



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Usuaris i usuàries Oficina virtual de tràmits**

**2n Semestre 2021**

Encreuaments: mes

## UNIVERS

Usuaris i usuàries Oficina virtual de tràmits

## GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

1.205 entrevistes.

## METODOLOGIA

Entrevistes personals assistides en suport informàtic (CATI).

## PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Mostreig aleatori estratificat. Els estrats es formen pels mesos de l'any i les persones a entrevistar s'escullen aleatòriament entre els usuaris/es del servei.

## AFIXACIÓ

Mínim de 240 entrevistes per mes, entre els mesos de Juliol i Novembre.

## PONDERACIÓ

En funció del nombre de tràmits mensuals reals 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  $\pm 2,9\%$  per al conjunt de la mostra.

## DATA DE REALITZACIÓ

Del 9 de setembre al 10 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	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>CATALÀ (PER DEFECTE / INDIFERENT)</b>	69,9	69,7	68,6	69,6	71,9	69,2
<b>CASTELLÀ</b>	30,1	30,3	31,4	30,4	28,1	30,8

**A2. MES DE L'ENTREVISTA**

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>JULIOL</b>	18,7	100	0	0	0	0
<b>AGOST</b>	14	0	100	0	0	0
<b>SETEMBRE</b>	23,4	0	0	100	0	0
<b>OCTUBRE</b>	22,3	0	0	0	100	0
<b>NOVEMBRE</b>	21,6	0	0	0	0	100

**P1. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACCEDEIX A L'OFICINA VIRTUAL DE TRÀMITS**

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>DIÀRIAMENT</b>	0,7	1,2	0,4	0,4	1,2	0
<b>SETMANALMENT</b>	5,7	7,9	5	6,3	3,3	6,2
<b>MENSUALMENT</b>	8,8	12,9	7,9	12,1	7	4,2
<b>ESPORÀDICAMENT</b>	84,8	78	86,8	81,3	88,4	89,6
<b>NO HO SAP</b>	0	0	0	0	0	0
<b>NO CONTESTA.</b>	0	0	0	0	0	0

**P2. QUIN NAVEGADOR UTILITZA?**

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>INTERNET EXPLORER</b>	6,6	8,3	7	5,8	6,2	6,2
<b>GOOGLE CHROME</b>	71	73,9	70,2	70,4	72,7	67,9
<b>MOZILLA / FIREFOX</b>	8,6	7,9	8,3	11,7	6,2	8,8
<b>OPERA</b>	0,5	0,8	0	0,4	0,8	0,4
<b>SAFARI</b>	9,3	6,2	12	8,8	9,1	11,2
<b>MICORSOFT EDGE</b>	1,8	1,2	0,8	1,7	2,9	2,1
<b>ALTRES</b>	1	0,8	1,7	0,4	1,7	0,8
<b>NO HO SAP</b>	0,8	0,8	0	0,8	0,4	1,7
<b>NO CONTESTA</b>	0,2	0	0	0	0	0,8

**P3. PER QUIN MOTIU ACCEDEIX HABITUALMENT A L'OFICINA VIRTUAL DE TRÀMITS**

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>TEMES PERSONALS</b>	68,4	66	67,8	65	74,8	67,9
<b>TEMES PROFESSIONALS</b>	12,7	18,3	7	13,7	12,4	10,8
<b>TOTS DOS INDISTINTAMENT</b>	18,9	15,8	25,2	21,2	12,8	21,2

**P4. ENS PODRIA DIR QUINA VA SER LA DARRERA TRAMITACIÓ QUE VA FER A TRAVÉS DE L'OFICINA VIRTUAL?**

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>ACTIVITAT ECONÒMICA I EMPRESSES (PRIVADES)</b>	0,1	0	0	0,4	0	0
<b>ACTIVITATS CULTURALS I LÚDIQUES</b>	0,3	0	0,4	0	0,4	0,8
<b>HISENDA MUNICIPAL MULTES</b>	0,2	0	0,4	0,4	0	0
<b>POBLACIÓ</b>	39,4	29,5	32,2	35,8	47,1	48,8
<b>TRANSPORT PÚBLIC</b>	0,2	0	0	0	0	0,8
<b>TARGETA ROSA</b>	0,3	1,2	0	0	0,4	0
<b>SERVEIS TÈCNICS / URBANISME VIA PÚBLICA</b>	0,2	0	0,4	0,4	0	0
<b>MANTENIMENT I SERVEIS (OBRES A LA VIA PÚBLICA)</b>	5,2	7,9	3,7	5,4	5,4	3,3
<b>SERVEIS SOCIALS</b>	10,5	10	16,5	12,9	10,7	4,2
<b>VIATGES PER GENT GRAN</b>	0,4	0,4	1,2	0,8	0	0
<b>SERVEIS SOCIALS</b>	1,1	2,1	0,4	0,4	1,7	0,8
<b>VIATGES PER GENT GRAN</b>	0	0	0	0	0	0

