

# Enquesta sobre els Agents Cívics-OAC 2017

**Encreuaments: Oficines**

**Del 26 de setembre al 20 d'octubre de 2017**

Registre Públic d'Enquestes i Estudis d'Opinió r17040

BC  
BN



Enquesta sobre els Agents Cívics-OAC - 2017  
Encreuament: Oficines

# 01

## Fitxa Tècnica

Subtítol



Enquesta sobre els Agents Cívics-OAC - 2017  
Encreuament: Oficines

## FITXA TÈCNICA

### ÀMBIT

Municipi de Barcelona.

### UNIVERS

Usuaris de les OAC de 18 anys i més que han vist l'agent cívic dins l'edifici (a l'oficina o a la sala d'espera)

### GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

801 entrevistes.

### METODOLOGIA

Entrevista personal realitzada amb suport informàtic (CAPI), a la sortida de l'oficina.

### PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Mostreig aleatori estratificat. Els estrats es formen per les oficines: Ciutat Vella, Eixample, Sants-Montjuïc, Sarrià-Sant Gervasi, Horta-Guinardó, Nou Barris, Sant Andreu i Sant Martí. Els entrevistats s'han escollit aleatòriament entre els usuaris del servei. La representativitat dels entrevistats es garanteix a partir de la distribució de les enquestes al llarg de

tot el treball de camp, abastant dies i horaris diferents del servei.

### AFIXACIÓ

Fixa: 100 per a cadascuna de les oficines

### PONDERACIÓ

En funció de la població objectiu real en cadascun dels estrats definits a la mostra pe tal d'obtenir els resultats del conjunt de la Ciutat. S'ha tingut en compte el nombre de tràmits mensuals reals en cada oficina durant el període d'estudi

### ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% ( $2\sigma$ ), i  $P = Q$ , l'error és de  $\pm 3,6\%$  per al conjunt de la mostra.

### DATA DE REALITZACIÓ

Del 26 de setembre al 20 d'octubre de 2017.

### EMPRESA TREBALL DE CAMP GESOP



Enquesta sobre els Agents Cívics-OAC - 2017  
Encreuament: Oficines

# 02

## Exemple de lectura dels encreuaments

Subtítol

Enquesta sobre els Agents Cívics-OAC - 2017  
Encreuament: Oficines

## 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/ades.

### Espontània versus Suggestiva

#### 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 dóna 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...)	1,4	1,3	1,5

### (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%.



Enquesta sobre els Agents Cívics-OAC - 2017  
Encreuament: Oficines

# 03

## Encreuaments

### Oficines

# ENQUESTA AGENTS CÍVICS - OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

### OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ ON S'HA REALITZAT L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
CIUTAT VELLA	11,2	100,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
EIXAMPLE	15,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
SANTS - MONTJUÏC	16,3	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0	,0
LES CORTS	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
SARRIÀ - SANT GERVASI	6,7	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0
GRÀCIA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
HORTA - GUINARDÓ	13,5	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0
NOU BARRIS	12,9	,0	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0
SANT ANDREU	9,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	100,0	,0
SANT MARTÍ	15,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	100,0

### A1. IDIOMA DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
CATALÀ	36,2	24,0	42,0	36,0	46,0	45,0	24,0	30,7	41,0
CASTELLÀ	63,8	76,0	58,0	64,0	54,0	55,0	76,0	69,3	59,0

### A2. DATA DE REALITZACIÓ DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
26.09.2017	7,1	,0	25,0	,0	,0	25,0	,0	,0	,0
27.09.2017	7,1	,0	25,0	,0	,0	25,0	,0	,0	,0
28.09.2017	7,1	,0	25,0	,0	,0	25,0	,0	,0	,0
29.09.2017	7,1	,0	25,0	,0	,0	25,0	,0	,0	,0
16.10.2017	14,3	20,0	,0	20,0	20,0	,0	20,0	19,8	20,0
17.10.2017	14,2	19,0	,0	20,0	20,0	,0	20,0	19,8	20,0
18.10.2017	14,4	21,0	,0	20,0	20,0	,0	20,0	19,8	20,0
19.10.2017	14,4	20,0	,0	20,0	20,0	,0	20,0	20,8	20,0
20.10.2017	14,3	20,0	,0	20,0	20,0	,0	20,0	19,8	20,0

