



REO núm. 451

Data 31 juliol 2008

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

**Informe de resultats
Juny 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 de la ciutadania.



Í n d e x

Fitxa tècnica_____	3
Serveis d'atenció al ciutadà_____	7
Telèfon d'atenció ciutadana: 012_____	17
Gencat.cat_____	27
Oficines d'atenció al ciutadà_____	38
Revista de la Generalitat_____	48
Preferència dels serveis d'atenció ciutadana_____	59
Taules resum_____	65
Conclusions_____	67



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 de 16 i més anys que porta més d'un any residint a Catalunya.

Número d'entrevistes: 2059 entrevistes.

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 cadascuna de les províncies.

Error de la mostra: $\pm 2,32\%$ per al conjunt de Catalunya i per a un nivell de confiança del 95% i $p=q=0,5$. El marge d'error de cadascuna de les províncies és el que es detalla en la taula següent:

	Població de 16 i més anys		Mostra afixació no proporcional			Marge d'error
Regions	Població	%població	Mínim 100	Propor 1200	Entrevistes	(+/-)
Barcelona Ciutat	1.405.155	23,2	100	279	379	5,1
Àmbit Metropolità	2.708.112	44,8	100	537	637	4,0
Comarques Gironines	565.727	9,4	100	112	212	6,9
Camp de Tarragona	462.575	7,6	100	92	192	7,2
Terres de l'Ebre	152.853	2,5	100	30	130	8,8
Àmbit de Ponent	286.945	4,7	100	57	157	8,0
Comarques Centrals	405.881	6,7	100	81	181	7,4
Alt Pirineu i Aran	62.166	1,0	100	12	112	9,4
Catalunya	6.049.414	100,0	800	1.200	2.000	2,3

Treball de camp: El treball de camp ha estat realitzat per l'INSTITUT DEP entre desembre de 2007 i febrer de 2008.

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

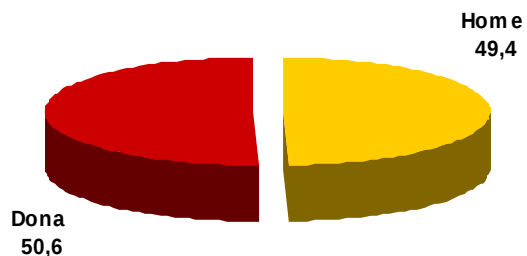
Un 46,2 % dels entrevistats és castellanoparlant i un 41 % catalanoparlant

- Seguint la distribució per sexes de la població resident a Catalunya major de 16 anys, el 50,6% dels entrevistats són dones i el 49,4%, homes.
- Per edats, els enquestats de 30 a 44 anys són la franja més nombrosa, representant el 29,7% del total, en tant que els majors de 59 anys suposen una quarta part dels entrevistats. D'entrevistats de 16 a 29 anys i de 45 a 59 hi ha la mateixa proporció: un 22,6% respectivament.
- Pel que fa al lloc de naixement, tres quartes parts dels entrevistats han nascut a Catalunya (75,8%), un 16,6% a la resta d'Espanya i un 7,5% a l'estranger.
- Pel que fa a la llengua habitual a la llar, més del 40% fa servir normalment el català (41%), mentre que un 46,2% utilitza el castellà i un 10,1% diu fer servir les dues indistintament. Un 2% ha esmentat altres llengües.
- En relació al nivell d'estudis, un 20,1% dels enquestats no ha finalitzat els estudis primaris, el 39,3%* ha estudiat els obligatoris, una quarta part ha fet algun tipus d'estudis secundaris no obligatoris i el 13,3% té estudis universitaris.
- Gairebé la meitat dels entrevistats treballen per compte aliena, en tant que un 13,9% treballa per ell mateix. El 18,9% és jubilat o pensionista, un 7,6% estudia, el 7,2% realitza treballs domèstics i un 4,7% està a l'atur.

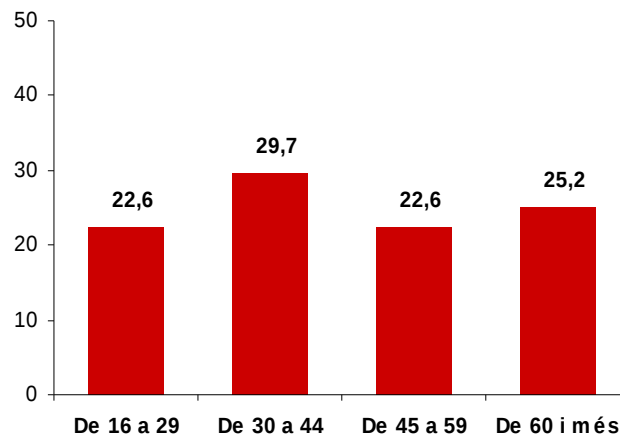
(*) Cal tenir present que en aquesta categoria s'inclou una gran varietat de plans d'estudi, amb una gran variabilitat d'edat de finalització.



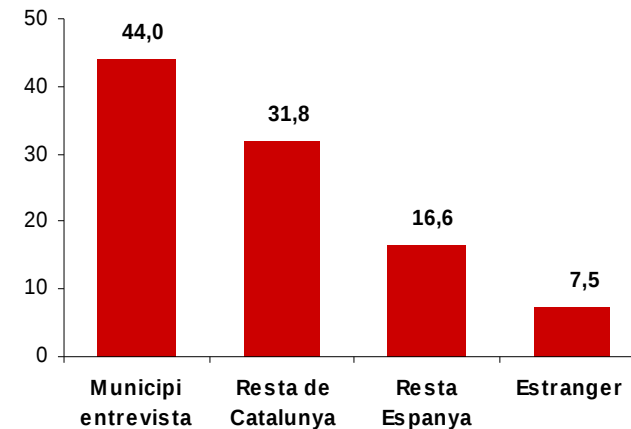
Sexe



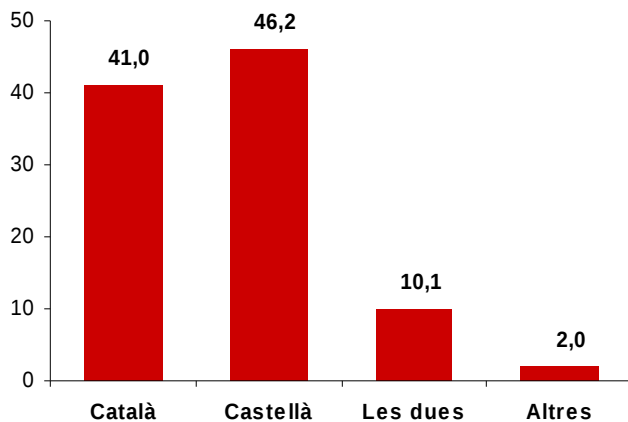
Edat



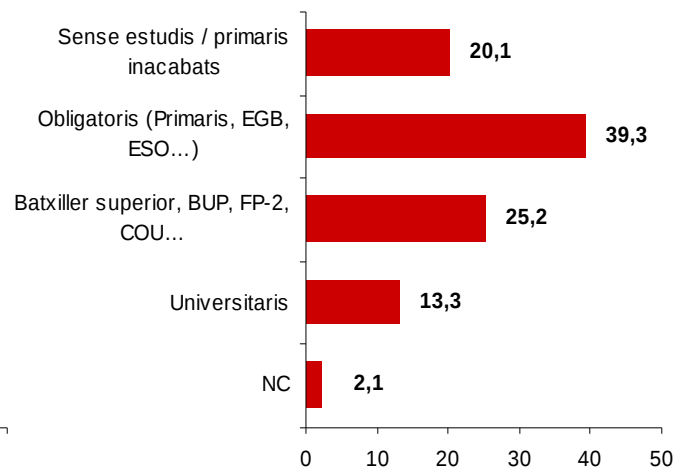
Lloc de naixement



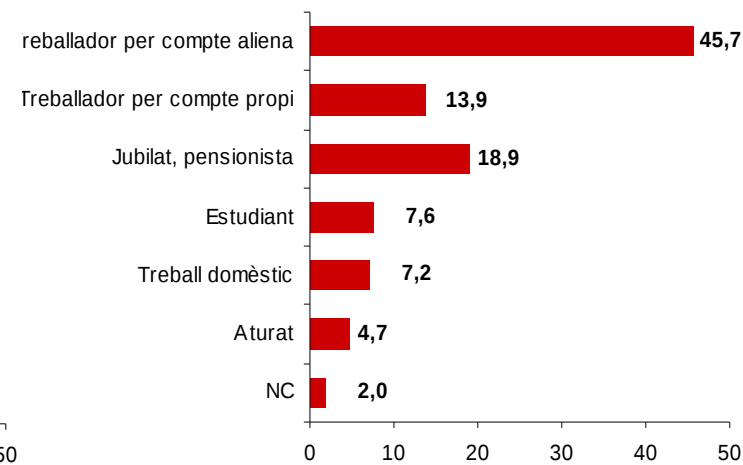
Llengua habitual a la llar



Nivell d'estudis



Activitat





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



Serveis d'atenció al ciutadà



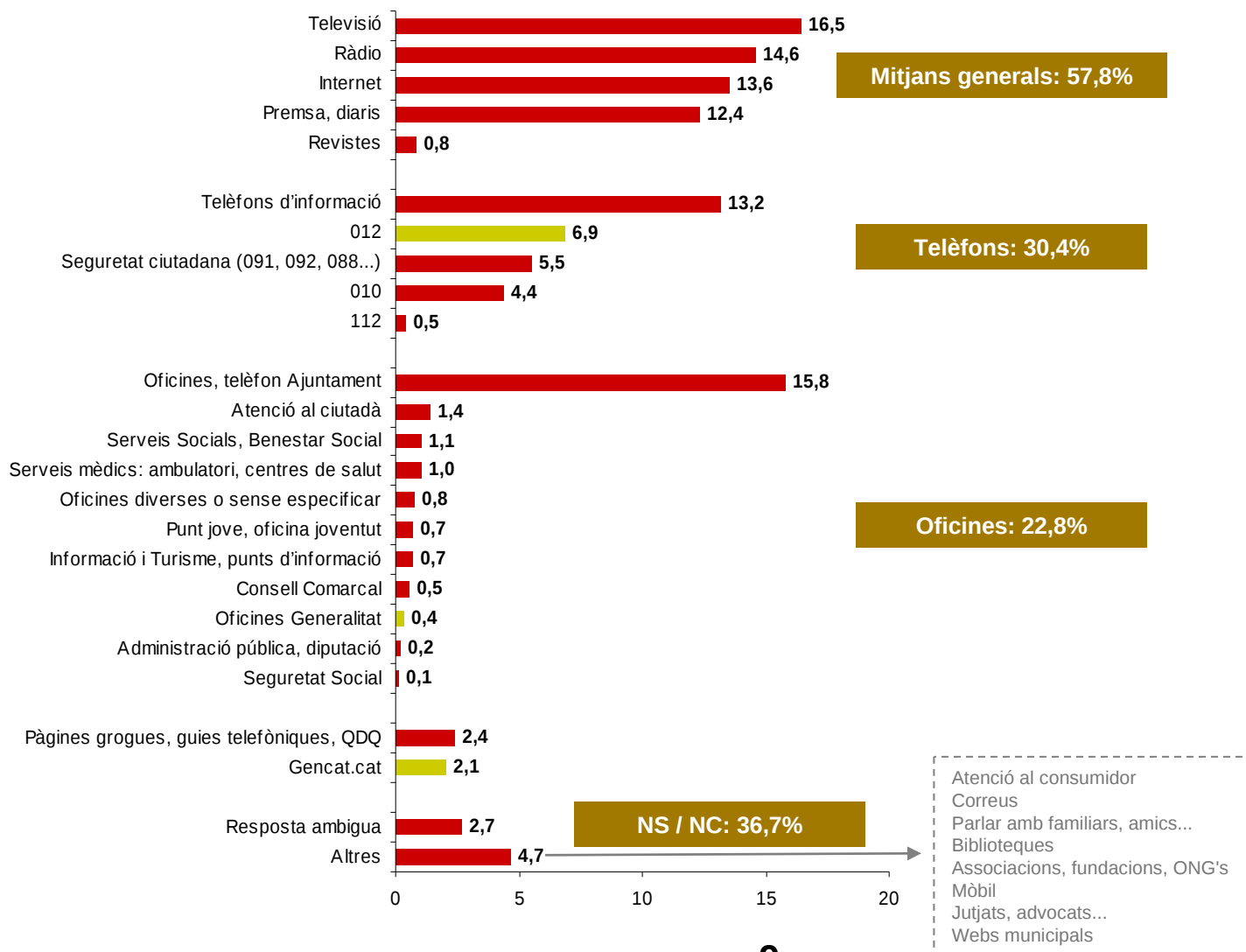
Un 9,4 % es remet serveis d'informació ciutadana de la Generalitat quan es demana pels serveis d'atenció que els ciutadans tenen a la seva disposició.

- Quan es demana als enquestats per serveis d'informació i atenció que els ciutadans tenen a la seva disposició, sense precisar-ne l'origen, un **36,7 % no en cita cap**; en especial els enquestats més grans.
- Un **9,4 % dels entrevistats** cita específicament algun dels **serveis d'informació i atenció al ciutadà de la Generalitat**: un **6,9 %** esmenta el **012**, el **2,1 % Gencat.cat** i el **0,4 % Oficines de la Generalitat**.
- Un **57,8 %** de respostes remetent a **mitjans de comunicació en general**, com televisió (16,5%), ràdio (14,6%), internet (13,6%) i premsa (12,4%). Les mencions d'internet creixen de manera important entre els més joves.
- El **30,4 %** ha esmentat algun **telèfon d'informació**: telèfons d'informació (13,2%), **012** (6,9%), seguretat ciutadana (5,5%), 010 (4,4%) i el 112 (0,5%).
- Un **22,3 %** ha esmentat **alguna oficina d'atenció**, les més citades, **les de l'ajuntament (15,8 %)**, que ocupen la segona posició en el rànquing total. Pel que fa a la resta d'oficines els entrevistats han esmentat una gran varietat: oficines d'atenció, serveis socials, serveis mèdics, punt jove, informació i turisme, etc.



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=2059)	Sexe		Edat de l'entrevistat			
		Home (n=1027)	Dona (n=1032)	16 a 29 (n=461)	30 a 44 (n=610)	45 a 59 (n=462)	60 o més (n=526)
Televisió	16,5	17,1	15,8	15,5	17,4	17,4	15,4
Oficines, telèfon Ajuntament	15,8	15,3	16,3	12,2	18,7	15,3	16,2
Ràdio	14,6	14,9	14,2	11,8	16,4	14,9	14,6
Internet	13,6	14,6	12,6	24,5	16,2	10,9	3,1
Telèfons d'informació	13,2	12,9	13,5	14,7	12,2	15,9	10,4
Prensa, diaris	12,4	13,2	11,5	10,8	13,0	13,4	12,1
012	6,9	6,9	6,9	5,0	11,2	7,2	3,2
Seguretat ciutadana (091, 092, 088...),	5,5	6,3	4,7	3,6	6,1	7,4	4,8
010	4,4	4,6	4,1	1,8	6,7	5,5	2,9
Pàgines grogues, guies telefòniques, QDQ	2,4	2,7	2,1	1,7	2,9	2,2	2,5
Gencat.cat	2,1	2,5	1,6	2,1	4,1	1,4	0,2
Atenció al ciutadà	1,4	1,2	1,6	1,2	1,3	1,5	1,7
Serveis Socials, Benestar Social	1,1	0,4	1,7	0,7	0,5	0,9	2,2
Serveis mèdics: ambulatori, centres de salut	1,0	1,1	1,0	0,6	0,2	1,6	1,9

(*) 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=2059)	Àmbit de residència							
		Barcelona ciutat (n=391)	Ambit metropolità (n=644)	Comarques gironines (n=218)	Àmbit de Ponent (n=160)	Terres de l'Ebre (n=147)	Alt Pirineu i Aran (n=118)	Camp de Tarragona (n=198)	Comarques Centrals (n=183)
Televisió	16,5	47,6	2,6	20,2	25,0	11,6	23,7	8,1	
Oficines, telèfon Ajuntament	15,8	1,5	11,6	22,0	8,1	65,3	40,7	54,0	24,0
Ràdio	14,6	45,5	2,2	15,6	17,5	8,2	11,0	5,6	
Internet	13,6	13,3	13,2	17,9	20,0	12,2	10,2	17,7	2,7
Telèfons d'informació	13,2	3,3	23,1	4,6	12,5	6,8	18,6	6,1	2,7
Prensa, diaris	12,4	30,2	4,5	13,3	19,4	6,1	16,1	11,1	
012	6,9	6,6	7,3	8,7	5,0	2,7	14,4	3,0	8,7
Seguretat ciutadana (091, 092, 088...),	5,5	2,3	3,6	18,8	0,6	11,6		1,0	18,0
010	4,4	9,5	4,2						4,4
Pàgines grogues, guies telefòniques, QDQ	2,4	1,5	0,6	1,8		0,7		18,7	2,2
Gencat.cat	2,1	0,5	1,4	7,3	3,1	1,4	11,0	1,5	3,3
Atenció al ciutadà	1,4	0,3	1,4	2,8		1,4	0,8	5,6	
Serveis Socials, Benestar Social	1,1		0,5	1,8		2,7		8,1	
Serveis mèdics: ambulatori, centres de salut	1,0	0,3	0,6	5,5	0,6	1,4		1,0	0,5

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

El 012, el servei de la Generalitat més citat en espontani. Valoració global de notable per als serveis d'informació i atenció de la Generalitat

- El servei de la Generalitat més esmentat és el **012 (17,4 %)**. D'altra banda, un 4,9% dels entrevistats cita un telèfon de la Generalitat però no en diu el número.
- Segueixen Gencat.cat (5,5%; un 2,3% només diu internet), el 112 (4,9%), les oficines d'atenció (3,8%) i les oficines de Benestar / Serveis socials (3,3%). Un 0,8% cita InfoCatalunya
- Apareixen serveis d'altres administracions, com els ajuntaments, el 010, l'administració central, la seguretat social o el Consell Comarcal. També esmenten diversos temes gestionats per la Generalitat (seguretat ciutadana, salut, educació, habitatge,...).
- Les cites a serveis de la Generalitat, com el 012 o Gencat.cat, tendeixen a créixer entre els que tenen entre 30 i 44 anys.
- Els **entrevistats valoren amb un 7 els serveis d'informació i atenció** que ofereix la Generalitat de Catalunya. Una cinquena part no en fa cap valoració.
- Tots els col·lectius d'enquestats avaluen de manera similar els serveis d'informació i atenció de la Generalitat, generalment amb valoracions de notable.