(continued)

(Recompte) %Columnna	TOTAL	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI</b>	1,3	2,1	1,7	0,4	0,8	1,7
<b>REGISTRE DE DOCUMENTS</b>	6,2	5,4	0,4	6,3	7	9,6
<b>ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA</b>	5,4	8,7	9,9	4,2	2,9	3,8
<b>CONSULTES ALTRES ADMINISTRACIONS</b>	1,7	1,2	2,9	2,1	1,2	1,2
<b>ASSOCIACIONS, ENTITATS, ORGANITZACIONS PRIVADES</b>	0	0	0	0	0	0
<b>DEMANAR CITA PRÈVIA</b>	1,9	3,7	2,1	2,9	0,8	0,4
<b>ALTRES</b>	1,1	0	0	1,7	2,5	0,8
<b>CAP</b>	0	0	0	0	0	0
<b>NO HO SAP / NO HO RECORDA</b>	0,6	1,2	1,2	0	0,4	0,4
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0	0,4	0	0	0
<b>PLUSVÀLUA</b>	0,9	1,7	0,4	1,7	0,4	0
<b>IBI (IMPOSTOS BENS IMMOBLES)</b>	1,7	0,8	2,5	1,7	1,2	2,5
<b>IAE (IMPOSTOS SOBRE ACTIVITATS ECONÒMIQUES)</b>	0,1	0	0,4	0	0	0
<b>IVTM (IMPOST SOBRE VEHICLES DE TRACCIÓ MECÀNICA)</b>	3,3	3,7	2,9	3,3	1,2	5,4
<b>GUALS</b>	0,2	0	0,4	0,4	0,4	0
<b>ALTA D'EMPADRONAMENT DE GOSSOS.</b>	0,3	0,4	0	0	0,4	0,4
<b>PAGAMENT DE TAXES D'ESCOMBRARIES, IMPOST CONTRIBUTIÓ (LOCAL), IMPOST PLAÇA DE PARKING, DONAR DE BAIXA UN COTXE, INFORMAC</b>	0,5	0	0,4	0,4	0,4	1,2
<b>CÒPIES DE CERTIFICATS D'IMPOSTOS/ DOMICILIAR UN IMPOST / REBUT D'UN IMPOST</b>	0,8	1,7	0,8	0,8	0,4	0,4
<b>EMBARGAMENT DE COMPTES PER PART DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA</b>	0,4	0,4	0	0,4	0	0,8
<b>CANVIA L'ADREÇA BANCÀRIA D'IMPOSTOS</b>	1	1,2	1,7	0,8	1,2	0,4
<b>IMPOST C02 DEL VEHICLE</b>	1,4	0,4	0,4	1,2	0,8	3,8
<b>ALTRES HISENDA MUNICIPAL</b>	3,4	2,5	2,1	3,3	3,3	5
<b>EMPADRONAMENT</b>	5,7	9,1	10,7	5,8	3,3	1,7
<b>SOL.LICITUD DE CERTIFICATS (CONVIVÈNCIA, RESIDÈNCIA)</b>	1,7	1,7	0,8	2,5	2,1	0,8
<b>CANVIS DE DOMICILI</b>	1,8	2,1	0,8	2,5	2,5	0,8
<b>MODIFICACIÓ DE DADES</b>	0,1	0	0,4	0	0	0
<b>ERRÒNIES</b>						
<b>FER UNA FE DE VIDA</b>	0	0	0	0	0	0
<b>CENS</b>	0,2	0,4	0	0	0,4	0
<b>ALTRES POBLACIÓ</b>	0,5	0,4	1,2	0,8	0,4	0

P5. L'ÚLTIM COP QUE VA UTILITZAR L'OFICINA VIRTUAL, VA FER ÚS D'ALGUN DELS SISTEMES DE CERCA DE TRÀMITS QUE OFEREIX EL SISTEMA?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>SÍ</b>	50,9	54,4	56,6	52,9	50,4	42,5
<b>NO</b>	49,1	45,6	43,4	47,1	49,6	57,5

P6. VA UTILITZAR UN CERCADOR WEB?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(592)	(103)	(73)	(133)	(133)	(150)
<b>SÍ</b>	62,5	71,8	70,5	64,6	50	61,6
<b>NO</b>	31,7	22,7	23,8	29,2	45,8	31,2
<b>NO HO SAP</b>	5,8	5,5	5,7	6,2	4,2	7,2
<b>NO CONTESTA</b>	0	0	0	0	0	0

P7. COM VA TROBAR EL TRÀMIT QUE VOLIA FER?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(187)	(23)	(17)	(39)	(61)	(47)
<b>VA REBRE O TÉ ENLLAÇ/LINK/RUTA A TRAVÉS DEL WEB D'ALTRES OFICINES</b>	78,7	72	88	81,8	74,5	81,4
<b>PER CERTIFICAT DIGITAL</b>	8,1	12	0	9,1	9,1	7
<b>ALTRES</b>	3,4	8	0	0	5,5	2,3
<b>NO HO SAP</b>	7,5	8	12	9,1	7,3	4,7
<b>NO CONTESTA</b>	2,3	0	0	0	3,6	4,7
	0	0	0	0	0	0

