



ELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA ENTRE ELS JOVES*

**Informe de resultats
Setembre 2008**

(*) Informe realitzat a partir de les dades de l'*Estudi quantitatiu sobre el context en què es mouen els serveis d'informació i atenció de la Generalitat de Catalunya i el grau de coneixement de les noves tecnologies per part dels joves a Catalunya.*



Í n d e x

Fitxa tècnica_____	3
Serveis d'atenció al ciutadà_____	7
Telèfon d'atenció ciutadana: 012_____	22
Gencat.cat_____	32
Jove.cat_____	43
Oficines d'atenció al ciutadà_____	49
Preferència dels serveis d'atenció ciutadana_____	58
Taules resum_____	64
Conclusions_____	66



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General d'Atenció Ciutadana



Fitxa tècnica

FITXA TÈCNICA

Tècnica d'investigació: Enquesta domiciliària.

Àmbit geogràfic: Catalunya.

Univers: Població d'entre 16 i 29 anys que porta més d'un any residint a Catalunya.

Número d'entrevistes: 861 entrevistes realitzades en dues etapes: 461 dins el marc de l'estudi de la població resident a Catalunya de 16 i més anys i posteriorment una submostra de 400 entrevistes, amb la intenció de reduir el marge d'error.

Tipus de mostreig: Afixació no proporcional, estratificada segons regions. Cadascun dels estrats estarà repartit per dimensió de municipi seleccionats de manera aleatòria, distribuïts en quotes creuades de sexe i edat. Per l'obtenció dels resultats les dades s'han ponderat d'acord al pes real de cadascun dels àmbits.

Error de la mostra: $\pm 3,46\%$ per al conjunt de Catalunya i per a un nivell de confiança del 95% i $p=q=0,5$. El marge d'error de cadascun dels àmbits territorials és el que es detalla en la taula següent:

Regions	Població d'entre 16 i 29 anys		Mostra proporcional	Mostra d'afixació no proporcional		Marge d'error (+/-)
	Població	% població		Entrevistes	% Àmbit	
Barcelona Ciutat	274.348	20,9	180	151	17,5	8,1
Àmbit Metropolità	603.066	46,0	396	301	35,0	5,8
Comarques Gironines	128.509	9,8	84	82	9,5	11,0
Camp de Tarragona	109.648	8,4	72	77	8,9	11,4
Terres de l'Ebre	33.937	2,6	22	59	6,9	13,0
Àmbit de Ponent	62.153	4,7	41	66	7,7	12,3
Comarques Centrals	87.184	6,6	57	72	8,4	11,8
Alt Pirineu i Aran	12.929	1,0	8	53	6,2	13,7
Catalunya	1.311.774	100,0	861	861	100,0	3,5

Treball de camp: El treball de camp ha estat realitzat per l'INSTITUT DEP en dues etapes. Les primeres 461 entrevistes es van dur a terme de novembre de 2007 a febrer de 2008 i la submostra de 400 del 12 de maig al 8 de juny de 2008.

Informe: Ha estat dut a terme per d_Camp, Sondejos i Estudis d'Opinió, S.L.



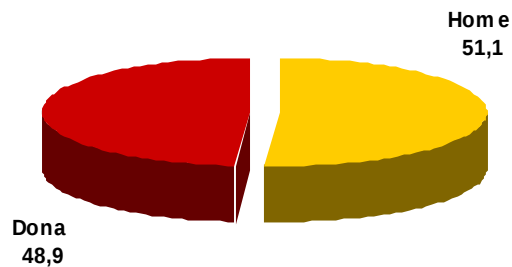
Una cinquena part dels entrevistats entre 16 i 29 anys ha nascut a l'estranger

- Seguint la distribució per sexes de la població resident a Catalunya d'entre 16 i 29 anys, el 51,1% dels entrevistats són homes i el 48,9%, dones.
- Per edats, els enquestats de 25 a 29 anys són la franja més nombrosa, representant el 38,4% del total. D'entrevistats de 16 a 19 anys i de 20 a 24 hi ha la mateixa proporció: aproximadament un 30%.
- Pel que fa al lloc de naixement, tres quartes parts dels entrevistats ha nascut a Catalunya (74,3%), un 4,8% a la resta d'Espanya i un 20,9% a l'estranger.
- Gairebé un terç fa servir normalment el català com a llengua habitual a la llar, mentre que pràcticament la meitat utilitza el castellà. Un 12% diu fer servir les dues indistintament i un 5,4% ha esmentat altres llengües.
- En relació al nivell d'estudis, un 10,6% dels enquestats no ha finalitzat els estudis primaris, el 40,6% ha estudiat els obligatoris, un 30,8% ha fet algun tipus d'estudis secundaris no obligatoris i el 14,6% té estudis universitaris*.
- La majoria d'entrevistats o bé treballen per compte aliena (50,5%) o bé encara estan estudiant (32,1%).

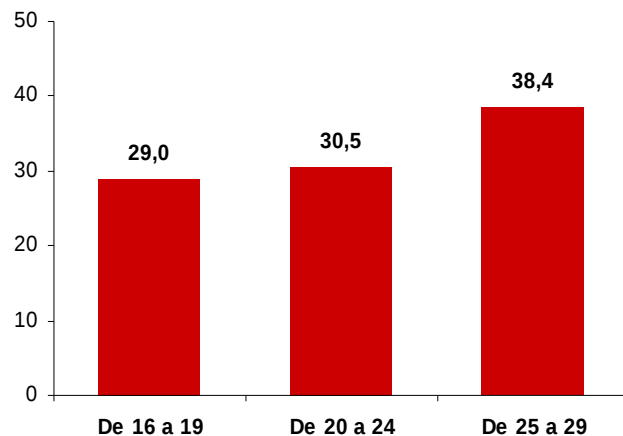
(*) Cal tenir present que es tracta del nivell d'estudis finalitzats i que el col·lectiu objecte d'estudi encara està en procés de formació



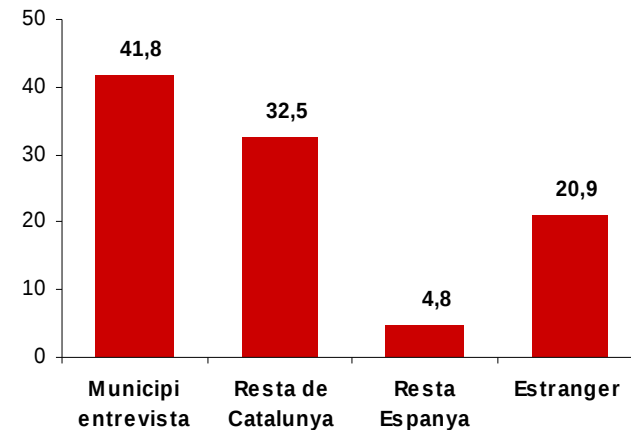
Sexe



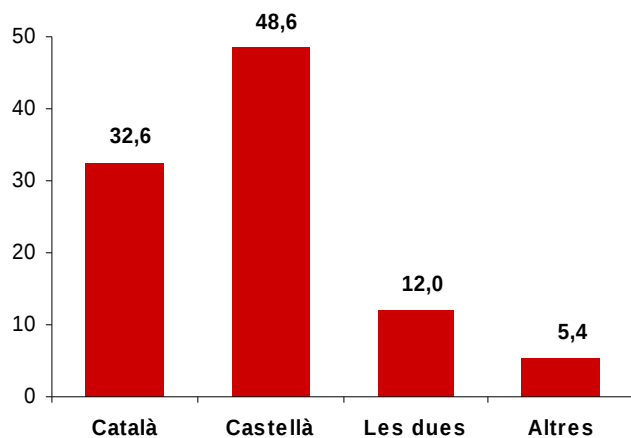
Edat



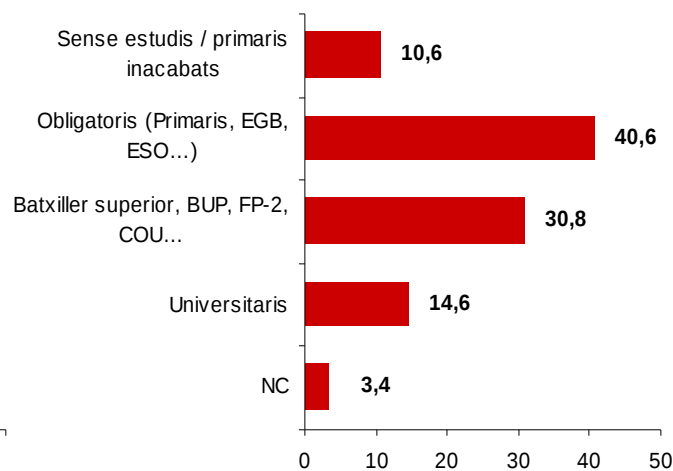
Lloc de naixement



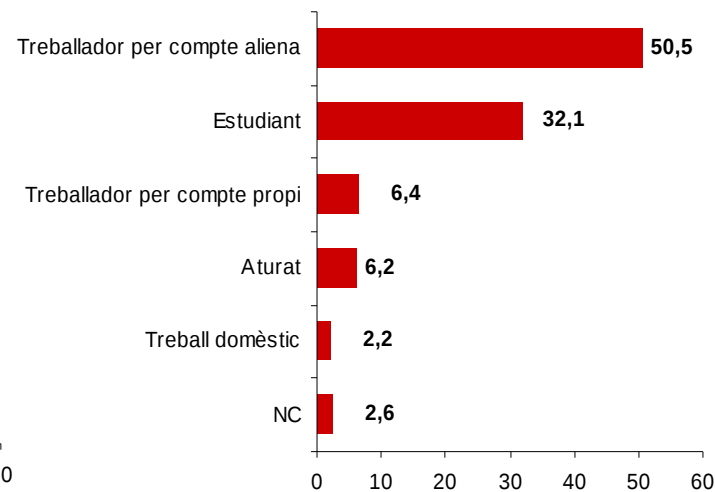
Llengua habitual a la llar



Nivell d'estudis



Activitat





Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General d'Atenció Ciutadana



Serveis d'atenció al ciutadà



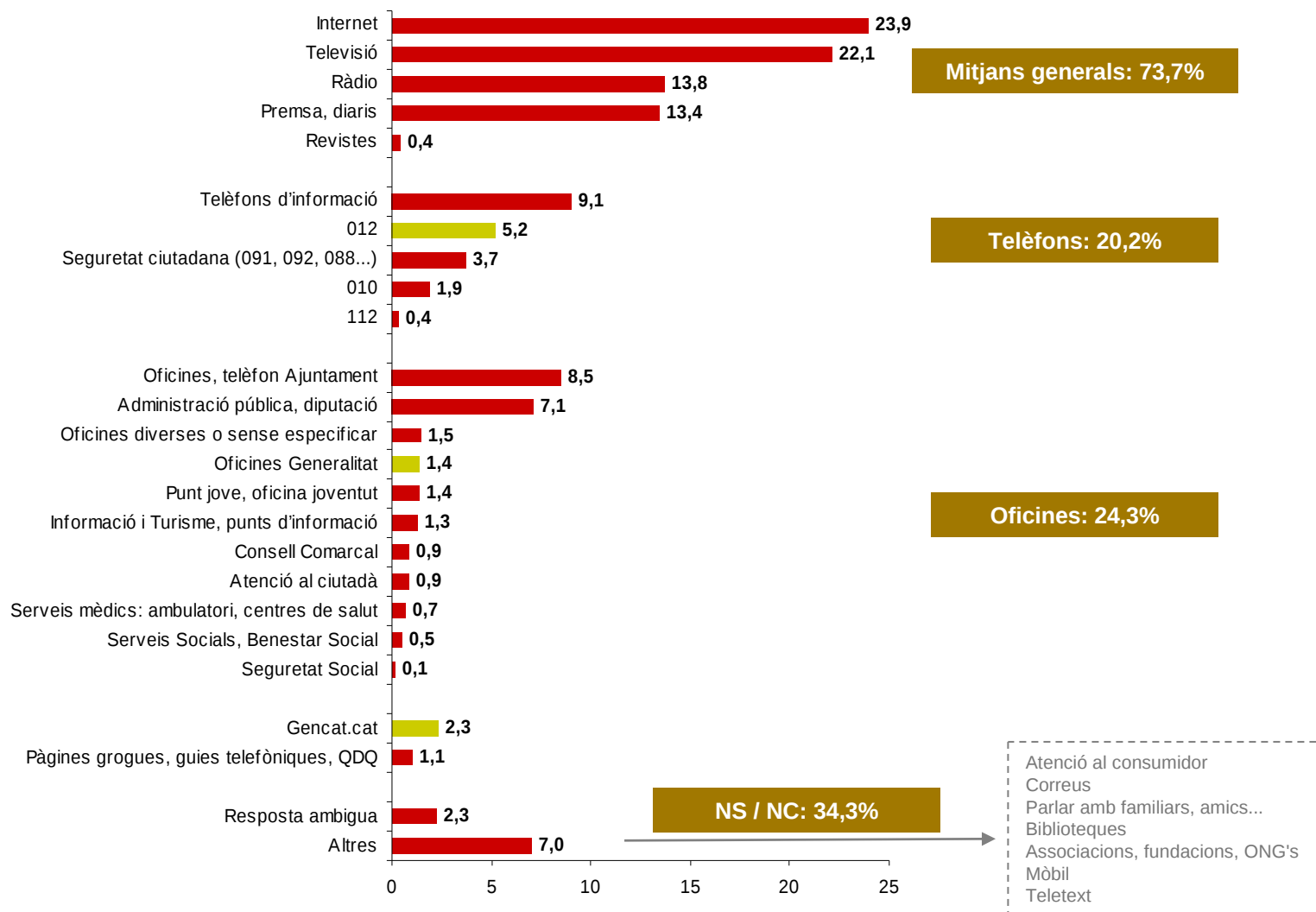
Quan es demana pels serveis d'atenció que els ciutadans tenen a la seva disposició, un 8,9 % dels joves cita serveis d'informació ciutadana de la Generalitat

- Preguntats sobre els serveis d'informació i atenció que els ciutadans tenen a la seva disposició de forma genèrica, **un terç dels joves entrevistats no en cita cap (34,3 %)**.
- En canvi, **un 8,9 % diu serveis d'informació i atenció al ciutadà de la Generalitat de Catalunya**; concretament, el telèfon **012** (5,2%), la pàgina web **gencat.cat** (2,3%) i les **oficines de la Generalitat** (1,4%).
- **Tres de cada quatre entrevistats es refereixen a mitjans de comunicació en general (73,7 %)**, especialment internet (23,9%) i la televisió (22,1%), però també la ràdio (13,8%) i la premsa (13,4%). Les mencions a internet creixen a mesura que es redueix l'edat dels joves enquestats i augmenta el seu nivell d'estudis; són especialment elevades entre els universitaris (29,4%) i els catalanoparlants (30,3%).
- **Un de cada cinc entrevistats cita telèfons d'informació (20,2 %)**. A banda del 012, altres números concrets esmentats són els de seguretat ciutadana (091, 092, 088, etc.) (3,7%), el 010 (1,9%) i el 112 (0,4%).
- **Per la seva banda, una quarta part esmenta oficines d'atenció (24,3 %)**, especialment les municipals (8,5%). Les oficines de joventut són esmentades per un 1,4% dels enquestats.



Em sabria dir algun o alguns mitjans d'informació i atenció que els ciutadans tinguin a la seva disposició?

- Espontània. Multiresposta -



Em sabia dir algun o alguns mitjans d'informació i atenció que els ciutadans tinguin a la seva disposició?*
- Espontània. Multiresposta -

	Total (n=861)	Sexe		Edat de l'entrevistat			Nivell d'estudis				Llengua habitual		Nacionalitat	
		Home (n=442)	Dona (n=419)	16 a 19 (n=259)	20 a 24 (n=255)	25 a 29 (n=330)	Sense estudis (n=100)	Obliga- toris (n=354)	Secun- daris (n=256)	Univer- sitaris (n=120)	Català (n=327)	Castellà (n=378)	Espa- nyola (n=727)	Estran- gera (n=134)
Internet	23,9	23,0	24,9	27,9	24,1	21,3	18,4	19,8	28,2	29,4	30,3	21,6	24,0	23,3
Televisió	22,1	24,6	19,5	21,4	20,5	24,9	29,9	21,8	20,6	16,4	19,8	23,8	20,9	29,5
Ràdio	13,8	16,0	11,4	10,8	14,0	16,2	19,0	16,3	9,4	10,5	13,3	15,6	13,6	14,4
Prensa, diaris	13,4	12,7	14,2	12,8	14,6	13,7	12,3	12,1	16,0	13,0	13,8	12,5	13,9	10,8
Telèfons d'informació	9,1	7,9	10,2	7,3	9,8	10,0	3,8	7,4	9,7	17,7	9,9	9,4	9,1	8,9
Oficines, telèfon Ajuntament	8,5	7,5	9,5	6,8	11,0	6,9	3,1	7,6	11,3	7,7	14,2	4,9	9,8	0,7
Administració pública, diputació	7,1	6,5	7,8	5,6	10,3	6,2	4,5	8,4	5,3	9,0	9,1	5,0	6,5	10,7
012	5,2	5,0	5,4	1,5	6,0	7,1	3,8	4,1	5,8	9,3	5,3	3,7	6,1	0,1
Seg. ciut. (091, 092, 088...), emerg., bombers	3,7	4,8	2,5	1,4	7,4	2,8	2,6	2,4	4,7	6,1	4,3	3,9	3,1	7,6
Gencat.cat	2,3	2,2	2,5	1,0	3,4	2,2	1,0	1,0	3,0	5,0	3,2	1,9	2,6	0,9
010	1,9	2,9	0,9	0,8	1,0	3,5		2,8	1,5	2,0	1,6	0,8	2,2	
Oficines diverses o sense especificar	1,5	1,6	1,4	1,4	1,7	1,6	1,0	1,2	1,8	2,5	2,5	1,0	1,6	0,7
Mòbil	1,5	1,2	1,8	1,3	1,8	1,4		2,0	1,8		1,1	0,9	1,3	2,8
Oficines Generalitat	1,4	1,5	1,3	1,0	2,8	0,7	1,4	1,1	1,8	0,8	1,3	1,4	1,5	1,0
Punt jove, oficina joventut	1,4	1,8	1,0	2,7	1,5	0,3	1,6	1,4	1,9	0,3	3,7		1,5	0,5
Informació i Turisme, punts d'indormació	1,3	0,9	1,7	0,7	1,9	1,3	0,4	0,6	2,0	2,5	3,4	0,2	1,3	1,4
Biblioteques	1,1	1,1	1,1	1,9	0,7	0,9	1,7	0,2	1,9	1,8	1,3	1,2	1,2	0,5
Pàg. grogues, guies telef., QDQ, guia ciutat	1,1	1,6	0,5	1,9	0,5	0,7	1,0	1,1	1,2	1,0	1,7	0,3	1,3	

(*) Només s'inclouen els que han estat esmentat per més de l'1% dels entrevistats.