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



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

- Espontània. Multiresposta -

	Total (n=2059)	Sexe		Edat de l'entrevistat			
		Home (n=1027)	Dona (n=1032)	16 a 29 (n=461)	30 a 44 (n=610)	45 a 59 (n=462)	60 o més (n=526)
012	17,4	17,4	17,4	12,9	24,7	18,0	12,3
Gencat.cat	5,5	6,0	4,9	6,1	9,7	4,6	0,7
112	4,9	5,3	4,6	3,4	7,2	4,9	3,7
Telèfon generalitat (no menciona nom)	4,9	4,6	5,3	4,5	4,0	6,3	5,1
Oficines atenció (consumidor, ciutadà, joventut...)	3,8	3,8	3,7	2,1	3,8	5,3	3,8
Benestar social, serveis socials	3,3	2,8	3,8	1,1	3,4	4,8	3,8
Ajuntament	2,4	1,9	2,9	0,5	3,2	2,8	2,7
Internet	2,3	2,1	2,4	3,4	3,7	1,8	0,0
Seguretat ciutadana (policia, emergències)	2,0	2,0	1,9	0,9	2,0	2,7	2,2
Serveis per temes de salut	1,5	1,5	1,6	0,7	1,1	2,6	1,9
Publicacions Generalitat (InfoCatalunya,...)	0,8	0,9	0,8	0,8	0,9	0,7	1,0
010	0,8	0,8	0,8	0,6	1,3	0,4	0,9
Administració central	0,5	0,5	0,5	0,3	0,9	0,3	0,2
Serveis per temes educatius	0,3	0,3	0,4	0,5	0,7	0,2	
Seguretat social	0,2	0,1	0,3			0,2	0,8
Serveis relacionats habitatge	0,2	0,3	0,2	0,1	0,3	0,4	
Serveis per temes de treball	0,2	0,3	0,1	0,3	0,5		
Consell Comarcal	0,1	0,3	0,0	0,2	0,3		0,1
Altres	2,5	1,5	3,5	1,5	2,3	2,7	3,6
NS / NC	62,4	64,4	60,4	72,4	53,2	59,7	66,7

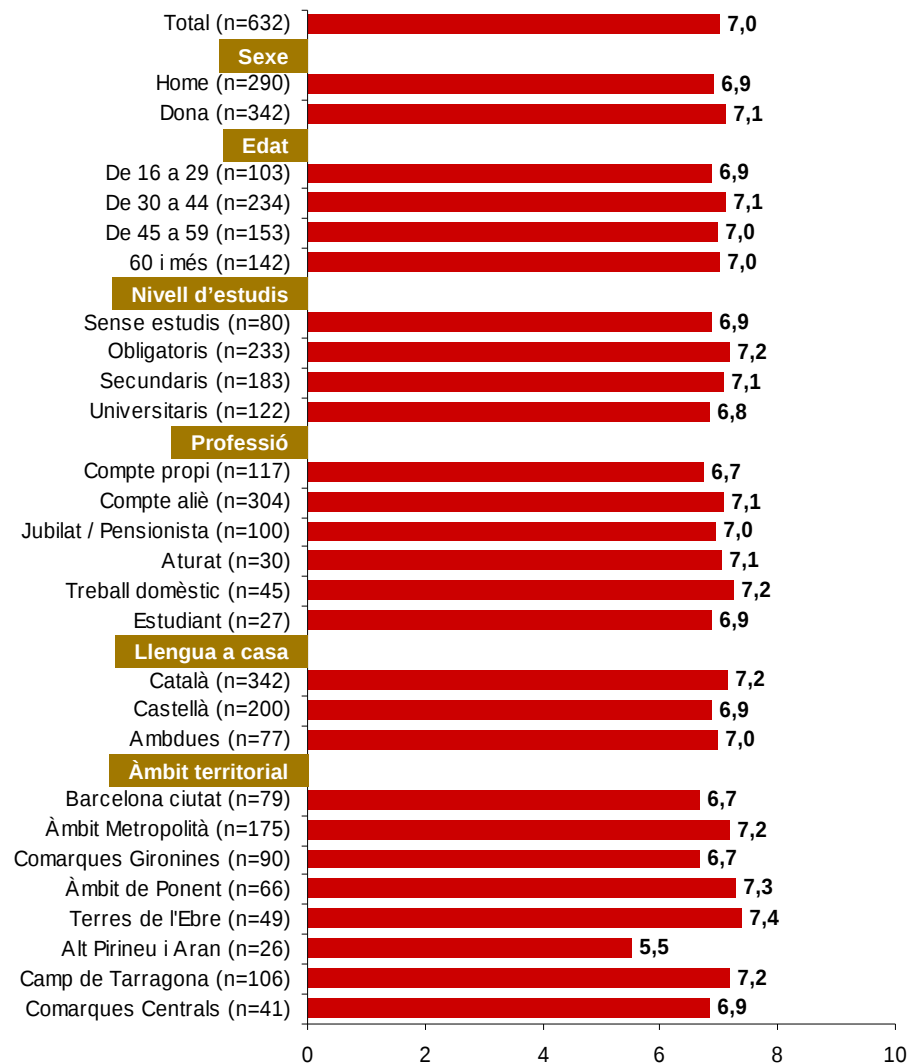
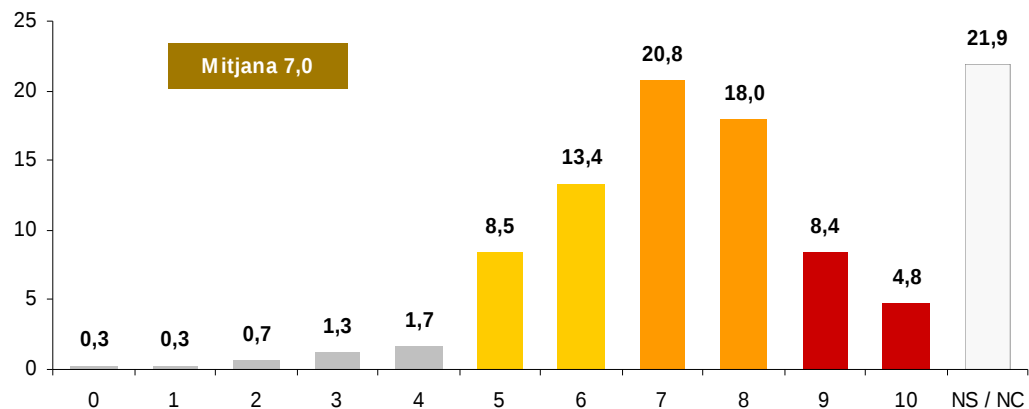
Em sabia dir algun o alguns mitjans d'informació o atenció al ciutadà de la Generalitat de Catalunya?

- Espontània. Multiresposta -

	Total	Àmbit de residència							
		Barcelona ciutat (n=391)	Àmbit metropolità (n=644)	Comarques gironines (n=218)	Àmbit de Ponent (n=160)	Terres de l'Ebre (n=147)	Alt Pirineu i Aran (n=118)	Camp de Tarragona (n=198)	Comarques Centrals (n=183)
012	17,4	13,0	19,3	16,5	27,5	6,1	25,4	13,6	21,9
Gencat.cat	5,5	2,6	5,9	11,5	5,6	4,1	11,9	3,5	6,0
112	4,9	5,6	5,7	1,4	6,3	1,4		0,5	8,2
Telèfon generalitat (no menciona nom)	4,9	2,6	6,7	0,9	12,5	17,0	2,5	1,5	1,1
Oficines atenció (consumidor, ciutadà, joventut...)	3,8	2,0	2,3	7,3	5,0	23,1	2,5	9,6	
Benestar social, serveis socials	3,3	1,8	1,2	5,5	4,4	4,1		19,2	0,5
Ajuntament	2,4	0,5	0,5	8,3	0,6	2,0		15,7	
Internet	2,3	0,3	2,5	2,3	5,0	10,9	15,3	3,0	
Seguretat ciutadana (policia, emergències)	2,0	2,6	0,9	3,7	1,3	1,4			7,7
Serveis per temes de salut	1,5	0,5	0,6	9,2	3,1	0,7		1,0	0,5
Publicacions Generalitat (InfoCatalunya,...)	0,8	0,3	0,9	1,8	0,6	0,7	11,0	0,5	
010	0,8	2,0	0,6			0,7		0,5	0,5
Administració central	0,5		0,6	0,5	2,5	1,4	0,8		
Serveis per temes educatius	0,3		0,3	1,8				0,5	
Seguretat social	0,2	0,3	0,2	0,9	0,6				
Serveis relacionats habitatge	0,2			0,9	1,9			0,5	
Serveis per temes de treball	0,2		0,5						
Consell Comarcal	0,1			0,9		0,7		0,5	
Altres	2,5	1,3	1,9	7,8	7,5	0,7		1,5	2,7
NS / NC	62,4	73,7	64,4	45,0	45,0	61,9	51,7	44,4	68,9



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





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



Telèfon d'atenció ciutadana: 012

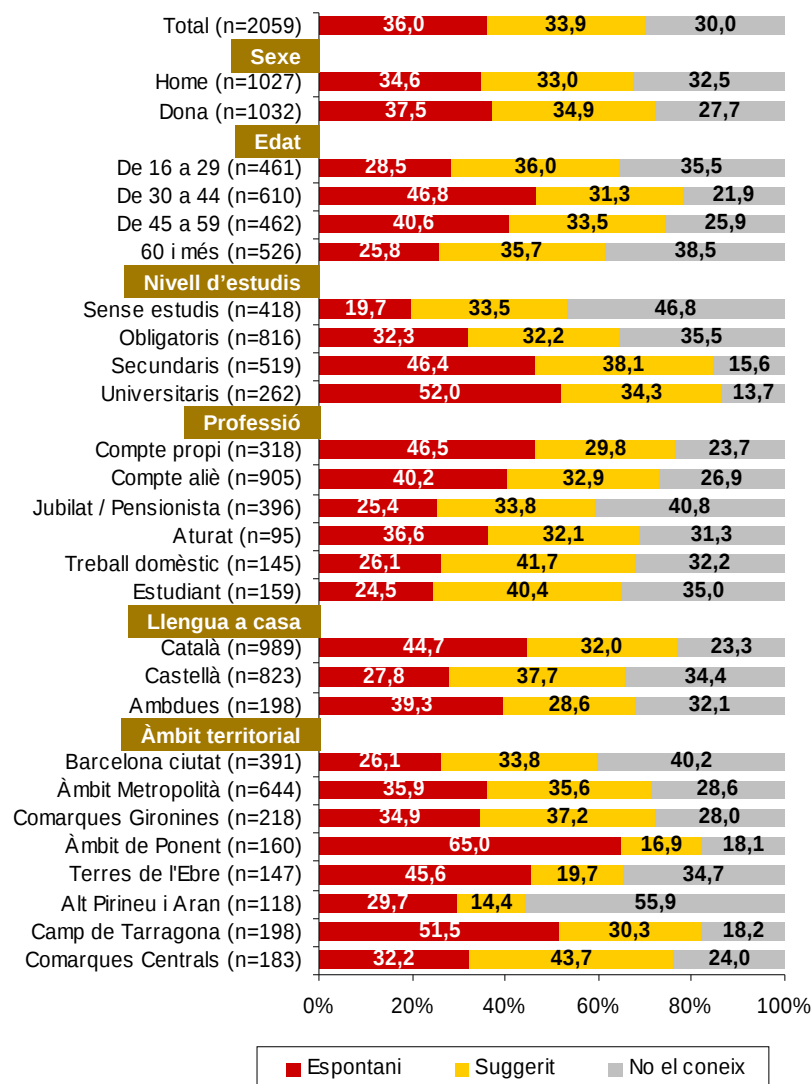
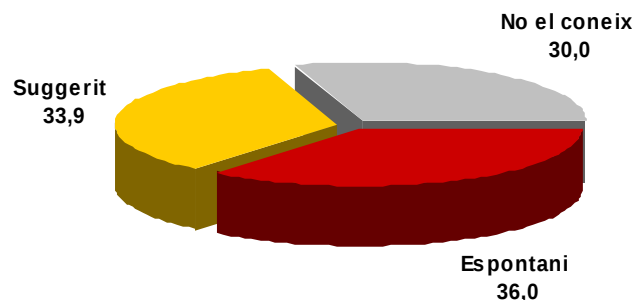


Gairebé el 70 % dels entrevistats coneix el 012 i un 16,4 % hi ha trucat alguna vegada

- Un **69,9 % dels entrevistats coneix el servei d'atenció telefònica 012**: un 36% de manera espontània i el 33,9% quan se'ls hi suggereix el nom. Un 30% no el coneix.
- En general, el coneixen més les dones, els entrevistats que tenen entre 30 i 44 anys, aquells amb una major formació i els catalanoparlants.
- La **televisió és la manera més comuna de conèixer el 012 (47,4 %)**. Prop d'una quarta part l'hauria conegut a través d'algun familiar o amic. Altres vies de coneixença resulten més minoritàries: la premsa (5,2%), internet (4,3%), la ràdio (4,2%), la revista de la Generalitat (2,7%), les pàgines grogues (1,7%), altres serveis d'atenció telefònica (1%), a la feina (0,7), entre altres. Un 14,3% no recorda com el va conèixer.
- Entre els més grans de 59 anys s'incrementa els que el van conèixer a través de familiars o amics, en tant que entre els menors de 30 n'hi ha més que el van conèixer per internet.
- Entre els que coneixen el 012, **un 23,5 % ha trucat alguna vegada, el que representa un 16,4% sobre la població total**. Han trucat més els que tenen entre 30 i 44 anys, els que tenen estudis universitaris, els que treballen per compte propi i els catalanoparlants.
- Una cinquena part dels usuaris fa menys d'un mes que s'hi van dirigir per darrera vegada, el 36,4% hi hauria trucat per darrera vegada fa més d'un mes però menys de sis, i un 16,1% entre sis mesos i un any. **El 22 % fa més d'un any que no hi ha trucat.**
- **Demanar adreces, números de telèfon i informació sobre transport (21,3%)*** és el principal motiu pel que es van adreçar al 012 la darrera vegada. Segueixen demanar informació diversa (12,1%) i pensions, ajudes o subvencions (11,3%). Altres motivacions que recullen menys del 10%: emergències (9,1%), pagaments i tràmits (7,4%), estudis o beques (4,4%) o recollida de mobles i escombraries (4%), per citar els més destacats. En un 16,5% dels casos hom no recorda el motiu per què es va trucar la darrera vegada.



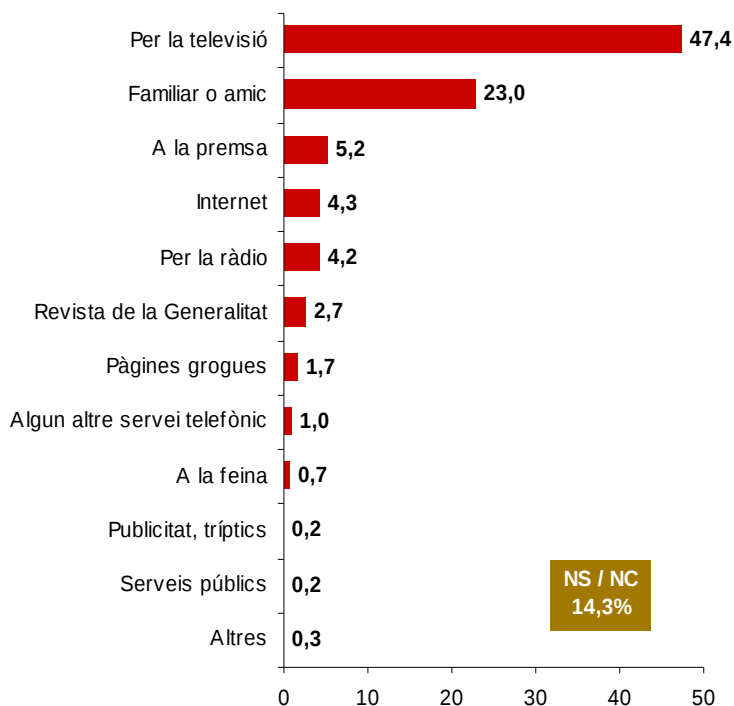
Coneixement del telèfon d'atenció 012*



* 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=1431)-



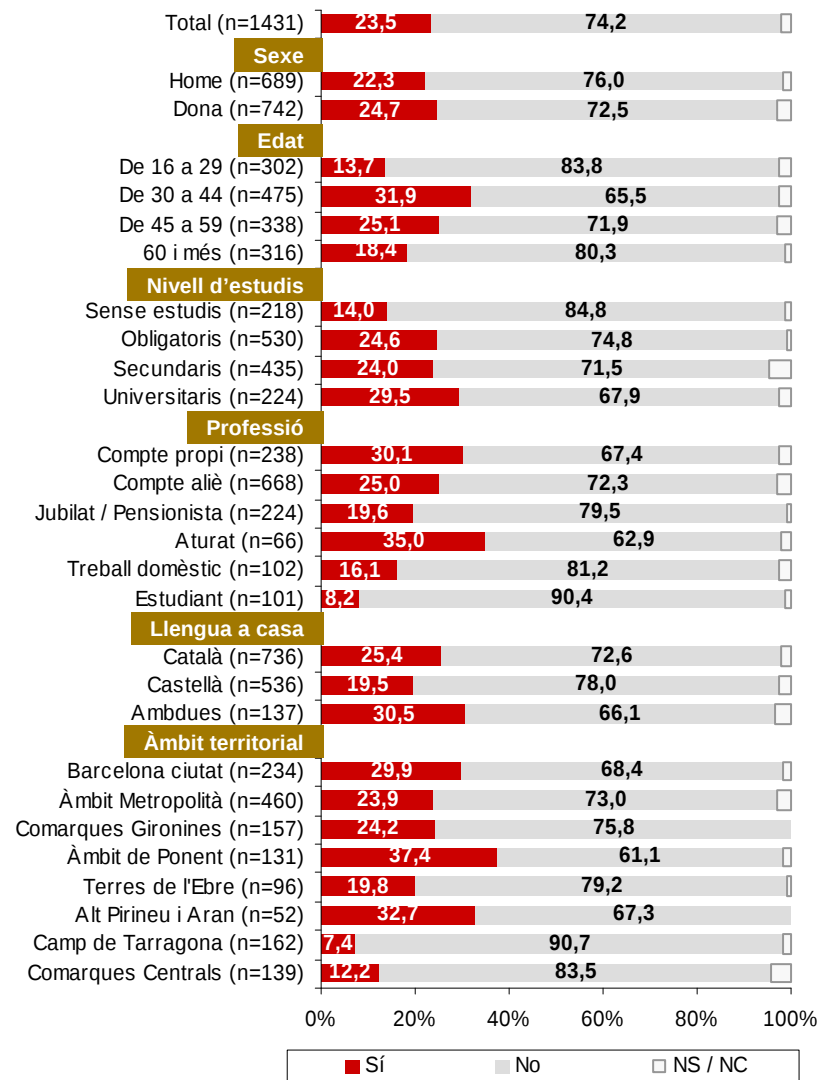
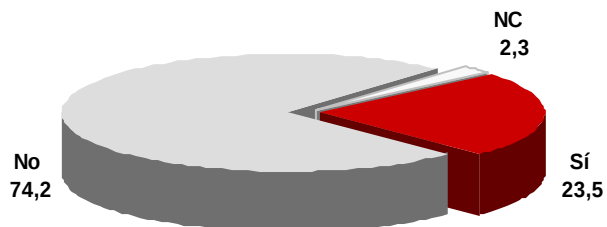
	Total (n=1431)	Sexe		Edat de l'entrevistat			
		Home (n=689)	Dona (n=742)	16 a 29 (n=302)	30 a 44 (n=475)	45 a 59 (n=338)	60 o més (n=316)
Per la televisió	47,4	48,6	46,4	51,5	48,2	45,8	44,3
Familiar o amic	23,0	21,1	24,6	20,8	19,1	23,8	29,9
A la premsa	5,2	6,1	4,3	2,2	4,7	8,2	5,4
Internet	4,3	5,5	3,1	6,2	6,3	2,4	1,4
Per la ràdio	4,2	4,2	4,1	2,4	3,5	4,9	6,0
Revista de la Generalitat	2,7	3,2	2,2	2,3	2,7	3,0	2,7
Pàgines grogues	1,7	1,7	1,6	1,5	1,6	1,3	2,2
Algun altre servei telefònic	1,0	1,0	1,0	0,5	1,0	1,9	0,4
A la feina	0,7	0,3	1,0		1,4	1,0	
Publicitat, tríptics	0,2	0,2	0,2		0,2		0,8
Serveis públics	0,2	0,2	0,1	0,3	0,3		
Altres	0,3	0,5	0,1	0,5	0,2	0,2	0,4
NS / NC	14,3	13,0	15,5	14,9	15,3	15,1	11,3



Ha trucat alguna vegada al 012?

