



Ajuntament  
de Barcelona

# USUARIS DE L'IMH

Presentació de Resultats

Del 7 de maig al 16 de novembre de 2018



Enquesta Usuaris Institut Municipal d'Hisenda 2018  
Presentació de Resultats

USUARIS DE L'IMH  
PRESENTACIÓ DE RESULTATS

DEL 7 DE MAIG AL 16 DE NOVEMBRE DE 2018



Protegim el Medi Ambient.

No imprimiu aquest document si no és necessari.

Tots els drets reservats. Aquesta publicació no pot ser reproduïda, ni en tot ni en part, ni registrada en o transmesa per un sistema de recuperació en cap forma ni en cap mitja sigui electrònic, mecànic, per fotocòpia, de gravació o altres, sense el permís del propietari del copyright.



# ÍNDEX

---

- 003 FITXA TÈCNICA
- 004 PRESENTACIÓ
- 005 ÍNDEX DE SATISFACCIÓ
- 014 PERFIL DELS ENTREVISTATS
- 021 HÀBITS DE VISITA



## FITXA TÈCNICA

---

### UNIVERS

Conjunt dels usuaris de l'IMH durant el període d'estudi.

### GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

804 entrevistes.

### METODOLOGIA

Entrevista personal realitzada amb suport informàtic (CAPI). El 25% de les entrevistes s'han realitzat a l'entrada i el 75% a la sortida de l'edifici de l'IMH.

### PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Mostreig per conglomerats (16 jornades als mesos de maig i juny i 18 jornades entre els mesos d'octubre i novembre) amb selecció aleatòria de les últimes unitats (individus). La representativitat de les entrevistes 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 per jornada de treball i torn (matí i tarda)

### PONDERACIÓ

No és procedent.

### ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% ( $2\sigma$ ) i  $P = Q$ , l'error és de  $\pm 3,7\%$  per al conjunt de la mostra

### DATA DE REALITZACIÓ

Del 7 de maig al 16 de novembre de 2018

### EMPRESA TREBALL DE CAMP

Instituto DYM



## PRESENTACIÓ

---

A continuació es presenten els resultats de l'estudi sobre els usuaris de l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) realitzat en dos moments diferents de l'any, acordats prèviament pels gestors del servei. El primer al mes de maig i juny i el segon entre octubre i novembre de 2018.

Tota la investigació s'ha plantejat, un cop més, amb una triple finalitat:

- ♦ Conèixer les característiques sociològiques dels usuaris.
- ♦ Aprofundir en els seus hàbits d'ús
- ♦ Analitzar la satisfacció dels usuaris de l'IMH, diferenciant entre les expectatives prèvies a la visita i la qualitat percebuda un cop emprat el servei.

Per fer-ho es reparteix la mostra de forma que s'entrevista al 25% dels usuaris abans d'entrar a les oficines d'atenció i el 75% després de sortir-ne, amb l'objectiu de recollir les expectatives prèvies a la visita i la valoració un cop emprat el servei.



# 01



## Índex de Satisfacció



## VALORACIONS

## ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

### EVOLUCIÓ DE LA VALORACIÓ GLOBAL

**Els usuaris de l'oficina d'atenció de l'IMH valoren el servei amb una nota mitjana de 8,0** (qualitat percebuda), sis dècimes per sobre de les expectatives que tenien abans d'entrar-hi (7,4).

Ambdues valoracions incrementen respecte les darreres onades, assolint puntuacions mitjanes similars a les 2013.

Aquest balanç positiu entre qualitat l'esperada i percebuda es tradueix en un **índex de satisfacció de 109%**, un diferencial lleugerament més alt que el d'ara fa dos anys.

Respecte a anteriors consultes, destaca la millora tant de les expectatives sobre el servei com de l'atenció efectivament rebuda. Així, els resultats obtinguts a la present consulta trenquen amb la tendència crítica que manifestaven els usuaris i usuàries dels servei arran la consulta de 2013.

La puntuació global de 2018 és vuit punts superiors a la del 2016, situant-se en una de les valoracions globals més altes de la sèrie.

El fet de realitzar l'estudi en dos moments diferents de l'any permet veure algunes diferències més en la percepció dels usuaris. A la primera onada, la satisfacció era lleugerament més alta, 8,1, mentre que l'expectativa era més baixa que a la tardor, 7,3 de mitjana davant del 7,5 obtingut a la segona onada.

### VALORACIÓ GLOBAL DE LES VARIABLES

Tots els aspectes del servei analitzats obtenen valoracions mitjanes entre el 7,9 i el 9,0 a la sortida de l'oficina, i tots ells obtenen puntuacions significativament superiors a les de fa dos anys.

Les qüestions relacionades amb el personal es valoren relativament millor que les que tenen a veure amb el servei pròpiament dit. Així, l'atenció rebuda rep una nota mitjana de 9,0 i el nivell de coneixement del personal es valora amb un 8,6.

La major part d'aspectes relacionats amb l'entorn i el servei, reben valoracions mitjanes superiors al 8, com la neteja en general (8,7), el temps d'espera per ser atès (8,6), el temps dedicat al seu cas (8,6), les instal·lacions (8,5), l'accés, senyalització de l'oficina (8,2) i la resposta rebuda (8,2). Els dos aspectes amb

una valoració més baixa són la fiabilitat de la resolució (7,9) i l'horari d'atenció (7,7).

Respecte al 2016, com s'ha comentat, milloren la seva valoració mitjana, especialment el temps d'espera en ser atès, que passa d'un 5,9 de valoració a la sortida al 8,6 actual. També obtenen valoracions força més altes el temps dedicat al seu cas (millora d'un punt), la resposta rebuda (millora de 8 dècimes), l'atenció rebuda (millora 7 dècimes) i l'horari d'atenció (millora 6 dècimes).

També en tots els aspectes la qualitat percebuda supera l'esperada abans d'entrar a l'oficina. Els aspectes que generen major satisfacció en relació a les expectatives, amb GAPs superiors a un punt, són:

- ✓ El temps d'espera per ser atès (+1,5).
- ✓ El temps dedicat al seu cas (+1,5).
- ✓ Fiabilitat de la resolució (+1,2).
- ✓ La resposta rebuda (+1,1).
- ✓ L'atenció rebuda (+1,0).

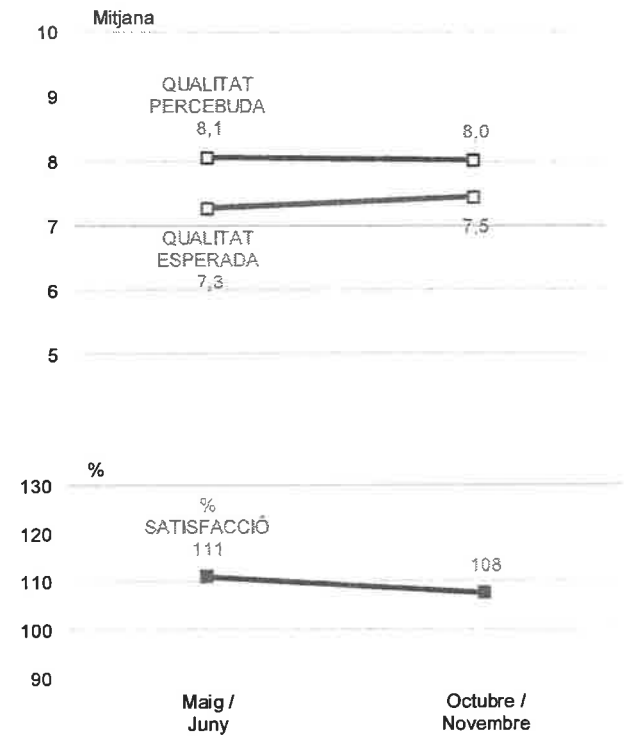
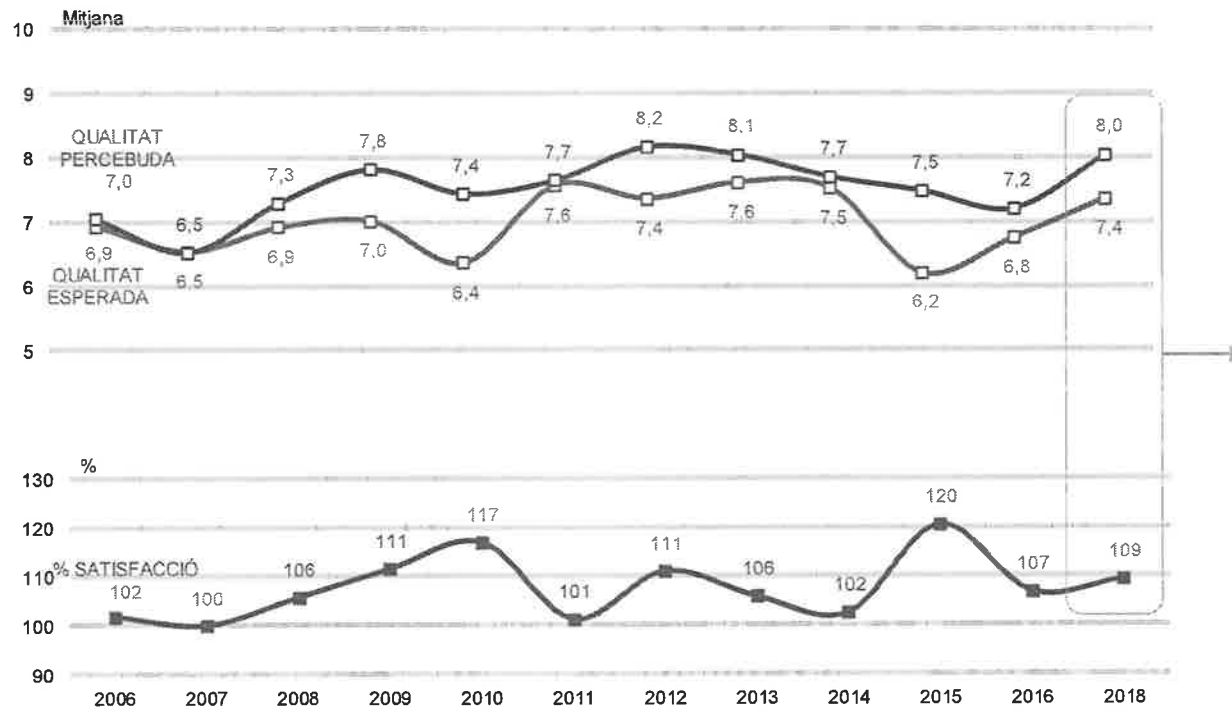


# VALORACIÓ GLOBAL

## EVOLUCIÓ

# ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

2018



IS2 Valori la satisfacció general amb la seva visita a l'IMH avui

■ Entrevistats a la sortida  
■ 600 (300 al maig-juny i 300 a l'octubre-novembre 2018)  
■ 0 = Mínima; 10 = Màxima

IS2 Valori la satisfacció general que creu trobarà al servei

■ Entrevistats a l'entrada  
■ 204 (101 al maig-juny i 103 a l'octubre-novembre 2016)  
■ 0 = Mínima; 10 = Màxima





# VALORACIÓ GLOBAL

## EVOLUCIÓ

## ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

		2008		2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2018		GAP
		Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	
ENTORN	ACCÉS, SENYALITZACIÓ OFICINA	7,2	7,6	7,6	8,1	7,4	7,9	8,0	7,8	7,3	8,2	7,4	8,0	7,6	7,8	7,2	7,9	7,5	7,9	7,7	8,2	0,5
	LES INSTAL·LACIONS	7,8	8,0	7,8	8,4	7,6	8,2	8,7	8,8	7,7	8,5	7,9	8,6	8,3	8,4	7,8	8,3	7,9	8,2	8,1	8,5	0,4
	LA NETEJA GENERAL	8,0	8,2	8,0	8,5	7,7	8,3	8,4	8,3	8,1	8,6	8,4	8,6	8,5	8,5	8,0	8,5	8,1	8,4	8,4	8,7	0,3
	L'HORARI D'ATENCIÓ	6,9	7,1	6,6	7,5	6,8	7,6	8,1	8,2	6,9	7,6	7,2	7,7	6,8	7,1	6,3	7,3	6,9	7,1	7,3	7,7	0,4
	TEMPS ESPERA PER SER ATÈS	6,2	6,1	6,1	7,7	6,7	8,1	7,5	8,3	6,2	8,2	5,4	7,6	6,0	6,9	3,9	6,5	4,4	5,9	7,1	8,6	1,5
SERVEI	TEMPS DEDICAT AL SEU CAS	6,8	7,4	6,8	8,3	6,8	8,3	8,1	8,4	6,7	8,6	7,2	8,5	7,6	8,3	6,7	8,2	6,0	7,6	7,2	8,6	1,5
	FIABILITAT DE LA RESOLUCIÓ	7,0	7,2	6,9	7,8	6,4	7,7	7,6	7,6	7,0	8,2	7,3	8,0	7,7	8,0	6,7	7,7	6,5	7,4	6,7	7,9	1,2
	LA RESPOSTA REBUDA	7,1	7,3	7,1	7,8	6,5	7,8	7,6	7,9	7,1	8,4	7,4	8,4	7,8	8,1	6,8	7,7	6,6	7,4	7,1	8,2	1,1
PERSONAL	L'ATENCIÓ REBUDA	7,6	8,0	7,7	8,5	7,1	8,3	8,0	8,2	7,5	8,6	7,7	8,6	8,2	8,6	7,6	8,5	7,5	8,3	8,0	9,0	1,0
	CONEXEMENTS DEL PERSONAL	7,5	7,8	7,7	8,4	6,9	8,1	7,9	8,0	7,6	8,7	8,0	8,4	8,3	8,6	7,5	8,4	7,6	8,2	7,8	8,6	0,8
	N	(200)	(604)	(200)	(600)	(208)	(600)	(100)	(300)	(101)	(302)	(204)	(605)	(194)	(606)	(200)	(600)	(199)	(511)	(204)	(600)	

IS1 Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que li han produït.

