

USUARIS OAC

Encreuaments: Oficina Sant Miquel

Desembre de 2015



Ajuntament
de Barcelona

GESOP

GESOP, Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública, S.L.

C/ Llull 102 5a planta 08005 Barcelona • Tel. 93 300 07 42 • Fax 93 485 49 09 • www.gesop.net • www.twitter.com/_GESOP

QÜESTIONARI

Entrevista Entrevistador Entrada (1) / Sortida (2) Re-contacte Sí.....1

BON DIA / BONA TARDA: EM DIC <nom entrevistador/a> I COL·LABORO AMB <nom empresa>, EMPRESA D'ESTUDIS DE MERCAT I OPINIÓ. REALITZEM UNA ENQUESTA PER CONÈIXER L'OPINIÓ DELS CIUTADANS AL VOLTANT DE DIFERENTS ASPECTES DELS SERVEIS MUNICIPALS. PER AIXÒ LI PREGO QUE CONTESTI UNES PREGUNTES. MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ.

A.1. EN QUINA LENGUA VOL QUE LI FACI L'ENTREVISTA?

Català (per defecte/ indiferent) 1 **(Utilitzeu qüestionari català)**
Castellà 2 **(Utilitzeu qüestionari castellà)**

A.2. DIA MES

A.3 HORA I MINUTS D'INICI DE L'ENTREVISTA

FILTRES

F1. **(QÜESTIONARI ENTRADA)**

VE VOSTÈ A REALITZAR ALGUNA GESTIÓ A L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ?

(QÜESTIONARI SORTIDA)

SURT VOSTÈ DE REALITZAR ALGUNA GESTIÓ A L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ?

Sí 01

No 02 **(Fi**

No contesta 99 **entrevista)**

NIVELL DE SATISFACCIÓ

IS1 **(QÜESTIONARI ENTRADA)**

SI US PLAU, ARA PENSI PER UN MOMENT EL SERVEI QUE TROBARÀ EN AQUESTA OFICINA I PUNTEU LES QÜESTIONS QUE LI LLEGUIRÉ EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA.

(QÜESTIONARI SORTIDA)

PER COMENÇAR LI LLEGIRÉ UNA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB AQUEST SERVEI. PUNTEU-LES, SI US PLAU, DEL 0 AL 10 EN FUNCIO DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI HAGIN PRODUÏT EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA.

0-10 NS NC

La ubicació i comunicació de l'oficina 98 ..99

L'adaptació de l'espai per a persones amb discapacitat 98 ..99

La senyalització i organització de l'espai d'oficina 98 ..99

La netedat de l'oficina 98 ..99

La comoditat de la sala d'espera 98 ..99

L'horari d'atenció de l'oficina 98 ..99

El temps d'espera per ser atès/a 98 ..99

La rapidesa amb què et donen la resposta 98 ..99

El temps dedicat al seu cas 98 ..99

La informació i orientació donades 98 ..99

Pel que fa als informadors...

La seva amabilitat 98 ..99

L'interès que mostren per resoldre les consultes 98 ..99

El nivell de coneixement 98 ..99

La claredat de les seves explicacions 98 ..99

1. **(QÜESTIONARI SORTIDA) (Si IS1<5) PER QUÈ LI DONA AQUESTA VALORACIÓ? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Multiresposta)**

La ubicació i comunicació de l'oficina
.....

L'adaptació de l'espai per a persones amb discapacitat
.....

La senyalització i organització de l'espai d'oficina
.....

La netedat de l'oficina
.....

La comoditat de la sala d'espera

.....

L'horari d'atenció a l'oficina

.....

El temps d'espera per ser atès/a

.....

La rapidesa amb què et donen la resposta

.....

El temps dedicat al seu cas

.....

La informació i orientació donades

.....

L'amabilitat dels informadors

.....

L'interès que mostren els informadors per resoldre les consultes

.....

El nivell de coneixement dels informadors

.....

La claredat de les explicacions dels informadors

.....

IS2. **(QÜESTIONARI ENTRADA)**

EN UNA ESCALA DE 0 AL 10. QUIN NIVELL DE SATISFACCIÓ CREU QUE LI PROPORCIONARÀ EL SERVEI, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

(QÜESTIONARI SORTIDA)

EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

NS NC

00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10.....98.....99

ÚS DEL SERVEI

2. HA VINGUT ANTERIORMENT ALGUNA VEGADA A UNA OFICINA MUNICIPAL D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ?

Sí 01

No 02

(No llegir) No ho sap / No ho recorda 98

(No llegir) No contesta 99

3.

3A. **(QÜESTIONARI ENTRADA)** I VOSTÈ VE, PRINCIPALMENT, PER DEMANAR INFORMACIÓ O REALITZAR UNA TRAMITACIÓ?

(QÜESTIONARI SORTIDA) I VOSTÈ, PRINCIPALMENT, AVUI HA VINGUT PER DEMANAR INFORMACIÓ O REALITZAR UNA TRAMITACIÓ?

ACLARIMENT: INFORMACIÓ: Demandes que es resolen rebent alguna dada TRAMITACIÓ: Genera una actuació de l'informador (empadronament, domiciliació, queixes, demandes de recollides,...)

Informació 01

Tramitació 02

3B. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRETES, <QUINA INFORMACIÓ / TRAMITACIÓ, SEGONS 3A>? (ESPONTÀNIA, NO SUGGERIU. ANOTEU LITERALMENT AMB EL MÀXIM DE DETALL. NOMÉS UNA RESPOSTA)

(Només inf.) Activitat econòmica i empreses (privades).....	01
(Només inf.) Activitats culturals i lúdiques	02
Hisenda municipal	03
Multes	04
Població	05
Transport públic.....	06
Targeta rosa	07
Serveis tècnics / urbanisme	08
Via pública.....	09
Manteniment i serveis (obres a la via pública)	10
Serveis socials.....	11
Viatges per gent gran.....	12
Queixes i suggeriments al servei.....	13
Llicència/permís per obrir una activitat	
Llicència/permís per fer obres	
(Només tram.) Registre de documents	14
Altres Ajuntament de Barcelona	15
(Només inf.) Consultes altres administracions	16
(Només inf.) Associacions, entitats, organitzacions privades	17
Altres.....	95
No ho sap.....	98
No contesta	99

4. AVUI, VOSTÈ VE PRINCIPALMENT PER SOLUCIONAR UNA QÜESTIÓ PARTICULAR O PER MOTIUS DE FEINA?

Particular.....	01
De feina.....	02
(No llegiu) No ho sap.....	98
(No llegiu) No contesta	99

VALORACIÓ DEL SERVEI

5. PER QUINA RAÓ HA ESCOLLIT AQUESTA OFICINA? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)

_____ |__|__|

CONTROL: Codifiqueu posteriorment.

