



**Ajuntament
de Barcelona**

Usuaris oficina Troballes

2n Semestre 2021

Encreuaments: Moment

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. 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

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 $\pm 9,99\%$ per al conjunt de la mostra.

DATA DE REALITZACIÓ

Del 21 d'abril al 1 de desembre de 2021.

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/INDIFERENT	26	40	21,3
CASTELLÀ	74	60	78,7

A2. MES DE L'ENTREVISTA

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
ABRIL	9	12	8
MAIG	0	0	0
JUNY	0	0	0
JULIOL	0	0	0
AGOST	0	0	0
SETEMBRE	11	8	12
OCTUBRE	31	24	33,3
NOVEMBRE	39	52	34,7
DESEMBRE	10	4	12

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

(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 TROBALLE:

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
SISTEMA DE CITA PRÈVIA			
Mitjana	9,1	8,3	9,4
Des.Est.	1,5	2,1	1,2
(n)	(86)	(20)	(66)
UBICACIÓ I COMUNICACIÓ DE L'OFICINA			
Mitjana	8,2	7,5	8,4
Des.Est.	2,4	3	2,1

(continued)

(Recompte) %Columna	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
(n)	(99)	(25)	(74)
ADAPTACIÓ DE L'ESPAI PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT			
Mitjana	9,1	8,4	9,3
Des.Est.	1,4	1,6	1,3
(n)	(96)	(21)	(75)
INSTAL·LACIONS ON ESTÀ L'OFICINA DE TROBALLES			
Mitjana	8,8	8,1	9,1
Des.Est.	1,5	1,4	1,5
(n)	(99)	(25)	(74)
SENYALITZACIÓ I ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI D'OFICINA			
Mitjana	8,7	7,1	9,2
Des.Est.	1,8	2,2	1,2
(n)	(100)	(25)	(75)
NETEDAT DE L'OFICINA			
Mitjana	9,3	8,6	9,5
Des.Est.	1,1	1,4	0,9
(n)	(100)	(25)	(75)
COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA			
Mitjana	8,7	7,9	9
Des.Est.	1,6	1,8	1,4
(n)	(100)	(25)	(75)
HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA			
Mitjana	8,1	6,7	8,5
Des.Est.	2,5	2,9	2,3
(n)	(94)	(23)	(71)
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A			
Mitjana	9	7,6	9,5
Des.Est.	1,8	2,7	1,2
(n)	(97)	(22)	(75)
RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA			
Mitjana	9	8	9,4
Des.Est.	1,9	2,3	1,7
(n)	(95)	(21)	(74)
TEMPS DEDICAT AL SEU CAS			
Mitjana	9,1	7,8	9,5
Des.Est.	1,5	1,6	1,2
(n)	(98)	(24)	(74)
INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES			
Mitjana	9	8	9,3
Des.Est.	1,6	2,1	1,3
(n)	(99)	(24)	(75)
AMABILITAT DELS INFORMADORS			
Mitjana	9,2	8	9,5
Des.Est.	1,6	2,3	1,1
(n)	(100)	(25)	(75)
INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER A RESOLDRE LES CONSULTES			
Mitjana	8,9	7,6	9,3
Des.Est.	1,9	2,6	1,3
(n)	(97)	(23)	(74)
NIVELL DE CONEIXEMENT DELS INFORMADORS			
Mitjana	9,2	8,5	9,4
Des.Est.	1,3	1,5	1,2
(n)	(93)	(21)	(72)
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS			

(continued)

(Recompte) %Columna

	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
Mitjana	9,1	8,2	9,4
Des.Est.	1,5	1,8	1,2
(n)	(96)	(22)	(74)

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

1. SISTEMA DE CITA PRÈVIA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columnna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(86)	(20)	(66)
0	0	0	0
1	0	0	0
2	1,2	5	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	3,5	5	3
6	0	0	0
7	9,3	15	7,6
8	10,5	25	6,1
9	12,8	10	13,6
10	62,8	40	69,7
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:

