

Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona. Any 2017

**Realitzat mitjançant un encàrrec de gestió entre la
Direcció General d'Atenció Ciutadana i el
Centre d'Estudis d'Opinió de la Generalitat de Catalunya**

Continguts

1. Fitxa tècnica	3
2. Freqüències	7
3. Encreuaments per sexe, edat i tipus de tràmit	
3.1. Percentatges verticals amb marca Jhi2	22
3.2. Percentatges horitzontals amb marca Jhi ²	35
3.3. Valors absoluts	48
4. Qüestionari	61

1. FITXA TÈCNICA

- Provisional** per a l'emissió de vistiplau
- Definitiva** per a la incorporació al REO

Títol de l'estudi d'opinió:	Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona. Any 2017
Motivacions / objectius:	Avaluar el grau de satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona en relació a diferents aspectes com l'atenció rebuda, el servei donat o les instal·lacions.

Pla anual:	Sí
-------------------	----

A) Dades tècniques: Les característiques metodològiques són les següents:

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

Amb enquestador:		Auto administrada:	
<input checked="" type="checkbox"/> Personal	<input type="checkbox"/> Telefònica CATI	<input type="checkbox"/> Internet / on-line	<input type="checkbox"/> en paper

Escolliu opció:

Observacions:

A.1.1) Durada del qüestionari:	de 6 a 10 minuts			
A.1.2) Grandària mostra:	De 501 a 1500 entrevistes	n=525	Ponderació: No	Error = ± 4,28 %
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Municipi. Especifiqueu:	Girona		
A.1.4) Univers a entrevistar:		Persones usuàries de la Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona		
A.1.5) Tipus de mostreig	Aleatori sistemàtic	El personal enquestador se situarà a la sortida de l'OAC de Girona i farà una selecció aleatòria sistemàtica de les persones que surtin de les instal·lacions, en funció de les previsions d'afluència de visitants.		

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		.
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:	5.460 € (IVA no inclòs)	4.914 € (IVA no inclòs)
Telefònic:		.
Internet / on-line:		.
Reunions de grups:		.
Altres metodologies		.
Anàlisis i informe de resultats addicional	.	.
Altres (especifiqueu):	,- € (IVA no inclòs)	,- € (IVA no inclòs)

C) Calendari:

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>		<i>calendari final d'execució:</i>	
Treball de camp:	26/06/2017	05/07/2017	26/06/2017	05/07/2017
Lliurament de resultats:	Juliol 2017		Juliol 2017	
Presentació resultats:				
Observacions:				

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Definitiu
Altres (especifiqueu):	

ⁱ Tenen la condició d'estudis d'opinió segons l'article 2 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió (LCEO): a) *les enquestes electorals que pregunten sobre la intenció de vot o sobre la valoració dels líders i dels partits polítics, i també els estudis postelectorals.* (Són exclusives del CEO segons l'art 3 b) LCEO) i b) *Els treballs que tenen per objecte l'anàlisi de les actituds i les opinions de la societat de Catalunya, l'avaluació i el seguiment de polítiques o serveis de la Generalitat, i altres treballs que siguin rellevants per a l'acció del Govern.*

ⁱⁱ **Enquestes quantitatives:** Són aquelles en les que l'opinió de les persones enquestades es recull mitjançant un qüestionari estructurat a una mostra representativa del total de la població que es vol estudia (art. 12 a) del Decret 14/2010, de 9 de febrer, d'organització i funcionament del Centre d'Estudis d'Opinió i del Registre d'Estudis d'Opinió (RCEO)).

ⁱⁱⁱ **Enquestes qualitatives:** Són aquelles en les que l'opinió de les persones enquestades es recull mitjançant converses amb un moderador o moderadora a una selecció de persones que no ha de ser necessàriament representativa del conjunt de la població (art. 12 b) RCEO).

2. FREQUÈNCIES

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	525	100	100
Prefereix que li faci les preguntes en català o en castellà?			
Base: Total entrevistes	525	100,0	0,0
Català	340	64,8	64,8
Castellà	182	34,7	99,4
Li és indiferent	3	0,6	100,0
Q1. Estic parlant amb un home o una dona?			
Base: Total entrevistes	525	100,0	0,0
Home	271	51,6	51,6
Dona	254	48,4	100,0
Q2. Digu'm la seva edat, si us plau.			
Base: Total entrevistes	525	100,0	
16-25	58	11,0	
26-34	94	17,9	
35-49	216	41,1	
50-64	130	24,8	
65 o més	27	5,1	

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	525	100	100
1. És la primera vegada que veniu a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?			
Base: Total entrevistats	525	100,0	0,0
Sí, és la primera vegada	107	20,4	20,4
No, hi vinc més d'un cop a l'any	282	53,7	74,1
No, hi vinc més d'un cop al trimestre	58	11,0	85,1
No, hi vinc més d'un cop al mes	36	6,9	92,0
No, hi vinc més d'un cop a la setmana	42	8,0	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
1a. Em podria dir com va conèixer l'OAC de Girona?			
Base: Total entrevistats	525	100,0	0,0
A través d'un conegut o amic	74	14,1	14,1
A través d'un altre organisme	74	14,1	28,2
A través dels tràmits Gencat	170	32,4	60,6
A través del 012	11	2,1	62,7
Altres	183	34,9	97,5
No ho sap	11	2,1	99,6
No contesta	2	0,4	100,0
1aa. En aquest cas, em podria indicar a través de quin organisme ha tingut coneixement de l'OAC de Girona?			
Base: A través d'un altre organisme	74	14,1	0,0
Salut, Seguretat Social	11	14,9	14,9
Ensenyament	11	14,9	29,7
Canal o entitat privada	6	8,1	37,8
Serveis Socials	5	6,8	44,6
Treball, SOC	5	6,8	51,4
Benestar Social	5	6,8	58,1
Grups professionals	5	6,8	64,9
Generalitat	4	5,4	70,3
Trànsit	4	5,4	75,7
Habitatge	2	2,7	78,4
Ajuntament	2	2,7	81,1
Autoescola	2	2,7	83,8
Altres	12	16,2	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
2. Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC de Girona?			
Base: Total entrevistats	525	100,0	
Ensenyament, titulacions, convalidacions	63	12,0	
Registre de documentació	62	11,8	
Carnet família nombrosa, monoparental	60	11,4	
Trànsit, sancions, multes, ...	58	11,0	
Sol·licitud d'ajut, subvenció	33	6,3	
Habitatge (Cèdula, subvencions, lloguer,...)	31	5,9	
Serveis socials	31	5,9	
Transports, targetes tm, bus, tacògraf, ...	24	4,6	
Recollida, renovació de documents	20	3,8	
Discapacitat, minusvàlia	18	3,4	
Agricultura	16	3,0	
Entrega de documents	16	3,0	
Conciliació	13	2,5	
Estrangeria	13	2,5	
Salut	9	1,7	
Llicència de caça, pesca	8	1,5	
Informació en general	6	1,1	
Queixes i reclamacions	0	0,0	
Altres	54	10,3	

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	525	100	100
3. Es tracta d'un tràmit o consulta relacionat amb l'empresa o amb serveis a la ciutadania?			
Base: Total entrevistes	525	100,0	
Relacionat amb serveis a la ciutadania	339	64,6	
Relacionat amb l'empresa	173	33,0	
No ho sap	13	2,5	
No contesta	1	0,2	
4. Em podria indicar en quin punt d'atenció l'han atès?			
Base: Total entrevistes	525	100,0	
Benestar Social	124	23,6	
Ensenyament	86	16,4	
Registre	71	13,5	
SCT-Sancions	48	9,1	
Agricultura	36	6,9	
General	32	6,1	
Habitatge	30	5,7	
Transports	30	5,7	
Justícia	21	4,0	
Estrangeria	19	3,6	
Oficina de Gestió Empresarial (OGE)	17	3,2	
Esports	11	2,1	
Salut	7	1,3	
Urbanisme	5	1,0	
Recollida	3	0,6	
Consum	2	0,4	
SCT-Seg. Viària	2	0,4	
Renda Mínima d'Inserció (PIRMI)	0	0,0	
Altres	5	1,0	
No ho sap	5	1,0	
No contesta	0	0,0	

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	525	100	100
5. 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?			
Base: Total entrevistes	525	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	2	0,4	0,4
[1]	1	0,2	0,6
[2]	1	0,2	0,8
[3]	0	0,0	0,8
[4]	2	0,4	1,1
[5]	13	2,5	3,6
[6]	11	2,1	5,7
[7]	48	9,1	14,9
[8]	88	16,8	31,6
[9]	123	23,4	55,0
[10] Molt satisfet/a	235	44,8	99,8
No ho sap	0	0,0	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	8,85		
Desviació típica	1,47		
6. Quin ha estat el temps d'espera a la cua per ser atès/a ?			
Base: Total entrevistes	525	100,0	0,0
Menys de 5 minuts	323	61,5	61,5
Entre 5 i 10 minuts	147	28,0	89,5
Entre 10 minuts i un quart d'hora	36	6,9	96,4
Més d'un quart d'hora	19	3,6	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
7. Li han resolt el tràmit o consulta?			
Base: Total entrevistes	525	100,0	0,0
Sí	453	86,3	86,3
No	50	9,5	95,8
No ho sap	22	4,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
7a. Per quin motiu no li han resolt el tràmit o consulta?			
Base: No ha resolt el tràmit	50	9,5	0,0
Ha d'esperar resposta	17	34,0	34,0
Falta algun document	10	20,0	54,0
No saben com ho poden resoldre	5	10,0	64,0
Ha d'anar a un altre organisme	4	8,0	72,0
El tràmit està fora de termini	2	4,0	76,0
Altres	9	18,0	94,0
No ho sap	2	4,0	98,0
No contesta	1	2,0	100,0
7a1. En el cas que l'hagin adreçat a un altre organisme, em podria indicar a quin?			
Base: Ha d'anar a un altre organisme	4	0,8	0,0
Ajuntament	1	25,0	25,0
Consell Comarcal	1	25,0	50,0
Ensenyament	1	25,0	75,0
Aigües de Girona	1	25,0	100,0
7a2. En el cas que manqués algun tipus de document, em podria dir quin era?			
Base: Falta algun document	10	1,9	0,0
Llibre de família, carnet monoparentalitat	3	30,0	30,0
DNI	2	20,0	50,0
Altres	5	50,0	100,0
7a3. I ara em podria dir per quin motiu no portava aquest document?			
Base: Falta algun document	10	1,9	0,0
No sabia que s'havia de portar	6	60,0	60,0
Es va oblidar de portar-lo	1	10,0	70,0
Altres	3	30,0	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	525	100	100
8. Si fos possible, de quina manera li seria més pràctic realitzar el tràmit o consulta que ha vingut a fer?			
Base: Total entrevistes	525	100,0	0,0
Presencialment	296	56,4	56,4
Per telèfon	37	7,0	63,4
Per Internet	187	35,6	99,0
Altres	2	0,4	99,4
No ho sap	1	0,2	99,6
No contesta	2	0,4	100,0
9. Sap si el tràmit que ha vingut a fer es podia realitzar a través de mitjans telemàtics?			
Base: Total entrevistes	525	100,0	0,0
Sí, es podia fer telemàticament	115	21,9	21,9
No, no es podia fer telemàticament	272	51,8	73,7
No ho sap	136	25,9	99,6
No contesta	2	0,4	100,0
9a. I com és que l'ha vingut a fer presencialment?			
Base: Es podia fer telemàticament	115	21,9	0,0
Prefereix el cara a cara, personalitzat	35	30,4	30,4
Es pot fer però necessito entregar o rebre un document	17	14,8	45,2
Dificultats per realitzar-ho telemàticament o per internet	11	9,6	54,8
Problemes amb la signatura digital	10	8,7	63,5
Per solucionar problemes, dubtes o consultes	7	6,1	69,6
Per rapidesa, facilitat	6	5,2	74,8
Per proximitat	5	4,3	79,1
És més segur presencialment	4	3,5	82,6
Una part del tràmit és presencial	3	2,6	85,2
Havia de venir per altres assumptes a Girona	2	1,7	87,0
Havia de venir per altres assumptes a l'OAC	2	1,7	88,7
Altres	6	5,2	93,9
No ho sap	5	4,3	98,3
No contesta	2	1,7	100,0
10. Coneix l'horari de l'OAC?			
Base: Total entrevistes	525	100,0	0,0
Sí	296	56,4	56,4
No	190	36,2	92,6
No ho sap	39	7,4	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
10a. Em podria indicar quin és?			
Base: Coneix l'horari de l'OAC	296	56,4	0,0
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	112	37,8	37,8
De dilluns a divendres de 9 a 17 hores	91	30,7	68,6
De dilluns a divendres de 9 a 15 hores	69	23,3	91,9
No ho sap	15	5,1	97,0
De dilluns a divendres de 9 a 15h., dissabte registre de 9 a 14 per serveis i tràmits cal demanar cita prèvia	8	2,7	99,7
No contesta	1	0,3	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	525	100	100
11. Sap que aquesta Oficina disposa d'un servei de cita prèvia?			
Base: Total entrevistats	525	100,0	0,0
Sí	217	41,3	41,3
No	204	38,9	80,2
No ho sap	104	19,8	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
11a. I sap com o on es pot demanar servei de cita prèvia?			
Base: Disposa del servei cita prèvia	217	41,3	0,0
Sí	156	71,9	71,9
No	43	19,8	91,7
No ho sap	17	7,8	99,5
No contesta	1	0,5	100,0
11b. En aquest cas, indiqui'm com o a on pot sol·licitar aquest servei de cita prèvia?			
Base: Sap com demanar-lo	156	29,7	0,0
Per internet/web	84	53,8	53,8
Per telèfon	26	16,7	70,5
Per telèfon i per internet	26	16,7	87,2
Gencat	6	3,8	91,0
Presencialment	4	2,6	93,6
Altres	3	1,9	95,5
No ho sap	5	3,2	98,7
No contesta	2	1,3	100,0
12a. 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? El confort. (espai per seure, temperatura,...)			
Base: Total entrevistats	525	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	1	0,2	0,2
[1]	0	0,0	0,2
[2]	0	0,0	0,2
[3]	0	0,0	0,2
[4]	1	0,2	0,4
[5]	2	0,4	0,8
[6]	17	3,2	4,0
[7]	39	7,4	11,4
[8]	95	18,1	29,5
[9]	151	28,8	58,3
[10] Molt satisfet/a	219	41,7	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,95		
Desviació típica	1,20		
12d. L'ordre i la neteja.			
Base: Total entrevistats	525	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	0	0,0	0,0
[1]	0	0,0	0,0
[2]	0	0,0	0,0
[3]	0	0,0	0,0
[4]	0	0,0	0,0
[5]	2	0,4	0,4
[6]	8	1,5	1,9
[7]	25	4,8	6,7
[8]	84	16,0	22,7
[9]	168	32,0	54,7
[10] Molt satisfet/a	238	45,3	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	9,14		
Desviació típica	0,99		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	525	100	100
12c. La senyalització interna.			
Base: Total entrevistes	525	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	2	0,4	0,4
[1]	1	0,2	0,6
[2]	2	0,4	1,0
[3]	1	0,2	1,1
[4]	3	0,6	1,7
[5]	12	2,3	4,0
[6]	28	5,3	9,3
[7]	53	10,1	19,4
[8]	113	21,5	41,0
[9]	126	24,0	65,0
[10] Molt satisfet/a	184	35,0	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,57		
Desviació típica	1,57		
12d. La ubicació.			
Base: Total entrevistes	525	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	4	0,8	0,8
[1]	0	0,0	0,8
[2]	4	0,8	1,5
[3]	0	0,0	1,5
[4]	7	1,3	2,9
[5]	18	3,4	6,3
[6]	24	4,6	10,9
[7]	47	9,0	19,8
[8]	92	17,5	37,3
[9]	124	23,6	61,0
[10] Molt satisfet/a	205	39,0	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,57		
Desviació típica	1,74		
12e. L'accessibilitat.			
Base: Total entrevistes	525	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	6	1,1	1,1
[1]	1	0,2	1,3
[2]	4	0,8	2,1
[3]	3	0,6	2,7
[4]	11	2,1	4,8
[5]	13	2,5	7,2
[6]	17	3,2	10,5
[7]	43	8,2	18,7
[8]	98	18,7	37,3
[9]	142	27,0	64,4
[10] Molt satisfet/a	186	35,4	99,8
No ho sap	1	0,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,50		
Desviació típica	1,86		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	525	100	100
12f. El sistema de gestió de cues d'espera.			
Base: Total entrevistats			
[0] Gens satisfet/a	1	0,2	0,2
[1]	0	0,0	0,2
[2]	0	0,0	0,2
[3]	3	0,6	0,8
[4]	4	0,8	1,5
[5]	14	2,7	4,2
[6]	24	4,6	8,8
[7]	53	10,1	18,9
[8]	106	20,2	39,0
[9]	136	25,9	65,0
[10] Molt satisfet/a	180	34,3	99,2
No ho sap	4	0,8	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,60		
Desviació típica	1,48		
12.1. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?. En primer lloc.			
Base: Total entrevistats			
El sistema de gestió de cues d'espera	185	35,2	
La ubicació	109	20,8	
L'accessibilitat	75	14,3	
El confort (espai per seure, temperatura,...)	59	11,2	
La senyalització interna	54	10,3	
L'ordre i la neteja	43	8,2	
12.2. En segon lloc.			
Base: Total entrevistats			
L'accessibilitat	124	23,6	
La ubicació	96	18,3	
La senyalització interna	93	17,7	
El confort (espai per seure, temperatura,...)	79	15,0	
El sistema de gestió de cues d'espera	76	14,5	
L'ordre i la neteja	57	10,9	
12.3. En tercer lloc.			
Base: Total entrevistats			
La senyalització interna	94	17,9	
La ubicació	90	17,1	
L'ordre i la neteja	89	17,0	
El sistema de gestió de cues d'espera	86	16,4	
L'accessibilitat	85	16,2	
El confort (espai per seure, temperatura,...)	81	15,4	
12.4. En quart lloc.			
Base: Total entrevistats			
La senyalització interna	116	22,1	
El confort (espai per seure, temperatura,...)	98	18,7	
L'ordre i la neteja	97	18,5	
L'accessibilitat	80	15,2	
La ubicació	69	13,1	
El sistema de gestió de cues d'espera	65	12,4	