### A3/A4. DURADA DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
Mitjana	0:02:59	0:02:40	0:03:01	0:03:00	0:03:11	0:03:02	0:03:10	0:02:37	0:03:05
Des.Est.	0:00:59	0:00:42	0:00:50	0:01:08	0:01:06	0:01:00	0:01:05	0:00:33	0:01:02

### F1. SURT VOSTÈ DE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ?

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
SÍ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
NO	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

### F2. AVUI, HA VIST UN AGENT CÍVIC A LA SALA D'ESPERA?

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
SÍ	79,0	76,0	63,0	87,0	88,0	70,0	85,0	90,1	81,0
NO	18,9	24,0	34,0	13,0	8,0	21,0	15,0	9,9	18,0
NO HO SAP	2,1	,0	3,0	,0	4,0	9,0	,0	,0	1,0

### F3. CONFIRMACIÓ QUE HAN VIST UN AGENT CÍVIC (VESTIT DE TARONJA) DINS AQUEST EDIFICI (DINS L'OFICINA O SALA D'ESPERA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
SÍ, HA VIST L'AGENT CÍVIC	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
NO, NO HA VIST L'AGENT CÍVIC	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

# ENQUESTA AGENTS CÍVICS - OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

## F2/F3. RESUM IDENTIFICACIÓ DE L'AGENT CÍVIC

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixam- ple	Sants- Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta- Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
HA RECONEGUT I HA CONFIRMAT	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
HA RECONEGUT PÈRO NO HA CONFIRMAT	79,0	76,0	63,0	87,0	88,0	70,0	85,0	90,1	81,0
NO HA RECONEGUT PÈRO DESPRÉS HA IDENTIFICAT	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
NO HA RECONEGUT NI HA IDENTIFICAT	21,0	24,0	37,0	13,0	12,0	30,0	15,0	9,9	19,0
	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

## F4. GÈNERE

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixam- ple	Sants- Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta- Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
HOME	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
DONA	47,6	54,0	42,0	46,0	51,0	51,0	50,0	40,6	48,0
	52,4	46,0	58,0	54,0	49,0	49,0	50,0	59,4	52,0

## F5. QUINA EDAT TÉ, VOSTÈ?

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixam- ple	Sants- Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta- Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
DE 18 A 24 ANYS	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
DE 25 A 34 ANYS	8,5	11,0	7,0	6,0	8,0	6,0	11,0	8,9	11,0
DE 35 A 44 ANYS	22,5	30,0	21,0	20,0	18,0	17,0	21,0	20,8	30,0
DE 45 A 54 ANYS	27,0	26,0	24,0	32,0	32,0	30,0	24,0	19,8	27,0
DE 55 A 64 ANYS	21,9	14,0	26,0	19,0	28,0	33,0	20,0	25,7	14,0
DE 65 ANYS I MÉS	11,4	11,0	15,0	14,0	10,0	9,0	12,0	8,9	9,0
	8,7	8,0	7,0	9,0	4,0	5,0	12,0	15,8	9,0

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixam- ple	Sants- Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta- Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
Mitjana	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
Des.Est.	42,6	40,1	43,6	43,6	41,9	43,6	43,2	44,7	40,4
	14,2	14,1	14,0	14,5	12,6	12,3	15,2	15,2	14,7

## F6. AVUI VOSTÈ TENIA HORA CONCERTADA ABANS DE VENIR?

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixam- ple	Sants- Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta- Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
SÍ	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
NO	51,0	69,0	37,0	64,0	40,0	51,0	36,0	42,6	60,0
	49,0	31,0	63,0	36,0	60,0	49,0	64,0	57,4	40,0

## RESUM CONTACTES VÀLIDS: HAN VIST ALS AGENTS CÍVICS I TENEN 18 ANYS O MÉS

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixam- ple	Sants- Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta- Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
VÀLID	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## P1. QUINES TASQUES CREU VOSTÈ QUE ESTÀ FENT L'AGENT CÍVIC DINS L'OFICINA?