2. UBICACIÓ I COMUNICACIÓ DE L'OFICINA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	2	4	1,3
1	1	4	0
2	1	0	1,3
3	1	0	1,3
4	4	12	1,3
5	5	8	4
6	4	0	5,3
7	10	4	12
8	15	16	14,7
9	12	20	9,3
10	44	32	48
NO HO SAP	1	0	1,3
NO CONTESTA	0	0	0

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

3. 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	0	0	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	4	8	2,7
6	4	4	4
7	2	0	2,7
8	14	32	8
9	13	12	13,3
10	59	28	69,3
NO HO SAP	2	8	0
NO CONTESTA	2	8	0

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

4. INSTAL·LACIONS ON ESTÀ L'OFICINA DE TROBALLEES

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	0	0	0
1	1	0	1,3
2	0	0	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	3	4	2,7
6	3	12	0
7	7	8	6,7
8	22	44	14,7
9	15	8	17,3
10	48	24	56
NO HO SAP	1	0	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 SENYALITZACIÓ I ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI D'OFICINA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	1	4	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	1	4	0
4	0	0	0
5	4	8	2,7
6	3	12	0
7	11	24	6,7
8	17	20	16
9	16	20	14,7
10	47	8	60
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 NETEDAT DE L'OFICINA

(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	0	0	0
4	0	0	0
5	1	4	0
6	2	4	1,3
7	6	16	2,7
8	12	16	10,7
9	18	24	16
10	61	36	69,3
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 TROBALLES:
 7. LA COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA

(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	0	0	0
4	0	0	0
5	4	12	1,3
6	8	16	5,3
7	12	16	10,7
8	15	8	17,3
9	12	24	8
10	49	24	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 TROBALLES:
 8. L'HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	2	4	1,3
1	1	4	0
2	1	0	1,3
3	2	4	1,3
4	2	8	0
5	8	8	8
6	9	12	8
7	4	4	4
8	9	16	6,7
9	12	16	10,7
10	44	16	53,3
NO HO SAP	4	4	4
NO CONTESTA	2	4	1,3

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

9. EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	2	8	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	1	0	1,3
4	0	0	0
5	1	0	1,3
6	1	4	0
7	6	16	2,7
8	9	20	5,3
9	21	24	20
10	56	16	69,3
NO HO SAP	2	8	0
NO CONTESTA	1	4	0

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

10. LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	2	4	1,3
1	0	0	0
2	0	0	0
3	1	0	1,3
4	1	0	1,3
5	1	4	0
6	1	4	0
7	5	16	1,3
8	11	16	9,3
9	12	16	10,7
10	61	24	73,3
NO HO SAP	3	12	0
NO CONTESTA	2	4	1,3

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

11. EL TEMPS DEDICAT AL SEU CAS

(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	0	0	0
4	2	0	2,7
5	3	12	0
6	3	12	0
7	5	12	2,7
8	13	32	6,7
9	13	8	14,7
10	59	20	72
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 TROBALLE:

12. LA INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES

(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	0	0	0
4	1	4	0
5	8	20	4
6	2	0	2,7
7	4	8	2,7
8	11	16	9,3
9	14	8	16
10	59	40	65,3
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 TROBALLE:

13. L'AMABILITAT DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	0	0	0
1	1	4	0
2	1	4	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	2	0	2,7
6	2	8	0
7	6	12	4
8	7	16	4
9	16	28	12
10	65	28	77,3
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 TROBALLE:

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
0	0	0	0
1	2	8	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	1	0	1,3
5	5	8	4
6	2	4	1,3
7	4	16	0
8	11	16	9,3
9	15	16	14,7
10	57	24	68
NO HO SAP	2	4	1,3
NO CONTESTA	1	4	0