Em sabia dir algun o alguns mitjans d'informació i atenció que els ciutadans tinguin a la seva disposició?*
 - Espontània. Multiresposta -

	Total (n=861)	Àmbit de residència							
		Barcelona ciutat (n=151)	Àmbit metropolità (n=301)	Comarques gironines (n=82)	Àmbit de Ponent (n=66)	Terres de l'Ebre (n=59)	Alt Pirineu i Aran (n=53)	Camp de Tarragona (n=77)	Comarques Centrals (n=72)
Internet	23,9	29,8	23,9	23,2	31,8	20,3	13,2	26,0	1,4
Televisió	22,1	49,0	15,6	13,4	42,4	6,8	13,2	13,0	
Ràdio	13,8	31,1	11,6	4,9	7,6	5,1	5,7	10,4	
Prensa, diaris	13,4	25,8	9,6	11,0	28,8		7,5	13,0	
Telèfons d'informació	9,1	4,0	14,6	4,9	4,5	6,8	20,8	5,2	
Oficines, telèfon Ajuntament	8,5	2,0	5,6	22,0	3,0	25,4	15,1	19,5	11,1
Administració pública, diputació	7,1	3,3	8,0	19,5		6,8	37,7	3,9	
012	5,2	3,3	6,6	7,3	1,5	1,7	7,5		8,3
Seg. ciut. (091, 092, 088...), emerg., bombers	3,7	7,3	2,3	7,3		5,1			4,2
Gencat.cat	2,3	0,7	2,7	4,9	3,0	1,7	11,3	1,3	1,4
010	1,9	2,6	2,3						4,2
Oficines diverses o sense especificar	1,5	2,0	0,7	1,2	1,5	10,2		3,9	
Mòbil	1,5	1,3	1,7	2,4				2,6	
Oficines Generalitat	1,4	2,0	0,7	6,1	1,5				
Punt jove, oficina joventut	1,4		1,0	1,2	1,5	6,8			8,3
Informació i Turisme, punts d'indormació	1,3			9,8		3,4	15,1	1,3	
Biblioteques	1,1	2,0	0,3		4,5			2,6	1,4
Pàg. grogues, guies telef., QDQ, guia ciutat	1,1		0,7	1,2				7,8	

(*) Només s'inclouen els que han estat esmentat per més de l'1% dels entrevistats

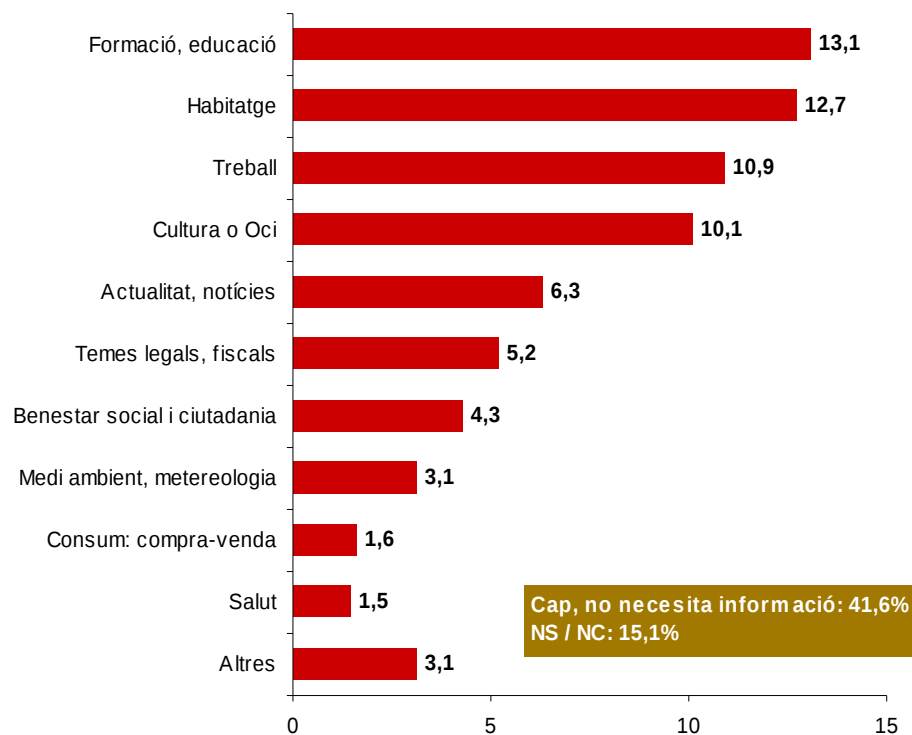


Formació, Habitatge, Treball i Oci són els temes sobre els que més consulten els joves

- **La formació i l'educació (13,1%) i l'habitatge (12,7%)** són les dues qüestions sobre les que els joves necessiten o necessitaran en un futur immediat informació. A continuació, **s'esmenta el treball (10,9%) i la cultura i l'oci (10,1%)**.
- Altres temes que citen els joves són l'actualitat i les notícies (6,3%), els temes legals i fiscals (5,2%), qüestions de benestar social i ciutadania (4,3%), assumptes de medi ambient i meteorologia (3,1%), temes de consum (1,6%), de salut (1,5%), etc. Això sí, **quatre de cada deu enquestats afirma que no necessita cap informació (41,6%)**.
- Concretament, entre els menors de 20 anys han citat més temes relacionats amb la formació, en tant que els de 20 a 24 i els universitaris han esmentat més l'habitatge.
- Els entrevistats de nacionalitat estrangera han mencionat més que els espanyols temes relacionats amb benestar social i ciutadania i treball.
- Quan se'ls hi demana, als que han dit que necessitaran informació, a quina institució, servei o empresa es dirigiran per aconseguir-la, **els ajuntaments són els més esmentats (29,8%), per davant d'entitats privades (21,9%), internet (20,4%) i la Generalitat (19,3%)**.
- Altres organismes o fonts citades pels entrevistats són les entitats educatives (12,8%), els organismes públics estatals (7,9%), la premsa escrita (5,8%), la televisió (3,8%), el tercer sector (3,6%), etc.
- **Pel que fa als mitjans utilitzats per cercar aquesta informació, més de la meitat dels joves entrevistats esmenten internet (57,6%), per davant de l'atenció presencial (40,5%). Un 9,9% prefereix el telèfon.**

Quines són les qüestions sobre les que ara mateix o en el futur immediat vostè necessitaria informació?

- Espontània. Multiresposta (n=400)-*



(*) Aquesta pregunta només es va fer a les 400 entrevistes no incloses a l'estudi sobre la població general

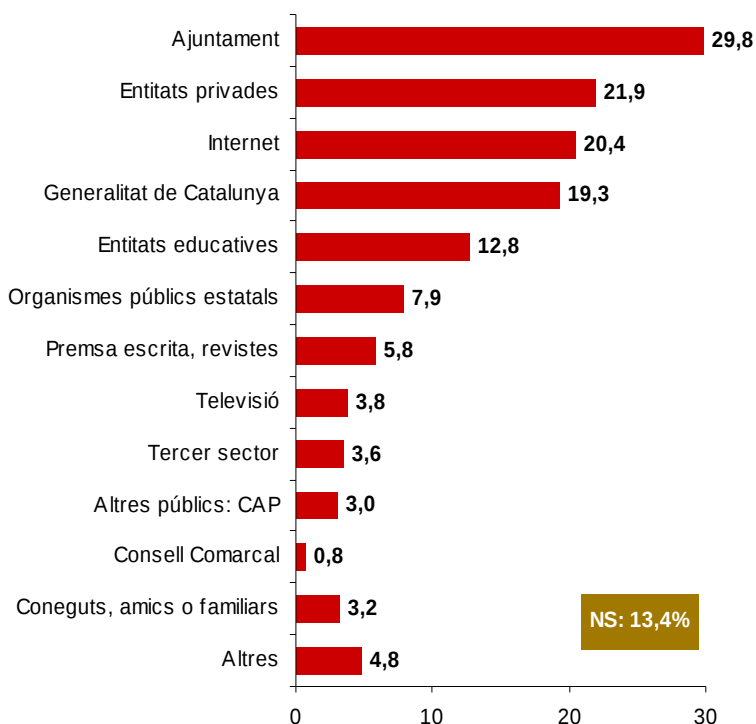


Quines són les qüestions sobre les que ara mateix o en el futur immediat vostè necessitaria informació?
 - Espontània. Multiresposta (n=400)-

	Total (n=400)	Sexe		Edat de l'entrevistat			Nivell d'estudis				Llengua habitual		Nacionalitat	
		Home (n=200)	Dona (n=200)	16 a 19 (n=119)	20 a 24 (n=128)	25 a 29 (n=153)	Sense estudis (n=58)	Obliga- toris (n=172)	Secun- daris (n=105)	Univer- sitaris (n=43)	Català (n=122)	Castellà (n=190)	Espa- nyola (n=302)	Estran- gera (n=98)
Formació, educació	13,1	9,8	16,3	19,2	13,1	8,4	7,6	11,6	15,6	13,8	21,1	10,3	14,7	7,1
Habitatge	12,7	14,9	10,6	7,2	17,1	13,1	8,0	11,7	13,8	23,5	18,3	10,8	13,7	9,2
Treball	10,9	11,0	10,8	9,6	11,0	11,8	6,2	12,7	8,9	14,5	13,7	10,2	9,8	14,8
Cultura o Oci	10,1	11,5	8,7	10,4	12,6	7,8	1,9	7,0	15,3	12,9	19,1	7,0	10,3	9,5
Actualitat, notícies	6,3	5,8	6,8	5,4	7,9	5,6	1,3	4,2	11,1	8,6	12,4	4,2	6,3	6,5
Temes legals, fiscals	5,2	4,8	5,6	1,1	6,0	7,6	5,4	3,8	2,6	16,7	6,9	5,1	4,5	8,0
Benestar social i ciutadania	4,3	3,7	4,9	0,9	5,8	5,5	8,3	2,6	3,8	5,5	2,1	4,1	2,0	12,9
Medi ambient, meteorologia	3,1	3,1	3,1	0,8	6,0	2,4	0,8	1,7	7,1	2,9	4,4	3,8	3,2	3,1
Consum: compra-venda	1,6	2,6	0,6		2,5	2,1		1,9	1,7	2,9	3,0	1,6	2,1	
Salut	1,5	0,6	2,4		3,8	0,6	2,4	0,5		8,3		2,3		7,0
Altres	3,1	2,9	3,4	2,5	1,4	5,1		1,9	6,6	4,3	4,1	2,5	2,4	6,0
Cap no necessita informació	41,6	44,4	38,7	50,1	33,5	42,1	63,8	49,2	28,1	21,4	30,5	41,0	41,0	43,6
No contesta	15,1	14,5	15,7	16,1	13,1	16,1	6,7	15,2	20,6	12,6	11,7	19,3	17,0	8,4

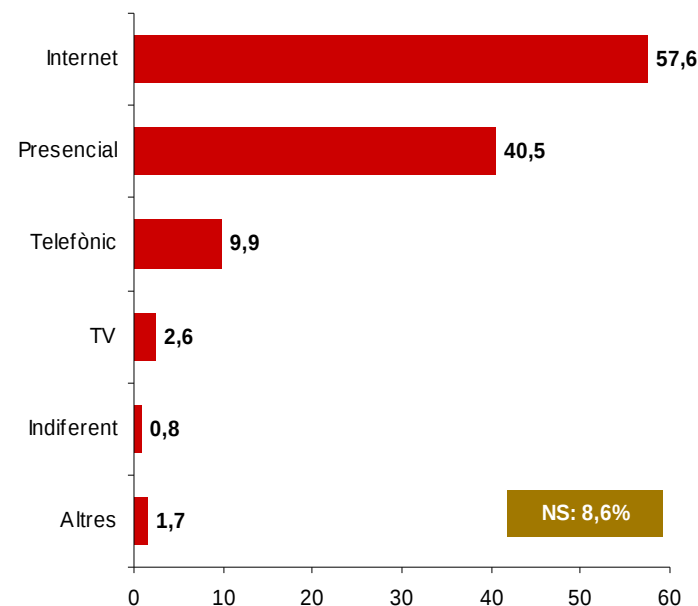
A quina institució, servei o empresa creu que es dirigirà per buscar aquesta informació?

- Han dit que necessitaran informació. Multiresposta (n=169)-



Quin medi utilitzarà preferentment per cercar aquesta informació?

- Han dit que necessitaran informació. Multiresposta (n=169)-



A quina institució, servei o empresa creu que es dirigirà per buscar aquesta informació?
- Han dit que necessitaran informació. Multiresposta (n=169)-

	Total (n=169)	Qüestions sobre les que demanaria informació										
		Habitatge (n=51)	Formació, educació (n=47)	Treball (n=43)	Cultura o Oci (n=39)	Temes legals, fiscals (n=21)	Actualitat, notícies (n=21)	Benestar social i ciutadania (n=20)	Medi ambient, metereologia (n=12)	Consum: compra-venda (n=6)	Salut (n=5)	Altres (n=13)
Ajuntament	29,8	40,9	26,8	33,0	22,2	69,3	12,5	43,0	7,4		64,2	16,3
Entitats privades	21,9	24,9	15,1	40,2	28,4	37,8	15,6	15,3		79,8	37,8	24,6
Internet	20,4	8,0	23,7	20,4	48,6	5,9	47,5	19,1	58,2	9,5		47,3
Generalitat de Catalunya	19,3	23,2	32,5	16,9	12,0	14,4	18,2	44,8	17,9	9,5	22,1	
Entitats educatives	12,8	8,0	39,9	11,5	18,4	11,2	10,4	9,5	10,5			10,4
Organismes públics estatals	7,9	9,1	4,2	18,3	2,5	37,0		9,6	4,9			4,9
Prensa escrita, revistes	5,8		7,3	2,1	11,0		34,0	11,3	22,8		15,7	27,3
Televisió	3,8	5,2		3,0	1,5		18,8	3,6	12,4	20,2		
Tercer sector	3,6		5,0	3,0	8,8		10,4	7,7	10,5			17,8
Coneguts, amics o familiars	3,2	5,2	7,5	0,4	3,7			0,9				
Altres públics: CAP	3,0			3,6		3,0		14,6			77,9	7,4
Consell Comarcal	0,8				3,3							
Altres	4,8	1,8	4,8		7,6		7,7	5,4				16,9
No ho sap	13,4	18,0	14,3	17,5	16,4	5,9	20,8	3,6	39,3	20,2		18,6



Quin medi utilitzarà preferentment per cercar aquesta informació?

- Han dit que necessitaran informació. Multiresposta (n=169)-

	Total (n=169)	Qüestions sobre les que demanaria informació										
		Habitatge (n=51)	Formació, educació (n=47)	Treball (n=43)	Cultura o Oci (n=39)	Temes legals, fiscals (n=21)	Actualitat, notícies (n=21)	Benestar social i ciutadania (n=20)	Medi ambient, metereologia (n=12)	Consum: compra-venda (n=6)	Salut (n=5)	Altres (n=13)
Internet	57,6	42,9	74,9	65,4	89,0	28,6	86,9	40,8	100,0	62,7	22,1	62,6
Presencial	40,5	47,0	39,8	49,8	25,8	72,4	15,9	56,8	20,4	23,9	100,0	42,3
Telefònic	9,9	10,4	15,5	2,6	3,2	9,3	8,2	30,2	7,7	25,4	22,1	
TV	2,6				1,7		14,4	3,6	12,7			
Indiferent	0,8	2,9								25,4		
Altres	1,7	2,9	2,6	3,3			11,0					10,4
No ho sap/No contesta	8,6	17,4	5,3	8,5	9,5	9,8	11,0	7,7				17,8



El 012 i la web gencat.cat són els serveis de la Generalitat més citats de forma espontània. En conjunt, els serveis d'informació i atenció reben un aprovat alt

- **El telèfon 012 és el servei d'informació i atenció al ciutadà de la Generalitat de Catalunya més esmentat pels joves entrevistats (11,4%), per davant de la web gencat.cat (9,3%).** De fet, són també els esmentats entre la població en general, entre els que un 17,4% cita el 012 i un 5,5% gencat.cat.
- El 012 és el mitjà més citat per tots els segments de població analitzats, excepte entre els joves de 20 a 24 anys, els que tenen estudis secundaris i els castellanoparlants, on domina la pàgina web.
- **Les oficines d'atenció (2,8%), el telèfon 112 (2,8%)** i les referències genèriques al telèfon de la Generalitat (2,4%) i a internet (2,3%) són els altres ítems més esmentats.
- Altres serveis citats són els de seguretat ciutadana (1,9%), els socials (1,5%), l'Ajuntament (1,4%), els de temes de salut (1,4%), el 010 (1,3%), etc. Entre els estrangers són els serveis relacionats amb qüestions de salut els més esmentats.
- **De totes maneres, set de cada deu joves entrevistats no saben citar cap mitjà d'informació o atenció al ciutadà de la Generalitat de Catalunya (68,3%),** percentatge que s'acosta o supera el 80% entre els joves de 16 a 19 anys, els que no tenen estudis i els estrangers.
- **En una escala de 0 a 10, els serveis d'informació i atenció que ofereix la Generalitat de Catalunya són valorats amb una nota de 6,7.** Només un 4,5% dels enquestats els suspèn, mentre que un 29,0% els valora amb un aprovat i un 40,2% amb un notable. Per la seva banda, un 8,1% els hi dóna una nota d'excel·lent i un 18,2% no es pronuncia.
- El conjunt de la població catalana avalua en general els serveis d'informació i atenció de la Generalitat relativament millor, atorgant-li un notable de nota mitjana (7).

Em sabria dir algun o alguns mitjans d'informació o atenció al ciutadà de la Generalitat de Catalunya?
- Espontània. Multiresposta -



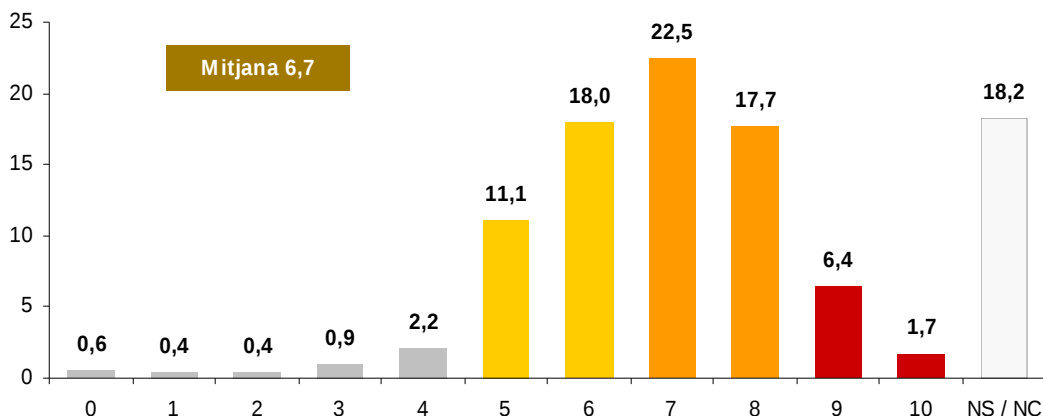


Em sabia dir algun o alguns mitjans d'informació o atenció al ciutadà de la Generalitat de Catalunya?
- Espontània. Multiresposta -

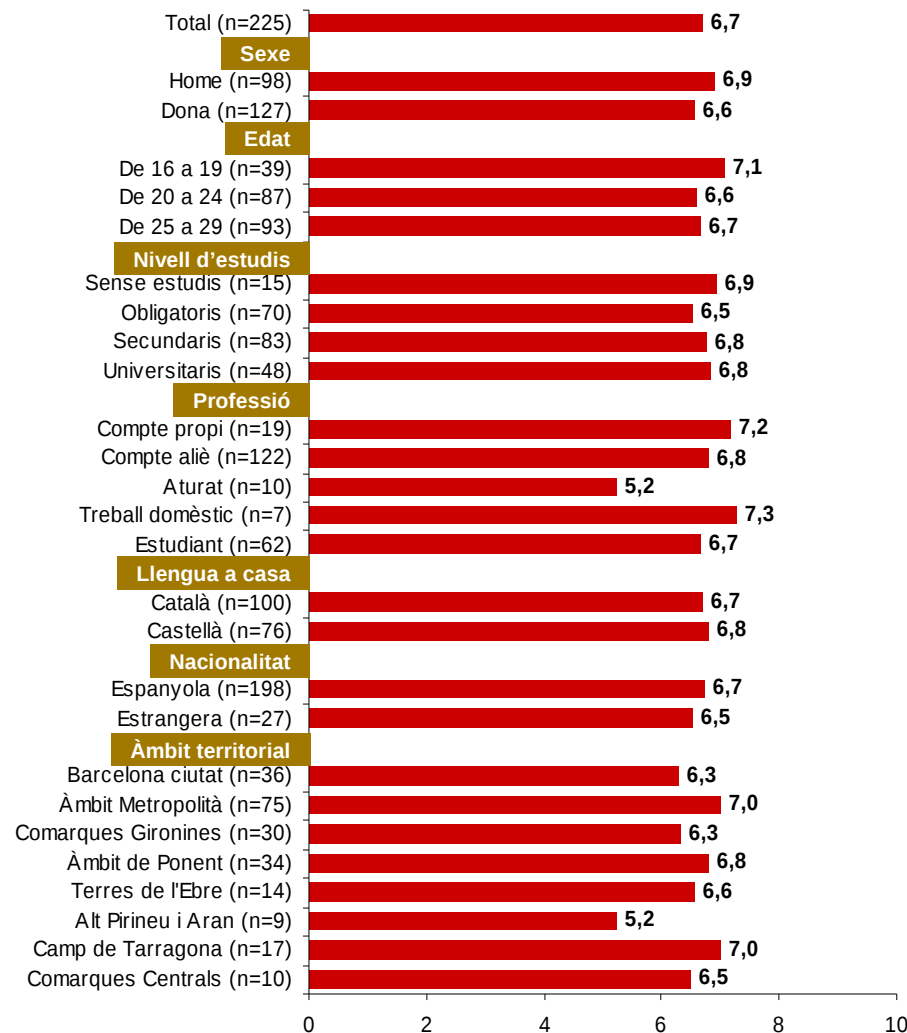
	Total (n=861)	Sexe		Edat de l'entrevistat			Nivell d'estudis				Llengua habitual		Nacionalitat	
		Home (n=442)	Dona (n=419)	16 a 19 (n=259)	20 a 24 (n=255)	25 a 29 (n=330)	Sense estudis (n=100)	Obliga- toris (n=354)	Secun- daris (n=256)	Univer- sitaris (n=120)	Català (n=327)	Castellà (n=378)	Espa- nyola (n=727)	Estran- gera (n=134)
012	11,4	10,5	12,4	9,3	10,2	13,0	2,9	11,3	11,0	19,9	18,7	5,8	13,2	1,0
Gencat.cat	9,3	9,0	9,7	5,5	13,2	9,5		4,8	16,1	14,4	14,3	6,9	10,4	2,9
Oficines atenció (consumidor, ciutadà, joventut...)	2,8	1,7	4,0	1,3	2,8	4,2		1,7	4,5	5,1	2,8	3,1	2,8	3,1
112	2,8	2,5	3,2	2,2	3,2	2,7	1,4	2,6	4,0	2,5	4,2	2,1	3,1	0,9
Telèfon generalitat (no menciona nom)	2,4	2,1	2,7	1,5	4,7	1,5	1,3	2,3	3,8	1,1	2,8	1,5	2,7	1,0
Internet	2,3	2,1	2,6	2,6	2,8	1,9	1,0	1,8	3,1	2,6	3,3	1,5	2,6	0,9
Seguretat ciutadana (policia, emergències)	1,9	1,6	2,2	1,6	3,5	0,9	3,2	1,8	1,3	2,4	3,1	1,2	2,0	1,5
Benestar social, serveis socials	1,5	1,4	1,5	1,1	1,9	1,4	3,0	1,0	1,2	1,8	1,2	1,7	1,5	1,2
Ajuntament	1,4	0,6	2,2	0,9	1,7	1,6		2,5	0,7	1,1	1,8	0,8	1,3	1,6
Serveis per temes de salut	1,4	1,4	1,3	0,5	1,7	1,8		1,3	0,8	2,9	1,2	1,1	0,6	5,7
010	1,3	1,4	1,1	1,3	2,3	0,5	0,9	2,0	0,6	1,0	1,9	0,8	1,5	
Serveis relacionats habitatge	0,7	0,5	0,9	0,2	0,9	1,0	1,7	0,5	0,4	1,0	1,3	0,4	0,7	0,8
Informació telefònica	0,6	0,4	0,8		1,2	0,7		1,1	0,2	0,8	0,4	0,7	0,7	0,5
Serveis per temes educatius	0,6	0,3	0,9	0,2	1,4	0,3	0,7		1,4	0,8	0,4	0,6	0,6	0,5
Serveis per temes de treball	0,6	0,4	0,8	0,2	1,2	0,4		0,6	1,2		0,9	0,1	0,5	1,0
Administració central	0,4	0,3	0,6		1,5			0,4	0,5	1,0	1,2	0,1	0,5	
La revista InfoCatalunya	0,4	0,8	0,0	0,6	0,5	0,3		0,8		0,8	0,4	0,6	0,5	
Consell Comarcal	0,3	0,5	0,2	0,4		0,6		0,6	0,4		0,4	0,5	0,3	0,7
Cultura	0,2	0,3			0,5				0,5			0,3	0,2	
Altres	1,9	1,9	1,9	1,0	3,0	1,5	0,7	1,7	2,2	3,1	3,3	1,1	1,8	2,4
NS / NC	68,3	72,1	64,3	78,6	59,7	67,5	83,2	73,4	62,4	54,6	59,1	76,7	66,7	77,3



En una escala de 0 a 10, com valora els serveis d'informació i atenció que ofereix la Generalitat de Catalunya?



