

# Usuaris OAC

**Encreuaments: Mes**

**Any 2017**

Registre Públic d'Enquestes i Estudis d'Opinió r17024

B  
BC  
BN

Usuaris OAC / Any 2017

# 01

## Fitxa Tècnica



Usuaris OAC / Any 2017

## FITXA TÈCNICA

### UNIVERS

Usuaris de les Oficines d'Atenció al Ciutadà dels 10 districtes districtes.

### GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

2.000 entrevistes (25% a l'entrada i 75% a la sortida).

### METODOLOGIA

Entrevista personal a la porta de les oficines realitzades amb suport informàtic (CAPI).

### PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Mostreig aleatori estratificat. Els estrats s'han format per mesos i oficines, i 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 període, abastant dies i horaris diferents del servei.

### AFIXACIÓ

Fixa: 100 entrevistes semestrals per oficina.

### PONDERACIÓ

En funció del nombre de tràmits mensuals reals en cada oficina durant el període d'estudi per tal d'obtenir els resultats del conjunt d'usuaris del servei.

### ERROR MOSTRAL

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

### DATA DE REALITZACIÓ

Del 20 d'abril al 14 de desembre de 2017.

### EMPRESA TREBALL DE CAMP

GESOP, SL.

# 02

## Questionari

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 entrevista)**  
No contesta ..... 99
- F2. **(QÜESTIONARI ENTRADA)**  
VE VOSTÈ AMB CITA PRÈVIA?  
**(QÜESTIONARI SORTIDA)**  
L'HAN ATÈS AMB CITA PRÈVIA?  
Sí ..... 01  
No ..... 02  
No contesta ..... 99

**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 LLEGIRÉ 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 FUNCIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI HAGIN PRODÛIT EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA.
- |  |             |           |           |
|--|-------------|-----------|-----------|
|  | <u>0-10</u> | <u>NS</u> | <u>NC</u> |
| <b>(Si F2=1)</b> El sistema de cita prèvia .....             |             | .....     | 98 ..99   |
| 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   |
| <b>Pel que fa als informadors...</b>                         |             |           |           |
| 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)**
- El sistema de cita prèvia  
..... | | | |
- 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?
- |                                       |           |           |
|---------------------------------------|-----------|-----------|
|                                       | <u>NS</u> | <u>NC</u> |
| 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?  
**AÇLARIMENT: 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
<b>Serveis municipals</b>				
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
<b>Altres administracions</b>				
Generalitat / 012.....	05			
Telèfon d'emergències 112 .....	06			
<b>Altres NO administracions</b>				
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

# 03

## 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/ades.

### Espontània versus Suggestida

#### 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/ CIBERCAFÈ	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%.

# 04

## Encreuaments

# ENQUESTA USUARIS OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

### MOMENT S'HA REALITZAT L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
ENTRADA	25,0	25,0	25,0	24,2	25,0	23,6	23,3	27,6	26,3
SORTIDA	75,0	75,0	75,0	75,8	75,0	76,4	76,7	72,4	73,7

### A1. IDIOMA DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
CATALÀ	36,7	44,6	40,7	36,8	35,2	38,9	36,1	33,1	29,1
CASTELLÀ	63,3	55,4	59,3	63,2	64,8	61,1	63,9	66,9	70,9

### A2. MES DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
ABRIL	11,2	100,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
MAIG	14,2	,0	100,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
JUNY	11,6	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0	,0
JULIOL	9,4	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0
SETEMBRE	9,7	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0
OCTUBRE	17,4	,0	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0
NOVEMBRE	14,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	100,0	,0
DESEMBRE	12,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	100,0

### A3. HORA DE REALITZACIÓ DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
DE 09.54 A 11.59 H	49,3	100,0	59,2	37,1	52,7	38,4	43,3	65,7	,0
DE 12.00 A 14.59 H	36,2	,0	40,8	35,8	47,3	33,7	40,0	17,1	73,7
DE 15.00 A 16.59 H	7,1	,0	,0	12,0	,0	,0	,0	17,2	26,3
DE 17.00 A 19.03 H	7,3	,0	,0	15,2	,0	27,9	16,7	,0	,0

### A6. OFICINA AVALUADA

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
CIUTAT VELLA	9,7	9,0	9,6	9,8	9,5	8,4	10,1	9,1	11,6
EIXAMPLE	12,4	12,1	12,3	13,2	13,7	12,1	11,9	12,5	12,1
SANTS	13,4	14,5	14,2	12,4	13,0	13,9	14,3	13,7	10,7
LES CORTS	6,5	6,0	6,4	6,5	7,2	6,5	5,7	6,6	7,3
SARRIÀ	5,4	4,9	5,0	5,2	4,9	4,9	5,8	6,0	6,1
GRÀCIA	8,5	8,8	8,8	9,4	9,1	8,7	7,3	8,5	8,4
HORTA - GUINARDÓ	11,4	11,3	11,0	11,6	12,3	11,4	11,4	11,3	11,2
NOU BARRIS	12,1	12,6	11,9	11,9	11,1	12,7	13,1	11,9	11,4
SANT ANDREU	7,8	8,5	7,9	7,7	7,6	8,3	6,7	8,1	8,3
SANT MARTÍ	12,7	12,3	13,1	12,3	11,5	13,1	13,6	12,4	12,9

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
SÍ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

### F2. VE/L'HAN ATÈS AMB CITA PRÈVIA?

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
SÍ	50,9	40,7	50,5	58,9	53,0	43,0	58,8	49,8	48,1
NO	49,1	59,3	49,5	41,1	47,0	57,0	41,2	50,2	51,9

# 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 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna		TOTAL	MES							
			Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
EL SISTEMA DE CITA PRÈVIA	Mitjana	8,3	7,8	8,4	8,6	8,4	7,8	8,4	8,5	7,9
	Des.Est.	2,1	2,2	1,7	1,8	2,3	2,3	2,2	1,6	2,7
	(n)	(1010)	(46)	(117)	(185)	(181)	(85)	(166)	(143)	(87)
UBICACIÓ I COMUNICACIÓ DE L'OFICINA	Mitjana	8,7	8,4	8,7	8,6	8,7	8,8	8,7	8,6	8,8
	Des.Est.	1,5	1,5	1,5	1,6	1,6	1,4	1,6	1,5	1,5
	(n)	(1949)	(115)	(235)	(319)	(336)	(182)	(300)	(286)	(176)
ADAPTACIÓ DE L'ESPAI PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT	Mitjana	8,5	8,3	8,4	8,6	8,6	8,4	8,6	8,3	8,3
	Des.Est.	1,7	1,7	1,6	1,6	1,6	1,6	1,8	1,5	2,0
	(n)	(1776)	(108)	(214)	(291)	(306)	(169)	(277)	(257)	(154)
SENYALITZACIÓ I ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI D'OFICINA	Mitjana	8,3	8,0	8,1	8,5	8,5	8,2	8,6	8,2	8,4
	Des.Est.	1,6	1,8	1,7	1,5	1,5	1,8	1,5	1,6	1,8
	(n)	(1954)	(116)	(236)	(316)	(341)	(181)	(299)	(285)	(180)
NETEDAT DE L'OFICINA	Mitjana	8,8	8,8	8,8	8,8	8,9	8,7	8,9	8,7	8,8
	Des.Est.	1,3	1,2	1,1	1,3	1,2	1,2	1,3	1,2	1,6
	(n)	(1941)	(114)	(235)	(316)	(334)	(178)	(298)	(284)	(182)
COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA	Mitjana	8,2	7,7	8,1	8,3	8,4	8,0	8,2	8,2	8,3
	Des.Est.	1,7	2,1	1,6	1,6	1,5	1,7	1,8	1,6	1,7
	(n)	(1860)	(106)	(231)	(310)	(323)	(171)	(278)	(272)	(169)
HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA	Mitjana	7,8	7,6	7,9	7,8	7,8	7,5	8,0	7,6	7,8
	Des.Est.	2,2	2,1	2,1	2,2	2,0	2,4	2,2	2,2	2,2
	(n)	(1872)	(115)	(218)	(313)	(327)	(162)	(284)	(278)	(175)
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A	Mitjana	8,0	7,4	7,9	8,3	8,2	8,2	8,2	7,9	8,1
	Des.Est.	2,1	2,4	2,2	1,8	2,0	1,9	1,9	2,1	2,1
	(n)	(1950)	(118)	(239)	(320)	(335)	(179)	(298)	(283)	(178)
RAPIDESA AMB QUE ET DONEN LA RESPOSTA	Mitjana	8,5	8,2	8,5	8,6	8,6	8,6	8,6	8,5	8,5
	Des.Est.	1,8	2,0	1,9	1,7	1,7	1,7	1,9	1,6	2,1
	(n)	(1929)	(111)	(236)	(317)	(334)	(179)	(293)	(281)	(178)
TEMPS DEDICAT AL SEU CAS	Mitjana	8,5	8,1	8,4	8,7	8,6	8,6	8,7	8,4	8,6
	Des.Est.	1,8	1,9	1,8	1,6	1,8	1,7	1,7	1,6	1,9
	(n)	(1921)	(114)	(233)	(321)	(332)	(174)	(293)	(276)	(178)
INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES	Mitjana	8,5	8,1	8,5	8,7	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6
	Des.Est.	1,9	2,1	1,9	1,6	1,8	1,8	2,1	1,6	2,0
	(n)	(1923)	(114)	(233)	(320)	(329)	(175)	(297)	(278)	(177)
AMABILITAT DELS INFORMADORS	Mitjana	8,9	8,4	9,0	9,0	8,9	8,9	9,0	8,8	9,0
	Des.Est.	1,6	1,9	1,5	1,6	1,7	1,7	1,6	1,6	1,8
	(n)	(1936)	(113)	(237)	(317)	(330)	(180)	(298)	(286)	(175)
INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER A RESOLDRE LES CONSULTES	Mitjana	8,7	8,3	8,7	8,7	8,7	8,7	8,8	8,7	8,7
	Des.Est.	1,8	1,9	1,6	1,7	1,7	1,9	1,8	1,7	1,9
	(n)	(1931)	(115)	(236)	(318)	(327)	(180)	(296)	(283)	(176)
NIVELL DE CONEIXEMENT DELS INFORMADORS	Mitjana	8,7	8,4	8,7	8,8	8,6	8,8	8,8	8,6	8,7
	Des.Est.	1,7	1,7	1,7	1,7	1,6	1,6	1,7	1,7	2,0
	(n)	(1901)	(114)	(232)	(312)	(317)	(178)	(289)	(281)	(178)
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS ...	Mitjana	8,7	8,3	8,8	8,8	8,7	8,8	8,8	8,6	8,7
	Des.Est.	1,7	1,8	1,6	1,6	1,6	1,7	1,8	1,7	2,0
	(n)	(1910)	(114)	(231)	(312)	(326)	(180)	(292)	(282)	(173)

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

1. EL SISTEMA DE CITA PRÈVIA

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(BASE: VE/L'HAN ATÈS AMB CITA PRÈVIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(1032)	(51)	(120)	(189)	(185)	(86)	(166)	(143)	(92)
0	1,8	1,8	,0	1,6	3,5	2,7	1,1	,0	5,6
1	,3	,0	,0	,0	,6	,0	1,2	,0	,0
2	,6	,0	1,2	,0	,0	1,1	,8	,0	1,3
3	1,1	4,7	,0	,0	,3	1,2	1,5	,9	1,4
4	1,2	1,0	1,2	,6	,5	1,6	1,6	,0	2,7
5	5,4	5,3	5,9	2,7	4,9	10,5	4,8	8,6	2,1
6	3,6	2,7	5,8	5,0	2,8	1,8	3,4	1,3	5,2
7	9,5	16,7	7,9	8,4	6,3	12,2	8,7	10,4	7,9
8	20,5	21,5	19,5	23,1	21,7	25,9	18,3	21,1	16,7
9	16,8	13,6	21,2	16,4	16,4	12,3	12,4	20,5	20,8
10	37,2	26,1	35,3	39,7	41,5	29,4	46,1	37,3	31,7
NO HO SAP	2,0	6,7	1,7	2,4	1,6	1,2	,0	,0	4,7
NO CONTESTA	,1	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,0	,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:

