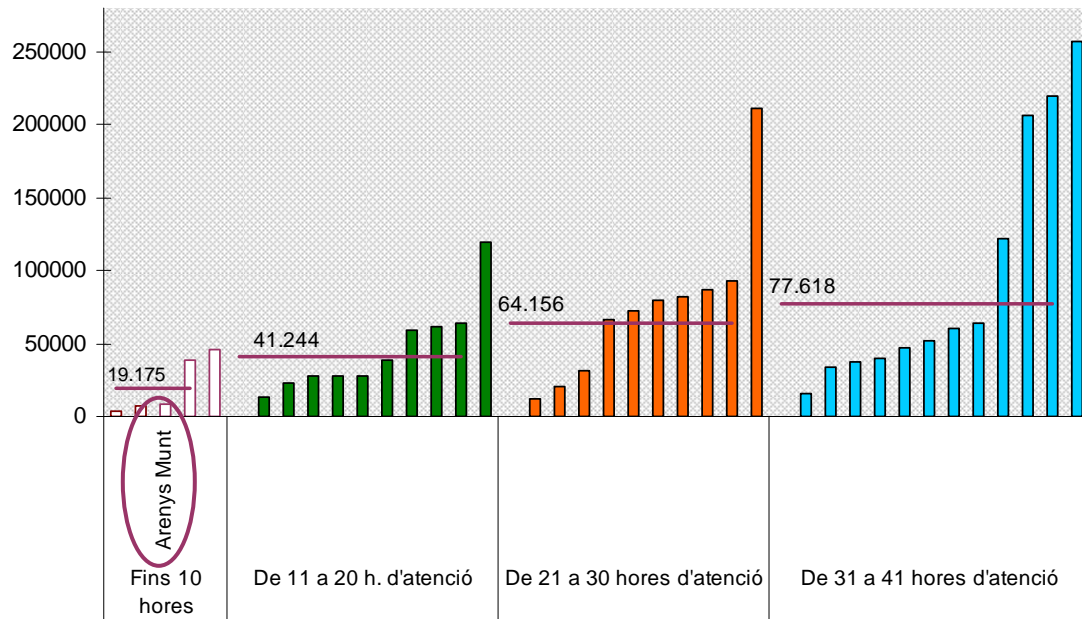


(*) Exclosos els valors extrems de cada grup

5. Atenció setmanal als usuaris/ àries dels Serveis de mediació

Gràfic núm.8

Serveis de Mediació segons número –i mitjana- d'usuaris/ àries potencials, i grups segons núm. d'hores setmanals d'atenció al públic.



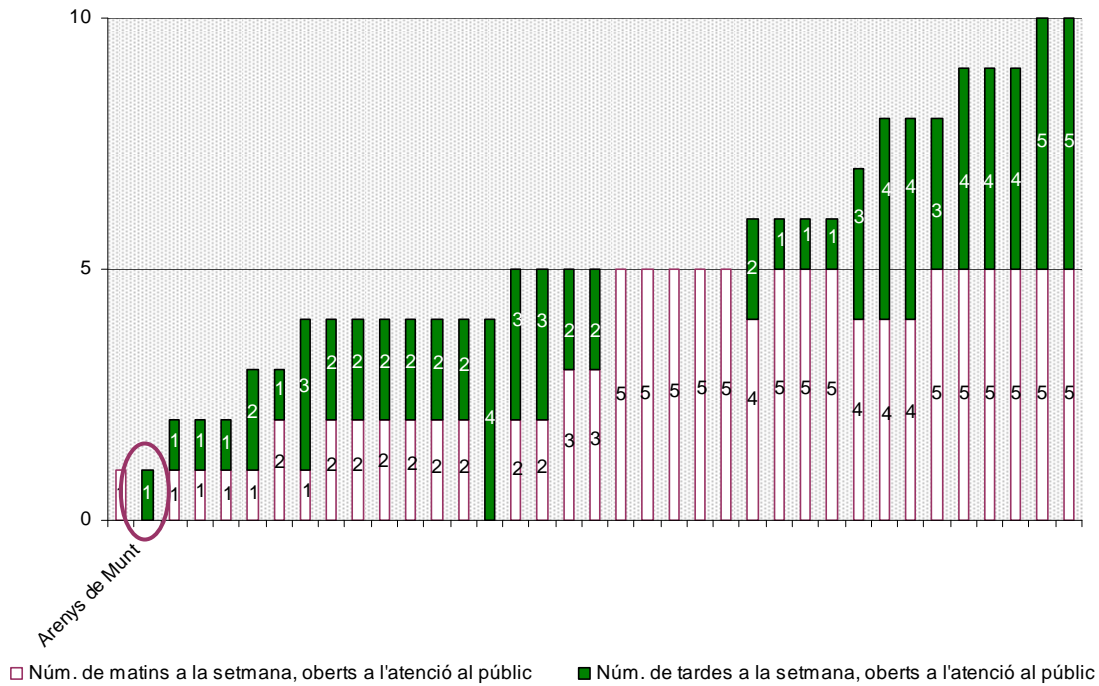
Sobre el conjunt de municipis, s'observa una correspondència feble entre el número d'usuaris/ àries potencials i les hores d'atenció setmanal –o disposició de servei- dels Serveis de Mediació.