**P8. EM PODRIA DIR QUIN CERCADOR VA UTILITZAR?**

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(370)	(74)	(51)	(86)	(67)	(92)
<b>GOOGLE</b>	96,8	97,5	100	94,5	100	94,1
<b>YAHOO (SEARCH)</b>	0	0	0	0	0	0
<b>BING</b>	0,3	0	0	0	0	1,2
<b>MSM</b>	0	0	0	0	0	0
<b>ALTAVISTA</b>	0	0	0	0	0	0
<b>ALTRES</b>	1,7	2,5	0	2,7	0	2,4
<b>NO HO SAP</b>	1,2	0	0	2,7	0	2,4
<b>NO CONTESTA.</b>	0	0	0	0	0	0

**P9. QUINA OPCIO VA UTILITZAR?**

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(983)	(197)	(147)	(235)	(202)	(203)
<b>EL CAMP DE CERCA (GRAN) QUE ES TROBA A LA PÀGINA INICIAL</b>	51,6	48,1	56,4	49	46,2	59,9
<b>EL FILTRE QUE ES TROBA A LA PÀGINA INICIAL</b>	6,3	6,7	5,2	5,5	7,7	6,4
<b>LES CERQUES FREQUENTS QUE ES TROBEN A LA PÀGINA INICIAL</b>	7,8	9,5	10	5,5	11	4,3
<b>EL "MEU ESPAI"</b>	5	9,5	2,8	6,5	3,8	1,6
<b>TOTS ELS QUE VAIG PODER FINS TROBAR-HO</b>	14,1	10,5	10,4	16,5	17,6	13,9
<b>ALTRES</b>	2,5	2,9	1,4	4,5	1,6	1,6
<b>NO HO SAP</b>	11,9	12,9	13,3	12,5	9,9	11,2
<b>NO CONTESTA</b>	0,7	0	0,5	0	2,2	1,1

**P10. VA TROBAR FÀCILMENT EL TRÀMIT QUE BUSCAVA?**

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>SÍ</b>	73,4	69,7	74,4	73,3	74	75,4
<b>AMB UNA CERTA DIFICULTAT</b>	23,1	25,7	23,1	22,1	22,7	22,1
<b>NO EL VAIG TROBAR</b>	3,6	4,6	2,5	4,6	3,3	2,5

P11. PENSI EN LA DARRERA GESTIÓ FETA A TRAVÉS DE L'OFICINA VIRTUAL, CONSIDERA QUE LA INFORMACIÓ QUE ES DONA ÉS SUFICIENT?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>SÍ</b>	79,8	78	81,8	77,9	76,9	85
<b>NO</b>	19,6	21,2	16,9	20,8	23,1	15
<b>NO HO SAP</b>	0,5	0,4	0,8	1,2	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0,4	0,4	0	0	0

P12. PODRIA EXPLICAR QUÈ TROBA A FALTAR?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(244)	(50)	(31)	(62)	(62)	(39)
<b>MES INFORMACIÓ / INFORMACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ A ADJUNTAR / INFORMACIÓ MÉS DETALLADA MÉS CLAREDAT-FACILITAT-INTUITIU PER TROBAR-BUSCAR LES COSES</b>	28,4	17	43,2	32,1	33,9	16,7
<b>IDIOMA ANGLÉS</b>	1,2	0	2,3	3,8	0	0
<b>FALTA TRACTE PERSONAL / CITA EN PERSONA / TELEFON PERSONA / XAT PERSONA</b>	3,5	1,9	2,3	7,5	1,8	2,8
<b>QUE LA PLATAFORMA DE PAGAMENT FUNCIONI</b>	0,9	0	0	0	1,8	2,8
<b>QUE EL SISTEMA NO CAIGUI / FUNCIONAMENT INTERNET</b>	1,3	1,9	0	0	1,8	2,8
<b>QUE INDIQUI TELÈFONS DE CONTACTE</b>	1,3	1,9	0	0	3,6	0
<b>MÉS CAPACITAT DELS ADJUNTS-ANNEXES</b>	0	0	0	0	0	0
<b>MENYS ESPERA DELS TRÀMITS-RESOLUCIÓ</b>	5,8	0	4,5	15,1	3,6	2,8
<b>QUE NO DONGUI ERRORS / T'ENVIA A UNA ALTRA PAGINA I SEMPRE DONA ERROR</b>	2,7	1,9	0	1,9	5,4	2,8
<b>ALTRES</b>	3,7	5,7	2,3	1,9	1,8	8,3
<b>NO HO SAP</b>	2	3,8	2,3	1,9	0	2,8
<b>NO CONTESTA</b>	0	0	0	0	0	0