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	525	100	100
12.5. En cinquè lloc.			
Base: Total entrevistes	525	100,0	
El confort (espai per seure, temperatura,...)	127	24,2	
L'ordre i la neteja	96	18,3	
La ubicació	90	17,1	
La senyalització interna	84	16,0	
L'accessibilitat	76	14,5	
El sistema de gestió de cues d'espera	52	9,9	
12.6. En sisè lloc.			
Base: Total entrevistes	525	100,0	
L'ordre i la neteja	143	27,2	
L'accessibilitat	85	16,2	
La senyalització interna	84	16,0	
El confort (espai per seure, temperatura,...)	81	15,4	
La ubicació	71	13,5	
El sistema de gestió de cues d'espera	61	11,6	
13a. A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i l'atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significava satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? La primera acollida - recepció (taulell d'entrada).			
Base: Total entrevistes	525	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	0	0,0	0,0
[1]	0	0,0	0,0
[2]	2	0,4	0,4
[3]	0	0,0	0,4
[4]	0	0,0	0,4
[5]	3	0,6	1,0
[6]	13	2,5	3,4
[7]	36	6,9	10,3
[8]	81	15,4	25,7
[9]	132	25,1	50,9
[10] Molt satisfet/a	238	45,3	96,2
No ho sap	17	3,2	99,4
No contesta	3	0,6	100,0
Mitjana	9,04		
Desviació típica	1,20		
13b. L'horari d'atenció.			
Base: Total entrevistes	525	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	0	0,0	0,0
[1]	0	0,0	0,0
[2]	7	1,3	1,3
[3]	2	0,4	1,7
[4]	4	0,8	2,5
[5]	9	1,7	4,2
[6]	20	3,8	8,0
[7]	38	7,2	15,2
[8]	93	17,7	33,0
[9]	145	27,6	60,6
[10] Molt satisfet/a	191	36,4	97,0
No ho sap	15	2,9	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	8,70		
Desviació típica	1,55		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	525	100	100
13c. El temps d'espera.			
Base: Total entrevistes			
[0] Gens satisfet/a	0	0,0	0,0
[1]	1	0,2	0,2
[2]	2	0,4	0,6
[3]	2	0,4	1,0
[4]	3	0,6	1,5
[5]	12	2,3	3,8
[6]	19	3,6	7,4
[7]	51	9,7	17,1
[8]	90	17,1	34,3
[9]	134	25,5	59,8
[10] Molt satisfet/a	210	40,0	99,8
No ho sap	1	0,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,74		
Desviació típica	1,48		
13d. L'amabilitat de la persona que l'ha atès.			
Base: Total entrevistes			
[0] Gens satisfet/a	2	0,4	0,4
[1]	0	0,0	0,4
[2]	0	0,0	0,4
[3]	0	0,0	0,4
[4]	1	0,2	0,6
[5]	10	1,9	2,5
[6]	13	2,5	5,0
[7]	20	3,8	8,8
[8]	67	12,8	21,5
[9]	131	25,0	46,5
[10] Molt satisfet/a	280	53,3	99,8
No ho sap	1	0,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	9,14		
Desviació típica	1,30		
13e. L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta.			
Base: Total entrevistes			
[0] Gens satisfet/a	8	1,5	1,5
[1]	1	0,2	1,7
[2]	4	0,8	2,5
[3]	2	0,4	2,9
[4]	5	1,0	3,8
[5]	8	1,5	5,3
[6]	22	4,2	9,5
[7]	35	6,7	16,2
[8]	69	13,1	29,3
[9]	133	25,3	54,7
[10] Molt satisfet/a	230	43,8	98,5
No ho sap	8	1,5	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,71		
Desviació típica	1,88		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	525	100	100
13f. La voluntat resolutiva.			
Base: Total entrevistes			
[0] Gens satisfet/a	4	0,8	0,8
[1]	0	0,0	0,8
[2]	0	0,0	0,8
[3]	0	0,0	0,8
[4]	2	0,4	1,1
[5]	10	1,9	3,0
[6]	17	3,2	6,3
[7]	23	4,4	10,7
[8]	75	14,3	25,0
[9]	134	25,5	50,5
[10] Molt satisfet/a	256	48,8	99,2
No ho sap	4	0,8	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	9,00		
Desviació típica	1,46		

13g. La confiança/ seguretat que li ha transmès.			
Base: Total entrevistes			
[0] Gens satisfet/a	0	0,0	0,0
[1]	1	0,2	0,2
[2]	1	0,2	0,4
[3]	1	0,2	0,6
[4]	2	0,4	1,0
[5]	8	1,5	2,5
[6]	17	3,2	5,7
[7]	33	6,3	12,0
[8]	82	15,6	27,6
[9]	130	24,8	52,4
[10] Molt satisfet/a	248	47,2	99,6
No ho sap	2	0,4	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,97		
Desviació típica	1,34		

13.1. A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i l'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?. En primer lloc.

Base: Total entrevistes		
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	130	24,8
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	108	20,6
La voluntat resolutiva	73	13,9
El temps d'espera	62	11,8
La confiança/ seguretat que li ha transmès	60	11,4
L'horari d'atenció	52	9,9
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	40	7,6

13.2. En segon lloc.		
Base: Total entrevistes		
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	133	25,3
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	96	18,3
La voluntat resolutiva	91	17,3
El temps d'espera	63	12,0
La confiança/ seguretat que li ha transmès	55	10,5
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	44	8,4
L'horari d'atenció	43	8,2

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	525	100	100
13.3. En tercer lloc.			
Base: Total entrevistats	525	100,0	
La voluntat resolutiva	103	19,6	
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	93	17,7	
La confiança/ seguretat que li ha transmès	79	15,0	
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	73	13,9	
El temps d'espera	71	13,5	
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	60	11,4	
L'horari d'atenció	46	8,8	
13.4. En quart lloc.			
Base: Total entrevistats	525	100,0	
La confiança/ seguretat que li ha transmès	103	19,6	
La voluntat resolutiva	100	19,0	
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	80	15,2	
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	70	13,3	
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	68	13,0	
El temps d'espera	66	12,6	
L'horari d'atenció	38	7,2	
13.5. En cinquè lloc.			
Base: Total entrevistats	525	100,0	
La confiança/ seguretat que li ha transmès	101	19,2	
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	100	19,0	
El temps d'espera	78	14,9	
L'horari d'atenció	74	14,1	
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	67	12,8	
La voluntat resolutiva	56	10,7	
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	49	9,3	
13.6. En sisè lloc.			
Base: Total entrevistats	525	100,0	
L'horari d'atenció	132	25,1	
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	91	17,3	
El temps d'espera	83	15,8	
La confiança/ seguretat que li ha transmès	70	13,3	
La voluntat resolutiva	57	10,9	
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	53	10,1	
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	39	7,4	
13.7. En sisè lloc.			
Base: Total entrevistats	525	100,0	
L'horari d'atenció	140	26,7	
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	110	21,0	
El temps d'espera	102	19,4	
La confiança/ seguretat que li ha transmès	57	10,9	
La voluntat resolutiva	45	8,6	
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	40	7,6	
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	31	5,9	

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	525	100	100
Q3. Em podria indicar quina és la seva nacionalitat?			
Base: Total entrevistats			
Espanyola	404	77,0	77,0
Estrangera comunitària	75	14,3	91,2
Estrangera no comunitària	27	5,1	96,4
No ho sap	1	0,2	96,6
No contesta	18	3,4	100,0
Q4. Quin és el seu lloc de residència?			
Base: Total entrevistats			
Girona ciutat	254	48,4	48,4
Comarques gironines	257	49,0	97,3
Altres	14	2,7	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Q5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
Base: Total entrevistats			
No sap llegir ni escriure	2	0,4	0,4
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	13	2,5	2,9
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	38	7,2	10,1
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	98	18,7	28,8
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	90	17,1	45,9
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	30	5,7	51,6
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	58	11,0	62,7
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	60	11,4	74,1
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	106	20,2	94,3
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	27	5,1	99,4
Doctorat	3	0,6	100,0
Altres	0	0,0	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0

3. ENCREUAMENTS PER SEXE, EDAT I TIPUS DE TRÀMIT

3.1. Percentatges verticals amb marca Jhi²

% Verticals amb Jhi ²	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	152	216	157	271	254	339	173
5. 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?								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	0,4	0,7	0,5	0,0	0,7	0,0	0,6	0,0
[1]	0,2	0,7	0,0	0,0	0,4	0,0	0,3	0,0
[2]	0,2	0,0	0,0	0,6	0,0	0,4	0,3	0,0
[3]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[4]	0,4	0,7	0,5	0,0	0,4	0,4	0,6	0,0
[5]	2,5	3,9	1,9	1,9	3,0	2,0	3,2	1,2
[6]	2,1	>5,3	0,5	1,3	2,6	1,6	2,7	1,2
[7]	9,1	7,2	8,8	11,5	11,1	7,1	11,5	5,2
[8]	16,8	22,4	17,1	10,8	13,7	20,1	15,6	18,5
[9]	23,4	15,8	23,1	>31,2	23,6	23,2	20,4	30,1
[10] Molt satisfet/a	44,8	42,8	47,7	42,7	44,3	45,3	44,5	43,9
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,2	0,7	0,0	0,0	0,4	0,0	0,3	0,0
Mitjana	8,85	8,60	8,98	8,93	8,77	8,94	8,72	9,07
Desviació típica	1,47	1,74	1,36	1,32	1,62	1,30	1,65	1,06
6. Quin ha estat el temps d'espera a la cua per ser atès/a ?								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
Menys de 5 minuts	61,5	60,5	60,2	64,3	62,4	60,6	58,1	67,6
Entre 5 i 10 minuts	28,0	29,6	27,3	27,4	27,7	28,3	29,2	26,0
Entre 10 minuts i un quart d'hora	6,9	7,9	6,5	6,4	6,3	7,5	8,0	4,6
Més d'un quart d'hora	3,6	2,0	6,0	1,9	3,7	3,5	4,7	1,7
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7. Li han resolt el tràmit o consulta?								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
Sí	86,3	86,2	88,4	83,4	86,7	85,8	81,7	95,4
No	9,5	11,2	8,3	9,6	10,0	9,1	>13,9	<1,7
No ho sap	4,2	2,6	3,2	7,0	3,3	5,1	4,4	2,9
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7a. Per quin motiu no li han resolt el tràmit o consulta?								
Base: No ha resolt el tràmit	50	17	18	15	27	23	47	3
Ha d'esperar resposta	34,0	23,5	38,9	40,0	44,4	21,7	34,0	33,3
Falta algun document	20,0	23,5	22,2	13,3	14,8	26,1	21,3	0,0
No saben com ho poden resoldre	10,0	11,8	16,7	0,0	3,7	17,4	8,5	33,3
Ha d'anar a un altre organisme	8,0	17,6	5,6	0,0	3,7	13,0	6,4	33,3
El tràmit està fora de termini	4,0	5,9	0,0	6,7	7,4	0,0	4,3	0,0
Altres	18,0	17,6	5,6	33,3	18,5	17,4	19,1	0,0
No ho sap	4,0	0,0	11,1	0,0	3,7	4,3	4,3	0,0
No contesta	2,0	0,0	0,0	6,7	3,7	0,0	2,1	0,0
7a1. En el cas que l'hagin adreçat a un altre organisme, em podria indicar a quin?								
Base: Ha d'anar a un altre organisme	4	3	1	0	1	3	3	1
Ajuntament	25,0	0,0	100,0	0	100,0	0,0	33,3	0,0
Consell Comarcal	25,0	33,3	0,0	0	0,0	33,3	33,3	0,0
Ensenyament	25,0	33,3	0,0	0	0,0	33,3	0,0	100,0
Aigües de Girona	25,0	33,3	0,0	0	0,0	33,3	33,3	0,0
7a2. En el cas que manqués algun tipus de document, em podria dir quin era?								
Base: Falta algun document	10	4	4	2	4	6	10	0
Llibre de família, carnet monoparentalitat	30,0	25,0	25,0	50,0	75,0	0,0	30,0	0
DNI	20,0	25,0	0,0	50,0	0,0	33,3	20,0	0
Altres	50,0	50,0	75,0	0,0	25,0	66,7	50,0	0
7a3. I ara em podria dir per quin motiu no portava aquest document?								
Base: Falta algun document	10	4	4	2	4	6	10	0
No sabia que s'havia de portar	60,0	50,0	75,0	50,0	50,0	66,7	60,0	0
Es va oblidar de portar-lo	10,0	0,0	0,0	50,0	25,0	0,0	10,0	0
Altres	30,0	50,0	25,0	0,0	25,0	33,3	30,0	0