2. UBICACIÓ I COMUNICACIÓ DE L'OFICINA

-----  
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
0	,3	,0	,2	,7	,4	,0	,0	,2	,6
1	,2	,7	,0	,2	,2	,0	,2	,3	,0
2	,4	,0	,2	,4	,4	1,1	,3	1,2	,0
3	,3	,0	,6	,3	,3	,0	,4	,0	,6
4	,5	1,0	1,0	,3	,5	,0	1,2	,0	,0
5	2,7	3,0	1,8	2,6	3,7	1,6	3,7	2,7	2,3
6	3,2	2,7	4,2	2,7	2,1	2,6	3,3	3,4	3,7
7	8,7	17,0	6,3	11,2	7,6	9,1	9,4	4,9	5,7
8	21,4	23,2	24,3	21,8	19,0	19,3	16,0	27,4	20,5
9	21,5	18,1	21,5	19,1	23,7	26,2	19,2	25,1	20,5
10	38,3	31,4	37,9	36,9	39,3	40,1	46,1	33,6	38,8
NO HO SAP	2,4	2,9	2,0	3,9	2,4	,0	,0	1,3	7,2
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0

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

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

-----  
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
0	,4	,0	,0	,3	,0	,7	,5	,0	1,8
1	,0	,0	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0
2	,3	,7	,2	,2	,0	,0	,4	,0	,4
3	,5	,0	,2	,6	,9	,7	1,3	,2	,0
4	1,0	2,0	1,1	,4	,6	,7	,2	1,5	1,6
5	4,1	5,4	4,6	3,5	4,0	2,6	4,8	4,2	3,1
6	3,3	2,9	3,4	2,7	2,9	3,6	3,3	3,0	4,4
7	10,3	14,5	13,1	10,2	6,6	12,4	5,9	11,6	9,0
8	18,9	22,1	16,5	15,7	16,9	22,8	18,4	24,3	15,1
9	18,9	15,0	19,2	19,8	24,6	19,6	17,0	21,2	16,7
10	31,7	29,2	30,4	35,1	32,9	29,5	40,8	23,5	29,9
NO HO SAP	9,9	6,9	10,6	10,2	10,2	7,3	7,5	10,0	16,1
NO CONTESTA	,7	1,2	,7	1,2	,1	,0	,0	,5	1,8

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

4. LA SENYALITZACIÓ I ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI D'OFICINA

-----  
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
0	,3	,0	,0	,2	,3	1,5	,0	,0	,6
1	,2	,7	,0	,0	,4	,7	,0	,0	,0
2	,2	,0	,0	,0	,0	,5	,0	,2	,9
3	,8	2,1	1,8	,0	,8	,0	,5	1,0	,4
4	1,0	,7	1,5	,4	,1	,5	,7	1,9	2,1
5	3,8	5,9	6,0	2,2	2,4	3,4	2,6	4,6	2,8
6	6,0	9,9	6,8	7,1	4,3	3,0	5,8	5,9	4,3
7	11,5	7,0	12,4	13,4	10,4	14,9	9,3	12,8	13,0
8	25,4	30,6	27,3	23,6	27,3	29,1	21,1	28,3	19,1
9	19,8	20,0	16,8	16,5	24,2	20,1	22,2	20,4	18,2
10	28,9	20,6	25,9	32,1	28,2	26,0	37,7	23,5	33,7
NO HO SAP	2,0	2,4	1,2	4,4	1,5	,4	,2	1,4	4,9
NO CONTESTA	,1	,0	,4	,2	,0	,0	,0	,0	,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:

5. LA NETEDAT DE L'OFICINA

-----

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	1,2
1	,1	,0	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,3
3	,2	,0	,0	,0	,3	,0	,5	,0	,3
4	,1	,0	,0	,0	,7	,0	,0	,5	,0
5	,9	1,8	,5	,9	,9	,7	1,5	,0	1,2
6	3,0	2,1	3,2	3,1	1,9	3,6	4,2	2,9	2,5
7	8,1	11,6	5,8	9,3	7,0	10,8	5,9	9,3	7,3
8	23,1	23,0	27,1	22,3	16,3	25,6	20,8	28,0	20,2
9	23,9	21,4	27,1	19,8	32,6	26,8	19,1	24,6	23,4
10	37,9	36,8	34,8	39,2	37,4	31,0	47,2	32,9	39,6
NO HO SAP	2,4	3,4	1,6	4,5	2,9	1,4	,7	1,8	4,0
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,0

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

6. LA COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA

-----

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
0	,1	,7	,0	,0	,0	,0	,2	,0	,0
1	,0	,0	,0	,0	,4	,0	,0	,0	,0
2	,9	3,2	1,4	,2	,3	,5	,4	,0	,9
3	,7	2,1	,0	,9	,0	,0	,9	1,3	,0
4	1,3	2,2	,9	1,2	,9	,7	1,2	1,0	2,2
5	4,6	2,5	5,6	2,9	2,3	8,7	5,7	4,1	4,5
6	6,2	5,8	4,9	7,8	6,3	6,7	7,0	7,0	3,9
7	13,4	12,6	15,5	13,6	12,2	18,4	11,6	13,6	11,3
8	23,1	28,9	28,0	22,0	24,4	19,3	17,7	22,9	22,7
9	17,1	10,6	17,2	16,8	20,2	14,8	18,6	20,2	16,9
10	25,8	19,0	23,4	28,6	27,0	24,4	30,0	24,8	27,1
NO HO SAP	6,7	12,4	3,1	5,6	5,5	6,4	6,5	4,8	10,5
NO CONTESTA	,2	,0	,0	,4	,5	,0	,2	,3	,0

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

7. L'HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA

-----

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
0	1,3	2,1	,5	1,0	,7	1,9	1,3	1,4	1,2
1	,4	,0	1,1	,5	,3	,7	,2	,5	,0
2	1,4	,4	,7	2,1	,5	1,9	,6	2,7	2,1
3	1,2	1,7	,9	,9	1,4	1,4	2,0	,8	,9
4	3,0	4,0	2,5	1,1	4,5	2,6	2,5	3,8	2,9
5	6,8	5,4	6,3	7,8	5,0	8,8	7,5	5,8	7,5
6	7,8	8,0	7,0	9,9	7,1	9,3	6,8	7,6	7,4
7	12,7	18,5	11,1	11,8	12,2	10,8	11,2	16,3	9,7
8	19,2	22,1	19,4	20,6	24,6	17,5	16,1	19,7	15,8
9	14,8	13,6	16,4	10,0	17,1	12,4	11,6	17,1	20,6
10	25,3	20,6	25,9	28,5	21,4	23,2	33,9	20,5	23,5
NO HO SAP	6,1	3,5	8,3	5,7	4,9	9,5	6,0	3,8	7,8
NO CONTESTA	,1	,0	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,6

# ENQUESTA USUARIS OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

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

8. EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A

-----  
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)	
0	1,1	1,1	1,5	,9	,7	1,2	,0	1,6	1,8	
1	,4	1,8	,5	,0	1,1	,0	,0	,0	,3	
2	1,1	3,1	1,6	,8	1,2	,4	,4	,8	,6	
3	1,4	3,8	2,0	,7	,5	,7	2,0	,4	,6	
4	1,9	2,9	2,2	,9	1,1	1,9	1,5	3,2	1,5	
5	5,7	7,4	4,9	3,1	4,1	4,3	8,1	7,1	5,0	
6	5,9	6,2	7,3	6,4	5,9	4,8	5,1	5,9	5,7	
7	11,8	12,9	13,5	13,5	7,4	11,9	11,9	11,6	10,7	
8	21,8	21,9	20,6	22,4	23,1	22,8	19,6	23,1	22,5	
9	17,5	15,7	18,4	16,3	22,9	19,5	16,6	17,7	14,5	
10	29,4	21,9	27,2	32,0	29,4	30,6	34,2	26,6	31,3	
NO HO SAP	2,0	1,4	,3	2,4	2,7	1,8	,7	2,0	5,5	
NO CONTESTA	,1	,0	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,0	

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

9. LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA

-----  
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)	
0	1,2	2,8	1,4	,9	,7	,7	,9	,2	2,0	
1	,0	,0	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	
2	,7	,0	1,1	,9	,1	,5	,7	,7	1,1	
3	,8	,0	1,2	,0	,8	,5	1,7	1,1	,8	
4	,8	,5	,8	,4	1,0	,7	,7	1,4	,6	
5	2,6	1,6	2,7	2,9	3,0	3,4	3,0	2,4	2,2	
6	3,5	6,0	3,3	2,5	3,5	3,0	2,9	3,4	3,9	
7	10,0	15,7	10,4	8,1	9,4	7,8	9,1	9,7	9,8	
8	18,8	18,6	16,2	22,0	18,7	22,4	15,8	22,6	15,7	
9	21,1	19,4	25,1	19,3	23,8	22,5	17,8	23,9	17,9	
10	37,2	28,9	36,3	38,9	35,6	37,1	45,0	31,7	40,4	
NO HO SAP	3,1	6,5	1,6	3,3	2,5	1,3	2,4	2,3	5,0	
NO CONTESTA	,3	,0	,0	,8	,6	,0	,0	,5	,6	

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

10. EL TEMPS DEDICAT AL SEU CAS

-----  
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)	
0	,7	1,1	,0	,7	,9	,7	,0	,2	2,2	
1	,4	1,0	1,1	,0	,5	,0	,0	,4	,0	
2	,2	,0	,4	,2	,1	,4	,2	,0	,0	
3	1,0	1,4	,9	,6	,1	1,3	2,0	,9	,0	
4	1,2	,9	2,1	,3	2,8	1,2	1,0	,7	,7	
5	2,6	3,2	3,3	2,7	1,7	1,3	3,0	2,4	2,6	
6	3,8	5,9	4,0	3,3	2,8	1,2	3,1	4,9	4,8	
7	9,1	14,3	9,2	7,3	6,3	10,1	8,7	10,7	6,5	
8	20,1	23,8	18,7	20,0	18,5	21,3	17,8	21,5	20,5	
9	21,1	19,0	22,9	23,1	27,0	21,1	16,5	24,4	17,5	
10	36,1	26,1	35,0	38,7	35,6	37,1	45,0	28,9	39,6	
NO HO SAP	3,5	3,4	2,5	2,8	3,2	4,3	2,7	4,2	5,1	
NO CONTESTA	,3	,0	,0	,4	,3	,0	,0	,7	,6	

# 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. LA INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES

-----

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)	
TOTAL										
0	1,2	3,1	1,1	,5	,7	1,3	1,1	,6	1,6	
1	,3	,0	,0	,5	,1	,5	,5	,4	,0	
2	,4	,0	,5	,0	,6	,0	1,1	,0	,4	
3	,8	1,0	1,3	,2	,8	,0	1,4	,0	1,4	
4	,9	,7	1,1	1,6	,9	1,0	,5	1,2	,3	
5	3,1	4,4	3,5	1,8	3,5	2,8	3,7	2,1	3,0	
6	3,2	3,6	3,2	1,3	2,2	3,3	5,0	3,2	2,9	
7	9,6	16,3	10,2	10,6	9,0	5,7	7,5	11,0	6,7	
8	16,8	19,6	15,9	17,4	15,4	20,2	13,9	19,9	14,0	
9	21,1	18,3	24,2	21,8	25,8	22,4	15,5	22,1	21,2	
10	39,2	30,1	36,5	40,8	36,8	39,1	48,4	35,1	42,2	
NO HO SAP	3,1	3,0	2,2	3,1	3,7	3,7	1,3	3,8	5,1	
NO CONTESTA	,3	,0	,4	,4	,3	,0	,0	,5	1,2	