Valoració mitjana de la població catalana: 7,0*



(*) Les dades referents a la població catalana han estat extretes de l'Estudi quantitatiu sobre el context en què es mouen els serveis d'informació i atenció de la Generalitat de Catalunya i el grau de coneixement de les noves tecnologies per part de la ciutadania.



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General d'Atenció Ciutadana



Telèfon d'atenció ciutadana: 012



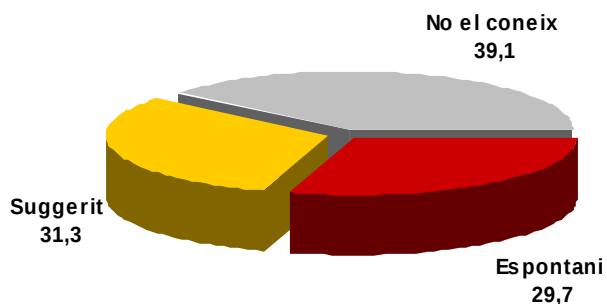
**Sis de cada deu joves coneix el telèfon d'atenció 012.
Un 11,5 % hi ha trucat alguna vegada**

- **El 60,9 % dels entrevistats coneix el telèfon d'atenció 012.** Un 29,7% el cita de forma espontània, mentre que el 31,3% restant ho fa quan se li suggereix. **El nivell de coneixement és inferior al de la població general, on arriba al 70,0 %.**
- La notorietat del 012 destaca entre els que tenen estudis secundaris (75,3%) i universitaris (79,1%). En canvi, entre els estrangers es queda en el 30,2% i tampoc arriba al 50% entre els que no tenen estudis o només tenen estudis primaris.
- **Gairebé la meitat dels que coneixen el telèfon 012 afirmen haver-lo conegut a través de la televisió (45,1 %)**, mentre que una quarta part cita amics o familiars (23,8%). Altres mitjans a través dels quals han conegut el 012 són internet (6,7%), algun altre servei telefònic (4,4%), la ràdio (1,9%), la revista de la Generalitat (1,9%), la premsa (1,5%), etc.
- **Un 11,5 % dels joves entrevistats afirma haver trucat al 012 en alguna ocasió.** Aquest percentatge és inferior també al de la població general, on arriba al 16,4%. L'ús del servei augmenta amb l'edat i entre els actius.
- **Un 17,5 % dels que han trucat al telèfon d'atenció de la Generalitat ho ha fet en l'últim mes**, mentre que un 18,8% ho ha fet fa entre un i tres mesos. Un 30,2% hi va trucar per última vegada fa entre tres mesos i un any i un 26,4% no hi truca des de fa més d'un any.
- **Sol·licitar adreces, telèfons, horaris o transports és el motiu més esmentat de la última trucada al 012 realitzada (22,4 %).** Altres raons esgrimides són: temes d'ajudes, subvencions (12,4%), informacions no especificades (10,0%), emergències (9,3%), qüestions d'estudis o beques (8,5%), informació sobre esdeveniments, festes, oci, viatges (4,9%), etc.



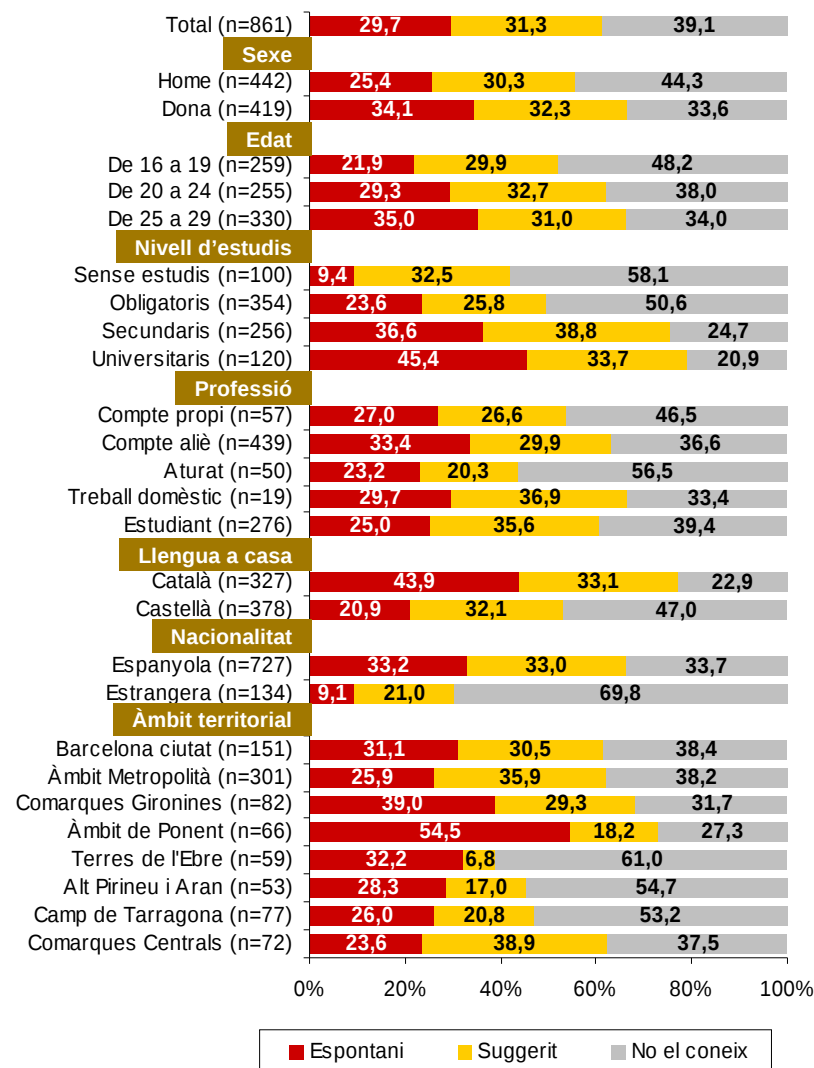
Coneixement del telèfon d'atenció 012*

Coneixement total del servei 012 : 60,9%



Coneixement entre la població catalana del servei 012 : 70%

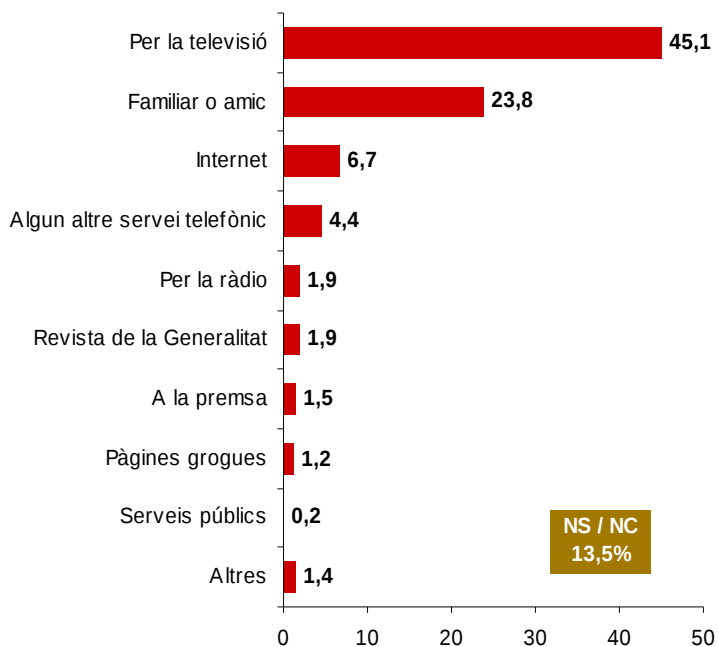
- Coneixement espontani: 36%
- Coneixement suggerit: 34%



* A partir de les preguntes del qüestionari "Sap si la Generalitat disposa d'un telèfon d'informació i atenció ciutadana? Em podria dir el número" i "Vostè coneix o ha sentit parlar del 012?".



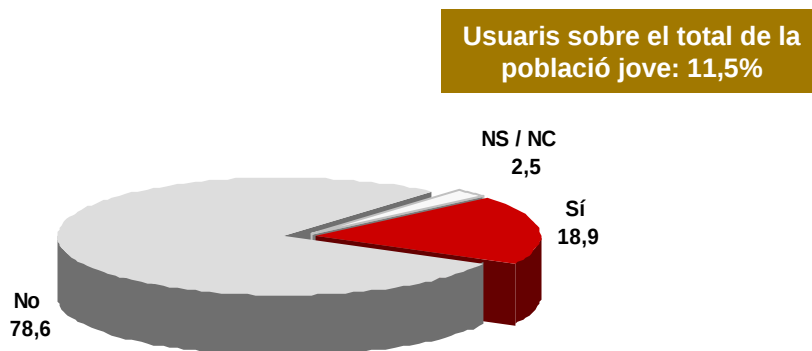
Com el va conèixer? -Coneixen del 012 (n=511)-



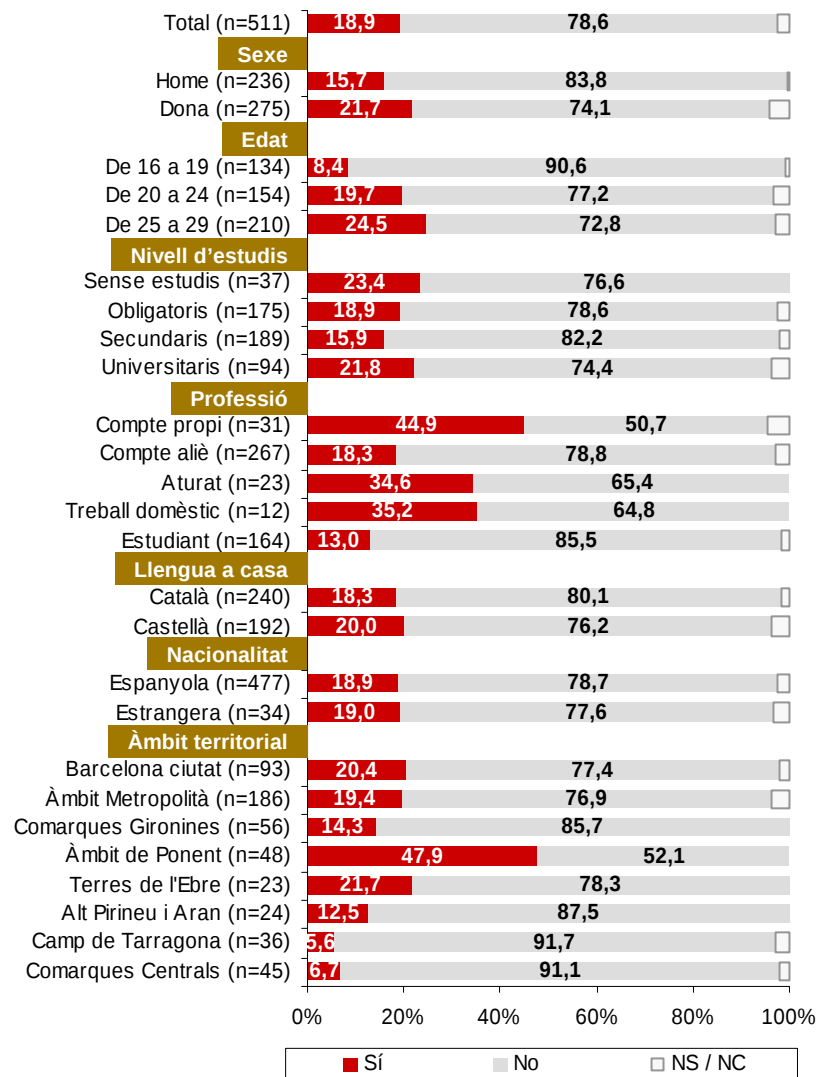
	Total (n=511)	Sexe		Edat de l'entrevistat			Llengua habitual		Nacionalitat	
		Home (n=236)	Dona (n=275)	16 a 19 (n=134)	20 a 24 (n=154)	25 a 29 (n=210)	Català (n=240)	Castellà (n=192)	Espanyola (n=477)	Estran-gera (n=34)
Per la televisió	45,1	49,5	41,3	52,4	52,9	36,5	56,1	41,1	46,1	32,8
Familiar o amic	23,8	20,5	26,8	23,8	22,5	25,6	16,7	26,6	22,3	42,8
Internet	6,7	6,1	7,2	1,6	7,9	8,1	7,2	4,0	7,1	1,6
Algun altre servei telefònic	4,4	4,7	4,1	5,4	3,6	4,7	3,1	6,0	4,0	9,3
Per la ràdio	1,9	1,5	2,3	3,1	1,3	1,8	1,6	1,2	1,8	3,4
Revista de la Generalitat	1,9	1,9	1,8	1,2	1,5	2,1	2,5	1,5	2,0	
A la premsa	1,5	0,5	2,3	1,5	1,5	1,6	1,0	1,4	1,6	
Pàgines grogues	1,2	1,3	1,2	1,0	2,1	0,8	0,3	1,6	1,3	
Serveis públics	0,2	0,4			0,6				0,2	
Altres	1,4	2,2	0,7	2,7		1,8	1,6	0,5	1,2	3,4
NS / NC	13,5	12,9	14,0	9,3	9,0	17,8	10,6	18,2	14,1	6,5



Ha trucat alguna vegada al 012? -Coneixen del 012 (n=511)-



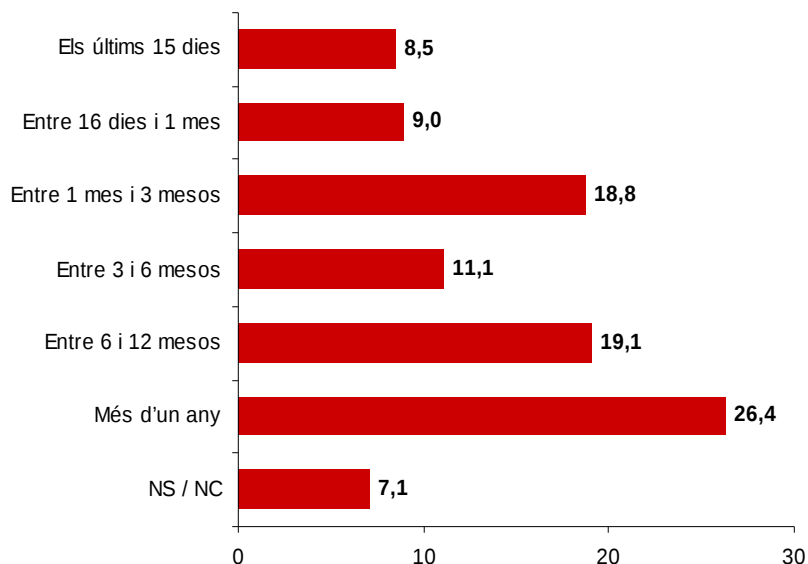
Usuaris del 012 entre la població catalana: 16,4





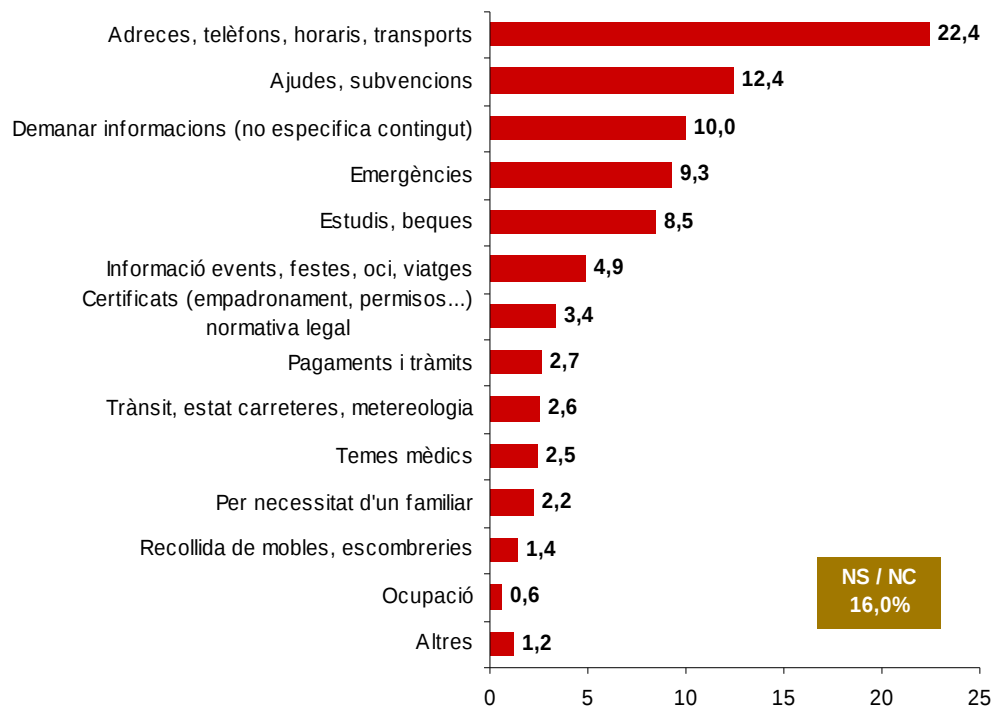
Aproximadament quant temps fa de l'última vegada que es va dirigir al 012?

-Han trucat al 012 (n=99)-



Per quin motiu s'hi va dirigir la darrera vegada?

