

Els serveis d'atenció al públic; any 2001

Estudi encarregat per la Secretaria d'Administració i Funció Pública

Desembre de 2001

RPEEO 268



Els serveis d'atenció al públic: any 2001

desembre 2001

R. 268



ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS
I USUARIS DE CATALUNYA

ocuc@retemail.cs
ocuc@icc-aicc.org
www.ocuc.org

Avinguda República Argentina, 29 1er.
08023 BARCELONA
Tel. 93 417 47 37* - Fax 93 212 08 43

VOLUM I

Informe final de l'avaluació de les auditories de qualitat dels serveis d'atenció al públic de la Generalitat de Catalunya.



Generalitat de Catalunya
Institut d'Estadística
de Catalunya
Biblioteca

R.58660

22 DES. 2003

Barcelona, desembre de 2001

de:

1. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
Consumers International" LONDRES

2. "Agència d'informació Europea sobre Consum."





VOLUM I

	<u>Pàgina</u>
<i>Informes de Qualitat 2001</i>	1-2
<u>BLOC I</u>	
Capítol I <i>- Presentació de les oficines i marc d'intervenció</i>	3-9
Capítol II <i>- Objectius i disseny de l'avaluació</i>	10-14
<u>BLOC II</u>	
Capítol III <i>- Resultats de l'avaluació: Anàlisi descriptiva</i>	15-79
Capítol IV <i>- Discussió: Enfocament interpretatiu en relació als objectius generals de la investigació</i>	80-111
<i>Delegació Territorial d'Ensenyament – ciutat -</i>	80-87
<i>Delegació Territorial d'Ensenyament –comarques -</i>	88-94
<i>ADIGSA</i>	95-99
<i>ICAA</i>	100-106
<i>Turisme Juvenil de Catalunya, S.A.</i>	107-111

BLOC III

Annexes: Materials desenvolupats i aplicats per a la recollida d'informació



INFORMES DE QUALITAT 2001

INTRODUCCIÓ

L'any 1999, l'OCUC va rebre del Departament de la Presidència de la Generalitat de Catalunya, l'encàrrec de seguir amb la tasca iniciada l'any 1997: dur a terme una nova avaluació dels serveis d'atenció al públic que la Generalitat ofereix als ciutadans. En aquella ocasió varen ser estudiades les següents dependències: Administració, Promoció i Gestió, S.A. (ADIGSA), que pertany al Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat de Catalunya; la Delegació Territorial d'Ensenyament de Barcelona, que depèn del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya; i l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció (ICAiA), adscrit al Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

La realització d'aquell estudi tenia per objecte conèixer el grau de qualitat que tots aquests serveis estudiats ofereixen als ciutadans quant a l'atenció al públic, per tal d'introduir elements de control i de millora a les tasques quotidianes. Els resultats foren, en general, positius.

De nou aquest any 2001, l'OCUC ha rebut l'encàrrec de dur a terme una segona avaluació dels serveis anteriorment esmentats per tal d'observar si s'han efectuat millores qualitatives entre els primers resultats (1999) i els que oferirem al llarg d'aquest informe.

Es d'esperar que en dos anys l'evolució hagi estat favorable i, per tant satisfactòria quant a l'atenció a l'usuari. Es deduirà si les millores es deuen realment a les propostes introduïdes per l'OCUC, amb la qual cosa podríem concloure que la previsió feta per aquesta organització ha estat escaient, o bé si han coincidit amb una renovació interna de caràcter evolutiu i generalista dels propis departaments.

També s'ha inclòs en aquest exercici una primera anàlisi de l'entitat "Turisme Juvenil de Catalunya", adscrita a la Presidència de Govern que promou una gran varietat de serveis, informació, consulta i assessorament turístic per a joves, alhora que gestiona la Xarxa d'Albergs de Catalunya.