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

12. L'AMABILITAT DELS INFORMADORS

-----

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)	
TOTAL										
0	,7	1,1	,3	,4	,9	,5	,4	,6	1,6	
1	,1	,0	,5	,4	,4	,0	,0	,0	,0	
2	,1	,0	,0	,2	,4	,8	,0	,0	,0	
3	,6	3,6	,0	,6	,1	,5	,4	,0	,0	
4	,7	,0	,5	,8	,1	1,0	1,8	,4	,7	
5	2,4	2,9	2,0	1,5	1,6	3,0	1,6	4,0	2,3	
6	2,3	3,1	1,1	2,1	3,0	1,7	2,5	3,4	2,0	
7	6,9	9,7	7,5	5,4	8,2	5,9	6,6	7,0	5,3	
8	15,2	25,1	17,1	13,7	12,9	12,8	13,9	16,7	9,6	
9	18,8	15,2	21,7	19,1	21,6	21,1	13,1	21,9	19,4	
10	49,1	34,8	48,4	51,3	46,8	51,9	59,1	44,4	51,8	
NO HO SAP	2,8	4,6	,9	4,4	4,0	,9	,5	1,5	7,2	

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

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

-----

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)	
TOTAL										
0	,8	2,1	,0	,9	,7	,5	,4	,6	1,6	
1	,4	,0	,8	,5	,0	1,5	,0	,4	,0	
2	,3	,0	,0	,4	,4	,0	1,0	,0	,0	
3	,6	1,1	,5	,0	1,1	,5	,0	,5	1,3	
4	1,1	1,2	1,3	,7	,9	1,7	2,0	,8	,3	
5	2,9	2,5	3,1	1,9	1,6	3,2	3,2	3,1	3,7	
6	3,0	2,8	3,7	2,1	1,9	,7	4,7	3,0	3,3	
7	8,0	15,3	6,6	8,0	8,7	7,8	5,0	9,2	5,7	
8	17,0	23,4	16,0	19,5	17,1	16,9	15,1	18,2	11,5	
9	20,3	17,4	24,0	18,5	25,7	23,0	15,1	21,0	21,0	
10	42,8	31,6	42,5	43,7	37,4	42,9	52,2	40,9	45,1	
NO HO SAP	2,8	2,7	1,5	3,8	4,5	1,2	1,3	2,4	6,4	



# ENQUESTA USUARIS OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

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

14. EL NIVELL DE CONEIXEMENT DELS INFORMADORS

-----  
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
0	,9	1,0	1,2	1,1	1,0	,0	,0	,4	2,3
1	,2	,0	,0	,0	,0	1,3	,0	,0	,7
2	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,5	1,1	,0
3	,2	,0	,0	,3	,0	,0	1,0	,0	,0
4	,6	1,1	,0	,2	,3	1,3	1,2	,7	,0
5	3,4	4,7	5,0	1,0	2,4	1,0	3,6	3,9	4,1
6	3,3	3,1	5,3	1,8	2,6	1,7	4,3	3,8	2,3
7	8,1	11,1	7,7	6,3	11,4	9,3	6,4	9,4	4,7
8	16,5	21,4	11,7	19,5	19,2	17,4	13,8	18,4	13,5
9	21,5	22,7	25,7	20,9	21,6	25,3	14,6	21,0	23,3
10	40,9	30,8	40,4	42,4	34,3	40,3	50,7	38,3	43,6
NO HO SAP	3,9	3,5	2,3	5,0	6,5	2,4	4,0	2,9	5,6
NO CONTESTA	,3	,5	,7	,7	,6	,0	,0	,0	,0

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

15. LA CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS

-----  
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
0	1,1	2,1	,8	,7	,3	1,2	,9	,6	2,3
2	,1	,0	,0	,4	,2	,0	,0	,4	,0
3	,4	,0	,0	,2	,8	,8	,5	,7	,0
4	,9	,5	,6	,7	,6	1,5	,9	1,2	1,0
5	2,9	2,5	3,2	2,2	3,5	1,2	4,8	2,5	2,1
6	3,4	3,9	2,6	2,7	2,6	1,5	4,7	4,1	4,2
7	8,0	12,5	9,0	7,7	7,2	8,5	5,9	9,0	5,5
8	16,8	26,7	14,7	12,6	20,0	16,3	14,4	17,5	15,2
9	21,1	21,7	25,5	23,5	22,4	25,9	13,9	21,2	18,3
10	41,2	26,5	40,5	43,7	37,4	42,3	51,2	39,8	42,9
NO HO SAP	3,9	3,7	2,7	5,0	4,6	,8	2,9	2,9	8,5
NO CONTESTA	,2	,0	,4	,8	,3	,0	,0	,0	,0

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

1. EL SISTEMA DE CITA PRÈVIA

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

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(32)	(4)	(2)	(3)	(6)	(1)	(8)	(1)	(7)
TARDEN EN DONAR CITA PRÈVIA	9,6	,0	50,0	24,2	15,8	,0	8,7	,0	,0
LA MAQUINA NO FUNCIONA	7,0	,0	50,0	38,8	,0	,0	,0	,0	,0
NO ÉS UN SISTEMA ÀGIL/NO HO SE FER/ÉS COMPLICAT/ VARIES VISITES	55,1	100,0	,0	37,1	55,6	,0	63,2	100,0	37,4
NO PUC FER GESTIÓ SENSE CITA PRÈVIA/ MÉS CÒMODE ANAR DIRECTE	4,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	16,9
L'HORARI DE L'OFICINA ÉS INCOMPATIBLE AMB LA SEVA FEINA	3,6	,0	,0	,0	,0	,0	14,9	,0	,0
HA D'ESPERAR MOLT PER SER ATÈS	1,5	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0
NO LI HAN DONAT RESPOSTA / SOLUCIÓ CORRECTA	4,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	16,9
HA HAGUT DE VENIR DIVERSES VEGADES PEL MATEIX TEMA	4,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	14,7
NO ESTÀ SATISFET AMB LA SOLUCIÓ DONADA	3,9	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	14,0
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	4,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	16,9
ALTRES	5,7	,0	,0	,0	28,6	,0	13,2	,0	,0

# ENQUESTA USUARIS OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P1. PER QUÈ LI DÓNÀ AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:  
2. UBICACIÓ I COMUNICACIÓ DE L'OFICINA

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

(Recomple) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(21)	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(5)	(4)	(1)
TARDEN EN DONAR CITA PRÈVIA	4,5	,0	,0	40,4	,0	,0	,0	,0	,0
LA MAQUINA NO FUNCIONA	6,4	,0	,0	,0	,0	,0	22,9	,0	,0
NO ÉS UN SISTEMA ÀGIL/NO HO SE FER/ÉS COMPLICAT/ VARIÉS VISITES	7,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	41,3	,0
ESTÀ LLUNY DE L'OFICINA	65,8	100,0	74,1	17,6	100,0	100,0	48,8	58,7	100,0
DIFICULTATS D'ACCÉS A L'OFICINA	4,7	,0	,0	42,0	,0	,0	,0	,0	,0
NO HI ARRIBA EL TRANSPORT PÚBLIC	3,6	,0	,0	,0	,0	,0	13,1	,0	,0
MALA COMBINACIÓ DE TRANSPORTS	7,4	,0	25,9	,0	,0	,0	15,2	,0	,0
MANCA D'APARCAMENT	11,0	,0	,0	42,0	,0	,0	22,9	,0	,0

P1. PER QUÈ LI DÓNÀ AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:  
3. 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)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(24)	(1)	(3)	(4)	(4)	(2)	(5)	(2)	(3)
DIFICULTATS D'ACCÉS A L'OFICINA	3,2	,0	,0	29,8	,0	,0	,0	,0	,0
MANCA D'ESPAI	18,7	100,0	15,8	28,7	,0	50,0	,0	,0	,0
LES PORTES NO SÓN CORREDISSES	11,1	,0	,0	,0	,0	50,0	,0	,0	37,0
NO HI HA RAMPES	6,5	,0	,0	18,7	19,1	,0	,0	41,6	,0
MANCA D'ESPAIS I ATENCIÓ PREFERENT PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT	43,0	,0	45,2	22,7	,0	50,0	88,9	,0	36,2
MANCA DE SENYALITZACIÓ A L'OFICINA	5,4	,0	39,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
OFICINA MOLT PETITA I ESTRETA	22,0	100,0	15,8	,0	61,8	,0	11,1	58,4	,0
ALTRES	4,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	26,9
NO CONTESTA	1,5	,0	,0	,0	19,1	,0	,0	,0	,0

P1. PER QUÈ LI DÓNÀ AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:  
4. 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)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(28)	(3)	(6)	(2)	(2)	(3)	(4)	(5)	(3)
MANCA D'ESPAI	6,0	28,9	,0	,0	30,0	,0	,0	,0	,0
MANCA DE SENYALITZACIÓ A L'OFICINA	46,3	,0	67,1	,0	70,0	71,8	26,5	72,5	36,5
NO HI HA NINGÚ A LA PORTA	6,2	,0	16,7	50,0	,0	,0	,0	,0	,0
LA DISTRIBUCIÓ DE L'OFICINA ÉS CONFUSA	11,3	42,2	,0	,0	,0	,0	,0	27,5	,0
OFICINA MOLT PETITA I ESTRETA	12,7	28,9	,0	,0	,0	,0	73,5	,0	,0
SISTEMA DE CUES	4,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	36,5
NO ES POT SEURE / S'HA D'ESTAR DRET A LA SALA D'ESPERA	3,1	,0	,0	,0	,0	28,2	,0	,0	,0
HA D'ESPERAR MOLT PER SER ATÈS	4,7	,0	,0	,0	,0	42,6	,0	,0	,0
L'EXPLICACIÓ NO ERA CLARA	6,0	,0	16,2	50,0	,0	,0	,0	,0	,0
ALTRES	3,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	27,1

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

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

(Recomple) % Columna	TOTAL	MES				
		Juny	Juliol	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(8)	(1)	(2)	(1)	(2)	(2)
ESTÀ BRUT	60,9	,0	100,0	100,0	58,5	35,1
SERVEIS BRUTS	19,3	100,0	,0	,0	41,5	,0
ALTRES	19,7	,0	,0	,0	,0	64,9

# ENQUESTA USUARIS OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

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

6. 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	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(27)	(5)	(2)	(4)	(2)	(2)	(5)	(4)	(3)
LA SALA D'ESPERA ÉS PETITA	37,8	83,3	,0	42,2	,0	39,8	,0	,0	62,6
LA SALA D'ESPERA NO ÉS CONFORTABLE	45,2	,0	52,8	28,6	100,0	60,2	100,0	45,9	38,2
NO ES POT SEURE / S'HA D'ESTAR DRET A LA SALA D'ESPERA	39,0	41,0	47,2	29,3	,0	100,0	23,0	54,1	24,4
ALTRES	4,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	37,4

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

7. 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	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(109)	(5)	(12)	(15)	(19)	(11)	(12)	(26)	(9)
L'HORARI DE L'OFICINA ÉS INCOMPATIBLE AMB LA SEVA FEINA	13,7	19,3	23,4	11,9	10,4	26,6	19,3	4,9	,0
L'OFICINA HAURIA D'AMPLIAR L'HORARI	20,1	31,2	14,4	31,5	25,5	8,4	8,6	25,8	21,5
L'OFICINA HAURIA D'OBRIR A LES TARDES	62,0	49,5	53,1	47,7	46,0	73,4	72,1	69,3	65,5
L'OFICINA HAURIA D'OBRIR ELS DISSABTES	,2	,0	,0	,0	2,8	,0	,0	,0	,0
HA D'ESPERAR MOLT PER SER ATÈS	1,2	,0	,0	,0	14,0	,0	,0	,0	,0
ALTRES	1,4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	13,0
NO HO SAP	1,3	,0	9,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0
NO CONTESTA	1,2	,0	,0	8,9	4,1	,0	,0	,0	,0