-Han trucat al 012 (n=99)-

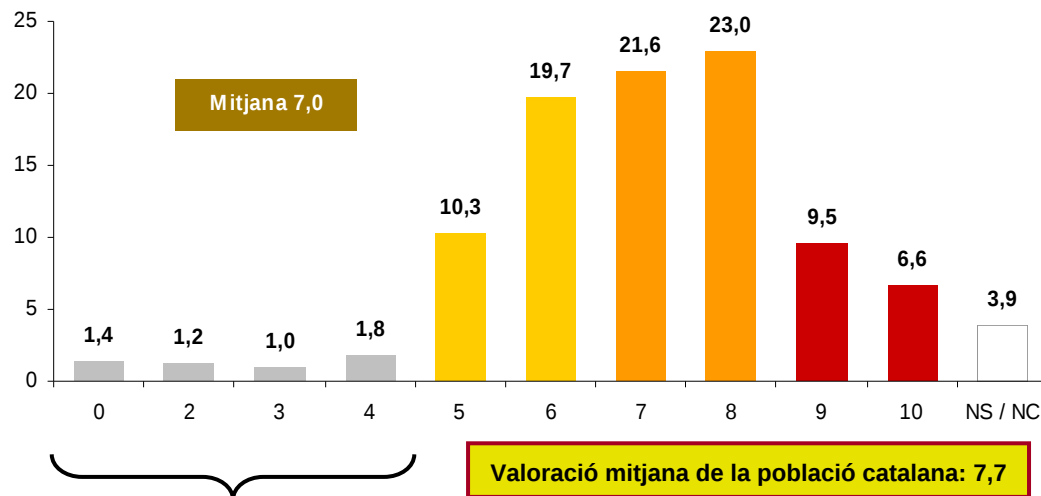


Els usuaris valoren el servei del 012 amb un notable. L'amabilitat, el llenguatge clar i concís i la professionalitat, els aspectes més apreciats

- En una escala de 0 a 10, **els usuaris joves del 012 valoren el servei amb una nota de 7,0**. Un 16,2% dels usuaris entrevistats li donen un excel·lent, mentre que un 44,5% valora el servei amb un notable i un 30,0% amb un aprovat.
- Només un 5,4% dels usuaris suspèn el servei del 012 i ho justifiquen amb raons diverses: perquè a vegades redirigeixen la trucada a un telèfon erroni, perquè no soluciona la demanda, perquè no disposaven de la informació, perquè no mostraven interès, etc.
- També s'ha demanat als joves que han trucat alguna vegada al 012 per la valoració de diferents aspectes del servei i **tots ells reben una nota de notable**.
- **L'amabilitat (7,8), el llenguatge clar i concís (7,7) i la professionalitat (7,7) són els aspectes millor valorats**, per davant de la resolució del problema, consulta o gestió (7,5), l'adequació de la resposta (7,5) i la rapidesa (7,4). Finalment, l'interès per resoldre la consulta es valora amb un 7,1.
- Els joves tenen un grau de satisfacció força inferior que el global de la població, donat que els darrers li posen una nota de 7,7 i el col·lectiu objectiu d'aquest informe un 7 de mitjana.



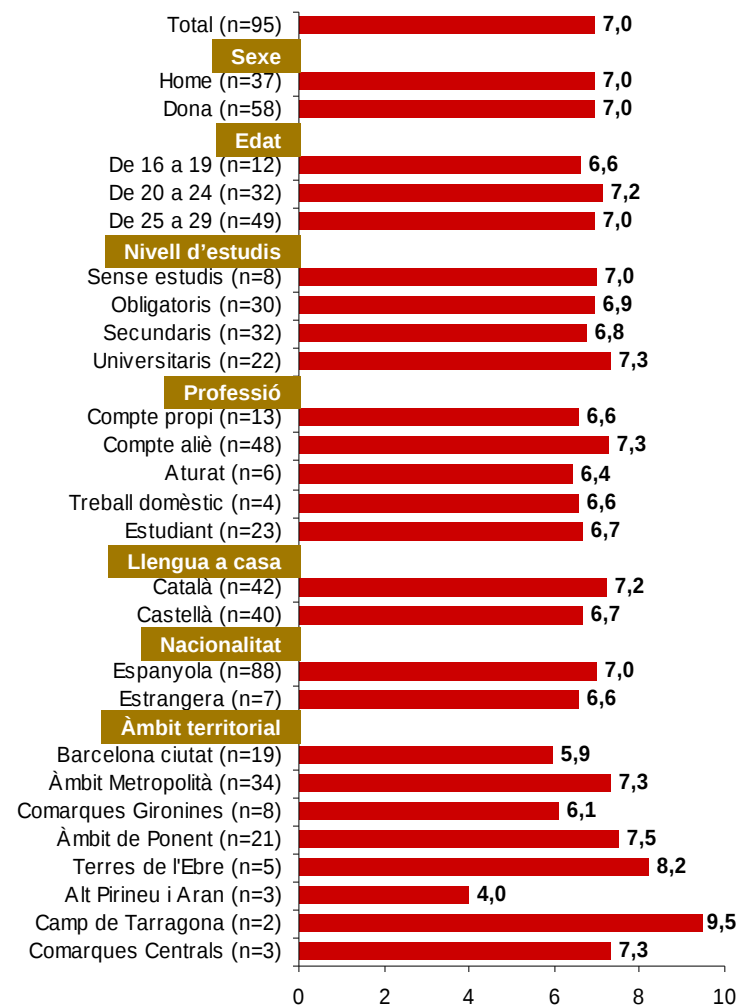
En una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb el servei 012
-Han trucat al 012 (n=99)-



Per quin motiu considera que no li van resoldre la consulta?
-Usuaris del 012 que l'han valorat per sota de 5 (n=8)-

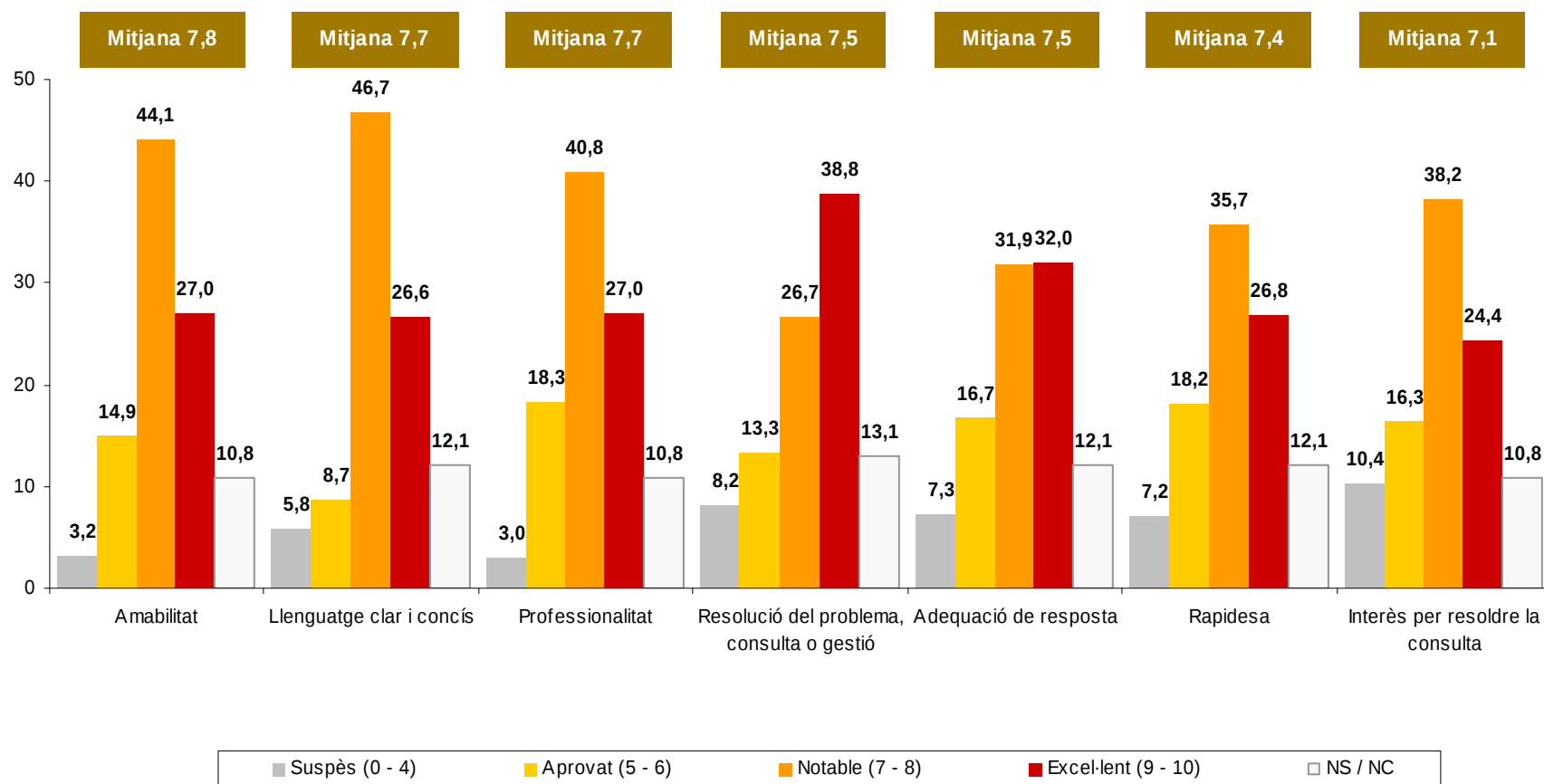
- Perquè a vegades et dirigeixen a un altre telèfon que no es correspon amb el que preguntes
- Per no solucionar el problema
- No tenien la informació
- No hi posaven interès ni tenien ganes de treballar
- Em van donar un 902 per trucades
- Em van penjar
- No em van donar la informació
- No van posar tots els mitjans

Valoració mitjana per segments





I en una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb el 012 en relació als següents aspectes del servei:
-Han trucat al 012 (n=99)-



I en una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb el 012 en relació als següents aspectes del servei:
-Mitjana de la valoració-

	Total (n=99)	Sexe		Edat de l'entrevistat		
		Home (n=39)	Dona (n=60)	16 a 19 (n=12)	20 a 24 (n=33)	25 a 29 (n=52)
Amabilitat	7,8	8,0	7,6	8,0	7,8	7,7
Llenguatge clar i concís	7,7	7,8	7,7	7,2	7,6	8,0
Professionalitat	7,7	7,7	7,7	8,5	7,7	7,5
Resolució del problema, consulta o gestió	7,5	7,8	7,3	7,7	7,7	7,4
Adequació de resposta	7,5	7,5	7,5	7,6	7,7	7,4
Rapidesa	7,4	7,3	7,5	7,7	7,7	7,2
Interès per resoldre la consulta	7,1	6,9	7,2	6,9	7,0	7,2

	Total (n=99)	Nivell d'estudis				Llengua habitual		Nacionalitat	
		Sense estudis (n=8)	Obligatoris (n=32)	Secundaris (n=33)	Universitaris (n=22)	Català (n=45)	Castellà (n=40)	Espanyola (n=92)	Estrangera (n=7)
Amabilitat	7,8	8,2	7,8	7,6	7,8	7,9	7,5	7,7	7,8
Llenguatge clar i concís	7,7	8,2	7,6	7,6	8,0	7,7	7,6	7,6	8,5
Professionalitat	7,7	7,7	8,1	7,3	7,6	7,8	7,5	7,7	7,1
Resolució del problema, consulta o gestió	7,5	8,2	7,6	7,2	7,6	8,0	7,1	7,5	7,4
Adequació de resposta	7,5	7,9	7,5	7,3	7,6	7,7	7,3	7,5	6,8
Rapidesa	7,4	8,7	7,7	7,0	7,0	7,3	7,4	7,4	7,3
Interès per resoldre la consulta	7,1	8,1	7,0	7,0	7,1	7,3	6,8	7,1	6,5

	Total (n=99)	Àmbit de residència							
		Barcelona ciutat (n=19)	Àmbit metropolità (n=36)	Comarques gironines (n=8)	Àmbit de Ponent (n=23)	Terres de l'Ebre (n=5)	Alt Pirineu i Aran (n=3)	Camp de Tarragona (n=2)	Comarques Centrals (n=3)
Amabilitat	7,8	7,0	8,2	7,4	7,6	9,2	4,3	7,0	8,0
Llenguatge clar i concís	7,7	7,6	7,7	7,3	7,8	8,2	7,3	10,0	7,7
Professionalitat	7,7	7,3	8,0	6,9	7,5	9,2	3,7	9,0	7,3
Resolució del problema, consulta o gestió	7,5	6,9	7,7	7,0	7,8	8,6	3,7	10,0	8,3
Adequació de resposta	7,5	7,1	7,7	7,6	7,0	8,6	3,3	10,0	7,0
Rapidesa	7,4	6,9	7,5	7,1	7,4	8,8	4,0	9,5	8,7
Interès per resoldre la consulta	7,1	6,8	7,4	5,6	7,3	8,2	3,7	8,0	7,7



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General d'Atenció Ciutadana



Gencat.cat

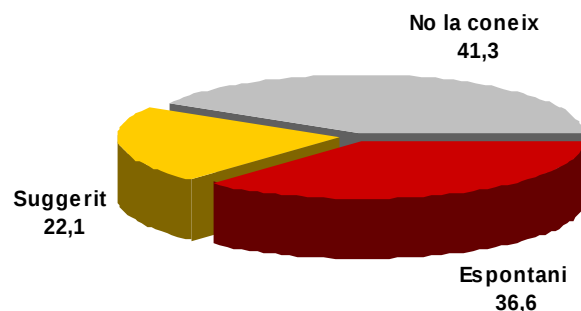
**Sis de cada deu joves catalans coneixen la pàgina web gencat.cat
i un terç l'ha visitat alguna vegada**

- **El 58,7 % dels joves entrevistats afirma conèixer la web gencat.cat.** Un 36,6% la cita espontàniament, mentre que un 22,1% ho fa de forma suggerida. La notorietat de la pàgina web de la Generalitat és més elevada entre els joves que en el conjunt de la població, on es queda al 45,6%.
- Entre els entrevistats, la notorietat de la web gencat.cat creix a mesura que millora el nivell d'estudis dels enquestats. També destaca el nivell de coneixement que en tenen els catalanoparlants (80,4%) i els de nacionalitat espanyola (63,9%) en comparació amb els castellanoparlants (49,6%) i els estrangers (28,3%) respectivament.
- **Els buscadors d'internet (30,6 %) i la televisió (27,8 %) són els principals mitjans a través dels quals s'ha conegut la pàgina de la Generalitat.** Un 18,9% dels que la coneixen ho ha fet a través de familiars o amics. Altres mitjans citats són: el centre d'estudis o la universitat (3,8%), el 012 (2,8%), la premsa (2,0%), la ràdio (1,3%), etc.
- Sis de cada deu persones que coneixen la pàgina web l'ha visitat en alguna ocasió (57,9%). Sobre el total de la població enquestada, **els joves que han visitat la web representen un 34,0%, catorze punts més que en el cas de la població general (20,3 %).** L'ús de la pàgina augmenta amb el nivell d'estudis dels entrevistats. És també clarament superior entre els catalanoparlants (64,0%) que els castellanoparlants (52,6%) i entre els de nacionalitat espanyola (59,5%) respecte als estrangers (37,9%).
- Un 28% dels que l'han visitat ho han fet en l'últim mes, mentre que un 20,4% ho va fer fa entre un i tres mesos. Un 29,3% la va visitar fa entre tres i dotze mesos i un 16,3% fa més d'un any.
- **Els temes d'educació i ensenyament són clarament els que més van portar als joves a visitar la pàgina (33,2 %).** A molta distància citen qüestions d'ocupació (6,5%), cursos (6,3%), informacions diverses (6,2%), la curiositat (5,8%), ajudes i subvencions (5,2%), lleure i turisme (3,2%), habitatge (3,1%), etc.



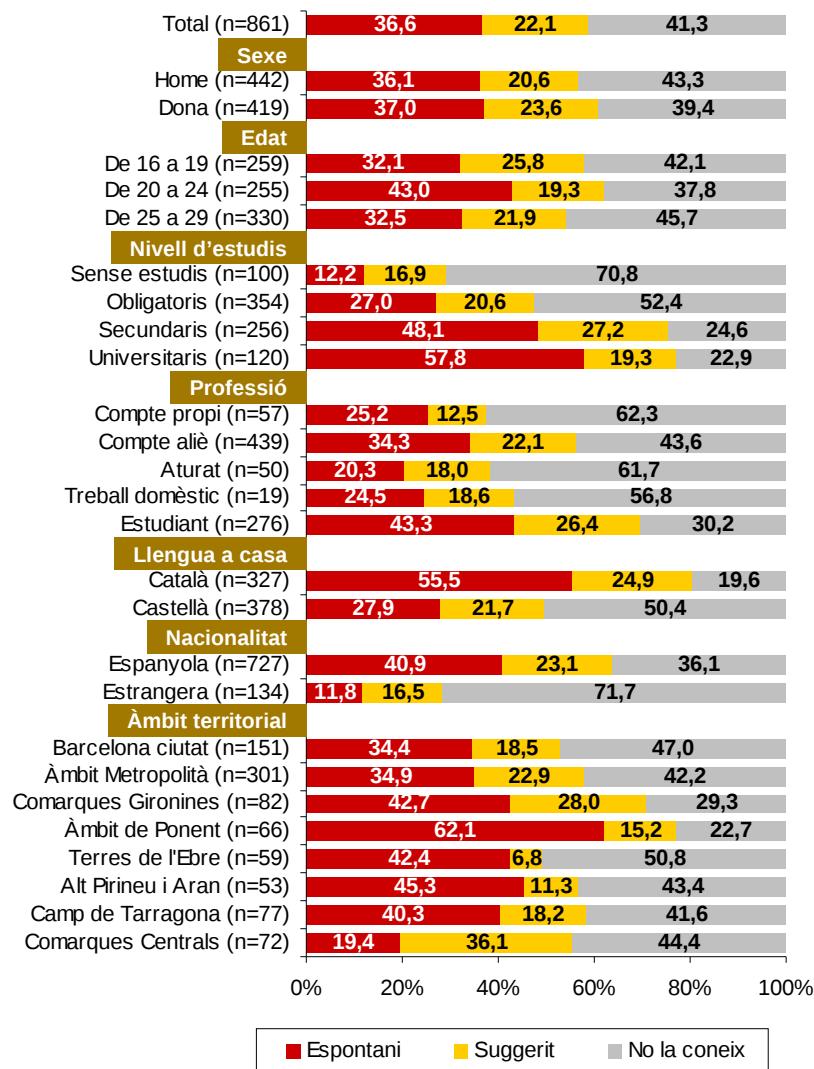
Coneixement de la pàgina Gencat.cat*

Coneixement total de Gencat.cat: 58,7%



Coneixement de gencat.cat entre la població catalana : 45,6%

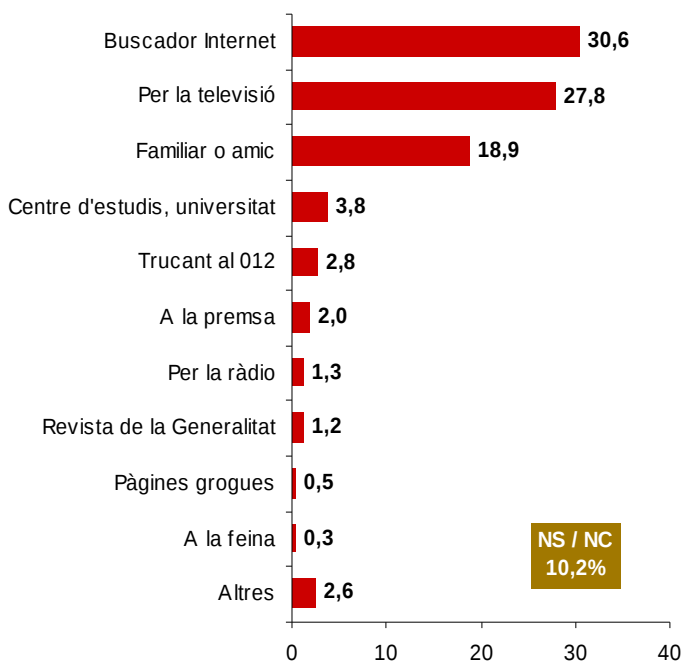
- Coneixement espontani: 22,0%
- Coneixement suggerit: 23,6%



* A partir de les preguntes del qüestionari "Sap si la Generalitat disposa d'una pàgina web on es pot obtenir informació i fer algunes gestions? Em podria dir el nom?" i "Vostè coneix la pàgina web Gencat.cat?".