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

15. EL NIVELL DE CONEIXEMENT 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	0	0	0
4	0	0	0
5	3	4	2,7
6	2	4	1,3
7	7	16	4
8	9	12	8
9	14	20	12
10	58	28	68
NO HO SAP	3	8	1,3
NO CONTESTA	4	8	2,7

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

16. LA CLARETAT 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	0	0	0
4	1	4	0
5	3	0	4
6	5	16	1,3
7	4	8	2,7
8	9	16	6,7
9	13	16	12
10	61	28	72
NO HO SAP	1	4	0
NO CONTESTA	3	8	1,3

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

1. SISTEMA DE CITA PRÈVIA

(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	(0)		(0)

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

2. 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	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(4)		(4)
ESTÀ LLUNY DE L'OFICINA	25		25
ELS ACCESSOS A L'OFICINA NO ESTAN BEN SENYALITZATS	75		75

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

4. INSTAL·LACIONS ON ESTÀ L'OFICINA DE TROBALLEES

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA
		SORTIDA
TOTAL	(1)	(1)
ALTRES	100	100

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

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

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA
		SORTIDA
TOTAL	(0)	(0)
MANCA DE SENYALITZACIÓ A L'OFICINA	NaN	NaN
NO HI HA NINGÚ A LA PORTA	NaN	NaN
LA DISTRIBUCIÓ DE L'OFICINA ÉS CONFUSA	NaN	NaN
LES INSTAL·LACIONS SÓN ANTIQUADES	NaN	NaN
OFICINA MOLT PETITA I ESTRETA	NaN	NaN
SISTEMA DE CUES	NaN	NaN
ALTRES	NaN	NaN
CAP MOTIU EN CONCRET	NaN	NaN
NO HO SAP	NaN	NaN
NO CONTESTA	NaN	NaN

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

 8. L'HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		SORTIDA	
TOTAL	(3)	(3)	
L'OFICINA HAURIA D'OBRIR A LES TARDES	100	100	

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

9. 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. LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA

(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 TRAMITACIÓ ÉS MOLT LENTA	66,7	66,7	
NO HO SAP	33,3	33,3	

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

11. 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) %Columnna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		SORTIDA	
TOTAL	(2)	(2)	
CAP MOTIU EN CONCRET	100	100	

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

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

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

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		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) %Columnna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
Mitjana	8,8	8,2	9
Des.Est.	1,4	1,8	1,2
(n)	(100)	(25)	(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	(100)	(25)	(75)
0	0	0	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	1	4	0
4	0	0	0
5	4	8	2,7
6	2	4	1,3
7	6	4	6,7
8	24	32	21,3
9	19	20	18,7
10	44	28	49,3
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)	1	4	0
BONA (5 A 6)	6	12	4
BASTANT BONA (7 A 8)	30	36	28
MOLT BONA (9 A 10)	63	48	68
NS/NC	0	0	0

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
SÍ	17	16	17,3
NO	83	84	82,7

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) ALGUN FAMILIAR/AMIC/... HA PERDUT UN OBJECTE VINC A DEIXAR UN(S) OBJECTE(S) QUE M'HE TROBAT M'HAN ENVIAT UNA CARTA PERQUE VINGUI A RECOLLIR UN OBJECTE QUE HAVÍA PERDUT	43	48	41,3
	6	8	5,3
	3	8	1,3
	39	36	40
M'HAN PRES/ROBAT UN(S) OBJECTE(S) ALTRES	8	0	10,7
	1	0	1,3

P6. 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	2,7	2,7	
NO	97,3	97,3	

P7. DE QUINES INCIDÈNCIES ES TRACTA?