B Entrevistats a la sortida  
N 600  
R 0 = Mínima; 10 = Màxima

IS1 Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que creu que li produiran.

B Entrevistats a l'entrada  
N 204  
R 0 = Mínima; 10 = Màxima

VARIACIÓ AMB ANY ANTERIOR

● Millora respecte a l'any anterior: > 0,1  
○ Es manté igual respecte a l'any anterior: 0,1 a -0,1  
■ Empitjora respecte a l'any anterior: < -0,1  
■ En negreta les valoracions inferiors a 5



# VALORACIÓ GLOBAL

## EVOLUCIÓ

## ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

En general, els usuaris entrevistats al final d'any es mostren més satisfets que els entrevistats a la primavera. Només es mostren més crítics en la fiabilitat de la resolució, la resposta rebuda i l'accés, senyalització de l'oficina. Tot i això, a les dues onades, continuen acabant la seva visita a l'IMH més satisfets del que en principi pensaven.

		2016		2018			2018					
		Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	GAP	Maig / Juny 2018			Octubre / Novembre 2018		
							Entrada	Sortida	GAP	Entrada	Sortida	GAP
ENTORN	ACCÉS, SENYALITZACIÓ OFICINA	7,5	7,9	7,7	8,2	0,5	7,7	8,3	0,5	7,7	8,2	0,4
	LES INSTAL·LACIONS	7,9	8,2	8,1	8,5	0,4	8,0	8,4	0,5	8,2	8,5	0,4
	LA NETEJA GENERAL	8,1	8,4	8,4	8,7	0,3	8,2	8,6	0,3	8,5	8,9	0,3
	L'HORARI D'ATENCIÓ	6,9	7,1	7,3	7,7	0,4	7,3	7,7	0,4	7,4	7,7	0,3
	TEMPS ESPERA PER SER ATÈS	4,4	5,9	7,1	8,6	1,5	7,1	8,5	1,3	7,1	8,7	1,6
SERVEI	TEMPS DEDICAT AL SEU CAS	6,0	7,6	7,2	8,6	1,5	7,5	8,6	1,1	6,8	8,7	1,8
	FIABILITAT DE LA RESOLUCIÓ	6,5	7,4	6,7	7,9	1,2	7,0	8,0	1,0	6,5	7,8	1,3
	LA RESPOSTA REBUDA	6,6	7,4	7,1	8,2	1,1	7,4	8,3	0,9	6,8	8,1	1,3
PERSONAL	L'ATENCIÓ REBUDA	7,5	8,3	8,0	9,0	1,0	8,0	9,0	1,1	8,0	9,0	1,0
	CONEXEMENTS DEL PERSONAL	7,6	8,2	7,8	8,6	0,8	8,0	8,6	0,6	7,6	8,7	1,1
N		(199)	(511)	(204)	(600)		(101)	(300)		(103)	(300)	

IS1 Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que li han produït.

Entrevistats a la sortida  
N 600  
0 = Mínima; 10 = Màxima

IS1 Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que creu que li produiran.

Entrevistats a l'entrada  
N 204  
0 = Mínima; 10 = Màxima

VARIACIÓ AMB ANY ANTERIOR

Millora respecte a l'any anterior: > 0,1  
Es manté igual respecte a l'any anterior: 0,1 a -0,1  
Empitjora respecte a l'any anterior: <-0,1  
En negreta les valoracions inferiors a 5

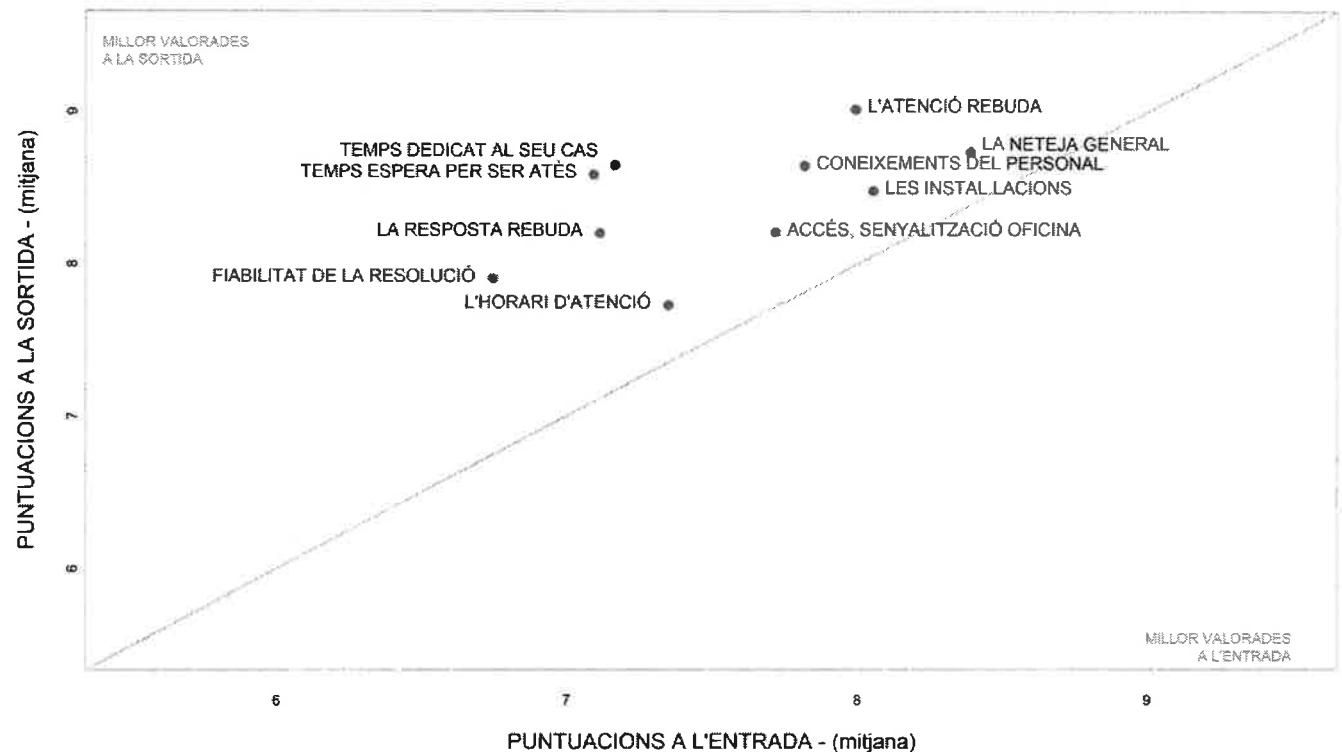


## VALORACIÓ GLOBAL ENTRADA VS SORTIDA

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

Si atenem només als resultats de 2018, entre els enquestats a l'IMH tornem a trobar usuaris satisfets amb tots els aspectes suggerits, sempre millor valorats a la sortida, un cop finalitzada la gestió que venien a fer, que abans d'entrar-hi (tots els indicadors se situen a la part superior de la diagonal).

El temps d'espera per ser atès i el temps dedicat al seu cas, són els aspectes que superen les seves expectatives dels usuaris amb més diferència (són els més allunyats de la diagonal).



IS1 Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que li han produït.   
 5 Entrevistats a la sortida  
 N 600  
 0 = Mínima; 10 = Màxima

IS1 Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que creu que li produiran.   
 5 Entrevistats a l'entrada  
 N 204  
 0 = Mínima; 10 = Màxima



## RELLEVÀNCIA I INFLUÈNCIA

## ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

En un segon nivell d'anàlisi, s'aplica el model estadístic d'equacions estructurals que forma part del model de mesura de la satisfacció de l'Ajuntament de Barcelona. Aquest instrument permet determinar els factors de major influència en el rendiment percebut pels usuaris i usuàries és un model que s'articula al voltant de tres blocs definits segons els ASPECTES D'ENTORN d'un servei o producte, els del propi SERVEI o PRODUCTE i els del PERSONAL que l'atén.

Cadascun dels blocs està constituït a la vegada per un conjunt definit de variables manifestes (aspectes valoratius bàsics) que incideixen en la percepció de la qualitat global del servei estudiat. En cada cas tant la constitució dels blocs com les seves variables s'adapten a les característiques del servei.

L'anàlisi de les valoracions dels usuaris per a cada una d'aquestes variables permet aprofundir en diferents aspectes de la satisfacció dels usuaris del servei prestat. La correlació existent entre la nota global de valoració del servei realitzat i les puntuacions atorgades a cada aspecte d'entorn, de prestació pròpiament del servei, de personal, així com en general al servei esperat, ens permet determinar

mitjançant el càlcul d'una regressió lineal múltiple, l'aportació percentual de cada aspecte a la qualitat percebuda global del servei.

El model a 2018, **torna a mostrar-se estable i explica un 65% de la valoració global (R2) a la sortida i el 60% a l'entrada**, mantenint la significació estadística dels resultats i indica l'estabilitat del model en si mateix.

Com és habitual amb el servei de l'oficina de l'IMH, **la valoració global del servei es basa sobretot en les tres variables del bloc de SERVEI** (el temps dedicat al propi cas, la resposta rebuda i la fiabilitat de la mateixa). Tenim doncs que el 54,4% de la valoració de la sortida depèn d'aquestes tres variables, les més relacionades amb l'objectiu de la visita fins les oficines de l'IMH.

Quan recalquem la importància de tots els aspectes fora del propi bloc (entorn, servei i personal), relacionant-lo a més amb la puntuació mitjana atorgada pels usuaris, permet crear un gràfic on es defineixen quatre àmbits d'actuació.

La resposta i la fiabilitat de la mateixa són, una edició més, dos requisits situats en àmbit d'actuació prioritària per augmentar la valoració global, ja que són a la vegada els més influents i els que tenen una valoració per sota de la mitjana. El temps de dedicació al cas de l'enquestat, que l'anterior edició que tenia una valoració per sota de la mitjana, enguany se situa per sobre, el que el col·loca al quadrant dels aspectes que més destacats.

El temps d'espera i l'accés, senyalització de l'oficina tenen una influència menor en la valoració global, però al tenir valoracions per sota de la mitjana, fan recomanable una atenció especial per part dels gestors del servei.



# RELLEVÀNCIA I INFLUÈNCIA

## MODEL DE SATISFACCIÓ

## ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

	2008		2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2018	
	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida
ENTORN	-	31,5%	44,5%	39,4%	17,2%	23,0%	9,7%	2,4%	8,2%	12,9%	34,8%	16,1%	34,6%	32,4%	18,8%	19,9%	28,3%	29,6%	26,7%	24,8%
ACCÉS I SENYALITZACIÓ OFICINA	-	22,08%	15,85%	13,03%	21,25%	18,38%	23,69%	19,70%	18,57%	18,72%	15,87%	18,12%	18,45%	16,04%	18,08%	17,74%	16,28%	18,53%	18,52%	17,99%
LES INSTAL·LACIONS	-	19,25%	23,26%	24,26%	18,97%	21,51%	10,06%	17,55%	18,42%	21,96%	20,89%	23,10%	17,93%	19,68%	17,11%	21,06%	22,96%	18,73%	18,92%	20,34%
LA NETEJA GENERAL	-	15,48%	18,29%	20,41%	16,53%	20,43%	10,25%	11,12%	20,30%	19,12%	22,43%	21,63%	16,68%	18,28%	13,25%	17,46%	19,53%	17,31%	17,40%	17,56%
L'HORARI D'ATENCIÓ	-	21,26%	19,27%	21,33%	20,90%	20,01%	27,47%	30,48%	20,09%	18,65%	19,68%	18,70%	20,70%	20,18%	24,23%	22,13%	22,12%	21,84%	21,55%	21,76%
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS	-	21,93%	23,33%	20,97%	22,34%	19,67%	28,53%	21,13%	22,62%	21,55%	21,13%	18,46%	26,25%	25,82%	27,33%	21,61%	19,11%	23,59%	23,60%	22,36%
SERVEI	-	61,2%	44,7%	51,0%	57,4%	74,6%	32,3%	32,0%	57,3%	65,3%	40,2%	50,3%	36,4%	51,0%	66,8%	64,9%	45,9%	44,6%	43,4%	54,4%
TEMPS DEDICAT AL SEU CAS	-	32,26%	30,19%	29,70%	32,51%	30,98%	31,97%	24,66%	31,23%	34,14%	29,49%	32,34%	37,84%	33,87%	30,24%	30,26%	30,56%	31,65%	32,18%	31,39%
FIABILITAT DE LA RESOLUCIÓ	-	34,85%	36,53%	34,97%	33,63%	34,69%	29,44%	35,83%	35,14%	32,90%	34,77%	33,29%	31,18%	32,60%	34,00%	34,63%	31,59%	33,84%	33,21%	34,06%
LA RESPOSTA REBUDA	-	32,89%	33,27%	35,34%	33,85%	34,32%	38,60%	39,51%	33,62%	32,96%	35,74%	34,37%	30,98%	33,54%	35,76%	35,11%	37,86%	34,51%	34,62%	34,55%
PERSONAL	-	7,3%	10,7%	9,7%	25,4%	2,5%	58,1%	65,6%	34,5%	21,7%	25,1%	33,6%	29,0%	16,6%	14,4%	15,2%	25,8%	25,8%	26,7%	20,7%
L'ATENCIÓ REBUDA	-	48,40%	44,70%	50,36%	52,15%	49,31%	46,84%	49,95%	45,49%	47,02%	49,25%	47,26%	50,90%	52,04%	48,25%	49,31%	47,20%	48,92%	26,74%	49,02%
CONEXEMENTS DEL PERSONAL	-	51,60%	55,30%	49,64%	47,86%	50,69%	53,16%	50,05%	54,51%	52,98%	50,75%	52,74%	49,10%	47,96%	51,75%	50,69%	52,80%	51,08%	26,74%	50,98%
R2	0,39	0,58	0,62	0,61	0,63	0,61	0,60	0,76	0,67	0,76	0,52	0,74	0,61	0,63	0,62	0,62	0,47	0,58	0,60	0,65
N	(200)	(604)	(200)	(600)	(208)	(600)	(100)	(300)	(101)	(302)	(204)	(605)	(194)	(606)	(200)	(600)	(199)	(511)	(204)	(600)