## P13. CONSIDERA QUE L'EXPLICACIÓ ÉS CLARA / ENTENEDORA?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>MOLT CLARA/ENTENEDORA</b>	22,5	19,9	21,1	25,8	20,7	23,8
<b>PROU CLARA/ENTENEDORA</b>	57,9	57,7	62,4	52,9	57	61,3
<b>NO GAIRE CLARA/ENTENEDORA</b>	14,6	16,6	11,6	13,3	18,6	12,1
<b>GENS CLARA/ENTENEDORA</b>	5,1	5,8	5	7,9	3,7	2,9

## P14. PODRIA INDICAR EL MOTIU?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(237)	(51)	(28)	(60)	(60)	(39)
<b>HI HA MASSA INFORMACIÓ</b>	11,3	9,3	2,5	13,7	11,1	16,7
<b>EL LLENGUATGE ÉS MOLT TÈCNIC</b>	16,2	18,5	15	15,7	16,7	13,9
<b>NO S'ENTÉN EL PROCEDIMENT</b>	56,2	61,1	60	56,9	51,9	52,8
<b>FALTA</b>	11,8	7,4	15	7,8	18,5	11,1
<b>INFORMACIÓ/INCOMPLETA</b>						
<b>ALTRES</b>	4,5	3,7	7,5	5,9	1,9	5,6
<b>NO HO SAP</b>	0	0	0	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0	0	0	0	0	0

## P15. HA TINGUT DIFICULTATS PER GESTIONAR EL TRÀMIT QUE VOLIA FER?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>SÍ</b>	24,9	24,9	22,3	28,3	29,3	18,3
<b>NO</b>	74,3	73,9	77,7	71,2	70,7	79,6
<b>NO HO SAP</b>	0,5	1,2	0	0,4	0	0,8
<b>NO CONTESTA</b>	0,3	0	0	0	0	1,2

## P16. PODRIA INDICAR EL MOTIU?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(300)	(56)	(38)	(80)	(79)	(48)
<b>NO SABIA QUINS PASSOS HAVIA DE SEGUIR</b>	40,4	45	42,6	35,3	40,8	40,9
<b>NO PODIA ADJUNTAR LA DOCUMENTACIÓ</b>	10,8	11,7	11,1	11,8	12,7	4,5
<b>ES VA PRODUIR UNA INCIDÈNCIA/AVARIA</b>	20,1	21,7	24,1	13,2	25,4	18,2
<b>EL SISTEMA NO RECONeixIA LES DADES QUE INTRODUÏA</b>	16,9	16,7	1,9	25	12,7	22,7
<b>RELATIU A LA DOCUMENTACIÓ</b>	4,2	0	3,7	5,9	4,2	6,8
<b>RELATIU A LA RESOLUCIÓ-SEGUIMENT</b>	2,7	0	9,3	2,9	2,8	0
<b>ALTRES</b>	4,1	5	7,4	4,4	1,4	4,5
<b>NO HO SAP</b>	0,8	0	0	1,5	0	2,3
<b>NO CONTESTA</b>	0	0	0	0	0	0

## IS1(RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ ARA D'AQUEST SERVEI?

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>Mitjana</b>	7,2	7,1	7,2	7,1	7,1	7,6
<b>Des.Est.</b>	2,1	2,1	2,1	2,2	2,1	1,8
<b>(n)</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)

## IS1. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ ARA D'AQUEST SERVEI?

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>0</b>	1,9	2,1	2,9	2,5	1,7	0,8
<b>1</b>	0,6	0,8	0,8	0,8	0	0,4
<b>2</b>	1,6	3,3	1,2	2,1	1,2	0,4
<b>3</b>	1,6	1,2	2,1	1,2	3,3	0,4
<b>4</b>	3,7	1,7	2,5	5	5,4	2,9
<b>5</b>	6,4	6,2	5,8	5,4	8,3	6,2
<b>6</b>	9,6	9,5	8,7	11,2	7,4	10,8
<b>7</b>	20,5	22,8	17,8	22,5	22,7	15,8
<b>8</b>	29,7	31,1	33,9	25,4	28,1	32,1
<b>9</b>	13,6	14,5	15,7	11,7	10,7	16,2
<b>10</b>	10,7	6,6	8,7	12,1	11,2	13,7
<b>NO HO SAP</b>	0	0	0	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0	0	0	0	0	0

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)</b>	9,4	9,1	9,5	11,7	11,6	5
<b>BONA (5 A 6)</b>	16,1	15,8	14,5	16,7	15,7	17,1
<b>BASTANT BONA (7 A 8)</b>	50,2	53,9	51,7	47,9	50,8	47,9
<b>MOLT BONA (9 A 10)</b>	24,3	21,2	24,4	23,7	21,9	30
<b>NS/NC</b>	0	0	0	0	0	0