(ESPONTÀNIA)  
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixam- ple	Sants- Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta- Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
ATENCIÓ I FILTRE	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
FACILITAR INFORMACIÓ	51,7	56,0	61,0	48,0	51,0	41,0	47,0	48,5	59,0
SEGURETAT / REGULACIÓ D'ENTRADA I CONTROL DE CUES	31,6	18,0	23,0	30,0	39,0	47,0	35,0	33,7	31,0
AJUDAR / INFORMAR EN L'ÚS QUIOSC I PEANA CITA PRÈVIA	31,1	21,0	25,0	41,0	22,0	39,0	32,0	29,7	31,0
NO FAN RES, MOLESTEN	9,3	9,0	14,0	7,0	6,0	17,0	5,0	6,9	7,0
ALTRES	,4	,0	1,0	,0	,0	1,0	1,0	,0	,0
NO HO SAP	1,1	1,0	2,0	,0	2,0	,0	,0	3,0	2,0
NO CONTESTA	5,1	9,0	1,0	6,0	5,0	,0	7,0	6,9	7,0
	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0



# ENQUESTA AGENTS CÍVICS - OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P2. AVUI HA PARLAT AMB L'AGENT CÍVIC (QUE HI HA DINS L'OFICINA)?

(Recompte) % Columna	TOTAL	OAC							
		Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí
SÍ	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
NO	45,2	49,0	21,0	61,0	37,0	50,0	55,0	33,7	47,0

P3 (RESUM). ARA LI FARÉ UNES PREGUNTES GENERALS SOBRE L'AGENT CÍVIC D'AQUESTA OFICINA. PUNTUÏ-LES DE 0 A 10:

(BASE: AVUI HAN PARLAT AMB L'AGENT CÍVIC D'AQUESTA OFICINA)

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(0 = MÉS BAIXA ; 10 = MÉS ALTA)

	(Recompte) % Columna	TOTAL	OAC							
			Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí
LA SEVA AMABILITAT	(445)	(51)	(79)	(39)	(62)	(50)	(45)	(66)	(53)	
Mitjana	9,4	9,4	9,2	9,6	9,6	9,4	9,4	9,6	9,4	
Des.Est.	1,0	1,1	1,1	,8	,8	,8	1,2	,8	1,1	
LES SEVES EXPLICACIONS (LA CLAREDAT, SI LA INFORMACIÓ ÉS COMPLETA,...)	(441)	(51)	(79)	(38)	(61)	(49)	(44)	(66)	(53)	
Mitjana	9,5	9,3	9,4	9,6	9,7	9,4	9,4	9,7	9,4	
Des.Est.	1,0	1,6	,9	,8	,6	,9	1,3	,6	1,1	
LA UTILITAT DE LA INFORMACIÓ QUE LI HA DONAT	(441)	(50)	(79)	(39)	(60)	(49)	(44)	(67)	(53)	
Mitjana	9,5	9,4	9,4	9,7	9,5	9,4	9,5	9,7	9,5	
Des.Est.	1,1	1,6	1,2	,7	1,4	1,2	1,1	,6	1,0	

P3. ARA LI FARÉ UNES PREGUNTES GENERALS SOBRE L'AGENT CÍVIC D'AQUESTA OFICINA. PUNTUÏ-LES DE 0 A 10:

1. LA SEVA AMABILITAT

(BASE: AVUI HAN PARLAT AMB L'AGENT CÍVIC D'AQUESTA OFICINA)

(0 = MÉS BAIXA ; 10 = MÉS ALTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	OAC							
		Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí
0 = MÉS BAIXA	(447)	(51)	(79)	(39)	(63)	(50)	(45)	(67)	(53)
1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
5	,9	2,0	1,3	,0	,0	,0	4,4	,0	,0
6	,8	,0	1,3	,0	,0	,0	,0	,0	3,8
7	3,8	5,9	5,1	2,6	1,6	2,0	2,2	3,0	5,7
8	11,9	13,7	15,2	10,3	11,1	16,0	8,9	7,5	9,4
9	15,0	7,8	19,0	12,8	11,1	18,0	17,8	17,9	11,3
10 = MÉS ALTA	67,3	70,6	58,2	74,4	74,6	64,0	66,7	70,1	69,8
NO HO SAP	,3	,0	,0	,0	1,6	,0	,0	1,5	,0
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

P3. ARA LI FARÉ UNES PREGUNTES GENERALS SOBRE L'AGENT CÍVIC D'AQUESTA OFICINA. PUNTUÏ-LES DE 0 A 10:

2. LES SEVES EXPLICACIONS (LA CLAREDAT, SI LA INFORMACIÓ ÉS COMPLETA,...)

(BASE: AVUI HAN PARLAT AMB L'AGENT CÍVIC D'AQUESTA OFICINA)