Proximitat.....	01
Horari	02
Serveis que ofereix	03
Altres.....	95
No ho sap.....	98
No contesta	99

6. (QÜESTIONARI SORTIDA) HI HA HAGUT ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT L'ATENCIÓ?

Sí.....	1
No.....	2 (Aneu a P8)

7. (QÜESTIONARI SORTIDA) DE QUINES INCIDÈNCIES ES TRACTA? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Multiresposta)

_____ |__|__|

8. (QÜESTIONARI SORTIDA) HI HA ALGUNA COSA QUE NO HAGI VIST A L'OFICINA I QUE LI AGRADARIA TROBAR? QUINA? ALGUNA ALTRA? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Màxim dues respostes)

Resposta 1

_____ |__|__|

Resposta 2

_____ |__|__|

9. (QÜESTIONARI SORTIDA) CONSIDERA QUE LI HAN SOLUCIONAT EL QUE HA VINGUT A FER? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

Sí, totalment.....	01
Només parcialment.....	02
No m'ho han solucionat.....	03
(No llegiu) No ho sap.....	98
(No llegiu) No contesta	99

10. (QÜESTIONARI SORTIDA. P9=2;3) PER QUIN MOTIU CONSIDERA QUE NO LI HAN SOLUCIONAT EL QUE HA VINGUT A FER? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Multiresposta)

_____ |__|__|

11. QUINS ALTRES SERVEIS MUNICIPALS CONEIX PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS? (Espontània, no suggeriu. Multiresposta)

(Pels serveis municipals que no ha dit) CONEIX EL SERVEI ...? (Si el coneix) L'HA UTILITZAT?

	A	B	C	
	Espontània	Suggerida	Ús	
			Sí	No
Serveis municipals				
Telèfon 010.....	01	01	01	02
Telèfon del civisme	02	02	01	02
Web municipal (bcn.cat).....	03	03	01	02
Quiosc (caixer autoservei de tràmits)	04	04	01	02
Altres administracions				
Generalitat / 012.....	05			
Telèfon d'emergències 112.....	06			
Altres NO administracions				
Telefònica / 11888.....	07			
Altres.....	95	(Anoteu)		
Cap	97			
No ho sap.....	98			
No contesta	99			

12. (Si P9 Ús=2) PER QUÈ NO FA SERVIR ? (Espontània, no suggeriu. Multiresposta)

El telèfon 010

_____ |__|__|

El telèfon del civisme

_____ |__|__|

La web municipal (bcn.cat)

_____ |__|__|

El Quiosc (caixer autoservei de tràmits)

_____ |__|__|

DADES D'IDENTIFICACIÓ

Z1. GÈNERE

ACLARIMENT: Anoteu per l'aspecte, però si no distingiu pregunteu: PARLO AMB UN HOME O UNA DONA?

Home	1
Dona	2

Z2. QUINA EDAT TÉ, VOSTÈ? |__|__| anys

CONTROL: Codifiqueu automàticament.

Menys de 18 anys.....	01
De 18 a 24 anys	02
De 25 a 34 anys	03
De 35 a 44 anys	04
De 45 a 54 anys	05
De 55 a 64 anys	06
De 65 a 74 anys	07
De 75 anys i més.....	08
No contesta	99

Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT? (Espontània. Només una resposta)

ACLARIMENT: Anoteu el país. En cas de doble nacionalitat, les prioritats són espanyola – UE – resta.

Espanyola

_____ |__|__|

Altres (anoteu país)

No contesta

Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL? (Espontània, no suggeriu. Només una resposta)

ACLARIMENT: Si no dóna resposta perquè diu ser bilingüe, pregunteu per la llengua materna. En darrer cas, anoteu la llengua escollida per fer l'entrevista.

Català.....

Castellà

Altres.....

No contesta

Z5. QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS ACABATS? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

CONTROL: Si l'edat de l'entrevistat Z2<20 anys, no pot tenir estudis universitaris acabats.

Menys que primaris.....	01
Primaris (primària, EGB, ESO).....	02
Secundaris generals (batxillerat, PREU, BUP, COU).....	03
Secundaris professionals (comerç, FP1, FP2, mòduls, grau mitjà/superior).....	04
Universitaris (grau, diplomatura, llicenciatura, màster, postgrau, doctorat).....	05
(No llegiu) No ho sap.....	98
(No llegiu) No contesta.....	99

Z6. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

ACLARIMENT: Si és estudiant, confirmeu que no és aturat/ada o mestressa de casa que estudia algun curs de formació o prepara oposicions. Si treballa i estudia, pregunteu a què dedica més temps. Si és pensionista i treballa, anoteu pensionista.

CONTROL: Feu aparèixer <edat de l'entrevistat/ada> perquè tingui consistència. Si té 65 anys o més i treballa, assegureu-vos que no és jubilat/pensionista. I si té menys de 65 anys i és pensionista, assegureu-vos que no treballa.

Treballa per compte propi (empresari, autònom).....	01
Treballa per compte d'altri (assalariat/ada).....	02
Jubilat/ada / pensionista (incapacitat/ada laboral).....	03
Aturat/ada / busca feina.....	04
Tasques de la llar (no remunerades).....	05
Estudiant.....	06
(No llegiu) No contesta.....	99

Z7. EM PODRIA DIR A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)

ACLARIMENT: Anoteu exactament la població i província. Si és de fora d'Espanya, país.

CONTROL: Codifiqueu posteriorment.

Barcelona.....	01
Resta d'Espanya.....	02
Estranger.....	03
No contesta.....	99

Z7B. (Z7=2) Resta Espanya _____ |__||__||__||__|

Z7B. (Z7=3) Estranger _____ |__||__||__||__|

Z8. (Z7=1) A QUIN DISTRICTE? (Espontània, no suggeriu. Només una resposta)

Ciutat Vella.....	01
Eixample.....	02
Sants-Montjuïc.....	03
Les Corts.....	04
Sarrià-Sant Gervasi.....	05
Gràcia.....	06
Horta-Guinardó.....	07
Nou Barris.....	08
Sant Andreu.....	09
Sant Martí.....	10
No ho sap.....	98
No contesta.....	99

EM PODRIA DIR EL CARRER I EL NÚMERO, O CARRER I CANTONADA O ENTRE QUINS CARRERS, PER PODER BUSCAR EL DISTRICTE MUNICIPAL ON VIU? (Anoteu literalment amb el màxim de detall)

CONTROL: Codifiqueu posteriorment.

Districte municipal _____ |__||__||

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ?

NOM DE L'ENTREVISTAT/ADA: _____ TELÈFON _____
(només per verificar l'entrevista)

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA AMABILITAT A L'HORA DE RESPONDRE L'ENTREVISTA.

