

**Hola, bon dia/bona tarda. Sóc \_\_\_\_\_ entrevistador/a d'..... Actualment estem portant a terme un estudi per conèixer el grau de satisfacció dels usuaris amb el servei que ofereix l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona. Podria contestar-me unes preguntes? Serà qüestió de 5 minuts.**

*ENQUESTADOR/A: sense la gravació activada*

Les informacions que us demanem són per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'administració o el personal de l'administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-vos l'anonimat i el secret estadístic i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

Teniu dret a no respondre totes les preguntes.

La millor manera de supervisar i garantir que la meua feina s'està realitzant d'acord amb les instruccions rebudes és gravant aquesta entrevista i sent validada per un supervisor. Una vegada fets aquests controls de qualitat les gravacions sempre s'esborren. De tota manera vostè té dret de decidir si vol o no vol ser gravat.

**Em confirmeu que voleu realitzar l'entrevista?**

Sí, vull fer l'enquesta

No vull fer l'enquesta

**Em doneu el consentiment exprés per gravar l'àudio de l'entrevista?**

Sí, dono el consentiment per a la gravació

No dono el consentiment per a la gravació

*ENQUESTADOR/A. Entrar al qüestionari*

**P0. Em confirma que n'ha estat informat i que accepta fer l'enquesta amb la gravació activada?**

*ENQUESTADOR/A. No llegir pregunta, ja us l'ha d'haver respost*

1. Sí, vull fer l'enquesta i autoritzo la gravació
2. Sí, vull fer l'enquesta i no autoritzo la gravació
3. No vull fer l'enquesta

*SI P0=(1) Sí, vull fer l'enquesta i autoritzo la gravació*

*ENQUESTADOR/A: amb la gravació activada*

**P0a. Em confirma verbalment que accepta ser gravat/da, garantint el seu anonimat, el transcurs de la realització d'aquesta enquesta?**

1. Accepto ser gravat/da

*ENQUESTADOR/A: continua l'enquesta amb la gravació activada*

*SI P0=(2) Sí, vull fer l'enquesta i no autoritzo la seva gravació*

*ENQUESTADOR/A: amb la gravació activada*

**P0b. Com a criteri de qualitat de la meua feina i abans d'aturar la gravació d'àudio li demano si us plau la seva confirmació verbal a no ser gravat/da**

1. No vull ser gravat/da

*ENQUESTADOR/A: assegura't d'aturar la gravació abans de continuar l'enquesta*

Us donem les gràcies per respondre aquest qüestionari.

**Prefereix que li faci les preguntes en català o en castellà?**

- Català.....1 PASSEU A QST.CATALÀ-P1  
Castellà .....2 PASSEU A QST.CASTELLÀ-P1  
Li és indiferent .....3 PASSEU A QST.CATALÀ-P1

## I. ÚS DEL SERVEI

### P1. És la primera vegada que veniu a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí, és la primera vegada
2. No, hi vinc més d'un cop a l'any
3. No, hi vinc més d'un cop al trimestre
4. No, hi vinc més d'un cop al mes
5. No, hi vinc més d'un cop a la setmana
98. No ho sap
99. No contesta

### P1a. Em podria dir com va conèixer l'OAC de Girona?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. A través d'un conegut o amic
2. A través d'un altre organisme? *(passeu a P1aa)*
3. A través dels tràmits Gencat
4. A través del 012
80. Altres
98. No ho sap
99. No contesta

#### P1aa. En aquest cas, em podria indicar a través de quin organisme ha tingut coneixement de l'OAC de Girona?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "2" A LA P1a: *Han tingut coneixement de l'OAC de Girona a través d'algun altre organisme*