Amb tot i treballant sobre agrupacions d'ens, segons núm. d'hores d'atenció al públic setmanals i mitjanes de població de cada grup, sí que es constata una relació evident entre ambdós factors (núm. d'usuaris/ àries potencials i hores d'atenció setmanal dels serveis).

En correspondència amb el reduït número d'habitants, Arenys de Munt s'emmarca en el grup de menor atenció setmanal (gràfic núm. 8).

Gràfic núm.9

Atenció setmanal a usuaris/ àries, comptabilitzada en núm. de franges horàries d'obertura dels Serveis de Mediació (matins i tardes)



Taula núm. 5

Total de matins/ setmana oberts a l'atenció del públic, en el conjunt de Serveis 116	Total de tardes / setmana obertes a l'atenció del públic, en el conjunt de Serveis 77
Proporció de dedicacions del conjunt de Serveis, segons franges horàries 1/ 0,664	
Total de matins/ setmana oberts a l'atenció del públic, a Arenys de Munt 0	Total de tardes / setmana obertes a l'atenció del públic, a Arenys de Munt 1
Proporció de dedicacions a Arenys de Munt , segons franges horàries 0/ 1	

En termes generals, la disposició del servei en franges de matí és un terç més freqüent que les atencions disponibles en horari de tarda (taula núm. 5).

En el cas del "Servei de Mediació Municipal" d'Arenys de Munt, tota l'atenció al públic és concentra en una tarda a la setmana.



6. Professionals dels Serveis de mediació: dedicació, cost total dels serveis i models de prestació.

Taula núm.6

	Professionals amb funcions de direcció/ coordinació	Tècnics/ques en mediació.
Núm. total professionals	39	103
Núm. total d'hores de dedicació setmanal	489,5	2.553,5
Relació núm. de professionals de direcció/ núm. tècnics i tècniques dels Serveis de Mediació		1/ 2,64
Relació hores dedicació setmanal de professionals de direcció/ hores de dedicació setmanal de tècnics i tècniques dels Serveis de Mediació		1/ 5,22

La relació entre professionals de la mediació i professionals amb tasques de direcció/ coordinació ens informa d'una proporció força elevada del nombre total de comandaments en relació als tècnics/ ques. Aquest fet es "compensa" però, per una baixa dedicació horària relativa de directors/coordinadors/es (taula núm. 6).

Aquesta situació, observada en el conjunt de serveis, no es reproduïx en els professionals del "Servei de Mediació Municipal" d'Arenys de Munt. En aquest cas, tant sols es disposa d'un tècnic/ professional i una professional amb funcions de direcció; ambdós, amb una mateixa dedicació horària molt reduïda: 3 hores setmanals (taula núm. 7).

La proporció de dedicacions de professionals tècnics, respecte els professionals administratius i de suport, és clarament desfavorable per aquests darrers. Essent el total de professionals administratius i el conjunt d'hores treballades per tot aquest col·lectiu, molt poc significatius.