A4. HORA I MINUTS FINAL DE L'ENTREVISTA:

____|____| ____|____|

A5. OFICINA AVALUADA:

Ciutat Vella.....	01
Eixample.....	02
Sants.....	03
Les Corts.....	04
Sarrià.....	05
Gràcia.....	06
Horta-Guinardó.....	07
Nou Barris.....	08
Sant Andreu.....	09
Sant Martí.....	10
Sant Miquel.....	11

EXEMPLE DE LECTURA DELS ENCREUAMENTS

EXEMPLE DE LECTURA DE TAULES

Base

Descripció dels enquestats/ades als que se'ls ha formulat la pregunta.

En aquest exemple, a la pregunta "Des d'on es connecta a Internet habitualment?" només responen els que es connecten a Internet alguna vegada.

Si no s'especifica la base, es sobreentén que responen tots els enquestats/des.

Espontània versus Sugerida

Especificació del tipus de pregunta segons el grau de llibertat en les respostes.

En les preguntes espontànies no es llegeixen o mostren (segons la metodologia emprada) les opcions de resposta.

Altrament les preguntes són suggerides i es llegeixen o mostren totes les possibilitats.

Multiresposta versus Només una resposta

Especificació del tipus de pregunta segons el nombre de possibles respostes.

En les preguntes multirespostes els enquestats/ades poden donar una o més opcions de resposta. En algunes ocasions es fixa un nombre màxim de respostes i s'especifica en aquest apartat.

En les multirespostes la suma dels percentatges d'una columna pot superar el 100%. En l'exemple el sumatori de la columna referent al total dona 140,9%.

Altrament les preguntes són de resposta única i s'obliga als enquestats/ades a decantar-se per una opció, sumant aleshores 100%.

Formulació de la pregunta segons el qüestionari.

Variables seleccionades per analitzar tots els resultats de l'enquesta.

P47.- DES D'ON ES CONNECTA A INTERNET HABITUALMENT?

(BASE; ES CONNECTEN A INTERNET)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	GÈNERE	
		Home	Dona
TOTAL	(1210)	(635)	(575)
A CASA SEVA	91,7	92,0	91,3
A CASA D'ALGÚ ALTRE (AMICS, FAMILIARS)	3,6	2,8	4,4
A LA FEINA	30,8	30,8	30,8
A L'ESCOLA / UNIVERSITAT	5,2	6,8	3,5
A LA BIBLIOTECA O EQUIPAMENT PÚBLIC	3,7	3,5	4,0
LOCUTORI/ CIBERCAFÉ	4,5	5,0	4,0
ESPAIS PÚBLICS (CARRER, PLATJA, PARC...)	14	13	15

(Recompte)

Nombre d'enquestats/ades als que se'ls ha formulat la pregunta. En aquest exemple hi ha 1.210 enquestats/ades que es connecten a Internet als que se'ls pregunta pel lloc de connexió habitual, dels quals 635 són homes, 575 són dones.

% Columna

Definició de la informació continguda en la taula. Nombre d'enquestats/ades que han contestat cada opció dividit entre el nombre total d'enquestats/ades als que s'ha formulat la pregunta. Per exemple, el 91,7% dels internautes es connecten a Internet des de casa seva, entre els homes el percentatge és del 92,0%.

ENCREUAMENTS

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

MOMENT S'HA REALITZAT L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
ENTRADA	24,8	100,0	,0
SORTIDA	75,2	,0	100,0

A1. IDIOMA DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
CATALÀ	24,9	28,1	23,9
CASTELLÀ	75,1	71,9	76,1

A2. MES DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
GENER	8,2	8,3	8,2
FEBRER	8,3	8,4	8,3
MARÇ	9,5	8,7	9,7
ABRIL	8,4	9,9	7,9
MAIG	9,1	8,6	9,3
JUNY	8,4	6,2	9,2
JULIOL	7,7	7,7	7,7
AGOST	6,8	7,8	6,5
SETEMBRE	6,6	7,4	6,4
OCTUBRE	10,5	12,1	10,0
NOVEMBRE	7,7	7,1	7,9
DESEMBRE	8,7	7,8	9,0

A3. HORA DE REALITZACIÓ DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
DE 09.54 A 11.59 H	36,9	46,1	33,9
DE 12.00 A 14.59 H	31,5	21,8	34,7
DE 15.00 A 16.59 H	16,5	17,6	16,1
DE 17.00 A 19.03 H	15,1	14,5	15,3

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

A6. OFICINA AVALUADA

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
SANT MIQUEL	100,0	100,0	100,0

F1. VE/SURT VOSTÈ DE REALITZAR ALGUNA GESTIÓ A L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ?

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
SÍ	100,0	100,0	100,0

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

IS1 (RESUM). NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LES SEGÜENTS QÜESTIONS RELACIONADES AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÁXIMA)

		TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
			Entrada	Sortida
UBICACIÓ I COMUNICACIÓ DE L'OFICINA	Mitjana	8,7	8,3	8,8
	Des.Est.	1,6	1,8	1,5
	(n)	(300)	(74)	(226)
ADAPTACIÓ DE L'ESPAI PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT	Mitjana	8,7	8,4	8,8
	Des.Est.	1,5	1,7	1,4
	(n)	(276)	(68)	(208)
SENYALITZACIÓ I ORGANITZACIÓ DE L' ESPAI D'OFICINA	Mitjana	8,3	7,8	8,5
	Des.Est.	1,6	1,8	1,5
	(n)	(297)	(73)	(224)
NETEDAT DE L'OFICINA	Mitjana	8,7	8,5	8,8
	Des.Est.	1,3	1,3	1,3
	(n)	(296)	(74)	(222)
COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA	Mitjana	8,1	7,7	8,2
	Des.Est.	1,7	1,8	1,7
	(n)	(293)	(72)	(221)
HORARI D'ATENCIÓ DE L' OFICINA	Mitjana	9,0	8,8	9,1
	Des.Est.	1,5	1,7	1,4
	(n)	(280)	(70)	(210)
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÉS/A	Mitjana	8,0	7,0	8,3
	Des.Est.	2,1	2,4	1,9
	(n)	(296)	(70)	(226)
RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA	Mitjana	8,7	8,1	8,9
	Des.Est.	1,6	1,8	1,5
	(n)	(292)	(67)	(225)
TEMPS DEDICAT AL SEU CAS	Mitjana	8,6	8,0	8,8
	Des.Est.	1,7	1,9	1,6
	(n)	(292)	(68)	(224)
INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES	Mitjana	8,6	8,2	8,8
	Des.Est.	1,7	1,6	1,7
	(n)	(294)	(68)	(226)
AMABILITAT DELS INFORMADORS	Mitjana	8,9	8,4	9,1
	Des.Est.	1,5	1,6	1,4
	(n)	(297)	(72)	(225)
INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER A RESOLDRE LES CONSULTES	Mitjana	8,8	8,5	8,9
	Des.Est.	1,5	1,6	1,5
	(n)	(296)	(70)	(226)
NIVELL DE CONEIXEMENT DELS INFORMADORS	Mitjana	8,8	8,5	8,8
	Des.Est.	1,6	1,4	1,6
	(n)	(284)	(70)	(214)
CLARETAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS	Mitjana	8,8	8,7	8,9
	Des.Est.	1,5	1,2	1,5
	(n)	(296)	(71)	(225)