## IS1A. CREU QUE EL SERVEI HA ESTAT MILLOR O PITJOR DEL QUE PENSAVA ABANS D'UTILITZAR-LO?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>MILLOR</b>	47,5	46,9	48,3	50,4	46,3	45,4
<b>IGUAL</b>	35,1	34,4	37,6	30,4	32,6	41,7
<b>PITJOR</b>	17,4	18,7	14	19,2	21,1	12,9

**IS1(RESUM). VALORACIÓ ABANS DE FER LA GESTIÓ**

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>Mitjana</b>	6,6	6,6	6,5	6,4	6,7	7
<b>Des.Est.</b>	1,8	1,7	1,9	1,8	1,9	1,7
<b>(n)</b>	(1163)	(214)	(161)	(273)	(261)	(253)

**IS1B. VALORACIÓ ABANS DE FER LA GESTIÓ**

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>0</b>	0,5	0,4	0,4	0,8	0,8	0
<b>1</b>	0,3	0,4	0,4	0,4	0	0,4
<b>2</b>	0,7	0	2,5	0,4	1,2	0
<b>3</b>	2,4	2,5	3,3	3,8	2,1	0,8
<b>4</b>	6,3	5	6,2	6,7	7,9	5,4
<b>5</b>	16,5	18,7	15,3	20	15,3	12,9
<b>6</b>	15,4	16,2	18,6	13,3	12,4	17,9
<b>7</b>	21,4	22,4	16,9	24,6	19,4	22,1
<b>8</b>	20,4	18,3	19,4	17,9	24,8	21,2
<b>9</b>	7,8	8,7	8,3	5,8	8,3	8,3
<b>10</b>	4,7	2,5	4,5	3,3	5	7,9
<b>NO HO SAP</b>	2,9	4,1	3,3	2,9	2,5	2,1
<b>NO CONTESTA</b>	0,5	0,8	0,8	0	0,4	0,8

**IS1B (RESUM). VALORACIÓ ABANS DE FER LA GESTIÓ**

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)</b>	10,3	8,3	12,8	12,1	12	6,7
<b>BONA (5 A 6)</b>	31,9	34,9	33,9	33,3	27,7	30,8
<b>BASTANT BONA (7 A 8)</b>	41,9	40,7	36,4	42,5	44,2	43,3
<b>MOLT BONA (9 A 10)</b>	12,5	11,2	12,8	9,2	13,2	16,2
<b>NS/NC</b>	3,5	5	4,1	2,9	2,9	2,9

## IS1A. QUÈ MILLORARIA DEL SERVEI?

 (ESPONTÀNIA)  
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>MES INFORMACIÓ / INFORMACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ A ADJUNTAR / INFORMACIÓ MÉS DETALLADA MÉS CLAREDAT-FACILITAT-INTUITIU PER TROBAR-BUSCAR LES COSES REFERENCIA AL IDIOMA FALTA TRACTE PERSONAL / CITA EN PERSONA / TELEFON PERSONA / XAT PERSONA</b>	5,1	3,6	5,4	4,1	9,2	3
<b>QUE LA PLATAFORMA DE PAGAMENT FUNCIONI QUE EL SISTEMA NO CAIGUI / FUNCIONAMENT INTERNET/MILLOR ACCESSIBILITAT QUE INDIQUI TELÈFONS DE CONTACTE MÉS CAPACITAT DELS ADJUNTS-ANNEXES MENYS ESPERA DELS TRÀMITS-RESOLUCIÓ</b>	32,1	36	33,5	34	26,6	31,6
<b>QUE NO DONGUI ERRORS / T'ENVIA A UNA ALTRA PAGINA I SEMPRE DONA ERROR REFERENCIA AL DISSENY LA SIGNATURA / FIRMA DIGITAL TOT HAURIA DE SER TELEMATIC, RES DE IMPESIÓ NI ENVIAMENT POSTAL O ALTRES MITJANS ALTRES</b>	1,1	0,7	1,9	0,4	1,4	1,5
<b>RES A MILLORAR / TOT CORRECTE TOT A MILLORAR / RES CORRECTE NO HO SAP NO CONTESTA</b>	3,3	3,6	0,8	1,5	4,3	5,6
	0,8	0,7	0,8	0,7	1,1	0,7
	1,3	2,5	0,8	1,9	0,7	0,7
	5	4	7,8	5,6	5,3	3,3
	2,1	2,5	1,9	1,1	2,1	3
	6,1	7,6	2,3	7,1	6,4	5,6
	1,3	1,8	1,2	1,1	1,4	1,1
	0,4	0,4	0,4	0	1,1	0,4
	2,3	2,2	3,5	1,9	1,4	3
	24,9	18,5	26,1	25,7	24,5	29,4
	0,2	0,4	0	0,7	0	0
	7,5	8,4	7	4,9	10,3	6,7
	0,3	0	0	0,4	0,4	0,7

## Z1. SEXE

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>HOME</b>	55,9	58,1	59,5	61,7	47,9	53,8
<b>DONA</b>	44,1	41,9	40,5	38,3	52,1	46,2

## Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

—

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>Mitjana</b>	42,9	42,7	42,5	42,1	42,9	44,2
<b>Des.Est.</b>	12,1	11,8	12	12,2	12	12,5
<b>(n)</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)

## Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>DE 18 A 24 ANYS</b>	6	4,6	5,8	6,2	5,8	7,5
<b>DE 25 A 34 ANYS</b>	20,8	22,8	20,7	23,7	20,2	16,7
<b>DE 35 A 44 ANYS</b>	28,4	28,2	31,4	26,2	31,4	25,8
<b>DE 45 A 54 ANYS</b>	26,6	27,8	26,9	28,7	22,7	27,1
<b>DE 55 A 64 ANYS</b>	14,6	13,7	12,4	10,4	17,4	18,3
<b>DE 65 A 74 ANYS</b>	3,4	2,9	2,1	4,2	2,5	4,6
<b>DE 75 ANYS I MÉS</b>	0,2	0	0,4	0,4	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0	0,4	0	0	0

**Z3 (RESUM). QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?**

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1204)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>ESPANYOLA</b>	89,4	85,1	85,1	91,2	92,1	91,2
<b>ALTRES UNIÓ EUROPEA</b>	4,4	5	5,8	4,6	2,5	5
<b>RESTA PAÏSOS</b>	6,1	10	9,1	4,2	5,4	3,8

**Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?**

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>ARGENTINA</b>	0,5	0,8	0,8	0	0,4	0,4
<b>BANGLA DESH</b>	0,1	0	0	0	0	0,4
<b>BÈLGICA</b>	0,1	0	0,4	0	0	0,4
<b>BOLÍVIA</b>	0,3	0,8	0,4	0	0,4	0
<b>BRASIL</b>	0,2	0	0	0	0,8	0
<b>BULGÀRIA</b>	0,1	0	0	0,4	0	0
<b>XILE</b>	0,1	0,4	0,4	0	0	0
<b>XINA</b>	0,3	0,8	0,4	0,4	0	0
<b>COLÒMBIA</b>	0,7	0,4	2,1	0,4	0,4	0,8
<b>DINAMARCA</b>	0,1	0	0	0,4	0	0
<b>REPÚBLICA DOMINICANA</b>	0,2	0	0,4	0	0,4	0,4
<b>EQUADOR</b>	0,6	0,8	0,8	0,8	0	0,4
<b>SALVADOR, EL</b>	0,1	0	0,8	0	0	0
<b>FRANÇA</b>	0,6	0	0,8	0,4	0,4	1,2
<b>GEÒRGIA</b>	0,1	0,4	0	0	0	0
<b>ALEMANYA</b>	0,2	0	0,4	0	0,4	0,4
<b>GRÈCIA</b>	0,1	0	0	0	0	0,4
<b>HONDURES</b>	0,1	0,4	0	0	0	0
<b>ITÀLIA</b>	2,1	4,1	3,3	2,1	0,4	1,2
<b>JAPÓ</b>	0,1	0	0,4	0	0	0
<b>MÈXIC</b>	0,2	0	0	0,8	0	0
<b>MOLDÀVIA</b>	0,2	0	0	0,4	0,4	0
<b>MARROC</b>	0,4	0,8	0	0,4	0,8	0
<b>PAÏSOS BAIXOS</b>	0,1	0,4	0	0	0	0
<b>PAKISTAN</b>	0,2	0,8	0	0	0	0
<b>PERÚ</b>	0,4	0,4	0,8	0	0	0,8
<b>POLÒNIA</b>	0,3	0	0,4	0,4	0,8	0
<b>PORTUGAL</b>	0,1	0	0,4	0	0	0
<b>ROMANIA</b>	0,5	0	0	0,8	0,4	0,8
<b>SENEGAL</b>	0,1	0	0	0	0,4	0
<b>ESPANYA</b>	89,4	85,1	84,7	91,2	92,1	91,2
<b>SUÈCIA</b>	0,1	0	0	0	0	0,4
<b>SUÏSSA</b>	0,1	0,4	0	0	0	0
<b>UCRAÏNA</b>	0,1	0	0,4	0	0	0
<b>GRAN BRETANYA</b>	0,1	0,4	0	0	0	0
<b>JERSEY</b>	0,1	0	0	0	0,4	0
<b>URUGUAI</b>	0,2	0	0,4	0,4	0	0,4
<b>VENEÇUELA</b>	0,9	2,5	0,8	0,4	0,8	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0	0,4	0	0	0



## Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>CATALÀ</b>	45,6	49,4	43,8	42,5	44,6	47,9
<b>CASTELLÀ</b>	52,1	46,1	53,7	55,8	53,7	50,4
<b>ALTRES</b>	2,3	4,6	2,5	1,7	1,7	1,7