Taula núm.7: Arenys de Munt

	Professionals amb funcions de direcció/ coordinació	Tècnics/ques en mediació.
Núm. total professionals	1	1
Núm. total d'hores de dedicació setmanal	3	3
Relació hores dedicació setmanal de professionals de direcció/ hores de dedicació setmanal de tècnics i tècniques dels Serveis de Mediació		1/ 1



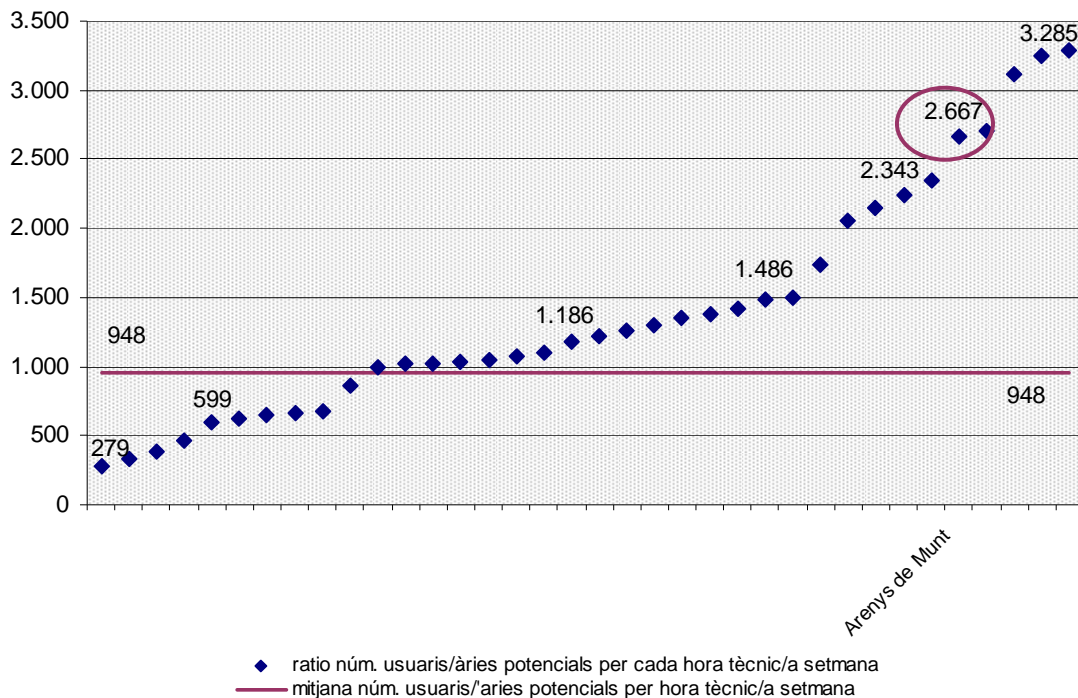
La dedicació horària setmanal dels professionals, ens permet fer una “assignació del número d'usuaris/ àries potencials, per a cada hora d'atenció setmanal d'un tècnic/a en mediació”. Amb aquest factor ens aproximarem a les diferents càrregues de treball, segons Servei.

Constatem en el gràfic núm. 10, com aquesta “capacitat d'atenció professional” en el cas d'Arenys de Munt, ultrapassa de forma molt notable, la mitjana del total del grup (2.667 usuaris/àries per hora d'atenció professional setmanal, a Arenys de Munt).

En tant que la mitjana de tot el grup es situa en els 958 usuaris/àries per hora d'atenció professional setmanal).

Gràfic núm.10

Núm. d'usuaris/ àries potencials, per a cada hora de dedicació setmanal d'un tècnic/a



Taula núm.8

Mitjana del cost anual dels Serveis de mediació(*), per a cada hora setmanal de professional en mediació, segons cada model de gestió:

Model de gestió/ prestació pròpia	1.335,75€
Model de gestió/ prestació externalitzada	1.641,62€
Model de gestió/ prestació mixta	1.244,19€
Total de Serveis de Mediació	1.475,41€

(*) Exclosos els valors extrems



En relacionar el cost total dels respectius serveis, amb les hores d'atenció professional que dispensen –segons model de gestió–, obtenim els resultats en euros, consignats en la taula núm. 8.

Amb aquesta dada ens volem aproximar al cost dels serveis, en relació a la seva capacitat de prestació mesurada en hores de professionals.

Aquesta dada reafirma el major cost –ara en referència a la dedicació dels professionals- del model de gestió/ prestació externalitzat.