DESENVOLUPAMENT DELS ESTUDIS

En totes les oficines avaluades, tant les de segona avaluació com la que s'ha escollit per a una primera aproximació, s'ha seguit una estructura de treball comuna per a totes elles. Aquesta s'especifica amb detall a cadascun dels capítols posteriors i a grans trets són:

- **Presentació de les oficines i marc d'intervenció.** S'ofereix en aquest capítol la informació general de les unitats avaluades, especificant per a cadascuna d'elles les funcions principals, competències i responsabilitats.
- **Objectius i disseny de l'avaluació.** Es refereix a la definició dels aspectes que cal analitzar en funció d'unes expectatives comunes a tots els serveis, s'ha considerat necessari tenir en compte les següents variables:
 - Procediment de les gestions que els usuaris (particulars i provinents d'entitats) han realitzat a les oficines avaluades, és a dir, burocratització dels tràmits.
 - Condicions de prestació dels serveis, recollint aspectes com: adequació dels horaris d'atenció, facilitat d'accés, comoditat de les dependències, entre altres.
 - Valoració general i subjectiva per part dels usuaris del conjunt de la visita.

Seguidament es desenvolupa el mètode de treball escollit per aquesta avaluació; preparació dels instruments de mesura i descripció de les tècniques emprades per tal de dur a terme el treball de camp.

- **Descripció dels resultats.** Exposició gràfica de l'explotació estadística de les dades obtingudes de les entrevistes realitzades als usuaris dels serveis públics de les oficines avaluades.
- **Discussió.** Valoració del conjunt d'informació presentada incloent comentaris i propostes de millora que fan tant usuaris com la pròpia organització.

En referència a les oficines de segona avaluació, s'inclou en un segon volum una descripció comparativa dels resultats obtinguts l'any 1999 i els de 2001.



ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS
I USUARIS DE CATALUNYA

uc@retemail.es
uc@icc-aicc.org
www.ocuc.org

Avinguda República Argentina, 29 1er.
08023 BARCELONA
Tel. 93 417 47 37* - Fax 93 212 08 43

BLOC I

e:
"Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
"Consumers International" LONDRES
"Agència d'informació Europea sobre Consum."





Capítol I Presentació de les oficines avaluades

1.1. DELEGACIONS TERRITORIALS D'ENSENYAMENT (Ciutat i Comarques)

La Delegació Territorial d'Ensenyament de Barcelona ciutat està ubicada a l'Avinguda Paral·lel i la Delegació Territorial d'Ensenyament de Barcelona comarques està ubicada al carrer Casp de la mateixa ciutat, ambdós depenen del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya.

Al Departament d'Ensenyament, en tant que màxim òrgan de l'Administració catalana en l'àmbit educatiu, llevat de l'universitari, li correspon la proposta i l'execució de les directrius generals del Govern en aquest aspecte, a més de dirigir l'acció educativa dels centres docents públics, regular el sector educatiu i desplegar iniciatives per a millorar la qualitat de l'ensenyament.

El Departament d'Ensenyament està format pels Serveis Centrals i les 7 Delegacions Territorials següents:

- Delegació Territorial de Barcelona I-Ciutat (Barcelona ciutat)
- Delegació Territorial de Barcelona II-Comarques (Alt Penedès, Bages, Barcelonès, Berguedà, Garraf, Maresme, Osona i Vallès Oriental)
- Delegació Territorial del Baix Llobregat-Anoia (Anoia i Baix Llobregat)
- Delegació Territorial del Vallès Occidental (Vallès Occidental)
- Delegació Territorial de Girona (Comarques de Girona)
- Delegació Territorial de Lleida (Comarques de Lleida)
- Delegació Territorial de Tarragona (Comarques de Tarragona)

Aquestes delegacions exerceixen les funcions de representació del Departament dins el seu territori, i són òrgans gestors de la programació que realitza el Departament en matèria de programes educatius, personal i centres.

Cal destacar també, que el Departament d'Ensenyament ha establert una delegació de competències a les comarques. En aquest sentit, les comarques tenen la possibilitat d'assumir les competències que el Departament d'Ensenyament té en matèria de:

bre de:

C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID

'Consumers International" LONDRES

A.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."



- Gestió del transport escolar col·lectiu i ajuts individuals de desplaçament d'alumnes.
- Establiment i gestió de les escoles-llar.
- Programació i gestió de beques i ajuts de menjador.
- Programació i gestió de colònies, convivències escolars, rutes culturals i intercanvis escolars.