(0 = MÉS BAIXA ; 10 = MÉS ALTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	OAC							
		Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí
0 = MÉS BAIXA	(447)	(51)	(79)	(39)	(63)	(50)	(45)	(67)	(53)
1	,2	2,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
3	,2	,0	,0	,0	,0	,0	2,2	,0	,0
4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
5	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	1,9
6	1,1	,0	2,5	,0	,0	,0	2,2	,0	1,9
7	2,7	3,9	2,5	2,6	1,6	4,0	2,2	,0	3,8
8	9,8	15,7	8,9	7,7	3,2	18,0	6,7	7,5	9,4
9	16,4	9,8	21,5	15,4	14,3	14,0	17,8	17,9	15,1
10 = MÉS ALTA	68,2	68,6	64,6	71,8	77,8	62,0	66,7	73,1	67,9
NO HO SAP	1,2	,0	,0	2,6	3,2	2,0	2,2	1,5	,0
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

# ENQUESTA AGENTS CÍVICS - OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P3. ARA LI FARÉ UNES PREGUNTES GENERALS SOBRE L'AGENT CÍVIC D'AQUESTA OFICINA. PUNTUÍ-LES DE 0 A 10:  
3. LA UTILITAT DE LA INFORMACIÓ QUE LI HA DONAT

(BASE: AVUI HAN PARLAT AMB L'AGENT CÍVIC D'AQUESTA OFICINA)  
(0 = MÉS BAIXA ; 10 = MÉS ALTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixam- ple	Sants- Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta- Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
	(447)	(51)	(79)	(39)	(63)	(50)	(45)	(67)	(53)
0 = MÉS BAIXA	,3	2,0	,0	,0	1,6	,0	,0	,0	,0
1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
5	1,3	,0	2,5	,0	,0	4,0	,0	,0	1,9
6	1,3	,0	2,5	,0	,0	,0	4,4	,0	1,9
7	2,4	3,9	3,8	2,6	3,2	2,0	2,2	1,5	,0
8	6,6	9,8	5,1	2,6	3,2	10,0	8,9	3,0	9,4
9	14,4	5,9	19,0	17,9	14,3	14,0	11,1	14,9	13,2
10 = MÉS ALTA	72,6	76,5	67,1	76,9	73,0	68,0	71,1	80,6	73,6
NO HO SAP	1,0	2,0	,0	,0	4,8	2,0	2,2	,0	,0
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

P5. GLOBALMENT QUINA VALORACIÓ FARIA VOSTÈ DEL FET QUE HI HAGI AGENTS CÍVICS A L'OAC?

(0 = MÉS BAIXA ; 10 = MÉS ALTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixam- ple	Sants- Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta- Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
0 = MÉS BAIXA	,9	2,0	1,0	1,0	1,0	,0	,0	,0	2,0
1	,1	,0	,0	,0	,0	,0	1,0	,0	,0
2	,2	,0	1,0	,0	1,0	,0	,0	,0	,0
3	,1	1,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
4	,5	,0	,0	,0	2,0	1,0	1,0	1,0	,0
5	2,0	1,0	4,0	2,0	2,0	1,0	3,0	2,0	1,0
6	3,1	1,0	2,0	6,0	5,0	2,0	4,0	,0	4,0
7	4,4	1,0	6,0	6,0	7,0	3,0	7,0	2,0	3,0
8	15,2	13,0	12,0	14,0	14,0	26,0	12,0	13,9	16,0
9	12,0	8,0	10,0	10,0	8,0	13,0	17,0	19,8	11,0
10 = MÉS ALTA	58,6	70,0	64,0	58,0	56,0	53,0	52,0	60,4	56,0
NO HO SAP	2,6	3,0	,0	3,0	3,0	1,0	3,0	1,0	6,0
NO CONTESTA	,2	,0	,0	,0	1,0	,0	,0	,0	1,0

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixam- ple	Sants- Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta- Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
	(779)	(97)	(100)	(97)	(96)	(99)	(97)	(100)	(93)
Mitjana	9,0	9,2	9,0	9,0	8,8	9,1	8,9	9,3	9,0
Des.Est.	1,6	1,8	1,8	1,7	1,9	1,2	1,7	1,2	1,8

P6. VOSTÈ CREU QUE EL FET DE QUE HI HAGI L'AGENT CÍVIC MILLORA O EMPITJORA L'EFICIÈNCIA DE L'OAC?