-Coneixen del 012 (n=1431)-

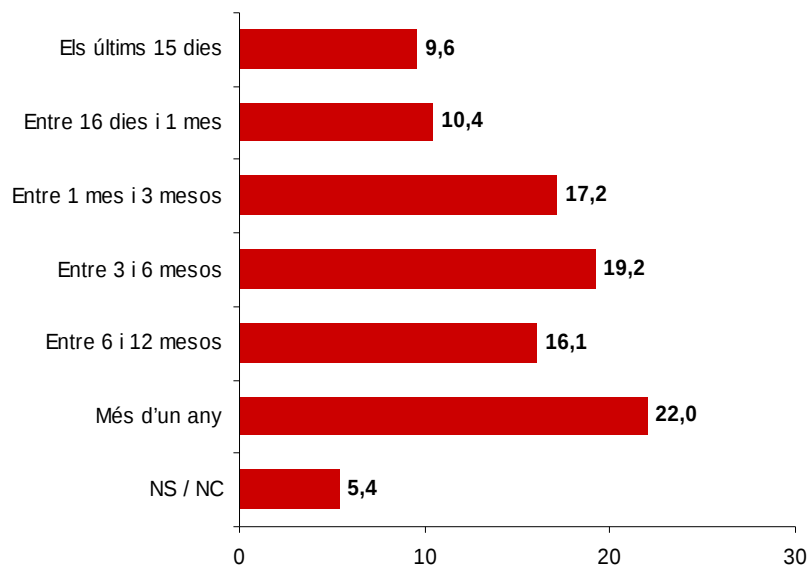
Usuaris sobre el total
de la població: 16,4%





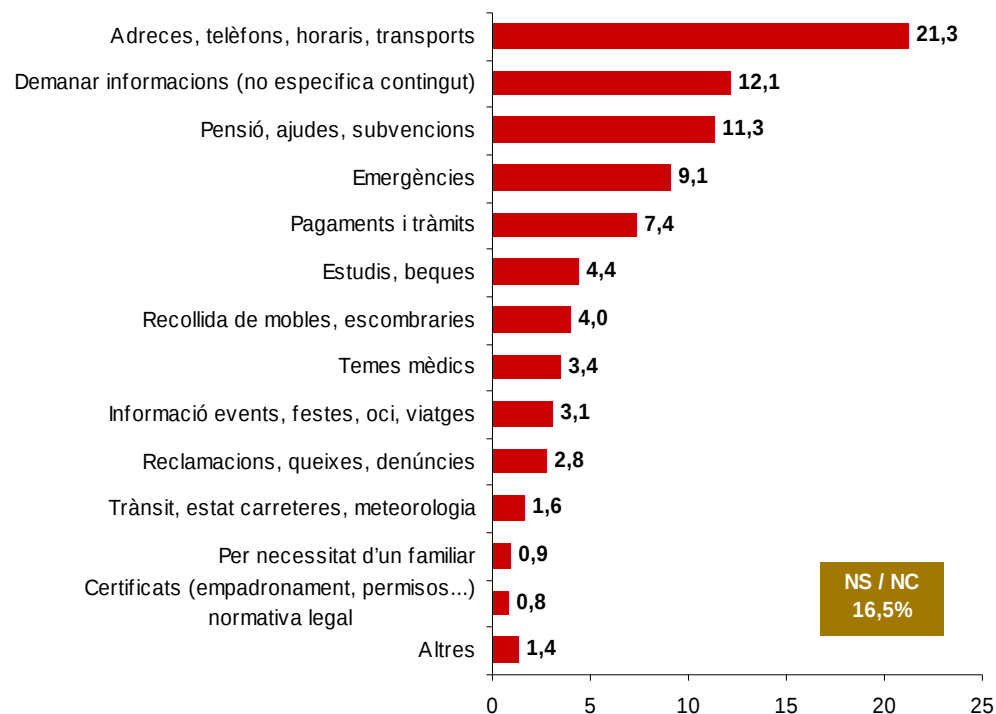
Aproximadament quant temps fa de l'última vegada que es va dirigir al 012?

-Han trucat al 012 (n=332)-



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

-Han trucat al 012 (n=332)-

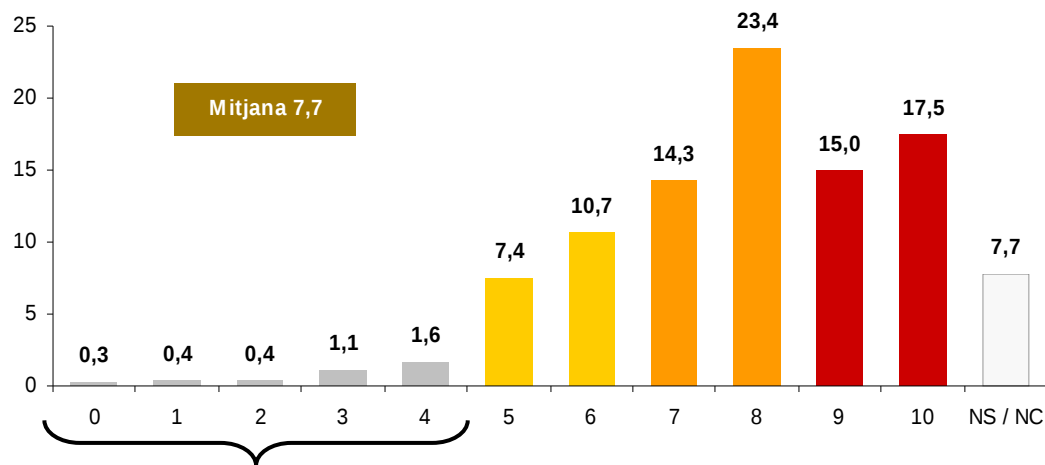


La valoració mitjana que en fan els entrevistats és un 7,7. El millor valorat el llenguatge clar i concís i l'amabilitat

- En una escala de 0 a 10, **els usuaris del 012 li han posat de nota mitjana un 7,7**. Aquest servei rep una valoració lleugerament millor els que tenen entre 30 i 44 anys, estudis secundaris i els castellanoparlants.
- Als que el van valorar per sota de cinc se'ls va demanar el motiu pel que consideraven que no li havien resolt la consulta quan va trucar al 012. El més esmentat ha estat que no aporten una solució o no hi ha cap actuació. També han mencionat el desconeixement del tema, la lentitud, l'actitud despreocupada dels informadors i la dificultat per contactar.
- A continuació es van suggerir un seguit d'aspectes del servei i es va demanar als usuaris que valoressin el seu grau de satisfacció al respecte. En el cas del 012, tots els aspectes pels que s'ha preguntat reben notes de notable.
- Els que esdevenen **més satisfactoris són el llenguatge clar i concís (8,1) i l'amabilitat (8)**.
- A continuació, i amb una nota mitjana de 7,9, hi ha l'interès per resoldre la consulta, la professionalitat, l'adequació de la resposta i la resolució del problema. En darrer lloc, amb un 7,5, la rapidesa.
- En general, els usuaris que tenen entre 30 i 44 anys, aquells amb estudis secundaris i els castellanoparlants són els estan més satisfets amb els aspectes suggerits.



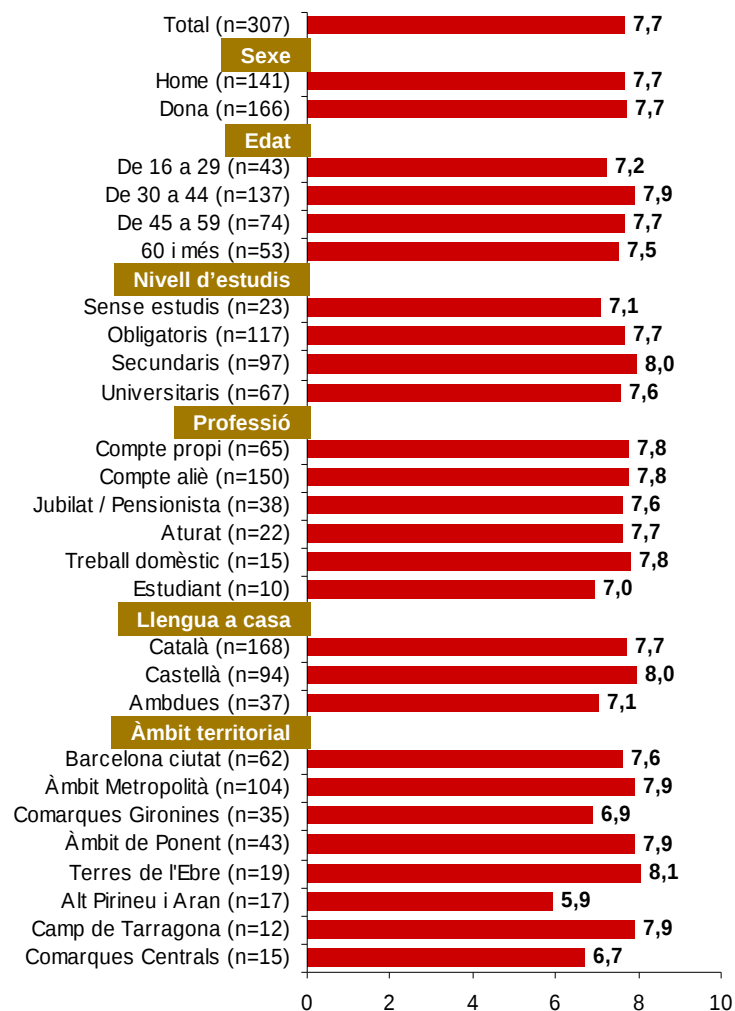
En una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb el servei 012
-Han trucat al 012 (n=332)-



Per quin motiu considera que no li van resoldre la consulta?
-Usuaris del 012 que l'han valorat per sota de 5 (n=20)-

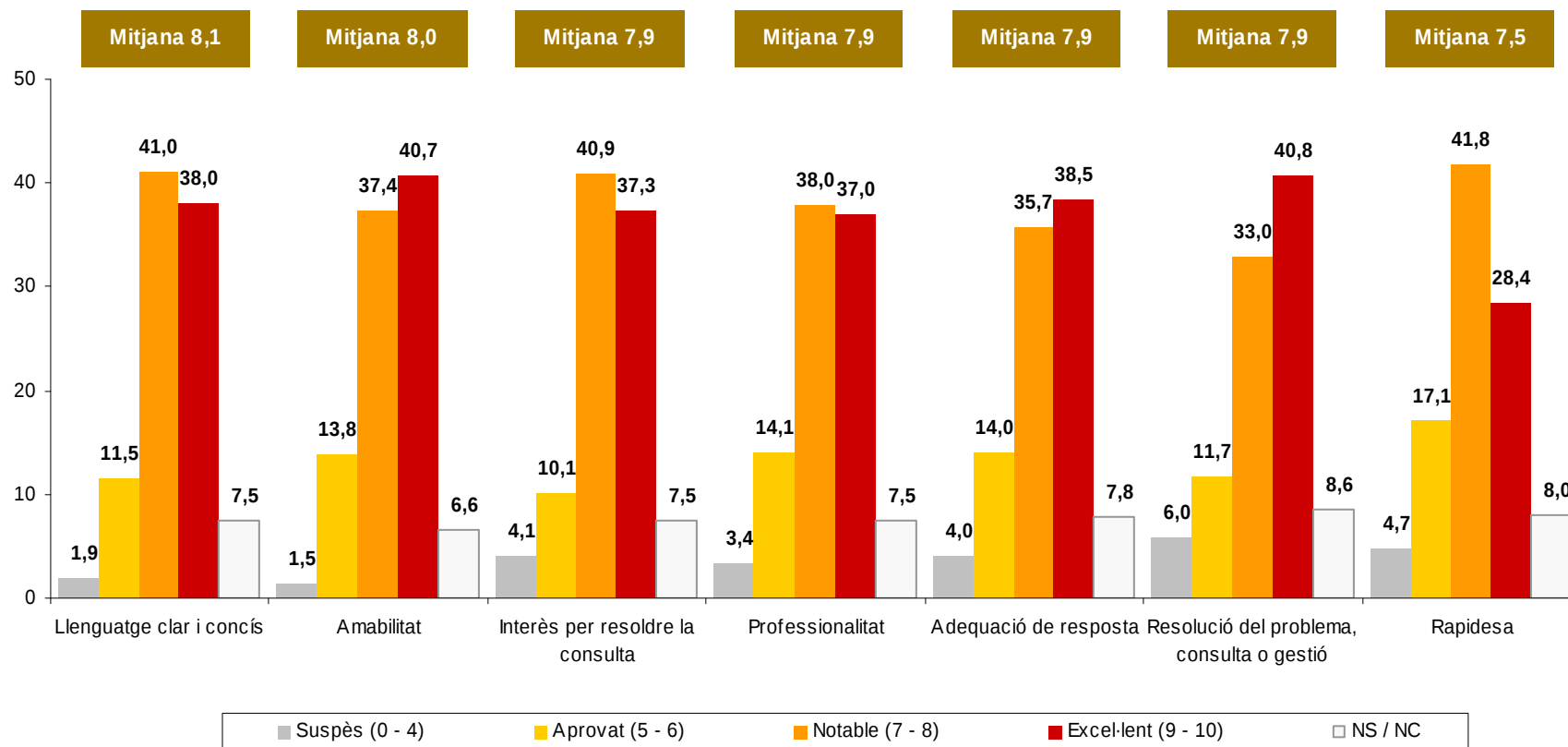


Valoració mitjana per segments





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=332)-



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=332)	Sexe		Edat de l'entrevistat			
		Home (n=153)	Dona (n=179)	16 a 29 (n=45)	30 a 44 (n=147)	45 a 59 (n=82)	60 o més (n=58)
Llenguatge clar i concís	8,1	8,1	8,1	7,8	8,3	8,2	7,5
Amabilitat	8,0	8,0	8,1	7,8	8,2	8,0	7,8
Interès per resoldre la consulta	7,9	7,9	8,0	7,5	8,1	8,1	7,4
Professionalitat	7,9	7,8	8,0	7,6	8,1	7,9	7,5
Adequació de resposta	7,9	7,9	7,9	7,6	8,1	7,8	7,6
Resolució del problema, consulta o gestió	7,9	8,0	7,8	7,5	8,2	7,9	7,1
Rapidesa	7,5	7,6	7,5	7,5	7,9	7,4	6,9

	Total (n=332)	Nivell d'estudis				Llengua habitual		
		Sense estudis (n=27)	Obligatori (n=127)	Secundaris (n=104)	Universitaris (n=69)	Català (n=184)	Castellà (n=100)	Ambdues (n=40)
Llenguatge clar i concís	8,1	7,5	7,9	8,5	8,3	8,1	8,3	7,8
Amabilitat	8,0	7,5	7,9	8,4	8,2	8,1	8,3	7,5
Interès per resoldre la consulta	7,9	7,4	7,8	8,4	7,8	8,0	8,2	7,2
Professionalitat	7,9	7,3	7,7	8,4	7,9	8,0	8,2	7,1
Adequació de resposta	7,9	7,3	7,9	8,3	7,6	8,0	8,2	7,0
Resolució del problema, consulta o gestió	7,9	7,3	7,9	8,4	7,4	8,0	8,1	7,2
Rapidesa	7,5	7,0	7,4	8,0	7,4	7,6	7,9	6,6

	Total (n=332)	Àmbit de residència						
		Barcelona ciutat (n=70)	Àmbit metropolità (n=110)	Comarques gironines (n=38)	Àmbit de Ponent (n=49)	Terres de l'Ebre (n=19)	Alt Pirineu i Aran (n=17)	Camp de Tarragona (n=12)
Llenguatge clar i concís	8,1	8,0	8,4	7,4	8,1	7,8	6,5	8,0
Amabilitat	8,0	7,8	8,3	7,5	7,9	8,9	6,1	7,6
Interès per resoldre la consulta	7,9	8,1	8,1	7,0	8,1	7,8	5,7	7,7
Professionalitat	7,9	7,8	8,1	7,2	8,1	9,0	5,6	7,3
Adequació de resposta	7,9	7,9	8,1	7,4	7,8	7,8	5,8	7,5
Resolució del problema, consulta o gestió	7,9	8,0	8,1	6,8	8,2	8,0	5,2	7,2
Rapidesa	7,5	7,4	7,7	6,8	7,9	7,9	5,5	7,8



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



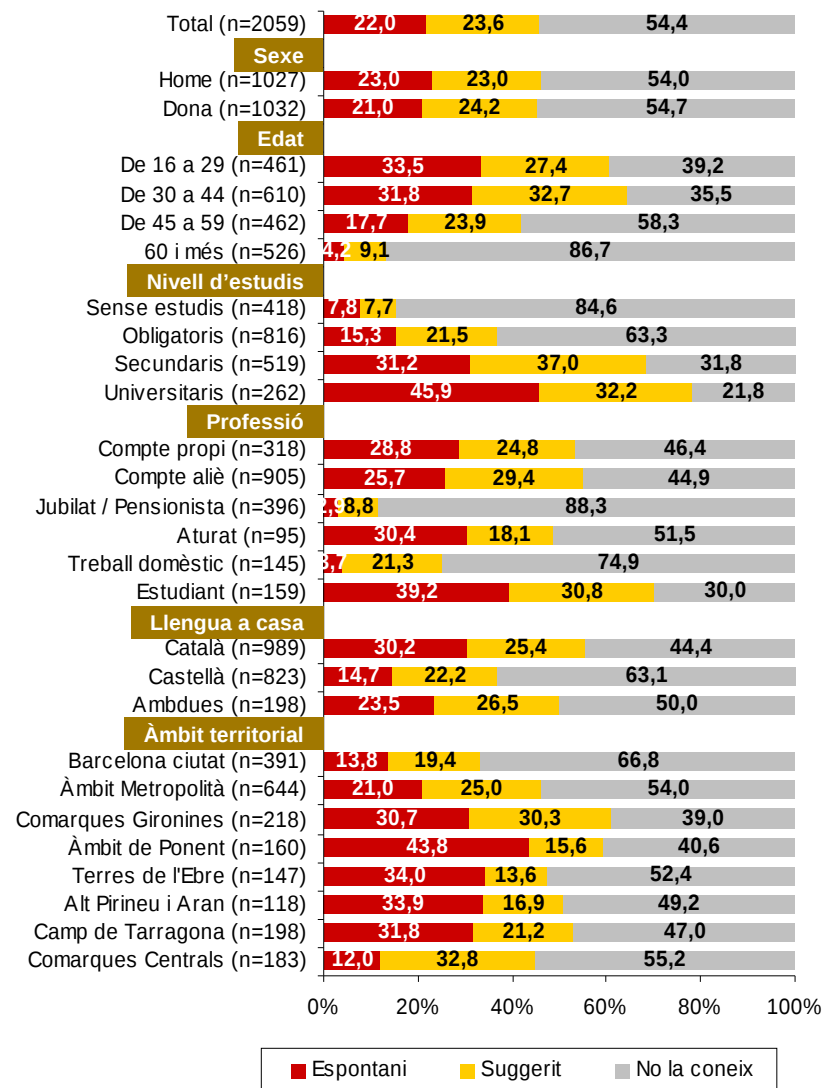
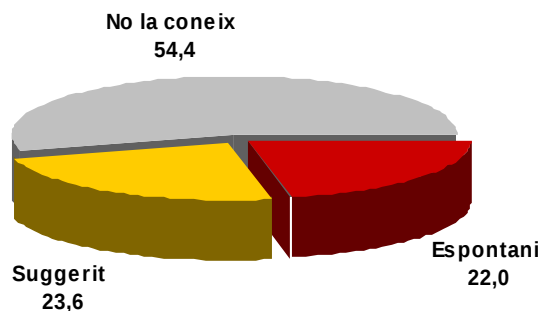
Gencat.cat

Prop de la meitat dels entrevistats coneix la pàgina gencat.cat. El 20,3 % hi ha entrat alguna vegada.