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

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>NO HA ACABAT ELS ESTUDIS OBLIGATORIS</b>	0,2	0,4	0	0	0,4	0
<b>OBLIGATORIS (PRIMÀRIA, EGB, ESO)</b>	5,2	5,8	4,5	6,2	4,5	4,6
<b>SECUNDARIS GENERALS (BATXILLERAT, PREU, BUP, COU)</b>	10,9	7,9	9,9	10	12,8	13,3
<b>SECUNDARIS PROFESSIONALS (COMERÇ, FP1, FP2, MÒDULS, GRAU MITJÀ/SUPERIOR)</b>	17,6	18,3	17,4	20,8	16,5	14,6
<b>UNIVERSITARIS (GRAU, DIPLOMATURA, LLICENCIATURA)</b>	39,9	43,2	39,7	37,5	39,7	40
<b>POST UNIVERSITARIS (MÀSTER, POSTGRAU, DOCTORAT QUE REQUEREIXIN TITULACIÓ UNIVERSITÀRIA)</b>	26,3	24,5	28,5	25,4	26	27,5

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>TREBALLA PER COMPTE PROPI (EMPRESARI, AUTÒNOM)</b>	22,7	24,9	17,8	25	23,1	21,2
<b>TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI (ASSALARIAT/ADA) (INCLOU PERSONES QUE ACTUALMENT ESTIGUIN AFECTADES PER ERO o EERTO)</b>	63,5	63,9	69,4	58,3	64,5	63,8
<b>JUBILAT/ADA / PENSIONISTA (INCAPACITAT/ADA LABORAL)</b>	4,7	2,9	3,7	5	4,1	7,1
<b>ATURAT/ADA / BUSCA FEINA (INCLOU PERSONES AFECTADES PER UN ERO TOTAL)</b>	5,4	5,8	7	6,2	3,7	4,6
<b>TASQUES DE LA LLAR (NO REMUNERADES)</b>	1,1	1,2	0	1,7	0,8	1,2
<b>ESTUDIANT</b>	2,5	1,2	2,1	3,3	3,3	2,1
<b>NO CONTESTA</b>	0,2	0	0	0,4	0,4	0

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>BARCELONA</b>	67,7	73,4	70,2	71,7	63,6	60,8
<b>RESTA DE CATALUNYA</b>	28,3	24,5	26,9	24,6	31	33,8
<b>RESTA D'ESPANYA</b>	3,8	2,1	2,5	3,8	5	5
<b>ESTRANGER</b>	0,1	0	0,4	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,2	0	0	0	0,4	0,4

**Z8. DISTRICTE MUNICIPAL**

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(815)	(166)	(118)	(202)	(171)	(159)
<b>CIUTAT VELLA</b>	4,9	2,3	8,8	2,9	5,8	6,2
<b>EIXAMPLE</b>	14,7	15,8	10	14	19,5	13
<b>SANTS-MONTJUÏC</b>	9,7	7,3	10,6	9,9	12,3	8,2
<b>LES CORTS</b>	6,6	5,1	7,1	7	7,8	6,2
<b>SARRIÀ-SANT GERVASI</b>	12,5	16,9	8,8	13,4	11	11
<b>GRÀCIA</b>	9,2	12,4	7,6	4,7	9,7	12,3
<b>HORTA-GUINARDÓ</b>	10,1	9,6	12,4	11,6	7,1	10,3
<b>NOU BARRIS</b>	5	4,5	4,1	5,8	5,2	4,8
<b>SANT ANDREU</b>	9,7	7,9	10	12,8	6,5	11
<b>SANT MARTÍ</b>	17,4	18,1	20	17,4	14,9	17,1
<b>NO CONTESTA</b>	0,2	0	0,6	0,6	0	0

**Z9. PERTINENÇA TELÈFON /TELÈFON MÒBIL**

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>DOMICILI/MÒBIL PROPI</b>	87	81,3	90,5	84,2	89,3	90,4
<b>DOMICILI/MÒBIL D'UNA ALTRA PERSONA</b>	1,7	1,7	1,2	2,9	0,8	1,7
<b>FIX/MÒBIL D'EMPRESA</b>	11,1	17	7,9	12,5	9,9	7,9
<b>NO CONTESTA</b>	0,2	0	0,4	0,4	0	0

**Z10. FINALMENT, PODRA DIR-ME AMB QUINA FREQUÈNCIA ES CONNECTA VOSTÈ A INTERNET?**

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1205)	(226)	(168)	(282)	(269)	(261)
<b>DIÀRIAMENT</b>	97,7	96,7	98,3	97,5	98,3	97,5
<b>QUATRE / CINC DIES PER SETMANA</b>	1,4	2,9	0,8	1,7	0,4	1,2
<b>DOS / TRES DIES SETMANA</b>	0,7	0,4	0,8	0,8	0,8	0,4
<b>ALGUN COP AL MES</b>	0,1	0	0	0	0	0,4
<b>NO CONTESTA</b>	0,2	0	0	0	0,4	0,4