El coeficient R<sup>2</sup> és una mesura de qualitat del model que indica la proporció de la valoració global explicada per les variables latents (entorn, servei i personal). Pren valors entre 0 i 1. Es consideren òptims els valors >0,5. Els models que no tenen suficient massa crítica (menys de 100 entrevistes) o que no expliquen una proporció mínima (R<sup>2</sup> < 0,40) no es mostren a l'informe.

IS2 Valori la satisfacció general amb l'IMH **N** 804

Aportació percentual segons model de satisfacció

**B** Entrevistats a sortida  
**N** 600

VARIACIÓ AMB ANY ANTERIOR

Millora respecte a l'any anterior: > 5%  
Es manté igual respecte a l'any anterior: 5% a -5%  
Empitjora respecte a l'any anterior: < -5%



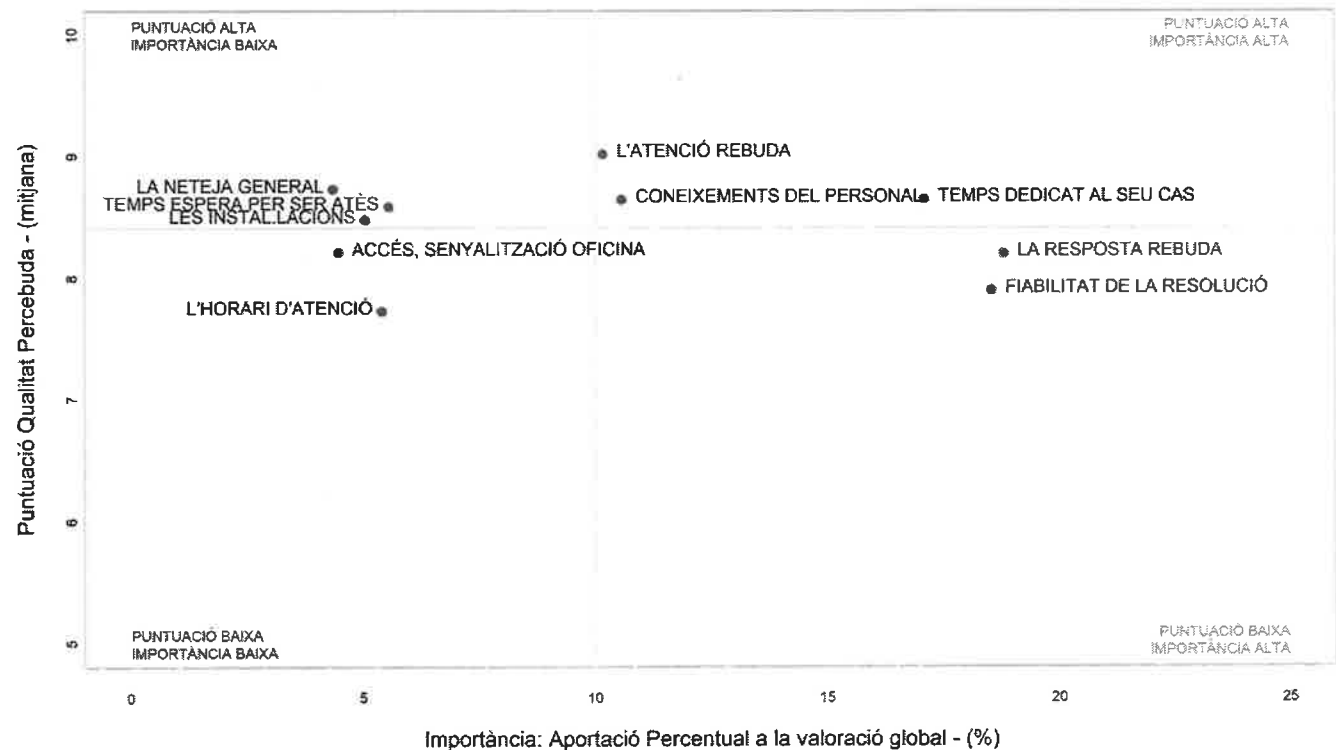
## RELLEVÀNCIA I INFLUÈNCIA

## ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

Un any més la fiabilitat de la resolució i la resposta rebuda són els aspectes més directament relacionats amb la valoració global que els usuaris de l'IMH atorguen al servei.

El 54,4% d'aquesta valoració global de 8,0 punts de mitjana està directament relacionat amb la resposta rebuda (18,8%) o amb la seva fiabilitat (18,5%) però també amb el temps dedicat al propi cas (el 17,1%).

De fet, la resposta rebuda i la fiabilitat de la resolució, són els factors sobre els que s'hauria de centrar les actuacions de millora, ja que són els més importants per al global de la valoració però obtenen valoracions inferiors a la mitjana.



(\* Nota: El percentatge de l'eix de la importància s'ha calculat a partir de l'aportació percentual de cada ítem a la qualitat percebuda globalment a IMH, sense tenir presents els blocs.

IS1 *Valor els aspectes segons el grau de satisfacció que li hagin produït.*

Entrevistats a la sortida  
N 600  
R 0 = Mínima; 10 = Màxima

*Aportació percentual segons model de satisfacció*

Entrevistats a la sortida  
N 600



# 02

## Perfil dels entrevistats



## PERFIL DELS ENTREVISTATS

---

### TIPOLOGIA D'USUARI

La present onada torna a mostrar un públic format fonamentalment per barcelonins que van fins les oficines de l'IMH per tractar una qüestió particular::

- ✓ Vuit de cada deu enquestats a 2018 són particulars. La resta es reparteix entre l'11,1% que s'hi adrecen per solucionar alguna gestió per encàrrec de l'empresa on treballen i el 9,0% que són professionals de la gestió. Uns percentatges excessivament baixos per poder donar dades significatives que segmentin aquests col·lectius pel que ens limitarem fonamentalment a la descripció del públic particular.
- ✓ La majoria dels enquestats viuen o tenen la seva empresa a la ciutat (el 84,2%).
- ✓ Proporcionalment trobem més catalanoparlant que castellanoparlants (el 50,1% davant el 47,6%), el que no afecta l'idioma en el que són atesos pel personal de l'IMH, ajustat a l'idioma de l'usuari en un 99,0% dels casos.

### PARTICULARS - NIVELL DE DOMICILIACIÓ

Sense grans canvis pel que fa al percentatge de particulars que tenen els seus impostos domiciliats.

El 81,9% opten per la domiciliació dels seus impostos, preferentment de tots ells (el 71,9%, +3,1 punt respecte a 2016) davant els que només en domicilien alguns (9%, un augment de +1 punt).

El 15,6% que ha decidit no domiciliar cap impost municipal continua mostrant les mateixes reticències de la resta d'edicions: en primer lloc desconfiança en general i en els bancs en particular, i en segon lloc la preferència pel control directe dels seus pagaments.

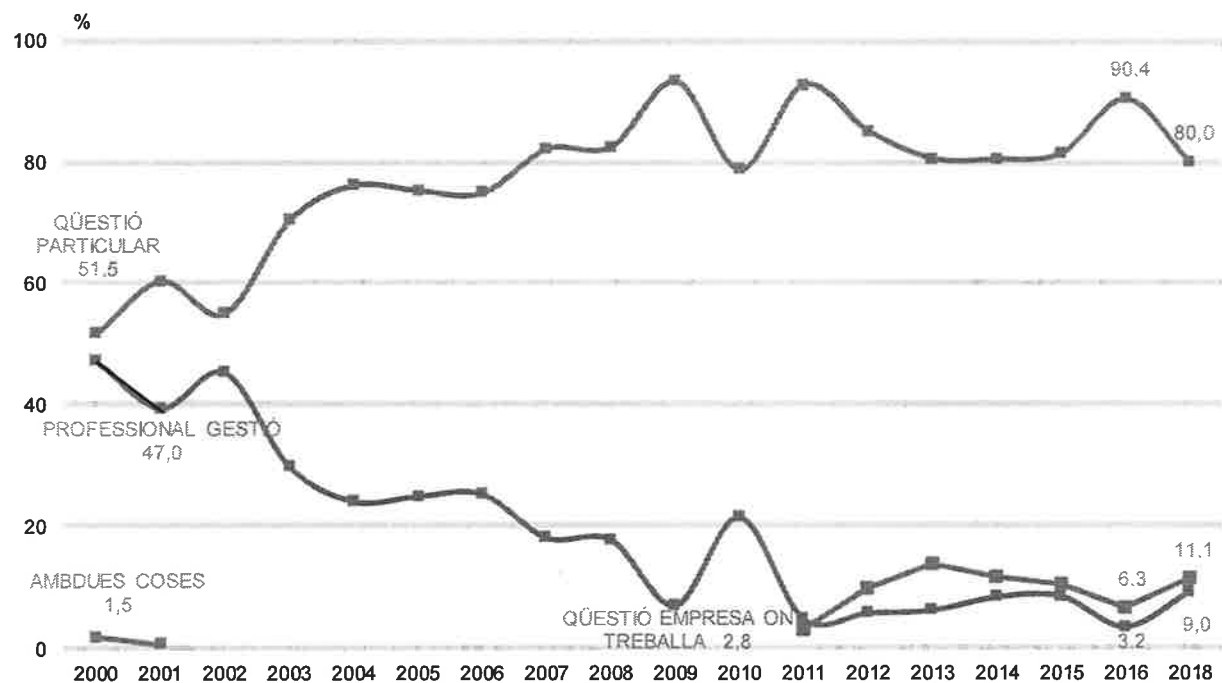
Incrementa el percentatge d'usuaris que no els tenen domiciliats perquè no tenen cap impost a Barcelona o no hi viuen a la ciutat (23,8%), així com els que indiquen que estan en procés de domiciliar els seus impostos.