% Verticals amb Jhi ²	Total		Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa	
Total	525	152	216	157	271	254	339	173	
8. Si fos possible, de quina manera li seria més pràctic realitzar el tràmit o consulta que ha vingut a fer?									
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173	
Presencialment	56,4	52,0	55,1	62,4	59,8	52,8	60,2	50,3	
Per telèfon	7,0	7,9	6,5	7,0	7,0	7,1	8,6	4,0	
Per Internet	35,6	39,5	38,0	28,7	32,5	39,0	30,4	>44,5	
Altres	0,4	0,0	0,5	0,6	0,4	0,4	0,3	0,6	
No ho sap	0,2	0,0	0,0	0,6	0,0	0,4	0,3	0,0	
No contesta	0,4	0,7	0,0	0,6	0,4	0,4	0,3	0,6	
9. Sap si el tràmit que ha vingut a fer es podia realitzar a través de mitjans telemàtics?									
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173	
Sí, es podia fer telemàticament	21,9	17,8	23,1	24,2	20,3	23,6	20,9	24,3	
No, no es podia fer telemàticament	51,8	52,0	53,2	49,7	52,4	51,2	51,6	53,8	
No ho sap	25,9	29,6	23,1	26,1	26,6	25,2	26,8	22,0	
No contesta	0,4	0,7	0,5	0,0	0,7	0,0	0,6	0,0	
9a. I com és que l'ha vingut a fer presencialment?									
Base: Es podia fer telemàticament	115	27	50	38	55	60	71	42	
Prefereix el cara a cara, personalitzat	30,4	29,6	30,0	31,6	34,5	26,7	36,6	21,4	
Es pot fer però necessito entregar o rebre un document	14,8	14,8	18,0	10,5	14,5	15,0	11,3	21,4	
Dificultats per realitzar-ho telemàticament o per internet	9,6	11,1	8,0	10,5	10,9	8,3	7,0	14,3	
Problemes amb la signatura digital	8,7	11,1	8,0	7,9	7,3	10,0	11,3	4,8	
Per solucionar problemes, dubtes o consultes	6,1	7,4	8,0	2,6	7,3	5,0	5,6	7,1	
Per rapidesa, facilitat	5,2	3,7	2,0	10,5	7,3	3,3	5,6	4,8	
Per proximitat	4,3	0,0	6,0	5,3	3,6	5,0	5,6	2,4	
És més segur presencialment	3,5	3,7	2,0	5,3	1,8	5,0	2,8	2,4	
Una part del tràmit és presencial	2,6	0,0	4,0	2,6	3,6	1,7	0,0	7,1	
Havia de venir per altres assumptes a Girona	1,7	3,7	0,0	2,6	1,8	1,7	1,4	2,4	
Havia de venir per altres assumptes a l'OAC	1,7	3,7	0,0	2,6	0,0	3,3	1,4	2,4	
Altres	5,2	11,1	4,0	2,6	3,6	6,7	4,2	4,8	
No ho sap	4,3	0,0	6,0	5,3	3,6	5,0	5,6	2,4	
No contesta	1,7	0,0	4,0	0,0	0,0	3,3	1,4	2,4	
10. Coneix l'horari de l'OAC?									
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173	
Sí	56,4	56,6	60,6	50,3	55,0	57,9	<47,2	>72,3	
No	36,2	35,5	32,9	41,4	38,4	33,9	>44,8	<22,0	
No ho sap	7,4	7,9	6,5	8,3	6,6	8,3	8,0	5,8	
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
10a. Em podria indicar quin és?									
Base: Coneix l'horari de l'OAC	296	86	131	79	149	147	160	125	
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	37,8	43,0	33,6	39,2	36,9	38,8	40,6	34,4	
De dilluns a divendres de 9 a 17 hores	30,7	29,1	30,5	32,9	26,8	34,7	30,0	29,6	
De dilluns a divendres de 9 a 15 hores	23,3	16,3	>32,8	15,2	26,8	19,7	20,0	28,8	
No ho sap	5,1	5,8	3,1	7,6	7,4	2,7	6,3	4,0	
De dilluns a divendres de 9 a 15h., dissabte registre de 9 a 14 per serveis i tràmits cal demanar cita prèvia	2,7	4,7	0,0	5,1	2,0	3,4	2,5	3,2	
No contesta	0,3	1,2	0,0	0,0	0,0	0,7	0,6	0,0	

% Verticals amb Jhi ²	Total		Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
	525	16-34 152	35-49 216	50 i més 157	Home 271	Dona 254	Ciutadania 339	Empresa 173	
11. Sap que aquesta Oficina disposa d'un servei de cita prèvia?	525	152	216	157	271	254	339	173	
Base: Total entrevistats	525	152	216	157	271	254	339	173	
Sí	41,3	43,4	37,5	44,6	37,6	45,3	38,1	49,1	
No	38,9	39,5	36,6	41,4	44,3	33,1	45,1	<28,9	
No ho sap	19,8	17,1	>25,9	14,0	18,1	21,7	16,8	22,0	
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
11a. I sap com o on es pot demanar servei de cita prèvia?	217	66	81	70	102	115	129	85	
Base: Disposa del servei de cita prèvia	217	66	81	70	102	115	129	85	
Sí	71,9	62,1	81,5	70,0	67,6	75,7	67,4	78,8	
No	19,8	27,3	<9,9	24,3	23,5	16,5	24,0	14,1	
No ho sap	7,8	9,1	8,6	5,7	7,8	7,8	7,8	7,1	
No contesta	0,5	1,5	0,0	0,0	1,0	0,0	0,8	0,0	
11b. En aquest cas, indiqui'm com o a on pot sol·licitar aquest servei de cita prèvia?	156	41	66	49	69	87	87	67	
Base: Sap com demanar-lo	156	41	66	49	69	87	87	67	
Per internet/web	53,8	51,2	56,1	53,1	53,6	54,0	56,3	49,3	
Per telèfon	16,7	12,2	18,2	18,4	23,2	11,5	16,1	17,9	
Per telèfon i per internet	16,7	14,6	15,2	20,4	14,5	18,4	17,2	17,9	
Gencat	3,8	9,8	1,5	2,0	2,9	4,6	2,3	6,0	
Presencialment	2,6	2,4	4,5	0,0	1,4	3,4	1,1	3,0	
Altres	1,9	2,4	1,5	2,0	0,0	3,4	1,1	3,0	
No ho sap	3,2	7,3	1,5	2,0	1,4	4,6	4,6	1,5	
No contesta	1,3	0,0	1,5	2,0	2,9	0,0	1,1	1,5	
12a. 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? El confort. (espai per seure, temperatura,...)	525	152	216	157	271	254	339	173	
Base: Total entrevistats	525	152	216	157	271	254	339	173	
[0] Gens satisfet/a	0,2	0,7	0,0	0,0	0,4	0,0	0,3	0,0	
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
[2]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
[3]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
[4]	0,2	0,0	0,5	0,0	0,4	0,0	0,3	0,0	
[5]	0,4	0,0	0,0	1,3	0,7	0,0	0,6	0,0	
[6]	3,2	3,3	2,8	3,8	4,8	1,6	4,4	1,2	
[7]	7,4	9,2	6,9	6,4	7,0	7,9	7,4	8,1	
[8]	18,1	19,7	19,4	14,6	18,1	18,1	17,4	19,1	
[9]	28,8	20,4	31,0	33,8	30,3	27,2	28,3	30,6	
[10] Molt satisfet/a	41,7	46,7	39,4	40,1	38,4	45,3	41,3	41,0	
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Mitjana	8,95	8,93	8,95	8,96	8,84	9,07	8,89	9,02	
Desviació típica	1,20	1,37	1,11	1,17	1,33	1,04	1,30	1,02	
12d. L'ordre i la neteja.	525	152	216	157	271	254	339	173	
Base: Total entrevistats	525	152	216	157	271	254	339	173	
[0] Gens satisfet/a	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
[2]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
[3]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
[4]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
[5]	0,4	0,7	0,0	0,6	0,4	0,4	0,3	0,6	
[6]	1,5	2,0	1,4	1,3	2,2	0,8	2,4	0,0	
[7]	4,8	5,9	4,6	3,8	5,5	3,9	5,6	3,5	
[8]	16,0	12,5	18,5	15,9	16,2	15,7	13,6	19,7	
[9]	32,0	24,3	33,3	37,6	33,2	30,7	31,3	35,3	
[10] Molt satisfet/a	45,3	54,6	42,1	40,8	42,4	48,4	46,9	41,0	
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Mitjana	9,14	9,22	9,10	9,11	9,07	9,21	9,14	9,12	
Desviació típica	0,99	1,07	0,95	0,96	1,03	0,95	1,04	0,91	

% Verticals amb Jhi ²	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	152	216	157	271	254	339	173
12c. La senyalització interna.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	0,4	0,7	0,5	0,0	0,7	0,0	0,3	0,6
[1]	0,2	0,7	0,0	0,0	0,4	0,0	0,3	0,0
[2]	0,4	0,7	0,5	0,0	0,7	0,0	0,6	0,0
[3]	0,2	0,7	0,0	0,0	0,4	0,0	0,3	0,0
[4]	0,6	1,3	0,0	0,6	1,1	0,0	0,6	0,6
[5]	2,3	1,3	2,8	2,5	1,5	3,1	1,8	2,9
[6]	5,3	5,3	6,0	4,5	6,6	3,9	5,6	5,2
[7]	10,1	11,2	9,7	9,6	9,6	10,6	9,4	11,6
[8]	21,5	25,0	19,9	20,4	22,5	20,5	20,9	21,4
[9]	24,0	<15,8	25,5	29,9	25,8	22,0	23,0	27,2
[10] Molt satisfet/a	35,0	37,5	35,2	32,5	30,6	39,8	37,2	30,6
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,57	8,43	8,59	8,66	8,41	8,74	8,60	8,51
Desviació típica	1,57	1,81	1,54	1,33	1,74	1,35	1,60	1,52
12d. La ubicació.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	0,8	>2,6	0,0	0,0	0,7	0,8	0,3	1,7
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,8	1,3	0,9	0,0	0,4	1,2	0,6	1,2
[3]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[4]	1,3	2,6	0,9	0,6	1,5	1,2	0,9	2,3
[5]	3,4	4,6	4,6	0,6	3,3	3,5	4,1	2,3
[6]	4,6	5,3	5,6	2,5	5,2	3,9	5,0	4,0
[7]	9,0	11,8	6,9	8,9	10,7	7,1	9,7	8,1
[8]	17,5	15,1	17,1	20,4	19,9	15,0	16,5	18,5
[9]	23,6	<15,1	26,9	27,4	21,8	25,6	21,8	27,7
[10] Molt satisfet/a	39,0	41,4	37,0	39,5	36,5	41,7	41,0	34,1
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,57	8,22	8,60	8,88	8,50	8,65	8,62	8,43
Desviació típica	1,74	2,26	1,61	1,20	1,70	1,78	1,64	1,96
12e. L'accessibilitat.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	1,1	2,6	0,5	0,6	1,1	1,2	0,9	1,7
[1]	0,2	0,0	0,0	0,6	0,0	0,4	0,0	0,6
[2]	0,8	1,3	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	0,6
[3]	0,6	1,3	0,5	0,0	0,0	1,2	0,6	0,6
[4]	2,1	3,9	1,4	1,3	2,6	1,6	2,1	2,3
[5]	2,5	3,3	2,3	1,9	2,6	2,4	2,7	2,3
[6]	3,2	3,9	3,2	2,5	3,3	3,1	3,5	2,3
[7]	8,2	11,8	6,5	7,0	10,7	5,5	9,1	6,9
[8]	18,7	20,4	19,0	16,6	16,6	20,9	18,9	17,3
[9]	27,0	<15,8	31,0	32,5	29,5	24,4	26,5	29,5
[10] Molt satisfet/a	35,4	34,9	35,2	36,3	32,8	38,2	34,5	35,8
No ho sap	0,2	0,7	0,0	0,0	0,0	0,4	0,3	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,50	8,05	8,67	8,69	8,46	8,53	8,48	8,49
Desviació típica	1,86	2,30	1,58	1,68	1,81	1,92	1,81	2,00

% Verticals amb Jhi ²	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	152	216	157	271	254	339	173
12f. El sistema de gestió de cues d'espera.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,4	0,3	0,0
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	0,6	0,7	0,9	0,0	0,4	0,8	0,9	0,0
[4]	0,8	2,0	0,0	0,6	1,1	0,4	0,9	0,6
[5]	2,7	3,3	1,9	3,2	3,7	1,6	3,2	1,7
[6]	4,6	5,3	4,2	4,5	6,3	2,8	5,9	1,7
[7]	10,1	14,5	8,8	7,6	9,6	10,6	10,3	9,8
[8]	20,2	21,7	21,8	16,6	18,5	22,0	18,0	24,3
[9]	25,9	19,1	28,7	28,7	25,8	26,0	23,9	31,2
[10] Molt satisfet/a	34,3	33,6	32,9	36,9	34,3	34,3	35,7	30,1
No ho sap	0,8	0,0	0,5	1,9	0,4	1,2	0,9	0,6
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,60	8,40	8,64	8,75	8,55	8,66	8,54	8,71
Desviació típica	1,48	1,59	1,47	1,38	1,51	1,45	1,61	1,20
12.1. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?. En primer lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
El sistema de gestió de cues d'espera	35,2	35,5	38,9	29,9	33,9	36,6	32,4	39,9
La ubicació	20,8	25,0	18,1	20,4	21,0	20,5	19,5	24,3
L'accessibilitat	14,3	14,5	13,9	14,6	14,0	14,6	13,6	15,6
El confort (espai per seure, temperatura,...)	11,2	8,6	9,7	15,9	12,5	9,8	14,5	<5,2
La senyalització interna	10,3	9,9	12,0	8,3	9,2	11,4	10,9	9,2
L'ordre i la neteja	8,2	6,6	7,4	10,8	9,2	7,1	9,1	5,8
12.2. En segon lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
L'accessibilitat	23,6	26,3	21,8	23,6	22,1	25,2	23,9	22,5
La ubicació	18,3	15,8	19,0	19,7	16,6	20,1	16,8	21,4
La senyalització interna	17,7	17,8	19,4	15,3	15,9	19,7	18,9	15,0
El confort (espai per seure, temperatura,...)	15,0	13,8	18,1	12,1	18,8	11,0	13,3	19,1
El sistema de gestió de cues d'espera	14,5	13,2	13,4	17,2	13,3	15,7	14,5	13,9
L'ordre i la neteja	10,9	13,2	8,3	12,1	13,3	8,3	12,7	8,1
12.3. En tercer lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
La senyalització interna	17,9	18,4	18,1	17,2	16,6	19,3	18,3	16,2
La ubicació	17,1	15,1	17,6	18,5	15,9	18,5	16,5	18,5
L'ordre i la neteja	17,0	15,8	18,5	15,9	18,1	15,7	18,3	15,0
El sistema de gestió de cues d'espera	16,4	16,4	16,2	16,6	18,1	14,6	15,6	19,1
L'accessibilitat	16,2	15,1	17,6	15,3	14,0	18,5	15,0	17,3
El confort (espai per seure, temperatura,...)	15,4	19,1	12,0	16,6	17,3	13,4	16,2	13,9
12.4. En quart lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
La senyalització interna	22,1	22,4	21,8	22,3	22,5	21,7	20,4	24,9
El confort (espai per seure, temperatura,...)	18,7	19,1	19,4	17,2	17,7	19,7	18,0	20,2
L'ordre i la neteja	18,5	20,4	19,0	15,9	19,9	16,9	20,1	16,8
L'accessibilitat	15,2	14,5	14,8	16,6	14,4	16,1	14,2	17,3
La ubicació	13,1	10,5	13,9	14,6	13,3	13,0	15,0	8,1
El sistema de gestió de cues d'espera	12,4	13,2	11,1	13,4	12,2	12,6	12,4	12,7