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ

RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

1. UBICACIÓ I COMUNICACIÓ DE L'OFICINA

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
0	,6	1,5	,3
3	,3	1,0	,0
4	,8	,0	1,1
5	3,5	3,0	3,6
6	3,1	7,0	1,8
7	7,9	12,4	6,4
8	24,4	21,1	25,4
9	19,1	24,6	17,3
10	40,4	29,4	44,0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ

RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

2. ADAPTACIÓ DE L'ESPAI PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
1	,2	,0	,3
3	,7	3,0	,0
4	,7	,0	,9
5	3,0	5,2	2,2
6	2,4	1,5	2,7
7	6,4	8,5	5,8
8	20,8	21,9	20,4
9	20,9	23,5	20,0
10	36,6	29,0	39,2
NO HO SAP	8,2	7,4	8,5

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ
RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:
3. LA SENYALITZACIÓ I ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI D'OFICINA

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
1	,4	1,7	,0
2	,2	1,0	,0
3	,4	,0	,5
4	1,4	,0	1,8
5	5,6	9,6	4,3
6	3,5	6,5	2,6
7	11,5	16,8	9,8
8	25,4	25,9	25,3
9	20,9	19,9	21,3
10	29,6	17,5	33,7
NO HO SAP	1,0	1,2	,9

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ
RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:
4. LA NETEDAT DE L'OFICINA

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
3	,4	,0	,6
5	2,0	3,1	1,6
6	4,8	4,5	4,9
7	9,4	14,5	7,7
8	19,2	18,9	19,3
9	25,6	31,1	23,8
10	37,4	27,8	40,6
NO HO SAP	1,2	,0	1,7

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ
RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:
5. LA COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recoppte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
3	,5	1,2	,3
4	3,1	4,7	2,6
5	5,9	7,1	5,5
6	8,3	6,8	8,8
7	14,8	18,4	13,6
8	20,4	26,4	18,4
9	16,8	13,0	18,1
10	27,8	19,5	30,5
NO HO SAP	2,4	3,0	2,2

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ
RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:
6. L'HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recoppte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
1	,3	1,4	,0
2	,2	,0	,3
3	,4	,0	,5
4	1,0	1,2	,9
5	2,9	3,9	2,5
6	1,3	1,4	1,3
7	4,6	3,6	4,9
8	13,0	18,7	11,0
9	21,8	21,4	21,9
10	47,7	41,7	49,7
NO HO SAP	6,9	6,7	6,9

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ

RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

7. EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÉS/A

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
0	1,0	3,1	,3
2	2,1	3,0	1,8
3	1,0	,0	1,3
4	3,4	7,9	1,9
5	4,3	7,2	3,4
6	7,8	13,9	5,7
7	12,1	14,6	11,3
8	17,4	18,9	17,0
9	17,7	9,4	20,4
10	31,7	16,1	36,8
NO HO SAP	1,5	5,9	,0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ

RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

8. LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
0	,4	,0	,5
3	1,5	2,0	1,4
4	,9	2,5	,3
5	2,2	4,8	1,3
6	3,2	4,7	2,7
7	7,2	15,1	4,6
8	18,9	18,7	18,9
9	22,6	15,7	24,9
10	40,2	26,0	44,9
NO HO SAP	3,0	10,5	,5

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ
RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:
9. EL TEMPS DEDICAT AL SEU CAS

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recopte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
0	,7	1,4	,5
2	,6	1,0	,5
5	4,9	6,5	4,3
6	4,0	5,4	3,5
7	6,7	13,2	4,5
8	19,2	23,4	17,8
9	22,2	20,6	22,7
10	38,9	18,9	45,4
NO HO SAP	2,8	9,5	,6

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ
RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:
10. LA INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recopte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
0	1,1	1,2	1,1
2	,2	,0	,3
4	,4	,0	,5
5	2,7	2,4	2,8
6	3,4	5,1	2,8
7	9,5	13,4	8,2
8	20,2	26,8	18,0
9	21,6	22,4	21,3
10	38,6	19,3	45,0
NO HO SAP	2,3	9,2	,0

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ

RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

11. L'AMABILITAT DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
2	,8	1,5	,5
4	,2	,0	,3
5	3,1	4,5	2,6
6	3,5	6,5	2,5
7	7,0	8,5	6,5
8	13,1	21,9	10,2
9	23,9	22,8	24,2
10	47,4	31,6	52,7
NO HO SAP	1,1	2,6	,5

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ

RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

12. L'INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER A RESOLDRE LES CONSULTES

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
0	,4	,0	,5
2	,4	1,5	,0
4	,6	,0	,8
5	3,6	2,2	4,0
6	2,6	6,9	1,2
7	7,0	9,3	6,2
8	16,3	18,8	15,4
9	24,7	22,6	25,4
10	42,9	32,7	46,3
NO HO SAP	1,5	5,9	,0

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ
RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:
13. EL NIVELL DE CONEIXEMENT DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
0	,4	,0	,5
2	,4	,0	,5
3	,7	,0	,9
4	,4	1,5	,0
5	2,2	1,2	2,5
6	2,6	5,6	1,6
7	7,5	8,0	7,3
8	19,5	27,5	16,8
9	19,7	21,6	19,1
10	41,5	28,4	45,8
NO HO SAP	5,2	6,1	4,9

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ
RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:
14. LA CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
0	,4	,0	,5
2	,6	,0	,8
5	2,1	,0	2,8
6	2,5	5,7	1,4
7	9,1	11,7	8,3
8	18,2	22,0	17,0
9	20,6	23,6	19,6
10	45,0	32,6	49,1
NO HO SAP	1,5	4,4	,5

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P1. PER QUÈ LI DÓNÀ AQUESTA VALORACIÓ A LA
SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:

1. UBICACIÓ I COMUNICACIÓ DE L'OFICINA

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE
DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT	MOMENT
	MIQUEL	ENTREVISTA
		Sortida
TOTAL	(4)	(4)
ESTÀ LLUNY DE L'OFICINA	52,1	52,1
MANCA D'APARCAMENT	47,9	47,9

P1. PER QUÈ LI DÓNÀ AQUESTA VALORACIÓ A LA
SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:

2. ADAPTACIÓ DE L'ESPAI PER A PERSONES AMB
DISCAPACITAT

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE
DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT	MOMENT
	MIQUEL	ENTREVISTA
		Sortida
TOTAL	(3)	(3)
MANCA D'ESPAI	33,8	33,8
DIFICULTATS D'ACCÉS A L'OFICINA	39,1	39,1
LA DISTRIBUCIÓ DE L'OFICINA ÉS CONFUSA	27,0	27,0

