



## Usuaris i usuàries oficina Troballes

2n Semestre 2022 - Encreuaments: Moment

## UNIVERS

Usuaris i usuàries del servei oficina de Troballes.

## GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

97 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 de servei.

## AFIXACIÓ

15 entrevistes mensuals a usuaris i usuàries del servei oficina de Troballes.

## PONDERACIÓ

En funció del nombre d'atencions mensuals reals per tal d'obtenir els resultats del conjunt d'usuaris del servei.

## ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95%, i  $P=Q$ , l'error és del  $\pm 9,78\%$  per al conjunt de la mostra.

## DATA DE REALITZACIÓ

Treball de camp entre el 30 de juny i l'1 de desembre de 2022.

## EMPRESA TREBALL DE CAMP

Instituto DYM, S.A.

**A1. IDIOMA DE L'ENTREVISTA**

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>CATALÀ/INDIFERENT</b>	32.6	50.8	46.7
<b>CASTELLÀ</b>	67.4	49.2	53.3
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**MES**

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>Gen.</b>	-	-	-
<b>Feb.</b>	-	-	-
<b>Mar.</b>	-	-	-
<b>Abr.</b>	-	-	-
<b>Mai.</b>	19.1	14.8	15.8
<b>Jun.</b>	10.2	11.8	11.5
<b>Jul.</b>	9.9	11.5	11.1
<b>Ago.</b>	-	16.0	12.4
<b>Set.</b>	17.8	14.2	15.0
<b>Oct.</b>	10.6	12.3	11.9
<b>Nov.</b>	18.5	9.2	11.3
<b>Des.</b>	13.9	10.1	11.0
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>SÍ</b>	100.0	100.0	100.0
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**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)

% Columna i Recompte total	MOMENT		TOTAL
	ENTRADA	SORTIDA	
<b>SISTEMA DE CITA PRÈVIA</b>			
Mitjana	9.1	9.2	9.1
Des.Est.	1.2	1.5	1.5
#TOTAL (n)	15	59	74
<b>UBICACIÓ I COMUNICACIÓ DE L'OFICINA</b>			
Mitjana	7.5	8.3	8.1
Des.Est.	2.0	2.0	2.0
#TOTAL (n)	23	74	97
<b>ADAPTACIÓ DE L'ESPAI PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT</b>			
Mitjana	8.7	9.4	9.3
Des.Est.	1.9	1.0	1.3
#TOTAL (n)	21	72	93
<b>SENYALITZACIÓ DE L'ESPAI D'OFICINA</b>			
Mitjana	8.2	9.2	9.0
Des.Est.	2.2	1.2	1.6
#TOTAL (n)	23	73	96
<b>NETEDAT DE L'OFICINA</b>			
Mitjana	7.7	9.0	8.7
Des.Est.	1.7	1.4	1.6
#TOTAL (n)	21	74	95
<b>COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA</b>			
Mitjana	8.9	9.6	9.5
Des.Est.	1.5	0.7	1.0
#TOTAL (n)	23	74	97
<b>HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA</b>			
Mitjana	8.3	9.1	8.9
Des.Est.	1.9	1.2	1.5
#TOTAL (n)	23	72	95
<b>TEMPS D'ESPERA PERA SER ATÈS/A</b>			
Mitjana	8.1	8.0	8.0
Des.Est.	1.6	2.3	2.2
#TOTAL (n)	21	72	93
<b>RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA</b>			
Mitjana	8.2	9.5	9.3
Des.Est.	1.5	1.0	1.3
#TOTAL (n)	21	74	95
<b>TEMPS DEDICAT AL SEU CAS</b>			
Mitjana	8.0	9.6	9.3
Des.Est.	1.5	0.8	1.2
#TOTAL (n)	20	73	93
<b>INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES</b>			
Mitjana	8.1	9.5	9.2
Des.Est.	1.6	1.1	1.4
#TOTAL (n)	20	74	94
<b>AMABILITAT DELS INFORMADORS</b>			
Mitjana	8.5	9.2	9.1
Des.Est.	2.0	1.3	1.5
#TOTAL (n)	21	74	95
<b>INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER A RESOLDRE LES CONSULTES</b>			
Mitjana	9.2	9.7	9.6
Des.Est.	1.1	1.0	1.0
#TOTAL (n)	20	74	94
<b>NIVELL DE CONEIXEMENT DELS INFORMADORS</b>			
Mitjana	8.9	9.7	9.5
Des.Est.	1.0	0.8	0.9
#TOTAL (n)	20	73	93
<b>CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS</b>			
Mitjana	9.0	9.6	9.5
Des.Est.	1.1	0.8	0.9
#TOTAL (n)	19	74	93