% Verticals amb Jhi ²	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	152	216	157	271	254	339	173
12.5. En cinquè lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
El confort (espai per seure, temperatura,...)	24,2	24,3	26,4	21,0	21,4	27,2	22,4	27,2
L'ordre i la neteja	18,3	15,1	18,5	21,0	16,2	20,5	16,5	21,4
La ubicació	17,1	19,7	17,1	14,6	20,3	13,8	16,8	17,3
La senyalització interna	16,0	17,8	13,4	17,8	18,1	13,8	16,2	16,2
L'accessibilitat	14,5	11,8	15,7	15,3	14,8	14,2	16,5	11,0
El sistema de gestió de cues d'espera	9,9	11,2	8,8	10,2	9,2	10,6	11,5	6,9
12.6. En sisè lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
L'ordre i la neteja	27,2	28,9	28,2	24,2	23,2	31,5	23,3	32,9
L'accessibilitat	16,2	17,8	16,2	14,6	20,7	11,4	16,8	16,2
La senyalització interna	16,0	13,8	15,3	19,1	17,7	14,2	15,3	18,5
El confort (espai per seure, temperatura,...)	15,4	15,1	14,4	17,2	12,2	18,9	15,6	14,5
La ubicació	13,5	13,8	14,4	12,1	12,9	14,2	15,3	10,4
El sistema de gestió de cues d'espera	11,6	10,5	11,6	12,7	13,3	9,8	13,6	7,5
13a. A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i l'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? La primera acollida - recepció (taulell d'entrada).								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,4	1,3	0,0	0,0	0,4	0,4	0,3	0,6
[3]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[4]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[5]	0,6	0,0	0,9	0,6	0,7	0,4	0,9	0,0
[6]	2,5	2,0	2,3	3,2	3,0	2,0	3,5	0,6
[7]	6,9	8,6	4,6	8,3	8,5	5,1	8,0	5,2
[8]	15,4	18,4	17,1	10,2	13,3	17,7	15,9	13,3
[9]	25,1	18,4	27,8	28,0	26,2	24,0	23,9	28,9
[10] Molt satisfet/a	45,3	49,3	42,6	45,2	43,5	47,2	46,0	42,8
No ho sap	3,2	2,0	4,2	3,2	4,1	2,4	<0,6	>8,7
No contesta	0,6	0,0	0,5	1,3	0,4	0,8	0,9	0,0
Mitjana	9,04	8,99	9,06	9,07	8,99	9,09	8,98	9,15
Desviació típica	1,20	1,38	1,09	1,16	1,24	1,15	1,25	1,09
13b. L'horari d'atenció.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	1,3	1,3	1,4	1,3	0,7	2,0	1,8	0,6
[3]	0,4	1,3	0,0	0,0	0,4	0,4	0,0	1,2
[4]	0,8	0,7	0,9	0,6	0,0	1,6	1,2	0,0
[5]	1,7	3,3	0,9	1,3	1,5	2,0	0,6	>4,0
[6]	3,8	5,3	4,2	1,9	3,0	4,7	4,1	3,5
[7]	7,2	9,9	5,6	7,0	8,5	5,9	8,0	5,8
[8]	17,7	18,4	18,1	16,6	20,7	14,6	18,3	17,3
[9]	27,6	22,4	26,4	34,4	26,2	29,1	27,7	27,7
[10] Molt satisfet/a	36,4	33,6	39,4	35,0	35,1	37,8	35,7	36,4
No ho sap	2,9	3,9	3,2	1,3	3,7	2,0	2,4	3,5
No contesta	0,2	0,0	0,0	0,6	0,4	0,0	0,3	0,0
Mitjana	8,70	8,44	8,79	8,81	8,74	8,65	8,68	8,69
Desviació típica	1,55	1,74	1,51	1,40	1,38	1,72	1,57	1,56

% Verticals amb Jhi ²	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	152	216	157	271	254	339	173
13c. El temps d'espera.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0,2	0,7	0,0	0,0	0,4	0,0	0,3	0,0
[2]	0,4	0,0	0,9	0,0	0,0	0,8	0,6	0,0
[3]	0,4	1,3	0,0	0,0	0,4	0,4	0,6	0,0
[4]	0,6	1,3	0,5	0,0	0,4	0,8	0,6	0,6
[5]	2,3	2,6	1,9	2,5	3,0	1,6	3,2	0,6
[6]	3,6	4,6	4,2	1,9	3,7	3,5	4,4	2,3
[7]	9,7	10,5	10,2	8,3	10,7	8,7	10,6	8,7
[8]	17,1	17,8	18,5	14,6	18,5	15,7	16,8	16,8
[9]	25,5	20,4	24,5	31,8	26,6	24,4	23,6	30,6
[10] Molt satisfet/a	40,0	40,8	39,4	40,1	36,5	43,7	39,2	39,9
No ho sap	0,2	0,0	0,0	0,6	0,0	0,4	0,0	0,6
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,74	8,58	8,72	8,93	8,67	8,82	8,62	8,94
Desviació típica	1,48	1,71	1,47	1,21	1,46	1,49	1,61	1,17
13d. L'amabilitat de la persona que l'ha atès.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	0,4	0,7	0,0	0,6	0,7	0,0	0,6	0,0
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[4]	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,4	0,3	0,0
[5]	1,9	2,6	1,9	1,3	1,5	2,4	2,4	1,2
[6]	2,5	>5,9	1,4	0,6	3,0	2,0	3,2	1,2
[7]	3,8	3,3	5,1	2,5	2,6	5,1	4,4	2,3
[8]	12,8	13,2	13,9	10,8	12,5	13,0	13,3	11,6
[9]	25,0	<15,1	27,3	31,2	26,6	23,2	25,4	24,9
[10] Molt satisfet/a	53,3	59,2	50,0	52,2	52,8	53,9	50,1	59,0
No ho sap	0,2	0,0	0,0	0,6	0,4	0,0	0,3	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,14	9,05	9,12	9,24	9,14	9,13	9,02	9,35
Desviació típica	1,30	1,53	1,17	1,21	1,36	1,23	1,43	0,99
13e. L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	1,5	2,0	0,5	2,5	2,2	0,8	2,4	0,0
[1]	0,2	0,0	0,0	0,6	0,4	0,0	0,3	0,0
[2]	0,8	0,7	0,5	1,3	0,4	1,2	1,2	0,0
[3]	0,4	0,7	0,5	0,0	0,0	0,8	0,3	0,6
[4]	1,0	0,7	0,9	1,3	0,7	1,2	1,5	0,0
[5]	1,5	0,7	0,9	3,2	0,7	2,4	1,8	0,6
[6]	4,2	3,9	4,6	3,8	3,7	4,7	5,0	2,3
[7]	6,7	8,6	5,1	7,0	7,0	6,3	6,8	6,9
[8]	13,1	11,8	15,7	10,8	12,5	13,8	13,3	12,7
[9]	25,3	19,7	26,9	28,7	26,2	24,4	23,6	29,5
[10] Molt satisfet/a	43,8	50,7	42,1	39,5	44,6	42,9	42,2	46,2
No ho sap	1,5	0,7	2,3	1,3	1,5	1,6	1,8	1,2
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,71	8,77	8,83	8,46	8,75	8,66	8,51	9,07
Desviació típica	1,88	1,94	1,54	2,20	1,92	1,84	2,14	1,18

% Verticals amb Jhi ²	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	152	216	157	271	254	339	173
13f. La voluntat resolutiva.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	0,8	0,7	0,9	0,6	1,1	0,4	1,2	0,0
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[4]	0,4	0,7	0,5	0,0	0,0	0,8	0,3	0,6
[5]	1,9	2,6	0,5	3,2	1,5	2,4	1,8	2,3
[6]	3,2	3,9	2,8	3,2	2,2	4,3	4,1	1,7
[7]	4,4	>7,9	3,7	1,9	4,1	4,7	5,3	2,9
[8]	14,3	8,6	16,2	17,2	15,1	13,4	15,3	12,7
[9]	25,5	19,7	27,8	28,0	28,0	22,8	24,8	27,7
[10] Molt satisfet/a	48,8	55,9	47,7	43,3	47,6	50,0	46,6	50,9
No ho sap	0,8	0,0	0,0	>2,5	0,4	1,2	0,6	1,2
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,00	9,00	9,03	8,94	9,02	8,97	8,89	9,15
Desviació típica	1,46	1,57	1,41	1,43	1,46	1,46	1,59	1,19

13g. La confiança/ seguretat que li ha transmès.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0,2	0,7	0,0	0,0	0,4	0,0	0,3	0,0
[2]	0,2	0,0	0,0	0,6	0,0	0,4	0,3	0,0
[3]	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,4	0,3	0,0
[4]	0,4	0,7	0,5	0,0	0,0	0,8	0,3	0,6
[5]	1,5	1,3	1,4	1,9	0,7	2,4	2,1	0,6
[6]	3,2	5,3	2,8	1,9	1,1	>5,5	3,5	2,9
[7]	6,3	7,2	5,1	7,0	7,7	4,7	7,7	4,0
[8]	15,6	10,5	16,7	19,1	17,7	13,4	15,6	15,0
[9]	24,8	24,3	25,9	23,6	25,5	24,0	23,3	28,9
[10] Molt satisfet/a	47,2	49,3	46,8	45,9	46,1	48,4	46,3	47,4
No ho sap	0,4	0,7	0,5	0,0	0,7	0,0	0,3	0,6
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,97	8,95	9,01	8,95	9,04	8,91	8,89	9,10
Desviació típica	1,34	1,48	1,27	1,31	1,19	1,49	1,45	1,13

13.1. A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i l'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?. En primer lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	24,8	27,0	26,9	19,7	21,0	28,7	23,6	26,0
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	20,6	17,8	20,4	23,6	20,7	20,5	22,4	16,2
La voluntat resolutiva	13,9	13,8	15,7	11,5	14,8	13,0	12,1	17,9
El temps d'espera	11,8	9,9	11,6	14,0	13,7	9,8	10,0	16,2
La confiança/ seguretat que li ha transmès	11,4	14,5	8,8	12,1	14,8	7,9	13,0	8,1
L'horari d'atenció	9,9	9,9	10,6	8,9	9,2	10,6	10,0	10,4
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	7,6	7,2	6,0	10,2	5,9	9,4	8,8	5,2

13.2. En segon lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	25,3	25,0	26,4	24,2	26,6	24,0	23,6	29,5
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	18,3	18,4	17,1	19,7	17,0	19,7	18,9	18,5
La voluntat resolutiva	17,3	17,8	18,1	15,9	15,1	19,7	18,0	16,2
El temps d'espera	12,0	9,2	13,4	12,7	13,3	10,6	11,5	13,9
La confiança/ seguretat que li ha transmès	10,5	11,8	9,3	10,8	9,6	11,4	10,0	9,8
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	8,4	11,2	5,6	9,6	10,0	6,7	10,6	<4,0
L'horari d'atenció	8,2	6,6	10,2	7,0	8,5	7,9	7,4	8,1

% Verticals amb Jhi ²	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	152	216	157	271	254	339	173
13.3. En tercer lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
La voluntat resolutiva	19,6	18,4	22,2	17,2	18,5	20,9	18,6	20,8
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	17,7	21,7	18,1	13,4	18,8	16,5	17,1	19,1
La confiança/ seguretat que li ha transmès	15,0	11,2	15,3	18,5	15,9	14,2	16,5	12,1
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	13,9	16,4	11,1	15,3	13,3	14,6	13,9	14,5
El temps d'espera	13,5	13,8	13,4	13,4	11,4	15,7	13,0	13,3
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	11,4	9,2	12,5	12,1	11,4	11,4	12,1	11,0
L'horari d'atenció	8,8	9,2	7,4	10,2	10,7	6,7	8,8	9,2
13.4. En quart lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
La confiança/ seguretat que li ha transmès	19,6	20,4	22,2	15,3	18,5	20,9	18,0	23,7
La voluntat resolutiva	19,0	19,1	18,1	20,4	19,9	18,1	19,2	18,5
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	15,2	10,5	16,2	18,5	13,3	17,3	15,6	14,5
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	13,3	13,2	15,3	10,8	12,5	14,2	13,6	13,3
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	13,0	14,5	10,6	14,6	12,5	13,4	12,7	12,1
El temps d'espera	12,6	15,1	10,6	12,7	16,2	8,7	13,0	11,6
L'horari d'atenció	7,2	7,2	6,9	7,6	7,0	7,5	8,0	6,4
13.5. En cinquè lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
La confiança/ seguretat que li ha transmès	19,2	21,7	18,5	17,8	17,0	21,7	20,9	16,8
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	19,0	24,3	17,6	15,9	22,1	15,7	20,9	16,2
El temps d'espera	14,9	10,5	18,1	14,6	12,9	16,9	15,0	14,5
L'horari d'atenció	14,1	11,8	13,9	16,6	15,1	13,0	12,7	15,6
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	12,8	11,2	13,9	12,7	12,5	13,0	10,9	15,6
La voluntat resolutiva	10,7	11,2	10,2	10,8	9,2	12,2	9,1	14,5
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	9,3	9,2	7,9	11,5	11,1	7,5	10,3	6,9
13.6. En sisè lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
L'horari d'atenció	25,1	24,3	25,5	25,5	24,0	26,4	26,3	23,1
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	17,3	17,1	18,1	16,6	17,0	17,7	15,0	21,4
El temps d'espera	15,8	19,7	15,3	12,7	15,9	15,7	17,7	12,1
La confiança/ seguretat que li ha transmès	13,3	13,2	14,8	11,5	12,9	13,8	11,5	17,3
La voluntat resolutiva	10,9	11,2	7,9	14,6	12,2	9,4	12,4	7,5
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	10,1	8,6	12,0	8,9	9,6	10,6	9,7	11,6
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	7,4	5,9	6,5	10,2	8,5	6,3	7,4	6,9
13.7. En sisè lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
L'horari d'atenció	26,7	30,9	25,5	24,2	25,5	28,0	26,8	27,2
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	21,0	20,4	24,1	17,2	20,3	21,7	16,8	>27,7
El temps d'espera	19,4	21,7	17,6	19,7	16,6	22,4	19,8	18,5
La confiança/ seguretat que li ha transmès	10,9	7,2	11,1	14,0	11,4	10,2	10,0	12,1
La voluntat resolutiva	8,6	8,6	7,9	9,6	10,3	6,7	10,6	4,6
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	7,6	7,9	7,9	7,0	8,9	6,3	8,3	6,9
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	5,9	3,3	6,0	8,3	7,0	4,7	7,7	2,9

3.2. Percentatges horitzontals amb marca Jhi2

% Horitzontals	Total		Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
			16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
Prefereix que li faci les preguntes en català o en castellà?									
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
Català	340	26,5	40,0	33,5	50,3	49,7	53,2	44,1	
Castellà	182	33,5	44,0	22,5	54,4	45,6	85,7	12,1	
Li és indiferent	3	33,3	0,0	66,7	33,3	66,7	66,7	33,3	
Q1. Estic parlant amb un home o una dona?									
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
Home	271	27,7	38,7	33,6	100,0	0,0	64,9	33,9	
Dona	254	30,3	43,7	26,0	0,0	100,0	64,2	31,9	
Q2. Digu'm la seva edat, si us plau.									
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
16-25	58	100,0	0,0	0,0	48,3	51,7	77,6	20,7	
26-34	94	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	68,1	30,9	
35-49	216	0,0	100,0	0,0	48,6	51,4	60,2	35,6	
50-64	130	0,0	0,0	100,0	55,4	44,6	60,8	37,7	
65 o més	27	0,0	0,0	100,0	70,4	29,6	77,8	22,2	
1. És la primera vegada que veniu a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?									
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
Sí, és la primera vegada	107	31,8	36,4	31,8	55,1	44,9	80,4	16,8	
No, hi vinc més d'un cop a l'any	282	28,7	40,8	30,5	48,9	51,1	70,2	27,0	
No, hi vinc més d'un cop al trimestre	58	31,0	41,4	27,6	60,3	39,7	65,5	34,5	
No, hi vinc més d'un cop al mes	36	19,4	52,8	27,8	44,4	55,6	19,4	80,6	
No, hi vinc més d'un cop a la setmana	42	28,6	45,2	26,2	54,8	45,2	23,8	71,4	
No ho sap	0								
No contesta	0								
1a. Em podria dir com va conèixer l'OAC de Girona?									
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
A través d'un conegut o amic	74	36,5	45,9	17,6	54,1	45,9	82,4	14,9	
A través d'un altre organisme	74	35,1	32,4	32,4	47,3	52,7	62,2	32,4	
A través dels tràmits Gencat	170	30,0	38,8	31,2	47,1	52,9	70,0	28,8	
A través del 012	11	18,2	63,6	18,2	45,5	54,5	72,7	18,2	
Altres	183	24,6	42,1	33,3	56,3	43,7	51,4	46,4	
No ho sap	11	9,1	72,7	18,2	54,5	45,5	81,8	18,2	
No contesta	2	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	0,0	
1aa. En aquest cas, em podria indicar a través de quin organisme ha tingut coneixement de l'OAC de Girona?									
Base: A través d'un altre organisme	74	35,1	32,4	32,4	47,3	52,7	62,2	32,4	
Salut, Seguretat Social	11	45,5	18,2	36,4	36,4	63,6	90,9	9,1	
Ensenyament	11	54,5	36,4	9,1	27,3	72,7	54,5	36,4	
Canal o entitat privada	6	33,3	33,3	33,3	66,7	33,3	0,0	83,3	
Serveis Socials	5	40,0	40,0	20,0	20,0	80,0	100,0	0,0	
Treball, SOC	5	20,0	40,0	40,0	0,0	100,0	40,0	40,0	
Benestar Social	5	60,0	40,0	0,0	80,0	20,0	100,0	0,0	
Grups professionals	5	20,0	40,0	40,0	60,0	40,0	20,0	80,0	
Generalitat	4	0,0	25,0	75,0	75,0	25,0	25,0	75,0	
Trànsit	4	0,0	50,0	50,0	25,0	75,0	75,0	25,0	
Habitatge	2	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	0,0	
Ajuntament	2	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	100,0	0,0	
Autoescola	2	50,0	0,0	50,0	100,0	0,0	50,0	50,0	
Altres	12	25,0	41,7	33,3	58,3	41,7	66,7	25,0	
No ho sap	0								
No contesta	0								