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
3. LA SENYALITZACIÓ I ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI D' OFICINA

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT	MOMENT
	MIQUEL	ENTREVISTA
		Sortida
TOTAL	(5)	(5)
MANCA DE SENYALITZACIÓ A L'OFICINA	42,3	42,3
NO HI HA NINGÚ A LA PORTA	21,7	21,7
LA DISTRIBUCIÓ DE L'OFICINA ÉS CONFUSA	22,1	22,1
NO HO SAP	14,0	14,0

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
4. LA NETEDAT DE L'OFICINA

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT	MOMENT
	MIQUEL	ENTREVISTA
		Sortida
TOTAL	(1)	(1)
SERVEIS BRUTS	100,0	100,0

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
5. LA COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT	MOMENT
	MIQUEL	ENTREVISTA
		Sortida
TOTAL	(7)	(7)
LA SALA D'ESPERA ÉS PETITA	28,0	28,0
LA SALA D'ESPERA NO ÉS CONFORTABLE	44,2	44,2
NO ES POT SEURE / S'HA D'ESTAR DRET A LA SALA D'ESPERA	27,8	27,8

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA
SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
6. L'HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE
DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT	MOMENT
	MIQUEL	ENTREVISTA
		Sortida
TOTAL	(4)	(4)
L'OFICINA HAURIA D'AMPLIAR L'HORARI	23,1	23,1
L'OFICINA HAURIA D'OBRIR A LES TARDES	58,5	58,5
ALTRES	18,3	18,3

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA
SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
7. EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE
DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT	MOMENT
	MIQUEL	ENTREVISTA
		Sortida
TOTAL	(12)	(12)
HA D'ESPERAR MOLT PER SER ATÈS	56,3	56,3
FALTA PERSONAL	36,3	36,3
ALTRES	7,5	7,5

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA
SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
8. LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE
DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT	MOMENT
	MIQUEL	ENTREVISTA
		Sortida
TOTAL	(5)	(5)
L'INFORMADOR/A HA TRIGAT MOLT	22,2	22,2
LA TRAMITACIÓ ÉS MOLT LENTA	54,8	54,8
HA HAGUT DE VENIR DIVERSES VEGADES PEL MATEIX TEMA	23,0	23,0

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA
SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
9. EL TEMPS DEDICAT AL SEU CAS

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE
DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT	MOMENT
	MIQUEL	ENTREVISTA
		Sortida
TOTAL	(2)	(2)
HA HAGUT DE VENIR DIVERSES VEGADES PEL MATEIX TEMA	50,0	50,0
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	50,0	50,0

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA
SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
10. LA INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE
DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT	MOMENT
	MIQUEL	ENTREVISTA
		Sortida
TOTAL	(4)	(4)
NO LI HAN DONAT RESPOSTA / SOLUCIÓ CORRECTA	46,4	46,4
DONEN INFORMACIÓ DIFERENT DEPENENT D'ON S'ADRECIN	27,3	27,3
L'EXPLICACIÓ NO ERA CLARA	26,3	26,3

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA
SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
11. L'AMABILITAT DELS INFORMADORS

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE
DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT	MOMENT
	MIQUEL	ENTREVISTA
		Sortida
TOTAL	(2)	(2)
NO LI HAN DONAT RESPOSTA / SOLUCIÓ CORRECTA	60,6	60,6
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	39,4	39,4

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA
SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
12. L'INTERÉS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER
A RESOLDRE LES CONSULTES

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE
DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT	MOMENT ENTREVISTA
	MIQUEL	Sortida
TOTAL	(3)	(3)
HA HAGUT DE VENIR DIVERSES VEGADES PEL MATEIX TEMA	38,5	38,5
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	61,5	61,5

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA
SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
13. EL NIVELL DE CONEIXEMENT DELS INFORMADORS

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE
DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT	MOMENT ENTREVISTA
	MIQUEL	Sortida
TOTAL	(4)	(4)
DONEN INFORMACIÓ DIFERENT DEPENENT D'ON S'ADRECIN	28,0	28,0
L'INFORMADOR/A NO SABIA LA INFORMACIÓ I/O COM FER EL TRÀMIT	72,0	72,0

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
14. LA CLARETAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Sortida	
TOTAL	(3)	(3)	
NO LI HAN DONAT RESPOSTA / SOLUCIÓ CORRECTA	37,2	37,2	
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	24,2	24,2	
L'INFORMADOR/A NO SABIA LA INFORMACIÓ I/O COM FER EL TRÀMIT	38,6	38,6	

IS2 (RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
(0 = MOLT DOLENT ; 10 = MOLT BO)

	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
Mitjana	8,6	8,3	8,7
VALORACIÓ GLOBAL OAC Des.Est.	1,3	1,3	1,2
(n)	(297)	(73)	(224)

IS2. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI?

(0 = MOLT DOLENT ; 10 = MOLT BO)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
3	,2	,0	,3
5	2,3	2,4	2,2
6	3,9	5,5	3,4
7	11,2	16,9	9,4
8	24,3	31,4	22,0
9	30,1	19,3	33,7
10	26,9	23,1	28,2
NO HO SAP	1,0	1,5	,8

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

IS2 (RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI?

(0 = MOLT DOLENT ; 10 = MOLT BO)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
SUSPÈS (0 A 4)	,2	,0	,3
APROVAT (5 A 6)	6,2	7,9	5,6
NOTABLE (7 A 8)	35,5	48,2	31,4
EXCEL·LENT (9 A 10)	57,0	42,3	61,9
NS / NC	1,0	1,5	,8

P2. HA VINGUT ANTERIORMENT ALGUNA VEGADA A UNA OFICINA MUNICIPAL D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ?

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
SÍ	75,7	71,8	77,0
NO	24,3	28,2	23,0

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P3. I, QUIN ÉS EL PRINCIPAL MOTIU QUE EL PORTA AVUI FINS AQUEST SERVEI?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(89)	(29)	(60)
	30,1	38,5	27,3
ACTIVITAT ECONÒMICA I EMPRESSES (PRIVADES)	1,9	2,8	1,6
ACTIVITATS CULTURALS I LÚDIQUES	4,5	3,1	5,0
HISENDA MUNICIPAL	,3	,0	,3
MULTES	1,9	4,0	1,2
POBLACIÓ	8,0	11,0	7,0
TRANSPORT PÚBLIC	,3	,0	,3
TARGETA ROSA	1,2	1,7	1,0
INFORMACI Ó			
SERVEIS TÈCNICS / URBANISME	2,8	4,3	2,3
VIA PÚBLICA	,4	,0	,5
SERVEIS SOCIALS	1,1	,0	1,5
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	,2	,0	,3
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	2,0	5,6	,8
CONSULTES ALTRES ADMINISTRACIONS	4,9	5,9	4,5
ASSOCIACIONS / ENTITATS / ORGANITZACIONS PRIVADES	,3	,0	,4
NO HO SAP / NO HO RECORDA	,4	,0	,5
TOTAL	(211)	(45)	(166)
	69,9	61,5	72,7
HISENDA MUNICIPAL	5,9	6,2	5,8
MULTES	3,1	4,7	2,6
POBLACIÓ	45,0	34,4	48,5
TARGETA ROSA	2,2	2,0	2,3
SERVEIS TÈCNICS / URBANISME	2,0	2,5	1,9
VIA PÚBLICA	,7	,0	1,0
TRAMITACI Ó			
SERVEIS SOCIALS	,7	1,7	,3
VIATGES PER GENT GRAN	,4	1,5	,0
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	,7	,0	,9
REGISTRE DE DOCUMENTS	5,4	3,9	5,8
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	3,0	3,8	2,8
NO CONTESTA	,9	1,0	,8