## TIPUS D'USUARI

## PERFIL DELS ENTREVISTATS



P1 Avui ha vingut per a solucionar una qüestió com a particular, professional de la gestió o per una qüestió de l'empresa on treballa? **N** 804



## LLOC DE RESIDÈNCIA DELS USUARIS

## PERFIL DELS ENTREVISTATS

	2012	2013	2014	2015	2016	2018	TIPUS USUARI - 2018		
							Particular	Professional	Per feina
BARCELONA CIUTAT	76,4	76,1	77,6	79,0	78,2	84,2	83,0	90,3	87,6
ÀREA METROPOLITANA	13,2	12,4	11,6	11,8	11,8	9,0	9,8	4,2	6,7
RESTA PROV. BARCELONA	8,7	8,9	8,5	7,1	7,3	5,3	5,4	5,6	4,5
RESTA CATALUNYA	1,2	1,7	1,6	1,4	1,7	1,0	1,2	-	-
RESTA D'ESPANYA	0,5	0,7	0,3	0,3	0,6	0,5	0,5	-	1,1
RESTA EUROPA UE	-	-	0,1	0,3	0,4	-	-	-	-
NO CONTESTA	-	0,1	0,3	0,3	-	-	-	-	-
<b>N</b>	<b>(403)</b>	<b>(809)</b>	<b>(800)</b>	<b>(800)</b>	<b>(710)</b>	<b>(804)</b>	<b>(643)</b>	<b>(72)</b>	<b>(89)</b>

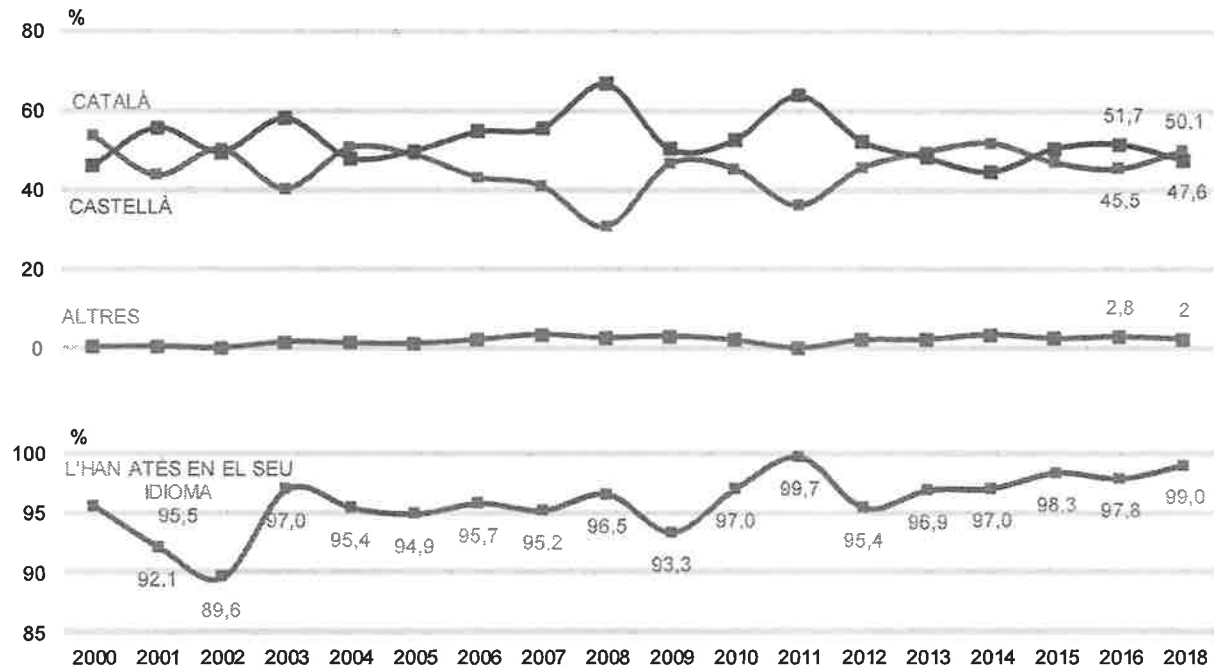
	2012	2013	2014	2015	2016	2018
CIUTAT VELLA	6,2	9,6	5,2	6,5	7,0	6,9
EIXAMPLE	19,8	20,0	18,8	22,9	16,4	19,2
SANTS-MONTJUÏC	10,7	9,1	9,2	10,3	8,5	8,7
LES CORTS	1,9	3,2	5,5	3,5	5,4	5,3
SARRIÀ-SANT GERVASI	8,1	10,6	8,7	7,0	8,8	8,6
GRÀCIA	13,0	5,8	5,5	5,7	6,1	7,8
HORTA-GUINARDÓ	13,0	9,9	9,8	11,9	9,0	8,9
NOU BARRIS	7,1	9,7	8,2	9,0	9,7	9,7
SANT ANDREU	4,9	6,0	7,9	6,3	9,7	8,0
SANT MARTÍ	15,3	15,4	20,8	16,8	19,3	16,7
NO CONTESTA	-	0,6	0,5	0,2		0,1
<b>N</b>	<b>(308)</b>	<b>(616)</b>	<b>(621)</b>	<b>(632)</b>	<b>(555)</b>	<b>(677)</b>

**Nota:** El tipus d'usuari Professional es refereix a una mostra escassa per la qual cosa la representativitat estadística de les dades és menor



# LLENGUA HABITUAL

## PERFIL DELS ENTREVISTATS



Z1 Quina és la seva llengua habitual?

N 804

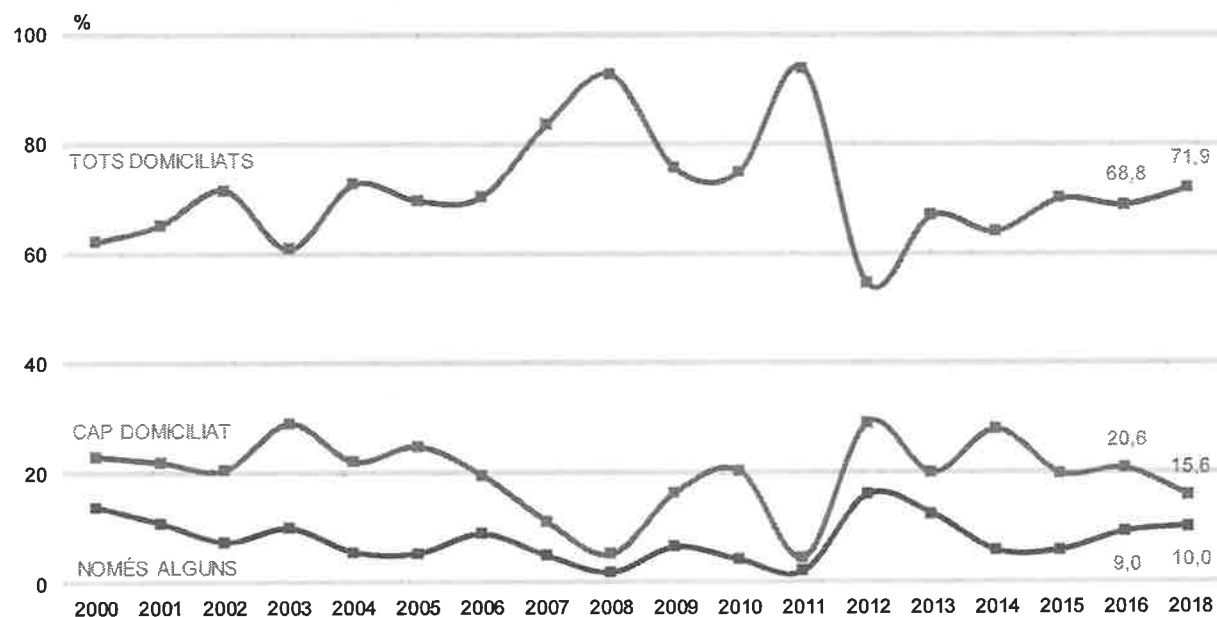
P4 L'informador o informadora que l'ha atès, li ha parlat en el seu idioma?

S Entrevistats a la sortida  
N 600



## DOMICILIACIÓ DELS IMPOSTOS MUNICIPALS

PERFIL DELS ENTREVISTATS





## RAONS PER NO DOMICILIAR ELS IMPOSTOS MUNICIPALS

PERFIL DELS ENTREVISTATS

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
NO VOL (NO LI AGRADA, NO LI AGRADEN ELS BANCS, S'ESTIMA MÉS FER-HO PERSONALMENT, EN EFECTIU...)	-	9,2	-	-	-	-	19,0	22,3	15,9	22,6	14,4	34,8	20,3	24,9	9,8	26,7	32,1	19,5
CONTROL DIRECTE SOBRE EL PAGAMENT	46,7	31,3	31,1	30,8	54,2	44,7	31,0	28,2	11,4	32,1	12,4	30,4	16,3	21,5	47,2	15,8	18,9	9,1
DESCONFIANÇA	5,9	6,1	3,4	9,3	-	7,3	7,7	4,9	2,3	2,4	7,2	-	9,8	3,8	2,8	5,5	7,4	3,7
NO PAGA IMPOSTOS / NO VIU A BARCELONA	14,1	24,4	31,1	21,5	17,5	25,7	7,1	5,8	27,3	14,3	13,1	13,0	22,9	18,2	13,1	18,2	17,9	23,8
EN PROCÈS DE DOMICILIAR ELS SEU IMPOSTOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12,4	4,3	1,3	1,9	2,3	3,0	1,1	18,3
MANCA D'INFORMACIÓ	3,7	4,6	6,7	3,7	7,2	1,1	1,2	5,8	11,4	0,6	5,2	4,3	3,9	9,1	4,7	2,4	7,9	5,5
MANCA DE COSTUM / DEIXADESA	2,2	1,5	2,5	5,6	1,8	1,1	-	2,9	4,5	9,5	5,2	4,3	8,5	5,3	0,9	7,3	2,1	5,5
HO FAN ALTRES PERSONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,3	0,5	1,9	-	-	1,2
MANCA DE TEMPS	5,2	9,9	6,7	5,6	9,6	8,4	3,6	3,9	-	1,2	-	4,3	1,3	0,5	-	2,4	1,6	0,6
NO S'HO HA PLANTEJAT	-	2,3	-	-	-	-	8,3	3,9	4,5	4,8	5,2	-	3,9	5,3	-	1,2	1,1	0,6
ALTRES	6,7	4,6	9,2	12,1	4,2	6,1	17,9	19,4	15,9	9,5	9,2	-	3,9	5,3	8,4	7,9	4,7	5,5
CAP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,0	-	-	-	5,1	-	-	-
NS / NC	15,6	6,1	9,2	11,2	5,4	5,6	4,2	2,9	6,8	3,0	13,7	4,3	6,5	3,8	6,1	9,7	4,7	6,7
N	(135)	(131)	(119)	(107)	(166)	(179)	(168)	(103)	(44)	(168)	(153)	(23)	(153)	(209)	(214)	(165)	(190)	(164)

P12.A I per quina raó no els té domiciliats?

**B** Usuaris particulars que no tenen domiciliats tots els seus impostos municipals  
**N** 164  
**R** Espontània. Multiresposta



# 03

## Hàbits de visita



## HÀBITS DE VISITA

---

### MITJANS PRESCRIPTORS

Tot i que la majoria d'enquestats s'ha adreçat a l'IMH per iniciativa pròpia (el 63,3%), hi ha un 27,1% que ho ha fet després d'haver rebut documents del propi Institut, percentatge que incrementa entre els enquestats a la tardor.

De fet els documents enviats són el mitjà informatiu del 25% dels enquestats, encara que la majoria recorre a algun servei d'informació municipal, com ara el 010 o les oficines d'atenció ciutadana o Internet.

Enguany trobem un 32,3% d'enquestats que afirmen que van al menys una vegada a l'any a l'oficina d'atenció de l'IMH, una proporció similar a la de l'any passat.

### SERVEIS D'ATENCIÓ PREFERENTS

Que Internet no sigui el mitjà d'informació més utilitzat per assabentar-se d'on havien fet el tràmit (l'ha usat amb aquest objectiu el 15,8% dels enquestats) no treu que segueixi sent l'opció que preferiria la majoria de particulars per a realitzar les gestions que els han portat fins l'IMH (el 36,4% hagués preferit fer-ho per Internet).

Tot i això, es manté la tendència iniciada l'anterior onada d'afiançar-se la preferència per l'atenció personalitzada, sobre tot presencial i de proximitat (en primer lloc les OAC i en segon l'IMH), que passa de sumar conjuntament el 46,9% del 2016 al 49,3% actual.

Els valors associats a l'atenció presencial i que la fan més atractiva als entrevistats que la prefereixen continuen invariables. Al parer dels entrevistats, els proporciona més confiança i sensació de seguretat a la vegada que obtenen una informació més extensa i clara que no la que troben a Internet.

### VISITA CONCERTADA I TEMPS D'ESPERA

Un dels canvis més importants i que afecta en gran mesura als resultats obtinguts tant en la valoració global del servei com de qüestions més concretes, és l'estratègia de fer que gran part dels tràmits s'hagin de fer amb cita prèvia.

Aquest fet, comporta que enguany el 82,3% dels usuaris del servei tingui dia i hora de visita concertada, davant del 34,4% del 2016.

### L'efecte més immediat que té l'increment de la cita prèvia és la disminució exponencial del temps d'espera.

Observant la sèrie temporal, es pot veure dos moments d'inflexió en el temps que els usuaris i usuàries s'esperaven abans de rebre atenció a l'oficina de l'IMH.

En primer lloc, un increment constant fins al 2007, on s'arriba al primer màxim amb una mitjana de 53:53 minuts, seguit d'un descens progressiu fins a arribar al mínim del 2011. A partir d'aquest punt, el temps d'espera incrementa progressivament fins a la darrera onada, on l'espera mitjana era de 51:42 minuts, arribant a l'hora i 20 minuts entre els que no tenien cita prèvia.

Enguany, i gràcies a l'increment de la proporció dels entrevistats que van amb cita prèvia a l'IMH, el temps d'espera mitjà és de 6:50 minuts, que arriba als 7:16 entre els que van amb cita prèvia, i 5:07 entre els que no en tenien. De fet, a la tardor, aquestes tres mitjanes ronden els 5 minuts i pràcticament no hi ha diferències.

Aquesta reducció en el temps d'espera, es tradueix en la millora en la valoració que es té d'aquest aspecte dels serveis, com ja s'ha comentat abans, que millora 2,7 punts respecte el 2016 (passa del 5,9 al 8,6).



## HÀBITS DE VISITA

---

### ELS SERVEIS D'INFORMACIÓ I GESTIÓ MUNICIPALS

Hi ha un increment tant el nivell de coneixement com l'ús que els enquestats a l'IMH tenen de tots els serveis d'informació municipals, tot i que en la majoria de casos no s'arriba al valor que tenien al 2015. D'altra banda, disminueixen els que els han usat com a alternativa al desplaçament fins l'IMH.

El 010 continua sent el més usat i conegut (el coneix el 93% dels enquestats encara que l'han usat algun cop el 82,8%, el 54,1% dels quals a més han intentat tramitar abans d'anar a l'IMH).