% Horitzontals	Total		Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
			16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
2. Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC de Girona?									
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
Ensenyament, titulacions, convalidacions	63	36,5	46,0	17,5	36,5	63,5	57,1	38,1	
Registre de documentació	62	16,1	53,2	30,6	45,2	54,8	33,9	61,3	
Carnet família nombrosa, monoparental	60	25,0	51,7	23,3	38,3	61,7	100,0	0,0	
Trànsit, sancions, multes, ...	58	29,3	36,2	34,5	58,6	41,4	79,3	15,5	
Sol·licitud d'ajut, subvenció	33	63,6	24,2	12,1	51,5	48,5	97,0	6,1	
Habitatge (Cèdula, subvencions, lloguer,...)	31	25,8	41,9	32,3	67,7	32,3	64,5	35,5	
Serveis socials	31	38,7	32,3	29,0	51,6	48,4	87,1	9,7	
Transports, targetes tm, bus, tacògraf, ...	24	8,3	41,7	50,0	75,0	25,0	41,7	54,2	
Recollida, renovació de documents	20	30,0	30,0	40,0	60,0	40,0	40,0	55,0	
Discapacitat, minusvàlia	18	22,2	33,3	44,4	38,9	61,1	88,9	5,6	
Agricultura	16	12,5	31,3	56,3	50,0	50,0	43,8	56,3	
Entrega de documents	16	25,0	43,8	31,3	62,5	37,5	25,0	75,0	
Conciliació	13	23,1	46,2	30,8	38,5	61,5	23,1	69,2	
Estrangeria	13	53,8	30,8	15,4	53,8	46,2	92,3	7,7	
Salut	9	22,2	22,2	55,6	66,7	33,3	44,4	55,6	
Llicència de caça, pesca	8	0,0	25,0	75,0	75,0	25,0	75,0	25,0	
Informació en general	6	16,7	50,0	33,3	16,7	83,3	83,3	16,7	
Queixes i reclamacions	0								
Altres	54	33,3	44,4	22,2	64,8	35,2	53,7	46,3	
3. Es tracta d'un tràmit o consulta relacionat amb l'empresa o amb serveis a la ciutadania?									
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
Relacionat amb serveis a la ciutadania	339	32,2	38,3	29,5	51,9	48,1	100,0	0,3	
Relacionat amb l'empresa	173	23,7	44,5	31,8	53,2	46,8	0,6	100,0	
No ho sap	13	15,4	69,2	15,4	30,8	69,2	0,0	0,0	
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	
4. Em podria indicar en quin punt d'atenció l'han atès?									
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
Benestar Social	124	33,9	39,5	26,6	43,5	56,5	96,0	3,2	
Ensenyament	86	36,0	44,2	19,8	33,7	66,3	55,8	40,7	
Registre	71	26,8	46,5	26,8	62,0	38,0	33,8	64,8	
SCT-Sancions	48	33,3	39,6	27,1	62,5	37,5	89,6	4,2	
Agricultura	36	19,4	25,0	55,6	61,1	38,9	50,0	47,2	
General	32	18,8	40,6	40,6	43,8	56,3	56,3	37,5	
Habitatge	30	40,0	36,7	23,3	53,3	46,7	70,0	30,0	
Transports	30	10,0	36,7	53,3	80,0	20,0	40,0	56,7	
Justícia	21	28,6	42,9	28,6	57,1	42,9	61,9	33,3	
Estrangeria	19	36,8	52,6	10,5	47,4	52,6	100,0	0,0	
Oficina de Gestió Empresarial (OGE)	17	23,5	52,9	23,5	41,2	58,8	0,0	100,0	
Esports	11	54,5	27,3	18,2	54,5	45,5	63,6	36,4	
Salut	7	0,0	14,3	85,7	71,4	28,6	71,4	28,6	
Urbanisme	5	0,0	80,0	20,0	80,0	20,0	60,0	40,0	
Recollida	3	0,0	66,7	33,3	33,3	66,7	0,0	100,0	
Consum	2	0,0	0,0	100,0	50,0	50,0	100,0	0,0	
SCT-Seg. Viària	2	50,0	0,0	50,0	0,0	100,0	50,0	50,0	
Renda Mínima d'Inserció (PIRMI)	0								
Altres	5	0,0	40,0	60,0	40,0	60,0	0,0	100,0	
No ho sap	5	0,0	80,0	20,0	100,0	0,0	40,0	60,0	
No contesta	0								

% Horitzontals	Total		Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
			16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
5. 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?									
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
[0] Gens satisfet/a	2	50,0	50,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	
[1]	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	
[2]	1	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0	
[3]	0								
[4]	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	100,0	0,0	
[5]	13	46,2	30,8	23,1	61,5	38,5	84,6	15,4	
[6]	11	72,7	9,1	18,2	63,6	36,4	81,8	18,2	
[7]	48	22,9	39,6	37,5	62,5	37,5	81,3	18,8	
[8]	88	38,6	42,0	19,3	42,0	58,0	60,2	36,4	
[9]	123	19,5	40,7	39,8	52,0	48,0	56,1	42,3	
[10] Molt satisfet/a	235	27,7	43,8	28,5	51,1	48,9	64,3	32,3	
No ho sap	0								
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	
Mitjana	8,85	8,60	8,98	8,93	8,77	8,94	8,72	9,07	
Desviació típica	1,47	1,74	1,36	1,32	1,62	1,30	1,65	1,06	
6. Quin ha estat el temps d'espera a la cua per ser atès/a ?									
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
Menys de 5 minuts	323	28,5	40,2	31,3	52,3	47,7	61,0	36,2	
Entre 5 i 10 minuts	147	30,6	40,1	29,3	51,0	49,0	67,3	30,6	
Entre 10 minuts i un quart d'hora	36	33,3	38,9	27,8	47,2	52,8	75,0	22,2	
Més d'un quart d'hora	19	15,8	68,4	15,8	52,6	47,4	84,2	15,8	
No ho sap	0								
No contesta	0								
7. Li han resolt el tràmit o consulta?									
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
Sí	453	28,9	42,2	28,9	51,9	48,1	61,1	36,4	
No	50	34,0	36,0	30,0	54,0	46,0	94,0	6,0	
No ho sap	22	18,2	31,8	50,0	40,9	59,1	68,2	22,7	
No contesta	0								
7a. Per quin motiu no li han resolt el tràmit o consulta?									
Base: No ha resolt el tràmit	50	34,0	36,0	30,0	54,0	46,0	94,0	6,0	
Ha d'esperar resposta	17	23,5	41,2	35,3	70,6	29,4	94,1	5,9	
Falta algun document	10	40,0	40,0	20,0	40,0	60,0	100,0	0,0	
No saben com ho poden resoldre	5	40,0	60,0	0,0	20,0	80,0	80,0	20,0	
Ha d'anar a un altre organisme	4	75,0	25,0	0,0	25,0	75,0	75,0	25,0	
El tràmit està fora de termini	2	50,0	0,0	50,0	100,0	0,0	100,0	0,0	
Altres	9	33,3	11,1	55,6	55,6	44,4	100,0	0,0	
No ho sap	2	0,0	100,0	0,0	50,0	50,0	100,0	0,0	
No contesta	1	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	0,0	
7a1. En el cas que l'hagin adreçat a un altre organisme, em podria indicar a quin?									
Base: Ha d'anar a un altre organisme	4	75,0	25,0	0,0	25,0	75,0	75,0	25,0	
Ajuntament	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	
Consell Comarcal	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	
Ensenyament	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	
Aigües de Girona	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	
7a2. En el cas que manqués algun tipus de document, em podria dir quin era?									
Base: Falta algun document	10	40,0	40,0	20,0	40,0	60,0	100,0	0,0	
Llibre de família, carnet monoparentalitat	3	33,3	33,3	33,3	100,0	0,0	100,0	0,0	
DNI	2	50,0	0,0	50,0	0,0	100,0	100,0	0,0	
Altres	5	40,0	60,0	0,0	20,0	80,0	100,0	0,0	
7a3. I ara em podria dir per quin motiu no portava aquest document?									
Base: Falta algun document	10	40,0	40,0	20,0	40,0	60,0	100,0	0,0	
No sabia que s'havia de portar	6	33,3	50,0	16,7	33,3	66,7	100,0	0,0	
Es va oblidar de portar-lo	1	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	0,0	
Altres	3	66,7	33,3	0,0	33,3	66,7	100,0	0,0	

% Horitzontals	Total		Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
			16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
8. Si fos possible, de quina manera li seria més pràctic realitzar el tràmit o consulta que ha vingut a fer?									
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
Presencialment	296	26,7	40,2	33,1	54,7	45,3	68,9	29,4	
Per telèfon	37	32,4	37,8	29,7	51,4	48,6	78,4	18,9	
Per Internet	187	32,1	43,9	24,1	47,1	52,9	55,1	41,2	
Altres	2	0,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	
No ho sap	1	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0	
No contesta	2	50,0	0,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	
9. Sap si el tràmit que ha vingut a fer es podia realitzar a través de mitjans telemàtics?									
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
Sí, es podia fer telemàticament	115	23,5	43,5	33,0	47,8	52,2	61,7	36,5	
No, no es podia fer telemàticament	272	29,0	42,3	28,7	52,2	47,8	64,3	34,2	
No ho sap	136	33,1	36,8	30,1	52,9	47,1	66,9	27,9	
No contesta	2	50,0	50,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	
9a. I com és que l'ha vingut a fer presencialment?									
Base: Es podia fer telemàticament	115	23,5	43,5	33,0	47,8	52,2	61,7	36,5	
Prefereix el cara a cara, personalitzat	35	22,9	42,9	34,3	54,3	45,7	74,3	25,7	
Es pot fer però necessito entregar o rebre un document	17	23,5	52,9	23,5	47,1	52,9	47,1	52,9	
Dificultats per realitzar-ho telemàticament o per internet	11	27,3	36,4	36,4	54,5	45,5	45,5	54,5	
Problemes amb la signatura digital	10	30,0	40,0	30,0	40,0	60,0	80,0	20,0	
Per solucionar problemes, dubtes o consultes	7	28,6	57,1	14,3	57,1	42,9	57,1	42,9	
Per rapidesa, facilitat	6	16,7	16,7	66,7	66,7	33,3	66,7	33,3	
Per proximitat	5	0,0	60,0	40,0	40,0	60,0	80,0	20,0	
És més segur presencialment	4	25,0	25,0	50,0	25,0	75,0	50,0	25,0	
Una part del tràmit és presencial	3	0,0	66,7	33,3	66,7	33,3	0,0	100,0	
Havia de venir per altres assumptes a Girona	2	50,0	0,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	
Havia de venir per altres assumptes a l'OAC	2	50,0	0,0	50,0	0,0	100,0	50,0	50,0	
Altres	6	50,0	33,3	16,7	33,3	66,7	50,0	33,3	
No ho sap	5	0,0	60,0	40,0	40,0	60,0	80,0	20,0	
No contesta	2	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	50,0	50,0	
10. Coneix l'horari de l'OAC?									
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
Sí	296	29,1	44,3	26,7	50,3	49,7	54,1	42,2	
No	190	28,4	37,4	34,2	54,7	45,3	80,0	20,0	
No ho sap	39	30,8	35,9	33,3	46,2	53,8	69,2	25,6	
No contesta	0								
10a. Em podria indicar quin és?									
Base: Coneix l'horari de l'OAC	296	29,1	44,3	26,7	50,3	49,7	54,1	42,2	
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	112	33,0	39,3	27,7	49,1	50,9	58,0	38,4	
De dilluns a divendres de 9 a 17 hores	91	27,5	44,0	28,6	44,0	56,0	52,7	40,7	
De dilluns a divendres de 9 a 15 hores	69	20,3	62,3	17,4	58,0	42,0	46,4	52,2	
No ho sap	15	33,3	26,7	40,0	73,3	26,7	66,7	33,3	
De dilluns a divendres de 9 a 15h., dissabte registre de 9 a 14 per serveis i tràmits cal demanar cita prèvia	8	50,0	0,0	50,0	37,5	62,5	50,0	50,0	
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	

% Horitzontals	Total		Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
			16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
11. Sap que aquesta Oficina disposa d'un servei de cita prèvia?									
Base: Total entrevistats	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
Sí	217	30,4	37,3	32,3	47,0	53,0	59,4	39,2	
No	204	29,4	38,7	31,9	58,8	41,2	75,0	24,5	
No ho sap	104	25,0	53,8	21,2	47,1	52,9	54,8	36,5	
No contesta	0								
11a. I sap com o on es pot demanar servei de cita prèvia?									
Base: Disposa del servei cita prèvia	217	30,4	37,3	32,3	47,0	53,0	59,4	39,2	
Sí	156	26,3	42,3	31,4	44,2	55,8	55,8	42,9	
No	43	41,9	18,6	39,5	55,8	44,2	72,1	27,9	
No ho sap	17	35,3	41,2	23,5	47,1	52,9	58,8	35,3	
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	
11b. En aquest cas, indiqui'm com o a on pot sol·licitar aquest servei de cita prèvia?									
Base: Sap com demanar-lo	156	26,3	42,3	31,4	44,2	55,8	55,8	42,9	
Per internet/web	84	25,0	44,0	31,0	44,0	56,0	58,3	39,3	
Per telèfon	26	19,2	46,2	34,6	61,5	38,5	53,8	46,2	
Per telèfon i per internet	26	23,1	38,5	38,5	38,5	61,5	57,7	46,2	
Gencat	6	66,7	16,7	16,7	33,3	66,7	33,3	66,7	
Presencialment	4	25,0	75,0	0,0	25,0	75,0	25,0	50,0	
Altres	3	33,3	33,3	33,3	0,0	100,0	33,3	66,7	
No ho sap	5	60,0	20,0	20,0	20,0	80,0	80,0	20,0	
No contesta	2	0,0	50,0	50,0	100,0	0,0	50,0	50,0	
12a. 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? El confort. (espai per seure, temperatura,...)									
Base: Total entrevistats	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
[0] Gens satisfet/a	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	
[1]	0								
[2]	0								
[3]	0								
[4]	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	
[5]	2	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	0,0	
[6]	17	29,4	35,3	35,3	76,5	23,5	88,2	11,8	
[7]	39	35,9	38,5	25,6	48,7	51,3	64,1	35,9	
[8]	95	31,6	44,2	24,2	51,6	48,4	62,1	34,7	
[9]	151	20,5	44,4	35,1	54,3	45,7	63,6	35,1	
[10] Molt satisfet/a	219	32,4	38,8	28,8	47,5	52,5	63,9	32,4	
No ho sap	0								
No contesta	0								
Mitjana	8,95	8,93	8,95	8,96	8,84	9,07	8,89	9,02	
Desviació típica	1,20	1,37	1,11	1,17	1,33	1,04	1,30	1,02	
12d. L'ordre i la neteja.									
Base: Total entrevistats	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0	
[0] Gens satisfet/a	0								
[1]	0								
[2]	0								
[3]	0								
[4]	0								
[5]	2	50,0	0,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	
[6]	8	37,5	37,5	25,0	75,0	25,0	100,0	0,0	
[7]	25	36,0	40,0	24,0	60,0	40,0	76,0	24,0	
[8]	84	22,6	47,6	29,8	52,4	47,6	54,8	40,5	
[9]	168	22,0	42,9	35,1	53,6	46,4	63,1	36,3	
[10] Molt satisfet/a	238	34,9	38,2	26,9	48,3	51,7	66,8	29,8	
No ho sap	0								
No contesta	0								
Mitjana	9,14	9,22	9,10	9,11	9,07	9,21	9,14	9,12	
Desviació típica	0,99	1,07	0,95	0,96	1,03	0,95	1,04	0,91	