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

8. 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	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(60)	(7)	(8)	(8)	(6)	(6)	(8)	(10)	(7)
TARDEN EN DONAR CITA PRÈVIA	4,0	8,4	12,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0
LA MAQUINA NO FUNCIONA	2,3	,0	12,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0
NO ÉS UN SISTEMA ÀGIL/NO HO SE FER/ÉS COMPLICAT/ VARIES VISITES	2,5	11,9	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
NO PUC FER GESTIÓ SENSE CITA PRÈVIA/ MÉS CÒMODE ANAR DIRECTE	1,4	,0	,0	20,2	,0	,0	,0	,0	,0
SISTEMA DE CUES	4,9	12,3	12,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0
HA D'ESPERAR MOLT PER SER ATÈS	89,0	91,6	74,8	59,6	87,6	100,0	100,0	89,3	100,0
FALTA PERSONAL	4,0	,0	,0	20,2	,0	,0	,0	20,6	,0
LA TRAMITACIÓ ÉS MOLT LENTA	,6	,0	,0	,0	12,4	,0	,0	,0	,0

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

9. 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	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(41)	(3)	(5)	(5)	(5)	(3)	(7)	(5)	(8)
LA MAQUINA NO FUNCIONA	3,4	,0	27,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0
SISTEMA DE CUES	3,4	,0	27,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0
L'INFORMADOR/A HA TRIGAT MOLT	11,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	58,7	23,0
LA TRAMITACIÓ ÉS MOLT LENTA	12,5	32,4	11,2	,0	16,6	,0	,0	41,3	8,0
L'ATENCIÓ HA ESTAT MOLT LENTA	13,7	22,0	14,5	24,2	11,5	,0	16,4	,0	15,3
NO LI HAN DONAT RESPOSTA / SOLUCIÓ CORRECTA	18,3	45,6	46,7	50,6	,0	,0	18,0	,0	,0
HA HAGUT DE VENIR DIVERSES VEGADES PEL MATEIX TEMA	11,7	,0	11,2	25,2	41,7	42,6	14,3	,0	,0
NO ESTÀ SATISFET AMB LA SOLUCIÓ DONADA	9,7	,0	,0	,0	30,2	57,4	16,4	,0	,0
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	1,8	,0	14,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0
L'INFORMADOR/A NO SABIA LA INFORMACIÓ I/O COM FER EL TRÀMIT	7,9	,0	,0	,0	,0	,0	18,0	,0	17,0
ALTRES	8,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	36,7
NO CONTESTA	3,7	,0	,0	,0	,0	,0	16,9	,0	,0

# ENQUESTA USUARIS OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

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

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

(Recomple) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(35)	(1)	(4)	(4)	(8)	(2)	(6)	(5)	(5)	
TARDEN EN DONAR CITA PRÈVIA	5,1	,0	31,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
SISTEMA DE CUES	4,4	,0	27,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
LA TRAMITACIÓ ÉS MOLT LENTA	2,4	,0	,0	,0	,0	46,1	,0	,0	,0	
L'ATENCIÓ HA ESTAT MOLT RÀPIDA	1,4	,0	,0	23,7	,0	,0	,0	,0	,0	
L'ATENCIÓ HA ESTAT MOLT LENTA	18,2	,0	21,3	52,7	,0	,0	31,8	,0	21,2	
NO LI HAN DONAT RESPOSTA / SOLUCIÓ CORRECTA	25,9	,0	19,7	23,7	50,5	,0	,0	30,0	58,3	
HA HAGUT DE VENIR DIVERSES VEGADES PEL MATEIX TEMA	2,6	,0	,0	,0	26,2	,0	,0	,0	,0	
NO ESTÀ SATISFET AMB LA SOLUCIÓ DONADA	6,1	,0	,0	,0	11,4	,0	22,7	,0	,0	
EL TRACTE DELS INFORMADORS/ES ÉS DESHUMANITZAT	3,5	,0	,0	,0	,0	,0	16,1	,0	,0	
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	32,1	100,0	,0	,0	14,4	53,9	20,7	70,0	35,8	
L'INFORMADOR/A NO SABIA LA INFORMACIÓ I/O COM FER EL TRÀMIT	5,4	,0	,0	,0	7,9	,0	20,7	,0	,0	
ALTRES	,8	,0	,0	,0	7,9	,0	,0	,0	,0	
NO CONTESTA	2,4	,0	,0	,0	,0	,0	10,7	,0	,0	

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

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

(Recomple) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(49)	(3)	(9)	(9)	(6)	(3)	(9)	(4)	(6)	
TARDEN EN DONAR CITA PRÈVIA	,9	,0	,0	,0	15,5	,0	,0	,0	,0	
LA MAQUINA NO FUNCIONA	2,8	,0	15,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
SISTEMA DE CUES	1,1	,0	6,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
LA TRAMITACIÓ ÉS MOLT LENTA	5,5	,0	,0	,0	,0	,0	23,0	,0	,0	
L'ATENCIÓ HA ESTAT MOLT RÀPIDA	2,9	,0	,0	,0	,0	,0	12,3	,0	,0	
NO LI HAN DONAT RESPOSTA / SOLUCIÓ CORRECTA	28,8	37,2	31,7	59,3	,0	34,2	,0	,0	66,2	
DONEN INFORMACIÓ DIFERENT DEPENDENT D'ON S'ADRECIN	4,2	,0	22,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
HA HAGUT DE VENIR DIVERSES VEGADES PEL MATEIX TEMA	7,6	25,5	,0	12,9	,0	,0	13,5	,0	,0	
NO ESTÀ SATISFET AMB LA SOLUCIÓ DONADA	13,0	,0	14,6	,0	8,5	,0	31,5	27,9	,0	
EL TRACTE DELS INFORMADORS/ES ÉS DESHUMANITZAT	1,0	,0	,0	10,7	,0	,0	,0	,0	,0	
ELS INFORMADORS/ES NO SÓN AMABLES	3,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	14,1	13,3	
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	7,0	,0	,0	10,7	44,7	32,7	6,3	,0	,0	
ELS INFORMADORS/ES NOMÉS IMPRIMEIXEN ELS FULLS	2,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	29,0	,0	
L'INFORMADOR/A NO SABIA LA INFORMACIÓ I/O COM FER EL TRÀMIT	9,5	37,2	,0	,0	,0	33,1	13,5	,0	,0	
ALTRES	6,8	,0	,0	,0	19,1	,0	,0	29,0	20,4	
NO HO SAP	1,7	,0	,0	17,1	,0	,0	,0	,0	,0	
NO CONTESTA	2,5	,0	9,7	,0	12,3	,0	,0	,0	,0	

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

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

(Recomple) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(24)	(2)	(2)	(2)	(4)	(2)	(6)	(2)	(4)	
L'HORARI DE L'OFICINA ÉS INCOMPATIBLE AMB LA SEVA FEINA	6,4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	29,2	
EL TRACTE DELS INFORMADORS/ES ÉS DESHUMANITZAT	6,4	32,6	,0	,0	31,0	,0	,0	,0	,0	
ELS INFORMADORS/ES NO SÓN AMABLES	73,1	,0	60,1	45,8	69,0	100,0	100,0	100,0	70,8	
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	10,6	67,4	,0	54,2	,0	,0	,0	,0	,0	
L'INFORMADOR/A NO SABIA LA INFORMACIÓ I/O COM FER EL TRÀMIT	2,0	,0	,0	54,2	,0	,0	,0	,0	,0	
NO CONTESTA	3,5	,0	39,9	,0	,0	,0	,0	,0	,0	

# ENQUESTA USUARIS OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

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

(Recomple) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(36)	(3)	(4)	(5)	(5)	(3)	(6)	(4)	(6)	
NO ÉS UN SISTEMA ÀGIL/NO HO SE FER/ÉS COMPLICAT/ VARIÉS VISITES	2,4	,0	19,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
NO PUC FER GESTIÓ SENSE CITA PRÈVIA/ MÉS CÒMODE ANAR DIRECTE	2,2	,0	,0	29,2	,0	,0	,0	,0	,0	
LA TRAMITACIÓ ÉS MOLT LENTA	2,4	,0	,0	,0	,0	28,4	,0	,0	,0	
NO LI HAN DONAT RESPOSTA / SOLUCIÓ CORRECTA	20,3	46,1	21,9	15,3	45,1	,0	,0	37,7	18,9	
NO ESTÀ SATISFET AMB LA SOLUCIÓ DONADA	3,7	,0	,0	,0	,0	43,3	,0	,0	,0	
EL TRACTE DELS INFORMADORS/ES ÉS DESHUMANITZAT	3,1	,0	,0	40,2	,0	,0	,0	,0	,0	
ELS INFORMADORS/ES NO SÓN AMABLES	5,6	,0	,0	,0	22,6	,0	,0	,0	18,6	
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	43,8	53,9	80,5	33,5	32,3	28,4	35,6	18,3	48,9	
ELS INFORMADORS/ES NOMÉS IMPRIMEIXEN ELS FULLS	1,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0	18,3	,0	
L'INFORMADOR/A NO SABIA LA INFORMACIÓ I/O COM FER EL TRÀMIT	3,5	,0	,0	,0	,0	,0	16,2	,0	,0	
L'EXPLICACIÓ NO ERA CLARA	8,5	,0	,0	,0	,0	,0	39,0	,0	,0	
ALTRES	2,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	25,8	,0	
CAP MOTIU ESPECIAL	2,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	13,6	
NO CONTESTA	2,0	,0	,0	,0	,0	,0	9,2	,0	,0	

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

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

(Recomple) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(26)	(2)	(2)	(5)	(2)	(3)	(4)	(3)	(5)	
NO PUC FER GESTIÓ SENSE CITA PRÈVIA/ MÉS CÒMODE ANAR DIRECTE	1,5	,0	,0	14,5	,0	,0	,0	,0	,0	
NO LI HAN DONAT RESPOSTA / SOLUCIÓ CORRECTA	5,9	,0	,0	40,8	46,1	,0	,0	,0	,0	
NO ESTÀ SATISFET AMB LA SOLUCIÓ DONADA	8,3	,0	,0	,0	,0	27,1	28,5	,0	,0	
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	3,9	,0	,0	17,2	53,9	,0	,0	,0	,0	
L'INFORMADOR/A NO SABIA LA INFORMACIÓ I/O COM FER EL TRÀMIT	75,5	100,0	100,0	59,2	,0	72,9	71,5	64,8	80,4	
ALTRES	8,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	35,2	19,6	

P1. PER QUÈ LI DÓNÀ AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:  
15. LA CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS

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

(Recomple) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(29)	(2)	(3)	(5)	(2)	(3)	(4)	(4)	(6)	
NO LI HAN DONAT RESPOSTA / SOLUCIÓ CORRECTA	17,8	,0	65,6	,0	,0	66,9	32,8	,0	,0	
NO ESTÀ SATISFET AMB LA SOLUCIÓ DONADA	3,1	,0	,0	,0	,0	33,1	,0	,0	,0	
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	5,4	32,6	,0	18,4	,0	,0	,0	,0	,0	
L'INFORMADOR/A NO SABIA LA INFORMACIÓ I/O COM FER EL TRÀMIT	61,2	67,4	34,4	100,0	49,2	,0	35,9	85,9	79,6	
L'EXPLICACIÓ NO ERA CLARA	9,8	,0	,0	,0	50,8	,0	14,5	42,0	,0	
NO CONTESTA	8,1	,0	,0	,0	,0	,0	16,8	,0	20,4	