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OFICINA DE TROBALLE: 1. EL SISTEMA DE CITA PRÈVIA**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>0</b>	-	0.8	0.6
<b>5</b>	-	2.2	1.7
<b>6</b>	4.4	-	1.0
<b>7</b>	-	5.4	4.2
<b>8</b>	21.1	12.8	14.6
<b>9</b>	-	7.3	5.6
<b>10</b>	43.0	51.4	49.5
<b>NO CONTESTA</b>	31.4	20.2	22.7
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OFICINA DE TROBALLE: 2. UBICACIÓ I COMUNICACIÓ DE L'OFICINA**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>2</b>	-	1.6	1.2
<b>3</b>	5.1	1.4	2.3
<b>4</b>	-	1.4	1.1
<b>5</b>	19.9	8.4	11.0
<b>6</b>	6.2	4.7	5.0
<b>7</b>	4.9	10.5	9.3
<b>8</b>	37.4	16.9	21.5
<b>9</b>	2.6	15.9	12.9
<b>10</b>	23.9	39.1	35.7
<b>NO HO SAP</b>	-	-	-
<b>NO CONTESTA</b>	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OFICINA DE TROBALLE: 3. LES INSTAL·LACIONS ON ESTÀ L'OFICINA DE TROBALLE**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>2</b>	5.1	-	1.1
<b>5</b>	-	1.6	1.2
<b>6</b>	-	0.8	0.6
<b>7</b>	-	1.4	1.1
<b>8</b>	34.8	14.2	18.8
<b>9</b>	10.4	12.8	12.2
<b>10</b>	42.2	65.2	60.0
<b>NO HO SAP</b>	7.6	-	1.7
<b>NO CONTESTA</b>	-	4.0	3.1
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OFICINA DE TROBALLE: 4. L'ADAPTACIÓ DE L'ESPAI PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>1</b>	5.1	-	1.1
<b>4</b>	2.6	-	0.6
<b>5</b>	-	2.0	1.6
<b>6</b>	7.0	3.3	4.1
<b>7</b>	12.6	4.7	6.5
<b>8</b>	18.1	9.9	11.7
<b>9</b>	14.8	17.4	16.8
<b>10</b>	39.9	61.3	56.5
<b>NO HO SAP</b>	-	1.4	1.1
<b>NO CONTESTA</b>	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OFICINA DE TROBALLES: 5. LA SENYALITZACIÓ I ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI D'OFICINA**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>5</b>	9.6	5.8	6.7
<b>6</b>	15.3	1.0	4.2
<b>7</b>	25.5	7.8	11.8
<b>8</b>	7.1	14.5	12.8
<b>9</b>	12.6	15.2	14.6
<b>10</b>	22.2	55.6	48.1
<b>NO HO SAP</b>	7.7	-	1.7
<b>NO CONTESTA</b>	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OFICINA DE TROBALLES: 6. LA NETEDAT DE L'OFICINA**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>4</b>	5.1	-	1.1
<b>7</b>	4.4	1.0	1.8
<b>8</b>	21.1	8.3	11.2
<b>9</b>	22.0	16.8	18.0
<b>10</b>	47.4	73.9	67.9
<b>NO HO SAP</b>	-	-	-
<b>NO CONTESTA</b>	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**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**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>3</b>	5.1	-	1.1
<b>5</b>	4.4	1.5	2.1
<b>6</b>	10.8	3.6	5.2
<b>7</b>	2.6	4.6	4.1
<b>8</b>	21.1	19.6	19.9
<b>9</b>	19.4	10.0	12.1
<b>10</b>	36.6	58.3	53.4
<b>NO HO SAP</b>	-	2.5	1.9
<b>NO CONTESTA</b>	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**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**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>1</b>	-	3.0	2.3
<b>2</b>	-	1.5	1.1
<b>5</b>	11.7	10.8	11.0
<b>6</b>	4.4	8.2	7.4
<b>7</b>	12.2	9.3	9.9
<b>8</b>	22.7	13.4	15.5
<b>9</b>	16.7	12.0	13.1
<b>10</b>	26.1	39.0	36.1
<b>NO HO SAP</b>	6.2	2.8	3.5
<b>NO CONTESTA</b>	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97



