



TÍTOL DE L'ESTUDI:

Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries de l'OAC de Girona

Referència

Núm. qüestionari:

REO núm. 653

ARGUMENTARI

Hola, bon dia/bona tarda. Sóc entrevistador/a de DEP Institut. Actualment estem portant a terme un estudi sobre l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona. ¿Podria contestar-me unes preguntes? serà qüestió de 5 minuts. Les dades que ens faciliti són confidencials i anònimes i les seves respostes sempre seran tractades de forma agregada, només a nivell estadístic, i amb la més estricta confidencialitat.

DADES DE L'ENTREVISTADOR/A

Nom: _____ Data: _____ Hora inici: _____ Hora final: _____

BLOC TIPUS DE TRÀMIT

1. a. Per començar, em podria dir a quina taula l'han adreçat en un primer moment? (LLEGIR)

- A una de les taules d'atenció generalista, ubicades a la sala d'entrada 1 > Passa a P2
A una de les taules d'atenció especialitzada, ubicades a la zona de taules temàtiques 2 > Passa a P1.B
Tenia visita amb el tècnic/a dels Serveis Territorials 3 > FI de l'entrevista
No ho sap/No contesta 99 > FI de l'entrevista

1. b. Concretament, de quina especialitat (o temàtica)? (LLEGIR)

- | | |
|---|---------------------------------|
| Agricultura 1 | Salut 7 |
| Benestar Social i Família 2 | Transports 8 |
| Ensenyament 3 | Treball 9 |
| Estrangeria 4 | Urbanisme / Carreteres 10 |
| Habitatge 5 | Altres 99 |
| Oficina de Gestió Empresarial (OGE) 6 | No ho sap/No contesta 99 |

2. En aquesta taula, li han resolt el tràmit o consulta o l'han redireccionat a una altra taula? (LLEGIR)

- (Sí) Li han resolt el tràmit o consulta directament en aquesta taula 1
(No) L'han redireccionat a una taula d'atenció generalista (ubicades a la sala d'entrada) 2 > No llegir en cas que P1=1
(No) L'han redireccionat a una taula d'atenció especialitzada 3
(No) Li han concertat una visita amb el tècnic/a dels Serveis Territorials 4
(No) L'han redireccionat a un altre organisme fora de l'edifici de l'OAC de Girona 5
Altres 99
No ho sap/No contesta 99

3. Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC de Girona?

- (Anota i classifica) _____
Informació general 1
Realitzar un tràmit 2
Registre de documentació 3
Sol·licitud d'un ajut/subvenció 4
Sol·licitar cita prèvia 5
Suggeriments, reclamacions 6
Recollir impresos/documents 7
Obtenció de signatura electrònica 8
Altres 9
No ho sap/No contesta 99

4. Es tracta d'un tràmit o consulta relacionat amb l'empresa o amb serveis a la ciutadania?

- Relacionat amb l'empresa 1
Relacionat amb serveis a la ciutadania 2
No contesta 99

5. En aquest cas, vostè ha vingut a fer la gestió en condició de...? (LLEGIR)

- Particular 1
Professional (gestor, etc.) 2
Administració Pública 3
Altres 99
No contesta 99

6. Li han resolt el tràmit o consulta?

- Sí 1
No 2 > Passa a P7

7. Per quin motiu no li han resolt el tràmit o consulta? (NO LLEGIR)

- Ha d'anar a un altre organisme 1
A quin? _____
Li falta algun document 2
El tràmit està fora de termini 3
Haig d'esperar resposta 4
No saben com ho poden resoldre 5
Altres (especificar) 99
No ho sap/No contesta 99

8. a. Quin ha estat el temps d'espera a la cua per ser atès/a? (LLEGIR)

- Menys de 5 minuts 1
Entre 5 i 10 minuts 2
Entre 10 minuts i un quart 3
Més d'un quart 4
No ho recorda 95
No ho sap/No contesta 99

8. b. A la taula on l'han atès, quant temps han trigat a resoldre-li (o a dir-li que no li podien resoldre) el tràmit o consulta? (LLEGIR)

- Menys de 5 minuts 1
Entre 5 i 10 minuts 2
Més de 10 minuts 3
No ho recorda 95
No ho sap/No contesta 99

9. Podria dir-me quants cops ha vingut a l'OAC durant els últims tres mesos? (NO LLEGIR)

- És la 1a vegada que ve en tres mesos 1
És la 2a vegada que ve en tres mesos 2
És la 3a vegada que ve en tres mesos 3
Ha vingut més de tres cops en tres mesos 4
No ho sap/No contesta 99

10. Si fos possible, de quina manera creu que li seria més pràctic realitzar aquest tipus de tràmit o consulta? (LLEGIR)

- Presencialment 1
Per telèfon 2
Per Internet 3
Altres (especificar) 99
No ho sap/No contesta 99

11. Seria tan amable de dir-me com va conèixer l'OAC de Girona? (LLEGIR)

- A través d'un conegut / familiar 1
A través dels mitjans de comunicació (TV, premsa, etc.) 2
A través del portal Gencat.cat 3
A través de l'Ajuntament de Girona 4
A través d'altres institucions (consell comarcal, diputació, etc.) 5
Altres (específica)
No ho sap/No contesta99

12. L'horari de l'OAC de Girona és de dimarts a divendres, de 9 a 18 h i dissabte, de 9 a 14 h (excepte juliol i agost). Coneixia aquest horari d'atenció ininterrompuda fins les 18 h? No respon si l'enquesta és a la tarda i P1=2.