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

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

VALORACIÓ GLOBAL OAC	Mitjana	Des.Est.	(n)	TOTAL	MES								
					Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
	8,5	8,2	8,5	8,6	8,5	8,5	8,6	8,4	8,5				
	1,5	1,5	1,3	1,4	1,6	1,5	1,4	1,5	1,8				
	(1970)	(116)	(236)	(321)	(343)	(180)	(299)	(290)	(185)				

# ENQUESTA USUARIS OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

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

(0 = MOLT DOLENT ; 10 = MOLT BO)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)	
0	,3	,0	,0	,2	,7	,0	,0	,3	1,6	
1	,1	,7	,0	,0	,4	,0	,0	,0	,0	
2	,3	,0	,0	,2	,3	1,2	,0	,9	,0	
3	,4	,0	,0	,5	,0	,9	,5	,6	,6	
4	,7	2,2	,8	,2	1,0	,8	,3	,4	,7	
5	2,8	2,5	3,6	2,8	2,6	2,2	4,3	,9	2,8	
6	3,5	4,4	5,0	1,6	2,2	2,9	3,5	3,9	3,3	
7	9,8	14,1	6,3	9,3	8,4	8,0	10,7	11,6	9,5	
8	26,4	31,5	25,0	29,1	27,8	26,0	21,1	29,8	23,7	
9	26,6	23,8	31,9	23,3	30,4	30,0	24,8	27,3	22,2	
10	27,8	18,6	26,1	29,9	25,1	27,4	34,3	24,2	33,3	
NO HO SAP	1,3	2,2	1,4	2,9	1,1	,7	,3	,0	2,3	

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

(0 = MOLT DOLENT ; 10 = MOLT BO)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)	
SUSPÈS (0 A 4)	1,9	2,9	,8	1,0	2,4	2,8	,8	2,2	2,9	
APROVAT (5 A 6)	6,3	6,9	8,5	4,4	4,9	5,1	7,8	4,9	6,0	
NOTABLE (7 A 8)	36,2	45,7	31,2	38,5	36,2	34,0	31,8	41,4	33,3	
EXCEL·LENT (9 A 10)	54,4	42,3	58,0	53,2	55,5	57,3	59,2	51,6	55,5	
NS / NC	1,3	2,2	1,4	2,9	1,1	,7	,3	,0	2,3	

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)	
SÍ	83,5	86,6	84,7	82,5	84,2	87,1	76,4	87,6	82,4	
NO	16,4	13,4	15,3	17,5	15,8	12,4	23,6	12,4	17,6	
NO HO SAP	,0	,0	,0	,0	,0	,5	,0	,0	,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	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
	(407)	(27)	(46)	(69)	(68)	(28)	(60)	(64)	(45)	
	20,3	25,6	17,8	20,4	19,3	16,4	19,0	21,4	22,6	
INFORMACIÓ										
TOTAL	,4	2,7	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	
ACTIVITAT ECONÒMICA I EMPRESAS (PRIVADES)	1,2	2,1	2,9	2,2	,2	1,5	,0	,8	,0	
ACTIVITATS CULTURALS I LÚDIQUES	2,1	2,1	1,4	1,5	2,4	2,1	2,6	2,4	2,3	
HISENDA MUNICIPAL	,6	1,0	,3	,4	,2	,0	1,0	,9	,9	
MULTES	5,4	5,9	2,7	5,2	6,1	4,9	5,6	7,5	5,6	
POBLACIÓ	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,9	,0	
TRANSPORT PÚBLIC	2,0	4,1	2,2	1,7	1,9	1,3	2,2	1,2	1,3	
TARGETA ROSA	2,1	4,8	3,1	2,7	1,7	,0	1,7	1,2	1,2	
SERVEIS TÈCNICS / URBANISME VIA PÚBLICA	,7	,4	,8	,4	,3	1,2	,6	,4	1,6	
MANTENIMENT I SERVEIS (OBRES A LA VIA PÚBLICA)	,2	,0	,4	,2	,4	,0	,4	,0	,3	
SERVEIS SOCIALS	,8	,0	,3	1,9	1,7	,5	,4	,8	1,1	
VIATGES PER GENT GRAN	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,2	,0	,0	
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	,3	,0	,0	,0	,6	,8	,0	,6	,6	
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	1,0	,0	,7	,8	1,0	,8	1,2	1,5	2,1	
CONSULTES ALTRES ADMINISTRACIONS	1,4	2,4	2,6	2,8	,9	1,6	,2	,3	1,0	
ASSOCIACIONS / ENTITATS / ORGANITZACIONS PRIVADES	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6	
GAUDIR+BCN	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,3	
ALTRES	1,7	,0	,0	,0	2,0	1,7	2,7	2,7	3,7	
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,0	
TRAMITACIÓ										
TOTAL	(1593)	(93)	(194)	(261)	(280)	(154)	(240)	(226)	(145)	
	79,7	74,4	82,2	79,6	80,7	83,6	81,0	78,6	77,4	
HISENDA MUNICIPAL	6,6	4,7	7,9	11,3	6,0	6,1	5,5	6,6	4,4	
MULTES	1,1	,8	,0	,8	1,1	2,0	1,1	1,2	2,4	
POBLACIÓ	45,0	40,2	44,2	44,5	46,6	36,2	51,4	45,3	46,9	
TARGETA ROSA	5,1	11,2	6,5	3,6	5,3	3,3	3,0	4,2	4,1	
SERVEIS TÈCNICS / URBANISME VIA PÚBLICA	5,0	6,2	4,5	3,0	2,9	3,1	5,4	5,5	7,8	
MANTENIMENT I SERVEIS (OBRES A LA VIA PÚBLICA)	2,2	1,0	2,4	1,8	1,6	5,0	2,0	2,5	1,2	
SERVEIS SOCIALS	,3	,0	,5	,4	,0	1,9	,0	,2	,0	
VIATGES PER GENT GRAN	1,3	3,3	1,1	2,2	1,6	1,3	1,0	,3	,0	
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	,2	,0	1,0	,0	,0	,7	,0	,0	,0	
REGISTRE DE DOCUMENTS	,6	,7	,4	1,3	1,0	,8	,0	,6	,4	
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	6,5	4,4	7,0	7,5	4,8	19,1	3,6	3,7	5,7	
GAUDIR+BCN	1,6	,5	2,4	1,6	1,7	,8	1,1	3,0	1,0	
ALTRES	1,4	1,4	3,9	1,4	1,2	,9	,5	,9	1,2	
NO CONTESTA	2,9	,0	,0	,0	6,9	2,3	6,4	4,6	2,4	
	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)	
	87,5	86,0	88,6	89,6	87,2	93,1	85,4	84,9	87,3	
PARTICULAR	12,3	13,0	11,4	9,7	12,8	6,9	14,6	15,1	12,7	
DE FEINA	,2	1,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	
NO HO SAP										

P5. PER QUINA RAÓ HA ESCOLLIT AQUESTA OFICINA?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)	
	65,7	65,4	63,6	73,2	67,2	57,7	70,1	65,0	61,4	
PROXIMITAT	,7	,8	,4	,6	,5	,4	,5	,6	2,2	
HORARI	,2	,9	,5	,3	,0	,0	,0	,0	,0	
SERVEIS QUE OFEREIX	2,0	1,7	1,5	1,1	1,5	1,7	1,8	2,6	4,0	
PER RECOMANACIÓ	1,0	1,2	,0	1,7	1,1	,9	,2	,9	2,7	
ÉS LA QUE CONEIXIA	,4	,0	1,3	,4	,6	,0	,0	,0	,6	
UBICACIÓ CÈNTRICA	,7	,0	,9	1,0	,2	1,1	1,6	,3	,0	
CASUALITAT	,4	,0	,7	,7	,0	,7	,0	,5	,4	
LI AGRADA	1,7	,0	,4	2,0	2,2	2,8	4,3	,8	,4	
POC TEMPS D'ESPERA	26,9	30,0	30,2	18,7	25,8	34,6	21,7	29,3	27,6	
ÉS L'OFICINA QUE EM CORRESPON	,2	,0	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,6	
ALTRES	,0	,0	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,0	
CAP	,1	,0	,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
NO HO SAP										

# ENQUESTA USUARIS OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

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

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(1500)	(90)	(180)	(250)	(261)	(139)	(230)	(210)	(140)	
SÍ	3,3	7,2	3,6	,9	3,3	,7	3,6	2,6	4,1	
NO	96,7	92,8	96,4	99,1	96,7	99,3	96,4	97,4	95,9	

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	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(46)	(7)	(6)	(3)	(8)	(1)	(9)	(6)	(6)	
PROBLEMES INFORMÀTICS (LENTITUD I/O MALFUNCIONAMENT DEL SISTEMA INFORMÀTIC)	36,5	48,6	32,6	29,1	,0	100,0	49,8	44,0	14,7	
PROBLEMES AMB D'ALTRES USUARIS	1,7	,0	,0	,0	18,3	,0	,0	,0	,0	
MANCA DE CONEIXEMENT DEL PERSONAL	2,8	,0	18,4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
MANCA DE COMUNICACIÓ AMB EL PERSONAL	8,5	,0	,0	,0	10,6	,0	23,2	,0	19,6	
MANCA DE DOCUMENTACIÓ PER FER EL TRÀMIT	10,8	,0	32,0	41,8	12,8	,0	6,9	,0	12,8	
NO HAN AJUDAT A FER EL TRÀMIT I/O NO SOLUCIONEN LA DEMANDA	24,4	51,4	17,0	70,9	20,0	,0	8,0	,0	22,6	
FALTA D'AMABILITAT DELS INFORMADORS	9,8	13,5	,0	,0	31,4	,0	12,1	11,1	,0	
ALTRES	10,5	,0	,0	,0	12,4	,0	,0	45,0	30,2	

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	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(1500)	(90)	(180)	(250)	(261)	(139)	(230)	(210)	(140)	
PERSONAL DE SEGURETAT	,0	,0	,0	,0	,5	,0	,0	,0	,0	
SOLUCIÓ DELS PROBLEMES	,0	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	
MENYS ESPERA	,1	,0	,5	,0	,0	,0	,0	,4	,0	
MÉS RAPIDESA EN ATENCIÓ / TRAMITACIONS / EFICÀCIA	,5	1,4	1,2	,5	,0	,0	,0	,9	,0	
POTENCIAR TRÀMITS PER INTERNET	,2	,0	,0	,2	,0	1,8	,0	,0	,0	
REBRE MÉS O MILLOR INFORMACIÓ (MÉS TRÍPTICS, CARTELLS, ETC.)	1,4	3,5	1,5	,5	,4	,0	2,2	2,0	,0	
MÉS ESPAI	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,8	,0	,0	
MILLOR ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI	,4	,0	1,3	,5	,0	1,0	,2	,4	,0	
ELEMENTS DECORATIUS	,0	,0	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,0	
MILLORES EN LES MÀQUINES	,6	,0	1,5	,6	,0	,0	,0	1,5	,5	
MÀQUINES DE CAFÉ / BEGUDES / AIGUA / MENJAR	3,0	2,8	2,8	3,2	5,2	2,9	3,1	3,1	1,2	
ESPAI PER A NADONS / NENS	,2	1,4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
MILLORAR COMODITAT	1,0	1,4	1,1	1,7	,9	3,8	,2	,0	,0	
ATENCIÓ PREFERENT / ESPAIS ADAPTATS A PERSONES AMB PROBLEMES DE MOBILITAT	,1	,0	,0	,0	,0	,6	,0	,0	,0	
MILLORAR SENYALITZACIÓ, TAULELLS	,1	,0	,0	,5	,0	,0	,5	,0	,0	
MÉS EQUIPAMENTS I SERVEIS	2,4	2,2	3,5	3,0	1,4	1,9	2,5	1,8	2,6	
MILLOR PREPARACIÓ DELS INFORMADORS	,2	,0	,3	,0	,0	,0	,6	,6	,0	
MÉS PERSONAL / GESTIÓ DEL PERSONAL	,9	,9	2,1	,0	,4	,6	,6	1,8	,6	
MILLOR ATENCIÓ I AMABILITAT	,4	,0	,7	,3	,2	,0	,9	,0	,8	
INFORMACIÓ EN CASTELLÀ	,1	,0	,0	,0	,2	,0	,2	,0	,0	
AMPLIACIÓ HORARI	,2	,0	,0	,0	,0	,9	,6	,0	,0	
ALTRES	,6	,0	,5	,8	,8	,4	,3	,0	2,3	
RES	83,6	84,1	80,8	82,0	87,0	82,6	87,1	84,9	79,9	
NO HO SAP	2,7	4,6	,9	,2	,0	5,0	,5	4,2	7,3	
NO CONTESTA	2,5	,0	3,5	6,8	4,4	,0	,9	,0	5,2	