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P4. AVUI, VOSTÈ VE PRINCIPALMENT PER SOLUCIONAR UNA QÜESTIÓ PARTICULAR O PER MOTIUS DE FEINA?

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
PARTICULAR	85,4	79,0	87,5
DE FEINA	14,6	21,0	12,5

P5. PER QUINA RAÓ HA ESCOLLIT AQUESTA OFICINA?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
PROXIMITAT	41,3	36,5	42,9
HORARI	21,4	28,6	19,0
SERVEIS QUE OFEREIX	3,4	7,3	2,2
PER RECOMANACIÓ	7,2	7,1	7,3
ÉS LA QUE CONEIXIA	5,9	6,3	5,8
UBICACIÓ CÈNTRICA	3,0	,0	4,0
CASUALITAT	1,1	1,5	,9
LI AGRADA	1,5	1,9	1,3
POC TEMPS D'ESPERA	3,5	4,7	3,1
ÉS L'OFICINA QUE EM CORRESPON	10,4	6,1	11,8
ALTRES	1,0	,0	1,3
NO HO SAP	,4	,0	,5

P6. HI HA HAGUT ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT L'ATENCIÓ?

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA
		Sortida
TOTAL	(226)	(226)
SÍ	6,3	6,3
NO	93,7	93,7

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P7. DE QUINA/ES INCIDÈNCIA/ES ES TRACTA?

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE HAN TINGUT ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT L'ATENCIÓ) (ESPONTÀNIA) (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT	MOMENT
	MIQUEL	ENTREVISTA Sortida
TOTAL	(12)	(12)
PROBLEMES INFORMÀTICS (LENTITUD I/O MALFUNCIONAMENT DEL SISTEMA INFORMÀTIC)	19,5	19,5
PROBLEMES AMB LA WEB	8,7	8,7
MANCA DE CONEIXEMENT DEL PERSONAL	10,3	10,3
MANCA DE DOCUMENTACIÓ PER FER EL TRÀMIT	10,3	10,3
NO HAN AJUDAT A FER EL TRÀMIT I/O NO SOLUCIONEN LA DEMANDA	34,2	34,2
FALTA D'AMABILITAT DELS INFORMADORS	17,0	17,0

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P8. HI HA ALGUNA COSA QUE NO HAGI VIST A L' OFICINA I QUE LI AGRADARIA TROBAR?

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT	MOMENT
	MIQUEL	ENTREVISTA Sortida
TOTAL	(226)	(226)
SOLUCIÓ DELS PROBLEMES	,6	,6
POTENCIAR TRÀMITS PER INTERNET	1,0	1,0
REBRE MÉS O MILLOR INFORMACIÓ (MÉS TRIPTICS, CARTELLS, ETC.)	,3	,3
MILLOR ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI	1,1	1,1
MILLOR GESTIÓ/ORGANITZACIÓ DE LES CUES	,5	,5
MILLORES EN LES MÀQUINES	,3	,3
MÀQUINES DE CAFÉ / BEGUDES / AIGUA / MENJAR	4,4	4,4
ESPAI PER A NADONS / NENS	,6	,6
MILLORAR COMODITAT	,3	,3
ATENCIÓ PREFERENT / ESPAIS ADAPTATS A PERSONES AMB PROBLEMES DE MOBILITAT	,5	,5
MÉS EQUIPAMENTS I SERVEIS	1,4	1,4
MILLOR PREPARACIÓ DELS INFORMADORS	,9	,9
MÉS PERSONAL / GESTIÓ DEL PERSONAL	2,2	2,2
MILLOR ATENCIÓ I AMABILITAT	,5	,5
INFORMACIÓ EN CASTELLÀ	,6	,6
INFORMACIÓ EN ALTRES LLENGÜES	,3	,3
MILLORA DE L'ACCÉS	1,0	1,0
AMPLIACIÓ HORARI	,5	,5
ALTRES	,3	,3
RES	83,9	83,9
NO HO SAP	1,0	1,0

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P9. CONSIDERA QUE LI HAN SOLUCIONAT EL QUE HA VINGUT A FER?

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT	MOMENT
	MIQUEL	ENTREVISTA
		Sortida
TOTAL	(226)	(226)
SÍ, TOTALMENT	89,5	89,5
NOMÉS PARCIALMENT	5,1	5,1
NO M'HO HAN SOLUCIONAT	4,9	4,9
NO HO SAP	,5	,5

P10. PER QUIN MOTIU CONSIDERA QUE NO LI HAN SOLUCIONAT EL QUÈ HA VINGUT A FER?

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE CONSIDEREN QUE NO ELS HAN SOLUCIONAT TOTALMENT EL QUE HAN ANAT A FER)

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT	MOMENT
	MIQUEL	ENTREVISTA
		Sortida
TOTAL	(24)	(24)
FALTAVA DOCUMENTACIÓ	14,7	14,7
DERIVACIÓ A UN ALTRE SERVEI / OFICINA	12,2	12,2
FALTA ESPERAR LA RESOLUCIÓ	11,1	11,1
NO HA REBUT RESPOSTA	30,2	30,2
NO FUNCIONAVA L'ORDINADOR O ALTRES APARELLS	8,9	8,9
DESCONTENT AMB LA RESPOSTA REBUDA	3,2	3,2
HAURÀ DE TORNAR / TRÀMIT EN VÀRIES FASES	3,2	3,2
DOCUMENTACIÓ EXTRAVIADA	5,1	5,1
ALTRES	11,4	11,4

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P11.1. QUINS ALTRES SERVEIS MUNICIPALS CONEIX PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS?

(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
TELÈFON 010	12,2	8,4	13,4
TELÈFON DEL CIVISME	,5	2,0	,0
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	12,0	15,0	11,0
QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)	,4	,0	,5
GENERALITAT / 012	1,1	1,4	1,0
TELFÒNICA / 11888	,4	,0	,5
ALTRES	8,7	12,0	7,6
CAP	49,7	45,4	51,1
NO HO SAP	19,8	20,3	19,6

P11.2. QUINS ALTRES SERVEIS MUNICIPALS CONEIX PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS?