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OFICINA DE TROBALLE QUE HAN TINGUT INCIDÈNCIES)

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		SORTIDA	
TOTAL	(2)	(2)	
PROBLEMES INFORMÀTICS (LENTITUD I/O MALFUNCIONAMENT DEL SISTEMA INFORMÀTIC) FALTA D'AMABILITAT DELS INFORMADORS	50	50	
	50	50	

P8. 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)
ELEMENTS DECORATIUS	1,3	1,3
MÉS EQUIPAMENTS I SERVEIS	2,7	2,7
RES	96	96

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

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA
		SORTIDA
TOTAL	(75)	(75)
SÍ, TOTALMENT	89,3	89,3
NOMÉS PARCIALMENT	1,3	1,3
NO M'HO HAN SOLUCIONAT	9,3	9,3

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

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OFICINA DE TROBALLES A QUI NO LI HAN SOLUCIONAT EL QUE HA VINGUT A FER)
(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA
		SORTIDA
TOTAL	(8)	(8)
DERIVACIÓ A UN ALTRE SERVEI / OFICINA	25	25
FALTA ESPERAR LA RESOLUCIÓ NO HA REBUT RESPOSTA	12,5	12,5
DESCONTENT AMB LA RESPOSTA REBUDA	12,5	12,5
CALIA CITA PRÈVIA	25	25
ALTRES	12,5	12,5

P11.1. QUINS ALTRES SERVEIS MUNICIPALS CONEIX PER FER GESTIONS?

(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
TELÈFON 010	15,4	15,4	15,4
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	3,3	7,7	1,5
ALTRES	27,5	38,5	23,1
CAP	42,9	30,8	47,7
NO HO SAP	11	7,7	12,3

P11.2. 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	33,7	32,9	34
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	16,8	17,8	16,5
ALTRES	9	13,7	7,3
CAP	14	11	15
NO HO SAP	3,6	2,7	3,9
TELÈFON DEL CIVISME	4,7	5,5	4,4
QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)	7,5	6,8	7,8
OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADA (OAC)	10,8	9,6	11,2

P11.3 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	(94)	(24)	(70)
SÍ	88,3	87,5	88,6
NO	11,7	12,5	11,4

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	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(13)	(4)	(9)
SÍ	46,2	25	55,6
NO	53,8	75	44,4

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	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(47)	(13)	(34)
SÍ	68,1	69,2	67,6
NO	31,9	30,8	32,4

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	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(21)	(5)	(16)
SÍ	57,1	60	56,2
NO	42,9	40	43,8

P11.3 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	(42)	(13)	(29)
SÍ	73,8	76,9	72,4
NO	26,2	23,1	27,6

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	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(11)	(3)	(8)
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	18,2	0	25
NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	72,7	100	62,5
UTILITZA ALTRES SERVEIS	9,1	0	12,5

P12. 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	(7)	(3)	(4)
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	14,3	0	25
NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	85,7	100	75

P12. 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	(15)	(4)	(11)
NO ÉS PRÀCTIC	6,7	0	9,1
EL TRÀMIT / INFORMACIÓ NO ES POT FER A TRAVÉS D'AQUEST SERVEI	6,7	0	9,1
NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	80	100	72,7
ALTRES	6,7	0	9,1

P12. 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	(9)	(2)	(7)
MANCA DE CONEIXEMENTS PER UTILITZAR-LO	11,1	0	14,3
NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	88,9	100	85,7

P12. 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	(11)	(3)	(8)
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	9,1	0	12,5
NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA UTILITZA ALTRES SERVEIS	72,7	100	62,5
ALTRES	9,1	0	12,5

Z1. SEXE

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
HOME	56	52	57,3
DONA	44	48	42,7

Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
Mitjana	43	44,3	42,6
Des.Est.	19,8	21,5	19,3
(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	4	8	2,7
DE 18 A 24 ANYS	20	20	20
DE 25 A 34 ANYS	14	12	14,7
DE 35 A 44 ANYS	19	8	22,7
DE 45 A 54 ANYS	17	20	16
DE 55 A 64 ANYS	7	12	5,3
DE 65 A 74 ANYS	12	8	13,3
75 ANYS I MÉS	6	12	4
NO CONTESTA	1	0	1,3