Tot i que en quatre edicions es pot veure com ha augmentat el coneixement i l'ús dels quioscos de tràmits, continuen sense ser un servei alternatiu real. El 29,2% dels enquestats els han usat i d'aquests el 25,8% els ha usat com a alternativa al desplaçament fins.

El cas de les OAC's és lleugerament diferent, perquè només es pregunta als particulars. Tot i això, es pot observar un increment entre els que les coneixen i les han utilitzat alguna vegada, amb només una quarta part de particulars que no les coneixen. Com amb la

resta de serveis, només un 44,5%, davant del 64,2% del 2016, dels que les coneixen han intentat fer el tràmit abans d'anar a l'oficina de l'IMH

Pel que fa a l'atenció on-line que proporciona l'Ajuntament de Barcelona, al 2018 un 64,7% ha fet alguna vegada algun tràmit al portal de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona i un 56,5% al portal d'Hisenda. Val a dir, però, que els que han intentat fer el tràmit de la visita analitzada ho han intentat en una proporció més alta a través del portal d'Hisenda.

Els principals inconvenients que troben els entrevistats per no utilitzar l'atenció en línia de l'Ajuntament de Barcelona, en primer lloc continua sent que no es pot fer, sobretot perquè implica haver de presentar documents o buscar impresos. A continuació apareixen qüestions com la preferència del tracte personalitzat que aporta més confiança i el desconeixement sobre l'ús d'Internet o que els sembla molt complicat.

### ÚS DEL CORREU ELECTRÒNIC

Pel que fa a l'ús del correu electrònic com servei de notificació, el 70,1% dels usuaris i usuàries estaria disposat a rebre notificacions d'hisenda a través

d'aquest mitjà, percentatge força superior al d'ara fa dos anys.

### APLICACIÓ TRAMITS AL MÒBIL

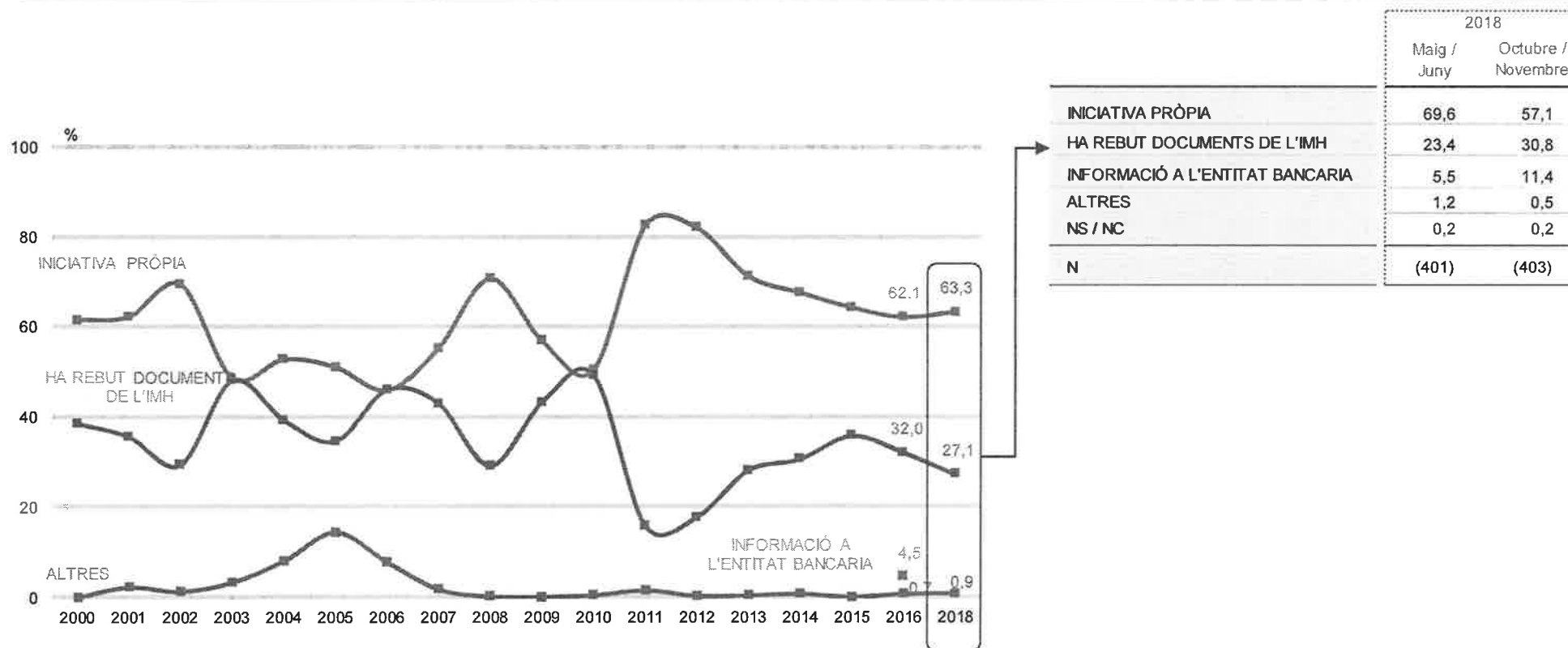
Només el 23% respon afirmativament quan es demana si coneixen l'aplicació *barcelona.cat/tramitsalmobil*.





## MOTIU DE LA VISITA

## HÀBITS DE VISITA



P5 Vostè ve avui per pròpia iniciativa o arran d'haver rebut algun document de l'IMH? ■ 804



## MITJÀ PRESCRIPTOR PEL QUE HA ANAT A L'IMH

## HÀBITS DE VISITA

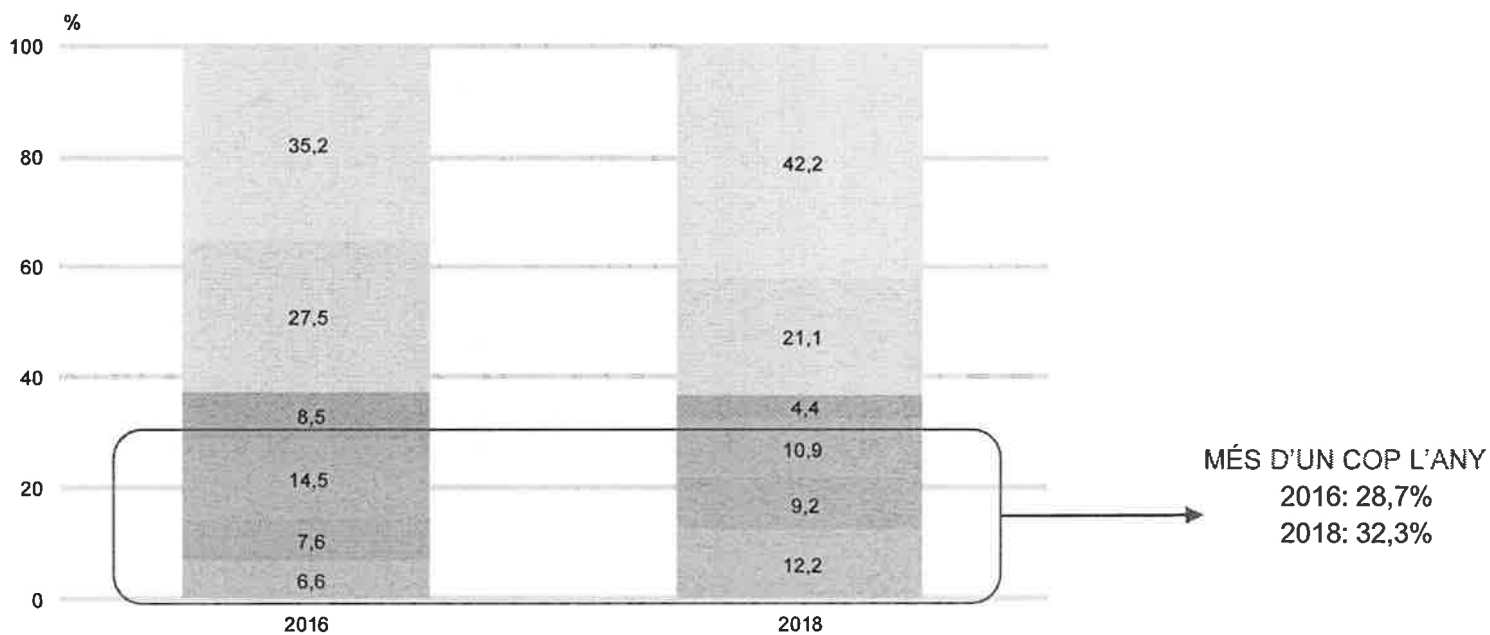
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
<b>LI HAN DIT</b>																		
AL 010	20,3	17,6	12,7	27,7	26,1	31,6	17,2	15,7	19,5	20,9	15,2	8,3	16,1	15,0	10,6	7,6	16,8	26,4
A LES OAC	8,5	7,8	6,8	10,8	10,3	13,3	5,7	5,6	5,1	8,0	4,2	0,5	8,4	14,8	8,8	6,5	10,4	9,7
C. PRIVAT (NOTARI, ADVOCAT, GESTOR...)	-	3,7	0,9	2,2	1,6	0,3	1,7	0,8	0,5	2,5	3,0	0,3	4,7	4,9	5,5	4,6	5,8	5,2
A ALTRES SERVEIS MUNICIPALS	0,9	8,2	0,5	4,3	2,6	2,8	8,3	7,3	3,0	1,8	3,3	0,8	6,0	4,0	5,0	3,5	5,6	3,6
FAMILIARS/AMICS/COMPANYS	4,2	4,9	7,2	5,0	6,2	6,3	6,3	4,1	2,7	4,5	5,1	0,5	3,5	4,3	6,0	4,1	4,5	3,2
A L'ENTITAT BANCÀRIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,8	3,0
A LA FEINA	0,9	0,4	-	1,1	0,2	0,5	1,5	0,2	0,9	0,5	3,1		0,7	0,5	1,0	4,0	1,7	2,1
A TRÀNSIT (LA CAMPANA, DGT...)	-	-	2,7	0,4	2,0	1,8	1,0	2,0	4,8	3,3	11,0	0,8	3,7	2,5	1,8	3,9	2,4	1,6
<b>HA REBUT DOCUMENTACIÓ</b>																		
ENVIADA DES DE L'AJUNTAMENT	27,4	24,2	41,6	18,7	13,1	5,5	33,4	33,0	31,4	23,8	17,5	61,5	20,3	11,7	28,1	34,0	24,8	25,0
CARTA DEL BANC	-	4,5	0,9	3,6	3,9	4,8	2,8	3,3	5,7	5,6	1,9	3,5	3,5	1,4	2,5	4,0	4,4	2,7
<b>ALTRES FORMES</b>																		
HA VINGUT ALTRES VEGADES	29,2	28,7	21,3	21,9	25,6	24,9	11,5	20,7	23,1	23,1	24,3	21,0	33,0	35,4	25,6	20,4	29,0	15,8
HO HA MIRAT PER INTERNET	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,3	6,2	3,3	6,0	4,9	6,9	3,9	7,0	15,3
ALTRES	8,5	-	5,0	4,0	8,2	8,1	9,3	7,2	3,0	2,9	0,7	0,3	-	0,1	1,1	1,5	1,7	2,0
NS / NC	-	-	0,5	0,4	-	-	1,2	0,2	0,3		0,2	0,3	-	0,6	1,3	5,8	0,7	1,1
<b>N</b>	(212)	(244)	(221)	(278)	(609)	(602)	(599)	(657)	(663)	(800)	(808)	(400)	(403)	(809)	(800)	(800)	(710)	(804)

P6 Com s'ha assabentat que avui havia de venir aquí, li ha dit algú, ha rebut algun document o d'una altra forma? N 804  
 Espontània. Multiresposta



## FREQÜÈNCIA DE VISITA

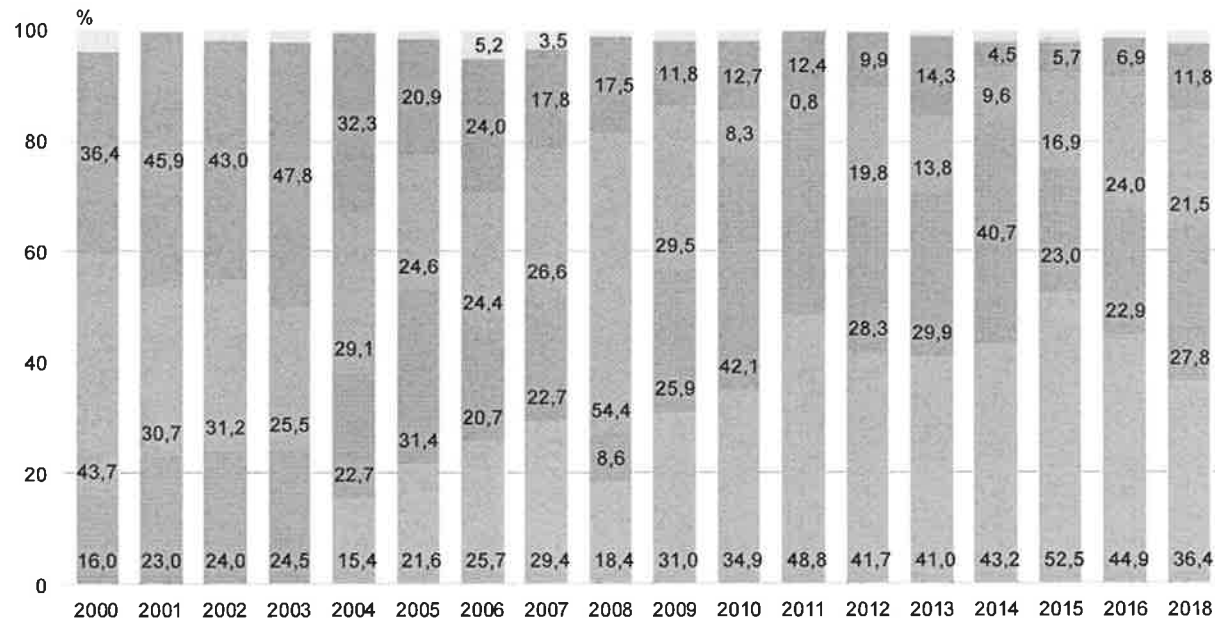
## HÀBITS DE VISITA





## SERVEI MUNICIPAL PREFERIT PER FER TRÀMITS

HÀBITS DE VISITA



P11 Si la gestió que avui ha vingut a fer aquí la pogués fer també en un dels altres serveis municipals, quin utilitzaria en primer lloc?  
 Usuaris particulars: 643