**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**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>5</b>	4.4	1.9	2.4
<b>6</b>	9.0	-	2.0
<b>7</b>	16.6	5.5	8.0
<b>8</b>	22.6	6.1	9.8
<b>9</b>	16.0	7.9	9.7
<b>10</b>	23.7	78.6	66.3
<b>NO HO SAP</b>	7.7	-	1.7
<b>NO CONTESTA</b>	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**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**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>5</b>	7.1	-	1.6
<b>6</b>	6.4	-	1.4
<b>7</b>	20.1	3.6	7.4
<b>8</b>	20.7	8.1	11.0
<b>9</b>	11.5	9.3	9.8
<b>10</b>	21.4	77.4	64.8
<b>NO HO SAP</b>	12.8	1.5	4.0
<b>NO CONTESTA</b>	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OFICINA DE TROBALLES: 11. EL TEMPS DEDICAT AL SEU CAS**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>2</b>	-	1.0	0.8
<b>5</b>	9.0	0.8	2.6
<b>6</b>	4.4	0.8	1.6
<b>7</b>	15.4	1.0	4.3
<b>8</b>	22.4	8.9	12.0
<b>9</b>	11.5	12.1	12.0
<b>10</b>	24.4	75.4	63.9
<b>NO HO SAP</b>	12.8	-	2.9
<b>NO CONTESTA</b>	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OFICINA DE TROBALLES: 12. LA INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>0</b>	2.6	-	0.6
<b>2</b>	-	1.0	0.8
<b>6</b>	8.0	1.6	3.0
<b>7</b>	13.3	7.3	8.7
<b>8</b>	18.6	15.6	16.3
<b>9</b>	2.6	11.4	9.4
<b>10</b>	44.6	63.1	58.9
<b>NO HO SAP</b>	10.2	-	2.3
<b>NO CONTESTA</b>	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OFICINA DE TROBALLES: 13. L'AMABILITAT DELS INFORMADORS**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>2</b>	-	1.0	0.8
<b>7</b>	9.0	1.0	2.8
<b>8</b>	13.1	4.1	6.1
<b>9</b>	16.0	6.5	8.7
<b>10</b>	45.3	87.3	77.9
<b>NO HO SAP</b>	16.5	-	3.7
<b>NO CONTESTA</b>	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OFICINA DE TROBALLES: 14. L'INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER A RESOLDRE LES CONSULTES**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>5</b>	-	1.0	0.8
<b>7</b>	9.0	2.1	3.6
<b>8</b>	21.1	3.7	7.6
<b>9</b>	23.1	15.0	16.8
<b>10</b>	30.2	76.9	66.4
<b>NO HO SAP</b>	16.5	1.4	4.8
<b>NO CONTESTA</b>	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OFICINA DE TROBALLE: 15. EL NIVELL DE CONEIXEMENT DELS INFORMADORS**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>5</b>	-	1.0	0.8
<b>7</b>	16.0	1.0	4.4
<b>8</b>	6.4	4.4	4.9
<b>9</b>	23.1	18.0	19.1
<b>10</b>	37.3	75.6	66.9
<b>NO HO SAP</b>	17.3	-	3.9
<b>NO CONTESTA</b>	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OFICINA DE TROBALLE: 16. LA CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>0</b>	-	-	-
<b>1</b>	-	-	-
<b>2</b>	-	1.0	0.8
<b>3</b>	-	-	-
<b>4</b>	-	-	-
<b>5</b>	-	-	-
<b>6</b>	-	-	-
<b>7</b>	16.0	2.1	5.2
<b>8</b>	14.4	4.4	6.7
<b>9</b>	16.7	14.8	15.2
<b>10</b>	40.1	77.7	69.2
<b>NO HO SAP</b>	12.8	-	2.9
<b>NO CONTESTA</b>	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

### P1. PERQUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OFICINA DE TROBALLES: 1. EL SISTEMA DE CITA PRÈVIA

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>NO ÉS UN SISTEMA ÀGIL/NO HO SE FER/ÉS COMPLICAT/ VARIES VISITES</b>	-	100.0	100.0
<b>#TOTAL (n)</b>	-	1	1

### P2. PERQUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OFICINA DE TROBALLES: 2. LA 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)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>ESTÀ LLUNY DE L'OFICINA</b>	-	64.3	64.3
<b>ELS ACCESSOS A L'OFICINA NO ESTAN BEN SENYALITZATS</b>	-	35.7	35.7
<b>MANCA D'APARCAMENT</b>	-	35.7	35.7
<b>#TOTAL (n)</b>	-	3	3