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

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(1500)	(90)	(180)	(250)	(261)	(139)	(230)	(210)	(140)	
SÍ, TOTALMENT	77,4	74,1	78,2	79,0	74,3	77,7	77,5	82,1	74,6	
NOMÉS PARCIALMENT	14,4	17,3	16,3	13,0	19,1	14,0	14,0	8,5	15,1	
NO M'HO HAN SOLUCIONAT	7,5	8,0	4,3	7,5	6,3	7,4	8,2	9,3	9,1	
NO HO SAP	,6	,7	1,2	,5	,3	1,0	,3	,0	1,3	



# ENQUESTA USUARIS OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

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	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(327)	(22)	(37)	(55)	(61)	(30)	(54)	(35)	(33)
FALTAVA DOCUMENTACIÓ	25,8	19,5	16,7	21,9	35,7	26,9	30,8	21,6	32,2
DERIVACIÓ A UN ALTRE SERVEI / OFICINA	14,7	10,4	25,1	17,1	14,8	16,8	17,6	4,9	9,5
FALTA ESPERAR LA RESOLUCIÓ	12,1	9,3	22,6	14,8	9,3	6,1	15,1	10,9	6,0
NO HA REBUT RESPOSTA	5,4	5,4	3,2	5,4	4,6	7,2	4,1	11,9	3,4
NO FUNCIONAVA L'ORDINADOR O ALTRES APARELLS	2,3	,0	,0	1,8	1,3	3,1	4,6	3,2	3,3
DESCONTENT AMB LA RESPOSTA REBUDA	6,3	,0	5,8	7,8	2,4	3,1	7,9	20,0	3,3
CALIA CITA PRÈVIA	15,6	36,6	13,3	13,5	10,8	13,8	8,8	14,3	15,1
HI HAVIA MOLTA CUA I HA HAGUT DE MARXAR	1,1	2,1	,0	4,3	,0	,0	,0	3,6	,0
INFORMACIÓ CONTRADICTÒRIA ENTRE SERVEIS	,3	,0	,0	,0	3,0	,0	,0	,0	,0
HAURÀ DE TORNAR / TRÀMIT EN VÀRIES FASES	15,9	16,7	19,8	10,9	18,4	20,5	12,3	4,5	23,8
DOCUMENTACIÓ EXTRAVIADA	,3	,0	,0	,0	,0	3,0	,0	,0	,0
ALTRES	4,0	,0	,0	2,6	4,3	7,1	7,1	7,3	3,4
NO HO SAP	,1	,0	,0	,0	1,0	,0	,0	,0	,0
NO CONTESTA	,4	,0	2,1	,0	1,3	,0	,0	,0	,0

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

(ESPONTÀNIA)  
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
TELÈFON 010	26,6	32,2	28,5	32,3	32,0	24,6	22,6	22,1	21,9
TELÈFON DEL CIVISME	1,1	,0	3,2	,9	2,3	,8	,0	1,5	,0
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	20,5	30,1	15,3	16,9	18,6	25,5	14,8	22,4	24,1
QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)	1,0	1,8	1,5	,8	2,2	,7	,0	,6	1,2
GENERALITAT / 012	6,9	7,9	10,2	8,2	10,1	4,3	6,4	4,5	3,9
TELÈFON D'EMERGÈNCIES 112	1,7	1,9	2,6	2,0	4,0	1,5	,7	1,3	,3
TELFÒNICA / 11888	,3	1,4	,0	,4	,3	,0	,5	,0	,0
ALTRES OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADA (OAC) / ALTRES OFICINES ATENCIÓ AL CLIENT	5,0	3,1	7,9	4,2	4,1	8,5	3,7	4,1	5,2
ALTRES GOVERN CENTRAL	1,6	2,2	2,0	1,9	1,4	3,5	1,1	1,0	,0
ALTRES	1,1	,5	,9	,9	,9	1,7	1,7	1,5	,9
CAP	30,6	25,7	31,8	28,4	28,1	26,6	30,0	38,2	33,0
NO HO SAP	23,0	17,8	19,7	23,8	25,4	21,4	31,2	18,8	23,5
NO CONTESTA	,3	,0	,0	1,0	,0	,0	,4	,4	,7

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

(ESPONTÀNIA I SUGGERIDA)  
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
TELÈFON 010	78,4	76,1	80,7	74,8	82,1	76,8	75,7	83,5	77,9
TELÈFON DEL CIVISME	13,2	12,3	20,0	12,9	13,4	9,2	9,8	15,3	11,6
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	69,4	69,5	67,6	66,5	69,1	76,7	70,9	68,7	67,7
QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)	35,1	40,7	35,9	31,2	35,6	40,9	32,3	31,3	36,3
GENERALITAT / 012	6,9	7,9	10,2	8,2	10,1	4,3	6,4	4,5	3,9
TELÈFON D'EMERGÈNCIES 112	1,7	1,9	2,6	2,0	4,0	1,5	,7	1,3	,3
TELFÒNICA / 11888	,3	1,4	,0	,4	,3	,0	,5	,0	,0
ALTRES OFICINES	5,0	3,1	7,9	4,2	4,1	8,5	3,7	4,1	5,2
ALTRES GOVERN CENTRAL	1,6	2,2	2,0	1,9	1,4	3,5	1,1	1,0	,0
ALTRES	1,1	,5	,9	,9	,9	1,7	1,7	1,5	,9
CAP	5,3	5,8	3,6	6,4	4,9	4,1	4,6	6,1	6,6
NO HO SAP	3,4	5,1	3,9	4,3	2,4	3,5	3,8	2,2	1,8
NO CONTESTA	,2	,0	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,7

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

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
TELÈFON 010	58,5	53,3	60,0	58,4	63,7	55,9	52,6	65,7	60,1
TELÈFON DEL CIVISME	7,9	8,1	11,1	8,9	6,9	4,8	5,8	9,4	7,2
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	57,5	53,0	58,1	57,2	58,6	57,9	61,0	59,9	52,4
QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)	27,4	28,2	29,1	26,2	31,3	29,1	25,3	25,1	27,3
CAP	19,1	22,8	17,9	20,0	15,8	19,6	19,0	17,6	20,5

# ENQUESTA USUARIS OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

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

1. TELÈFON 010

-----  
(BASE: CONEIXEN EL SERVEI)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(1579)	(91)	(193)	(250)	(286)	(141)	(229)	(242)	(147)
SÍ	74,6	70,0	74,3	78,1	77,6	72,8	69,4	78,7	77,2
NO	25,4	30,0	25,7	21,9	22,4	27,2	30,6	21,3	22,8

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	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(263)	(16)	(45)	(43)	(47)	(17)	(30)	(43)	(22)
SÍ	59,6	66,1	55,6	68,9	51,4	52,7	58,7	61,3	61,5
NO	40,4	33,9	44,4	31,1	48,6	47,3	41,3	38,7	38,5

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	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(1395)	(84)	(157)	(223)	(248)	(138)	(211)	(203)	(131)
SÍ	82,8	76,2	85,9	86,0	84,8	75,5	85,9	87,2	77,5
NO	17,2	23,8	14,1	14,0	15,2	24,5	14,1	12,8	22,5

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	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(676)	(48)	(79)	(102)	(119)	(70)	(96)	(92)	(70)
SÍ	78,1	69,4	81,0	84,0	88,1	71,1	78,2	80,2	75,2
NO	21,9	30,6	19,0	16,0	11,9	28,9	21,8	19,8	24,8

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	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(386)	(27)	(54)	(52)	(59)	(40)	(68)	(53)	(33)
PREFEREIXO L'ATENCIÓ PERSONAL	11,5	17,0	3,5	7,7	2,9	12,7	4,6	10,7	38,1
NO ÉS PRÀCTIC	2,2	,0	1,8	,0	3,1	4,6	2,1	3,7	2,5
ÉS CAR	8,8	22,4	12,8	11,8	2,7	5,7	4,1	4,6	5,9
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	3,7	,0	3,8	1,7	4,5	7,2	3,7	3,5	5,8
NO HI HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	52,6	39,1	52,8	64,8	59,8	51,6	58,0	66,9	27,3
NO HO HA PENSAT	,6	,0	1,6	,0	,0	,0	1,6	,0	,0
NO LI AGRADA/INTERESSA AQUEST SERVEI	1,1	8,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
UTILITZA ALTRES SERVEIS	11,3	12,7	11,6	6,4	10,5	20,7	8,4	6,0	17,0
VIU FORA DE BARCELONA	1,0	,0	2,5	2,3	1,1	,0	,0	2,3	,0
ALTRES	3,0	,0	,0	,0	5,4	,0	10,8	,0	3,4
NO HO SAP	2,4	,0	1,9	,0	6,5	2,0	3,5	2,4	3,4
NO CONTESTA	3,1	,0	9,1	5,3	3,4	,0	4,8	,0	,0

# ENQUESTA USUARIS OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

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	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(109)	(6)	(20)	(13)	(22)	(8)	(13)	(18)	(9)
PREFEREIXO L'ATENCIÓ PERSONAL	1,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	7,2	,0
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	3,8	,0	,0	8,9	4,1	15,4	,0	,0	13,2
NO HI HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	85,0	82,5	92,2	82,3	83,3	84,6	82,7	79,0	86,8
NO HO HA PENSAT	,9	,0	3,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0
NO LI AGRADA/INTERESSA AQUEST SERVEI	1,6	,0	,0	,0	,0	,0	11,8	,0	,0
UTILITZA ALTRES SERVEIS	2,9	17,5	,0	8,7	4,9	,0	,0	,0	,0
VIU FORA DE BARCELONA	,5	,0	,0	,0	4,1	,0	,0	,0	,0
ALTRES	1,7	,0	,0	,0	5,6	,0	,0	6,6	,0
CAP MOTIU ESPECIAL	1,0	,0	4,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0
NO HO SAP	1,4	,0	,0	,0	2,1	,0	,0	7,2	,0
NO CONTESTA	,7	,0	,0	,0	,0	,0	5,5	,0	,0

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	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(231)	(19)	(23)	(32)	(38)	(33)	(30)	(28)	(28)
PREFEREIXO L'ATENCIÓ PERSONAL	12,6	18,2	11,9	5,7	6,0	11,7	14,0	9,4	16,5
MANCA DE CONEIXEMENTS PER UTILITZAR-LO	8,0	,0	,0	4,0	12,9	24,7	,0	12,6	9,7
NO DISPOSO DELS RECURSOS NECESSARIS (INTERNET, DNI ELECTRÒNIC...) O NO ELS FAIG ...	7,0	19,1	5,3	9,5	6,7	7,9	,0	8,0	,0
EL TRÀMIT / INFORMACIÓ NO ES POT FER A TRAVÉS D'AQUEST SERVEI	,4	,0	,0	,0	,0	2,6	,0	,0	,0
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	4,7	19,6	5,3	6,9	,0	,0	,0	,0	2,9
NO HI HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	49,0	31,0	46,3	38,1	59,4	45,4	55,0	62,0	58,9
NO HO HA PENSAT	,6	,0	,0	,0	,0	,0	4,0	,0	,0
NO LI AGRADA/INTERESSA AQUEST SERVEI	3,4	6,1	,0	,0	,0	2,6	10,0	,0	4,0
UTILITZA ALTRES SERVEIS	4,5	6,1	9,0	,0	2,5	4,7	,0	9,6	4,0
ALTRES	5,9	,0	2,8	11,8	12,9	4,4	12,5	3,2	4,2
NO HO SAP	1,6	,0	8,0	7,2	,0	,0	,0	,0	,0
NO CONTESTA	4,2	,0	16,4	16,8	2,0	,0	4,5	,0	,0