1.1.1 Directrius generals

El Departament d'Ensenyament té al seu càrrec el disseny del currículums educatius dels diferents nivells d'ensenyament no universitari i l'elaboració de propostes per a cobrir les necessitats educatives especials. Elabora i renova els programes educatius. Autoritza i avalua projectes d'experimentació educativa, noves especialitats formatives i llibres de text i material didàctic.

S'encarrega de la inspecció per a l'avaluació i el control dels centres docents i els serveis educatius no universitaris. Planifica, executa i avalua els programes de formació, el perfeccionament i el reciclatge dels professionals de l'ensenyament.

Programa els efectius de professorat i el personal d'administració i serveis per als centres públics d'ensenyament primari i secundari, i gestiona l'accés, la carrera docent i la provisió de llocs de treball del personal docent.

Elabora informes i tramita expedients per a la classificació, la creació, la modificació i la supressió dels centres no universitaris, dels quals gestiona l'assignació de recursos. Estableix concerts amb centres privats.

Concedeix la gratuïtat dels serveis de transport i menjador per a tots aquells alumnes que cursen ensenyaments obligatoris i han de ser escolaritzats en un municipi diferent al de la seva residència, per tal de garantir la qualitat de l'ensenyament.

Concedeix, també, altres ajuts per tal de garantir la igualtat d'oportunitats.

Impulsa i supervisa els projectes i les obres per a la construcció, la reforma i l'ampliació de centres docents i s'ocupa de la seva dotació i del seu manteniment. Dicta la normativa sobre les construccions i les instal·lacions educatives.



1.1.2. Funcions generals

- Propostes de dotació de plantilles als centres i el seu control.
- Proposta d'autorització, classificació, modificació i cessament de centres privats.
- Control permanent de la disponibilitat de places escolars.
- Proposta de noves construccions, reformes i equipament dels centres públics.
- Gestions i tramitacions relatives a l'establiment de concerts amb els centres privats.
- Propostes de concessió de beques i ajuts als alumnes.

Les dues delegacions territorials objecte d'estudi són:

- **La Delegació Territorial d'Ensenyament de Barcelona I (Ciutat).**
- **La Delegació Territorial d'Ensenyament de Barcelona II (Comarques).**

Les Delegacions Territorials exerceixen en l'àmbit docent no universitari les facultats que els atribueix el Decret 222/1989 (DOGC 1200), així com també aquelles altres que els siguin delegades per ordre del Departament.

Adreça: (<http://www.gencat.es/ense>)

1.1.3. La cooperació de "la Delegació Territorial d'Ensenyament" en l'estudi

Per tal d'establir el marc de referència del desenvolupament de l'estudi, ha estat necessari fer una sèrie de contactes preliminars amb representants de l'entitat que tenen responsabilitats atribuïdes quant a l'atenció al client.

Cal remarcar la voluntat de cooperació dels representants d'aquesta entitat envers el nostre equip tècnic, proporcionant-nos informació verbal i escrita que ens ajudés des del principi a comprendre amb una visió de conjunt el procés que segueix un usuari quan entra en contacte amb el servei d'atenció al client.

1.1.4 Treball de camp

El lloc on s'ha desenvolupat el treball de camp és amb els usuaris (tant els que venien en nom d'alguna entitat com aquells que realitzaven gestions a títol personal) de les dues oficines que té la Delegació d'Ensenyament a Barcelona: Ciutat (Av. Paral·lel, 71-73), i Comarques (c/ Casp, 15), durant els mesos de octubre i novembre de 2001.

de:

- "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
- "Consumers International" LONDRES
- "Agència d'informació Europea sobre Consum."



1.2. ADMINISTRACIÓ, PROMOCIÓ I GESTIÓ, S.A.

1.2.1. Funcions

L'entitat de "Administració, Promoció i Gestió, S.A." (ADIGSA), ubicada al carrer Diputació de la ciutat de Barcelona, pertany al Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat de Catalunya.