### P3. PERQUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OFICINA DE TROBALLES: 3. LES INSTAL·LACIONS ON ESTÀ L'OFICINA DE TROBALLES

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OFICINA DE TROBALLES QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)  
 (ESPONTÀNIA)  
 (MULTIRESPOSTA)  
 (NOTA: TAULA SENSE DADES BASE: 0 ENTREVISTATS )

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>#TOTAL (n)</b>	-	-	-

**P4. PERQUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OFICINA DE TROBALLES: 4. L'ADAPTACIÓ DE L'ESPAI PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT**

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OFICINA DE TROBALLES QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)  
(ESPONTÀNIA)  
(MULTIRESPOSTA)  
(NOTA: TAULA SENSE DADES BASE: 0 ENTREVISTATS )

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>#TOTAL (n)</b>	-	-	-

**P5. PERQUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OFICINA DE TROBALLES: 5. LA SENYALITZACIÓ I ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI D'OFICINA**

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OFICINA DE TROBALLES QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)  
(ESPONTÀNIA)  
(MULTIRESPOSTA)  
(NOTA: TAULA SENSE DADES BASE: 0 ENTREVISTATS )

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>#TOTAL (n)</b>	-	-	-

**P6. PERQUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OFICINA DE TROBALLES: 6. LA NETEDAT DE L'OFICINA**

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OFICINA DE TROBALLES QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)  
(ESPONTÀNIA)  
(MULTIRESPOSTA)  
(NOTA: TAULA SENSE DADES BASE: 0 ENTREVISTATS )

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>#TOTAL (n)</b>	-	-	-

**P7. PERQUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OFICINA DE TROBALLES: 7. LA COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA**

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OFICINA DE TROBALLES QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)  
 (ESPONTÀNIA)  
 (MULTIRESPOSTA)  
 (NOTA: TAULA SENSE DADES BASE: 0 ENTREVISTATS )

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>#TOTAL (n)</b>	-	-	-

**P8. PERQUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OFICINA DE TROBALLES: 8. L'HORARI D'ATENCIÓ A L'OFICINA**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>L'OFICINA HAURIA D'AMPLIAR L'HORARI</b>	-	68.2	68.2
<b>L'HORARI DE L'OFICINA ÉS INCOMPATIBLE AMB LA SEVA FEINA</b>	-	31.8	31.8
<b>#TOTAL (n)</b>	-	3	3

**P9. PERQUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OFICINA DE TROBALLES: 9. EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A**

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OFICINA DE TROBALLES QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)  
 (ESPONTÀNIA)  
 (MULTIRESPOSTA)  
 (NOTA: TAULA SENSE DADES BASE: 0 ENTREVISTATS )

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>#TOTAL (n)</b>	-	-	-

**P10. PERQUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OFICINA DE TROBALLES:  
10. LA RAPIDESA AMB QUE ET DONEN LA RESPOSTA**

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OFICINA DE TROBALLES QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)  
 (ESPONTÀNIA)  
 (MULTIRESPOSTA)  
 (NOTA: TAULA SENSE DADES BASE: 0 ENTREVISTATS )

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>#TOTAL (n)</b>	-	-	-

**P11. PERQUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OFICINA DE TROBALLES:  
11. EL TEMPS DEDICAT AL SEU CAS**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>ALTRES</b>	-	100.0	100.0
<b>#TOTAL (n)</b>	-	1	1

**P12. PERQUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OFICINA DE TROBALLES:  
12. LA INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>DONEN INFORMACIÓ DIFERENT DEPENDENT D'ON S'ADRECIN</b>	-	100.0	100.0
<b>#TOTAL (n)</b>	-	1	1

**P13. PERQUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OFICINA DE TROBALLES:  
13. L'AMABILITAT DELS INFORMADORS**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>EL TRACTE DELS INFORMADORS/ES ÈS DESHUMANITZAT</b>	-	100.0	100.0
<b>#TOTAL (n)</b>	-	1	1



**P14. PERQUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OFICINA DE TROBALLES:  
14. 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)  
(NOTA: TAULA SENSE DADES BASE: 0 ENTREVISTATS )

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>#TOTAL (n)</b>	-	-	-

**P15. PERQUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OFICINA DE TROBALLES:  
15. EL NIVELL DE CONEIXEMENT DELS INFORMADORS**

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OFICINA DE TROBALLES QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)  
(ESPONTÀNIA)  
(MULTIRESPOSTA)  
(NOTA: TAULA SENSE DADES BASE: 0 ENTREVISTATS )