Internet  
 OAC  
 Oficina d'Hisenda Municipal  
 El telèfon 010  
 Quioscos de tràmits  
 NS / NC



## MOTIUS PER PREFERIR L'IMH

## HÀBITS DE VISITA

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
MILLOR ATENCIÓ PERSONAL / MÉS CLAR / MÉS INFORMACIÓ	26,4	27,9	38,0	35,4	29,8	38,3	36,8	57,5	37,3	80,9	35,1	40,0	36,6	37,3	37,4	40,8
HO PREFEREIXO / M'AGRADA MÉS	-	-	-	-	-	-	-	-	4,9	2,1	1,0	5,1	9,5	24,0	14,3	20,1
MAJOR CONFIANÇA I SEGURETAT	15,1	10,3	10,9	4,8	19,4	15,4	7,0	18,1	11,2	3,5	9,3	22,1	20,2	8,7	12,2	12,8
NO ES POT FER EN UN ALTRE LLOC	-	-	-	-	-	-	-	-	6,3	0,7	8,2	7,7	6,5	10,0	12,2	10,6
PROXIMITAT I COMODITAT	9,4	14,7	21,2	10,6	12,9	14,8	21,1	11,4	11,6	1,4	12,4	4,1	6,5	4,0	6,1	5,6
INTERNET NO FUNCIONA/ NO S'ENTÉN/ COMPLEXE	-	-	-	-	-	-	-	-	3,0	6,4	6,2	2,1	7,3	4,7	4,8	2,8
SERVEI MÉS COMPLET	24,5	13,2	16,1	28,6	8,9	5,4	7,0	3,1	1,1		5,2	3,1	3,1	0,7	2,7	2,2
MÉS RAPIDESA	3,8	2,9	8,0	10,6	4,8	2,0	3,5	6,2	14,9	2,1	12,4	8,7	1,9	3,3	5,4	1,7
PER COSTUM	1,9	27,9	2,2	3,7	11,3	12,1	5,3	2,1	1,9	0,7	6,2	2,1	3,8	4,0	0,7	1,7
ALTRES	15,1	2,9	2,2	6,3	12,9	12,1	15,8	1,6	6,0	2,1	3,1	5,1	3,4	3,3	4,1	1,7
NS / NC	3,8	-	1,5	-	-	-	3,5	-	1,9	-	1,0	-	1,1	-	-	-
N	(53)	(68)	(138)	(189)	(124)	(149)	(57)	(193)	(268)	(141)	(97)	(195)	(262)	(150)	(147)	(179)

P11A Per quin motiu acudiria primer a l'IMH?

**B** Usuaris particulars que anirien primer a IMH

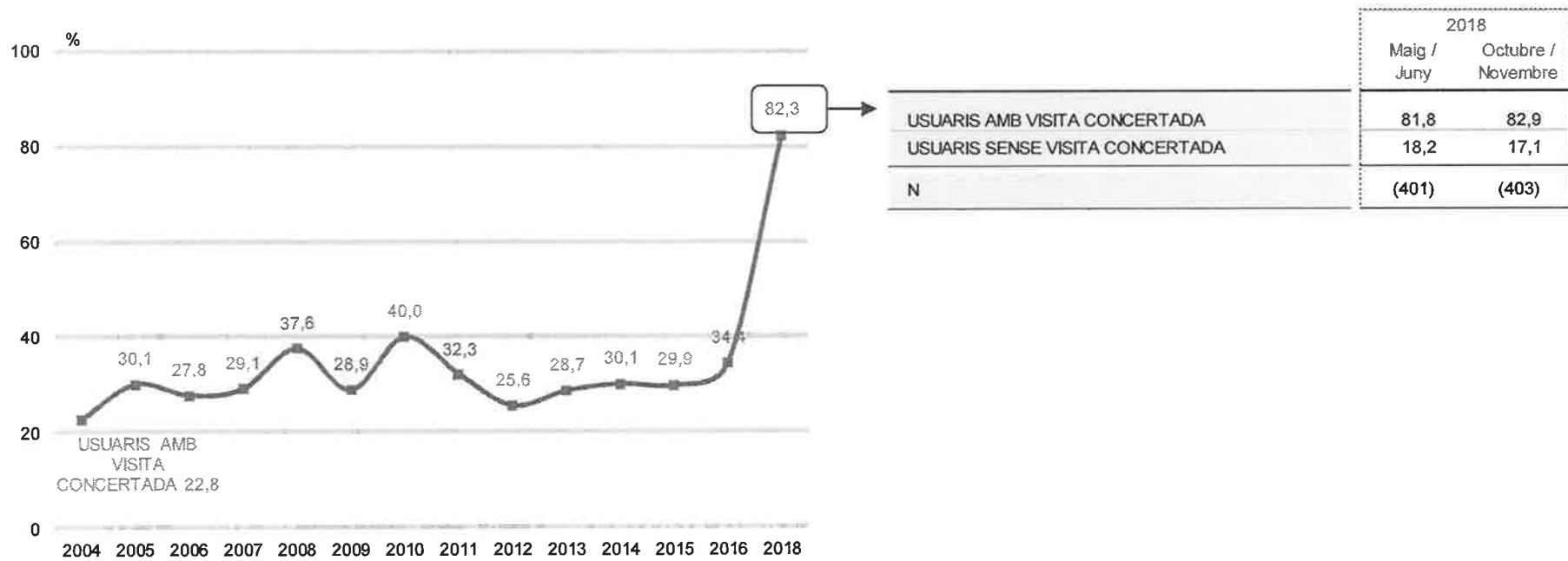
**N** 179

**R** Espontània



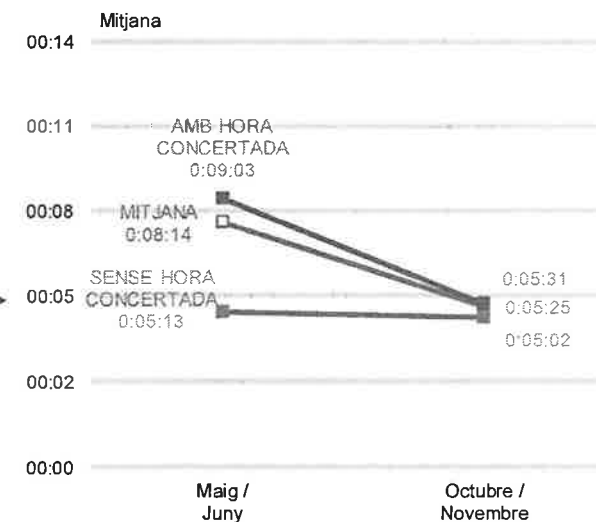
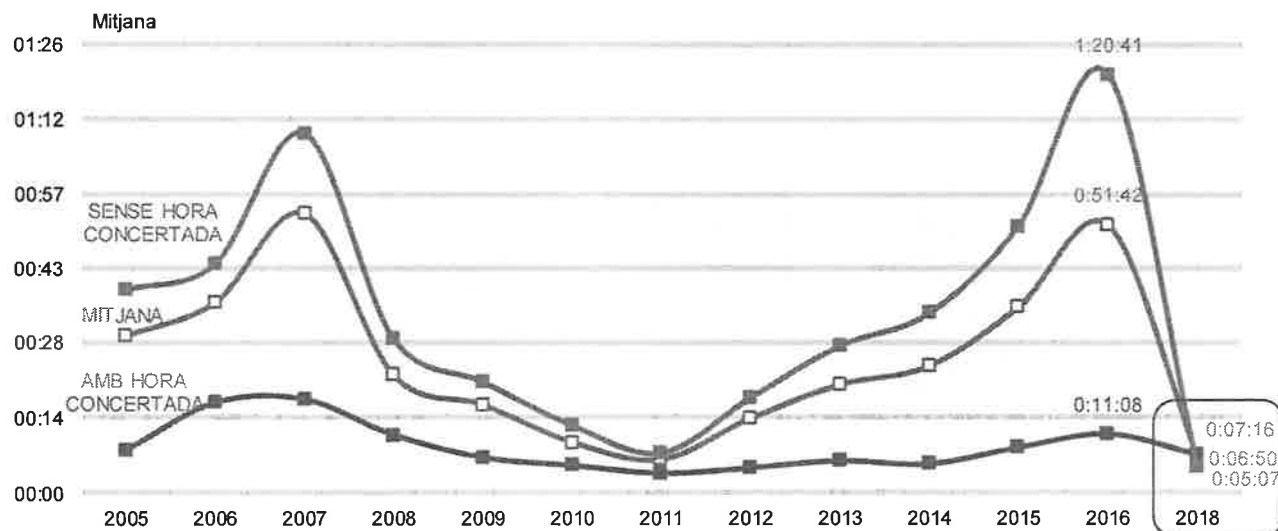
## USUARIS AMB VISITA CONCERTADA

## HÀBITS DE VISITA





## TEMPS D'ESPERA ABANS DE SER ATÈS



P3 *I aproximadament, quant temps ha hagut d'esperar-se avui abans de ser atès/a?*

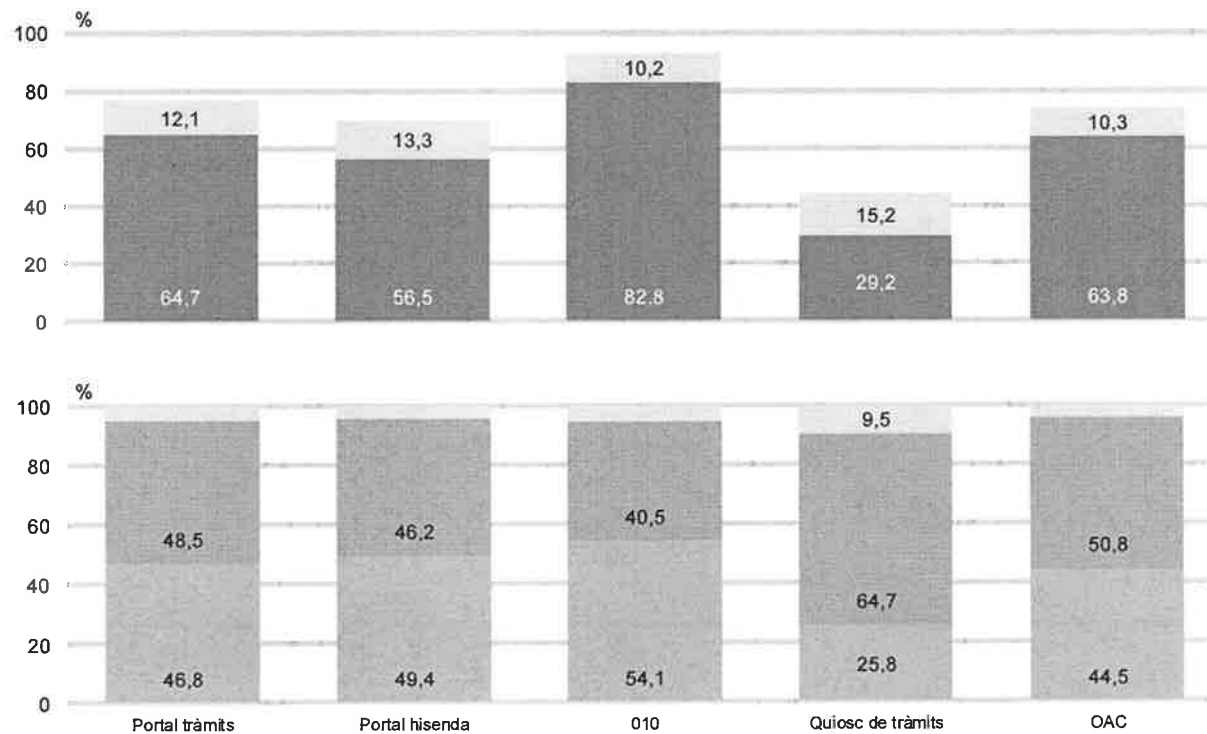
■ Entrevistats a la sortida  
n 600 (296 al maig i 215 a l'octubre-novembre de 2016)