El Departament s'encarrega de concretar la política territorial mitjançant la planificació i coordinació d'infraestructures, l'ordenació del litoral i el desenvolupament del sistema urbà i de plataformes productives per a l'assoliment de l'equilibri territorial. A més, s'encarrega de la representació i de l'estudi del territori.

Adreça: <http://www.gencat.es/ptop/urbanis>

1.2.3. La cooperació de "l' Administració, Promoció i Gestió, S.A. (ADIGSA)" en l'estudi

Per tal d'establir el marc de referència del desenvolupament de l'estudi, ha estat necessari fer una sèrie de contactes preliminars amb representants de l'entitat que tenen responsabilitats atribuïdes quant a l'atenció al client.

Cal remarcar la voluntat de cooperació dels representants d'aquesta entitat envers el nostre equip tècnic, proporcionant-nos informació verbal que ens ajudés des del principi a comprendre amb una visió de conjunt el procés que segueix un usuari quan entra en contacte amb el servei d'atenció al client.

1.2.4. Treball de camp

El lloc on s'ha desenvolupat el treball de camp és amb els usuaris (tant els que venien en nom d'alguna entitat com aquells que realitzaven gestions a títol personal) de l'oficina a Barcelona (c/ Diputació, 92), durant els mesos d'octubre i novembre de 2001.



1.3. INSTITUT CATALÀ DE L'ACOLLIMENT I DE L'ADOPCIÓ (ICAiA)

1.3.1. Estructura de l'Institut

L'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció (ICAiA), ubicat al carrer Diputació de la ciutat de Barcelona, pertany al Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

L'Institut es va crear per la Llei 13/1997, de 19 de novembre, amb la finalitat de contribuir a potenciar una política global d'acolliment simple en família aliena, d'adopcions i d'agilitzar els processos de valoració de la idoneïtat de les persones o famílies que opten per l'acolliment o per l'adopció i també de tramitar, quan correspongui, l'adopció internacional.

1.3.2. Àmbits d'actuació: territorial, usuaris i serveis

En l'àmbit de l'adopció internacional, l'ICAiA és l'organisme competent a Catalunya i té delegacions a Girona, Lleida i Tarragona.

L'institut facilita tota la informació relativa a les adopcions per mitjà de:

- La pàgina web (<http://www.gencat.es/justicia/icaa>),
- Per escrit
- O bé en sessions informatives en grups.

La informació relativa als acolliments familiars s'ofereix de manera individual a les persones o famílies que hi estan interessades.

Consultes i suggeriments: justicia@correu.gencat.es

1.3.3. La cooperació de "l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció (ICAA)" en l'estudi

Per tal d'establir el marc de referència del desenvolupament de l'estudi, ha estat necessari fer una sèrie de contactes preliminars amb representants de l'institut que tenen responsabilitats atribuïdes quant a l'atenció al client.

Cal remarcar la voluntat de cooperació dels representants d'aquesta entitat envers el nostre equip tècnic, proporcionant-nos informació verbal que ens ajudés des del principi a comprendre amb una visió de conjunt el procés que segueix un usuari quan entra en contacte amb el servei d'atenció al client.

re de:

.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID

Consumers International" LONDRES

C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."





1.3.4. Treball de camp

El lloc on s'ha desenvolupat el treball de camp és amb els usuaris (tant els que venien en nom d'alguna entitat com aquells que realitzaven gestions a títol personal) de l'oficina a Barcelona (c/ Diputació, 303), durant els mesos de novembre i desembre de 2001.

1.4. TURISME JUVENIL DE CATALUNYA, S.A.

1.4.1. Funcions de l'entitat

Entitat adscrita al Departament de Presidència de la Generalitat de Catalunya que s'encarrega de promocionar els serveis de turisme juvenil. Ofereix informació, consultes i assessorament turístic per a joves. També gestiona la Xarxa d'Albergs de Catalunya.