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>#TOTAL (n)</b>	-	-	-

**P16. PERQUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OFICINA DE TROBALLES:  
16. LA CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>L'EXPLICACIÓ NO ERA CLARA</b>	-	100.0	100.0
<b>#TOTAL (n)</b>	-	1	1

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

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>Mitjana</b>	8.4	9.3	9.1
<b>Des.Est.</b>	1.6	1.1	1.3
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

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

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>4</b>	5.1	-	1.1
<b>5</b>	3.5	1.5	1.9
<b>6</b>	-	1.0	0.8
<b>7</b>	10.8	5.3	6.6
<b>8</b>	20.9	11.3	13.5
<b>9</b>	33.3	20.2	23.1
<b>10</b>	26.4	60.7	53.0
<b>NO HO SAP</b>	-	-	-
<b>NO CONTESTA</b>	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

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

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)</b>	5.1	-	1.1
<b>BONA (5 A 6)</b>	3.5	2.5	2.7
<b>BASTANT BONA (7 A 8)</b>	31.7	16.6	20.0
<b>MOLT BONA (9 A 10)</b>	59.7	80.8	76.1
<b>NS/NC</b>	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**P2. HA VINGUT ANTERIORMENT A L'OFICINA DE TROBALLE?**

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>NO</b>	89.4	84.2	85.4
<b>SÍ</b>	10.6	15.8	14.6
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>HE PERDUT UN(S) OBJECTE(S)</b>	54.7	55.3	55.2
<b>M'HAN ENVIAT UNA CARTA PERQUE VINGUI A RECOLLIR UN OBJECTE QUE HAVIA PERDUT</b>	23.7	26.1	25.6
<b>ALGUN FAMILIAR/AMIC/... HA PERDUT UN OBJECTE</b>	3.5	10.7	9.1
<b>M'HAN PRES/ROBAT UN(S) OBJECTE(S)</b>	6.4	5.8	5.9
<b>VINC A DEIXAR UN(S) OBJECTE(S) QUE M'HE TROBAT</b>	11.7	-	2.6
<b>ALTRES</b>	-	2.1	1.6
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

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

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>NO</b>	-	98.5	98.5
<b>SÍ</b>	-	1.5	1.5
<b>#TOTAL (n)</b>	-	74	74

**P7. DE QUINES INCIDÈNCIES ES TRACTA?**

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OFICINA DE TROBALLE QUE HAN TINGUT ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT L'ATENCIÓ)

 (ESPONTÀNIA)  
 (MULTIRESPOSTA)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>NO HAN AJUDAT A FER EL TRÀMIT I/O NO SOLUCIONEN LA DEMANDA</b>	-	50.0	50.0
<b>ALTRES</b>	-	50.0	50.0
<b>#TOTAL (n)</b>	-	2	2

**P8. HI HA ALGUNA COSA QUE NO HAGI VIST A L'OFICINA I QUE LI AGRADARIA TROBAR?**

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>RES</b>	-	89.2	89.2
<b>MÀQUINES DE CAFÉ / BEGUDES / AIGUA / MENJAR</b>	-	4.1	4.1
<b>ALTRES</b>	-	2.4	2.4
<b>MILLORAR COMODITAT</b>	-	1.6	1.6
<b>NO CONTESTA</b>	-	1.5	1.5
<b>MILLORA DE L'ACCÉS</b>	-	1.3	1.3
<b>#TOTAL (n)</b>	-	74	74

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

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>SÍ, TOTALMENT</b>	-	90.1	90.1
<b>NO M'HO HAN SOLUCIONAT</b>	-	6.2	6.2
<b>NOMÉS PARCIALMENT</b>	-	3.7	3.7
<b>#TOTAL (n)</b>	-	74	74

**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 QUE CONSIDEREN QUE NO ELS HAN SOLUCIONAT TOTALMENT EL QUE HAN ANAT A FER)  
 (ESPONTÀNIA)  
 (MULTIRESPOSTA)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>DESCONTENT AMB LA RESPOSTA REBUDA</b>	-	74.8	74.8
<b>ALTRES</b>	-	14.9	14.9
<b>HAURÀ DE TORNAR / TRÀMIT EN VÀRIES FASES</b>	-	10.3	10.3
<b>#TOTAL (n)</b>	-	8	8