Z3 (RESUM). QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
ESPANYOLA	68	80	64
ALTRES UNIÓ EUROPEA	9	4	10,7
RESTA PAÏSOS	23	16	25,3

Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columnna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
ARGENTINA	2	0	2,7
BOLÍVIA	3	8	1,3
COLÒMBIA	1	0	1,3
CUBA	1	0	1,3
REPÚBLICA DOMINICANA	1	0	1,3
EQUADOR	2	0	2,7
SALVADOR, EL	1	0	1,3
FRANÇA	1	0	1,3
HONDURES	3	0	4
ÍNDIA	1	0	1,3
ITÀLIA	5	4	5,3
MARROC	1	0	1,3
PAÏSOS BAIXOS	1	0	1,3
NICARAGUA	1	4	0
PAKISTAN	1	4	0
PERÚ	1	0	1,3
ROMANIA	2	0	2,7
ESPANYA	68	80	64
ESTATS UNITS D'AMÈRICA	1	0	1,3
VENEÇUELA	2	0	2,7
NO CONSTA	1	0	1,3

Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columnna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
CATALÀ	26	36	22,7
CASTELLÀ	67	64	68
ALTRES	7	0	9,3

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	3	4	2,7
OBLIGATORIS (PRIMÀRIA, EGB, ESO)	21	20	21,3
SECUNDARIS GENERALS (BATXILLERAT, PREU, BUP, COU)	20	20	20
SECUNDARIS PROFESSIONALS (COMERÇ, FP1, FP2, MÒDULS, GRAU MITJÀ/SUPERIOR)	18	20	17,3
UNIVERSITARIS (GRAU, DIPLOMATURA, LLICENCIATURA)	25	28	24
POST UNIVERSITARIS (MÀSTER, POSTGRAU, DOCTORAT QUE REQUEREIXIN TITULACIÓ UNIVERSITÀRIA)	12	8	13,3
(NO LLEGIU) 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)	10	12	9,3
TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI (ASSALARIAT/ADA)	37	32	38,7
JUBILAT/ADA / PENSIONISTA (INCAPACITAT/ADA LABORAL)	20	16	21,3
ATURAT/ADA / BUSCA FEINA	19	24	17,3
TASQUES DE LA LLAR (NO REMUNERADES)	1	4	0
ESTUDIANT	12	12	12
(NO LLEGIU) NO CONTESTA	1	0	1,3

Z7 (RESUM). A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT?

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
BARCELONA CIUTAT	83	92	80
RESTA D'ESPANYA	15	8	17,3
ESTRANGER	2	0	2,7



Z8. DISTRICTE MUNICIPAL

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(83)	(23)	(60)
CIUTAT VELLA	9,6	17,4	6,7
EIXAMPLE	8,4	4,3	10
SANTS-MONTJUÏC	12	17,4	10
LES CORTS	6	8,7	5
SARRIÀ-SANT GERVASI	7,2	13	5
GRÀCIA	2,4	0	3,3
HORTA-GUINARDÓ	12	13	11,7
NOU BARRIS	15,7	0	21,7
SANT ANDREU	12	13	11,7
SANT MARTÍ	13,3	13	13,3
NO HO SÉ	1,2	0	1,7

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

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MOMENT ENTREVISTA	
		ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(100)	(25)	(75)
SÍ	26	32	24
NO	74	68	76

COMENTARI O SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI TELEFÒNIC DEL 010:

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

(Recompte) %Columnna	MOMENT ENTREVISTA		
	TOTAL	ENTRADA	SORTIDA
TOTAL	(12)	(2)	(10)
SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	66,7	50	70
INSATISFACCIÓ AMB L'ATENCIÓ TELEFÒNICA	8,3	0	10
L'ACCÉS A L'OFICINA NO ESTÀ BEN SENYALITZAT	8,3	50	0
ALTRES	16,7	0	20