En el cas del “Servei de Mediació Municipal” d'Arenys de Munt, el cost total del servei, segons hores setmanal d'atenció de professional, és de 3.333,33€.

Aquest cost és molt superior a la registrada com a mitjana en qualsevol grup de gestió; inclosa la mitjana del propi grup de municipis que gestionen el seu servei de mediació de forma externalitzada (taula núm. 9)

Taula núm.9

Cost anual dels Serveis de mediació, per a cada hora setmanal de professional en mediació:

Model de gestió/ prestació externalitzada (mitjana tots municipis, exclosos valors extrems)	1.641,62€
Arenys de Munt	3.333,33€



7. Professionals dels Serveis de mediació: formació de base/especialitzada.

En percentatges, la formació de base segons diferents acreditacions acadèmiques, és relativament similar entre els tècnics/ques en mediació, i els professionals de direcció. Tant sols en el cas de les llicenciatures en dret, la comparança és lleugerament favorable per al grup de tècnics/ques en mediació.

De forma inversa, és major el percentatge de comandaments, amb una llicenciatura en psicologia (taula núm. 10).

En tant que respecte les formacions complementàries i/o especialitzades, els professionals tècnics acrediten una major formació en màsters, en comparança amb els seus comandaments. En tant que els directors/es acrediten un major percentatge de postgraus.

Podem pensar doncs, en un grup de comandaments relativament nombrós respecte la mitjana de subordinats (en una relació de 1:2,64 *taula núm. 6*), però amb una baixa dedicació horària als Serveis de mediació; en tant que reparteixen la seva jornada laboral a més, entre altres tasques i/o funcions.

Aquesta situació que probablement es dona per la necessitat dels comandaments de diversificar esforços i -en conseqüència, especialitzacions- és especialment remarcable en el cas dels Serveis gestionats de forma mixta.

Formació de base, dels professionals, segons funcions, dels Serveis de Mediació:

Taula núm.10

	Tècnics/ques en mediació		Tècnics/ques de direcció/ coordinació	
	Núm.	%	Núm.	%
Psicologia	21	19,09%	9	24,32%
Educació social	20	18,18%	6	16,22%
Dret	15	13,64%	3	8,11%
Treball social	14	12,73%	4	10,81%
Pedagogia	10	9,09%	3	8,11%
Sociologia/ Antropologia	9	8,18%	3	8,11%
Altres	21	19,09%	9	24,32%
Total professionals	103	100%	39	100%

Formació especialitzada i/o complementària, segons funcions dels professionals dels Serveis de Mediació:

Taula núm. 11

	Tècnics/ques en mediació		Direcció/ coordinació	
Màster en mediació i resolució de conflictes	43	37,07%	7	25,93%
Postgrau en mediació	28	24,14%	11	40,74%
Màster en psicologia	5	4,31%		
Postgrau en cultura de la pau	2	1,72%		
Postgrau en immigració i educació intercultural	2	1,72%	1	3,70%
Postgrau en participació	2	1,72%	1	3,70%
Altres	34	29,31%	7	25,93%
Total professionals	103	100%	39	100%

8. Àmbits de treball desenvolupats en els Serveis de mediació

Distribució percentual dels àmbits de treball desenvolupats en els Serveis de mediació, segons percentatge de dedicació dels/ de les professionals