- El **45,6 % dels entrevistats coneix la pàgina Gencat.cat** ja sigui espontàniament (22%) o de manera suggerida (23,6%), per un 54,4% que no n'ha sentit a parlar. En general, la coneixen més els entrevistats menors de 45 anys, els que tenen un major nivell d'estudis i els catalanoparlants.
- La **televisió és la manera més comuna de conèixer la pàgina de la Generalitat (35,7 %)**. Un 23,1% ha esmentat algun cercador d'internet i el 16,4% a familiars o amics. Els entrevistats també han citat de manera minoritària altres maneres, com per exemple, la premsa, el centre d'estudis, la revista de la Generalitat, la ràdio o la feina. Un 13,1% no recorda com la va conèixer.
- La televisió i algun conegut és més present a mesura que incrementa l'edat de l'entrevistat. Amb els cercadors d'internet succeeix el contrari: augmenta progressivament entre els de menor edat.
- **Un 44,6 % dels que coneixen gencat.cat ha visitat alguna vegada la pàgina, que representa un 20,3 % sobre el total d'entrevistats.** N'hi ha més que diuen haver-la visitat a mesura que s'incrementa el nivell d'estudis i disminueix l'edat de l'entrevistat. Els catalanoparlants i els que treballen per compte propi o estudien també afirmen haver-hi entrat més que la resta.
- El **30,9 %** dels que l'han visitat fa **menys d'un mes** que hi va entrar al portal, poc més d'un terç l'ha visitat per darrera vegada fa més d'un mes però menys de sis, i un 13,1% entre sis mesos i un any. El **15 % fa més d'un any** que no hi ha entrat.
- **Informació sobre temes d'educació (estudis, beques, etc.) (17,7 %)** és el principal motiu pel que van visitar el web per darrera vegada, seguit de la curiositat (10,1%). Altres motivacions que recullen menys del 10% dels motius dels usuaris: ocupació (9,3%), informació diversa (8%), pensions, ajudes i subvencions (8%), tràmits i gestions (5%), oposicions i llistes d'interins (4,6%), cursos (4,4%) o temes mèdics (4,1%), per citar-ne els més esmentats. En un 13,2% dels casos els entrevistats no han dit cap motiu.

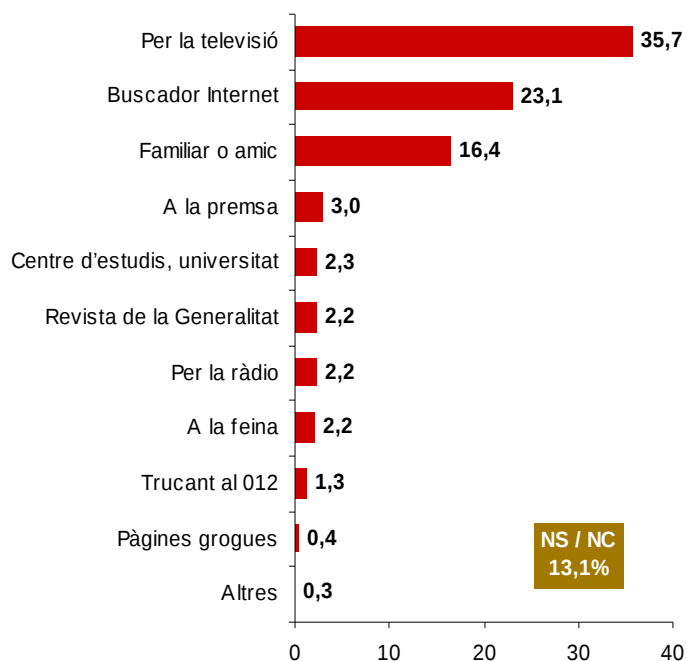


Coneixement de la pàgina Gencat.cat*



* 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=971)-

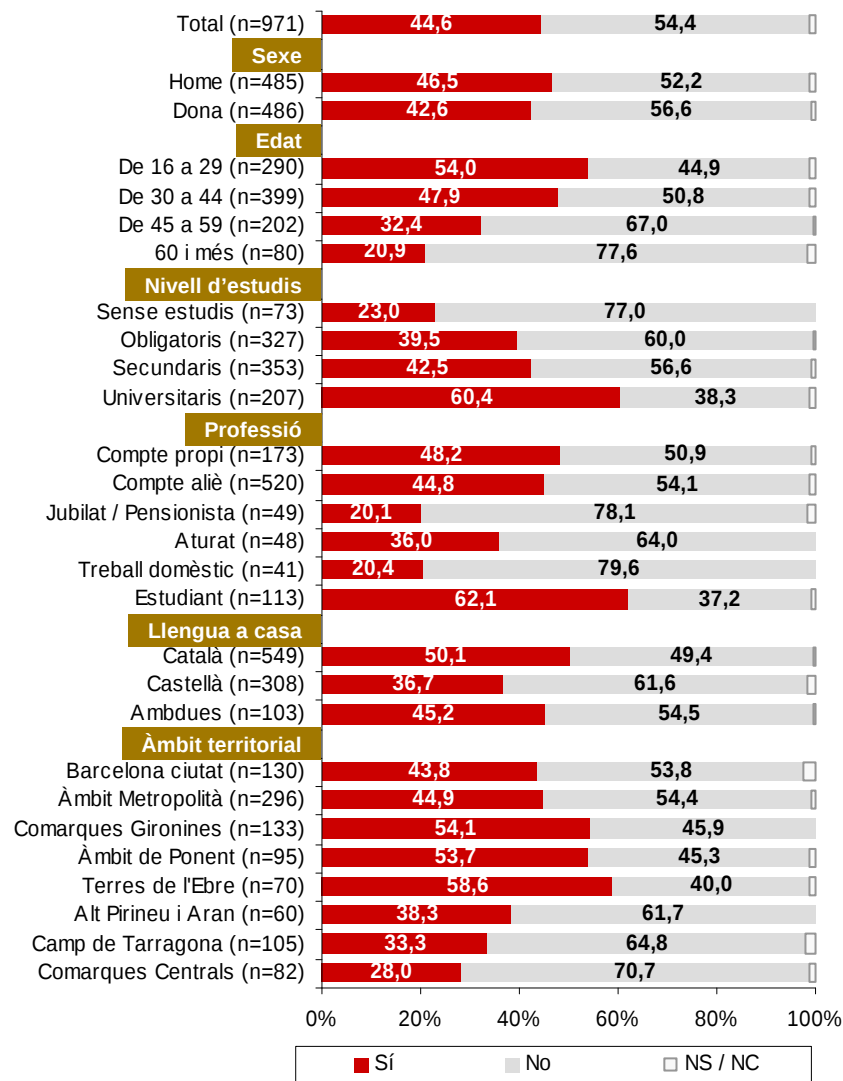
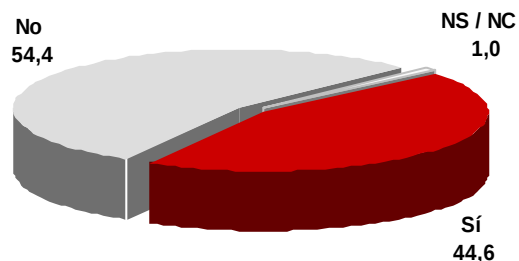


	Total (n=971)	Sexe		Edat de l'entrevistat			
		Home (n=485)	Dona (n=486)	16 a 29 (n=290)	30 a 44 (n=399)	45 a 59 (n=202)	60 o més (n=80)
Per la televisió	35,7	34,6	36,9	32,5	35,9	36,7	44,9
Buscador Internet	23,1	26,7	19,6	31,2	25,9	12,3	5,0
Familiar o amic	16,4	15,4	17,4	14,3	14,6	19,1	27,8
A la premsa	3,0	3,7	2,4	2,9	2,8	4,6	0,9
Centre d'estudis, universitat	2,3	2,1	2,4	6,3	0,6	0,6	
Revista de la Generalitat	2,2	1,7	2,7	1,9	2,4	2,8	0,9
Per la ràdio	2,2	1,9	2,5	1,4	1,0	3,6	8,3
A la feina	2,2	1,1	3,3	0,6	2,4	4,3	1,3
Trucant al 012	1,3	1,1	1,5	0,6	1,7	1,4	1,4
Pàgines grogues	0,4	0,2	0,7	0,8		0,9	
Altres	0,3	0,2	0,3		0,4	0,4	
NS / NC	13,1	13,5	12,8	11,0	13,9	15,9	9,5



Ha visitat alguna vegada la pàgina Gencat.cat? -Coneixen Gencat.cat (n=971)-

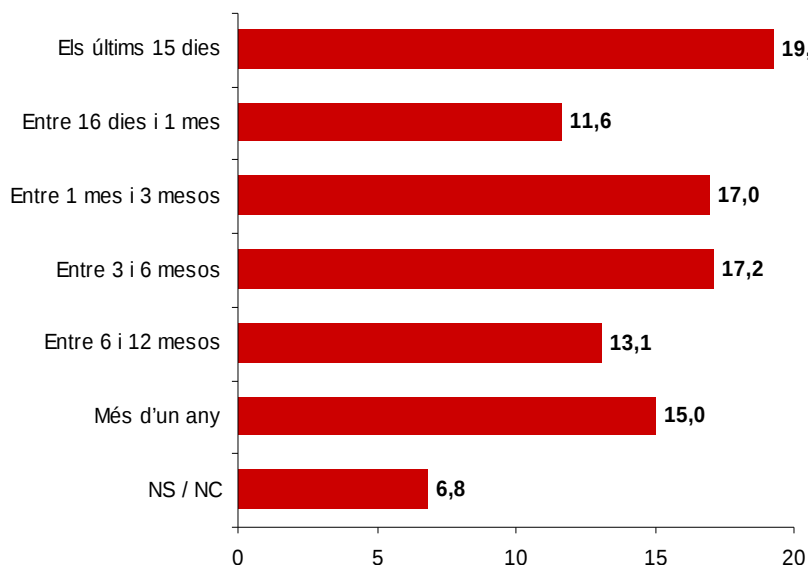
Usuaris sobre el total
de la població: 20,3%





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=435)-



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

-Han visitat Gencat.cat (n=435)-



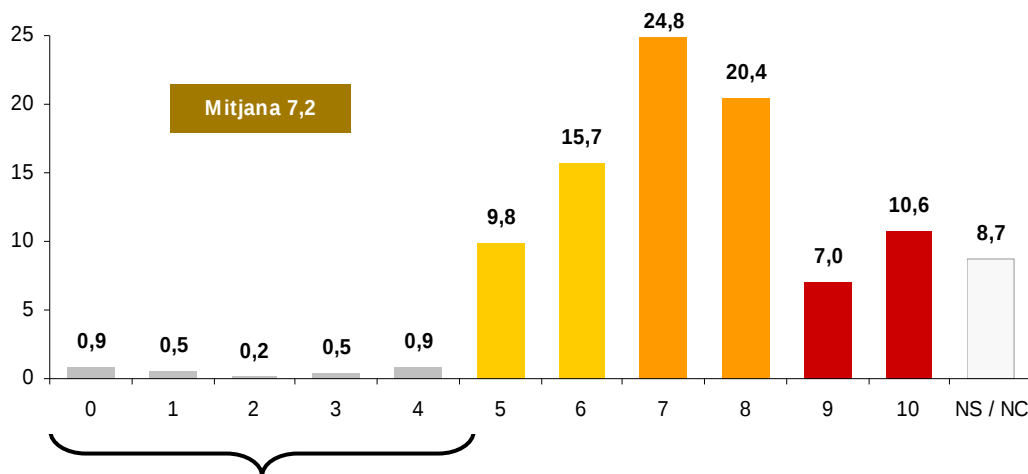


Gencat.cat és valorada pels entrevistats amb un 7,2 de mitjana. Que està actualitzada i la utilitat els aspectes més satisfactoris

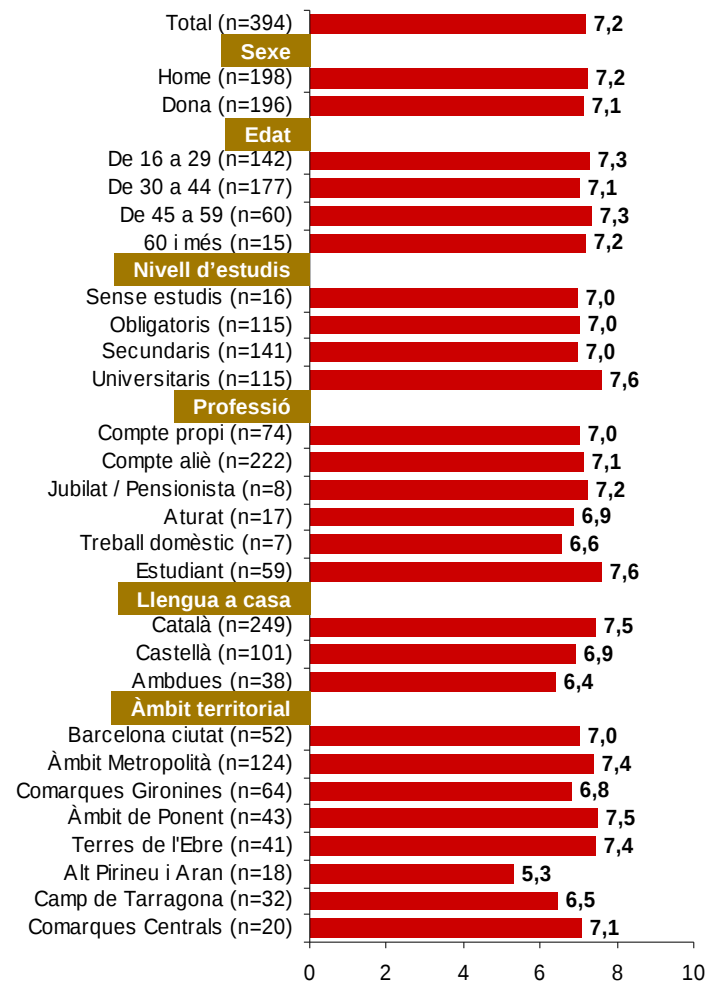
- Quan es demana als usuaris que valorin la satisfacció amb la pàgina web de la Generalitat, en una escala de 0 a 10, **obté una nota mitjana un 7,2**. Per segments de població, rep millor nota entre els que tenen estudis universitaris, els estudiants i els catalanoparlants, que d'altra banda són alguns dels col·lectius on hi ha més usuaris.
- El motiu que addueixen els que li han donat una valoració menor que 5 és, principalment, que no han trobat el que buscaven o la manca d'informació. Altres motius que addueixen són que estava mal explicat i no li ha aclarit, la dificultat de trobar el que es busca i problemes de connexió.
- Com amb el 012, es va demanar als usuaris que valoressin el grau de satisfacció que tenien respecte a un seguit d'aspectes de gencat.cat. Els **més satisfactoris** per als usuaris són que **està actualitzada i la utilitat, que obtenen una nota mitjana de 7,5**.
- A continuació, i amb una nota mitjana al voltant del 7, que és clara i entenedora, que dóna informació suficient o àmplia i la resolució del problema. Per sota del 7, que té una estètica agradable (6,9) i que és fàcil trobar els que es busca (6,8).
- En general, els catalanoparlants valoren millor que els castellanoparlants els diversos aspectes suggerits. En els altres segments de població hi ha més variabilitat. En general, els que tenen entre 45 i 59 anys i els menors de 30 estan més satisfets amb els diversos aspectes.
- Pel que fa al nivell d'estudis, els universitaris estan més satisfets amb l'actualització del web, la claredat i la resolució del problema, en tant que els que tenen un menor nivell educatiu reglat ho estan amb l'utilitat, l'estètica i la facilitat.



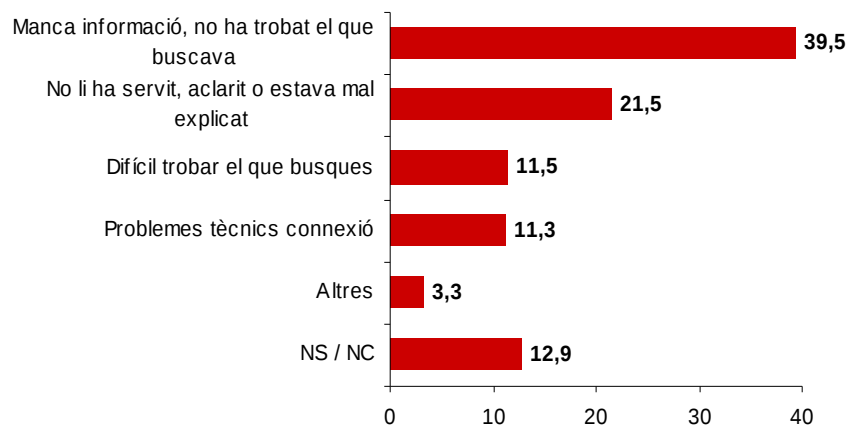
En una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb el servei ofert per la pàgina web Gencat.cat
-Han visitat Gencat.cat (n=435)-



Valoració mitjana per segments

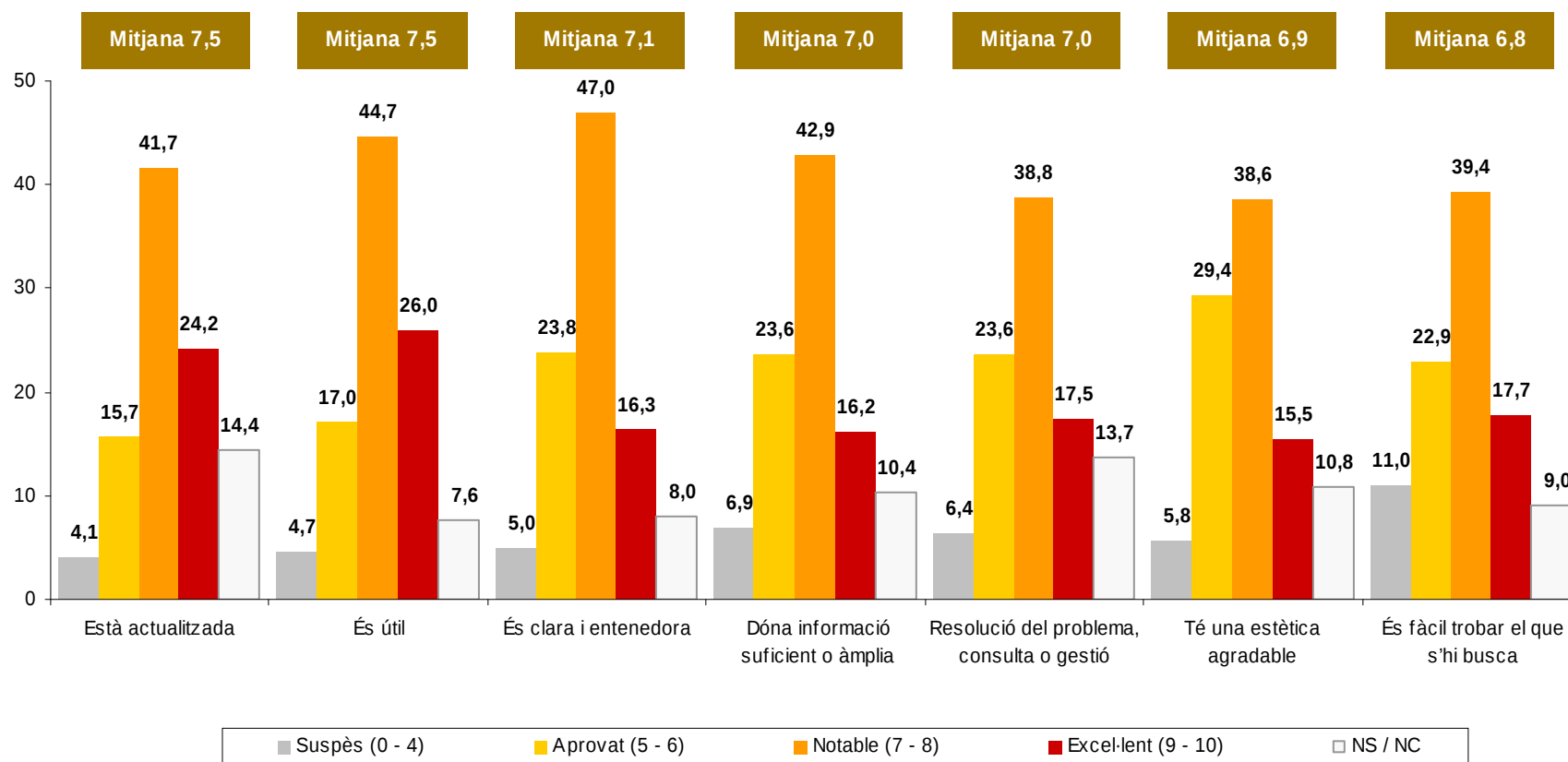


Quin és el motiu pel qual no ho va poder solucionar?
-Usuaris de Gencat.cat que l'han valorada per sota de 5 (n=29)-