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

(ESPONTÀNIA)  
(MULTIRESPOSTA)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>CAP</b>	62.7	55.6	57.2
<b>TELÈFON 010</b>	11.5	17.5	16.1
<b>OFICINES ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC)</b>	15.8	11.6	12.5
<b>NO HO SAP</b>	10.0	10.0	10.0
<b>ALTRES AJUNTAMENT</b>	2.6	4.4	4.0
<b>WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)</b>	2.6	3.9	3.6
<b>ALTRES</b>	2.6	3.5	3.3
<b>TELÈFON D'EMERGÈNCIES 112</b>	7.1	0.8	2.2
<b>ALTRES GOVERN CENTRAL</b>	-	2.9	2.2
<b>GENERALITAT / 012</b>	2.6	1.8	2.0
<b>TELEFON DEL CIVISME . QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)</b>	-	0.8	0.6
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**P11.2 CONEIX EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS: TELÈFON 010**

(ESPONTÀNIA I SUGGERIDA)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>SÍ</b>	75.5	90.4	87.1
<b>NO</b>	24.5	9.6	12.9
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**P11.2 CONEIX EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS: TELÈFON DEL CIVISME**

(ESPONTÀNIA I SUGGERIDA)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>SÍ</b>	2.6	18.2	14.7
<b>NO</b>	97.4	81.8	85.3
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**P11.2 CONEIX EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS: TELÈFON WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)**

(ESPONTÀNIA I SUGGERIDA)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>SÍ</b>	35.3	58.0	52.9
<b>NO</b>	64.7	42.0	47.1
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**P11.2 CONEIX EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS: TELÈFON QUIOSC (CAIXAR AUTOSERVEI DE TRÀMITS)**

(ESPONTÀNIA I SUGGERIDA)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>SÍ</b>	18.4	20.5	20.1
<b>NO</b>	81.6	79.5	79.9
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**P11.2 CONEIX EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS: OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC)**

(ESPONTÀNIA I SUGGERIDA)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>SÍ</b>	37.5	35.7	36.1
<b>NO</b>	62.5	64.3	63.9
<b>#TOTAL (n)</b>	19	65	84

**P11.3 HA UTILITZAT EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS: TELÈFON 010**

(BASE: CONEIXEN EL SERVEI)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>SÍ</b>	100.0	87.4	89.8
<b>NO</b>	-	12.6	10.2
<b>#TOTAL (n)</b>	17	68	85

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

(BASE: CONEIXEN EL SERVEI)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>SÍ</b>	-	50.7	48.6
<b>NO</b>	100.0	49.3	51.4
<b>#TOTAL (n)</b>	1	14	15

**P11.3 HA UTILITZAT EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS: WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)**

(BASE: CONEIXEN EL SERVEI)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>SÍ</b>	87.4	74.5	76.5
<b>NO</b>	12.6	25.5	23.5
<b>#TOTAL (n)</b>	9	44	53

**P11.3 HA UTILITZAT EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS: QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)**

(BASE: CONEIXEN EL SERVEI)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>SÍ</b>	85.6	65.6	69.7
<b>NO</b>	14.4	34.4	30.3
<b>#TOTAL (n)</b>	5	17	22

**P11.3 HA UTILITZAT EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS: OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC)**

(BASE: CONEIXEN EL SERVEI)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>SÍ</b>	89.3	83.8	85.1
<b>NO</b>	10.7	16.2	14.9
<b>#TOTAL (n)</b>	11	32	43

**12 PER QUÈ NO FA SERVIR: EL TELÈFON 010**

(BASE: CONEIXEN PERÒ NO UTILITZEN EL SERVEI) (ESPONTÀNIA) (MULTIRESPOSTA)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT</b>	-	73.1	73.1
	-	26.9	26.9
<b>#TOTAL (n)</b>	-	8	8

**12 PER QUÈ NO FA SERVIR: EL TELÈFON DEL CIVISME**

(BASE: CONEIXEN PERÒ NO UTILITZEN EL SERVEI) (ESPONTÀNIA) (MULTIRESPOSTA)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA UTILITZA ALTRES SERVEIS</b>	100.0	79.3	80.9
	-	20.7	19.1
<b>#TOTAL (n)</b>	1	6	7



## 12 PER QUÈ NO FA SERVIR: LA WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)

(BASE: CONEIXEN PERÒ NO UTILITZEN EL SERVEI) (ESPONTÀNIA) (MULTIRESPOSTA)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA</b>	100.0	66.1	68.8
<b>MANCA DE CONEIXEMENTS PER UTILITZAR-LO</b>	-	12.6	11.6
<b>DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU</b>	-	12.6	11.6
<b>FUNCIONAMENT</b>			
<b>NO HO HA PENSAT</b>	-	8.8	8.1
<b>#TOTAL (n)</b>	1	10	11