(ESPONTÀNIA I SUGGERIDA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
TELÈFON 010	66,3	71,3	64,7
TELÈFON DEL CIVISME	9,7	18,0	6,9
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	63,2	62,9	63,3
QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)	20,1	20,7	19,9
GENERALITAT / 012	1,1	1,4	1,0
TELFÒNICA / 11888	,4	,0	,5
ALTRES	8,7	12,0	7,6
CAP	10,2	8,1	10,9
NO HO SAP	4,4	4,1	4,4

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P11.3 (RESUM). QUINS SERVEIS MUNICIPALS HA UTILITZAT PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS?

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
TELÈFON 010	49,2	54,2	47,5
TELÈFON DEL CIVISME	7,0	16,0	4,1
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	51,1	56,1	49,4
QUIJOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)	10,2	10,9	10,0
CAP	32,1	27,6	33,5

P11.3. HA UTILITZAT EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS:

1. TELÈFON 010

(BASE: CONEIXEN EL SERVEI)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(197)	(52)	(145)
SÍ	74,2	76,0	73,5
NO	25,8	24,0	26,5

P11.3. HA UTILITZAT EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS:

2. TELÈFON DEL CIVISME

(BASE: CONEIXEN EL SERVEI)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(29)	(14)	(15)
SÍ	72,6	88,8	58,9
NO	27,4	11,2	41,1

P11.3. HA UTILITZAT EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS:

3. WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)

(BASE: CONEIXEN EL SERVEI)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(193)	(48)	(145)
SÍ	80,9	89,3	78,2
NO	19,1	10,7	21,8

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P11.3. HA UTILITZAT EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS:
4. QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)

(BASE: CONEIXEN EL SERVEI)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(64)	(17)	(47)
SÍ	50,8	52,7	50,1
NO	49,2	47,3	49,9

P12. PER QUÈ NO FA SERVIR:

1. EL TELÈFON 010

(BASE: CONEIXEN PERÒ NO UTILITZEN EL SERVEI DEL TELÈFON 010)

(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(52)	(13)	(39)
PREFEREIXO L'ATENCIÓ PERSONAL	15,9	28,6	11,7
NO ÉS PRÀCTIC	5,6	,0	7,4
ÉS CAR	21,7	18,3	22,8
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	3,5	,0	4,6
NO HI HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	41,2	37,7	42,3
NO HO HA PENSAT	2,4	,0	3,2
UTILITZA ALTRES SERVEIS	9,8	15,4	8,0

P12. PER QUÈ NO FA SERVIR:

2. EL TELÈFON DEL CIVISME

(BASE: CONEIXEN PERÒ NO UTILITZEN EL SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME)

(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(8)	(2)	(6)
NO HI HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	90,9	51,8	100,0
NO HO SAP	9,1	48,2	,0

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P12. PER QUÈ NO FA SERVIR:
3. LA WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)

(BASE: CONEIXEN PERÒ NO UTILITZEN EL SERVEI DE LA WEB MUNICIPAL)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(36)	(5)	(31)
PREFEREIXO L'ATENCIÓ PERSONAL	15,8	46,6	10,9
MANCA DE CONEIXEMENTS PER UTILITZAR-LO	9,8	,0	11,4
NO DISPOSO DELS RECURSOS NECESSARIS (INTERNET, DNI ELECTRÒNIC...) O NO ELS FAIG SERVIR	4,9	,0	5,7
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	6,2	,0	7,2
NO HI HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	48,5	53,4	47,7
NO LI AGRADA/INTERESSA AQUEST SERVEI	5,8	,0	6,7
NO HO SAP	6,1	,0	7,0
NO CONTESTA	4,9	,0	5,7

P12. PER QUÈ NO FA SERVIR:
4. EL QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)

(BASE: CONEIXEN PERÒ NO UTILITZEN EL SERVEI DEL QUIOSC)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(31)	(8)	(23)
PREFEREIXO L'ATENCIÓ PERSONAL	17,4	40,8	9,8
MANCA DE CONEIXEMENTS PER UTILITZAR-LO	2,4	,0	3,2
NO DISPOSO DELS RECURSOS NECESSARIS (INTERNET, DNI ELECTRÒNIC...) O NO ELS FAIG SERVIR	17,4	25,1	14,8
EL TRÀMIT / INFORMACIÓ NO ES POT FER A TRAVÉS D'AQUEST SERVEI	13,3	9,9	14,4
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	14,7	24,3	11,6
NO HI HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	32,3	,0	42,8
NO HO HA PENSAT	2,4	,0	3,2

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

Z1. SEXE

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
HOME	52,3	45,7	54,5
DONA	47,7	54,3	45,5

Z2 (RESUM). QUINA EDAT TÉ, VOSTÈ?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

		TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
			Entrada	Sortida
EDAT	Mitjana	41,0	40,5	41,1
	Des.Est.	13,8	11,2	14,6
	(n)	(300)	(74)	(226)

Z2. QUINA EDAT TÉ, VOSTÈ?

(Recompte) % Columna		TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
			Entrada	Sortida
TOTAL		(300)	(74)	(226)
MENYS DE 18 ANYS		1,1	,0	1,5
DE 18 A 24 ANYS		10,6	8,8	11,2
DE 25 A 34 ANYS		25,5	24,0	26,0
DE 35 A 44 ANYS		27,7	31,3	26,6
DE 45 A 54 ANYS		19,0	24,5	17,3
DE 55 A 64 ANYS		7,7	8,5	7,4
DE 65 A 74 ANYS		6,7	2,9	7,9
DE 75 ANYS I MÉS		1,6	,0	2,2

Z3 (RESUM). QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna		TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
			Entrada	Sortida
TOTAL		(300)	(74)	(226)
ESPANYA		62,3	64,5	61,5
UNIÓ EUROPEA		8,7	9,6	8,4
ALTRES		29,0	25,8	30,1