% Horitzontals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
12c. La senyalització interna.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
[0] Gens satisfet/a	2	50,0	50,0	0,0	100,0	0,0	50,0	50,0
[1]	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
[2]	2	50,0	50,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
[3]	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
[4]	3	66,7	0,0	33,3	100,0	0,0	66,7	33,3
[5]	12	16,7	50,0	33,3	33,3	66,7	50,0	41,7
[6]	28	28,6	46,4	25,0	64,3	35,7	67,9	32,1
[7]	53	32,1	39,6	28,3	49,1	50,9	60,4	37,7
[8]	113	33,6	38,1	28,3	54,0	46,0	62,8	32,7
[9]	126	19,0	43,7	37,3	55,6	44,4	61,9	37,3
[10] Molt satisfet/a	184	31,0	41,3	27,7	45,1	54,9	68,5	28,8
No ho sap	0							
No contesta	0							
Mitjana	8,57	8,43	8,59	8,66	8,41	8,74	8,60	8,51
Desviació típica	1,57	1,81	1,54	1,33	1,74	1,35	1,60	1,52
12d. La ubicació.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
[0] Gens satisfet/a	4	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	25,0	75,0
[1]	0							
[2]	4	50,0	50,0	0,0	25,0	75,0	50,0	50,0
[3]	0							
[4]	7	57,1	28,6	14,3	57,1	42,9	42,9	57,1
[5]	18	38,9	55,6	5,6	50,0	50,0	77,8	22,2
[6]	24	33,3	50,0	16,7	58,3	41,7	70,8	29,2
[7]	47	38,3	31,9	29,8	61,7	38,3	70,2	29,8
[8]	92	25,0	40,2	34,8	58,7	41,3	60,9	34,8
[9]	124	18,5	46,8	34,7	47,6	52,4	59,7	38,7
[10] Molt satisfet/a	205	30,7	39,0	30,2	48,3	51,7	67,8	28,8
No ho sap	0							
No contesta	0							
Mitjana	8,57	8,22	8,60	8,88	8,50	8,65	8,62	8,43
Desviació típica	1,74	2,26	1,61	1,20	1,70	1,78	1,64	1,96
12e. L'accessibilitat.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
[0] Gens satisfet/a	6	66,7	16,7	16,7	50,0	50,0	50,0	50,0
[1]	1	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0
[2]	4	50,0	25,0	25,0	50,0	50,0	75,0	25,0
[3]	3	66,7	33,3	0,0	0,0	100,0	66,7	33,3
[4]	11	54,5	27,3	18,2	63,6	36,4	63,6	36,4
[5]	13	38,5	38,5	23,1	53,8	46,2	69,2	30,8
[6]	17	35,3	41,2	23,5	52,9	47,1	70,6	23,5
[7]	43	41,9	32,6	25,6	67,4	32,6	72,1	27,9
[8]	98	31,6	41,8	26,5	45,9	54,1	65,3	30,6
[9]	142	16,9	47,2	35,9	56,3	43,7	63,4	35,9
[10] Molt satisfet/a	186	28,5	40,9	30,6	47,8	52,2	62,9	33,3
No ho sap	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0
No contesta	0							
Mitjana	8,50	8,05	8,67	8,69	8,46	8,53	8,48	8,49
Desviació típica	1,86	2,30	1,58	1,68	1,81	1,92	1,81	2,00

% Horitzontals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
12f. El sistema de gestió de cues d'espera.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
[0] Gens satisfet/a	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0
[1]	0							
[2]	0							
[3]	3	33,3	66,7	0,0	33,3	66,7	100,0	0,0
[4]	4	75,0	0,0	25,0	75,0	25,0	75,0	25,0
[5]	14	35,7	28,6	35,7	71,4	28,6	78,6	21,4
[6]	24	33,3	37,5	29,2	70,8	29,2	83,3	12,5
[7]	53	41,5	35,8	22,6	49,1	50,9	66,0	32,1
[8]	106	31,1	44,3	24,5	47,2	52,8	57,5	39,6
[9]	136	21,3	45,6	33,1	51,5	48,5	59,6	39,7
[10] Molt satisfet/a	180	28,3	39,4	32,2	51,7	48,3	67,2	28,9
No ho sap	4	0,0	25,0	75,0	25,0	75,0	75,0	25,0
No contesta	0							
Mitjana	8,60	8,40	8,64	8,75	8,55	8,66	8,54	8,71
Desviació típica	1,48	1,59	1,47	1,38	1,51	1,45	1,61	1,20
12.1. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?. En primer lloc.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
El sistema de gestió de cues d'espera	185	29,2	45,4	25,4	49,7	50,3	59,5	37,3
La ubicació	109	34,9	35,8	29,4	52,3	47,7	60,6	38,5
L'accessibilitat	75	29,3	40,0	30,7	50,7	49,3	61,3	36,0
El confort (espai per seure, temperatura,...)	59	22,0	35,6	42,4	57,6	42,4	83,1	15,3
La senyalització interna	54	27,8	48,1	24,1	46,3	53,7	68,5	29,6
L'ordre i la neteja	43	23,3	37,2	39,5	58,1	41,9	72,1	23,3
12.2. En segon lloc.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
L'accessibilitat	124	32,3	37,9	29,8	48,4	51,6	65,3	31,5
La ubicació	96	25,0	42,7	32,3	46,9	53,1	59,4	38,5
La senyalització interna	93	29,0	45,2	25,8	46,2	53,8	68,8	28,0
El confort (espai per seure, temperatura,...)	79	26,6	49,4	24,1	64,6	35,4	57,0	41,8
El sistema de gestió de cues d'espera	76	26,3	38,2	35,5	47,4	52,6	64,5	31,6
L'ordre i la neteja	57	35,1	31,6	33,3	63,2	36,8	75,4	24,6
12.3. En tercer lloc.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
La senyalització interna	94	29,8	41,5	28,7	47,9	52,1	66,0	29,8
La ubicació	90	25,6	42,2	32,2	47,8	52,2	62,2	35,6
L'ordre i la neteja	89	27,0	44,9	28,1	55,1	44,9	69,7	29,2
El sistema de gestió de cues d'espera	86	29,1	40,7	30,2	57,0	43,0	61,6	38,4
L'accessibilitat	85	27,1	44,7	28,2	44,7	55,3	60,0	35,3
El confort (espai per seure, temperatura,...)	81	35,8	32,1	32,1	58,0	42,0	67,9	29,6
12.4. En quart lloc.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
La senyalització interna	116	29,3	40,5	30,2	52,6	47,4	59,5	37,1
El confort (espai per seure, temperatura,...)	98	29,6	42,9	27,6	49,0	51,0	62,2	35,7
L'ordre i la neteja	97	32,0	42,3	25,8	55,7	44,3	70,1	29,9
L'accessibilitat	80	27,5	40,0	32,5	48,8	51,3	60,0	37,5
La ubicació	69	23,2	43,5	33,3	52,2	47,8	73,9	20,3
El sistema de gestió de cues d'espera	65	30,8	36,9	32,3	50,8	49,2	64,6	33,8

% Horitzontals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
12.5. En cinquè lloc.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
El confort (espai per seure, temperatura,...)	127	29,1	44,9	26,0	45,7	54,3	59,8	37,0
L'ordre i la neteja	96	24,0	41,7	34,4	45,8	54,2	58,3	38,5
La ubicació	90	33,3	41,1	25,6	61,1	38,9	63,3	33,3
La senyalització interna	84	32,1	34,5	33,3	58,3	41,7	65,5	33,3
L'accessibilitat	76	23,7	44,7	31,6	52,6	47,4	73,7	25,0
El sistema de gestió de cues d'espera	52	32,7	36,5	30,8	48,1	51,9	75,0	23,1
12.6. En sisè lloc.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
L'ordre i la neteja	143	30,8	42,7	26,6	44,1	55,9	55,2	39,9
L'accessibilitat	85	31,8	41,2	27,1	65,9	34,1	67,1	32,9
La senyalització interna	84	25,0	39,3	35,7	57,1	42,9	61,9	38,1
El confort (espai per seure, temperatura,...)	81	28,4	38,3	33,3	40,7	59,3	65,4	30,9
La ubicació	71	29,6	43,7	26,8	49,3	50,7	73,2	25,4
El sistema de gestió de cues d'espera	61	26,2	41,0	32,8	59,0	41,0	75,4	21,3
13a. A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i l'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? La primera acollida - recepció (taulell d'entrada).								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
[0] Gens satisfet/a	0							
[1]	0							
[2]	2	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	50,0	50,0
[3]	0							
[4]	0							
[5]	3	0,0	66,7	33,3	66,7	33,3	100,0	0,0
[6]	13	23,1	38,5	38,5	61,5	38,5	92,3	7,7
[7]	36	36,1	27,8	36,1	63,9	36,1	75,0	25,0
[8]	81	34,6	45,7	19,8	44,4	55,6	66,7	28,4
[9]	132	21,2	45,5	33,3	53,8	46,2	61,4	37,9
[10] Molt satisfet/a	238	31,5	38,7	29,8	49,6	50,4	65,5	31,1
No ho sap	17	17,6	52,9	29,4	64,7	35,3	11,8	88,2
No contesta	3	0,0	33,3	66,7	33,3	66,7	100,0	0,0
Mitjana	9,04	8,99	9,06	9,07	8,99	9,09	8,98	9,15
Desviació típica	1,20	1,38	1,09	1,16	1,24	1,15	1,25	1,09
13b. L'horari d'atenció.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
[0] Gens satisfet/a	0							
[1]	0							
[2]	7	28,6	42,9	28,6	28,6	71,4	85,7	14,3
[3]	2	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	100,0
[4]	4	25,0	50,0	25,0	0,0	100,0	100,0	0,0
[5]	9	55,6	22,2	22,2	44,4	55,6	22,2	77,8
[6]	20	40,0	45,0	15,0	40,0	60,0	70,0	30,0
[7]	38	39,5	31,6	28,9	60,5	39,5	71,1	26,3
[8]	93	30,1	41,9	28,0	60,2	39,8	66,7	32,3
[9]	145	23,4	39,3	37,2	49,0	51,0	64,8	33,1
[10] Molt satisfet/a	191	26,7	44,5	28,8	49,7	50,3	63,4	33,0
No ho sap	15	40,0	46,7	13,3	66,7	33,3	53,3	40,0
No contesta	1	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	0,0
Mitjana	8,70	8,44	8,79	8,81	8,74	8,65	8,68	8,69
Desviació típica	1,55	1,74	1,51	1,40	1,38	1,72	1,57	1,56

% Horitzontals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
13c. El temps d'espera.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
[0] Gens satisfet/a	0							
[1]	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
[2]	2	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0
[3]	2	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	100,0	0,0
[4]	3	66,7	33,3	0,0	33,3	66,7	66,7	33,3
[5]	12	33,3	33,3	33,3	66,7	33,3	91,7	8,3
[6]	19	36,8	47,4	15,8	52,6	47,4	78,9	21,1
[7]	51	31,4	43,1	25,5	56,9	43,1	70,6	29,4
[8]	90	30,0	44,4	25,6	55,6	44,4	63,3	32,2
[9]	134	23,1	39,6	37,3	53,7	46,3	59,7	39,6
[10] Molt satisfet/a	210	29,5	40,5	30,0	47,1	52,9	63,3	32,9
No ho sap	1	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0
No contesta	0							
Mitjana	8,74	8,58	8,72	8,93	8,67	8,82	8,62	8,94
Desviació típica	1,48	1,71	1,47	1,21	1,46	1,49	1,61	1,17
13d. L'amabilitat de la persona que l'ha atès.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
[0] Gens satisfet/a	2	50,0	0,0	50,0	100,0	0,0	100,0	0,0
[1]	0							
[2]	0							
[3]	0							
[4]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0
[5]	10	40,0	40,0	20,0	40,0	60,0	80,0	20,0
[6]	13	69,2	23,1	7,7	61,5	38,5	84,6	15,4
[7]	20	25,0	55,0	20,0	35,0	65,0	75,0	20,0
[8]	67	29,9	44,8	25,4	50,7	49,3	67,2	29,9
[9]	131	17,6	45,0	37,4	55,0	45,0	65,6	32,8
[10] Molt satisfet/a	280	32,1	38,6	29,3	51,1	48,9	60,7	36,4
No ho sap	1	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	0,0
No contesta	0							
Mitjana	9,14	9,05	9,12	9,24	9,14	9,13	9,02	9,35
Desviació típica	1,30	1,53	1,17	1,21	1,36	1,23	1,43	0,99
13e. L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
[0] Gens satisfet/a	8	37,5	12,5	50,0	75,0	25,0	100,0	0,0
[1]	1	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	0,0
[2]	4	25,0	25,0	50,0	25,0	75,0	100,0	0,0
[3]	2	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0	50,0	50,0
[4]	5	20,0	40,0	40,0	40,0	60,0	100,0	0,0
[5]	8	12,5	25,0	62,5	25,0	75,0	75,0	12,5
[6]	22	27,3	45,5	27,3	45,5	54,5	77,3	18,2
[7]	35	37,1	31,4	31,4	54,3	45,7	65,7	34,3
[8]	69	26,1	49,3	24,6	49,3	50,7	65,2	31,9
[9]	133	22,6	43,6	33,8	53,4	46,6	60,2	38,3
[10] Molt satisfet/a	230	33,5	39,6	27,0	52,6	47,4	62,2	34,8
No ho sap	8	12,5	62,5	25,0	50,0	50,0	75,0	25,0
No contesta	0							
Mitjana	8,71	8,77	8,83	8,46	8,75	8,66	8,51	9,07
Desviació típica	1,88	1,94	1,54	2,20	1,92	1,84	2,14	1,18

