



**Ajuntament
de Barcelona**

Usuaris oficina Troballes

2n Semestre 2019

Encreuaments: Trimestre i Mes

UNIVERS

Usuaris del servei oficina Troballes.

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

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

METODOLOGIA

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

PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Mostreig aleatori estratificat per mesos i oficines. 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. Les enquestes a l'OAT es repartiran de dilluns a divendres durant el matí (de 10 a 14 hores) abastant dies i horaris diferents del servei.

AFIXACIÓ

16 entrevistes primer semestre i 84 entrevistes segon semestre.

PONDERACIÓ

No és procedent.

ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% (2σ), i $P = Q$, l'error és de 9,99% per al conjunt de la mostra.

DATA DE REALITZACIÓ

Del 9 de juny al 9 de desembre de 2019.

EMPRESA TREBALL DE CAMP

Instituto DYM, S.A.



i-LabSo SCCL

C. Casp 43, bxs

08010 Barcelona

Tlf. 931 190 222

A1. IDIOMA DE L'ENTREVISTA

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
CATALÀ	44	56	40
CASTELLÀ	56	44	60

A2. MES DE L'ENTREVISTA

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
MARÇ	0	0	0
ABRIL	0	0	0
MAIG	0	0	0
JUNY	16	16	16
JULIOL	14	16	13,3
AGOST	16	12	17,3
SETEMBRE	12	8	13,3
OCTUBRE	22	24	21,3
NOVEMBRE	10	16	8
DESEMBRE	10	8	10,7

F1. VE/SURT VOSTÈ DE REALITZAR ALGUNA GESTIÓ A L'OFICINA DE TROBALLES?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
SÍ	100	100	100

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

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
UBICACIÓ I COMUNICACIÓ DE L'OFICINA			
Mitjana	8,6	8	8,8
Des.Est.	1,8	1,8	1,7
(n)	(99)	(24)	(75)
ADAPTACIÓ DE L'ESPAI PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT			
Mitjana	8,2	7	8,6

Des.Est. (n)	2,5 (73)	2,4 (17)	2,4 (56)
INSTAL·LACIONS ON ESTÀ L'OFICINA DE TROBALLEES			
Mitjana	8,5	8	8,7
Des.Est. (n)	1,8 (94)	1,7 (21)	1,8 (73)
SENYALITZACIÓ I ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI D'OFICINA			
Mitjana	8,4	7,5	8,6
Des.Est. (n)	1,7 (98)	1,8 (24)	1,6 (74)
NETEDAT DE L'OFICINA			
Mitjana	9,1	8,8	9,1
Des.Est. (n)	1,2 (100)	1,2 (25)	1,3 (75)
COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA			
Mitjana	8,2	7,5	8,4
Des.Est. (n)	1,9 (89)	1,5 (23)	1,9 (66)
HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA			
Mitjana	7	6,3	7,2
Des.Est. (n)	2,5 (96)	1,8 (23)	2,7 (73)
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A			
Mitjana	8,8	7,9	9
Des.Est. (n)	1,5 (93)	1,6 (19)	1,4 (74)
RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA			
Mitjana	8,9	8,1	9,1
Des.Est. (n)	1,6 (87)	1,4 (17)	1,7 (70)
TEMPS DEDICAT AL SEU CAS			
Mitjana	8,7	8,1	8,8
Des.Est. (n)	1,6 (89)	1,6 (16)	1,6 (73)
INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES			
Mitjana	8,7	7,7	8,9
Des.Est. (n)	1,9 (89)	1,5 (15)	2 (74)
AMABILITAT DELS INFORMADORS			
Mitjana	9,2	8,6	9,3
Des.Est. (n)	1,4 (92)	1,6 (17)	1,4 (75)
INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER A RESOLDRE LES CONSULTES			
Mitjana	8,9	8,1	9,1
Des.Est. (n)	1,5 (89)	1,6 (15)	1,4 (74)
NIVELL DE CONEIXEMENT DELS INFORMADORS			
Mitjana	8,8	8,2	9
Des.Est. (n)	1,5 (85)	1,7 (16)	1,4 (69)
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS			
Mitjana	9	8,3	9,1
Des.Est. (n)	1,5 (89)	1,6 (15)	1,5 (74)