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
ALGÈRIA	,6	,0	,9
ARGENTINA	1,0	1,5	,8
BANGLA DESH	1,1	1,5	,9
BÈLGICA	,7	1,5	,4
BOLÍVIA	2,3	,0	3,1
BRASIL	,3	,0	,5
BULGÀRIA	,4	,0	,5
COLÒMBIA	1,1	1,7	,9
CUBA	,4	1,5	,0
REPÚBLICA DOMINICANA	1,8	2,4	1,6
EQUADOR	1,3	4,1	,3
SALVADOR, EL	,4	,0	,5
FRANÇA	1,7	2,6	1,3
GEÒRGIA	,3	1,0	,0
ALEMANYA	,5	,0	,7
GHANA	,6	,0	,8
GUINEA	,3	,0	,3
HONDURES	,2	,0	,3
ÍNDIA	2,2	2,3	2,2
ITÀLIA	4,4	5,5	4,1
MÈXIC	1,0	,0	1,3
MARROC	2,0	2,0	2,0
NOVA ZELANDA	,3	,0	,3
PAKISTAN	5,4	3,6	6,0
PARAGUAI	,7	,0	1,0
PERÚ	1,6	1,7	1,6
FILIPINES	,3	,0	,3
SENEGAL	,4	,0	,6
ESPANYA	62,3	64,5	61,5
SUÏSSA	,2	,0	,3
SÍRIA	,2	,0	,3
TURQUIA	,3	,0	,5
UCRAÏNA	,6	,0	,8
GRAN BRETANYA	1,0	,0	1,4
ESTATS UNITS D'AMÈRICA	,2	1,0	,0
VENEÇUELA	2,0	1,5	2,2

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
CATALÀ	26,7	30,0	25,6
CASTELLÀ	64,2	58,5	66,1
ALTRES	9,0	11,5	8,2

Z5. QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS ACABATS?

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
MENYS QUE PRIMARIS	2,0	1,0	2,4
PRIMARIS	14,7	15,2	14,5
SECUNDARIS GENERALS	25,4	21,4	26,7
SECUNDARIS PROFESSIONALS	12,5	13,3	12,2
UNIVERSITARIS	45,0	47,4	44,2
NO CONTESTA	,4	1,7	,0

Z6. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL?

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
TREBALLA PER COMPTE PROPI	15,4	10,8	16,9
TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI	47,8	54,5	45,6
JUBILAT / PENSIONISTA	9,9	5,6	11,4
ATURAT / BUSCA FEINA	18,1	22,9	16,5
TASQUES DE LA LLAR	2,9	2,6	3,0
ESTUDIANT	5,8	3,5	6,6

Z7 (RESUM). A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT?

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
BARCELONA CIUTAT	91,2	89,6	91,7
ÀREA METROPOLITANA	4,9	5,5	4,7
REGIÓ METROPOLITANA	1,6	1,4	1,6
RESTA DE CATALUNYA	,8	2,5	,3
RESTA D'ESPANYA	,9	,0	1,2
ESTRANGER	,3	,0	,5
NO CONTESTA	,2	1,0	,0

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

Z8. A QUIN DISTRICTE?

(BASE: RESIDENTS A BARCELONA CIUTAT)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(273)	(66)	(207)
CIUTAT VELLA	41,7	28,5	45,9
EIXAMPLE	12,8	10,7	13,5
SANTS - MONTJUÏC	9,3	14,6	7,5
LES CORTS	3,4	2,2	3,8
SARRIÀ - SANT GERVASI	3,9	3,2	4,1
GRÀCIA	7,8	13,1	6,1
HORTA - GUINARDÓ	5,3	10,3	3,7
NOU BARRIS	4,8	6,7	4,3
SANT ANDREU	2,0	1,1	2,2
SANT MARTÍ	9,0	9,6	8,8

Z7.1. A QUINA POBLACIÓ VIU EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS FORA DE BARCELONA CIUTAT)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(25)	(7)	(18)
BENIDORM	3,2	,0	4,4
PALMA	3,7	,0	5,1
BADALONA	5,2	,0	7,3
CASTELLDEFELS	3,7	,0	5,1
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	7,2	,0	10,0
GAVÀ	4,6	,0	6,4
HOSPITALET DE LLOBREGAT (L')	11,9	15,0	10,7
IGUALADA	3,2	11,1	,0
MANRESA	4,2	15,0	,0
MONTCADA I REIXAC	5,0	17,6	,0
MONTSENY	2,9	,0	4,1
PALLEJÀ	4,5	15,8	,0
SABADELL	4,3	,0	5,9
SANT ADRIÀ DE BESÒS	2,9	10,4	,0
SANT BOI DE LLOBREGAT	9,1	,0	12,8
PREMIÀ DE DALT	4,6	,0	6,4
SANT QUIRZE DEL VALLÈS	4,2	15,0	,0
VACARISSES	3,2	,0	4,4
BADIA DEL VALLÈS	5,9	,0	8,2
FIGUERES	2,9	,0	4,1
HUESCA	3,7	,0	5,1

ENQUESTA USUARIS OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

Z7.2. A QUIN PAÍS VIU EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS A L'ESTRANGER)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Sortida	
TOTAL	(1)	(1)	
BRASIL	100,0	100,0	

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT
SOBRE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ?

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(300)	(74)	(226)
SÍ	17,0	18,4	16,6
NO	83,0	81,6	83,4

COMENTARI O SUGGERIMENT SOBRE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ:

(BASE: HAN FET ALGUN COMENTARI O SUGGERIMENT)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL SANT MIQUEL	MOMENT ENTREVISTA	
		Entrada	Sortida
TOTAL	(50)	(13)	(37)
SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	24,5	17,0	27,3
INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	1,4	5,3	,0
MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA	4,3	7,6	3,1
MOLTES CUES	3,5	,0	4,8
MILLORAR EL TEMPS DE LES TRAMITACIONS	6,7	,0	9,1
SIMPLIFICAR I/O AGILITZAR ELS TRÀMITS	5,2	5,2	5,2
DISCONFORMITAT AMB LA INFORMACIÓ REBUDA	4,5	,0	6,2
FER MÉS TRÀMITS	2,2	,0	3,1
AMPLIAR HORARI (EN GENERAL)	4,9	18,3	,0
ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE / TENIR MÉS DISPOSICIÓ / SER MÉS AMABLES	7,2	8,4	6,8
ELS INFORMADORS HAURIEN DE PARLAR CASTELLÀ	2,2	,0	3,0
MÉS PERSONAL ATENENT	9,8	,0	13,4
EL PERSONAL HAURIA D'ESTAR MILLOR ORGANITZAT	1,4	,0	1,9
INFORMADORS QUE PARLIN ALTRES LLENGÜES (ANGLÈS / FRANCÈS...)	2,1	,0	2,8
INSATISFACCIÓ AMB L'ATENCIÓ TELEFÒNICA	6,2	9,4	5,0
INSATISFACCIÓ AMB LA WEB	6,2	5,7	6,4
CALDRIA FER MÉS DIFUSIÓ/PUBLICITAT DELS SERVEIS OFERTS	2,4	9,0	,0
DEMANDA D'EQUIPAMENTS	2,1	,0	2,8
MILLORAR L'ESPAI DE L'OFICINA	5,2	,0	7,2
ALTRES RELACIONAT AMB L'ENQUESTA	2,2	8,4	,0
ALTRES	4,5	5,7	4,0

GESOP

Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública, S. L.

C/ Llull 102 5a planta 08005 Barcelona

Tel. 93 300 07 42 Fax 93 300 55 22

www.gesop.net

www.twitter.com/_GESOP