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

Nom de l'organisme \_\_\_\_\_

98. No ho sap
99. No contesta

### P2. Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC de Girona?

Esponània. MULTIRESPOSTA

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

98. No ho sap
99. No contesta

PROGRAMADOR/A: *SI N'HA FET MÉS D'UN, QUE VALORI AQUELL QUE HA DIT EN PRIMER LLOC*

**P3. Es tracta d'un tràmit o consulta relacionat amb l'empresa o amb serveis a la ciutadania?**

ENQUESTADOR/A: Si la persona interessada o beneficiària del tràmit és una empresa doncs tràmit d'empresa (exemple: autorització de transport) i si la persona interessada o beneficiària és una persona física doncs servei a la ciutadania (exemple: sol·licitud d'ajut o sol·licitud d'una cèdula d'habitabilitat per a contractar aigua o llum de l'habitatge)

Esponània. MULTIRESPONSA

1. Relacionat amb l'empresa
2. Relacionat amb serveis a la ciutadania
98. No ho sap
99. No contesta

**P4. Em podria indicar en quin punt d'atenció l'han atès?**

Esponània. Precodificació en pantalla. MULTIRESPONSA

1. General
2. Registre
3. Recollida
4. Estrangeria
5. Consum
6. Ensenyament
7. Habitatge
8. Benestar Social
9. Renda Mínima d'Inserció (PIRMI) (no operatiu)
10. Justícia
11. SCT-Seg. Viària
12. SCT-Sancions
13. Urbanisme
14. Agricultura
15. Transports
16. Salut
17. Oficina de Gestió Empresarial (OGE)
18. Esports
80. Altres (*PROGRAMADOR/A: REGISTREU LITERAL*)
98. No ho sap
99. No contesta

## II. VALORACIÓ

**P5. Em podria indicar en una escala del 0 al 10, en què el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a la seva valoració global amb el servei rebut a l'OAC?**

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració \_\_\_\_\_

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

**P6. Quin ha estat el temps d'espera a la cua per ser atès/a ?**

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Menys de 5 minuts
- 2. Entre 5 i 10 minuts
- 3. Entre 10 minuts i un quart d'hora
- 4. Més d'un quart d'hora
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

**P7. Li han resolt el tràmit o consulta?**

Espontània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí
- 2. No *(passeu a P7a)*
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

**P7a. Per quin motiu no li han resolt el tràmit o consulta?**

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "2" A LA P7: *No li han resolt el tràmit o consulta*

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Ha d'anar a un altre organisme *(passeu a P7a1)*
- 2. Falta algun document *(passeu a P7a2)*
- 3. El tràmit està fora de termini
- 4. Ha d'esperar resposta
- 5. No saben com ho poden resoldre
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

**P7a1. En el cas que l'hagin adreçat a un altre organisme, em podria indicar quin?**

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "1" A LA P7a: *Va haver d'anar a un altre organisme*

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Nom de l'organisme \_\_\_\_\_

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

**P7a2. En el cas que manqués algun tipus de document, em podria dir quin era?**

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "2" A LA P7a: *Faltava algun document*

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Tipus de document \_\_\_\_\_

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

**P7a3. I ara em podria dir per quin motiu no portava aquest document?**

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "2" A LA P7a: *Faltava algun document*

NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Es va oblidar de portar-lo
- 2. No sabia que s'havia de portar
- 80. Altres
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

**P8. Si fos possible, de quina manera li seria més pràctic realitzar el tràmit o consulta que ha vingut a fer?**

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Presencialment
- 2. Per telèfon
- 3. Per Internet
- 80. Altres (*PROGRAMADOR/A: REGISTREU LITERAL*)
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

**P9. Sap si el tràmit que ha vingut a fer, es podia realitzar a través de mitjans telemàtics?**

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí, es podia fer telemàticament *(passeu a P9a)*
2. No, no es podia fer telemàticament
98. No ho sap
99. No contesta

**P9a. I com és que l'ha vingut a fer presencialment?**

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "1" A LA P9: *Sí, el tràmit es podia fer telemàticament*

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Motiu \_\_\_\_\_

98. No ho sap
99. No contesta

**P10. Coneix l'horari de l'OAC?**

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí *(passeu a P 10a)*
2. No
98. No ho sap
99. No contesta

**P10a. Em podria indicar quin és?**

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "1" A LA P10: *Coneixen l'horari de l'OAC*