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

1. UBICACIÓ I COMUNICACIÓ DE L'OFICINA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	0	0	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	3	4	2,7
4	0	0	0
5	5	4	5,3
6	4	8	2,7
7	9	20	5,3
8	21	24	20
9	9	8	9,3
10	48	28	54,7
NO HO SAP	1	4	0
NO CONTESTA	0	0	0

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

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	3	0	4
1	0	0	0
2	1	4	0
3	1	4	0
4	1	4	0
5	3	8	1,3
6	2	4	1,3
7	4	4	4
8	14	24	10,7
9	14	4	17,3
10	30	12	36
NO HO SAP	15	12	16
NO CONTESTA	12	20	9,3

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

3. INSTAL·LACIONS ON ESTÀ L'OFICINA DE TROBALLE

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	1	0	1,3
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	2	4	1,3
5	6	8	5,3
6	1	0	1,3
7	10	16	8
8	17	20	16
9	18	20	17,3
10	39	16	46,7
NO HO SAP	4	12	1,3
NO CONTESTA	2	4	1,3

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

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	0	0	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	10	20	6,7
6	7	12	5,3
7	8	8	8
8	21	28	18,7
9	16	12	17,3
10	36	16	42,7
NO HO SAP	2	4	1,3
NO CONTESTA	0	0	0

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	0	0	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	3	0	4
6	2	4	1,3
7	3	8	1,3
8	23	32	20
9	17	20	16
10	52	36	57,3
NO HO SAP	0	0	0
NO CONTESTA	0	0	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OFICINA DE TROBALLEES:
 6. LA COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	0	0	0
1	0	0	0
2	1	0	1,3
3	1	0	1,3
4	1	0	1,3
5	5	8	4
6	10	16	8
7	10	24	5,3
8	19	20	18,7
9	10	12	9,3
10	32	12	38,7
NO HO SAP	10	8	10,7
NO CONTESTA	1	0	1,3

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

7. L'HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	3	0	4
1	0	0	0
2	3	0	4
3	2	8	0
4	3	4	2,7
5	18	24	16
6	11	16	9,3
7	9	12	8
8	14	20	12
9	12	4	14,7
10	21	4	26,7
NO HO SAP	4	8	2,7
NO CONTESTA	0	0	0

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

8. EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	0	0	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	1	0	1,3
4	0	0	0
5	1	0	1,3
6	8	24	2,7
7	7	4	8
8	21	24	20
9	8	0	10,7
10	47	24	54,7
NO HO SAP	5	20	0
NO CONTESTA	2	4	1,3

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

9. LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	1	0	1,3
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	2	0	2,7
6	3	8	1,3
7	8	16	5,3
8	15	20	13,3
9	10	8	10,7
10	48	16	58,7
NO HO SAP	11	28	5,3
NO CONTESTA	2	4	1,3

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

10. EL TEMPS DEDICAT AL SEU CAS

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	0	0	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	1	0	1,3
4	1	0	1,3
5	4	4	4
6	4	12	1,3
7	4	0	5,3
8	20	24	18,7
9	14	8	16
10	41	16	49,3
NO HO SAP	9	32	1,3
NO CONTESTA	2	4	1,3

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

11. LA INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	1	0	1,3
1	0	0	0
2	0	0	0
3	1	0	1,3
4	2	4	1,3
5	4	0	5,3
6	3	4	2,7
7	4	12	1,3
8	17	28	13,3
9	12	4	14,7
10	45	8	57,3
NO HO SAP	9	36	0
NO CONTESTA	2	4	1,3