% Horitzontals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
13f. La voluntat resolutiva.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
[0] Gens satisfet/a	4	25,0	50,0	25,0	75,0	25,0	100,0	0,0
[1]	0							
[2]	0							
[3]	0							
[4]	2	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0	50,0	50,0
[5]	10	40,0	10,0	50,0	40,0	60,0	60,0	40,0
[6]	17	35,3	35,3	29,4	35,3	64,7	82,4	17,6
[7]	23	52,2	34,8	13,0	47,8	52,2	78,3	21,7
[8]	75	17,3	46,7	36,0	54,7	45,3	69,3	29,3
[9]	134	22,4	44,8	32,8	56,7	43,3	62,7	35,8
[10] Molt satisfet/a	256	33,2	40,2	26,6	50,4	49,6	61,7	34,4
No ho sap	4	0,0	0,0	100,0	25,0	75,0	50,0	50,0
No contesta	0							
Mitjana	9,00	9,00	9,03	8,94	9,02	8,97	8,89	9,15
Desviació típica	1,46	1,57	1,41	1,43	1,46	1,46	1,59	1,19
13g. La confiança/ seguretat que li ha transmès.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
[0] Gens satisfet/a	0							
[1]	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
[2]	1	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0
[3]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0
[4]	2	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0	50,0	50,0
[5]	8	25,0	37,5	37,5	25,0	75,0	87,5	12,5
[6]	17	47,1	35,3	17,6	17,6	82,4	70,6	29,4
[7]	33	33,3	33,3	33,3	63,6	36,4	78,8	21,2
[8]	82	19,5	43,9	36,6	58,5	41,5	64,6	31,7
[9]	130	28,5	43,1	28,5	53,1	46,9	60,8	38,5
[10] Molt satisfet/a	248	30,2	40,7	29,0	50,4	49,6	63,3	33,1
No ho sap	2	50,0	50,0	0,0	100,0	0,0	50,0	50,0
No contesta	0							
Mitjana	8,97	8,95	9,01	8,95	9,04	8,91	8,89	9,10
Desviació típica	1,34	1,48	1,27	1,31	1,19	1,49	1,45	1,13
13.1. A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i l'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?. En primer lloc.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	130	31,5	44,6	23,8	43,8	56,2	61,5	34,6
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	108	25,0	40,7	34,3	51,9	48,1	70,4	25,9
La voluntat resolutiva	73	28,8	46,6	24,7	54,8	45,2	56,2	42,5
El temps d'espera	62	24,2	40,3	35,5	59,7	40,3	54,8	45,2
La confiança/ seguretat que li ha transmès	60	36,7	31,7	31,7	66,7	33,3	73,3	23,3
L'horari d'atenció	52	28,8	44,2	26,9	48,1	51,9	65,4	34,6
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	40	27,5	32,5	40,0	40,0	60,0	75,0	22,5
13.2. En segon lloc.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	133	28,6	42,9	28,6	54,1	45,9	60,2	38,3
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	96	29,2	38,5	32,3	47,9	52,1	66,7	33,3
La voluntat resolutiva	91	29,7	42,9	27,5	45,1	54,9	67,0	30,8
El temps d'espera	63	22,2	46,0	31,7	57,1	42,9	61,9	38,1
La confiança/ seguretat que li ha transmès	55	32,7	36,4	30,9	47,3	52,7	61,8	30,9
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	44	38,6	27,3	34,1	61,4	38,6	81,8	15,9
L'horari d'atenció	43	23,3	51,2	25,6	53,5	46,5	58,1	32,6

% Horitzontals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
13.3. En tercer lloc.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
La voluntat resolutiva	103	27,2	46,6	26,2	48,5	51,5	61,2	35,0
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	93	35,5	41,9	22,6	54,8	45,2	62,4	35,5
La confiança/ seguretat que li ha transmès	79	21,5	41,8	36,7	54,4	45,6	70,9	26,6
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	73	34,2	32,9	32,9	49,3	50,7	64,4	34,2
El temps d'espera	71	29,6	40,8	29,6	43,7	56,3	62,0	32,4
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	60	23,3	45,0	31,7	51,7	48,3	68,3	31,7
L'horari d'atenció	46	30,4	34,8	34,8	63,0	37,0	65,2	34,8
13.4. En quart lloc.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
La confiança/ seguretat que li ha transmès	103	30,1	46,6	23,3	48,5	51,5	59,2	39,8
La voluntat resolutiva	100	29,0	39,0	32,0	54,0	46,0	65,0	32,0
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	80	20,0	43,8	36,3	45,0	55,0	66,3	31,3
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	70	28,6	47,1	24,3	48,6	51,4	65,7	32,9
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	68	32,4	33,8	33,8	50,0	50,0	63,2	30,9
El temps d'espera	66	34,8	34,8	30,3	66,7	33,3	66,7	30,3
L'horari d'atenció	38	28,9	39,5	31,6	50,0	50,0	71,1	28,9
13.5. En cinquè lloc.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
La confiança/ seguretat que li ha transmès	101	32,7	39,6	27,7	45,5	54,5	70,3	28,7
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	100	37,0	38,0	25,0	60,0	40,0	71,0	28,0
El temps d'espera	78	20,5	50,0	29,5	44,9	55,1	65,4	32,1
L'horari d'atenció	74	24,3	40,5	35,1	55,4	44,6	58,1	36,5
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	67	25,4	44,8	29,9	50,7	49,3	55,2	40,3
La voluntat resolutiva	56	30,4	39,3	30,4	44,6	55,4	55,4	44,6
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	49	28,6	34,7	36,7	61,2	38,8	71,4	24,5
13.6. En sisè lloc.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
L'horari d'atenció	132	28,0	41,7	30,3	49,2	50,8	67,4	30,3
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	91	28,6	42,9	28,6	50,5	49,5	56,0	40,7
El temps d'espera	83	36,1	39,8	24,1	51,8	48,2	72,3	25,3
La confiança/ seguretat que li ha transmès	70	28,6	45,7	25,7	50,0	50,0	55,7	42,9
La voluntat resolutiva	57	29,8	29,8	40,4	57,9	42,1	73,7	22,8
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	53	24,5	49,1	26,4	49,1	50,9	62,3	37,7
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	39	23,1	35,9	41,0	59,0	41,0	64,1	30,8
13.7. En sisè lloc.								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
L'horari d'atenció	140	33,6	39,3	27,1	49,3	50,7	65,0	33,6
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	110	28,2	47,3	24,5	50,0	50,0	51,8	43,6
El temps d'espera	102	32,4	37,3	30,4	44,1	55,9	65,7	31,4
La confiança/ seguretat que li ha transmès	57	19,3	42,1	38,6	54,4	45,6	59,6	36,8
La voluntat resolutiva	45	28,9	37,8	33,3	62,2	37,8	80,0	17,8
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	40	30,0	42,5	27,5	60,0	40,0	70,0	30,0
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	31	16,1	41,9	41,9	61,3	38,7	83,9	16,1

% Horitzontals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
Q3. Em podria indicar quina és la seva nacionalitat?								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
Espanyola	404	27,7	39,1	33,2	50,5	49,5	58,2	38,9
Estrangera comunitària	75	29,3	52,0	18,7	64,0	36,0	89,3	9,3
Estrangera no comunitària	27	48,1	44,4	7,4	51,9	48,1	92,6	7,4
No ho sap	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
No contesta	18	22,2	38,9	38,9	22,2	77,8	61,1	38,9
Q4. Quin és el seu lloc de residència?								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
Girona ciutat	254	30,7	40,6	28,7	50,0	50,0	68,9	28,7
Comarques gironines	257	26,8	41,6	31,5	52,9	47,1	61,1	36,2
Altres	14	35,7	42,9	21,4	57,1	42,9	50,0	50,0
No ho sap	0							
No contesta	0							
Q5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?								
Base: Total entrevistes	525	29,0	41,1	29,9	51,6	48,4	64,6	33,0
No sap llegir ni escriure	2	0,0	0,0	100,0	50,0	50,0	100,0	0,0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	13	7,7	38,5	53,8	46,2	53,8	100,0	0,0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	38	44,7	23,7	31,6	71,1	28,9	94,7	5,3
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	98	26,5	40,8	32,7	54,1	45,9	80,6	16,3
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	90	25,6	43,3	31,1	52,2	47,8	65,6	32,2
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	30	43,3	40,0	16,7	56,7	43,3	70,0	30,0
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	58	24,1	41,4	34,5	46,6	53,4	51,7	46,6
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	60	30,0	53,3	16,7	58,3	41,7	55,0	41,7
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	106	25,5	41,5	33,0	43,4	56,6	43,4	52,8
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	27	48,1	37,0	14,8	40,7	59,3	63,0	33,3
Doctorat	3	0,0	33,3	66,7	33,3	66,7	100,0	0,0
Altres	0							
No ho sap	0							
No contesta	0							

3.3. Valors absoluts

Valors absoluts	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	152	216	157	271	254	339	173
5. 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?								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	2	1	1	0	2	0	2	0
[1]	1	1	0	0	1	0	1	0
[2]	1	0	0	1	0	1	1	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	2	1	1	0	1	1	2	0
[5]	13	6	4	3	8	5	11	2
[6]	11	8	1	2	7	4	9	2
[7]	48	11	19	18	30	18	39	9
[8]	88	34	37	17	37	51	53	32
[9]	123	24	50	49	64	59	69	52
[10] Molt satisfet/a	235	65	103	67	120	115	151	76
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	1	0	1	0
Mitjana	8,85	8,60	8,98	8,93	8,77	8,94	8,72	9,07
Desviació típica	1,47	1,74	1,36	1,32	1,62	1,30	1,65	1,06
6. Quin ha estat el temps d'espera a la cua per ser atès/a ?								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
Menys de 5 minuts	323	92	130	101	169	154	197	117
Entre 5 i 10 minuts	147	45	59	43	75	72	99	45
Entre 10 minuts i un quart d'hora	36	12	14	10	17	19	27	8
Més d'un quart d'hora	19	3	13	3	10	9	16	3
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Li han resolt el tràmit o consulta?								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
Sí	453	131	191	131	235	218	277	165
No	50	17	18	15	27	23	47	3
No ho sap	22	4	7	11	9	13	15	5
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0
7a. Per quin motiu no li han resolt el tràmit o consulta?								
Base: No ha resolt el tràmit	50	17	18	15	27	23	47	3
Ha d'esperar resposta	17	4	7	6	12	5	16	1
Falta algun document	10	4	4	2	4	6	10	0
No saben com ho poden resoldre	5	2	3	0	1	4	4	1
Ha d'anar a un altre organisme	4	3	1	0	1	3	3	1
El tràmit està fora de termini	2	1	0	1	2	0	2	0
Altres	9	3	1	5	5	4	9	0
No ho sap	2	0	2	0	1	1	2	0
No contesta	1	0	0	1	1	0	1	0
7a1. En el cas que l'hagin adreçat a un altre organisme, em podria indicar a quin?								
Base: Ha d'anar a un altre organisme	4	3	1	0	1	3	3	1
Ajuntament	1	0	1	0	1	0	1	0
Consell Comarcal	1	1	0	0	0	1	1	0
Ensenyament	1	1	0	0	0	1	0	1
Aigües de Girona	1	1	0	0	0	1	1	0
7a2. En el cas que manqués algun tipus de document, em podria dir quin era?								
Base: Falta algun document	10	4	4	2	4	6	10	0
Llibre de família, carnet monoparentalitat	3	1	1	1	3	0	3	0
DNI	2	1	0	1	0	2	2	0
Altres	5	2	3	0	1	4	5	0
7a3. I ara em podria dir per quin motiu no portava aquest document?								
Base: Falta algun document	10	4	4	2	4	6	10	0
No sabia que s'havia de portar	6	2	3	1	2	4	6	0
Es va oblidar de portar-lo	1	0	0	1	1	0	1	0
Altres	3	2	1	0	1	2	3	0

Valors absoluts	Total		Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa	
Total	525	152	216	157	271	254	339	173	
8. Si fos possible, de quina manera li seria més pràctic realitzar el tràmit o consulta que ha vingut a fer?									
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173	
Presencialment	296	79	119	98	162	134	204	87	
Per telèfon	37	12	14	11	19	18	29	7	
Per Internet	187	60	82	45	88	99	103	77	
Altres	2	0	1	1	1	1	1	1	
No ho sap	1	0	0	1	0	1	1	0	
No contesta	2	1	0	1	1	1	1	1	
9. Sap si el tràmit que ha vingut a fer es podia realitzar a través de mitjans telemàtics?									
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173	
Sí, es podia fer telemàticament	115	27	50	38	55	60	71	42	
No, no es podia fer telemàticament	272	79	115	78	142	130	175	93	
No ho sap	136	45	50	41	72	64	91	38	
No contesta	2	1	1	0	2	0	2	0	
9a. I com és que l'ha vingut a fer presencialment?									
Base: Es podia fer telemàticament	115	27	50	38	55	60	71	42	
Prefereix el cara a cara, personalitzat	35	8	15	12	19	16	26	9	
Es pot fer però necessito entregar o rebre un document	17	4	9	4	8	9	8	9	
Dificultats per realitzar-ho telemàticament o per internet	11	3	4	4	6	5	5	6	
Problemes amb la signatura digital	10	3	4	3	4	6	8	2	
Per solucionar problemes, dubtes o consultes	7	2	4	1	4	3	4	3	
Per rapidesa, facilitat	6	1	1	4	4	2	4	2	
Per proximitat	5	0	3	2	2	3	4	1	
És més segur presencialment	4	1	1	2	1	3	2	1	
Una part del tràmit és presencial	3	0	2	1	2	1	0	3	
Havia de venir per altres assumptes a Girona	2	1	0	1	1	1	1	1	
Havia de venir per altres assumptes a l'OAC	2	1	0	1	0	2	1	1	
Altres	6	3	2	1	2	4	3	2	
No ho sap	5	0	3	2	2	3	4	1	
No contesta	2	0	2	0	0	2	1	1	
10. Coneix l'horari de l'OAC?									
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173	
Sí	296	86	131	79	149	147	160	125	
No	190	54	71	65	104	86	152	38	
No ho sap	39	12	14	13	18	21	27	10	
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	
10a. Em podria indicar quin és?									
Base: Coneix l'horari de l'OAC	296	86	131	79	149	147	160	125	
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	112	37	44	31	55	57	65	43	
De dilluns a divendres de 9 a 17 hores	91	25	40	26	40	51	48	37	
De dilluns a divendres de 9 a 15 hores	69	14	43	12	40	29	32	36	
No ho sap	15	5	4	6	11	4	10	5	
De dilluns a divendres de 9 a 15h., dissabte registre de 9 a 14 per serveis i tràmits cal demanar cita prèvia	8	4	0	4	3	5	4	4	
No contesta	1	1	0	0	0	1	1	0	

Valors absoluts	Total		Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa	
Total	525	152	216	157	271	254	339	173	
11. Sap que aquesta Oficina disposa d'un servei de cita prèvia?									
Base: Total entrevistats	525	152	216	157	271	254	339	173	
Sí	217	66	81	70	102	115	129	85	
No	204	60	79	65	120	84	153	50	
No ho sap	104	26	56	22	49	55	57	38	
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	
11a. I sap com o on es pot demanar servei de cita prèvia?									
Base: Disposa del servei cita prèvia	217	66	81	70	102	115	129	85	
Sí	156	41	66	49	69	87	87	67	
No	43	18	8	17	24	19	31	12	
No ho sap	17	6	7	4	8	9	10	6	
No contesta	1	1	0	0	1	0	1	0	
11b. En aquest cas, indiqui'm com o a on pot sol·licitar aquest servei de cita prèvia?									
Base: Sap com demanar-lo	156	41	66	49	69	87	87	67	
Per internet/web	84	21	37	26	37	47	49	33	
Per telèfon	26	5	12	9	16	10	14	12	
Per telèfon i per internet	26	6	10	10	10	16	15	12	
Gencat	6	4	1	1	2	4	2	4	
Presencialment	4	1	3	0	1	3	1	2	
Altres	3	1	1	1	0	3	1	2	
No ho sap	5	3	1	1	1	4	4	1	
No contesta	2	0	1	1	2	0	1	1	
12a. 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? El confort. (espai per seure, temperatura,...)									
Base: Total entrevistats	525	152	216	157	271	254	339	173	
[0] Gens satisfet/a	1	1	0	0	1	0	1	0	
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	
[4]	1	0	1	0	1	0	1	0	
[5]	2	0	0	2	2	0	2	0	
[6]	17	5	6	6	13	4	15	2	
[7]	39	14	15	10	19	20	25	14	
[8]	95	30	42	23	49	46	59	33	
[9]	151	31	67	53	82	69	96	53	
[10] Molt satisfet/a	219	71	85	63	104	115	140	71	
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	
Mitjana	8,95	8,93	8,95	8,96	8,84	9,07	8,89	9,02	
Desviació típica	1,20	1,37	1,11	1,17	1,33	1,04	1,30	1,02	
12d. L'ordre i la neteja.									
Base: Total entrevistats	525	152	216	157	271	254	339	173	
[0] Gens satisfet/a	0	0	0	0	0	0	0	0	
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	
[5]	2	1	0	1	1	1	1	1	
[6]	8	3	3	2	6	2	8	0	
[7]	25	9	10	6	15	10	19	6	
[8]	84	19	40	25	44	40	46	34	
[9]	168	37	72	59	90	78	106	61	
[10] Molt satisfet/a	238	83	91	64	115	123	159	71	
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	
Mitjana	9,14	9,22	9,10	9,11	9,07	9,21	9,14	9,12	
Desviació típica	0,99	1,07	0,95	0,96	1,03	0,95	1,04	0,91	