# CONEIXEMENT I ÚS DELS SERVEIS D'INFORMACIÓ MUNICIPAL

HÀBITS DE VISITA

2018



P7C *Conèixer els diferents serveis d'informació?*

6 OAC: Usuaris particulars, Resta de serveis: tothom.

P7B *Els ha usat algun cop?*

N 643 OAC, 804 resta

Conèixer i ha usat algun cop

Conèixer i no l'ha usat

Sap que fan tràmits i l'ha usat abans de venir

Sap que fa tràmits i no l'ha usat abans de venir

No sap que es fan tràmits

P7D *Sap que s'hi poden fer tràmits d'hisenda?*

P7A *Ho ha intentat abans de venir?*

8 Conèixer els diferents serveis.

N 499 [ajuntament.barcelona.cat/tramits](http://ajuntament.barcelona.cat/tramits);

478 [ajuntament.barcelona.cat/hisenda](http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda);

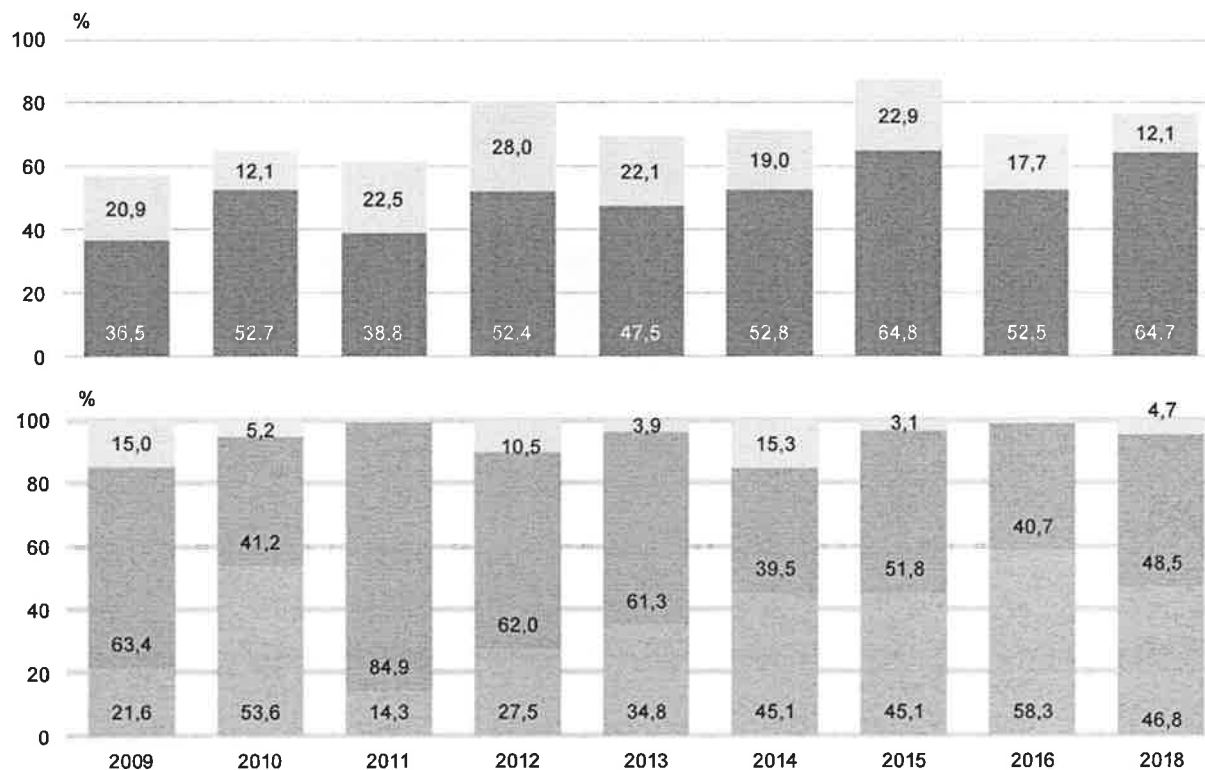
595 tel. 010; 138 Quiosc tràmits; 425 OAC





# PORTAL DE TRÀMITS CONEIXEMENT I ÚS

## HÀBITS DE VISITA



P7C [Coneix el web ajuntament.barcelona.cat/tramits?](http://ajuntament.barcelona.cat/tramits) N 804  
P7B L'ha usat algun cop?

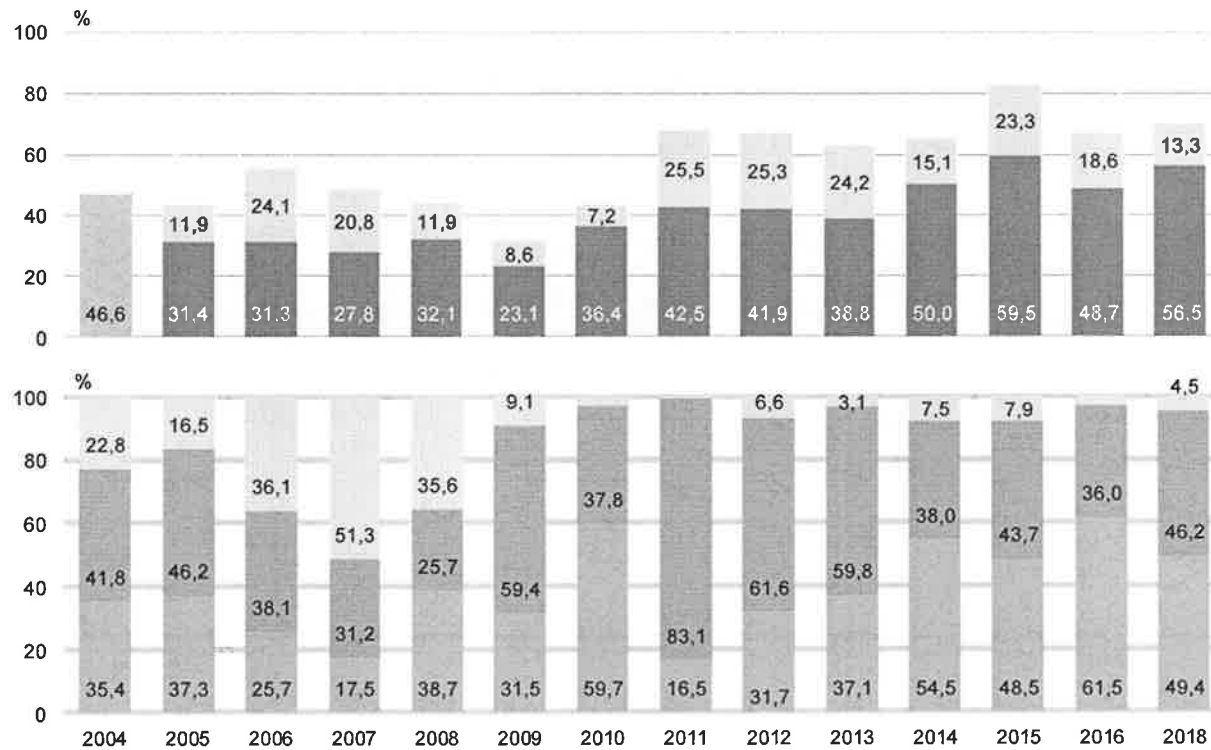
■ Coneix i ha usat algun cop    ■ Sap que fan tràmits i l'ha usat abans de venir  
■ Coneix i no l'ha usat    ■ Sap que fa tràmits i no l'ha usat abans de venir  
■ No sap que es fan tràmits

P7D Sap que s'hi poden fer tràmits d'hisenda? N 617  
P7A Ho ha intentat abans de venir?



# PORTAL D'HISENDA CONEIXEMENT I ÚS

## HÀBITS DE VISITA



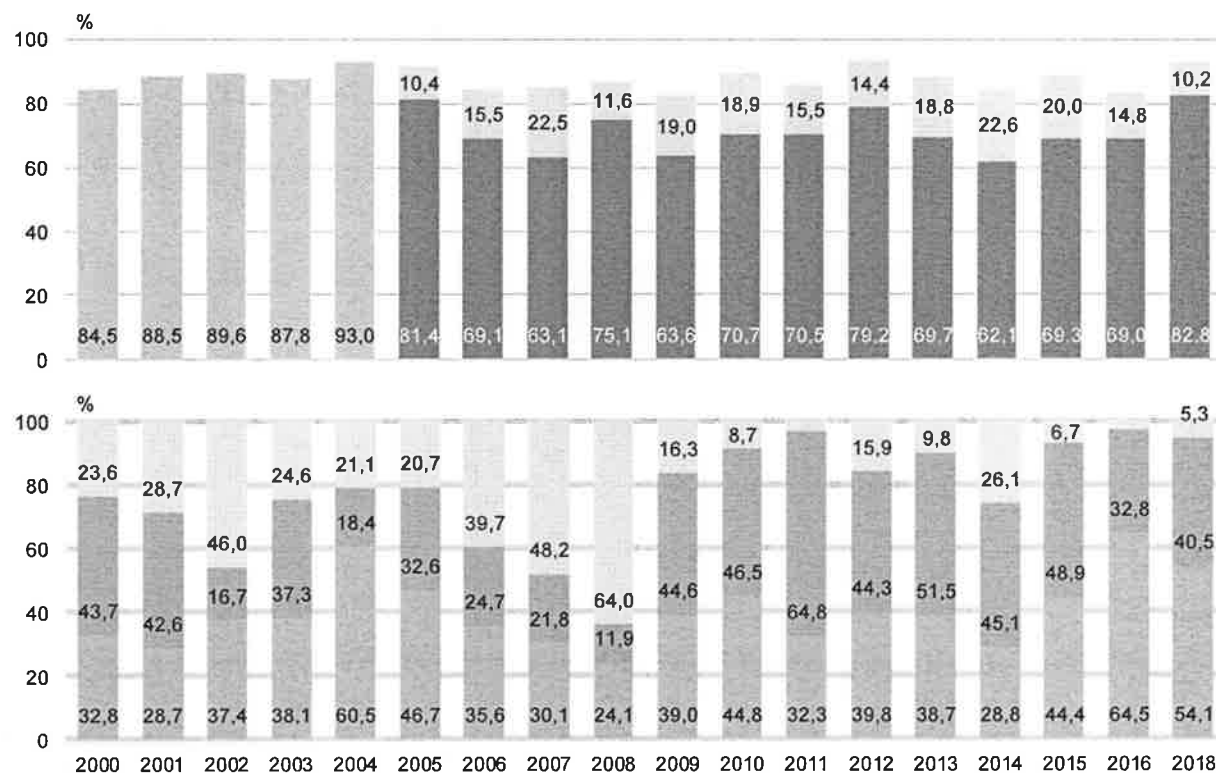
P7C *Coneix el web [ajuntament.barcelona.cat/hisenda](http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda)?* **N** 804  
P7B *L'ha usat algun cop?*

■ Coneix  
■ Coneix i l'ha usat  
■ Coneix i no l'ha usat  
■ Sap que fan tràmits i l'ha usat abans de venir  
■ Sap que fa tràmits i no l'ha usat abans de venir  
■ No sap que es fan tràmits

P7D *Sap que s'hi poden fer tràmits d'hisenda?* **N** 561  
P7A *Ho ha intentat abans de venir?*



# TELÈFON 010 CONEIXEMENT I ÚS



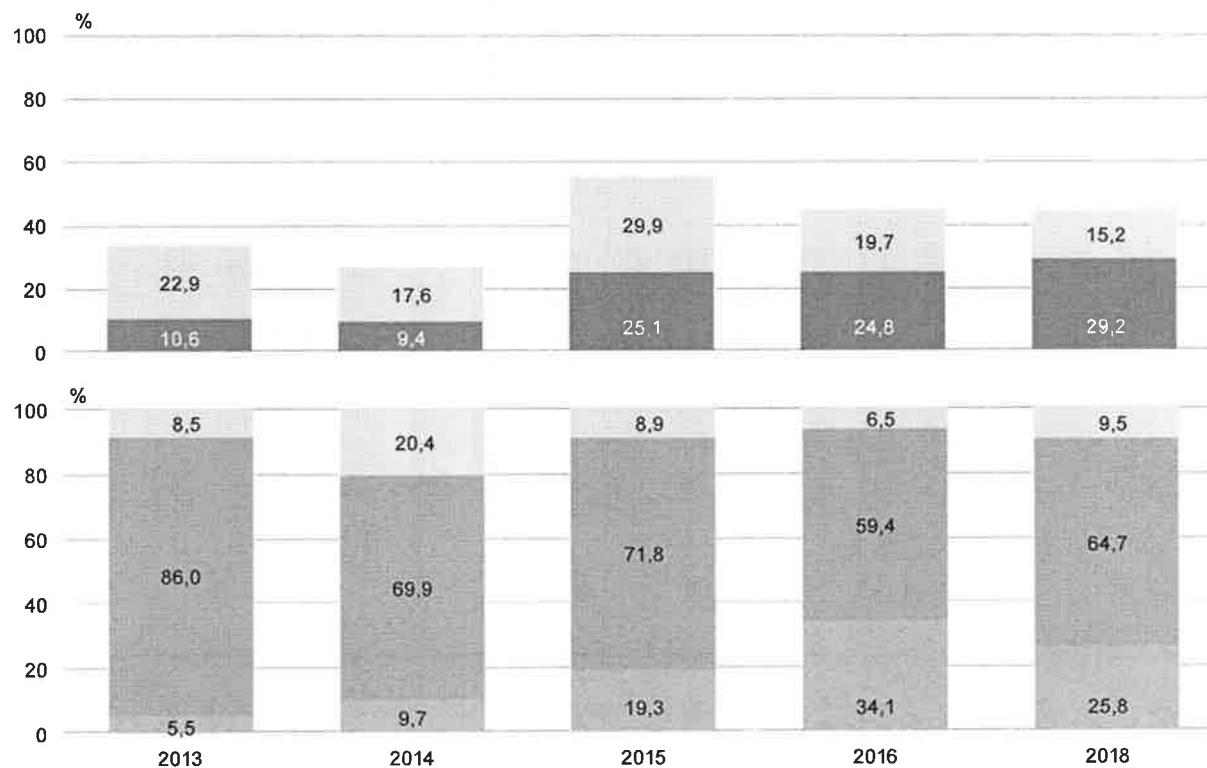
P7C Coneix el telèfon 010? N 804  
P7B L'ha usat algun cop?