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=435)-



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=435)	Sexe		Edat de l'entrevistat			
		Home (n=220)	Dona (n=215)	16 a 29 (n=154)	30 a 44 (n=194)	45 a 59 (n=69)	60 o més (n=18)
Està actualitzada	7,5	7,5	7,6	7,6	7,5	7,8	7,0
És útil	7,5	7,5	7,4	7,5	7,5	7,6	7,0
És clara i entenedora	7,1	7,2	7,1	7,2	7,1	7,2	7,4
Dóna informació suficient o àmplia	7,0	7,0	7,1	7,3	6,9	6,9	6,8
Resolució del problema, consulta o gestió	7,0	7,1	6,9	7,1	7,0	6,9	6,8
Té una estètica agradable	6,9	6,9	6,8	7,0	6,9	6,9	6,0
És fàcil trobar el que s'hi busca	6,8	6,9	6,7	7,0	6,7	7,0	6,8

	Total (n=435)	Nivell d'estudis				Llengua habitual		
		Sense estudis (n=16)	Obligatoris (n=128)	Secundaris (n=156)	Universitaris (n=128)	Català (n=272)	Castellà (n=113)	Ambdues (n=44)
Està actualitzada	7,5	7,1	7,2	7,6	7,9	7,8	7,3	7,1
És útil	7,5	7,8	7,3	7,5	7,6	7,7	7,2	7,1
És clara i entenedora	7,1	7,2	7,1	7,1	7,3	7,4	7,0	6,4
Dóna informació suficient o àmplia	7,0	6,8	6,7	7,2	7,1	7,3	6,6	6,7
Resolució del problema, consulta o gestió	7,0	7,1	6,6	7,1	7,4	7,3	6,8	6,3
Té una estètica agradable	6,9	7,2	6,5	7,1	7,0	7,1	6,6	6,6
És fàcil trobar el que s'hi busca	6,8	7,7	6,7	6,8	7,0	7,1	6,5	6,2

	Total (n=435)	Àmbit de residència						
		Barcelona ciutat (n=57)	Àmbit metropolità (n=133)	Comarques gironines (n=72)	Àmbit de Ponent (n=51)	Terres de l'Ebre (n=41)	Alt Pirineu i Aran (n=23)	Camp de Tarragona (n=35)
Està actualitzada	7,5	7,4	7,8	7,2	7,8	7,5	5,3	8,2
És útil	7,5	7,0	7,9	6,9	7,4	8,6	5,1	7,4
És clara i entenedora	7,1	6,7	7,4	6,8	7,4	7,5	5,0	7,7
Dóna informació suficient o àmplia	7,0	6,6	7,3	6,7	6,9	7,5	5,0	7,7
Resolució del problema, consulta o gestió	7,0	6,7	7,2	6,7	6,8	7,4	5,4	7,5
Té una estètica agradable	6,9	6,4	7,3	5,7	7,7	7,1	5,0	7,4
És fàcil trobar el que s'hi busca	6,8	6,4	7,1	6,3	7,4	7,0	4,7	7,1

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

-Han visitat Gencat.cat (n=435)-



La majoria d'usuaris no diu res quan es pregunta per alguna cosa que la pàgina de la Generalitat hauria o podria millorar: **el 7% considera que ja està bé i un 63,7% no ha contestat.**

Entre els que han esmentat alguna cosa hi ha dos grans temàtiques. D'una banda tot el relacionat amb la **informació**: més informació (7,1%), millorar el buscador (1,1%), qualitat de la informació (0,8%) i més enllaços (0,4%). L'altra vessant està relacionada amb l'aspecte i l'estructura del web: més claredat, senzillesa (5,4%), més facilitat per trobar la informació (4,7%), la presentació i estètica (4,3%) i la millora en l'estructura (3,3%).



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



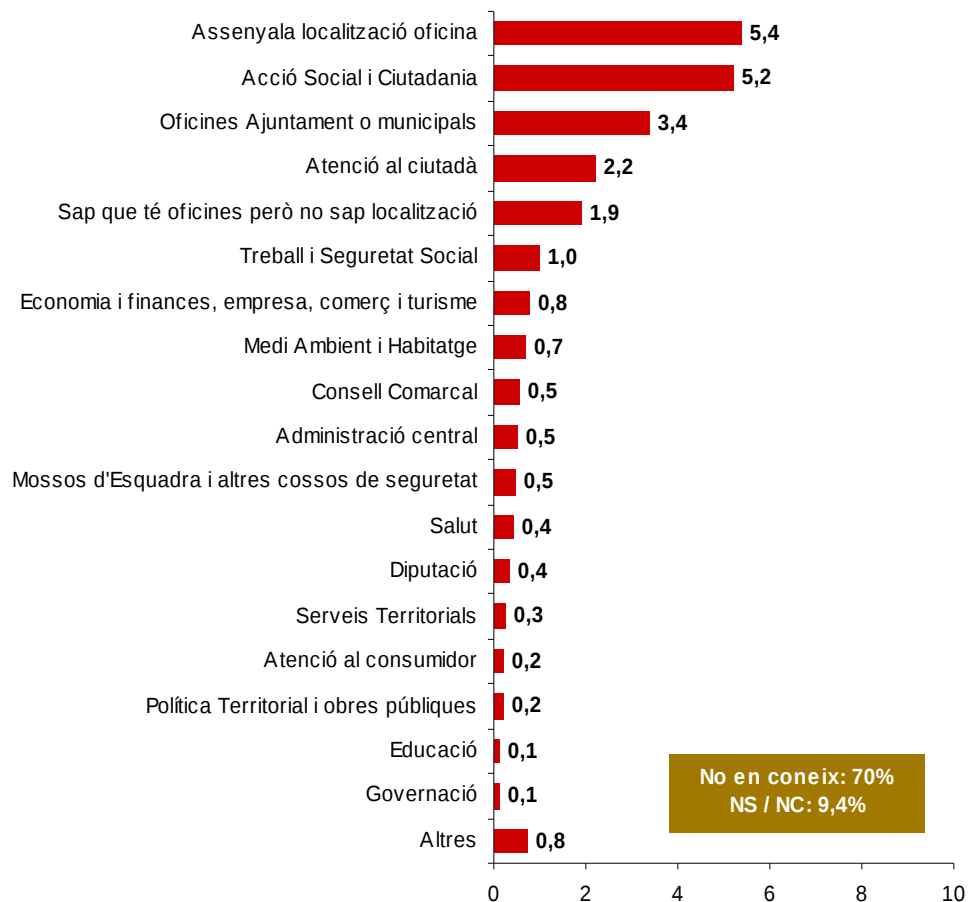
Oficines d'atenció al ciutadà

Les Oficines de la Generalitat més citades són les d'Acció Social i Ciutadania

- Gairebé el **80 % dels entrevistats no ha esmentat cap oficina (el 70 % diu que no en coneix cap)**. Un 5,4% ha assenyalat la localització de l'oficina, però no ha dit el nom. Acció social i ciutadania és la que més entrevistats concreten (5,2%) i part de les respostes estan relacionades amb temes gestionats per la Generalitat (economia i finances, medi ambient i habitatge, cossos de seguretat,...).
- D'altra banda, apareixen oficines que no són pròpiament de la Generalitat, com els ajuntaments, la seguretat social, el consell comarcal, l'administració central o la diputació.
- **Un 46,4 % dels que han esmentat alguna oficina hi ha anat alguna vegada**, per un 51,6% que no. Sobre el total de la població, **un 9,6 % dels entrevistats ha visitat alguna oficina**.
- Quan es pregunta per **l'oficina que va visitar la darrera vegada**, un **37,8 % esmenta la localització de la mateixa**. En concretar, la més mencionada ha estat la **d'Acció Social i Ciutadania (16,6 %)**, seguit de la de Treball i Seguretat Social (6%), oficines de l'ajuntament (5,8%) i la de Medi Ambient i Habitatge (5,2%).
- Algun **familiar o amic és la forma en que més entrevistats van conèixer la darrera oficina de la Generalitat on van anar (52,7 %)**. Els usuaris han citat de manera molt minsa altres vies, com trucant al 012, la feina, un cercador d'internet, per què la van veure o a l'ajuntament i altres serveis públics. Un 11,4% no recorda com la va conèixer.
- El **40,6 % dels que han anat a alguna oficina, fa més d'un any que ho ha fet**. Un **15,1 % fa menys d'un mes** que hi va anar i vora el 40% fa entre un mes i un any que hi ha anat.
- El principal motiu pel qual els usuaris s'adrecen a una oficina és per temes de **pensions, ajudes, subvencions i prestacions (28,5 %)**. A continuació han esmentat altres motivacions que recullen menys del 10% de les respostes: ocupació (8,6%), assumptes socials (7,2%), informacions diverses (7,1%), tràmits i gestions (6,5%) o certificats i normativa legal (5,1%), entre altres. En un 12,2% dels casos els entrevistats no han dit cap motiu.



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

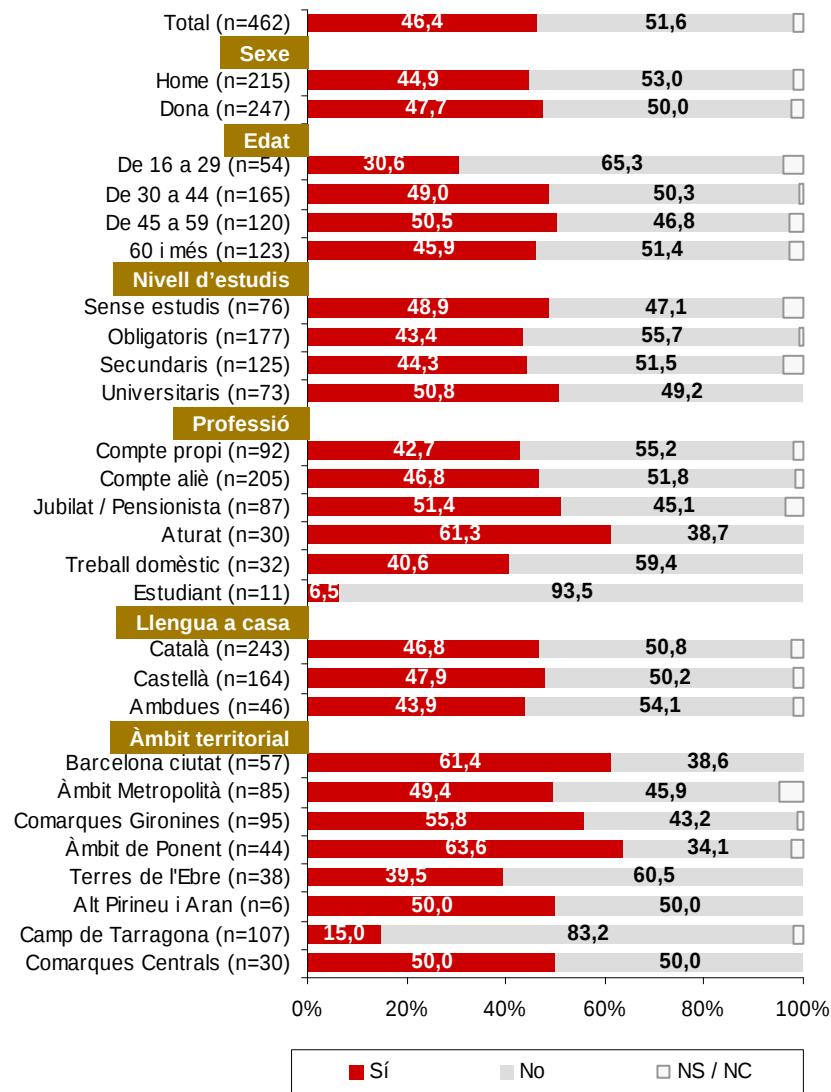
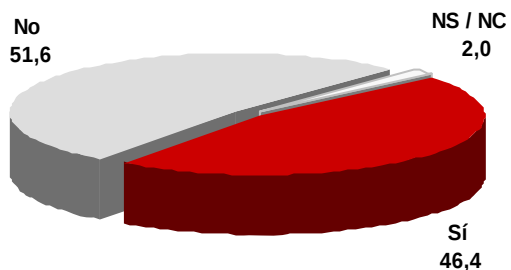


Ha esmentat alguna oficina: 20,6 %

Ha visitat alguna vegada a alguna oficina de la Generalitat?

-Coneixen alguna oficina de la Generalitat (n=462)-

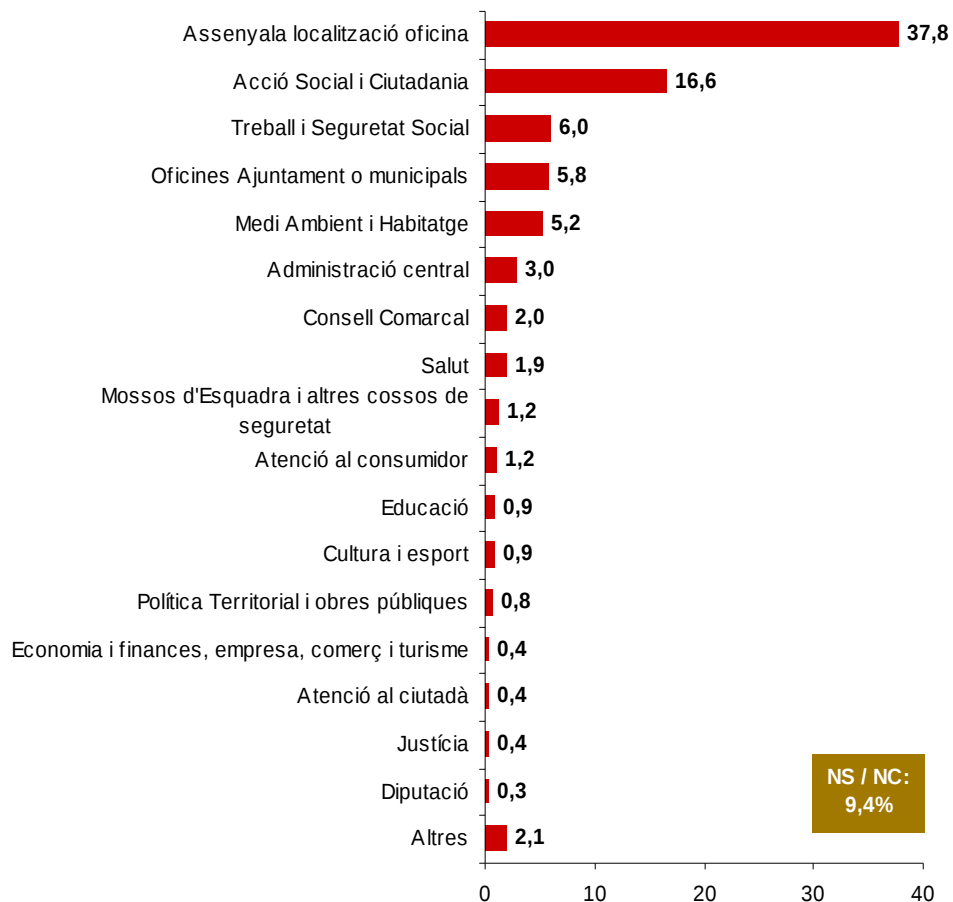
Usuaris sobre el total
de la població: 9,6%





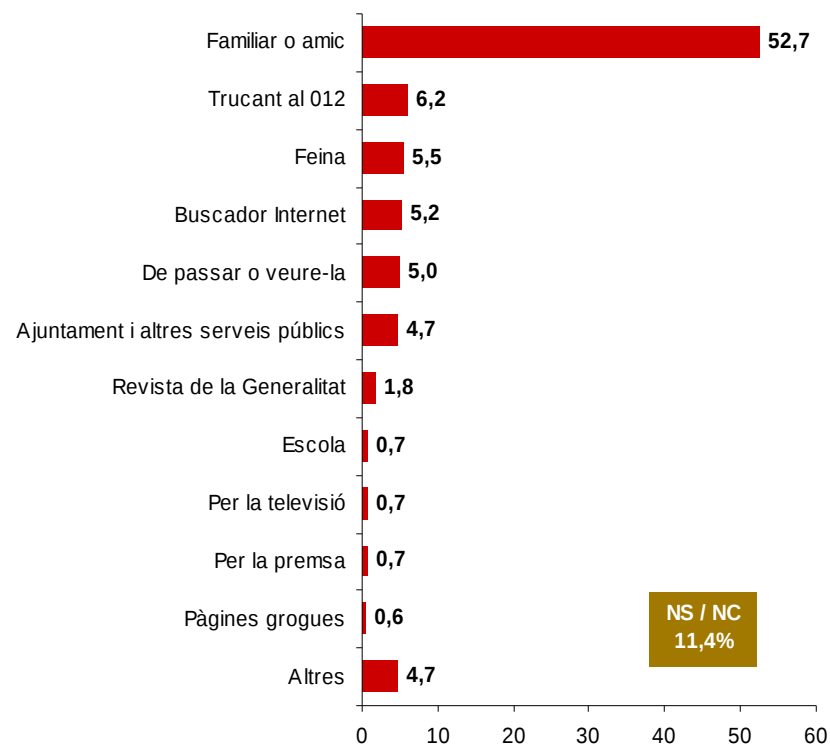
Quina és l'última oficina de la Generalitat que ha visitat?

-Han visitat alguna oficina d'atenció al ciutadà (n=207)-



Com la va conèixer?