Valors absoluts	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	152	216	157	271	254	339	173
12c. La senyalització interna.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	2	1	1	0	2	0	1	1
[1]	1	1	0	0	1	0	1	0
[2]	2	1	1	0	2	0	2	0
[3]	1	1	0	0	1	0	1	0
[4]	3	2	0	1	3	0	2	1
[5]	12	2	6	4	4	8	6	5
[6]	28	8	13	7	18	10	19	9
[7]	53	17	21	15	26	27	32	20
[8]	113	38	43	32	61	52	71	37
[9]	126	24	55	47	70	56	78	47
[10] Molt satisfet/a	184	57	76	51	83	101	126	53
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,57	8,43	8,59	8,66	8,41	8,74	8,60	8,51
Desviació típica	1,57	1,81	1,54	1,33	1,74	1,35	1,60	1,52
12d. La ubicació.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	4	4	0	0	2	2	1	3
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	4	2	2	0	1	3	2	2
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	7	4	2	1	4	3	3	4
[5]	18	7	10	1	9	9	14	4
[6]	24	8	12	4	14	10	17	7
[7]	47	18	15	14	29	18	33	14
[8]	92	23	37	32	54	38	56	32
[9]	124	23	58	43	59	65	74	48
[10] Molt satisfet/a	205	63	80	62	99	106	139	59
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,57	8,22	8,60	8,88	8,50	8,65	8,62	8,43
Desviació típica	1,74	2,26	1,61	1,20	1,70	1,78	1,64	1,96
12e. L'accessibilitat.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	6	4	1	1	3	3	3	3
[1]	1	0	0	1	0	1	0	1
[2]	4	2	1	1	2	2	3	1
[3]	3	2	1	0	0	3	2	1
[4]	11	6	3	2	7	4	7	4
[5]	13	5	5	3	7	6	9	4
[6]	17	6	7	4	9	8	12	4
[7]	43	18	14	11	29	14	31	12
[8]	98	31	41	26	45	53	64	30
[9]	142	24	67	51	80	62	90	51
[10] Molt satisfet/a	186	53	76	57	89	97	117	62
No ho sap	1	1	0	0	0	1	1	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,50	8,05	8,67	8,69	8,46	8,53	8,48	8,49
Desviació típica	1,86	2,30	1,58	1,68	1,81	1,92	1,81	2,00

Valors absoluts	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	152	216	157	271	254	339	173
12f. El sistema de gestió de cues d'espera.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	1	0	1	0	0	1	1	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	3	1	2	0	1	2	3	0
[4]	4	3	0	1	3	1	3	1
[5]	14	5	4	5	10	4	11	3
[6]	24	8	9	7	17	7	20	3
[7]	53	22	19	12	26	27	35	17
[8]	106	33	47	26	50	56	61	42
[9]	136	29	62	45	70	66	81	54
[10] Molt satisfet/a	180	51	71	58	93	87	121	52
No ho sap	4	0	1	3	1	3	3	1
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,60	8,40	8,64	8,75	8,55	8,66	8,54	8,71
Desviació típica	1,48	1,59	1,47	1,38	1,51	1,45	1,61	1,20
12.1. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?. En primer lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
El sistema de gestió de cues d'espera	185	54	84	47	92	93	110	69
La ubicació	109	38	39	32	57	52	66	42
L'accessibilitat	75	22	30	23	38	37	46	27
El confort (espai per seure, temperatura,...)	59	13	21	25	34	25	49	9
La senyalització interna	54	15	26	13	25	29	37	16
L'ordre i la neteja	43	10	16	17	25	18	31	10
12.2. En segon lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
L'accessibilitat	124	40	47	37	60	64	81	39
La ubicació	96	24	41	31	45	51	57	37
La senyalització interna	93	27	42	24	43	50	64	26
El confort (espai per seure, temperatura,...)	79	21	39	19	51	28	45	33
El sistema de gestió de cues d'espera	76	20	29	27	36	40	49	24
L'ordre i la neteja	57	20	18	19	36	21	43	14
12.3. En tercer lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
La senyalització interna	94	28	39	27	45	49	62	28
La ubicació	90	23	38	29	43	47	56	32
L'ordre i la neteja	89	24	40	25	49	40	62	26
El sistema de gestió de cues d'espera	86	25	35	26	49	37	53	33
L'accessibilitat	85	23	38	24	38	47	51	30
El confort (espai per seure, temperatura,...)	81	29	26	26	47	34	55	24
12.4. En quart lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
La senyalització interna	116	34	47	35	61	55	69	43
El confort (espai per seure, temperatura,...)	98	29	42	27	48	50	61	35
L'ordre i la neteja	97	31	41	25	54	43	68	29
L'accessibilitat	80	22	32	26	39	41	48	30
La ubicació	69	16	30	23	36	33	51	14
El sistema de gestió de cues d'espera	65	20	24	21	33	32	42	22

Valors absoluts	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciudadania	Empresa
Total	525	152	216	157	271	254	339	173
12.5. En cinquè lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
El confort (espai per seure, temperatura,...)	127	37	57	33	58	69	76	47
L'ordre i la neteja	96	23	40	33	44	52	56	37
La ubicació	90	30	37	23	55	35	57	30
La senyalització interna	84	27	29	28	49	35	55	28
L'accessibilitat	76	18	34	24	40	36	56	19
El sistema de gestió de cues d'espera	52	17	19	16	25	27	39	12
12.6. En sisè lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
L'ordre i la neteja	143	44	61	38	63	80	79	57
L'accessibilitat	85	27	35	23	56	29	57	28
La senyalització interna	84	21	33	30	48	36	52	32
El confort (espai per seure, temperatura,...)	81	23	31	27	33	48	53	25
La ubicació	71	21	31	19	35	36	52	18
El sistema de gestió de cues d'espera	61	16	25	20	36	25	46	13
13a. A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i l'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? La primera acollida - recepció (taulell d'entrada).								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	2	0	0	1	1	1	1
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	3	0	2	1	2	1	3	0
[6]	13	3	5	5	8	5	12	1
[7]	36	13	10	13	23	13	27	9
[8]	81	28	37	16	36	45	54	23
[9]	132	28	60	44	71	61	81	50
[10] Molt satisfet/a	238	75	92	71	118	120	156	74
No ho sap	17	3	9	5	11	6	2	15
No contesta	3	0	1	2	1	2	3	0
Mitjana	9,04	8,99	9,06	9,07	8,99	9,09	8,98	9,15
Desviació típica	1,20	1,38	1,09	1,16	1,24	1,15	1,25	1,09
13b. L'horari d'atenció.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	7	2	3	2	2	5	6	1
[3]	2	2	0	0	1	1	0	2
[4]	4	1	2	1	0	4	4	0
[5]	9	5	2	2	4	5	2	7
[6]	20	8	9	3	8	12	14	6
[7]	38	15	12	11	23	15	27	10
[8]	93	28	39	26	56	37	62	30
[9]	145	34	57	54	71	74	94	48
[10] Molt satisfet/a	191	51	85	55	95	96	121	63
No ho sap	15	6	7	2	10	5	8	6
No contesta	1	0	0	1	1	0	1	0
Mitjana	8,70	8,44	8,79	8,81	8,74	8,65	8,68	8,69
Desviació típica	1,55	1,74	1,51	1,40	1,38	1,72	1,57	1,56

Valors absoluts	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	152	216	157	271	254	339	173
13c. El temps d'espera.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	1	1	0	0	1	0	1	0
[2]	2	0	2	0	0	2	2	0
[3]	2	2	0	0	1	1	2	0
[4]	3	2	1	0	1	2	2	1
[5]	12	4	4	4	8	4	11	1
[6]	19	7	9	3	10	9	15	4
[7]	51	16	22	13	29	22	36	15
[8]	90	27	40	23	50	40	57	29
[9]	134	31	53	50	72	62	80	53
[10] Molt satisfet/a	210	62	85	63	99	111	133	69
No ho sap	1	0	0	1	0	1	0	1
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,74	8,58	8,72	8,93	8,67	8,82	8,62	8,94
Desviació típica	1,48	1,71	1,47	1,21	1,46	1,49	1,61	1,17
13d. L'amabilitat de la persona que l'ha atès.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	2	1	0	1	2	0	2	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	1	0	1	0	0	1	1	0
[5]	10	4	4	2	4	6	8	2
[6]	13	9	3	1	8	5	11	2
[7]	20	5	11	4	7	13	15	4
[8]	67	20	30	17	34	33	45	20
[9]	131	23	59	49	72	59	86	43
[10] Molt satisfet/a	280	90	108	82	143	137	170	102
No ho sap	1	0	0	1	1	0	1	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	9,14	9,05	9,12	9,24	9,14	9,13	9,02	9,35
Desviació típica	1,30	1,53	1,17	1,21	1,36	1,23	1,43	0,99
13e. L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	8	3	1	4	6	2	8	0
[1]	1	0	0	1	1	0	1	0
[2]	4	1	1	2	1	3	4	0
[3]	2	1	1	0	0	2	1	1
[4]	5	1	2	2	2	3	5	0
[5]	8	1	2	5	2	6	6	1
[6]	22	6	10	6	10	12	17	4
[7]	35	13	11	11	19	16	23	12
[8]	69	18	34	17	34	35	45	22
[9]	133	30	58	45	71	62	80	51
[10] Molt satisfet/a	230	77	91	62	121	109	143	80
No ho sap	8	1	5	2	4	4	6	2
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,71	8,77	8,83	8,46	8,75	8,66	8,51	9,07
Desviació típica	1,88	1,94	1,54	2,20	1,92	1,84	2,14	1,18

Valors absoluts	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	152	216	157	271	254	339	173
13f. La voluntat resolutiva.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
[0] Gens satisfet/a	4	1	2	1	3	1	4	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	2	1	1	0	0	2	1	1
[5]	10	4	1	5	4	6	6	4
[6]	17	6	6	5	6	11	14	3
[7]	23	12	8	3	11	12	18	5
[8]	75	13	35	27	41	34	52	22
[9]	134	30	60	44	76	58	84	48
[10] Molt satisfet/a	256	85	103	68	129	127	158	88
No ho sap	4	0	0	4	1	3	2	2
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	9,00	9,00	9,03	8,94	9,02	8,97	8,89	9,15
Desviació típica	1,46	1,57	1,41	1,43	1,46	1,46	1,59	1,19

13g. La confiança/ seguretat que li ha transmès.

Valors absoluts	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	152	216	157	271	254	339	173
Base: Total entrevistes								
[0] Gens satisfet/a	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	1	1	0	0	1	0	1	0
[2]	1	0	0	1	0	1	1	0
[3]	1	0	1	0	0	1	1	0
[4]	2	1	1	0	0	2	1	1
[5]	8	2	3	3	2	6	7	1
[6]	17	8	6	3	3	14	12	5
[7]	33	11	11	11	21	12	26	7
[8]	82	16	36	30	48	34	53	26
[9]	130	37	56	37	69	61	79	50
[10] Molt satisfet/a	248	75	101	72	125	123	157	82
No ho sap	2	1	1	0	2	0	1	1
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,97	8,95	9,01	8,95	9,04	8,91	8,89	9,10
Desviació típica	1,34	1,48	1,27	1,31	1,19	1,49	1,45	1,13

13.1. A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i l'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?. En primer lloc.

Valors absoluts	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	152	216	157	271	254	339	173
Base: Total entrevistes								
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	130	41	58	31	57	73	80	45
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	108	27	44	37	56	52	76	28
La voluntat resolutiva	73	21	34	18	40	33	41	31
El temps d'espera	62	15	25	22	37	25	34	28
La confiança/ seguretat que li ha transmès	60	22	19	19	40	20	44	14
L'horari d'atenció	52	15	23	14	25	27	34	18
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	40	11	13	16	16	24	30	9

13.2. En segon lloc.

Valors absoluts	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
Total	525	152	216	157	271	254	339	173
Base: Total entrevistes								
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	133	38	57	38	72	61	80	51
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	96	28	37	31	46	50	64	32
La voluntat resolutiva	91	27	39	25	41	50	61	28
El temps d'espera	63	14	29	20	36	27	39	24
La confiança/ seguretat que li ha transmès	55	18	20	17	26	29	34	17
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	44	17	12	15	27	17	36	7
L'horari d'atenció	43	10	22	11	23	20	25	14

Valors absoluts	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciudadania	Empresa
Total	525	152	216	157	271	254	339	173
13.3. En tercer lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
La voluntat resolutiva	103	28	48	27	50	53	63	36
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	93	33	39	21	51	42	58	33
La confiança/ seguretat que li ha transmès	79	17	33	29	43	36	56	21
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	73	25	24	24	36	37	47	25
El temps d'espera	71	21	29	21	31	40	44	23
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	60	14	27	19	31	29	41	19
L'horari d'atenció	46	14	16	16	29	17	30	16
13.4. En quart lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
La confiança/ seguretat que li ha transmès	103	31	48	24	50	53	61	41
La voluntat resolutiva	100	29	39	32	54	46	65	32
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	80	16	35	29	36	44	53	25
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	70	20	33	17	34	36	46	23
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	68	22	23	23	34	34	43	21
El temps d'espera	66	23	23	20	44	22	44	20
L'horari d'atenció	38	11	15	12	19	19	27	11
13.5. En cinquè lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
La confiança/ seguretat que li ha transmès	101	33	40	28	46	55	71	29
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	100	37	38	25	60	40	71	28
El temps d'espera	78	16	39	23	35	43	51	25
L'horari d'atenció	74	18	30	26	41	33	43	27
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	67	17	30	20	34	33	37	27
La voluntat resolutiva	56	17	22	17	25	31	31	25
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	49	14	17	18	30	19	35	12
13.6. En sisè lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
L'horari d'atenció	132	37	55	40	65	67	89	40
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	91	26	39	26	46	45	51	37
El temps d'espera	83	30	33	20	43	40	60	21
La confiança/ seguretat que li ha transmès	70	20	32	18	35	35	39	30
La voluntat resolutiva	57	17	17	23	33	24	42	13
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	53	13	26	14	26	27	33	20
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	39	9	14	16	23	16	25	12
13.7. En sisè lloc.								
Base: Total entrevistes	525	152	216	157	271	254	339	173
L'horari d'atenció	140	47	55	38	69	71	91	47
La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)	110	31	52	27	55	55	57	48
El temps d'espera	102	33	38	31	45	57	67	32
La confiança/ seguretat que li ha transmès	57	11	24	22	31	26	34	21
La voluntat resolutiva	45	13	17	15	28	17	36	8
L'amabilitat de la persona que l'ha atès	40	12	17	11	24	16	28	12
L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta	31	5	13	13	19	12	26	5

4. QÜESTIONARI

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
Castellà2 PASSEU A QST.CASTELLÀ-P1
Li és indiferent3 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?

Esponània. 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