Pàgina web (http://www.gencat.es/tujiuca/frame_banners.htm)

En concret descrivim els àmbits d'actuació de l'entitat:

- Gestionar la xarxa d'albergs de Catalunya, residències d'estudiants, activitats, reserves i informació general. Tramitació del carnet d'alberguista internacional i informació general d'interès turístic.
- Carnet jove per a menors de 26 anys. Avantatges, descomptes i premis que s'inclouen per a joves, agendes culturals i oportunitats.
- Infotur jove. Tota la informació sobre països i zones de tot el món sobre productes de turisme jove.
- Comunitat jove. Espai social i virtual amb fòrums, debats, taulells d'anuncis i concursos.

Atenció client: atencio_client@tjuuca.com

1.4.2. La cooperació de l'oficina de "Turisme Juvenil de Catalunya, S.A." en l'estudi

Per tal d'establir el marc de referència del desenvolupament de l'estudi, ha estat necessari fer una sèrie de contactes preliminars amb representants de l'entitat que tenen responsabilitats atribuïdes quant a l'atenció al client.

Cal remarcar la voluntat de cooperació dels representants d'aquesta entitat envers el nostre equip tècnic, proporcionant-nos informació verbal que ens



ajudés des del principi a comprendre amb una visió de conjunt el procés que segueix un usuari quan entra en contacte amb el servei d'atenció al client.

1.4.3. Treball de camp

El lloc on s'ha desenvolupat el treball de camp és amb els usuaris de l'oficina a Barcelona (c/ Rocafort, 116-122), durant els mesos de novembre i desembre de 2001.



CAPÍTOL II

Objectius i disseny de l'avaluació

2.1. OBJECTIUS

2.1.1. Generals

- Conèixer el grau de qualitat que tenen els serveis públics objecte d'avaluació adscrits a la Generalitat de Catalunya. Establir la percepció que té l'usuari dels serveis que ofereixen les oficines analitzades en relació a l'atenció al client quan aquest ha de resoldre gestions i/o es presenten incidències.

2.1.2. Objectius específics

- Conèixer el grau de satisfacció del servei ofert al grup d'usuaris externs.
- Comparar els resultats de 2001 amb l'avaluació duta a terme l'any 1999 (de la que s'han seguit les mateixes pautes de recollida d'informació), i veure l'evolució seguida fins al dia d'avui pel que fa a la millora dels serveis.
- Aportar altres propostes que espontàniament hagin sorgit pel que fa a la percepció ciutadana de les oficines públiques.



2.2. DISSENY DE L'ESTUDI

L'enfocament de desenvolupament de l'estudi que es presenta és qualitatiu i les seves principals característiques, que es descriuen a continuació, incideixen en el plantejament de les fases de desenvolupament de la investigació.

Per tal d'assegurar-nos que les variables que es van analitzar durant l'auditoria de qualitat de 1999 mantenen les mateixes característiques internes, s'han utilitzat els mateixos protocols d'administració que aleshores.

En referència a la reunió de dades, s'ha fet ús de l'observació, recollida d'informació i entrevistes a usuaris.

L'anàlisi ha estat realitzada pel Departament d'Estudis de l'organització. Aquesta investigació proporciona resultats vàlids, dades actuals i reals que poden ser fiabilitzades i contrastades en propers estudis en les mateixes condicions d'investigació.

2.2.1. Àmbit de la investigació

• Univers

L'univers és dins l'àmbit territorial de desenvolupament de l'Acció, Catalunya, tots els usuaris que de forma particular o en nom d'una entitat, requereixen algun dels serveis que ofereixen les delegacions departamentals de la Generalitat de Catalunya.

• Població

Entenent per població el conjunt d'unitats sobre les quals es desitja obtenir certa informació, en aquest estudi es troba integrada pels usuaris de les oficines següents:

- Àrea metropolitana de Barcelona, pel que fa a *Delegació Territorial d'Ensenyament - Ciutat*
- Àrea de Catalunya, pel que fa a la *Delegació Territorial d'Ensenyament - Comarques*.
- *Administració, Promoció i Gestió, S.A. (ADIGSA)*
- *Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció (ICAiA)*
- *Turisme Juvenil de Catalunya, S.A.*



- **Mostra**

La mostra ha estat configurada prenent com a referent la població indicada i des d'un punt de vista qualitatiu per tal d'afavorir i fer possible la representativitat de la mateixa.