■ Coneix  
■ Coneix i l'ha usat  
■ Coneix i no l'ha usat  
■ Sap que fan tràmits i l'ha usat abans de venir  
■ Sap que fa tràmits i no l'ha usat abans de venir  
■ No sap que es fan tràmits

P7D Sap que s'hi poden fer tràmits d'hisenda? E Coneix el telèfon 010  
 P7A Ho ha intentat abans de venir? N 748



# QUIOSCOS DE TRÀMITS CONEIXEMENT I ÚS



P7C Coneix els quioscos de tràmits **N** 804

P7B Els ha usat algun cop?

■ Coneix i ha usat algun cop

■ Coneix i no l'ha usat

■ Sap que fan tràmits i l'ha usat abans de venir

■ Sap que fa tràmits i no l'ha usat abans de venir

■ No sap que es fan tràmits

P7D Sap que s'hi poden fer tràmits d'hisenda?

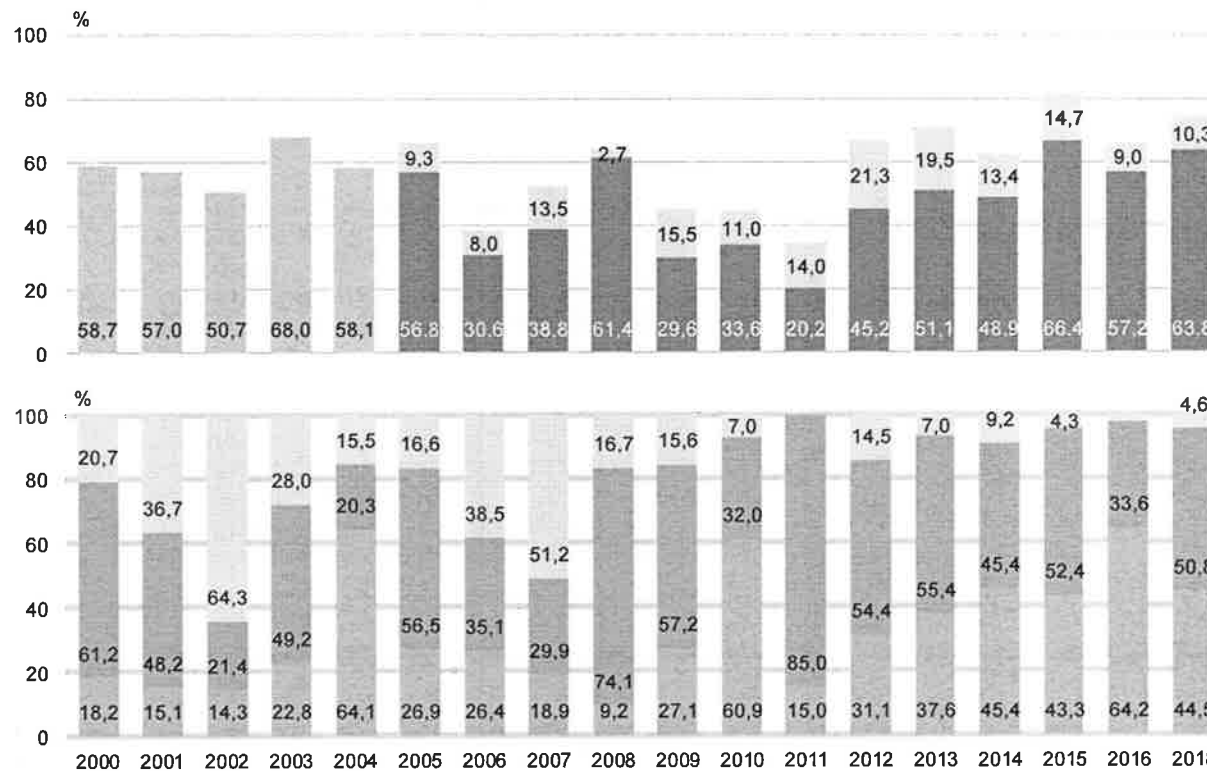
P7A Ho ha intentat abans de venir?

■ Coneix els quioscos de tràmits

■ **N** 357



# OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC) CONEIXEMENT I ÚS



P7C Coneix les of. d'atenció al ciutadà? **B** Usuaris particulars  
P7B Les ha usat algun cop? **N** 643

■ Coneix  
■ Coneix i l'ha usat  
■ Coneix i no l'ha usat  
■ Sap que fan tràmits i l'ha usat abans de venir  
■ Sap que fa tràmits i no l'ha usat abans de venir  
■ No sap que es fan tràmits

P7D Sap que s'hi poden fer tràmits? **B** Particulars que coneixen les of. d'atenció al ciutadà  
P7A Ho ha intentat abans de venir? **N** 476



## RAONS PER NO UTILITZAR ELS PORTAL DE TRÀMITS I D'HISENDA

HÀBITS DE VISITA

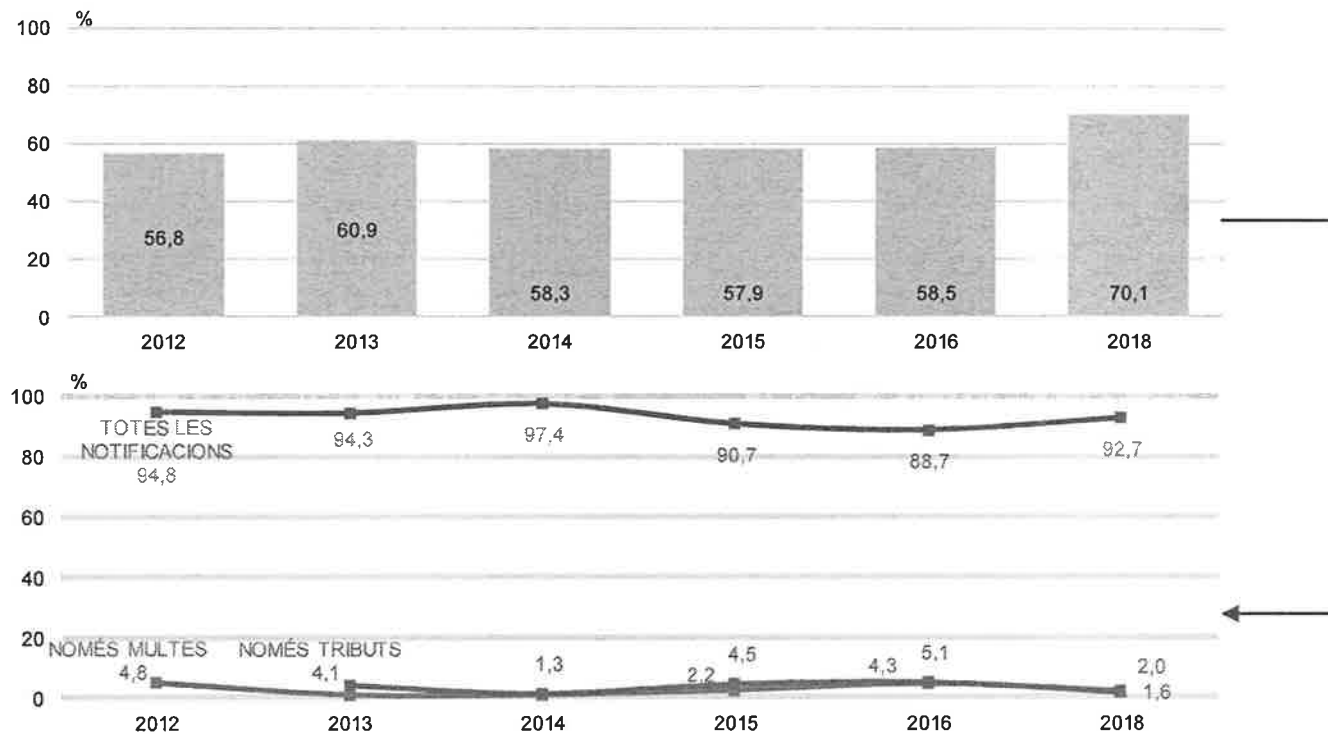
	2013	2014	2015	2016	2018
NO ES POT FER (PRESENTAR DOCUMENTS, PAGAR, BUSCAR IMPRESSOS ...)	16,7	16,0	24,5	22,8	30,7
PREFEREIX TRACTE PRESENCIAL / MILLOR INFORMACIÓ / MÉS CONFIANÇA	20,4	24,4	21,4	16,0	22,1
NO LI AGRADA INTERNET / NO HI ENTÉN / ES COMPLICAT	10,6	20,1	13,0	17,7	13,6
M'HAN ADREÇAT A L'IMH (NOTIFICACIÓ, 010, OAC...)	8,3	3,5	10,4	8,6	10,1
PER DESCONEXIEMENT / NO HO HA PENSAT/INTENTAT	15,7	8,8	10,4	9,3	5,8
NO ERA NECESSARI	0,5		0,2	1,9	3,6
NO TÉ ORDINADOR/INTERNET / NO FA SERVIR INTERNET	10,4	8,2	5,2	10,1	3,3
MANCA DE TEMPS / MÉS RÀPID ANAR PRESENCIALMENT	5,8	3,1	2,8	3,4	2,9
DESCONFIANÇA EN INTERNET / NO FUNCIONA BÉ	1,5	3,7	2,6	3,4	2,2
PREFEREIX EL 010	0,3			1,1	1,7
PER PROXIMITAT / COMODITAT	5,6	3,1	3,7	2,5	1,0
NO TÉ CERTIFICAT DIGITAL / SIGNATURA ELECTRÒNICA	0,8	0,4	0,9	1,1	0,5
ALTRES	2,0	7,0	2,8	1,9	1,4
NS / NC	1,3	1,8	2,2	0,2	1,0
N	(604)	(488)	(462)	(474)	(583)

P7A Per quina raó no va utilitzar Internet abans de venir?

- Usuaris que no han utilitzat Internet abans de venir
- 4583
- Espontània.



# D'ACORD AMB L'ÚS DEL CORREU ELECTRÒNIC PER NOTIFICACIONS



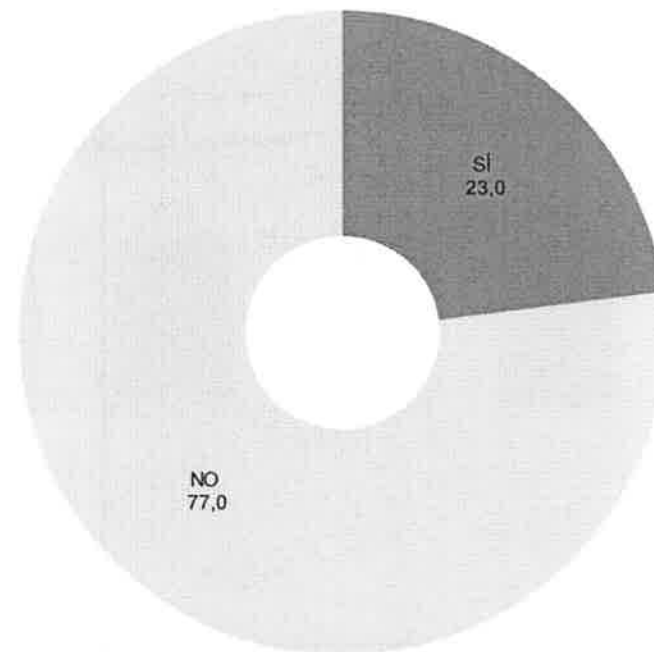
**P9** Per facilitar que li arribin les notificacions de l'IMH, vostè proporcionaria el seu correu electrònic? **N** 804 **B** Donaria el seu correu electrònic

**P9.A** I, què li interessaria rebre en aquest correu electrònic? **B** Proporcionarien el seu correu electrònic **N** 415



## APLICACIÓ BARCELONA.CAT/TRAMITSALMOBIL

HÀBITS DE VISITA



P10 Vostè coneix l'aplicació  
BARCELONA.CAT/TRAMITSALMOBIL?

N 804





## 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



**Ajuntament  
de Barcelona**

**BBC**