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixam- ple	Sants- Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta- Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
MILLORA L'EFICIÈNCIA DEL SERVEI DE L'OAC	92,0	93,0	90,0	93,0	87,0	92,0	92,0	96,0	92,0
NI MILLORA NI EMPITJORA. NO INFLUEIX	6,9	5,0	6,0	7,0	13,0	7,0	7,0	4,0	8,0
EMPITJORA L'EFICIÈNCIA DEL SERVEI DE L'OAC	1,1	2,0	4,0	,0	,0	1,0	1,0	,0	,0

P7. DEIXANT A BANDA AQUESTA OFICINA, VOSTÈ CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DELS AGENTS CÍVICS A ALTRES PARTS DE BARCELONA?

(Recompte) % Columna	TOTAL	Ciutat Vella	Eixam- ple	Sants- Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta- Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
SÍ	39,6	48,0	45,0	37,0	34,0	45,0	36,0	28,7	38,0
NO	60,4	52,0	55,0	63,0	66,0	55,0	64,0	71,3	62,0

# ENQUESTA AGENTS CÍVICS - OAC

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

## Z1. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

		TOTAL	Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
(Recompte % Columna)		(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
ALBÀNIA		,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	1,0	,0
ALGÈRIA		,1	,0	,0	,0	,0	1,0	,0	,0	,0
ANDORRA		,2	,0	,0	1,0	1,0	,0	,0	,0	,0
ARGENTINA		,9	,0	3,0	,0	1,0	,0	2,0	,0	1,0
ARMÈNIA		,1	,0	,0	,0	,0	1,0	,0	,0	,0
BÈLGICA		,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0
BOLÍVIA		2,3	2,0	,0	5,0	,0	,0	6,0	4,0	1,0
BRASIL		,8	3,0	,0	,0	3,0	2,0	,0	,0	,0
BULGÀRIA		,5	,0	,0	2,0	,0	,0	1,0	,0	,0
BIELORÚSSIA		,2	,0	1,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
CANADÀ		,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	1,0
XILE		1,5	4,0	2,0	1,0	1,0	2,0	2,0	,0	,0
XINA		,4	,0	1,0	1,0	1,0	,0	,0	,0	,0
COLÒMBIA		1,9	3,0	1,0	,0	2,0	3,0	1,0	2,0	4,0
COSTA RICA		,3	1,0	,0	1,0	,0	,0	,0	,0	,0
CUBA		,3	,0	,0	,0	1,0	,0	1,0	1,0	,0
DINAMARCA		,1	,0	,0	,0	1,0	,0	,0	,0	,0
REPÚBLICA DOMINICANA		1,4	,0	,0	4,0	,0	,0	1,0	2,0	3,0
EQUADOR		1,5	2,0	,0	3,0	,0	1,0	2,0	1,0	2,0
SALVADOR, EL		,9	1,0	1,0	2,0	,0	1,0	1,0	1,0	,0
FINLÀNDIA		,1	,0	,0	,0	1,0	,0	,0	,0	,0
FRANÇA		,8	1,0	2,0	,0	2,0	,0	,0	1,0	1,0
GEÒRGIA		,2	1,0	,0	,0	,0	,0	1,0	,0	,0
HONDURES		2,5	,0	1,0	2,0	,0	,0	10,0	5,0	2,0
ÍNDIA		,3	,0	2,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
ITÀLIA		3,5	7,0	3,0	2,0	6,0	3,0	4,0	3,0	2,0
JORDÀNIA		,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	1,0	,0
LETÒNIA		,1	,0	,0	,0	1,0	,0	,0	,0	,0
LITUÀNIA		,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	1,0
MÈXIC		,8	3,0	1,0	1,0	3,0	,0	,0	,0	,0
MARROC		1,7	3,0	3,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
PAÏSOS BAIXOS		,3	1,0	1,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
NICARAGUA		,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	1,0
NIGÈRIA		,5	,0	1,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0
PAKISTAN		1,2	1,0	,0	1,0	1,0	,0	2,0	3,0	2,0
PANAMÀ		,1	,0	,0	,0	1,0	,0	,0	,0	,0
PARAGUAI		,5	1,0	,0	1,0	,0	1,0	1,0	,0	,0
PERÚ		3,4	3,0	4,0	5,0	2,0	,0	2,0	2,0	7,0
FILIPINES		,2	,0	,0	1,0	,0	,0	,0	,0	,0
POLÒNIA		,1	1,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
PORTUGAL		,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0	1,0
ROMANIA		,5	,0	,0	,0	,0	,0	3,0	,0	1,0
RÚSSIA		1,3	1,0	1,0	3,0	1,0	1,0	,0	,0	2,0
SENEGAL		,3	,0	,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0
SÈRBIA		,4	2,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	1,0
ESLOVÀQUIA		,1	,0	,0	,0	1,0	,0	,0	,0	,0
ESPANYA		63,3	53,0	67,0	60,0	65,0	79,0	55,0	68,3	60,0
TUNÍSIA		,1	,0	,0	,0	,0	1,0	,0	,0	,0
TURQUIA		,3	,0	1,0	,0	2,0	,0	,0	,0	,0
UCRAÏNA		,4	2,0	,0	,0	,0	1,0	,0	,0	,0
GRAN BRETANYA		,5	1,0	2,0	,0	1,0	,0	,0	,0	,0
URUGUAI		,3	1,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	1,0
VENEÇUELA		1,8	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	1,0
RESUM	ESPANYOLA	63,3	53,0	67,0	60,0	65,0	79,0	55,0	68,3	60,0
	ALTRES UNIÓ EUROPEA	7,2	11,0	8,0	4,0	13,0	3,0	8,0	5,9	8,0
	RESTA PAÏSOS	29,6	36,0	25,0	36,0	22,0	18,0	37,0	25,7	32,0