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	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(136)	(14)	(15)	(16)	(14)	(21)	(20)	(19)	(17)
PREFEREIXO L'ATENCIÓ PERSONAL	7,9	8,3	14,1	5,7	,0	9,6	,0	15,3	7,5
NO ÉS PRÀCTIC	7,4	13,3	22,7	15,5	,0	6,3	,0	,0	,0
MANCA DE CONEIXEMENTS PER UTILITZAR-LO	3,9	,0	,0	7,5	,0	17,0	,0	6,9	,0
NO DISPOSO DELS RECURSOS NECESSARIS (INTERNET, DNI ELECTRÒNIC...) O NO ELS FAIG ...	4,3	8,5	,0	,0	,0	,0	,0	4,7	15,1
EL TRÀMIT / INFORMACIÓ NO ES POT FER A TRAVÉS D'AQUEST SERVEI	2,2	,0	,0	,0	,0	3,2	,0	6,3	6,5
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	6,7	12,5	7,2	7,5	,0	4,2	10,2	6,9	,0
NO HI HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	51,5	57,6	39,0	25,9	76,9	39,1	59,5	42,3	69,7
NO HO HA PENSAT	,7	,0	5,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0
NO LI AGRADA/INTERESSA AQUEST SERVEI	,4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,3	,0
UTILITZA ALTRES SERVEIS	8,0	,0	14,5	14,2	5,9	10,5	12,4	6,9	3,5
ALTRES	6,5	,0	,0	19,1	7,5	6,5	17,9	7,3	,0
NO HO SAP	2,8	,0	3,9	5,7	,0	3,5	,0	6,9	4,3
NO CONTESTA	1,0	,0	,0	7,0	9,7	,0	,0	,0	,0

Z1. SEXE

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
HOME	43,4	38,1	43,1	45,0	40,7	37,2	43,7	47,0	49,1
DONA	56,6	61,9	56,9	55,0	59,3	62,8	56,3	53,0	50,9

# ENQUESTA USUARIS OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

Z2 (RESUM). QUINA EDAT TÉ, VOSTÈ?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

		TOTAL	MES							
			Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
EDAT	Mitjana	44,8	45,8	46,2	43,8	44,5	44,9	42,0	46,5	45,0
	Des.Est.	15,1	14,9	15,7	14,3	15,2	14,5	14,9	15,4	15,0
	(n)	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)

Z2. QUINA EDAT TÉ, VOSTÈ?

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
MENYS DE 18 ANYS	,2	,0	,0	,4	,0	,0	,4	,3	,0
DE 18 A 24 ANYS	6,5	5,4	6,1	6,5	7,7	2,5	8,3	6,1	7,8
DE 25 A 34 ANYS	21,7	21,3	19,9	23,6	18,2	24,5	28,1	18,6	17,8
DE 35 A 44 ANYS	26,7	24,3	23,7	25,2	29,7	28,7	26,4	24,5	33,2
DE 45 A 54 ANYS	18,1	15,6	19,4	19,9	21,7	19,7	14,4	22,1	13,6
DE 55 A 64 ANYS	15,0	23,7	15,4	13,5	10,7	13,6	14,4	12,8	15,4
DE 65 A 74 ANYS	8,7	6,7	11,6	9,7	8,4	7,0	4,9	12,1	9,1
DE 75 ANYS I MÉS	3,2	3,0	3,8	1,4	3,7	4,1	3,1	3,5	3,1

Z3 (RESUM). QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
ESPANYOLA	72,4	79,2	74,2	74,0	75,0	75,4	65,4	75,6	64,4
ALTRES UNIÓ EUROPEA	6,4	5,3	5,7	4,9	5,9	8,1	7,4	4,0	10,0
RESTA PAÏSOS	21,2	15,5	20,1	21,1	19,1	16,5	27,1	20,4	25,6

Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES							
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)
ALBÀNIA	,1	,0	,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0
ALGÈRIA	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,8	,0
ANDORRA	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6
ARGENTINA	1,3	,0	1,2	,4	,7	1,2	1,9	2,8	1,2
ÀUSTRIA	,1	,0	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,3
BANGLA DESH	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,3	,0
ARMÈNIA	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,7	,0
BÈLGICA	,2	,0	,2	,3	,0	,5	,0	,3	,0
BOLÍVIA	1,4	,0	1,7	1,4	1,3	2,1	2,1	1,1	1,4
BÒSNIA I HERCEGOVINA	,1	1,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
BRASIL	1,0	2,2	,3	1,0	,6	1,3	,8	1,2	,6
BULGÀRIA	,1	,0	,0	,0	,3	,5	,0	,0	,0
XILE	1,0	2,0	1,0	,0	,7	,0	2,7	1,1	,0
XINA	,4	,0	1,2	,0	,0	,0	,5	,3	,6
COLÒMBIA	1,9	,4	1,9	3,4	3,3	,5	3,0	,6	1,9
COSTA RICA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,0	,0
CUBA	,3	,0	,4	,7	,3	,0	,5	,3	,0
REPÚBLICA DOMINICANA	1,2	,8	,9	1,7	,0	,0	1,2	1,0	3,1
EQUADOR	1,5	1,1	1,1	,4	1,3	2,3	2,2	1,4	2,2
SALVADOR, EL	,2	,0	,0	,0	,5	,4	,5	,5	,0
FINLÀNDIA	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,0	1,1
FRANÇA	,9	,0	1,2	,9	1,6	,8	,5	,5	2,2
GEÒRGIA	,0	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0
ALEMANYA	,6	,8	,9	,0	,3	,4	,5	,7	1,0
GUATEMALA	,0	,0	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,0
GUINEA	,1	,0	,0	,0	,3	,0	,2	,0	,0
HONDURES	1,6	1,5	2,0	1,7	2,9	,9	1,7	1,0	1,3
HONGRIA	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,4
ÍNDIA	,2	,0	,0	,4	,0	,0	,4	,0	,6
IRAN	,0	,0	,0	,0	,0	,3	,0	,0	,0
ITÀLIA	2,8	2,3	2,5	2,2	2,5	3,4	3,8	2,2	3,6
JAPÓ	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0
REPÚBLICA DE COREA	,1	,0	,4	,0	,0	,0	,4	,0	,0
MÈXIC	,6	,0	,9	,5	1,2	,0	,9	,0	1,0
MOLDÀVIA	,0	,0	,0	,0	,4	,0	,0	,0	,0
MARROC	1,2	2,3	,5	,2	,5	,0	1,2	2,0	2,2
NEPAL	,1	,0	,5	,3	,0	,0	,0	,0	,0
PAÏSOS BAIXOS	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0

(cont.)

# ENQUESTA USUARIS OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

### Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
NICARAGUA	,1	,0	,0	,0	,3	1,2	,0	,0	,0	,0
PAKISTAN	,9	,9	1,5	1,1	,0	,0	,3	,9	1,9	
PARAGUAI	,7	,9	,0	,6	,0	,8	2,4	,0	,0	
PERÚ	1,5	2,2	,6	,4	1,4	2,5	1,2	1,8	2,3	
FILIPINES	,2	,0	,4	,0	,3	,0	,4	,5	,0	
POLÒNIA	,3	1,2	,0	,3	,0	,0	,6	,0	,4	
PORTUGAL	,3	1,0	,0	,0	,0	,9	,5	,0	,4	
ROMANIA	,5	,0	,0	,7	,8	1,6	,9	,0	,0	
RÚSSIA	,4	,0	,0	1,4	,6	,8	,0	,2	,6	
SENEGAL	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,4	,0	1,2	
ESPANYA	72,4	79,2	74,2	74,0	75,0	75,4	65,4	75,6	64,4	
SÀHARA OCCIDENTAL	,0	,0	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,0	
SUÈCIA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,3	,0	
SUÏSSA	,1	,0	,0	,0	,0	,5	,2	,0	,0	
SÍRIA	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6	
TURQUIA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,3	
UCRAÏNA	,2	,0	,5	,0	,3	,0	,5	,0	,0	
GRAN BRETANYA	,3	,0	,7	,2	,4	,0	,6	,0	,4	
ESTATS UNITS D'AMÈRICA	,1	,0	,0	,3	,5	,0	,0	,0	,0	
URUGUAI	,3	,0	,3	,7	,6	,0	,3	,3	,0	
VENEÇUELA	1,6	,0	2,1	3,2	1,4	1,8	1,1	1,5	2,0	

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

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)	
CATALÀ	33,0	38,2	36,9	30,1	35,3	35,1	31,9	28,0	30,4	
CASTELLÀ	65,6	61,8	62,0	67,7	64,2	63,5	66,7	69,6	68,0	
ALTRES	1,4	,0	1,2	2,2	,3	1,4	1,4	2,4	1,6	
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)	
MENYS QUE PRIMARIS	,6	,7	,9	,7	,0	,8	,7	1,0	,0	
PRIMARIS	16,6	19,4	17,5	15,2	18,6	14,7	18,5	17,3	10,9	
SECUNDARIS GENERALS	22,2	27,1	21,7	21,0	19,5	22,4	18,3	22,5	26,7	
SECUNDARIS PROFESSIONALS	16,4	16,7	16,3	17,3	16,7	17,9	17,3	18,4	10,6	
UNIVERSITARIS	44,1	36,2	43,6	45,8	45,1	44,2	45,2	40,8	51,2	
NO CONTESTA	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,7	

### Z6. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL?

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)	
TREBALLA PER COMPTE PROPI	15,1	11,2	14,9	12,3	20,9	12,4	17,6	13,5	17,7	
TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI	44,3	42,7	41,0	48,7	39,4	49,2	41,6	45,7	47,6	
JUBILAT / PENSIONISTA	16,4	18,0	20,0	15,7	16,3	16,4	11,6	20,9	13,1	
ATURAT / BUSCA FEINA	16,0	21,7	17,0	15,5	14,2	16,0	15,5	12,6	15,8	
TASQUES DE LA LLAR	3,4	2,0	2,7	3,5	3,0	3,1	5,5	2,8	3,3	
ESTUDIANT	4,7	4,4	4,4	4,3	6,1	3,0	7,4	4,5	2,5	
NO CONTESTA	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,7	,0	,0	

### Z7 (RESUM). A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT?

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)	
BARCELONA CIUTAT	93,3	93,9	92,6	94,6	93,1	96,7	92,8	91,8	92,1	
ÀREA METROPOLITANA	4,0	2,6	5,0	2,9	4,3	1,7	6,2	4,7	3,0	
RESTA PROVÍNCIA DE BARCELONA	2,1	3,5	1,5	1,5	1,5	1,6	,7	2,3	4,9	
RESTA DE CATALUNYA	,4	,0	,5	,6	,7	,0	,4	,7	,0	
RESTA D'ESPANYA	,1	,0	,5	,3	,0	,0	,0	,3	,0	
RESTA UNIÓ EUROPEA	,0	,0	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,0	

# ENQUESTA USUARIS OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

Z8. A QUIN DISTRICTE?