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

12. L'AMABILITAT DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	0	0	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	1	0	1,3
4	1	4	0
5	2	0	2,7
6	2	0	2,7
7	2	4	1,3
8	15	24	12
9	10	8	10,7
10	59	28	69,3
NO HO SAP	7	28	0
NO CONTESTA	1	4	0

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

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	0	0	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	1	0	1,3
4	1	4	0
5	2	0	2,7
6	2	0	2,7
7	4	16	0
8	19	16	20
9	14	8	16
10	46	16	56
NO HO SAP	9	36	0
NO CONTESTA	2	4	1,3

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

14. EL NIVELL DE CONEIXEMENT DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	0	0	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	1	4	0
5	3	0	4
6	4	4	4
7	5	12	2,7
8	16	12	17,3
9	15	16	14,7
10	41	16	49,3
NO HO SAP	14	32	8
NO CONTESTA	1	4	0

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

15. LA CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	0	0	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	1	0	1,3
4	1	0	1,3
5	2	4	1,3
6	3	4	2,7
7	5	12	2,7
8	13	8	14,7
9	17	12	18,7
10	47	20	56
NO HO SAP	10	36	1,3
NO CONTESTA	1	4	0

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

1. UBICACIÓ I COMUNICACIÓ DE L'OFICINA

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

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA
		SORTIDA
TOTAL	(2)	(2)
ESTÀ LLUNY DE L'OFICINA	100	100

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

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

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		TOTAL	SORTIDA
TOTAL	(3)		(3)
MANCA D'ESPAI	25		25
NO HI HA ASCENSOR O NO FUNCIONA	25		25
NO HI HA RAMPES	50		50

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

3. INSTAL·LACIONS ON ESTÀ L'OFICINA DE TROBALLE

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		TOTAL	SORTIDA
TOTAL	(2)		(2)
MANCA DE SENYALITZACIÓ A L'OFICINA	50		50
OFICINA MOLT PETITA I ESTRETA	50		50

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

6. LA COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA
		SORTIDA
TOTAL	(3)	(3)
LA SALA D'ESPERA ÉS PETITA	25	25
LA SALA D'ESPERA NO ÉS CONFORTABLE	50	50
NO ÉS POT SEURE / S'HA D'ESTAR DRET A LA SALA D'ESPERA	25	25

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

7. L'HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA
		SORTIDA
TOTAL	(8)	(8)
L'HORARI DE L'OFICINA ÉS INCOMPATIBLE AMB LA SEVA FEINA	50	50
L'OFICINA HAURIA D'AMPLIAR L'HORARI	25	25
L'OFICINA HAURIA D'OBRIR A LES TARDES	12,5	12,5
L'OFICINA HAURIA D'OBRIR ELS DISSABTES	12,5	12,5

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

8. EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA
		SORTIDA
TOTAL	(1)	(1)
FALTA PERSONAL	100	100

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

10. EL TEMPS DEDICAT AL SEU CAS

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA
		SORTIDA
TOTAL	(2)	(2)
L'ATENCIÓ HA ESTAT MOLT RÀPIDA	50	50
ALTRES	50	50

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

11. LA INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA
		SORTIDA
TOTAL	(3)	(3)
NO LI HAN DONAT RESPOSTA / SOLUCIÓ CORRECTA	66,7	66,7
NO ESTÀ SATISFET AMB LA SOLUCIÓ DONADA	33,3	33,3

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

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

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(1)		(1)
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	100		100

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

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
Mitjana	8,5	7,9	8,7
Des.Est.	1,6	1,3	1,7
(n)	(98)	(23)	(75)

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

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(98)	(23)	(75)
0	1	0	1,3
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	1	0	1,3
5	4,1	8,7	2,7
6	1	0	1,3
7	12,2	26,1	8
8	21,4	30,4	18,7
9	26,5	30,4	25,3
10	32,7	4,3	41,3
NO HO SAP	0	0	0
NO CONTESTA	0	0	0