Taula núm. 12

Total de Serveis de mediació

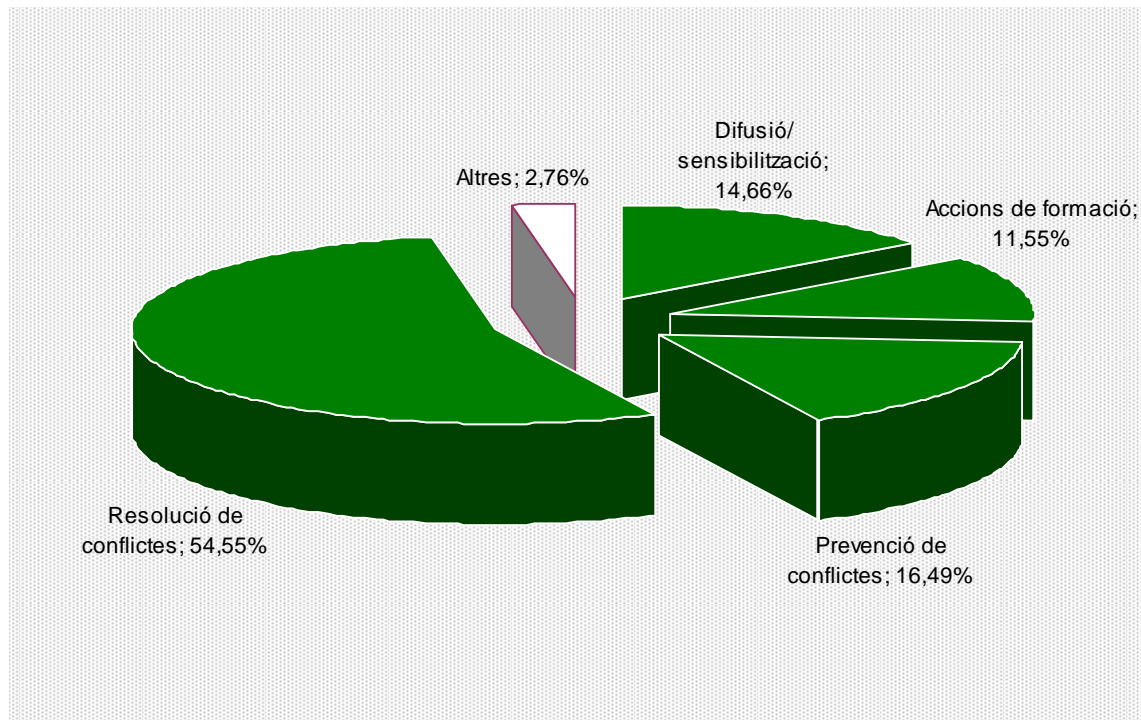
Resolució de conflictes	54,55%
Prevenió de conflictes	16,49%
Difusió/ sensibilització	14,66%
Accions de formació	11,55%
altres	2,76%
Total	100%

Taula núm. 13

Total activitat professional a Arenys de Munt

Resolució de conflictes	100%
Prevenió de conflictes	
Difusió/ sensibilització	
Accions de formació	
altres	
Total	100%

Gràfic núm. 11





Observem que, tot i la preponderància de la “resolució dels conflictes” en el conjunt de l’activitat professional dels Serveis, les tasques pròpies dels Serveis de mediació és diversa (difusió/ sensibilització, formació, prevenció...).

Amb tot i específicament per al “Servei de Mediació Municipal” d’Arenys de Munt, “la resolució de conflictes” és la única acció declarada. En tant que les tasques de difusió són desenvolupades directament des de l’Ajuntament.

No es consigna cap dedicació professional a activitats formatives (taula núm. 13).



9. Accions de col·laboració realitzades pels Serveis de mediació.

Col·laboracions realitzades pels Serveis de mediació, segons àmbits de treball i tipus d'entitats col·laboradores

Taula núm. 14

	Núm. de col·laboracions realitzades amb			TOTAL col·laboracions consignades, segons tipus d'accions
	Entitats professionals	Entitats i associacions ciutadanes	Altres agències prestadores de serveis	
Difusió i/o sensibilització	87	319	126	532
Accions formatives	25	120	79	224
Prevenició de conflictes	42	106	82	230
Resolució de conflictes	228	123	151	502
Altres àmbits de col·laboració	29	25	5	49
TOTAL	411	693	443	1.547

Respecte les col·laboracions establertes pels Serveis de mediació amb altres organitzacions, hem considerat i creuat tres nivells d'anàlisi:

- Tipus d'accions, objecte de la col·laboració (difusió, formatives, prevenició o resolució de conflictes; i/o altres àmbits).
- Tipus d'entitats amb les quals s'han realitzat activitats en col·laboració (entitats professionals, associacions ciutadanes i/o, altres agències prestadores de serveis. I
- La continuïtat/ compromís de la col·laboració (ocasional, continuada i/o formalitzada per un acord o conveni de col·laboració).

Sobre el conjunt de Serveis participants en la mostra, en "el tipus d'accions" sobresurten en número, les referides a les resolucions de conflictes i les accions de difusió i/o sensibilització.