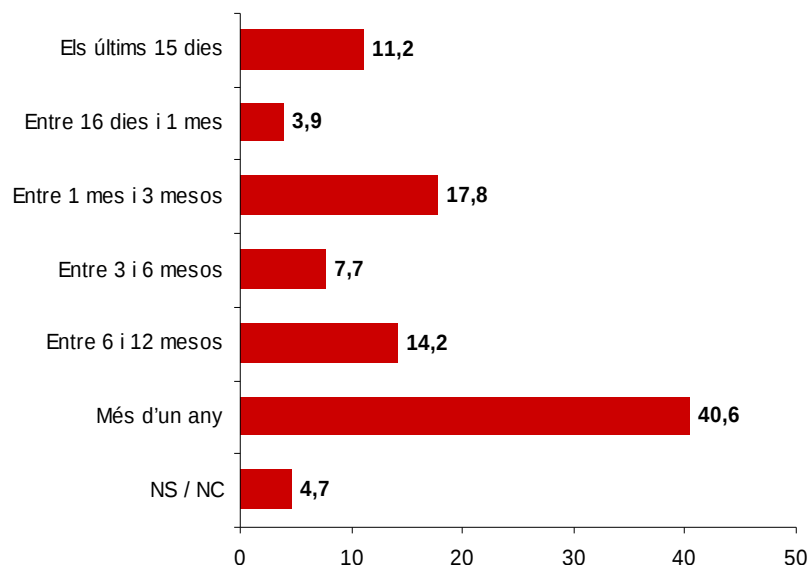
-Han visitat alguna oficina d'atenció al ciutadà (n=207)-





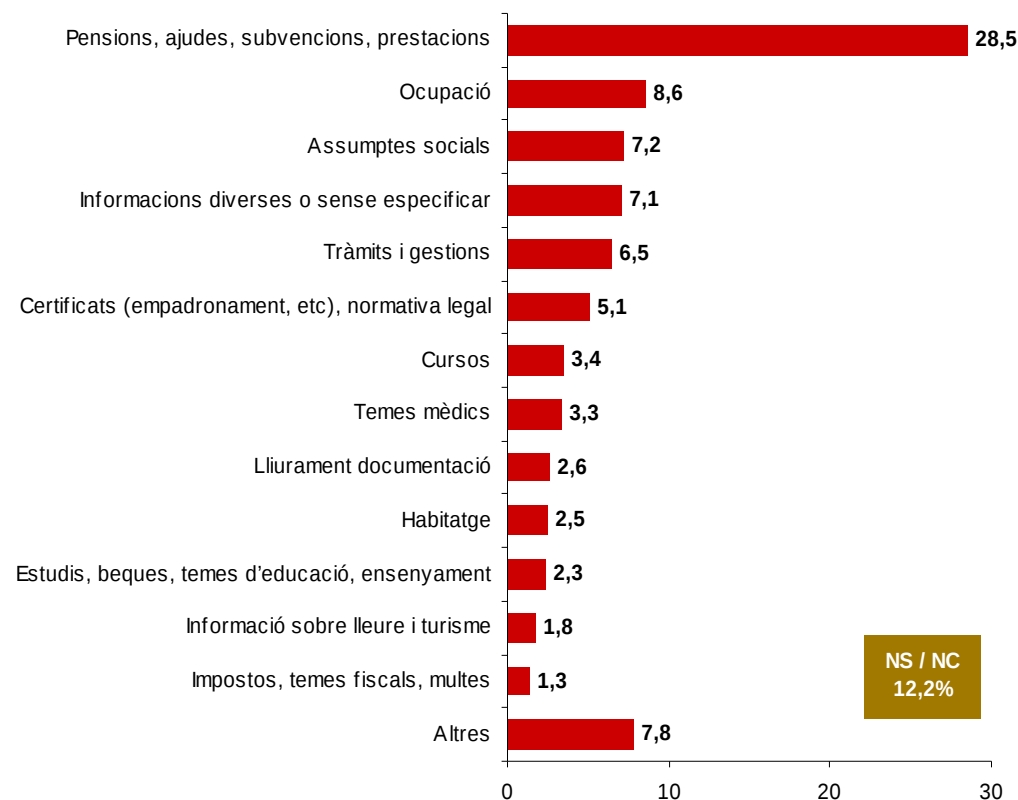
Aproximadament quant temps fa de l'última vegada que va visitar una oficina de la Generalitat per demanar una informació o fer una gestió?

-Han visitat alguna oficina d'atenció al ciutadà (n=207)-



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

-Han visitat alguna oficina d'atenció al ciutadà (n=207)-



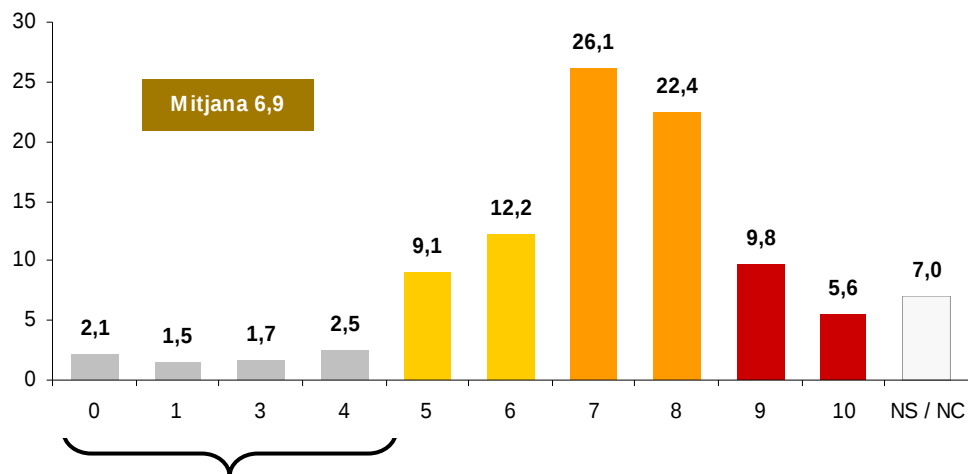


Els usuaris de les oficines d'atenció ciutadana les avaluen amb un 6,9 sobre 10 de mitjana

- Gairebé la **meitat** dels usuaris de les oficines de la Generalitat valoren la satisfacció amb el servei amb un **notable (7 o 8)** i **obté una nota mitjana de 6,9 sobre 10**.
- Entre els usuaris d'alguna oficina que l'han avaluat per sota de cinc, que **no complia els requisits** és el motiu pel que més consideren que no els hi ha resolt la consulta. La mala atenció, la lentitud i la manca d'informació han estat els altres motius citats.
- L'aspecte amb el que estan més satisfets els usuaris d'alguna oficina d'atenció és **el llenguatge clar i concís, que avaluen amb un 7,4 de mitjana**.
- A continuació, i amb una nota mitjana de notable, es troba la professionalitat (7,2), l'amabilitat (7,1), l'adequació de la resposta (7) i l'interès per resoldre la consulta (7).
- La resolució del problema, consulta o gestió (6,9) i la rapidesa (6,1) són els aspectes amb els que els usuaris estan menys satisfets.
- Els diversos aspectes els valoren millor els usuaris menors de 45 anys i els que tenen estudis secundaris o universitaris.



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=207)-

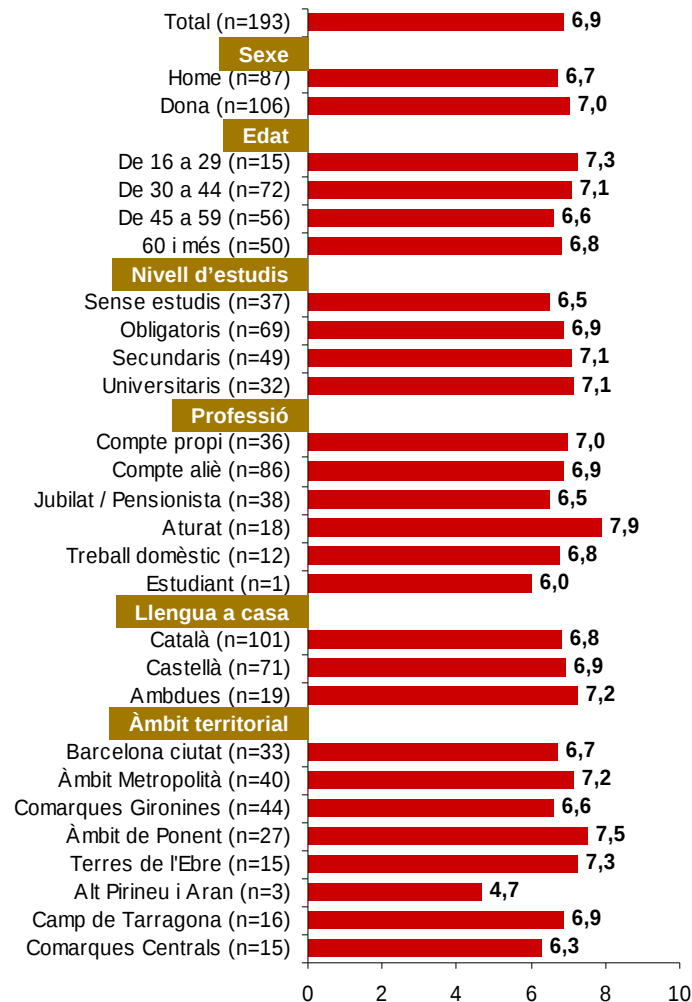


Per quin motiu considera que no li van resoldre correctament la consulta?

-Usuaris d'oficina que l'han valorada per sota de 5 (n=23)-

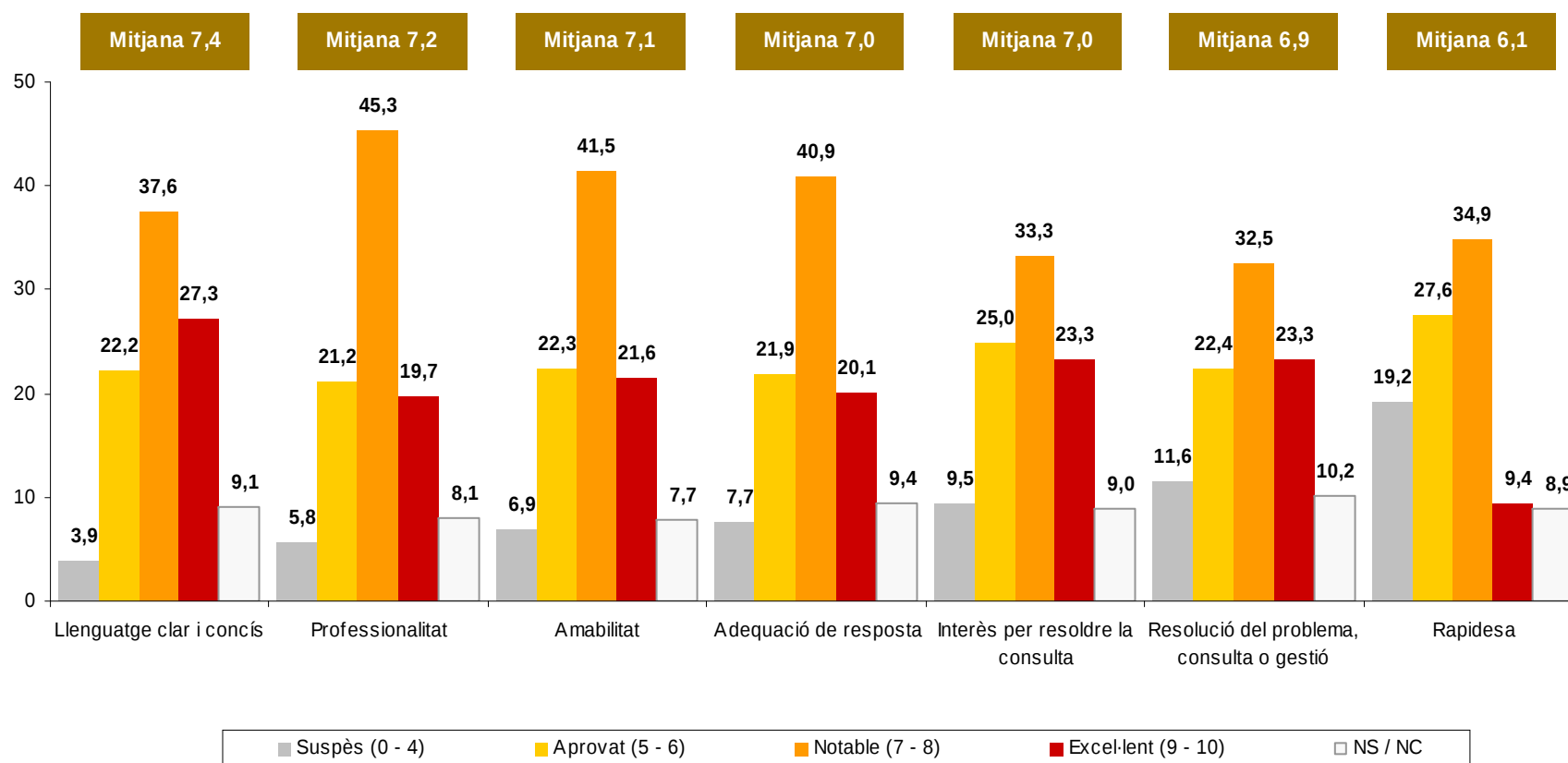


Valoració mitjana per segments





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=207)-



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:
-Mitjana de la valoració-

	Total (n=207)	Sexe		Edat de l'entrevistat			
		Home (n=96)	Dona (n=111)	16 a 29 (n=17)	30 a 44 (n=76)	45 a 59 (n=59)	60 o més (n=55)
Llenguatge clar i concís	7,4	7,3	7,6	7,7	7,5	7,3	7,4
Professionalitat	7,2	7,2	7,3	7,5	7,5	6,7	7,3
Amabilitat	7,1	7,1	7,1	6,5	7,4	6,8	7,2
Adequació de resposta	7,0	6,9	7,1	7,2	7,4	6,8	6,7
Interès per resoldre la consulta	7,0	6,9	7,1	7,4	7,2	6,7	7,0
Resolució del problema, consulta o gestió	6,9	6,7	7,1	7,5	7,4	6,6	6,4
Rapidesa	6,1	6,2	6,0	5,7	6,0	5,9	6,5

	Total (n=207)	Nivell d'estudis				Llengua habitual		
		Sense estudis (n=37)	Obligatori (n=74)	Secundaris (n=53)	Universitaris (n=36)	Català (n=112)	Castellà (n=73)	Ambdues (n=20)
Llenguatge clar i concís	7,4	7,2	7,5	7,6	7,5	7,4	7,4	8,2
Professionalitat	7,2	7,1	7,2	7,2	7,3	7,0	7,3	8,1
Amabilitat	7,1	6,9	7,2	7,1	7,3	7,1	7,0	7,6
Adequació de resposta	7,0	6,7	7,1	6,9	7,3	6,9	7,1	7,5
Interès per resoldre la consulta	7,0	6,7	7,0	7,2	7,1	7,0	6,9	7,8
Resolució del problema, consulta o gestió	6,9	6,2	6,9	7,3	7,2	6,6	7,0	7,9
Rapidesa	6,1	5,9	6,4	6,0	5,9	5,9	6,4	6,0

	Total (n=207)	Àmbit de residència							
		Barcelona ciutat (n=35)	Àmbit metropolità (n=42)	Comarques gironines (n=53)	Àmbit de Ponent (n=28)	Terres de l'Ebre (n=15)	Alt Pirineu i Aran (n=3)	Camp de Tarragona (n=16)	Comarques Centrals (n=15)
Llenguatge clar i concís	7,4	7,7	7,8	7,0	7,4	7,3	8,7	6,9	7,2
Professionalitat	7,2	7,2	7,8	6,9	6,6	8,0	5,0	7,1	6,1
Amabilitat	7,1	7,1	7,6	6,9	6,9	8,1	6,3	6,8	5,7
Adequació de resposta	7,0	7,2	7,2	6,8	7,3	7,1	5,0	6,9	6,1
Interès per resoldre la consulta	7,0	7,0	7,4	6,8	7,2	7,6	5,3	6,4	6,2
Resolució del problema, consulta o gestió	6,9	7,4	6,9	6,7	6,7	7,1	6,0	6,9	6,1
Rapidesa	6,1	6,2	6,1	5,8	6,7	6,7	4,3	6,5	4,9



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



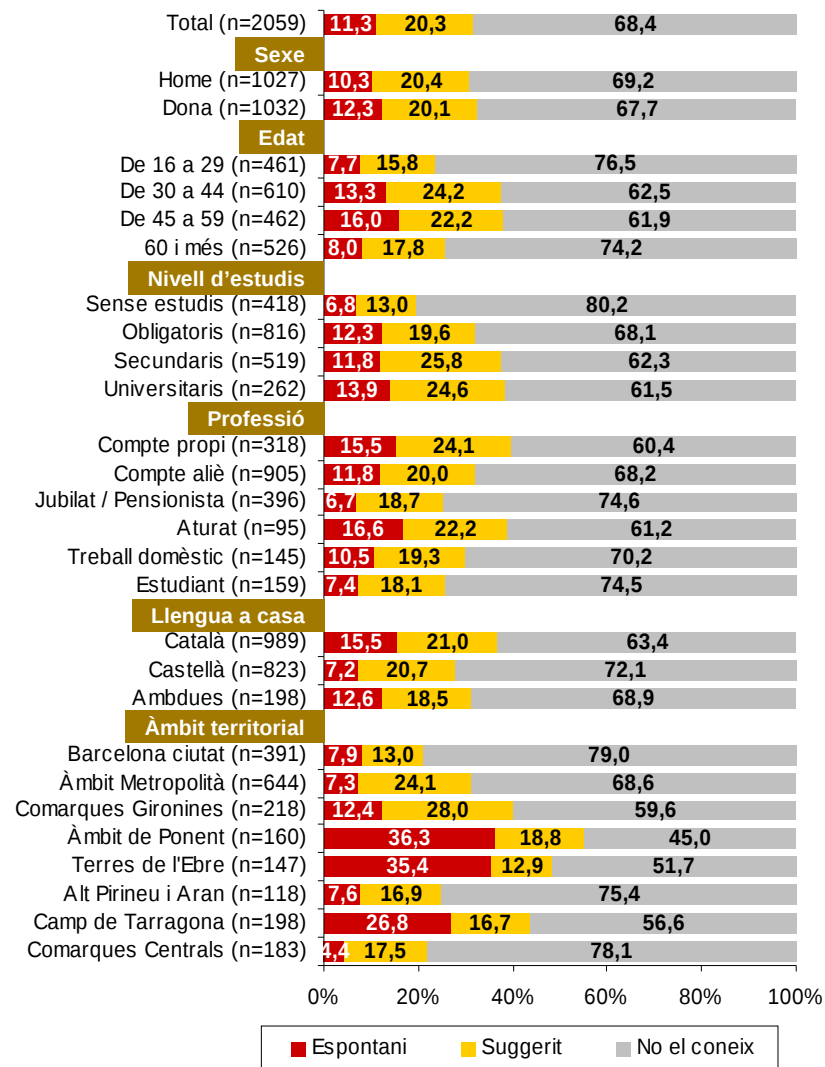
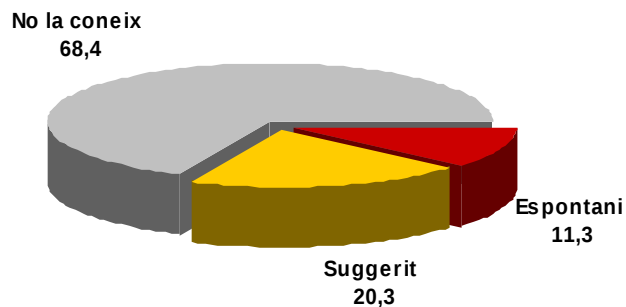
Revista de la Generalitat

Gairebé una tercera part dels entrevistats coneix la revista InfoCatalunya.

- **El 31,6 % dels entrevistats coneix la revista de la Generalitat InfoCatalunya.** L'11,3% n'ha dit el nom de manera espontània i un 20,3% ha dit que la coneixia quan li han suggerit. N'havien sentit a parlar més els entrevistats d'entre 30 i 54 anys, els que tenen un major nivell d'estudis i els catalanoparlants.
- **Més de la meitat ha dit que la coneix perquè la rep al seu domicili i un 22 % gràcies a un familiar o amic.** També han esmentat altres vies, tot i que de forma més minsa: la televisió, la premsa, a botigues o centres comercials, internet o la ràdio són alguns dels citats. El 6,1% no diu com la va conèixer.
- Els majors de 44 anys són els que més han esmentat que la reben al seu domicili. Entre els menors de 30 anys s'incrementa força els que han dit que la coneixen per familiars o amics, situant-se a 5,7 punts de la primera resposta.
- Gairebé **un 60 % dels que coneixen InfoCatalunya l'han vist o fullejat alguna vegada** (el que representa un **18 %** si es calcula **sobre la població total**). N'hi ha més que diuen haver-la fullejat entre les dones, a mesura que augmenta l'edat i entre els que no treballen (excepte els estudiants).
- Més de la meitat l'ha vist, llegit o fullejat tres o més vegades en el darrer any. Un 4,3% diu que no ho ha fet cap vegada en els últims dotze mesos.
- **La majoria no sap dir quina és la secció o informació de la revista que més li agrada.**
- Quan concreten el que més han citat **és l'actualitat, informació, notícies, entrevistes (6,1 %)**. En menor proporció citen temàtiques concretes: informació sobre barris, educació, cultura i esport, activitats, festes i oci, sanitat o assumptes socials, entre altres.