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	2	0	2,7
BONA (5 A 6)	5	8	4
BASTANT BONA (7 A 8)	33	52	26,7
MOLT BONA (9 A 10)	58	32	66,7
NS/NC	2	8	0

P2. HA VINGUT ANTERIORMENT ALGUNA VEGADA A L'OFICINA DE TROBALLES?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
SÍ	27	16	30,7
NO	63	68	61,3
NO CONTESTA	10	16	8

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

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
HE PERDUT UN(S) OBJECTE(S)	64	80	58,7
ALGUN FAMILIAR/AMIC/... HA PERDUT UN OBJECTE VINC A DEIXAR UN(S) OBJECTE(S) QUE M'HE TROBAT	5	4	5,3
M'HAN ENVIAT UNA CARTA PERQUE VINGUI A RECOLLIR UN OBJECTE QUE HAVÍA PERDUT	4	0	5,3
M'HAN PRES/ROBAT UN(S) OBJECTE(S)	4	4	4
ALTRES	21	12	24
NC	1	0	1,3
	1	0	1,3

P4. HI HA HAGUT ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT L'ATENCIÓ?

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OFICINA DE TROBALLE)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA
		SORTIDA
TOTAL	(75)	(75)
SÍ	1,3	1,3
NO	98,7	98,7

P6. HI HA ALGUNA COSA QUE NO HAGI VIST A L'OFICINA I QUE LI AGRADARIA TROBAR?

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA
		SORTIDA
TOTAL	(75)	(75)
SOLUCIÓ DELS PROBLEMES REBRE MÉS O MILLOR INFORMACIÓ (MÉS TRÍPTICS, CARTELLS, ETC.) MILLOR ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI MÀQUINES DE CAFÉ / BEGUDES / AIGUA / MENJAR	2,7	2,7
RES	76	76
NO HO SAP	1,3	1,3
NO CONTESTA	12	12

P7.1. QUINS ALTRES SERVEIS MUNICIPALS CONEIX PER FER GESTIONS?

 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
TELÈFON 010	21,3	20,8	21,4
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	9,6	12,5	8,6
ALTRES	5,3	12,5	2,9
ALTRES AJUNTAMENT	11,7	8,3	12,9
CAP	41,5	33,3	44,3
NO HO SAP	10,6	12,5	10

P7.2. QUINS ALTRES SERVEIS MUNICIPALS CONEIX PER FER GESTIONS?

 (ESPONTÀNIA I SUGGERIDA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
TELÈFON 010	26,6	26,6	26,6
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	19,8	20,3	19,7
ALTRES	2	4,7	1,1
ALTRES AJUNTAMENT	4,4	3,1	4,8
CAP	15,5	12,5	16,5
NO HO SAP	4	4,7	3,7
TELÈFON DEL CIVISME	5,6	7,8	4,8
QUIOSC (CAIXER	6	3,1	6,9
AUTOSERVEI DE TRÀMITS)			
OFICINES D'ATENCIÓ AL	16,3	17,2	16
CIUTADA (OAC)			

P7.3 HA UTILITZAT EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS:

1. TELÈFON 010

(BASE: CONEIXEN EL SERVEI)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(67)	(17)	(50)
SÍ	80,6	88,2	78
NO	19,4	11,8	22

P7.3 HA UTILITZAT EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS:

2. TELÈFON DEL CIVISME

(BASE: CONEIXEN EL SERVEI)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(17)	(6)	(11)
SÍ	41,2	50	36,4
NO	58,8	50	63,6

P7.3 HA UTILITZAT EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS:

3. WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)

(BASE: CONEIXEN EL SERVEI)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(50)	(13)	(37)
SÍ	74	69,2	75,7
NO	26	30,8	24,3

P7.3 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	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(17)	(2)	(15)
SÍ	64,7	50	66,7
NO	35,3	50	33,3

P7.3 HA UTILITZAT EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS:

5. OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC)

(BASE: CONEIXEN EL SERVEI)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(53)	(12)	(41)
SÍ	75,5	58,3	80,5
NO	24,5	41,7	19,5

P8. PER QUÈ NO FA SERVIR:

1. EL TELÈFON 010

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

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(13)	(2)	(11)
ÉS CAR	7,7	0	9,1
DESCONEIXEMENT DEL	7,7	0	9,1
SERVEI O DEL SEU			
FUNCIONAMENT			
NO L'HA NECESSITAT / NO LI	46,2	50	45,5
FA FALTA			
NO HO HA PENSAT	7,7	0	9,1
UTILITZA ALTRES SERVEIS	23,1	50	18,2
ALTRES	7,7	0	9,1

P8. PER QUÈ NO FA SERVIR:

2. TELÈFON DEL CIVISME

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

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(10)	(3)	(7)
NO ÉS PRÀCTIC	10	0	14,3
DESCONEIXEMENT DEL	10	0	14,3
SERVEI O DEL SEU			
FUNCIONAMENT			
NO L'HA NECESSITAT / NO LI	70	100	57,1
FA FALTA			
NO HO SAP	10	0	14,3

P8. PER QUÈ NO FA SERVIR:
 3. LA WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(13)	(4)	(9)
PREFEREIXO L'ATENCIÓ PERSONAL	15,4	25	11,1
MANCA DE CONEIXEMENTS PER UTILITZAR-LO	7,7	0	11,1
NO DISPOSO DELS RECURSOS NECESSARIS (INTERNET, DNI ELECTRÒNIC...) O NO ELS FAIG SERVIR	15,4	25	11,1
NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	46,2	50	44,4
ALTRES	7,7	0	11,1
NO HO SAP	7,7	0	11,1

P8. PER QUÈ NO FA SERVIR:
 4. QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)

(BASE: CONEIXEN PERÒ NO UTILITZEN EL SERVEI DEL QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(6)	(1)	(5)
PREFEREIXO L'ATENCIÓ PERSONAL	16,7	0	20
NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	50	100	40
UTILITZA ALTRES SERVEIS	16,7	0	20
NO HO SAP	16,7	0	20

P8. PER QUÈ NO FA SERVIR:
 5. LES OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC)

(BASE: CONEIXEN PERÒ NO UTILITZEN EL SERVEI DE LES OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC))
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(13)	(5)	(8)
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	15,4	0	25
NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	69,2	80	62,5
NO HO HA PENSAT	7,7	0	12,5
NO CONTESTA	7,7	20	0

Z1. SEXE

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
HOME	53	40	57,3
DONA	47	60	42,7

Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
Mitjana	46	49	45,1
Des.Est.	18,8	21,1	18
(n)	(100)	(25)	(75)

Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
MENYS DE 18 ANYS	1	0	1,3
DE 18 A 24 ANYS	13	16	12
DE 25 A 34 ANYS	21	20	21,3
DE 35 A 44 ANYS	12	8	13,3
DE 45 A 54 ANYS	20	16	21,3
DE 55 A 64 ANYS	15	12	16
DE 65 A 74 ANYS	9	16	6,7
75 ANYS I MÉS	9	12	8
NO CONTESTA	0	0	0

Z3 (RESUM). QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
ESPANYOLA	67	72	65,3
ALTRES UNIÓ EUROPEA	12	16	10,7
RESTA PAÏSOS	21	12	24

Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
ARGENTINA	3	0	4
AUSTRÀLIA	1	4	0
BOLÍVIA	1	0	1,3
BRASIL	2	0	2,7
COLÒMBIA	3	0	4
EQUADOR	1	4	0
FRANÇA	4	4	4
ALEMANYA	3	4	2,7
ITÀLIA	4	8	2,7
REPÚBLICA DE COREA	1	0	1,3
PERÚ	1	0	1,3
ROMANIA	1	0	1,3
RÚSSIA	1	0	1,3
ESPANYA	67	72	65,3
TUNÍSIA	1	0	1,3
ESTATS UNITS D'AMÈRICA	1	0	1,3
VENEÇUELA	5	4	5,3

Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
CATALÀ	43	56	38,7
CASTELLÀ	45	32	49,3
ALTRES	12	12	12

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

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
NO HA ACABAT ELS ESTUDIS OBLIGATORIS	1	4	0
OBLIGATORIS: PRIMÀRIA, EGB, ESO	20	20	20
SECUNDARIS GENERALS: BATXILLERAT, PREU, BUP, COU	19	20	18,7
SECUNDARIS PROFESSIONALS: COMERÇ, FP1, FP2, MÒDULS, GRAU MITJÀ/SUPERIOR	18	12	20
UNIVERSITARIS: GRAU, DIPLOMATURA, LLICENCIATURA	23	24	22,7
POST UNIVERSITARIS: MÀSTER, POSTGRAU, DOCTORAT QUE REQUEREIXIN TITULACIÓ UNIVERSITÀRIA	18	20	17,3
NO CONTESTA	1	0	1,3

Z6. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL?

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
TREBALLA PER COMPTE PROPI: EMPRESARI, AUTÒNOM	16	8	18,7
TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI: ASSALARIAT/ADA	36	40	34,7
JUBILAT/ADA / PENSIONISTA: INCAPACITAT/ADA	25	32	22,7
LABORAL ATURAT/ADA / BUSCA FEINA	15	12	16
ESTUDIANT	7	4	8
NO CONTESTA	1	4	0

Z7 (RESUM). A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
BARCELONA CIUTAT	81	64	86,7
RESTA D'ESPANYA	14	24	10,7
ESTRANGER	4	8	2,7
NO CONTESTA	1	4	0

Z7. A QUINA POBLACIÓ EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS FORA DE BARCELONA CIUTAT)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(12)	(5)	(7)
VINARÒS	8,3	0	14,3
MADRID	16,7	20	14,3
PAMPLONA/IRUÑA	8,3	20	0
BADALONA	8,3	20	0
HOSPITALET DE LLOBREGAT (L')	8,3	20	0
IGUALADA	8,3	0	14,3
MANRESA	8,3	0	14,3
MOLLET DEL VALLÈS	8,3	0	14,3
SABADELL	8,3	0	14,3
SANT BOI DE LLOBREGAT	8,3	20	0
CERDANYOLA DEL VALLÈS	8,3	0	14,3

Z8. DISTRICTE MUNICIPAL

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(81)	(16)	(65)
CIUTAT VELLA	19,8	25	18,5
EIXAMPLE	21	18,8	21,5
SANTS-MONTJUÏC	11,1	18,8	9,2
LES CORTS	1,2	0	1,5
SARRIÀ-SANT GERVAZI	1,2	6,2	0
GRÀCIA	12,3	6,2	13,8
HORTA-GUINARDÓ	3,7	6,2	3,1
NOU BARRIS	3,7	0	4,6
SANT ANDREU	7,4	0	9,2
SANT MARTÍ	17,3	18,8	16,9
NO HO SÉ	1,2	0	1,5

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI TELEFÒNIC DEL 010?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
SÍ	19	20	18,7
NO	81	80	81,3

COMENTARI O SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI TELEFÒNIC DEL 010:

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(18)	(5)	(13)
AMPLIAR HORARIS	44,4	60	38,5
L'ACCÉS A L'OFICINA NO ESTÀ BEN SENYALITZAT	5,6	0	7,7
L'HAN ATÈS CORRECTAMENT / AMABLEMENT	5,6	0	7,7
MÉS TRÀMITS PER INTERNET	5,6	0	7,7
MILLORAR EL TEMPS DE LES TRAMITACIONS	5,6	0	7,7
SATISFACCIÓ GENERAL	33,3	40	30,8