Esponània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. De dilluns a divendres de 9 a 15 hores
2. De dilluns a divendres de 9 a 17 hores
3. De dilluns a divendres de 9 a 17h. ( juliol i agost de 9 a 15h.), dissabte registre de 9 a 14 per serveis i tràmits cal demanar cita prèvia
4. De dilluns a divendres de 9 a 15h., dissabte registre de 9 a 14 per serveis i tràmits cal demanar cita prèvia
98. No ho sap
99. No contesta

**P11. Sap que aquesta Oficina disposa d'un servei de cita prèvia?**

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí *(passeu a P 11a)*
2. No
98. No ho sap
99. No contesta

**P11a. I sap com o on es pot demanar servei de cita prèvia?**

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "1" A LA P11: *Saben que aquesta Oficina disposa d'un servei de cita prèvia*

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí (passeu a P 11b)
- 2. No
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

**P11b. En aquest cas, indiqui'm com o a on pot sol·licitar aquest servei de Cita prèvia?**

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "1" A LA P11: *Saben com o a on es pot demanar el servei de cita prèvia*

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Procediment \_\_\_\_\_

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

**P12. 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/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes?**

Aleatori

- P12a.** El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)
- P12b.** L'ordre i la neteja de l'OAC
- P12c.** La senyalització interna de l'OAC
- P12d.** La ubicació de l'OAC
- P12e.** L'accessibilitat
- P12f.** El sistema de gestió de cues d'espera

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració \_\_\_\_\_

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

**P12a. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?**

Aleatori

- P12a.** El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)
- P12b.** L'ordre i la neteja de l'OAC
- P12c.** La senyalització interna de l'OAC
- P12d.** La ubicació de l'OAC
- P12e.** L'accessibilitat
- P12f.** El sistema de gestió de cues d'espera



**P13. A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?**

Aleatori

- P13a.** La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)
- P13b.** L'horari d'atenció
- P13c.** El temps d'espera
- P13d.** L'amabilitat de la persona que l'ha atès
- P13e.** L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta
- P13f.** La voluntat resolutiva
- P13g.** La confiança/ seguretat que li ha transmès

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració \_\_\_\_\_

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

**P13a. I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?**

Aleatori

- P13a.** La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)
- P13b.** L'horari d'atenció
- P13c.** El temps d'espera
- P13d.** L'amabilitat de la persona que l'ha atès
- P13e.** L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta
- P13f.** La voluntat resolutiva
- P13g.** La confiança/ seguretat que li ha transmès

**Comentaris o suggeriments**

---

.....

.....

.....

.....

---

## DADES DE CLASSIFICACIÓ

### Q1. Sexe de la persona entrevistada?

ENQUESTADOR/A: NO PREGUNTAR, ANOTEU EL SEXE

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

### Q2. Em podria dir la seva edat?

PROGRAMADOR: SI AL CONFIRMAR L'EDAT DE LA PERSONA SELECCIONADA TÉ MENYS DE 18 ANYS, L'ENQUESTA NO ÉS VÀLIDA.

--	--

PROGRAMADOR: RECODIFICACIÓ AUTOMÀTICA REALITZADA PEL SISTEMA:

1. Entre 16-25 anys
2. Entre 26-34 anys
3. Entre 35-49 anys
4. Entre 50 i 64 anys
5. De 65 anys o més

### Q3. Em podria indicar quina és la seva nacionalitat?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Espanyola
2. Estrangera comunitària
3. Estrangera no comunitària
98. No ho sap
99. No contesta

### Q4. Quin és el seu lloc de residència?

Esponània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Girona ciutat
2. Comarques gironines
80. Altres (PROGRAMADOR: REGISTREU LITERAL)
98. No ho sap
99. No contesta

**Q5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?**

Espondània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA. ENSENYAR TABLET

1. No sap llegir i escriure
2. Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola
3. Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental
4. ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris
5. Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU
6. Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent
7. Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent
8. Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent
9. Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)
10. Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)
11. Doctorat
80. Altres (*PROGRAMADOR/A: REGISTREU LITERAL*)
98. No ho sap
99. No contesta