## 12 PER QUÈ NO FA SERVIR: QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)

(BASE: CONEIXEN PERÒ NO UTILITZEN EL SERVEI) (ESPONTÀNIA) (MULTIRESPOSTA)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA</b>	-	85.5	77.1
<b>DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU</b>	-	14.5	13.1
<b>FUNCIONAMENT</b>			
<b>UTILITZA ALTRES SERVEIS</b>	100.0	-	9.8
<b>#TOTAL (n)</b>	1	6	7

## 12 PER QUÈ NO FA SERVIR: LES OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC)

(BASE: CONEIXEN PERÒ NO UTILITZEN EL SERVEI) (ESPONTÀNIA) (MULTIRESPOSTA)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA</b>	100.0	66.8	72.6
<b>NO HO HA PENSAT</b>	-	18.5	15.3
<b>NO ÉS PRÀCTIC</b>	-	14.7	12.1
<b>#TOTAL (n)</b>	1	6	7

## Z1. SEXE

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>HOME</b>	70.8	46.8	52.2
<b>DONA</b>	29.2	53.2	47.8
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

## Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>Mitjana</b>	48.2	44.0	45.0
<b>Des.Est</b>	21.8	19.2	19.9
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

## Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>MENYS DE 18 ANYS</b>	-	7.4	5.7
<b>DE 18 A 24 ANYS</b>	16.2	13.2	13.8
<b>DE 25 A 34 ANYS</b>	21.8	16.0	17.3
<b>DE 35 A 44 ANYS</b>	11.4	17.5	16.2
<b>DE 45 A 54 ANYS</b>	11.5	13.9	13.3
<b>DE 55 A 64 ANYS</b>	15.2	11.6	12.4
<b>DE 65 A 74 ANYS</b>	2.6	13.7	11.2
<b>75 ANYS I MÉS</b>	21.2	6.8	10.0
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

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

(ESPONTÀNIA)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>ESPANYOLA</b>	73.7	75.0	74.7
<b>RESTA DE PAÏSOS</b>	21.0	19.6	19.9
<b>ALTRES UNIÓ EUROPEA</b>	5.3	5.4	5.4
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

### Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>ALEMANYA</b>	2.6	1.0	1.4
<b>ARGENTINA</b>	4.9	1.5	2.3
<b>AUSTRÀLIA</b>	-	1.4	1.1
<b>BOLÍVIA</b>	-	2.0	1.6
<b>COLÒMBIA</b>	9.9	1.4	3.3
<b>ESPANYA</b>	73.7	75.0	74.7
<b>FRANÇA</b>	-	1.0	0.8
<b>GRAN BRETANYA</b>	-	1.9	1.4
<b>HONDURES</b>	6.2	1.4	2.5
<b>ITÀLIA</b>	2.6	2.1	2.2
<b>MARROC</b>	-	0.8	0.6
<b>MÈXIC</b>	-	1.6	1.2
<b>PERÚ</b>	-	2.4	1.8
<b>PORTUGAL</b>	-	1.3	1.0
<b>REPÚBLICA DOMINICANA</b>	-	1.4	1.1
<b>UCRAÏNA</b>	-	1.3	1.0
<b>VENEÇUELA</b>	-	1.0	0.8
<b>XINA</b>	-	1.4	1.1
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

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

(ESPONTÀNIA)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>CASTELLÀ</b>	69.1	58.2	60.6
<b>CATALÀ</b>	28.3	37.9	35.8
<b>ALTRES</b>	2.6	3.9	3.6
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**Z5. QUIN ES EL SEU NIVELL D'ESTUDIS ACABATS?**

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>SECUNDARIS GENERALS (BATXILLERAT, PREU, BUP, COU)</b>	27.8	22.4	23.6
<b>UNIVERSITARIS (GRAU, DIPLOMATURA, LLICENCIATURA)</b>	22.5	22.6	22.6
<b>SECUNDARIS PROFESSIONALS (COMERÇ, FP1, FP2, MÒDULS, GRAU MITJÀ/SUPERIOR)</b>	20.4	18.6	19.0
<b>OBLIGATORIS (PRIMÀRIA, EGB, ESO)</b>	21.7	18.1	18.9
<b>POST UNIVERSITARIS (MÀSTER, POSTGRAU, DOCTORAT QUE REQUEREIXIN TITULACIÓ UNIVERSITÀRIA)</b>	7.6	17.6	15.4
<b>NO HA ACABAT ELS ESTUDIS OBLIGATORIS</b>	-	0.8	0.6
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI (ASSALARIAT/ADA)</b>	53.8	35.4	39.5
<b>JUBILAT/ADA / PENSIONISTA (INCAPACITAT/ADA LABORAL)</b>	21.2	24.0	23.4
<b>ESTUDIANT</b>	10.0	18.5	16.6
<b>ATURAT/ADA / BUSCA FEINA</b>	9.7	9.6	9.6
<b>TREBALLA PER COMPTE PROPI (EMPRESARI, AUTÒNOM)</b>	5.3	10.4	9.3
<b>TASQUES DE LA LLAR (NO REMUNERADES)</b>	-	2.1	1.6
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