**Z11. I QUIN DISPOSITIU ACOSTUMA VOSTÈ A FER SERVIR PER CONNECTAR-SE A INTERNET?**

—

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1203)	(226)	(168)	(282)	(268)	(260)
<b>L'ORDINADOR DE SOBRETAULA</b>	17,3	17	18,9	16,8	17,8	16,5
<b>L'ORDINADOR PORTÀTIL</b>	28,8	30	29	27,6	28,5	29,3
<b>EL TELÈFON MÒBIL</b>	38,7	38,8	38,3	38,1	38	40,5
<b>LA TABLETA / IPAD</b>	12,9	12,7	12,9	14,1	12,9	11,9
<b>SMART TV/EL TELEVISOR</b>	0,7	0,5	0,2	1,2	1	0,5
<b>SMART WATCH/ RELLOTGE</b>	0,1	0	0	0,3	0,2	0
<b>ALTRES</b>	1,3	1	0,7	1,9	1,6	1,1

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

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1203)	(226)	(168)	(282)	(268)	(260)
<b>MES INFORMACIÓ / INFORMACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ A ADJUNTAR / INFORMACIÓ MÉS DETALLADA MÉS CLAREDAT-FACILITAT-INTUITIU PER TROBAR-BUSCAR LES COSES REFERENCIA AL IDIOMA FALTA TRACTE PERSONAL / CITA EN PERSONA / TELEFON PERSONA / XAT PERSONA</b>	0,6	1,6	0,8	0,4	0	0,4
<b>QUE LA PLATAFORMA DE PAGAMENT FUNCIONI QUE EL SISTEMA NO CAIGUI / FUNCIONAMENT INTERNET/MILLOR ACCESSIBILITAT QUE INDIQUI TELÈFONS DE CONTACTE MÉS CAPACITAT DELS ADJUNTS-ANNEXES MENYS ESPERA DELS TRÀMITS-RESOLUCIÓ</b>	8,8	10,8	6,1	8,8	9,2	8,2
<b>QUE NO DONGUI ERRORS / T'ENVIA A UNA ALTRA PAGINA I SEMPRE DONA ERROR REFERENCIA AL DISSENY LA SIGNATURA / FIRMA DIGITAL TOT HAURIA DE SER TELEMATIC, RES DE IMPESIÓ NI ENVIAMENT POSTAL SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI</b>	0,5	1,2	0	0,8	0,4	0
<b>INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI ALTRES CAP COMENTARI NO SAP</b>	2,4	4	3,3	2,8	1,6	0,8
<b>QUE LA PLATAFORMA DE PAGAMENT FUNCIONI QUE EL SISTEMA NO CAIGUI / FUNCIONAMENT INTERNET/MILLOR ACCESSIBILITAT QUE INDIQUI TELÈFONS DE CONTACTE MÉS CAPACITAT DELS ADJUNTS-ANNEXES MENYS ESPERA DELS TRÀMITS-RESOLUCIÓ</b>	0,1	0,4	0	0	0	0
<b>QUE NO DONGUI ERRORS / T'ENVIA A UNA ALTRA PAGINA I SEMPRE DONA ERROR REFERENCIA AL DISSENY LA SIGNATURA / FIRMA DIGITAL TOT HAURIA DE SER TELEMATIC, RES DE IMPESIÓ NI ENVIAMENT POSTAL SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI</b>	1,1	1,6	0,4	1,6	0,4	1,2
<b>INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI ALTRES CAP COMENTARI NO SAP</b>	0,6	0,4	0,4	1,2	0,4	0,4
<b>INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI ALTRES CAP COMENTARI NO SAP</b>	0,2	0,4	0,4	0	0	0,4
<b>INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI ALTRES CAP COMENTARI NO SAP</b>	2,8	1,6	3,3	3,2	4,4	1,6
<b>INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI ALTRES CAP COMENTARI NO SAP</b>	0,6	0	0,8	0,4	0,8	0,8
<b>INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI ALTRES CAP COMENTARI NO SAP</b>	1,1	0,8	0,8	1,6	1,2	0,8
<b>INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI ALTRES CAP COMENTARI NO SAP</b>	0,4	0,4	2	0	0	0,4
<b>INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI ALTRES CAP COMENTARI NO SAP</b>	0,5	0,4	0	1,6	0,4	0
<b>INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI ALTRES CAP COMENTARI NO SAP</b>	5	6	5,7	4,8	3,6	5,3
<b>INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI ALTRES CAP COMENTARI NO SAP</b>	0,4	0,8	1,2	0	0	0,4
<b>INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI ALTRES CAP COMENTARI NO SAP</b>	1,2	1,6	1,6	1,2	0,8	0,8
<b>INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI ALTRES CAP COMENTARI NO SAP</b>	73,6	68	72,5	71,6	76,4	78,3
<b>INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI ALTRES CAP COMENTARI NO SAP</b>	0,1	0	0,4	0	0,4	0