(BASE: RESIDENTS A BARCELONA CIUTAT)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(1859)	(113)	(221)	(309)	(320)	(175)	(280)	(266)	(175)	
CIUTAT VELLA	5,7	7,4	6,4	5,1	3,4	4,9	6,7	5,2	5,3	
EIXAMPLE	15,5	10,3	21,3	13,7	17,9	16,6	16,0	12,3	15,8	
SANTS - MONTJUÏC	13,5	14,7	12,1	13,9	13,8	12,2	15,7	12,7	12,2	
LES CORTS	5,5	5,3	5,1	5,6	5,4	6,6	5,5	5,5	5,7	
SARRIÀ - SANT GERVASI	5,4	7,5	4,6	4,0	5,5	2,7	5,6	7,1	5,8	
GRÀCIA	8,9	9,2	7,7	10,7	9,5	10,2	6,4	9,4	9,7	
HORTA - GUINARDÓ	12,0	11,0	12,7	13,8	12,2	10,9	11,8	11,6	11,7	
NOU BARRIS	12,4	14,2	12,0	11,9	12,1	14,2	12,3	13,4	9,8	
SANT ANDREU	8,5	8,6	9,4	9,3	7,4	8,9	7,5	7,8	9,0	
SANT MARTÍ	12,5	11,7	8,7	11,9	12,8	12,7	12,6	15,0	15,0	

Z7.1. A QUINA POBLACIÓ VIU EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS FORA DE BARCELONA CIUTAT)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(139)	(7)	(19)	(21)	(27)	(7)	(20)	(23)	(15)	
PLANES	,5	,0	,0	5,5	,0	,0	,0	,0	,0	
ALELLA	1,7	16,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
ARENYS DE MAR	1,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	8,1	
ARGENTONA	,7	,0	,0	7,0	,0	,0	,0	,0	,0	
BADALONA	5,0	,0	,0	18,5	18,2	15,5	4,7	,0	,0	
BARCELONA	1,1	,0	,0	,0	,0	,0	6,0	,0	,0	
CANET DE MAR	1,1	,0	,0	,0	,0	,0	6,0	,0	,0	
CARDEDEU	,4	,0	,0	,0	4,0	,0	,0	,0	,0	
CASTELLDEFELS	2,4	,0	6,4	3,7	2,1	,0	4,7	,0	,0	
CERVELLÓ	,6	,0	3,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	4,9	,0	17,0	,0	4,0	25,4	,0	3,5	,0	
DOSRIUS	,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,8	,0	
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	1,7	,0	11,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
GAVÀ	1,6	,0	,0	,0	4,0	,0	6,6	,0	,0	
GRANOLLERS	,6	,0	,0	7,0	,0	,0	,0	,0	,0	
HOSPITALET DE LLOBREGAT, L'	20,2	26,6	,0	7,0	13,2	,0	37,4	29,7	24,0	
LLINARS DEL VALLÈS	1,7	16,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
LLIÇA D'AMUNT	,8	,0	,0	8,1	,0	,0	,0	,0	,0	
MASQUEFA	,3	,0	,0	3,7	,0	,0	,0	,0	,0	
MATADEPERA	,3	,0	,0	2,9	,0	,0	,0	,0	,0	
MATARÓ	1,6	,0	6,9	,0	,0	,0	,0	2,8	,0	
MONTCADA I REIXAC	2,1	,0	,0	2,9	,0	,0	6,3	3,9	,0	
OLESA DE MONTSERRAT	,9	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,4	,0	
PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS	1,7	16,9	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
PREMIÀ DE MAR	,9	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,4	,0	
ROCA DEL VALLÈS, LA	,7	6,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
RUBÍ	1,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	8,1	
SABADELL	1,2	,0	7,4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
SANT ADRIÀ DE BESÒS	1,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	8,6	
SANT BOI DE LLOBREGAT	2,6	16,6	,0	,0	2,1	,0	,0	3,9	,0	
SANT CELONI	,4	,0	,0	,0	4,0	,0	,0	,0	,0	
SANT CUGAT DEL VALLÈS	3,5	,0	2,8	13,3	7,2	11,6	,0	3,7	,0	
SANT ESTEVE SESROVIRES	,4	,0	,0	,0	,0	8,7	,0	,0	,0	
SANT FOST DE CAMPSENTELLES	1,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	7,7	
SANT FELIU DE CODINES	1,1	,0	,0	,0	,0	23,3	,0	,0	,0	
SANT FELIU DE LLOBREGAT	,6	,0	3,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
VILASSAR DE DALT	1,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	8,6	
SANT JOAN DESPÍ	1,3	,0	,0	,0	,0	,0	2,7	4,9	,0	
VILASSAR DE MAR	1,5	,0	,0	,0	,0	15,5	,0	,0	4,9	
SANT PERE DE VILAMAJOR	,3	,0	,0	,0	3,2	,0	,0	,0	,0	
SANT POL DE MAR	1,5	,0	,0	,0	4,0	,0	,0	,0	7,8	
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ	,3	,0	,0	2,9	,0	,0	,0	,0	,0	
SANTA COLOMA DE GRAMENET	3,8	,0	4,4	,0	,0	,0	12,0	,0	5,6	
BARBERÀ DEL VALLÈS	,3	,0	,0	,0	3,2	,0	,0	,0	,0	
SANTA MARIA D'OLÓ	,4	,0	,0	,0	4,0	,0	,0	,0	,0	
CERDANYOLA DEL VALLÈS	6,0	,0	18,5	6,6	,0	,0	5,3	8,9	,0	
SITGES	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,9	,0	
TERRASSA	3,2	,0	5,4	,0	2,1	,0	3,1	2,6	7,8	
TONA	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	4,9	
VACARISSES	,2	,0	,0	,0	2,1	,0	,0	,0	,0	
VALLIRANA	,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	4,0	
VILADECANS	1,1	,0	,0	,0	11,7	,0	,0	,0	,0	
VILAFRANCA DEL PENEDÈS	,9	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,4	,0	
BLANES	,5	,0	,0	,0	5,5	,0	,0	,0	,0	
CALDES DE MALAVELLA	,5	,0	,0	,0	5,2	,0	,0	,0	,0	

(cont.)

# ENQUESTA USUARIS OAC

## Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

### Z7.1. A QUINA POBLACIÓ VIU EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS FORA DE BARCELONA CIUTAT)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
PUIGCERDÀ	,3	,0	,0	2,9	,0	,0	,0	,0	,0	,0
SANT FELIU DE GUÍXOLS	1,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,3	,0	,0	,0
HUESCA	,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,7	,0	,0
CALAFELL	1,1	,0	,0	4,4	,0	,0	,0	3,9	,0	,0
CREIXELL	1,0	,0	6,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
TARRAGONA	1,3	,0	,0	3,7	,0	,0	,0	5,4	,0	,0
VALENCIA	1,1	,0	6,9	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(2000)	(120)	(240)	(330)	(348)	(182)	(300)	(290)	(190)	
SÍ	15,1	20,7	18,9	15,2	13,3	17,1	9,8	14,6	13,1	
NO	84,9	79,3	81,1	84,8	86,7	82,9	90,2	85,4	86,9	

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

(BASE: HAN FET ALGUN COMENTARI O SUGGERIMENT)

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MES								
		Abril	Maig	Juny	Juliol	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
TOTAL	(297)	(25)	(40)	(52)	(47)	(31)	(33)	(41)	(28)	
SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	16,2	11,5	19,7	15,3	8,8	11,5	15,8	18,7	25,5	
INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	1,3	,0	,0	,0	6,1	2,9	4,5	,0	,0	
MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA	5,5	15,1	4,8	2,3	3,8	3,9	8,7	2,1	,0	
MOLTES CUES	,3	,0	,0	1,0	2,4	,0	,0	,0	,0	
MILLORAR EL TEMPS DE LES TRAMITACIONS	2,1	7,9	,0	4,8	,0	,0	,0	,0	3,4	
SIMPLIFICAR I/O AGILITZAR ELS TRÀMITS	5,9	,0	2,6	3,5	15,3	15,1	7,9	5,9	3,4	
MILLORAR LA SENYALITZACIÓ DELS TAULELLS	,4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,8	,0	
L'HAN ATÈS AMB EFICÀCIA	1,9	,0	,0	,0	2,6	,0	7,5	2,8	4,6	
CALDRIA SER MÉS EFICAÇ	8,1	18,5	7,2	12,1	,0	5,9	7,4	3,9	4,9	
CALDRIA ACTUALITZAR LA INFORMACIÓ	,2	,0	,0	1,3	,0	,0	,0	,0	,0	
DISCONFORMITAT AMB LA INFORMACIÓ REBUDA	1,6	,0	,0	1,9	4,3	2,5	1,9	1,4	3,3	
CALDRIA DONAR TOT TIPUS D'INFORMACIÓ	2,5	,0	2,6	1,0	2,3	3,0	8,8	2,9	,0	
AMPLIAR HORARI (EN GENERAL)	4,3	,0	2,6	10,4	8,1	7,8	,0	2,8	6,3	
AMPLIAR L'HORARI A LES TARDES	9,6	10,9	11,2	10,1	2,3	21,5	8,5	6,5	3,3	
L'HAN ATÈS CORRECTAMENT / AMABLEMENT	6,0	4,9	6,3	4,4	9,8	5,2	1,9	10,7	4,6	
ELS INFORMADORS HAURIEN D'ESTAR MÉS QUALIFICATS	3,6	,0	4,7	,0	1,9	,0	11,2	9,6	,0	
ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE / TENIR MÉS DISPOSICIÓ / SER MÉS AMABLES	6,9	17,3	9,4	1,9	5,0	,0	12,6	,0	4,5	
MÉS PERSONAL ATENENT	4,1	3,4	2,7	,0	4,7	,0	4,5	16,1	,0	
EL PERSONAL HAURIA D'ESTAR MILLOR ORGANITZAT	1,0	3,4	2,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
INFORMADORS QUE PARLIN ALTRES LLENGÜES (ANGLÈS / FRANCÈS...)	,2	,0	,0	1,9	,0	,0	,0	,0	,0	
INSATISFACCIÓ AMB L'ATENCIÓ TELEFÒNICA	3,9	,0	2,1	7,1	12,2	4,4	3,9	5,7	,0	
MÉS TRÀMITS PER INTERNET	1,7	,0	5,3	1,3	3,9	,0	,0	2,0	,0	
INSATISFACCIÓ AMB LA WEB	3,8	,0	5,0	6,3	1,0	4,7	2,0	4,6	6,3	
SATISFACCIÓ AMB ELS ORDINADORS DE L'ENTRADA	,3	,0	,0	,0	,0	3,0	,0	,0	,0	
PROBLEMES AMB ELS ORDINADORS DE L'ENTRADA	6,1	10,8	14,1	3,1	8,3	,0	2,0	2,8	2,9	
SATISFACCIÓ AMB L'ENQUESTA	,3	,0	,0	,0	,0	3,0	,0	,0	,0	
INDICACIONS EN CASTELLÀ	,3	,0	,0	2,5	,0	,0	,0	,0	,0	
DEMANDA D'EQUIPAMENTS	,9	,0	2,4	,0	1,6	,0	,0	,0	3,4	
MÉS OFICINES	1,2	5,1	,0	,0	,0	,0	3,9	,0	,0	
MILLORAR L'ESPAI DE L'OFICINA	2,2	,0	2,6	1,5	,0	4,4	,0	2,0	7,4	
ATENCIÓ PREFERENT A DISCAPACITATS, MINUSVÀLIDS, EMBARASSADES, GENT GRAN	,2	,0	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	
ALTRES RELACIONAT AMB L'ENQUESTA	,3	,0	,0	,0	3,0	,0	,0	,0	,0	
L'ACCÉS A L'OFICINA NO ESTÀ BEN SENYALITZAT	1,4	,0	2,7	1,5	,0	4,4	2,0	,0	,0	
ALTRES	10,1	16,5	6,7	8,7	13,3	,0	4,7	4,1	29,2	

Usuaris OAC / Any 2017

## 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