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

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>BARCELONA CIUTAT</b>	68.0	78.9	76.5
<b>RESTA DE CATALUNYA</b>	23.0	19.6	20.4
<b>ESTRANGER</b>	9.0	1.5	3.2
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

## Z7 A QUINA POBLACIÓ EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS FORA DE BARCELONA CIUTAT)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>BADALONA</b>	42.1	11.2	20.7
<b>HOSPITALET DE LLOBREGAT (L')</b>	13.9	12.5	12.9
<b>ESPLUGUES DE LLOBREGAT</b>	-	14.6	10.1
<b>CORNELLÀ DE LLOBREGAT</b>	-	11.2	7.8
<b>ESTATS UNITS D'AMÈRICA</b>	19.9	-	6.1
<b>BERGA</b>	-	7.6	5.2
<b>CERVERA</b>	-	7.6	5.2
<b>ANDORRA</b>	-	7.0	4.9
<b>IGUALADA</b>	-	7.0	4.9
<b>LLINARS DEL VALLÈS</b>	-	7.0	4.9
<b>SANT CUGAT DEL VALLÈS</b>	15.9	-	4.9
<b>SANT JUST DESVERN</b>	-	7.0	4.9
<b>ALEMANYA</b>	8.3	-	2.5
<b>CORBERA DE LLOBREGAT</b>	-	3.7	2.5
<b>SANT BOI DE LLOBREGAT</b>	-	3.7	2.5
<b>#TOTAL (n)</b>	7	16	23

## Z8. DISTRICTE MUNICIPAL

(BASE: RESIDENTS A BARCELONA CIUTAT)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>NOU BARRIS</b>	12.5	18.5	17.3
<b>GRÀCIA</b>	13.3	12.4	12.6
<b>EIXAMPLE</b>	21.8	9.2	11.8
<b>CIUTAT VELLA</b>	7.3	11.5	10.6
<b>SANTS-MONTJUÏC</b>	19.3	8.4	10.6
<b>SANT MARTÍ</b>	-	11.1	8.8
<b>SARRIÀ-SANT GERVASI</b>	5.2	8.6	7.9
<b>SANT ANDREU</b>	-	8.8	7.0
<b>HORTA-GUINARDÓ</b>	10.4	6.1	6.9
<b>LES CORTS</b>	10.2	5.5	6.4
<b>#TOTAL (n)</b>	16	58	74

**VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE L'OFICINA DE TROBALLES?**

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>NO</b>	83.2	88.7	87.4
<b>SI</b>	16.8	11.3	12.6
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97

**VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE L'OFICINA DE TROBALLES?**

(ESPONTÀNIA) (MULTIRESPOSTA)

% Columna i Recompte total	MOMENT		
	ENTRADA	SORTIDA	TOTAL
<b>CAP</b>	83.2	88.7	87.4
<b>SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI</b>	2.6	3.3	3.1
<b>AMPLIAR HORARI (EN GENERAL)</b>	2.6	2.5	2.5
<b>INSATISFACCIÓ AMB L'ATENCIÓ TELEFÒNICA</b>	6.4	0.8	2.0
<b>INSATISFACCIÓ AMB LA WEB</b>	-	1.8	1.4
<b>MILLORAR EL TEMPS DE LES TRAMITACIONS</b>	-	1.5	1.1
<b>PROBLEMES AMB ELS ORDINADORS DE L'ENTRADA</b>	-	1.4	1.1
<b>MILLORAR L'ESPAI DE L'OFICINA</b>	5.1	-	1.1
<b>INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI</b>	-	1.3	1.0
<b>CALDRIA SER MÉS EFICAÇ</b>	-	1.3	1.0
<b>L'HAN ATES CORRECTAMENT / AMABLEMENT</b>	-	1.0	0.8
<b>#TOTAL (n)</b>	23	74	97