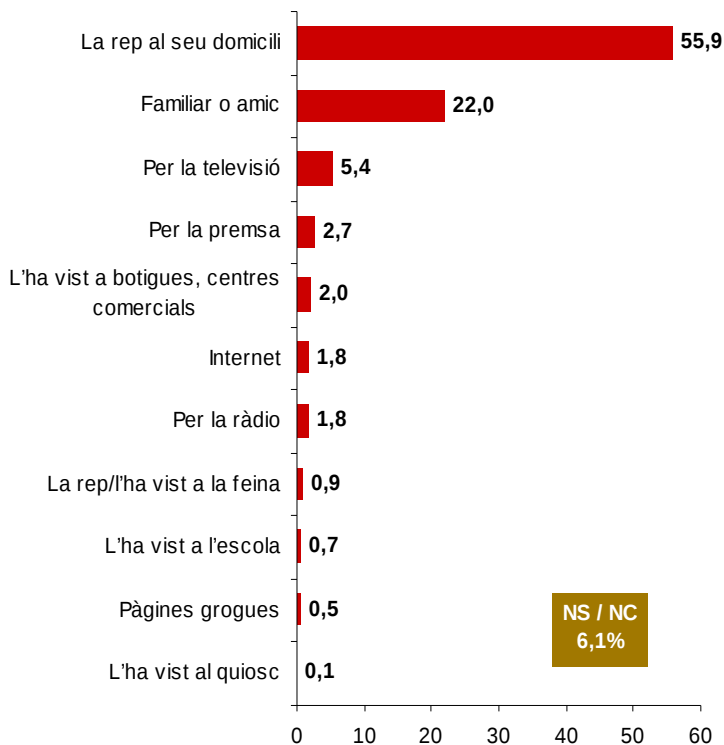
Coneixement de la revista InfoCatalunya*



* A partir de les preguntes del qüestionari "Sap si la Generalitat edita alguna revista d'informació general sobre els serveis i actuacions d'aquesta administració? Em podria dir el nom?" i "Vostè coneix la revista InfoCatalunya?".



Com la va conèixer?
-Coneixen la revista InfoCatalunya (n=686)-

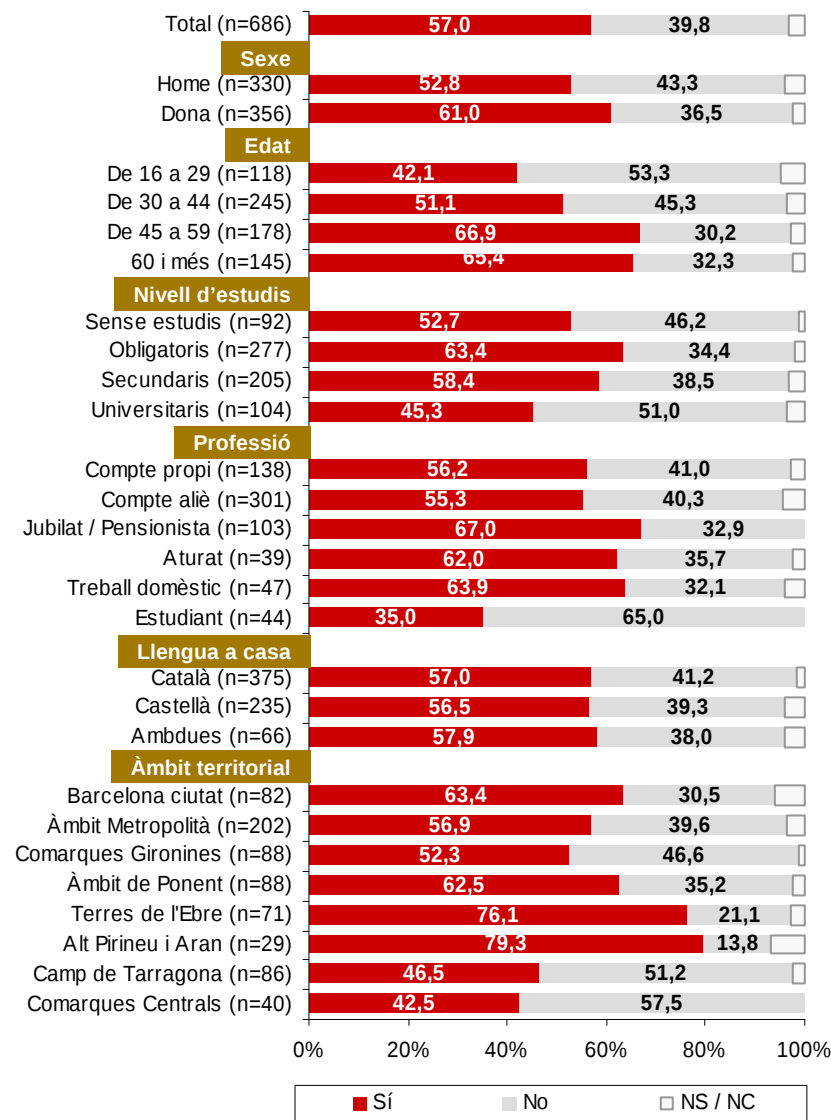
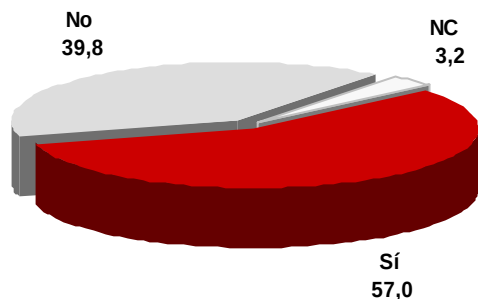


	Total (n=686)	Sexe		Edat de l'entrevistat			
		Home (n=330)	Dona (n=356)	16 a 29 (n=118)	30 a 44 (n=245)	45 a 59 (n=178)	60 o més (n=145)
La rep al seu domicili	55,9	52,8	59,0	36,8	49,1	64,9	72,3
Familiar o amic	22,0	23,1	20,8	31,1	25,2	17,5	15,4
Per la televisió	5,4	5,3	5,2	9,4	5,0	2,3	6,2
Per la premsa	2,7	4,0	1,5	1,9	4,5	1,2	2,3
L'ha vist a botigues, centres comercials	2,0	1,7	2,4	2,8	3,2	1,8	
Internet	1,8	1,0	2,8	1,9	3,2	1,2	
Per la ràdio	1,8	3,0	0,9	0,9	1,4	2,9	1,5
La rep/l'ha vist a la feina	0,9	0,3	1,2		2,3	0,6	
L'ha vist a l'escola	0,7	0,3	0,9	3,8			
Pàgines grogues	0,5	0,3	0,6		0,5	1,2	
L'ha vist al quiosc	0,1	0,3		0,9			
NS / NC	6,1	7,9	4,6	10,4	5,9	6,4	2,3



L'ha vist o fullejat alguna vegada? -Coneixen InfoCatalunya (n=686)-

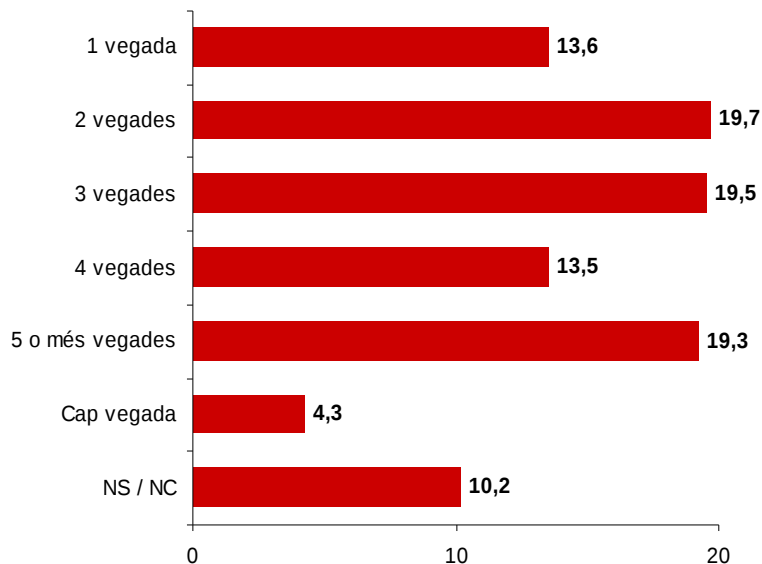
Lectors sobre el total
de la població: 18,0%





**Concretament, quantes vegades l'ha vista,
llegida o fullejat durant l'últim any?**

-Han vist o fullejat la revista InfoCatalunya (n=402)-



**Quina és la secció o la informació de la revista
InfoCatalunya que més li agrada?**

-Han vist o fullejat la revista InfoCatalunya (n=402)-

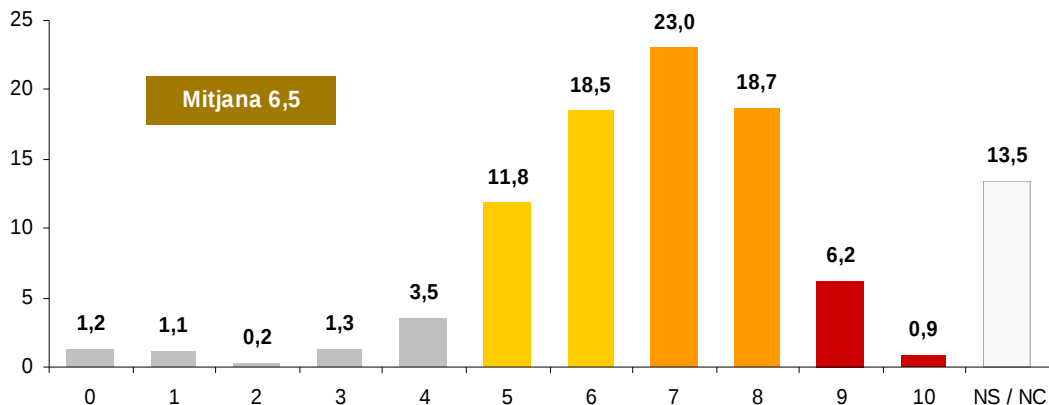


La valoració mitjana que en fan els lectors d'InfoCatalunya és un 6,5. El millor de la revista, que és clara i entenedora.

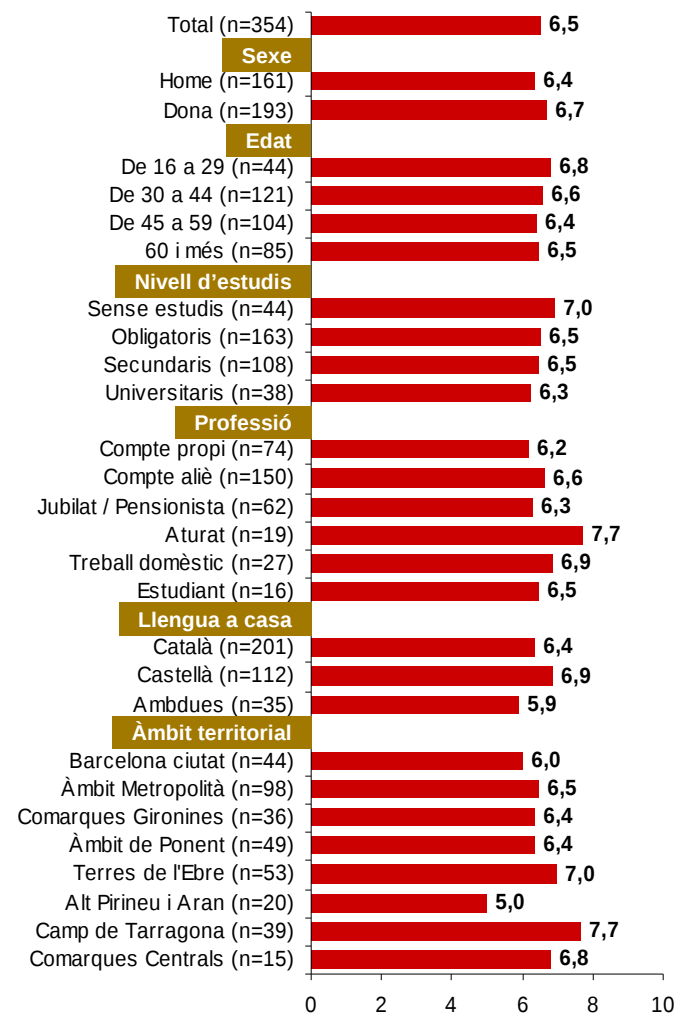
- Entre els que l'han vist o fullejat, la **revista de la Generalitat rep una valoració mitjana de 6,5 sobre 10.**
- Com als anteriors, es van suggerir uns aspectes concrets de la revista perquè els usuaris els n'avaluessin com n'estaven de satisfets. **Que és clara i entenedora és el millor valorat dels quatre, amb 7 de nota mitjana.**
- Els entrevistats que han vist alguna vegada InfoCatalunya valoren amb un 6,5 que té una estètica agradable, seguit que dóna informació suficient i àmplia (6,4) i que és útil (6,2).
- En general, els més joves donen una valoració més alta als diversos aspectes (tret que sigui clara i entenedora). També rep millor valoració entre les dones, els que tenen un menor nivell d'estudis reglats i els castellanoparlants.



En una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb la informació rebuda a través de la revista InfoCatalunya
-Han vist o fullejat la revista InfoCatalunya (n=402)-

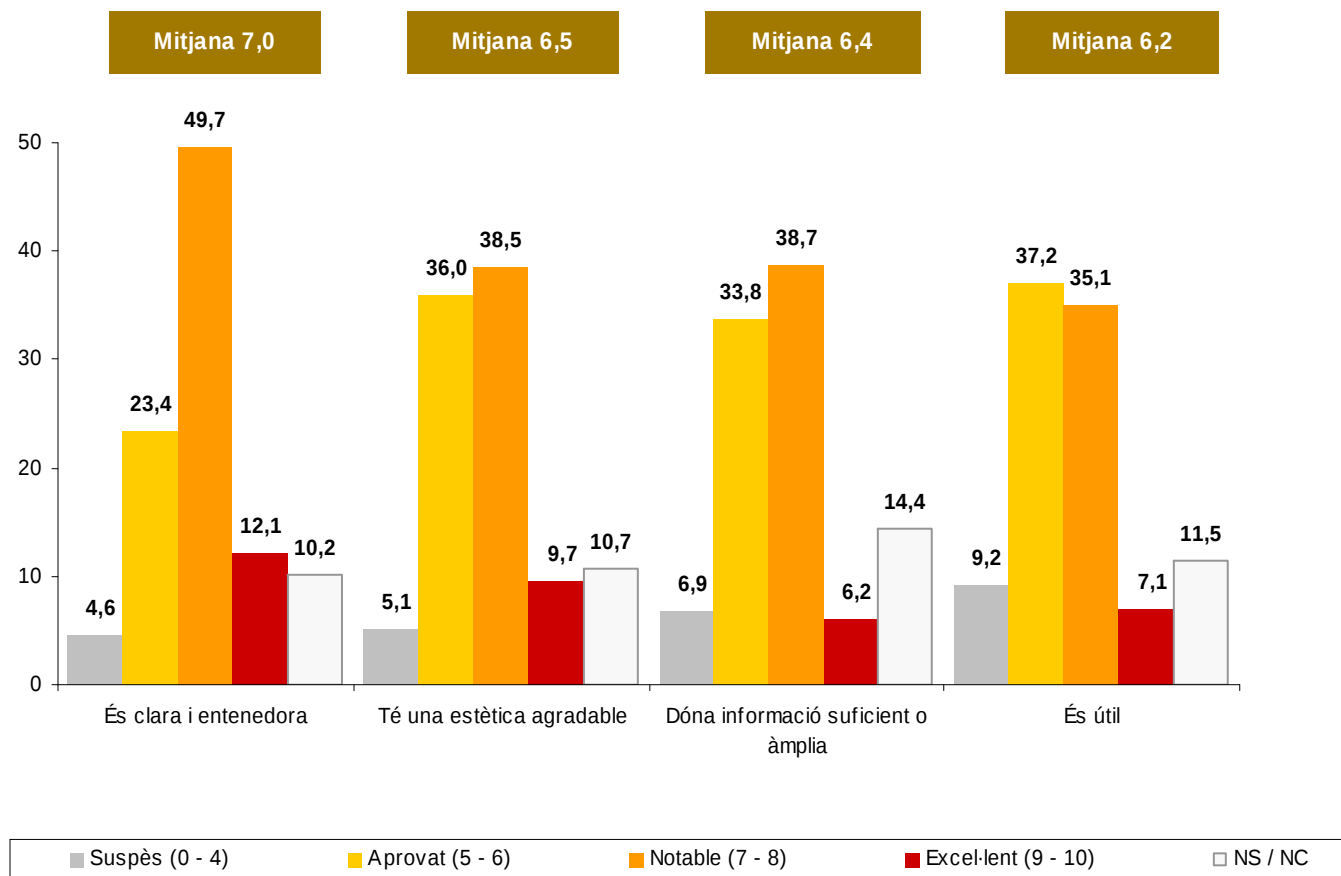


Valoració mitjana per segments





I en una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb la revista InfoCatalunya en relació als següents aspectes:
-Han vist o fullejat la revista InfoCatalunya (n=402)-



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

	Total (n=402)	Sexe		Edat de l'entrevistat			
		Home (n=179)	Dona (n=223)	16 a 29 (n=53)	30 a 44 (n=134)	45 a 59 (n=121)	60 o més (n=94)
És clara i entenedora	7,0	6,9	7,1	7,1	7,3	6,8	6,9
Té una estètica agradable	6,5	6,5	6,6	6,8	6,7	6,3	6,6
Dóna informació suficient o àmplia	6,4	6,2	6,5	6,6	6,3	6,2	6,5
És útil	6,2	6,1	6,3	6,7	6,1	6,1	6,4

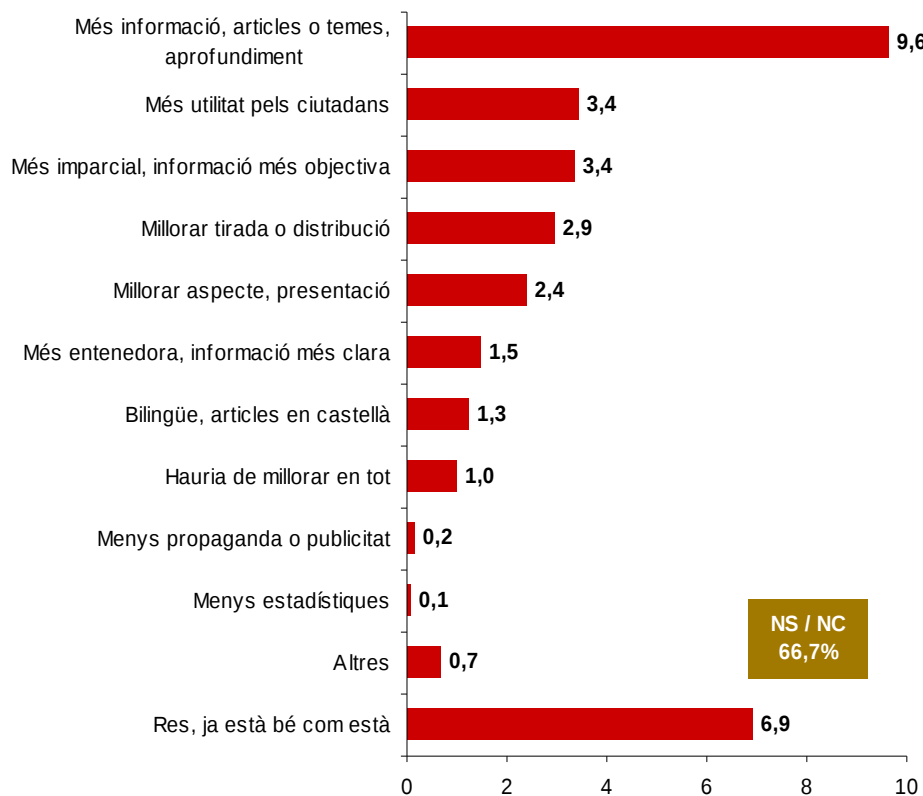
	Total (n=402)	Nivell d'estudis				Llengua habitual		
		Sense estudis (n=50)	Obligatoris (n=181)	Secundaris (n=122)	Universitaris (n=47)	Català (n=228)	Castellà (n=129)	Ambdues (n=39)
És clara i entenedora	7,0	6,8	7,1	7,0	7,1	6,8	7,4	6,4
Té una estètica agradable	6,5	7,0	6,5	6,4	6,7	6,5	6,8	5,8
Dóna informació suficient o àmplia	6,4	6,6	6,5	6,1	6,2	6,2	6,7	5,8
És útil	6,2	6,8	6,4	5,9	6,0	6,2	6,3	5,8

	Total (n=402)	Àmbit de residència						
		Barcelona ciutat (n=52)	Àmbit metropolità (n=115)	Comarques gironines (n=46)	Àmbit de Ponent (n=55)	Terres de l'Ebre (n=54)	Alt Pirineu i Aran (n=23)	Camp de Tarragona (n=40)
És clara i entenedora	7,0	6,7	7,2	6,9	6,2	7,0	5,2	7,7
Té una estètica agradable	6,5	6,1	6,7	6,6	5,9	6,8	5,2	7,2
Dóna informació suficient o àmplia	6,4	5,9	6,4	6,2	6,0	6,9	5,0	7,3
És útil	6,2	5,9	6,1	6,2	5,8	7,2	5,3	7,3



Em podria dir alguna cosa en la que creu que la revista InfoCatalunya podria o hauria de millorar?