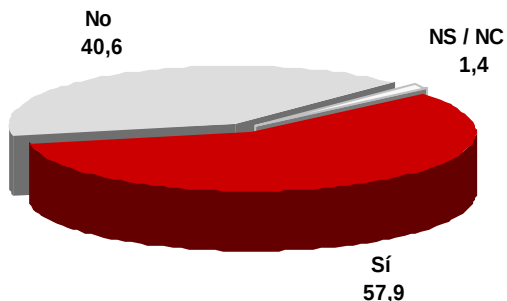
Com la va conèixer?
-Coneixen Gencat.cat (n=507)-



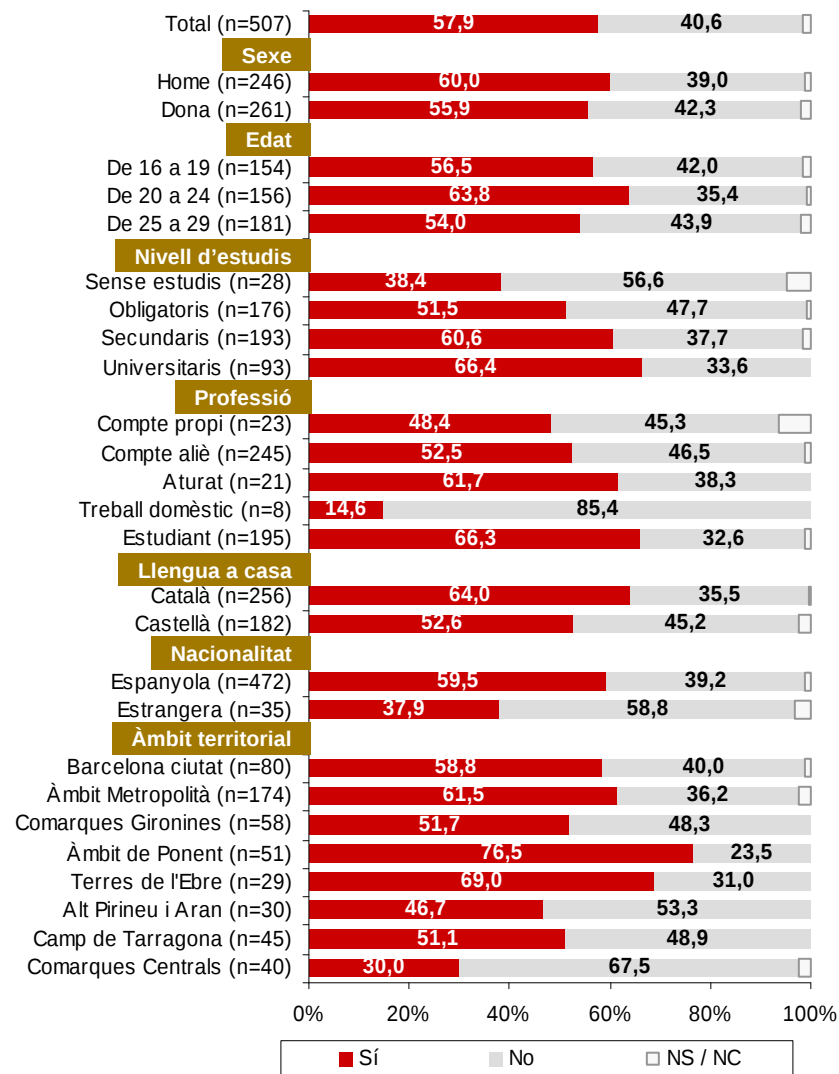
	Total (n=507)	Nivell d'estudis				Llengua habitual		Nacionalitat	
		Sense estudis (n=28)	Obligatori (n=176)	Secundaris (n=193)	Universitaris (n=93)	Català (n=256)	Castellà (n=182)	Espanyola (n=472)	Estrangera (n=35)
Buscador Internet	30,6	23,2	26,7	27,1	45,4	31,8	27,9	31,3	20,4
Per la televisió	27,8	25,3	31,5	27,8	25,3	33,9	23,5	26,8	41,1
Familiar o amic	18,9	28,3	24,5	15,2	14,2	18,0	17,5	18,7	22,0
Centre d'estudis, universitat	3,8		5,3	5,1	0,4	2,6	4,4	3,9	2,6
Trucant al 012	2,8	3,5	2,7	2,7	1,2	1,7	4,5	2,8	3,3
A la premsa	2,0	2,3	0,8	3,3	1,4	0,8	3,2	1,8	3,3
Per la ràdio	1,3		1,6	1,9		1,4	1,7	1,1	3,6
Revista de la Generalitat	1,2	4,9	1,6	0,4	1,2	1,8	0,9	1,3	
Pàgines grogues	0,5			1,2			0,6	0,5	
A la feina	0,3			0,7	0,4	0,8		0,4	
Altres	2,6		2,3	3,9		2,8	2,5	2,8	
NS / NC	10,2	15,9	4,6	13,2	11,8	4,8	17,2	10,7	3,6

Ha visitat alguna vegada la pàgina Gencat.cat? -Coneixen Gencat.cat (n=507)-

Usuaris sobre el total de la població jove: 34,0%



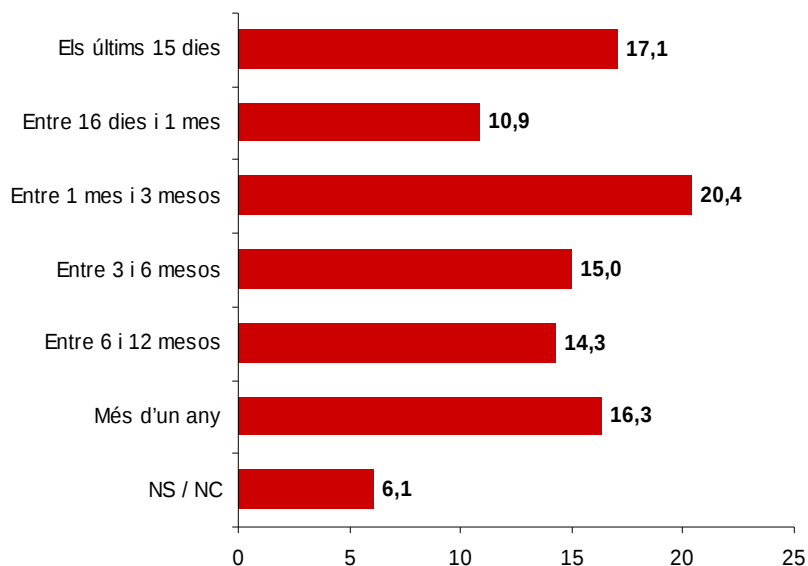
Usuaris de gencat.cat entre la població catalana: 20,3%





Aproximadament quant temps fa de l'última vegada que va visitar Gencat.cat per cercar una informació o fer una gestió?

-Han visitat Gencat.cat (n=292)-



Per quin motiu s'hi va dirigir la darrera vegada?

-Han visitat Gencat.cat (n=292)-

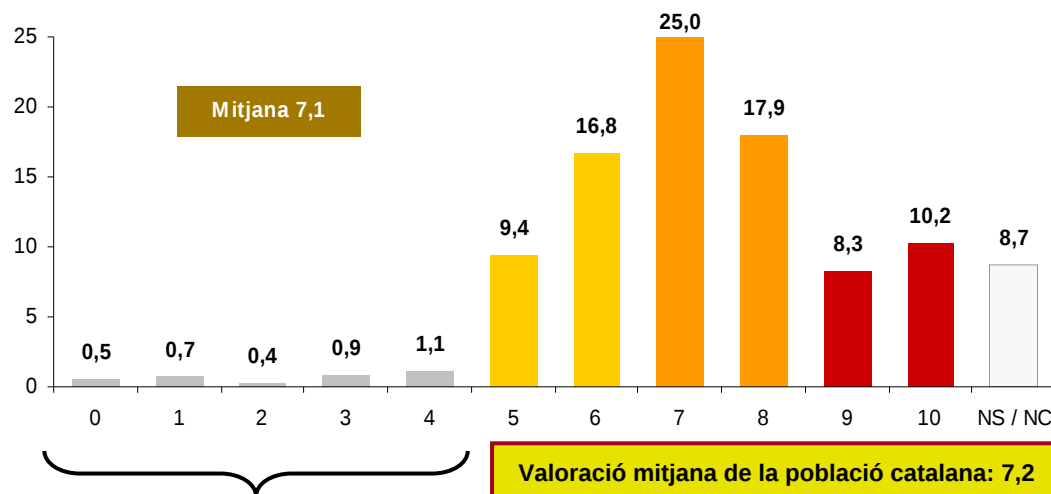




**Els usuaris valoren la pàgina gencat.cat amb un 7,1.
El fet que està actualitzada i que és útil, els aspectes més satisfactoris**

- **Els entrevistats que han visitat la pàgina web de la Generalitat de Catalunya la valoren amb una nota de 7,1.** Un 18,5% li dóna un excel·lent, mentre que un 42,9% li posen un notable i un 26,2% un aprovat.
- Només un 3,5% li dóna una nota inferior a 5 i esgrimeixen raons diverses, fonamentalment que no la van entendre, que no van trobar la informació que buscaven i que no van rebre resposta a les seves demandes.
- Els que millor valoren la pàgina són els universitaris (7,5) i els catalanoparlants (7,5), així com els entrevistats residents a l'Àmbit Metropolità (7,5) i a les Terres de l'Ebre (7,5).
- S'ha demanat també als usuaris de la pàgina la valoració de la web gencat.cat en diversos aspectes. **Tots ells reben un notable o un aprovat alt.**
- **El fet que està actualitzada (7,6) i que és útil (7,5) són els generen més satisfacció.** També es valoren per sobre de 7 el fet que dóna informació suficient i àmplia (7,2), que és clara i entenedora (7,2) i la resolució del problema, consulta o gestió (7,1). El fet que té una estètica agradable (6,9) i que és fàcil trobar el que s'hi busca (6,8) rep un aprovat alt.
- La valoració que fan els joves la pàgina gencat.cat és lleugerament inferior a l'atrogada pel conjunt de la població catalana, que li posava de nota mitjana un 7,2.

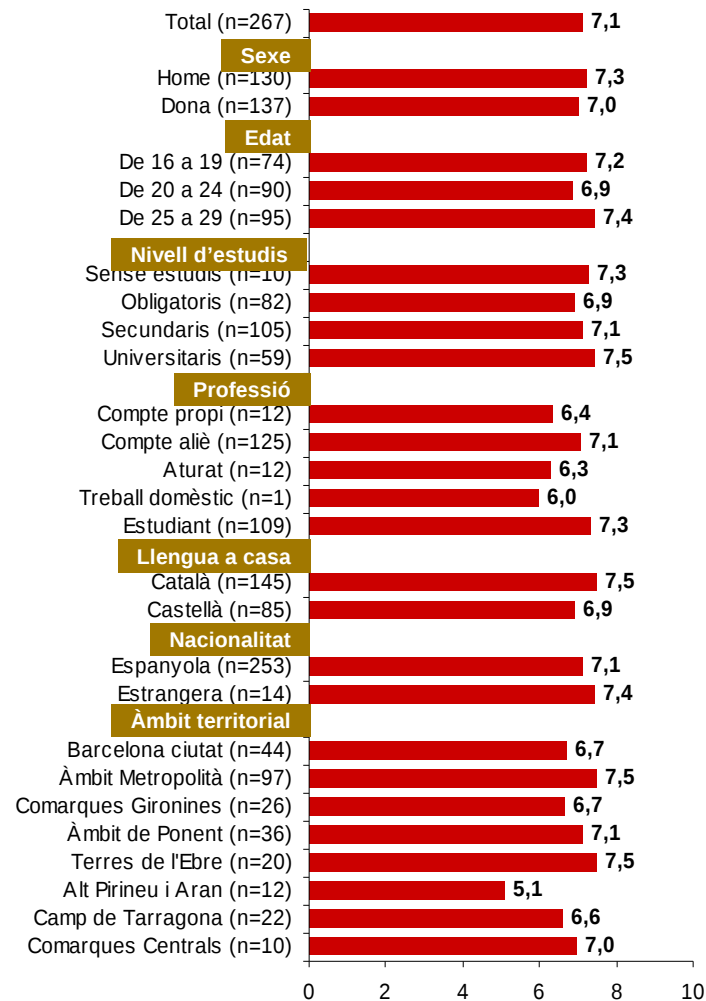
En una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb el servei ofert per la pàgina web Gencat.cat
-Han visitat Gencat.cat (n=292)-



Quin és el motiu pel qual no ho va poder solucionar?
-Usuaris de Gencat.cat que l'han valorada per sota de 5 (n=16)-

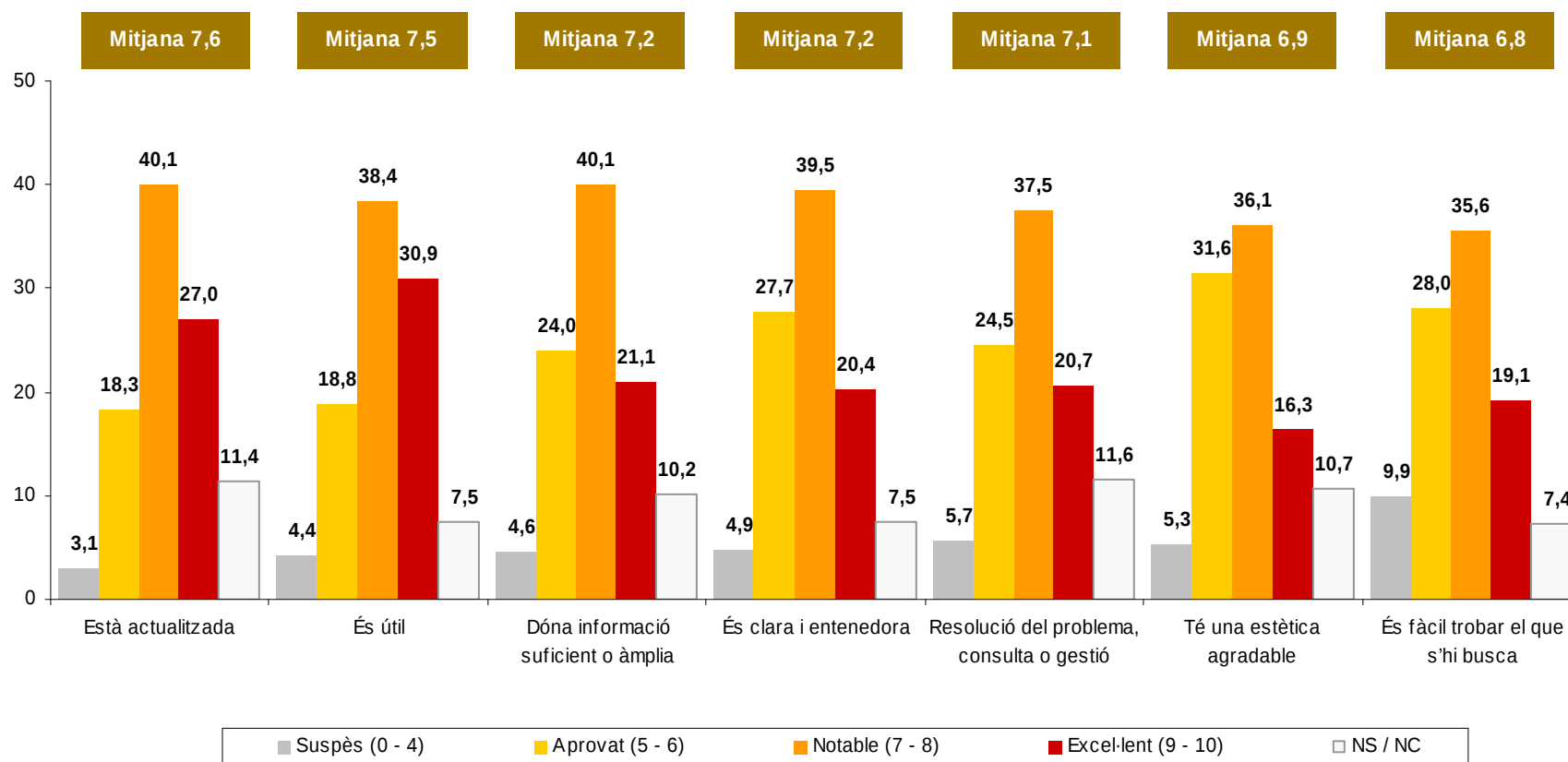
- Perquè no ho entenia
- No trobava la informació
- No s'entenen les coses
- No passava de la pàgina principal
- No ho vaig trobar
- No ho va trobar
- No he aclarit res
- No estava a la pàgina
- No em van respondre i vaig haver d'anar a Lleida
- No em van ni ajudar ni aclarir res
- No contesta
- La presentació
- La informació que cercava no hi era
- Estava tot molt difícil
- Està mal explicat
- Em va costar molt trobar-ho

Valoració mitjana per segments





I en una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb la pàgina Gencat.cat en relació als següents aspectes del servei:
-Han visitat Gencat.cat (n=292)-



I en una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb la pàgina Gencat.cat en relació als següents aspectes del servei:

-Mitjana de la valoració-

	Total (n=292)	Sexe		Edat de l'entrevistat		
		Home (n=145)	Dona (n=147)	16 a 19 (n=86)	20 a 24 (n=98)	25 a 29 (n=99)
Està actualitzada	7,6	7,6	7,7	7,7	7,6	7,7
És útil	7,5	7,5	7,5	7,6	7,4	7,7
Dóna informació suficient o àmplia	7,2	7,2	7,1	7,5	6,9	7,3
És clara i entenedora	7,2	7,2	7,1	7,5	7,1	7,2
Resolució del problema, consulta o gestió	7,1	7,2	7,0	7,5	6,7	7,4
Té una estètica agradable	6,9	6,9	6,8	7,0	6,7	7,0
És fàcil trobar el que s'hi busca	6,8	6,9	6,7	7,4	6,4	6,9

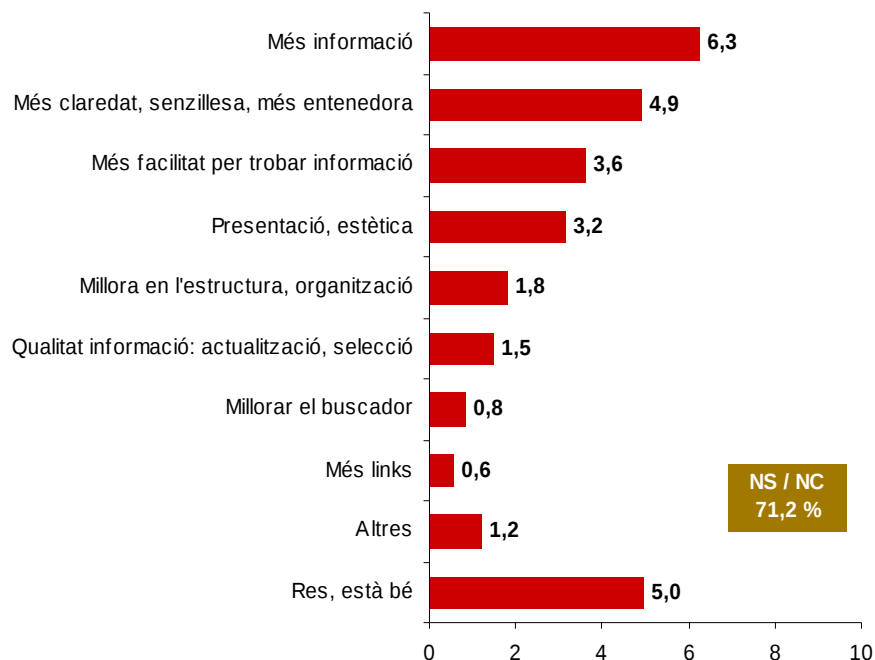
	Total (n=292)	Nivell d'estudis				Llengua habitual		Nacionalitat	
		Sense estudis (n=11)	Obligatori (n=91)	Secundaris (n=115)	Universitaris (n=62)	Català (n=158)	Castellà (n=96)	Espanyola (n=277)	Estrangera (n=15)
Està actualitzada	7,6	7,0	7,3	7,8	7,9	7,8	7,6	7,6	7,7
És útil	7,5	7,7	7,3	7,6	7,6	7,8	7,3	7,5	7,1
Dóna informació suficient o àmplia	7,2	7,3	7,0	7,2	7,3	7,4	7,0	7,2	7,1
És clara i entenedora	7,2	7,1	6,9	7,3	7,2	7,3	7,3	7,1	7,3
Resolució del problema, consulta o gestió	7,1	7,2	6,9	7,1	7,4	7,4	6,9	7,1	7,0
Té una estètica agradable	6,9	7,4	6,7	7,0	6,9	7,0	7,0	6,8	7,4
És fàcil trobar el que s'hi busca	6,8	7,7	6,8	6,7	6,7	6,8	6,9	6,8	7,3

	Total (n=292)	Àmbit de residència							
		Barcelona ciutat (n=47)	Àmbit metropolità (n=107)	Comarques gironines (n=30)	Àmbit de Ponent (n=39)	Terres de l'Ebre (n=20)	Alt Pirineu i Aran (n=14)	Camp de Tarragona (n=23)	Comarques Centrals (n=12)
Està actualitzada	7,6	7,2	8,0	7,5	7,2	7,5	4,9	6,9	8,2
És útil	7,5	7,1	7,9	6,9	7,0	8,7	5,1	7,2	7,4
Dóna informació suficient o àmplia	7,2	6,9	7,5	6,7	6,8	7,3	4,7	6,7	7,9
És clara i entenedora	7,2	6,7	7,6	6,2	6,7	7,3	4,6	6,9	7,6
Resolució del problema, consulta o gestió	7,1	6,5	7,5	6,6	7,0	7,2	4,8	6,7	7,9
Té una estètica agradable	6,9	6,7	7,4	5,0	7,0	6,9	5,1	6,5	7,5
És fàcil trobar el que s'hi busca	6,8	6,6	7,1	6,0	6,8	7,0	4,5	6,7	7,2



Em podria dir alguna cosa que la pàgina Gencat.cat podria o hauria de millorar?

-Han visitat Gencat.cat (n=292)-



▪ Preguntats sobre què es podria millorar a la pàgina web de la Generalitat, **set de cada deu usuaris no responen (71,2 %)** i un 5,0 % diu que ja està bé com està.