- Sí1
No.....2
No ho sap/No contesta99

Anotar possibles comentaris:

()

BLOC INSTAL·LACIONS

13. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Girona, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet i el 10 totalment satisfet, el seu grau de satisfacció amb els aspectes següents? (LLEGIR I ROTAR)

	Gens Satisfet/a	Totalment Satisfet/a
a) L'ordre i la neteja de l'OAC	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98.....99
b) El confort de l'oficina (espai per seure, temperatura, etc.)...	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98.....99
c) El sistema de gestió de les cues d'espera	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98.....99
d) La senyalització interna de l'oficina	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98.....99
e) La ubicació de l'oficina	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98.....99
f) L'accessibilitat a l'oficina	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 5.. 7.. 8.. 9.. 10	98.....99

BLOC PERSONAL

14. Pel que fa a l'atenció personal, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet i el 10 totalment satisfet, el seu grau de satisfacció amb els aspectes següents? (LLEGIR I ROTAR)

	Gens Satisfet/a	Totalment Satisfet/a
a) L'amabilitat de la persona que l'ha atès.....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98.....99
b) El coneixements sobre el tipus de consulta	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98.....99
c) La confiança/seguretat que li ha transmès	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98.....99
d) La capacitat d'escoltar i explicar	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98.....99
e) L'agilitat durant el tràmit o consulta.....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98.....99
f) La voluntat resolutiva	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98.....99
g) L'ajuda facilitada per omplir la documentació (només en cas d'haver-lo ajudat/da)	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98.....99

BLOC SERVEI

15. Pel que fa al servei donat, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet i el 10 totalment satisfet, el seu grau de satisfacció amb els aspectes següents? (LLEGIR I ROTAR)

	Gens Satisfet/a	Totalment Satisfet/a
a) La primera acollida/recepció	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98.....99
b) La claredat de la informació disponible als cartells, fulls i pantalles informatives	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98.....99
c) El temps d'espera	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98.....99
d) L'horari d'atenció al públic	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98.....99

BLOC SATISFACCIÓ GLOBAL

16. Podria indicar-me en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet i el 10 totalment satisfet, el seu grau de satisfacció global amb el funcionament de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona?

	Gens Satisfet/a	Totalment Satisfet/a
a) Satisfacció global.....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98.....99

17. En general, en quins aspectes creu que podria millorar l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona?

(Anotar)

- Crec que l'OAC ja està prou bé 1
No ho sap/No contesta..... 99

DADES DE CLASSIFICACIÓ

18. Em podria dir on va néixer? (NO LLEGIR, CODIFICAR SEGONS RESPOSTA)

(Anotar i classificar )	
Catalunya.....	1
Altres comunitats autònomes.....	2
Unió Europea.....	3
Resta del món.....	4
Ns.....	98
Nc.....	99

19. A quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?

Treballa per compte propi

Empresari o professional amb assalariats.....	1
Professional o treballador autònom (s/assalariats).....	2
Membre de cooperativa.....	3

Treballa per compte d'altri

Assalariat indefinit.....	4
Assalariat eventual o interí.....	5
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar).....	6

No treballa

Jubilat o pensionista (abans ha treballat).....	7
Aturat i ha treballat abans.....	8
Pensionista (abans no ha treballat).....	9
Aturat i busca primera feina.....	10
Estudiant.....	11
Mestressa de casa.....	12
Altres.....	
Ns.....	98
Nc.....	99

Passa a P21

20. a. (Només pels que treballen) En quin sector treballa vostè?

Públic (administració o empresa pública).....	1
Privat.....	2
Organització privada sense afany de lucre (ONG) ..	3
Ns.....	98
Nc.....	99

20. b. I a quina branca?

Agrari.....	1
Indústria.....	2
Serveis.....	3
Construcció.....	4
Ns.....	98
Nc.....	99

21. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?

Sense estudis.....	1
Estudis primaris no acabats, Programa de Garantia Social (PGS).....	2
Estudis primaris acabats: ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental.....	3
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic.....	4
Universitari grau mig o primer cicle.....	5
Universitari grau superior o segon o tercer cicle.....	6
Ns.....	98
Nc.....	99

22. Lloc de residència (anotar municipi i codificar comarca).

(Anotar i classificar )**Comarques de Girona:**

Alt Empordà.....	1
Baix Empordà.....	2
Garrotxa.....	3
Gironès.....	4
Pla de l'Estany.....	5
Ripollès.....	6
Selva.....	7

Altres comarques..... 8

23. Sexe de l'entrevistat/da? (no preguntar)

Home.....	1
Dona.....	2

24. Podria dir-me la seva edat? (Insistir i anotar edat oberta i marcar tram d'edat tancat)

Edat.....
No contesta.....99

Fins a 24 anys.....	1
De 25 a 34 anys.....	2
De 35 a 49 anys.....	3
De 50 a 64 anys.....	4
Major de 64 anys.....	5

DADES DE L'ENTREVISTAT

Per finalitzar, només amb l'objectiu de realitzar el control de qualitat de la recollida de dades, podria facilitar-nos el seu nom (de pila) i un número de telèfon o correu electrònic de contacte?

Nom:

Telèfon o correu electrònic:

Moltes gràcies per la seva col·laboració!!!