-Han vist o fullejat la revista InfoCatalunya (n=402)-



- Tot i ser el servei d'informació de la Generalitat que rep una nota mitjana més baixa, **la gran majoria no esmenta cap aspecte a millorar d'InfoCatalunya**: un 66,7% no n'ha dit cap i un 6,9% creu que ja està bé.
- Més informació i aprofundir en els temes és el que més lectors han esmentat (9,6%). En menor proporció, i sense arribar al 5%, han citat, entre altres: més utilitat pels ciutadans, imparcialitat, millorar la tirada o distribució, millorar l'aspecte, presentació, etc.

NS / NC
66,7%



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



Preferència dels serveis d'atenció ciutadana

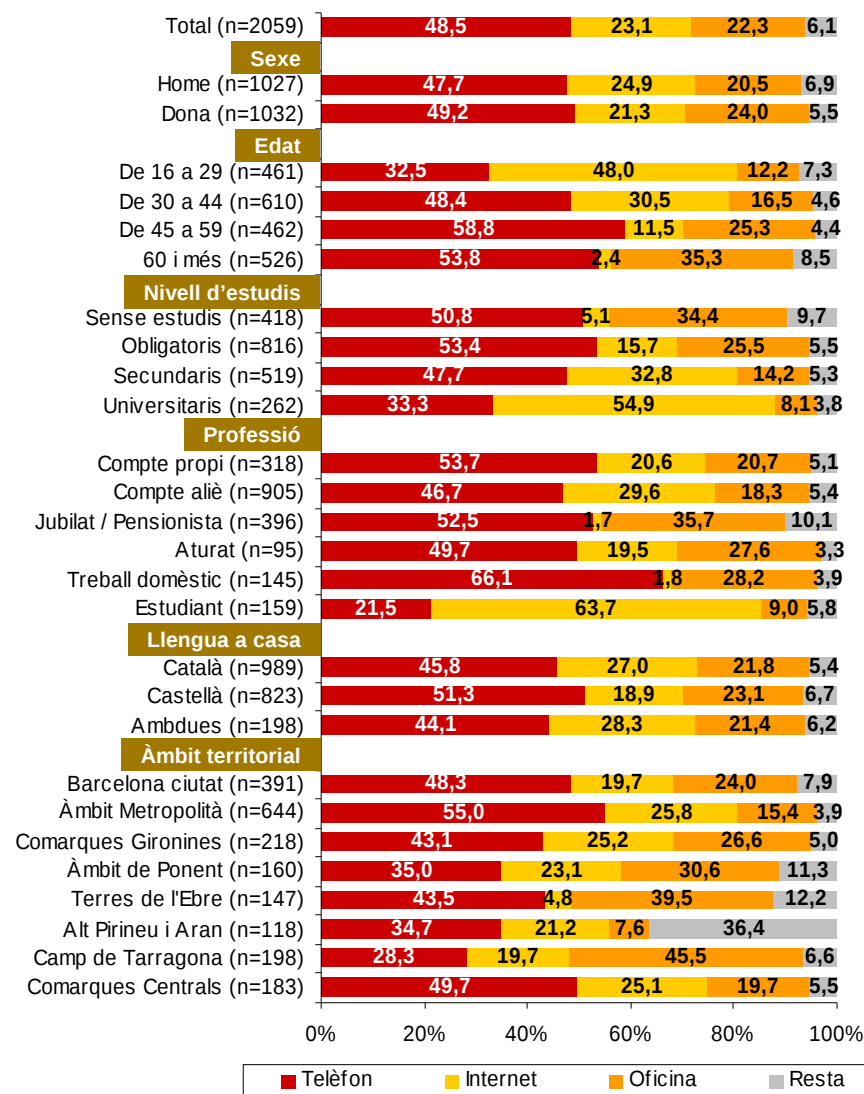
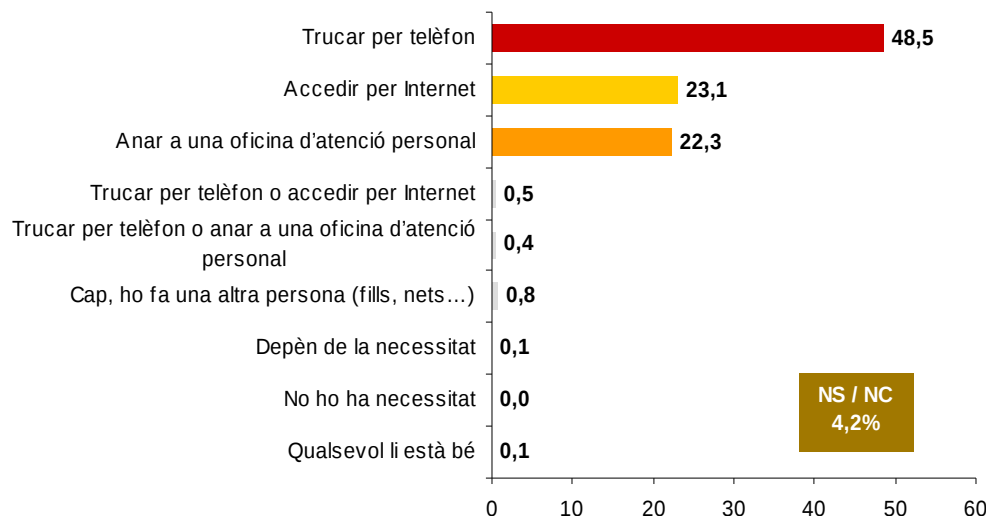


Trucar per telèfon és el mitjà d'informació i atenció al ciutadà preferit.

- Quan es pregunta als enquestats a través de quin mitjà prefereixen ser atesos, **prop de la meitat diu que trucar per telèfon**. Accedir a internet i anar a una oficina d'atenció personal són els preferits del mateix gruix d'entrevistats: els han esmentat un 23,1% i un 22,3% respectivament.
- Internet és el preferit entre els més joves, els que tenen estudis universitaris i els estudiants. A mesura que augmenta l'edat i entre els que tenen un menor nivell d'estudis n'hi ha més que prefereixen anar personalment.
- Els entrevistats que es decanten per **l'atenció telefònica** diuen que ho prefereixen perquè és més **còmode i pràctic (35,7%) i és més ràpid, àgil, amb la informació al moment (34,9%)**. A continuació, i a certa distància, esmenten la facilitat i el costum (14%).
- **Internet** comparteix una certa similitud en les motivacions amb l'atenció per telèfon: en primer lloc hi ha **la rapidesa (39,3%), seguit de la comoditat (30,2%)**. Varia el tercer aspecte, la facilitat d'accés (8,6%) en el cas d'internet.
- D'entre els que diuen **preferir anar a una oficina**, un **47,3% cita el tracte personal, més directe**, com a motiu per estimar-se més aquest mitjà davant els altres i un 15% considera que hi ha una millor capacitat d'expressió i enteniment.



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



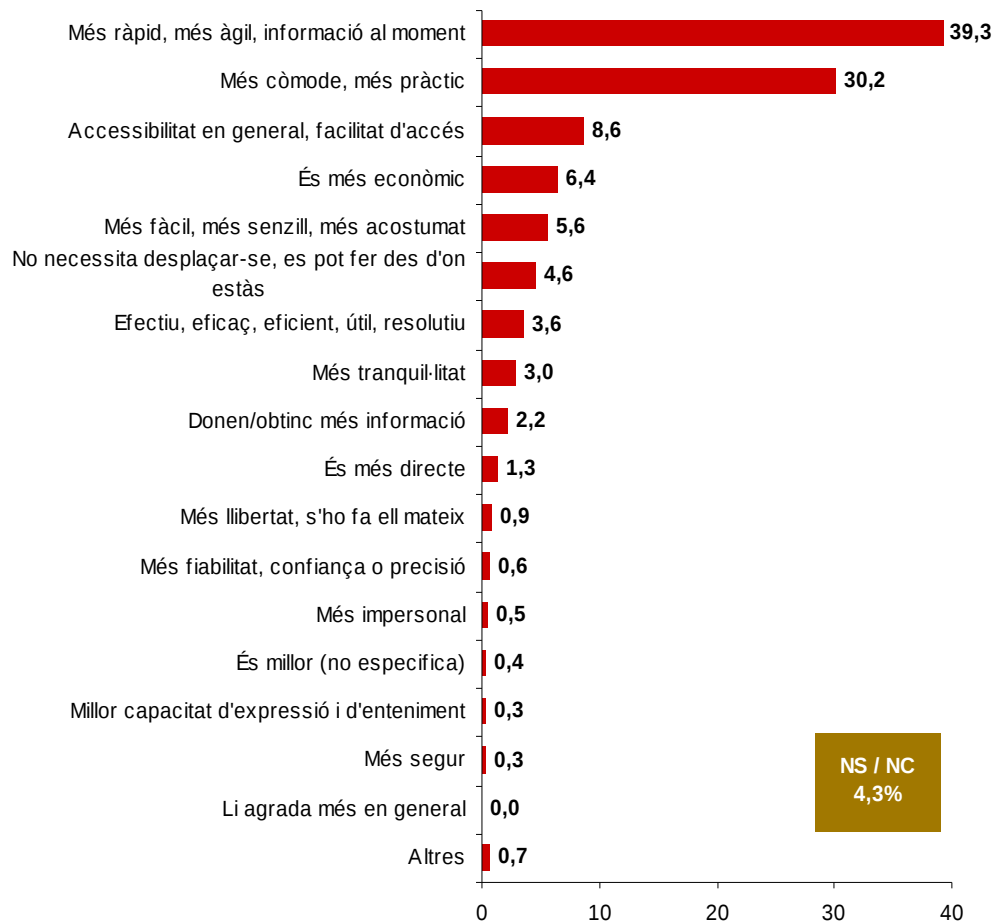


Per quin motiu prefereix trucar per telèfon?

-Han dit que preferien trucar per telèfon (n=945)-

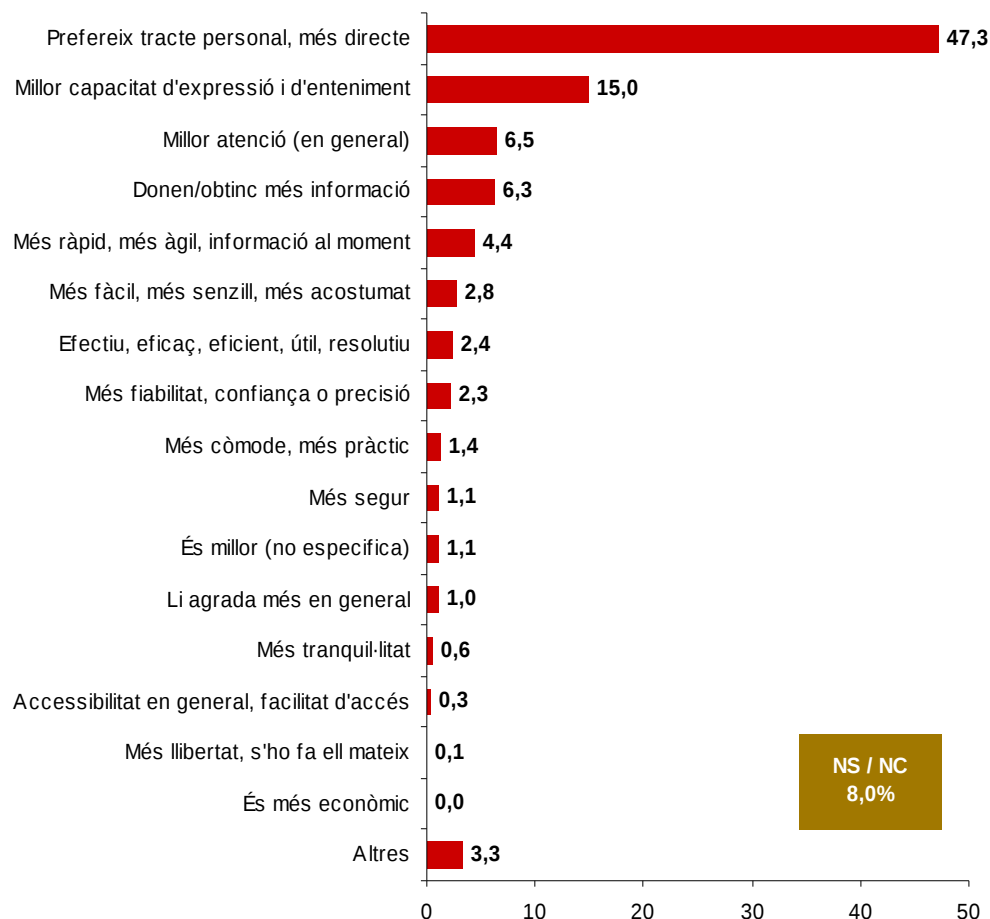


Per quin motiu prefereix accedir per internet?
-Han dit que preferien accedir per internet (n=452)-





Per quin motiu prefereix anar a una oficina d'atenció personal?
-Han dit que preferien anar a una oficina d'atenció personal (n=489)-





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

	% sobre la població total			Estimació sobre la població de 16 i més anys		
	Coneixement espontani	Coneixement suggerit	Usuaris	Coneixement espontani	Coneixement suggerit	Usuaris
012	36,0	33,9	16,4	2.177.789	2.050.751	992.104
Gencat.cat	22,0	23,6	20,3	1.330.871	1.427.662	1.228.031
Oficines d'Atenció Ciutadana	20,6	---	9,6	1.246.179	---	580.744
InfoCatalunya	11,3	20,3	18,0	683.584	1.228.031	1.088.895

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

	Principal mitjà prescriptor	Valoració global	Aspecte millor valorat	Punts forts
012	Televisió Relacions personals	7,7	Llenguatge clar i concís Amabilitat	Comoditat Rapidesa
Gencat.cat	Televisió Buscadors	7,2	Està actualitzada Utilitat	Rapidesa Comoditat
Oficines d'Atenció	Familiars o amics	6,9	Té llenguatge clar i concís Professionalitat	Tracte personal Capacitat de comprensió
InfoCatalunya	La rep al domicili	6,5	És clara i entenedora	---



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



Conclusions

Serveis d'atenció i informació de la Generalitat

- Quan es demana per serveis d'atenció i informació de la Generalitat en espontani, el 012 és el servei que més entrevistats han esmentat, seguit de gencat.cat.
- Els entrevistats valoren els serveis d'atenció i informació de la Generalitat amb un 7 de mitjana sobre 10.
- Centrant-nos en el **012**, el coneix un 69,9% de la població i un 16,4% dels entrevistats hi ha trucat alguna vegada. La televisió és la manera més habitual de conèixer-lo i demanar informació sobre adreces, telèfons i transport el motiu pel que més entrevistats s'hi van adreçar. Els usuaris l'han avaluat amb un 7,7 de mitjana i els aspectes del servei més satisfactoris són el llenguatge clar i concís i l'amabilitat, ambdós amb una nota per sobre de 8.
- La pàgina de la Generalitat **gencat.cat**, és coneguda pel 45,6% dels entrevistats i l'han visitat un 20,3% dels catalans. També la coneixen sobretot per la televisió i demanar informació sobre beques i temes d'educació, seguit de la curiositat els motius pels que més usuaris l'han visitat. Aquests li han posat una nota global de 7,2. Els aspectes amb que estan més satisfets són que està actualitzada i que és útil.
- En relació a les **oficines d'atenció personal**, un 20,6% dels entrevistats n'ha esmentat alguna i hi ha anat un 9,6%. Una relació personal és la forma habitual de tenir coneixement de la seva existència. Sol·licitar pensions, ajudes, subvencions i prestacions és el motiu pel que més ciutadans s'hi ha adreçat. Els usuaris les avaluen amb un 6,9 sobre 10 de nota mitjana i l'aspecte millor avaluat és el llenguatge clar i concís.



- La revista **InfoCatalunya**, la coneix el 31,6% dels entrevistats. Un 18% dels catalans l'ha vist o fullejat alguna vegada i, dels que la coneixen, més de la meitat diu que és perquè la rep al seu domicili. La majoria no sap dir quina és la secció o informació que més li interessa. La valoració mitjana que fan els que l'han vist alguna vegada és de 6,5 i que és clara i entenedora és l'aspecte més satisfactori.
- Gairebé la meitat dels entrevistats citen **l'atenció telefònica quan se'ls demana el mitjà pel que prefereixen ser atesos**. Es decanten per l'atenció via internet i adreçar-se a una oficina d'atenció personal aproximadament el mateix número d'entrevistats, per bé que amb un perfil diferent: com més jove més internet, a l'inrevés que amb les oficines.
- La **comoditat i la rapidesa** són els principals motius per preferir tant **l'atenció telefònica com internet**, per bé que la comoditat domina en l'atenció telefònica i la rapidesa en internet. Els que han esmentat **les oficines d'atenció addueixen el tracte personal i la millor capacitat de comprensió per la seva preferència**.
- En general, coneixen més els diversos serveis d'atenció i informació de la Generalitat a mesura que augmenta el nivell d'estudis, entre els catalanoparlants i els que tenen entre 30 i 59 anys. En el cas de Gencat.cat, però, la coneixen més entre els que tenen menys de 45 anys.