▪ Entre els que responen alguna cosa, fan referència fonamentalment **a la informació disponible a la web o al seu aspecte i estructura**: més informació (6,3%), més claredat, senzillesa, més entenedora (4,9%), més facilitat per trobar la informació (3,6%), la presentació i l'estètica (3,5%), la millora en l'estructura i organització (1,8%), la qualitat de la informació (1,5%), etc.



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General d'Atenció Ciutadana



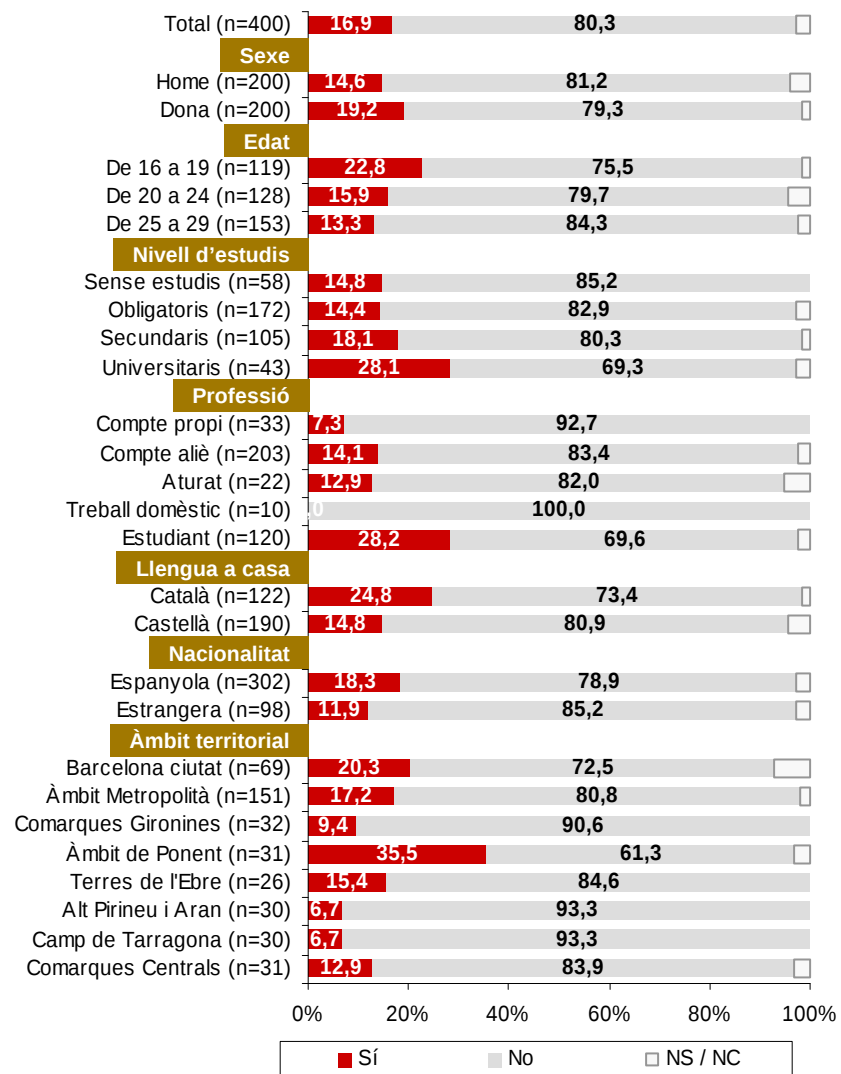
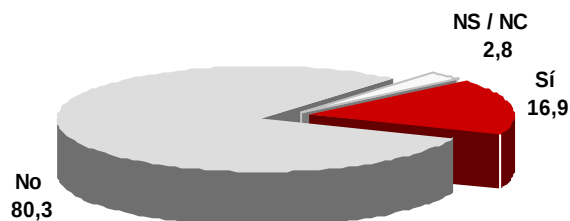
Jove.cat

**Un 16,9 % dels joves coneix la pàgina web jove.cat
i un 5,3 % l'ha visitat en alguna ocasió**

- **El 16,9 % dels joves enquestats afirmen conèixer o haver sentit a parlar de la pàgina web jove.cat.** Les quotes de notorietat més elevades les trobem entre els universitaris (28,1%), els estudiants (28,2%) i catalanoparlants (24,8%).
- **La meitat dels que la coneixen, ho han fet a través de familiars o amics (48,9 %).** En canvi, un 18,8% ho ha fet a través d'un buscador d'internet, un 7,5% per la premsa, un 7,2% per la televisió, un 4,6% per la ràdio i un 1,9% per la revista de la Generalitat.
- Tres de cada deu entrevistats que coneixen la pàgina l'han visitat en alguna ocasió. Sobre el total de la població, això suposa que **un 5,3 % dels joves entrevistats l'ha fet servir.**
- **Els usuaris valoren la pàgina amb un aprovat alt (6,9).**
- **Pel que fa als diversos aspectes de la web sobre els que s'ha demanat el grau de satisfacció, tots ells reben una nota pròxima al 7.** El millor valorat és la resolució del problema, consulta o gestió (7,3), així com el fet que té una estètica agradable (7,3), que dóna informació suficient o àmplia (7,2) i que és útil (7,1). Per sota del 7 es valora el fet que està actualitzada (6,9), que és clara i entenedora (6,9) i que és fàcil trobar el que s'hi busca (6,6).



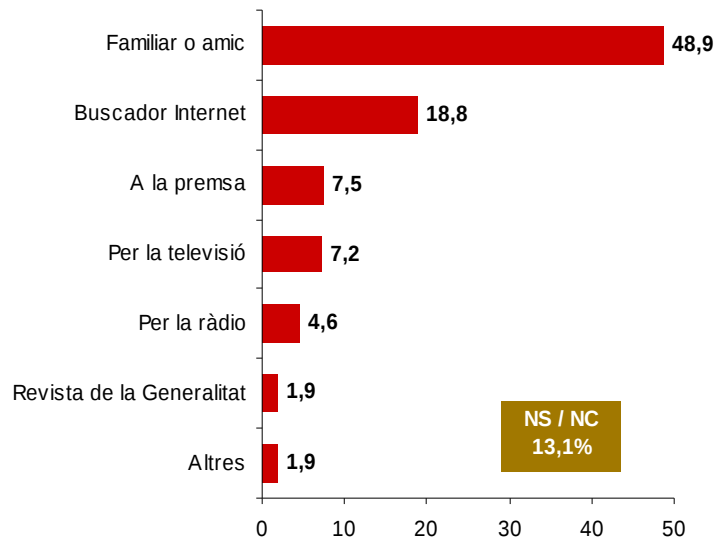
**Vostè coneix o ha sentit a parlar de la pàgina web
Jove.cat?* (n=400)**



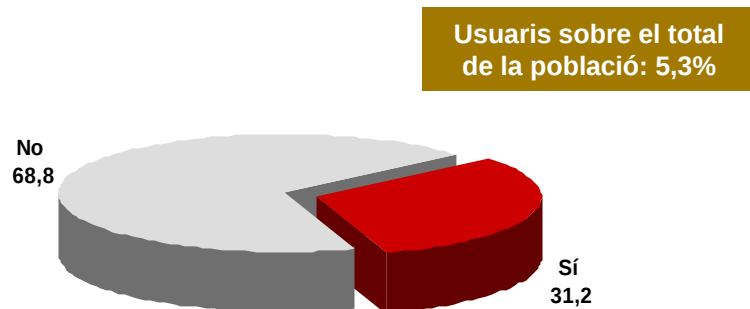
(*) Aquesta pregunta només es va fer a les 400 entrevistes no incloses a l'estudi sobre la població general.



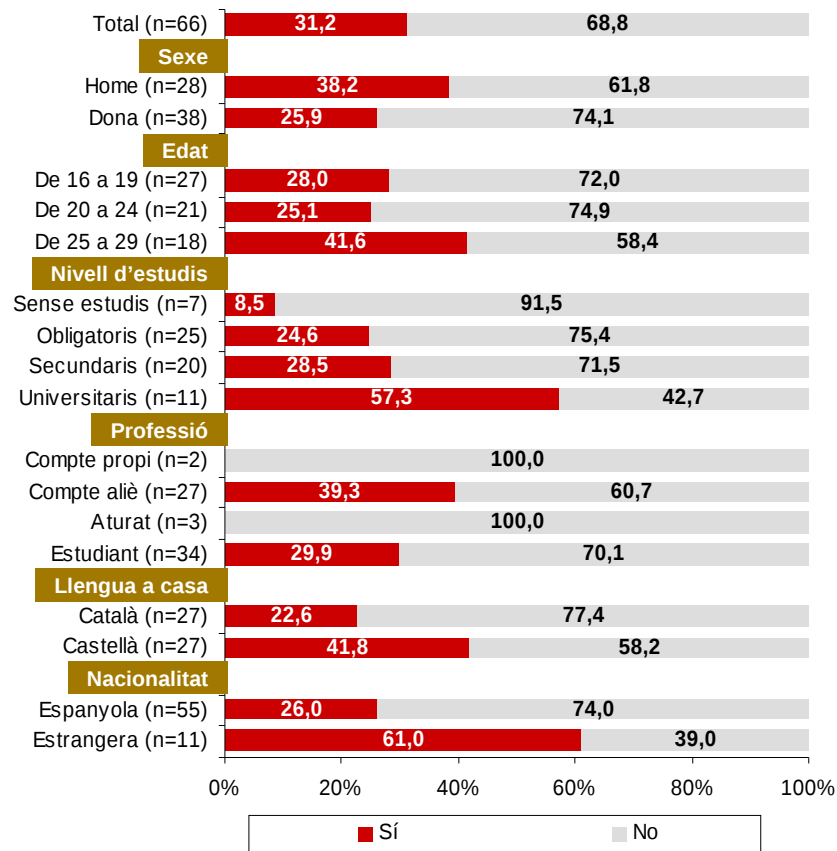
Com la va conèixer? -Coneixen Jove.cat (n=66)-



Ha visitat alguna vegada la pàgina Jove.cat? -Coneixen Jove.cat (n=66)-

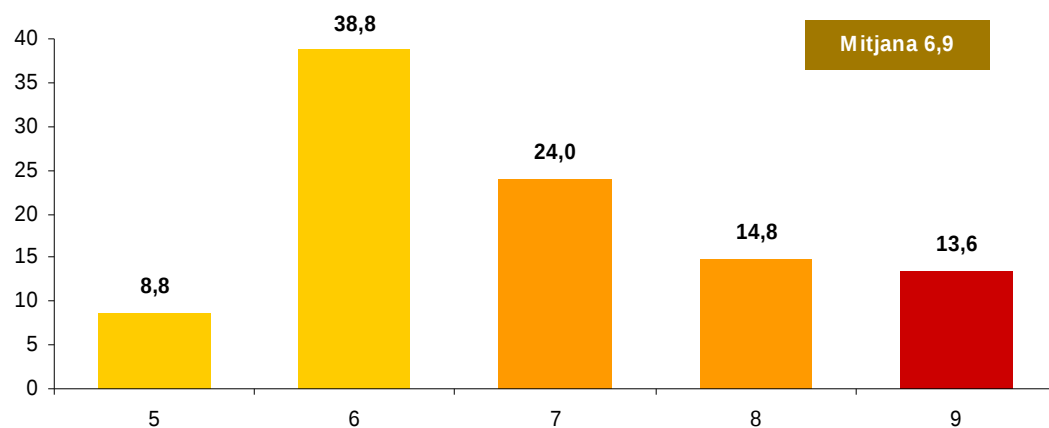


Ha visitat alguna vegada la pàgina Jove.cat? -Coneixen Jove.cat (n=66)-

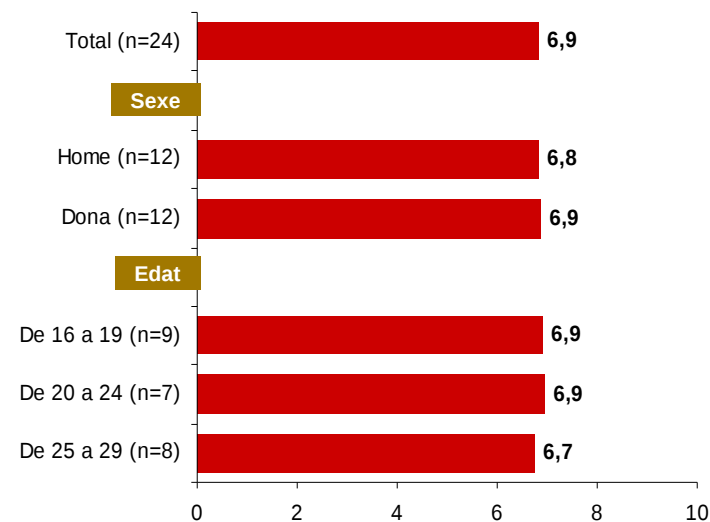




En una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb el servei ofert per la pàgina web Jove.cat
-Han visitat Jove.cat (n=24)-*



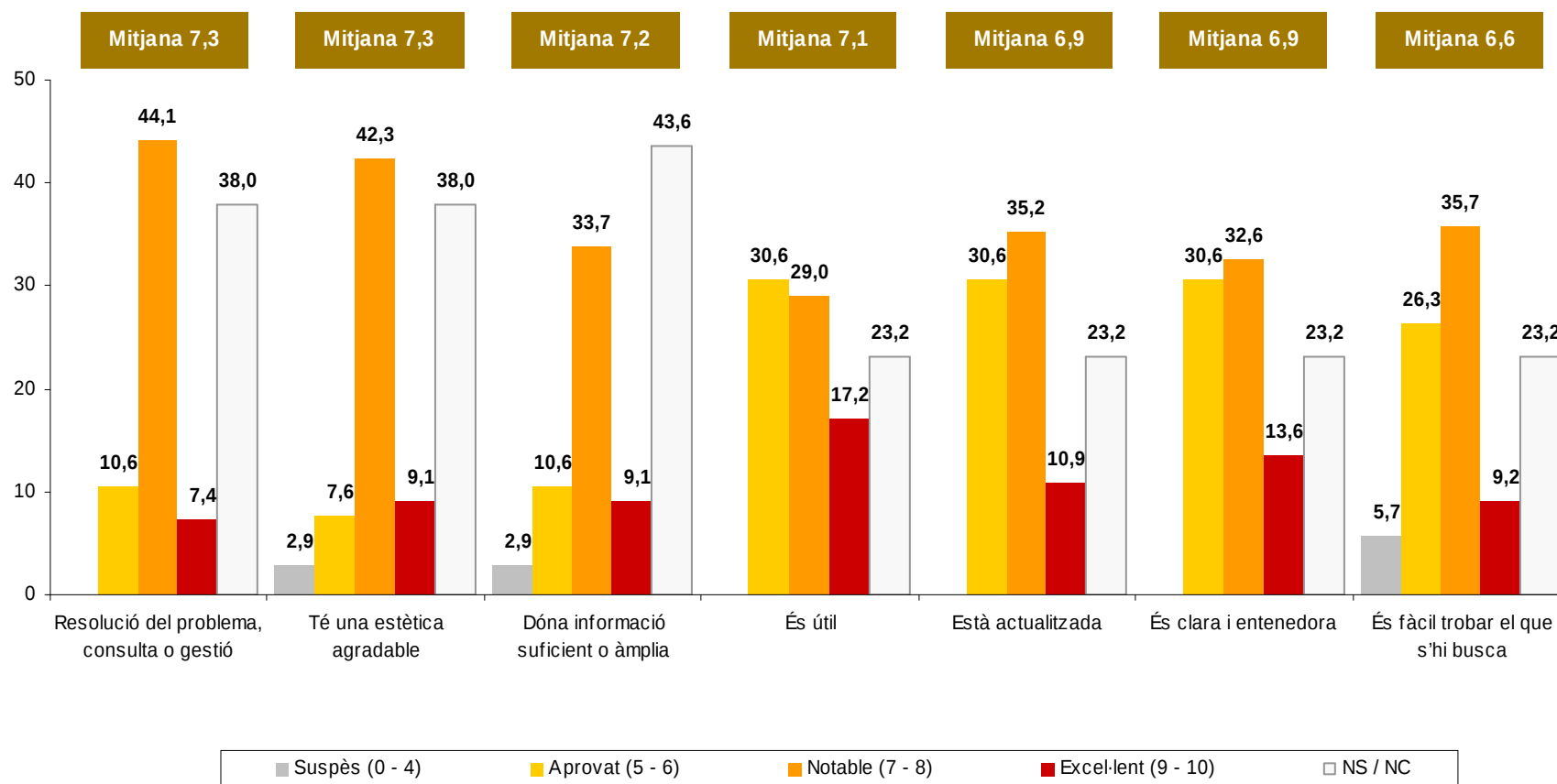
Valoració mitjana per segments



(*) L'avaluació de la pàgina Jove.cat tenen un valor qualitatiu, donat que només 24 enquestats han expressat la seva opinió al respecte



I en una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb la pàgina jove.cat en relació als següents aspectes:
-Han visitat la pàgina jove.cat (n=24)-*



(*) L'avaluació de la pàgina Jove.cat tenen un valor qualitatiu, donat que només 24 enquestats han expressat la seva opinió al respecte



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General d'Atenció Ciutadana



Oficines d'atenció al ciutadà

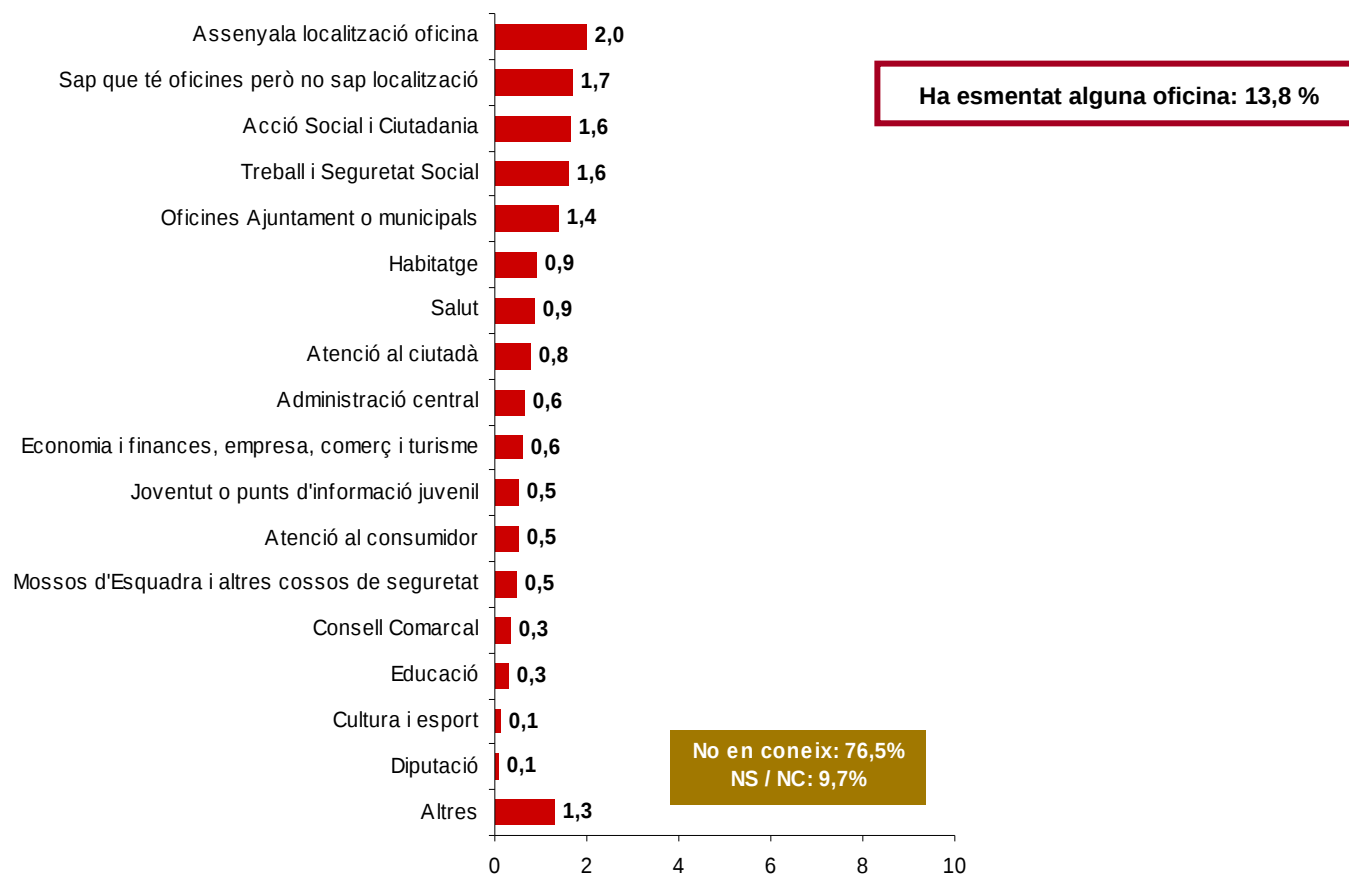


El 86,2 % dels entrevistats no saben dir cap oficina de la Generalitat per realitzar gestions o obtenir informació. Un 6,2 % n'ha visitat alguna en alguna ocasió

- **S'ha demanat als entrevistats si coneixien alguna oficina de la Generalitat on realitzar gestions o obtenir informació. Un 76,5 % afirmen no conèixer-ne cap, mentre que un 9,7 % no respon.**
- Per contra, un 13,8% sí dona alguna resposta. Un 2,0% diu una oficina concreta, mentre un 1,7% coneix l'existència de les oficines però no sap on estan localitzades. Un 1,6% esmenta oficines d'Acció Social i Ciutadania i un altre 1,6%, de Treball i Seguretat Social. Altres oficines citades són les d'Habitatge, Salut, Joventut, atenció al consumidor, etc. Els enquestats també esmenten altres oficines (dels ajuntaments, de l'administració central, etc.).
- Un 45,0% dels que coneixen oficines de la Generalitat n'ha visitat alguna en alguna ocasió. Sobre el total de la població, això suposa que **un 6,2 % dels joves entrevistats hi ha anat alguna vegada**. El percentatge és inferior al de la població general, entre la qual un 9,6% hi havia anat en alguna ocasió.
- Entre els usuaris de les oficines, s'ha demanat quina era la última que havien visitat. Un 27,7% assenyala la localització d'oficines concretes, mentre que un 11,3% esmenta oficines de Treball i Seguretat Social, un 10,8% de Salut i un 7,4% d'Acció Social i Ciutadania.
- **Gairebé set de cada deu usuaris va conèixer l'oficina a través de familiars o amics (68,9 %).** Un 6,6% ho va fer per internet, mentre que un 1,9% a través de la revista de la Generalitat, un 1,7% a la premsa, un 1,2% a la televisió i un altre 1,2% a la ràdio.
- Un 23,6% dels usuaris va anar per última vegada a una oficina de la Generalitat en el darrer mes, mentre que un 21,5% ho va fer fa entre un i tres mesos. Un 32,6% en va visitar una per última vegada fa entre tres i dotze mesos i un 22,3%, fa més d'un any.
- Pel que fa als motius d'aquesta darrera visita, els més esmentats pels usuaris entrevistats són: **fer tràmits i gestions (12,4 %), temes de subvencions i ajudes (12,2 %), d'ocupació (12,1 %)**, d'habitatge (9,2%), mèdics (8,4%), etc.