## Z2. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL?

		TOTAL	Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	OAC Sant Martí
(Recompte % Columna)		(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
TREBALLA PER COMPTE PROPÍ (EMPRESARI, AUTÒNOM)		18,3	16,0	24,0	21,0	23,0	20,0	11,0	12,9	17,0
TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI (ASSALARIAT/ADA)		38,1	41,0	41,0	33,0	43,0	38,0	31,0	43,6	39,0
JUBILAT/ADA / PENSIONISTA / INCAPACITAT/ADA LABORAL		13,3	15,0	12,0	13,0	8,0	12,0	17,0	14,9	13,0
ATURAT/ADA / BUSCA FEINA		17,4	11,0	13,0	21,0	7,0	20,0	30,0	21,8	12,0
TASQUES DE LA LLAR (NO REMUNERADES)		3,5	2,0	2,0	4,0	4,0	5,0	4,0	3,0	4,0
ESTUDIANT		9,4	15,0	8,0	8,0	15,0	5,0	7,0	4,0	15,0
NO CONTESTA		,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

# ENQUESTA AGENTS CÍVICS - OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

### Z3. QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS ACABATS?

(Recompte) % Columna									OAC
	TOTAL	Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí
OBLIGATORIS NO FINALITZATS	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
OBLIGATORIS	,9	1,0	1,0	,0	,0	1,0	1,0	1,0	2,0
SECUNDARIS GENERALS	16,4	16,0	9,0	22,0	3,0	12,0	31,0	25,7	10,0
SECUNDARIS PROFESSIONALS	22,4	16,0	22,0	29,0	12,0	24,0	34,0	18,8	16,0
UNIVERSITARIS	15,3	16,0	13,0	11,0	16,0	27,0	15,0	12,9	13,0
NO HO SAP	44,8	51,0	55,0	38,0	69,0	36,0	19,0	40,6	59,0
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	1,0	,0

### Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

(Recompte) % Columna									OAC
	TOTAL	Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Sarrià-S. Gervasi	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí
CATALÀ	(801)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(101)	(100)
CASTELLÀ	29,0	23,0	36,0	36,0	39,0	28,0	18,0	25,7	27,0
ALTRES	66,9	72,0	58,0	62,0	53,0	68,0	81,0	72,3	67,0
NO CONTESTA	4,1	5,0	6,0	2,0	8,0	4,0	1,0	2,0	6,0
	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0



Enquesta sobre els Agents Cívics-OAC - 2017  
Encreuament: Oficines

## ENQUESTES I ESTUDIS D'OPINIÓ

Aquests estudis sociològics permeten determinar les prioritats de la població, conèixer la realitat social, saber com es valora l'activitat i els serveis municipals, i esbrinar l'opinió sobre l'actuació política municipal.



Pla  
d'Estudis Sociològics



Sèrie  
d'Avaluació Contínua



Enquestes  
de Sistemes de Qualitat



Investigació  
de Comunicació



Estudis  
Ad-Hoc