Els Serveis de mediació realitzen les "accions de difusió" -de forma majoritària- en col·laboració amb entitats i associacions ciutadanes. En tant que en la "resolució de conflictes", els Serveis col·laboren amb entitats professionals i, en menor mesura, amb altres agències prestadores de serveis (taula núm. 14).

Tant en un com en altre tipus d'accions ("difusió/ sensibilització", i "resolució de conflictes"), el major número de col·laboracions són de caire ocasional. Essent les menys freqüents, les formalitzades a través d'un acord o conveni (taula núm. 15).

En quant al tipus d'entitats que col·laboren amb els serveis de mediació, observem un notable equilibri entre els tres grups definits: entitats ciutadanes (38,37% sobre el total), entitats professionals (32,39%); i agències de prestació de serveis (29,33%).

Col·laboracions realitzades pels Serveis de mediació, segons “intensitat” i tipus d’entitats col·laboradores

Taula núm.:15

	Núm. de col·laboracions realitzades amb			TOTAL col·laboracions consignades, segons continuitat
	Entitats professionals	Entitats i associacions ciutadanes	Altres agències prestadores de serveis	
Col·laboracions ocasionals	233	447	252	932
Col·laboracions continuades	134	233	134	501
Col·laboracions formalitzades	44	3	57	104
TOTAL	411	683	443	1.537

Respecte el “Servei de Mediació Municipal” d’Arenys de Munt, tant sols declara accions de col·laboració ocasionals vers la resolució de conflictes, amb entitats professionals.



10. Elements d'avaluació emprats pels Serveis de mediació

Per explotar les diferents aportacions que han fet els Serveis de mediació, respecte els elements d'avaluació emprats, els hem agrupat segons tres característiques:

- 1) Elements d'avaluació de tipus qualitatiu i elements de tipus quantitatiu o numèric.
- 2) Segons les accions professionals, objecte de l'avaluació (difusió/ sensibilització; prevenció/ formació; resolució de conflictes; i altres).
- 3) D'acord amb els mecanisme d'avaluació emprats. En aquest punt, hem articulat el conjunt de propostes realitzades pels serveis, en grups excloents, independentment del seu potencial com a eina d'avaluació:
 - a) *Espais d'elaboració tècnica*: reunions d'equip, sessions de supervisió...;
 - b) *Reculls sistemàtics d'observacions professionals i/o registres*: rappers de sessions, observacions planificades, memòries anuals...;
 - c) *Aportacions directes dels usuaris/ àries* en termes d'avaluació: entrevistes i/o qüestionaris de satisfacció...;
 - d) *Indicadors d'avaluació i altres paràmetres objectius*.

Sobre el conjunt de Serveis considerats, el primer que crida l'atenció és el major número d'elements d'avaluació qualitatiu declarats, enfront els de caire quantitatiu (118, sobre 90 a *taules núm. 16 i 17*).

En els de caire qualitatiu, predominen els elements d'elaboració i registre del propi equip (77) i les aportacions dels usuaris/ àries (37). Aquests, adreçats especialment a avaluar la "resolució de conflictes".

Dels elements de tipus quantitatiu destaquen els "paràmetres objectius" (48) i els derivats de l'observació i registre dels mateixos professionals (26). Tots ells, repartits de forma prou equilibrada entre els tres àmbits considerats (difusió, prevenció i resolució de conflictes).

Elements d'Avaluació Qualitatius:

Taula núm. 16

	Elaboracions de l'equip	Observacions i Registres	Aportacions usuaris/ àries	Paràmetres objectius	TOTAL
Difusió/ Sensibilització	3	13	6	1	23
Prevenció/ Formació	10	15	16	1	42
Resolució de conflictes	14	20	15	2	51
Altres	1	1			2
TOTAL	28	49	37	4	118

Elements d'Avaluació Quantitatius:

Taula núm.:17

	Elaboracions de l'equip	Observacions i Registres	Aportacions usuaris/ àries	Paràmetres objectius	TOTAL
Difusió/ Sensibilització	2	9	2	9	22
Prevenió/ Formació	5	6	4	17	32
Resolució de conflictes	0	10	2	22	34
Altres	1	1			2
TOTAL	8	26	8	48	90

El "Servei de Mediació Municipal" d'Arenys de Munt esmenta com a eines d'avaluació quantitativa del Servei, els reculls trimestrals de seguiment de casos.