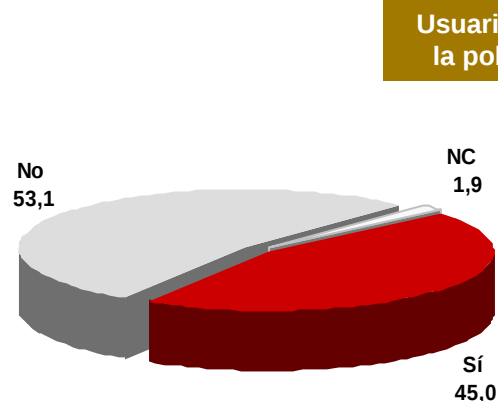


Vostè sap si la Generalitat disposa d'oficines on pot realitzar gestions o obtenir informació? Me'n pot dir alguna?
-Multiresposta-



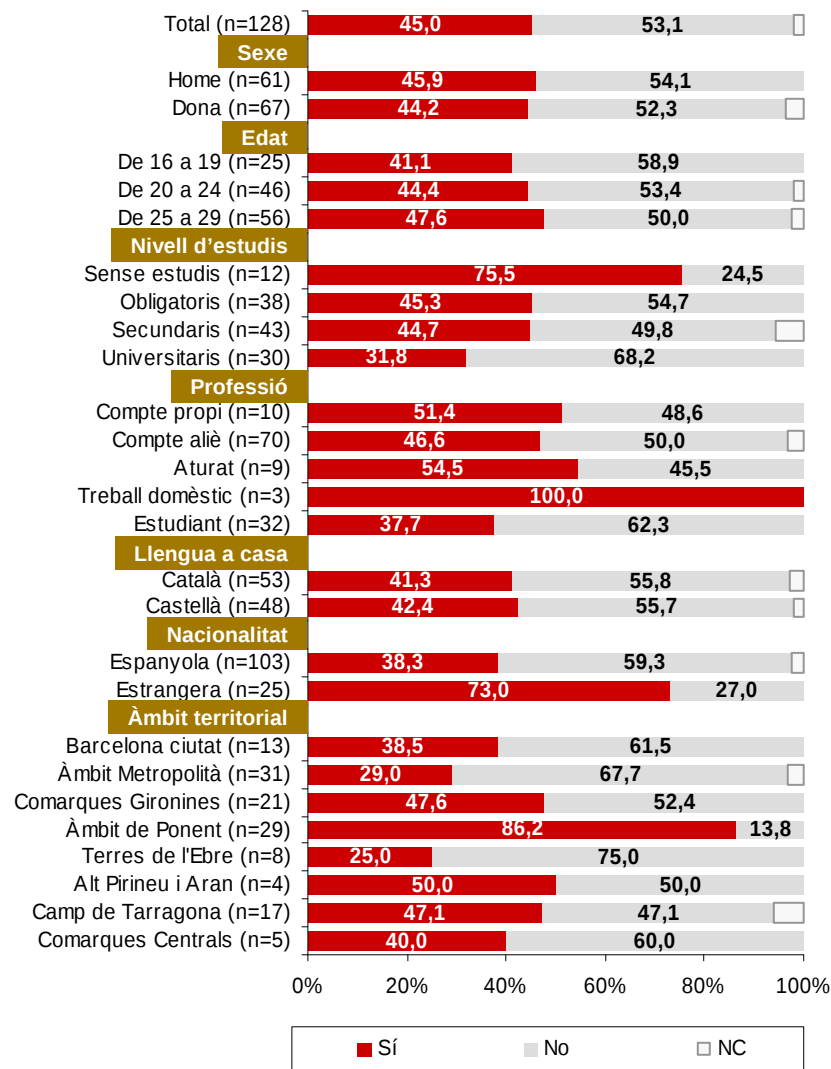
Ha visitat alguna vegada alguna oficina de la Generalitat?

-Coneixen alguna oficina de la Generalitat (n=128)-



Usuaris sobre el total de la població jove: 6,2%

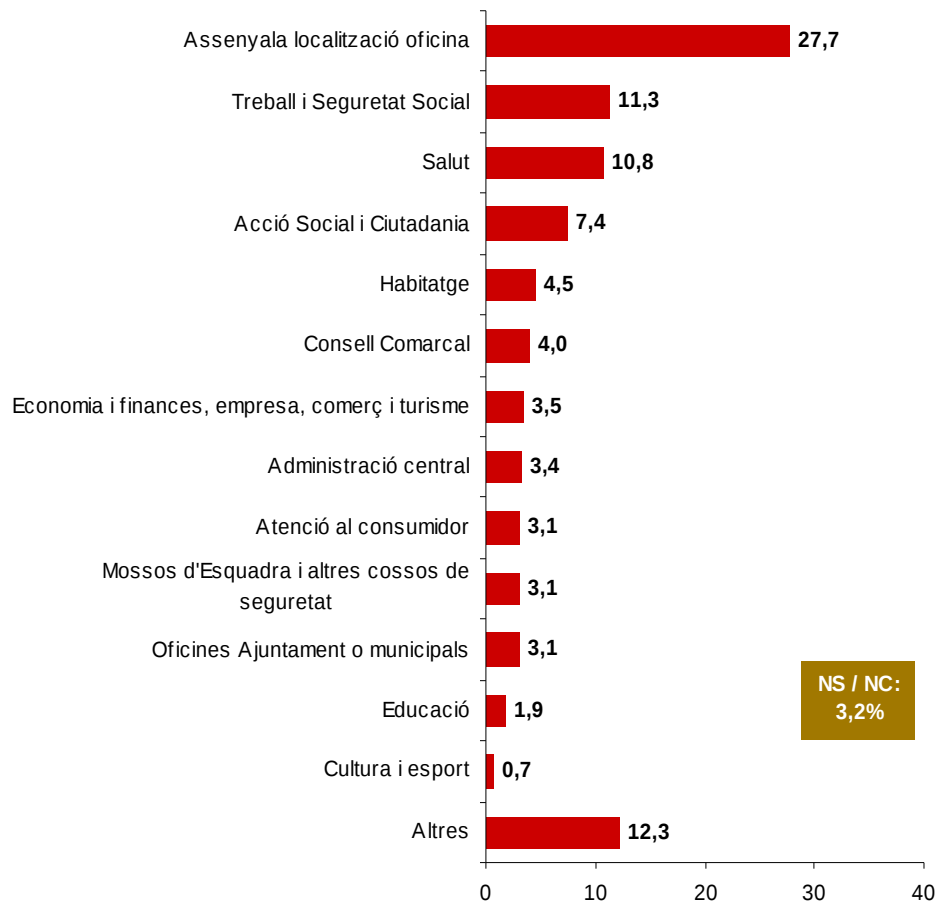
Usuaris d'alguna OAC entre la població catalana: 9,6%





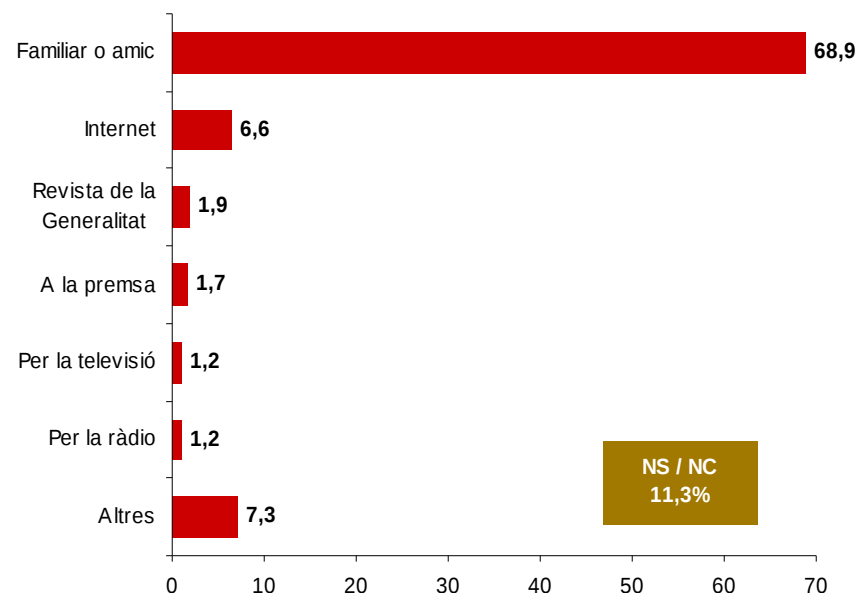
Quina és l'última oficina de la Generalitat que ha visitat?

-Han visitat alguna oficina d'atenció al ciutadà (n=63)-



Com la va conèixer?

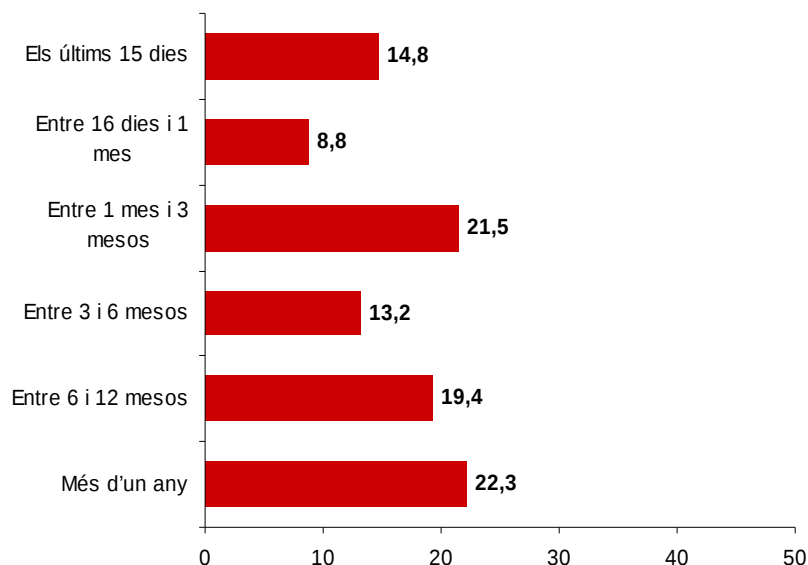
-Han visitat alguna oficina d'atenció al ciutadà (n=63)-





Aproximadament quant temps fa de l'última vegada que va visitar una oficina de la Generalitat per demanar una informació o fer una gestió?

-Han visitat alguna oficina d'atenció al ciutadà (n=63)-



Per quin motiu s'hi va dirigir la darrera vegada?

-Han visitat alguna oficina d'atenció al ciutadà (n=63)-

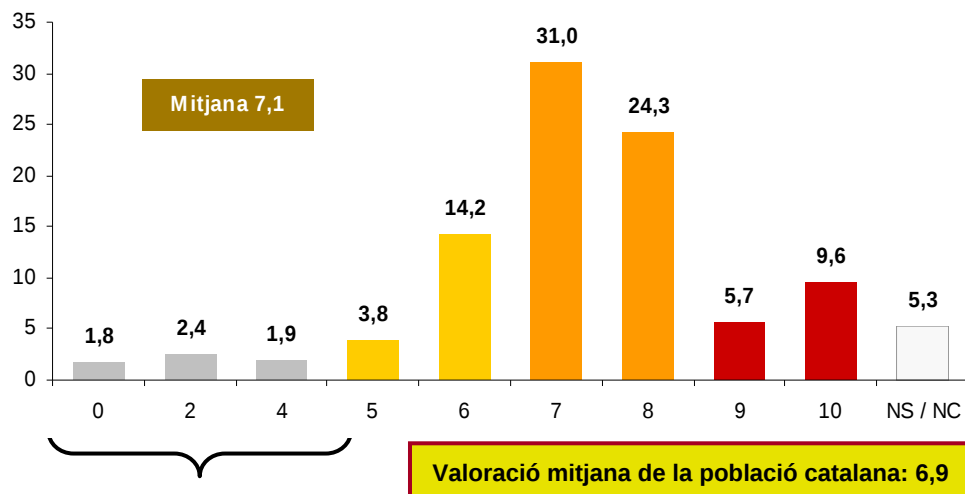




Els usuaris de les oficines d'atenció ciutadana de la Generalitat les valoren amb un amb un 7,1 sobre 10

- **Els entrevistats que han visitat en alguna ocasió una oficina d'atenció ciutadana de la Generalitat valoren el servei de les mateixes amb una nota de 7,1.** Un 15,3% li posa una nota d'excel·lent, mentre que un 55,3% li dona un notable i un 18,0% un aprovat. Per sota de cinc només la puntuen un 6,1% dels entrevistats.
- S'ha demanat als entrevistats també la seva satisfacció en relació a una sèrie d'aspectes relatius a les oficines. **Tots ells reben una nota d'aprovat o notable.**
- El més ben valorat és l'adequació de la resposta (7,4), per davant del llenguatge clar i concís (7,1), la resolució del problema, consulta o gestió (7,1) i la professionalitat (7,0). L'interès per resoldre la consulta es valora amb un 6,8, mentre que l'amabilitat rep un 6,5 i la rapidesa un 6,0.
- Les oficines d'atenció ciutadana de la Generalitat, a diferència del 012 i el web Gencat.cat, són millor avaluats per aquest col·lectiu que per la població catalana de 16 i més anys.

En una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb el servei ofert en aquesta oficina
-Han visitat alguna oficina d'atenció al ciutadà (n=63)-

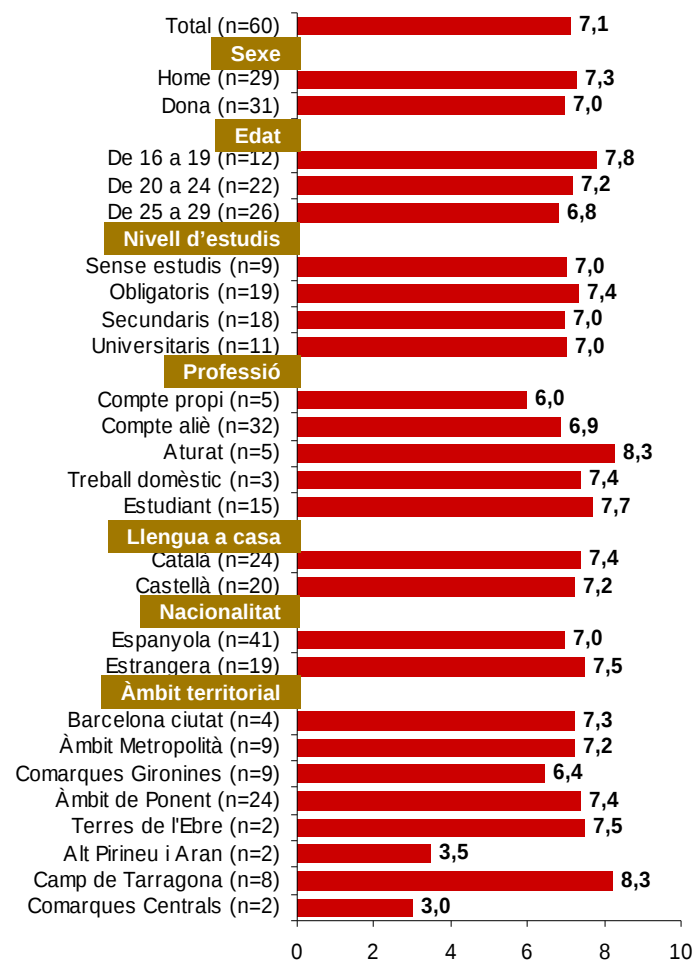


Per quin motiu considera que no li van resoldre correctament la consulta?

-Usuaris d'oficina que l'han valorada per sota de 5 (n=3)-

- Em van atendre malament
- No es correspon amb el que anuncien els polítics
- Idioma

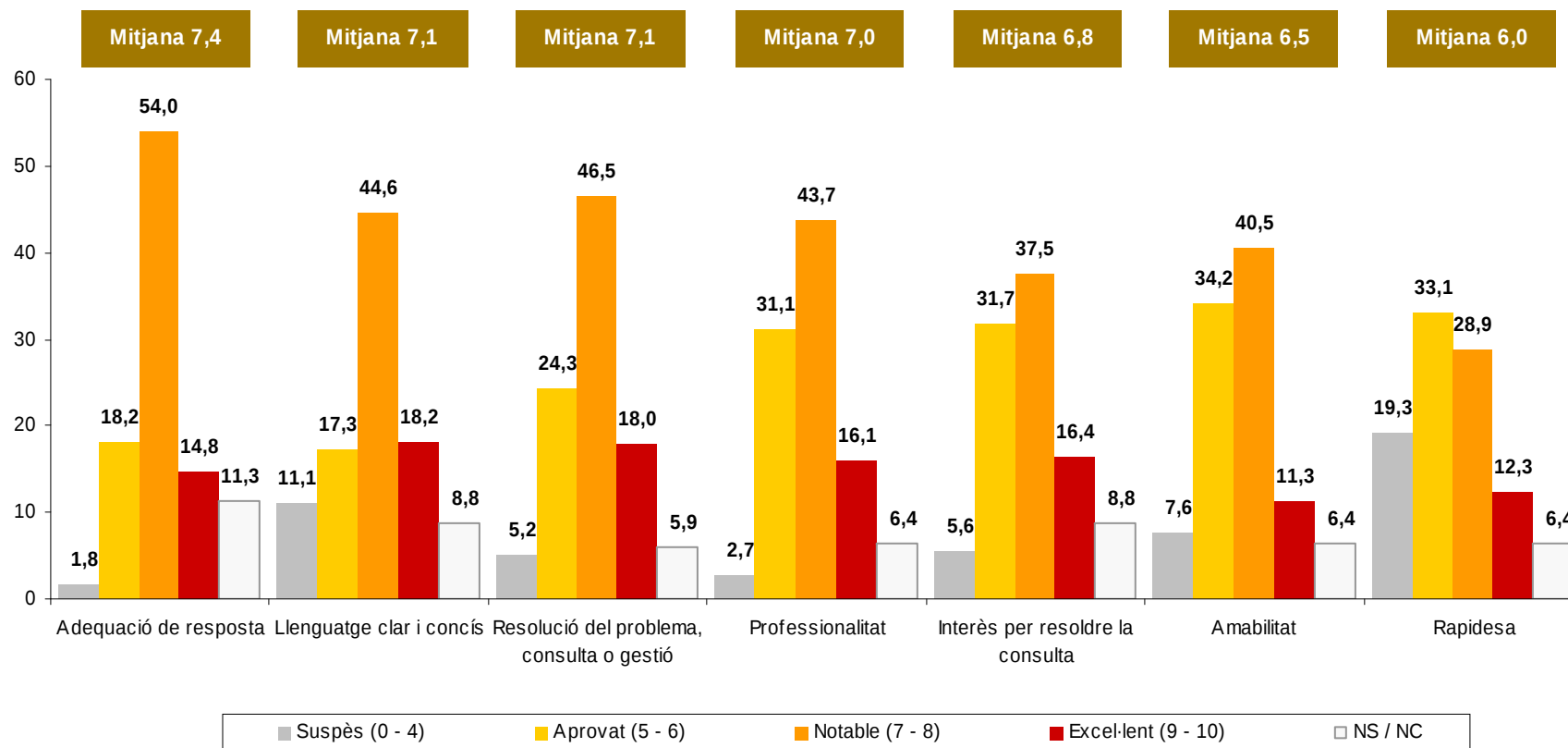
Valoració mitjana per segments





I en una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb l'atenció rebuda a l'oficina en relació als següents aspectes del servei:

-Han visitat alguna oficina d'atenció ciutadana (n=63)-





Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General d'Atenció Ciutadana



Preferència dels serveis d'atenció ciutadana

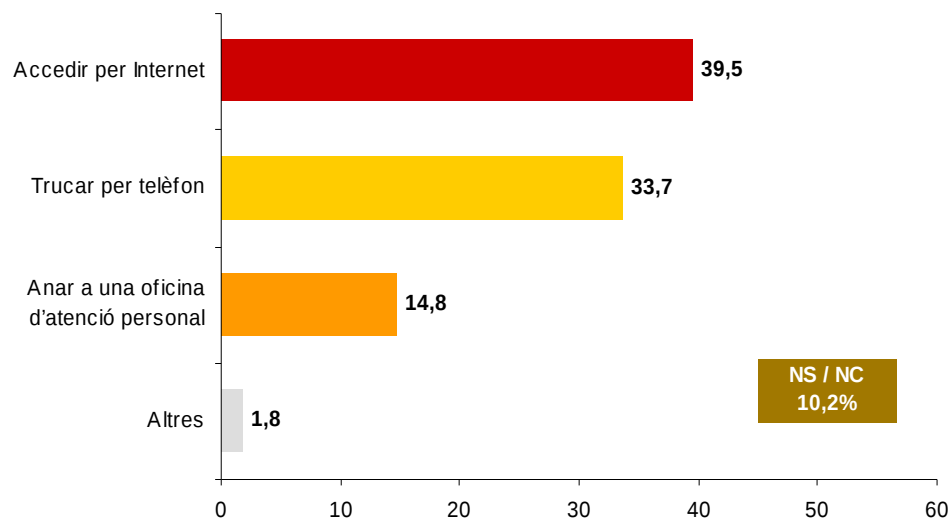


Els joves prefereixen internet al telèfon com a mitjà d'informació i atenció al ciutadà

- S'ha demanat als entrevistats quin mitjà d'informació i atenció al ciutadà prefereixen: internet, telèfon o una oficina d'atenció personal. **Els joves prefereixen internet (39,5 %), per sobre del telèfon (33,7 %) i, en últim lloc, les oficines d'atenció personal (14,8 %).** La població general, en canvi, es decantava pel telèfon (48,5%), per davant d'internet (23,1%) i les oficines (22,3%) que es trobaven igualats en preferències.
- Per segments de població, també hi ha diferències destacables. Mentre que els entrevistats fins a 24 anys prefereixen majoritàriament internet, els de 25 a 29 anys situen el telèfon (36,5%) per davant de la xarxa (33,9%).
- La preferència per internet també varia en funció del nivell d'estudis dels entrevistats, ja que creix a mesura que millora la formació; així, els que han realitzat l'educació obligatòria o no tenen estudis prefereixen en primer lloc el telèfon, mentre que els que tenen estudis secundaris i universitaris es decanten majoritàriament per internet.
- La majoria dels catalanoparlants també prefereixen la xarxa (49,9%), però entre els castellanoparlants hi ha més divisió d'opinions entre internet i telèfon. Per últim, també destaca **el cas dels estrangers, que situen internet en tercer lloc (14,1 %), per darrera del telèfon (34,2 %) i les oficines d'atenció personal (28,1 %).**
- **Els que prefereixen la xarxa ho fan fonamentalment perquè és més ràpid i àgil (43,6 %) i més còmode i pràctic (31,8 %).** Aquestes són també les dues raons més esgrimides pels que es decanten pel telèfon, que també diuen que és més senzill (13,1%). Finalment, els que prefereixen les oficines d'atenció personal diuen que ho fan perquè busquen el tracte personal i directe (42,3%) i perquè hi ha més capacitat d'expressar-se i entendre's mútuament (13,2%).

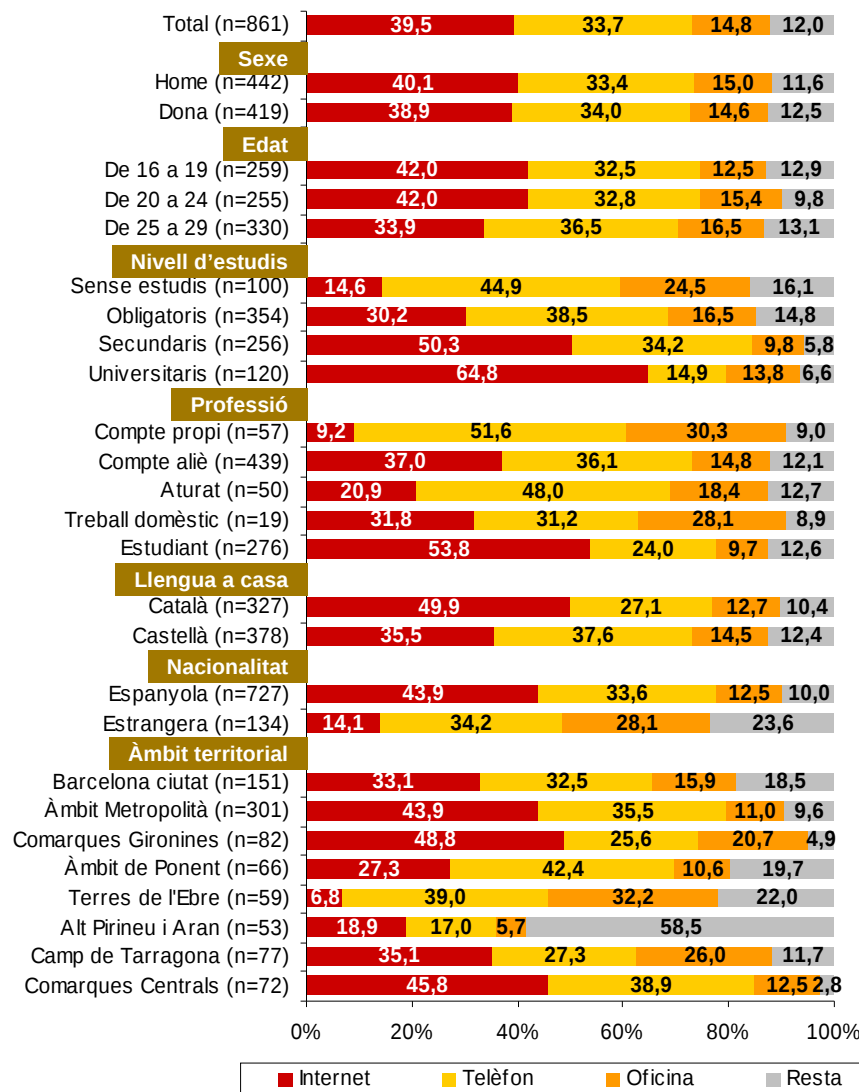


Dels següents mitjans d'informació i atenció al ciutadà que li llegiré a continuació digui'm quin és el que vostè prefereix



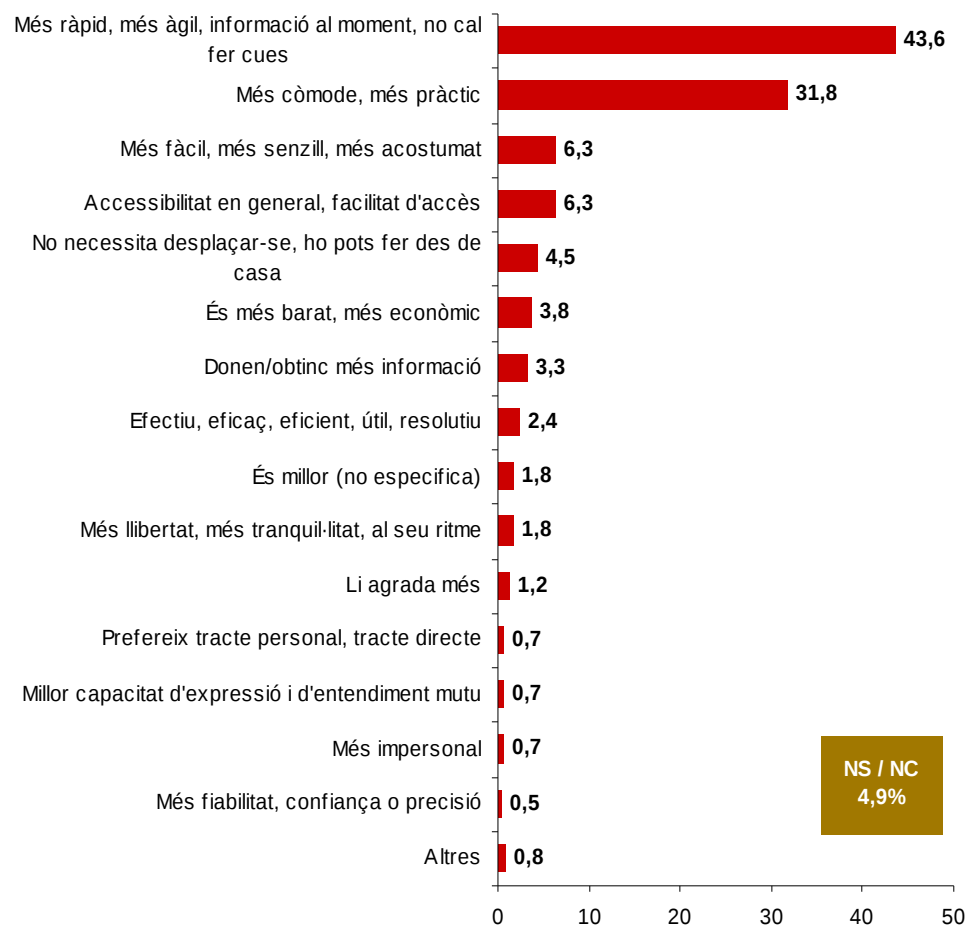
Preferència de mitjans entre la població catalana :

- Telèfon: 48,5%
- Internet: 23,1
- Oficina d'atenció personal: 22,3%





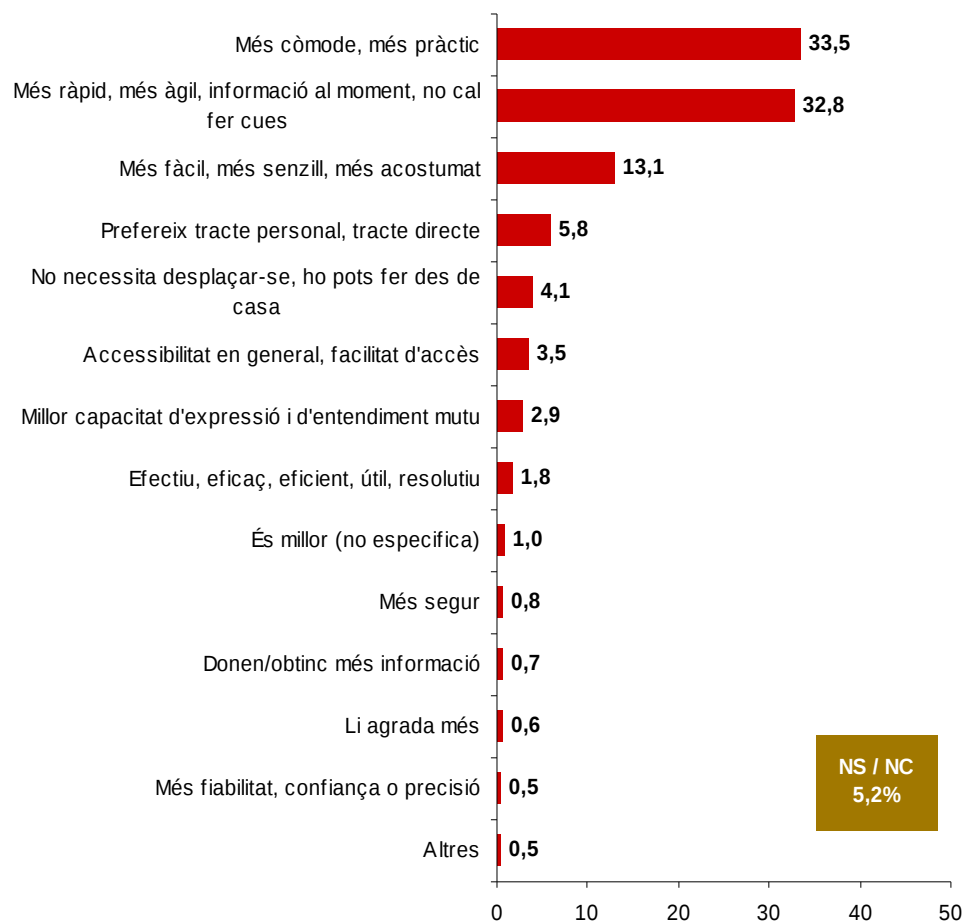
Per quin motiu prefereix accedir per internet?
-Han dit que preferien accedir per internet (n=314)-





Per quin motiu prefereix trucar per telèfon?

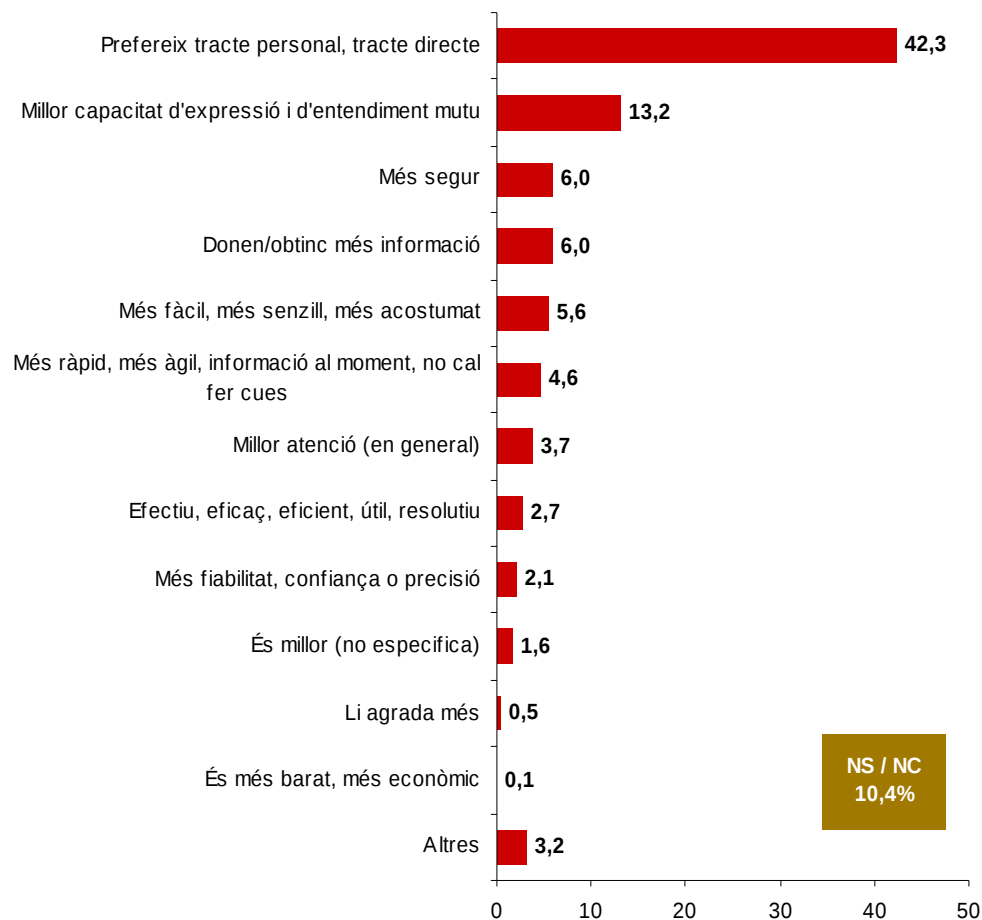
-Han dit que preferien trucar per telèfon (n=286)-





Per quin motiu prefereix anar a una oficina d'atenció personal?

-Han dit que preferien anar a una oficina d'atenció personal (n=132)-





Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General d'Atenció Ciutadana



Taules resum

Coneixement i ús dels catalans dels serveis d'informació i atenció de la Generalitat

Població de 16 a 29 anys a Catalunya: 1.311.744

	% sobre la població jove (16 a 29 anys)				Estimació sobre la població de 16 a 29 anys	
	Coneixement espontani	Coneixement suggerit	Coneixement total	Usuaris	Coneixement	Usuaris
012	29,7	31,3	61,0	11,5	800.182	150.854
Gencat.cat	36,6	22,1	58,7	34,0	770.011	446.003
Jove.cat	---	16,9	16,9	5,3	221.690	69.524
Oficines d'Atenció Ciutadana	13,8	---	13,8	6,2	181.025	81.330

Valoració dels usuaris dels serveis d'informació i atenció de la Generalitat

	Valoració global	Principal mitjà prescriptor	Aspecte millor valorat	Punts forts
Gencat.cat	7,1	Buscador Televisió	Està actualitzada Utilitat	Rapidesa Comoditat
Oficines d'Atenció Ciutadana	7,1	Familiar o amic	Adequació de la resposta	Tracte personal
012	7,0	Televisió	Amabilitat	Comoditat Rapidesa
Jove.cat	6,9	Familiar o amic	Resolució del problema Estètica agradable	Rapidesa Comoditat



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General d'Atenció Ciutadana



Conclusions



- Els entrevistats de 16 a 29 anys es caracteritzen per tenir molt present noves maneres d'accedir a la informació que els interessa. **Internet** és el més citat en **espontani** quan es demana per mitjans d'informació i atenció que tenen a la seva disposició. La xarxa és on s'adrecen per aconseguir la informació que necessiten i és el mitjà preferit per cercar-la.
- Quan es demana directament per quin mitjà prefereixen ser atesos, els joves es decanten, altra vegada, per **internet (39,5 %)**, per davant del telèfon (**33,7 %**) i les oficines d'atenció personal (**14,8 %**). En canvi, el conjunt de la població de Catalunya opta clarament per l'atenció telefònica (48,5%).
- La **comoditat i la rapidesa** són els principals motius per preferir tant **internet com l'atenció telefònica**, per bé que la rapidesa predomina entre els que accedeixen per internet i la comoditat pels que es decanten pel telèfon. El **tracte personal i la possibilitat d'entendre's millor amb l'informador** és el que més esmenten les persones que prefereixen **anar a una oficina**.
- L'ús d'internet com a mitjà d'informació i atenció va lligat, però, al nivell d'estudis dels joves, ja que aquesta preferència augmenta a mesura que creix el nivell de formació.
- Entre la població estrangera, en canvi, es veu una preferència major per l'atenció personal, possiblement relacionada amb el millor enteniment amb l'informador.
- Les qüestions que més preocupen als joves i sobre les que necessiten o necessitaran informació en el futur són, sobretot, formació, habitatge, treball i cultura i/o oci.

Serveis d'atenció i informació de la Generalitat

- El **012** és el servei que més entrevistats han esmentat en espontani en demanar per serveis d'atenció i informació de la Generalitat, seguit de **gencat.cat**. Els entrevistats valoren els serveis d'atenció i informació de la Generalitat amb un **6,7** de mitjana sobre 10.
- Quan aprofundim en el coneixement i valoració de cada un d'ells, les opinions, avaluacions i usos que en fan els joves reafirmen la **preferència d'internet com a mitjà d'informació**.
- El coneixement del telèfon **012** i la web **gencat.cat** és pràcticament igual, mentre que entre la població general la notorietat del servei telefònic supera en gairebé 25 punts la de la pàgina web.
- Pel que fa a l'ús, els joves utilitzen més la web **gencat.cat** que el conjunt de la població. Més del 34% ha visitat alguna vegada **gencat.cat** i un 5,3% el nou portal **jove.cat**. A la pàgina de la Generalitat, sobretot, han accedit per buscar alguna qüestió relacionada amb ensenyament.
- Cal dir, però, que Com passava en general, el nivell d'estudis dels joves és important a l'hora de decantar-se per la xarxa. Tant el coneixement com l'ús de **gencat.cat** i de **jove.cat** augmenta a mesura que creix el nivell de formació.
- En el cas del **012** i les **oficines d'atenció** és el contrari, ja que els utilitzen menys.
- Les valoracions que fan els usuaris dels diversos serveis d'informació de la Generalitat són positives: oscil·len entre el 6,9 de **jove.cat** i el 7,1 de **gencat.cat** i les **OAC's**. Malgrat tot, són relativament més crítiques que el conjunt de la població, només respecte les oficines d'atenció personal expressen un nivell superior de satisfacció.