La mostra està formada per persones que s'adrecen a les oficines esmentades a títol particular i també com a representants d'entitats que mantenen certa relació administrativa amb les mateixes.

S'ha administrat un qüestionari presencial (adjunt a l'Annex) als usuaris que s'han trobat sol·licitant informació o fent gestions al lloc seleccionat pel desenvolupament de l'estudi.

- Mostra per a la prova pilot	10 subjectes x 5 oficines =	50
- Mostra per al treball de camp	100 subjectes x 5 oficines =	500

TOTAL	550
--------------	------------

2.2.2. Instruments desenvolupats per a la recollida de dades i procediment d'aplicació.

L'administració del qüestionari preliminar (**fase de prova pilot**) permetrà ajustar la quantitat, qualitat i tipus d'ítems que configuraran el protocol final a aplicar durant la fase del treball de camp de l'estudi, és a dir, ens ofereix l'oportunitat de realitzar un redisseny de l'enquesta per incloure les variables que no havien estat tingudes en compte durant el disseny de la mateixa i excloure aquelles que podien distorsionar l'estudi o falsejar els seus resultats.

Aquesta fase pilot es va articular en una sèrie de sessions de presa de contacte amb l'entorn natural en què es desenvolupa l'activitat objecte d'estudi, tractant d'observar-la i analitzar-la en les condicions naturals en les quals es produeixen, enteses aquestes tant per l'absència de manipulació de variables d'entorn com per les relatives als subjectes que integren la mostra de l'estudi.

El treball de camp pròpiament, es va realitzar mitjançant l'aplicació del protocol preliminar esmentat. Aquest protocol és un instrument semiestructurat que integra ítems que permeten diferents graus de llibertat de resposta a l'entrevistat, com són:

- Ítems oberts, a través dels quals l'entrevistat transmet els seus coneixements i percepció respecte a la qüestió formulada.



- Ítems tancats, on s'ofereix a l'entrevistat l'opció d'escollir entre alternatives múltiples de resposta predeterminades en base a la informació recollida i valorada de les fases prèvies.
- Ítems mixtes, a través dels quals es dona una alternativa múltiple però oferint la possibilitat d'afegir comentaris sobre el tema a l'entrevistat.

L'estructura i continguts del protocol instrument d'investigació els exposem a continuació:

- Dades Introductòries

Dades referides al motiu pel qual la persona entrevistada s'ha hagut d'adreçar a l'oficina, tipus de gestió que ha de realitzar i relació que manté amb l'entitat.

- Bloc A "Procediment de les gestions o consultes"

Ítems referits a la gestió concreta que el subjecte ha de realitzar, documentació aportada, nombre de vegades que ha hagut de desplaçar-se per enllestir la gestió i resolució del cas. En tots aquests aspectes es considera el grau de satisfacció i acord que tenen les persones quant al conjunt de la gestió o consulta.

- Bloc B "Condicions de prestació del servei"

Apartat que inclou tot allò que afecta directament la valoració subjectiva de la qualitat del servei a l'usuari extern com és, el tracte rebut i les condicions de les instal·lacions: horaris d'atenció, barreres arquitectòniques, interès professional i coneixements del personal d'atenció ciutadana.

Amb aquesta informació podem obtenir tant l'opinió que tenen els subjectes de l'espai físic i estructura de l'oficina com el perfil del personal d'atenció i per tant, inferir si aquests elements afecten d'alguna manera la valoració global que dona l'usuari del servei que rep.

- Bloc C "Valoracions globals"

Qüestions referides a impressions i propostes de millora del conjunt de la gestió tramitada. Concretament s'inclouen dos ítems en aquest apartat:

- Impressió global. Element que ofereix una descripció de la percepció del conjunt del servei.



- Propostes de millora. Determina si l'usuari creu necessària la introducció de canvis o millores per augmentar el grau de satisfacció actual, a més a més es demana que els usuaris exposin quin tipus de canvis inclourien i per què.



ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS
I USUARIS DE CATALUNYA

ocuc@retemail.es
ocuc@icc-aiiec.org
www.ocuc.org

Avinguda República Argentina, 29 1er.
08023 BARCELONA
Tel. 93 417 47 37* - Fax 93 212 08 43

BLOC II

de:

J. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID

Consumers International" LONDRES

∴ "Agència d'informació Europea sobre Consum."



CAPÍTOL III

Resultats de l'avaluació: Anàlisi descriptiva

Seguidament es presenten els resultats de l'avaluació obtinguts de l'explotació estadística de les dades recollides al llarg del desenvolupament de l'estudi en les seves diverses etapes.

L'anàlisi s'ha realitzat en dues etapes,

- a) Compilació de dades i tabulació. El recull d'informació s'ha organitzat amb la finalitat de poder extreure'n les conclusions. S'ha procedit a la creació d'una base de dades per seguidament elaborar el buidat d'informació i disseny de les taules amb entrades escaients que han ajudat a la posterior descripció dels resultats.
- b) Anàlisi quantitativa i qualitativa de les dades. S'han descrit els resultats amb la finalitat d'oferir un diagnòstic dels aspectes objecte d'estudi.

L'anàlisi s'exposa amb gràfics representatius per a cadascun dels ítems inclosos en els protocols administrats. Tota aquesta lectura gràfica es complementada al Capítol IV amb la interpretació dels resultats en relació als objectius centrals de la investigació.

Com ja s'ha indicat en el capítol anterior, els qüestionaris presencials han estat administrats sota condicions naturals a 550 subjectes: 50 que configuraven la prova pilot, i 500 que van compondre la mostra definitiva de l'estudi. Per condicions naturals hem acceptat tant l'absència de manipulació de variables d'entorn com les que són relatives als subjectes que integren la mostra de l'estudi. Es tracta doncs, d'observar i analitzar les situacions en les condicions en les quals es produeixen.

Els resultats de l'anàlisi de dades que es presenten a continuació s'organitzen amb la següent pauta.

- Reproducció literal de l'ítem que es va administrar a l'usuari extern a l'oficina d'atenció ciutadana, tal i com es va ordenar en el qüestionari administrat.
- Il·lustracions gràfiques que recullen els valors relatius que fan referència als percentatges o freqüències obtinguts de les dades absolutes en relació al total de respostes dels usuaris (xifra obtinguda sobre el total). Aquesta exposició gràfica es representa en:



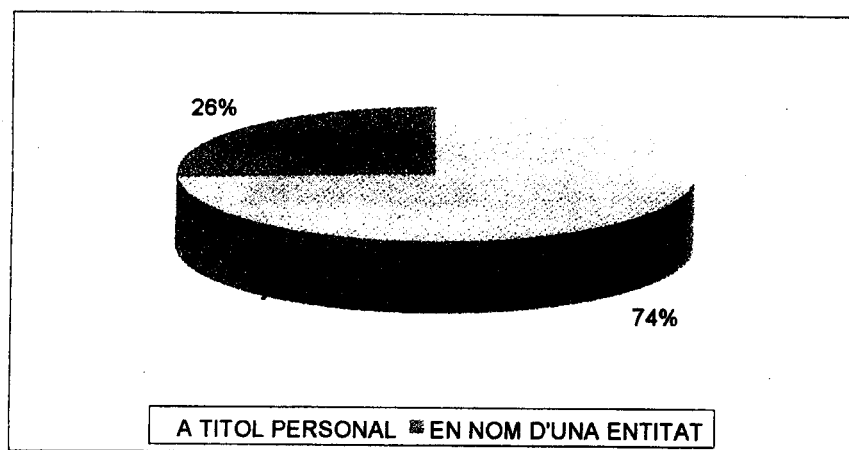
- Diagrama circular per aquells ítems que tenen poques alternatives de resposta.
- Diagrama de barres en aquells casos on s'hi distingeixen diverses alternatives de resposta.

L'ordre de presentació de les descripcions gràfiques és en primer lloc les dues "Delegacions Territorials d'Ensenyament" (ciutat i comarques), després "Administració, Promoció i Gestió, S.A." (ADIGSA), en tercer lloc "l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció" (ICAiA), i finalment "Turisme Juvenil de Catalunya, S.A."

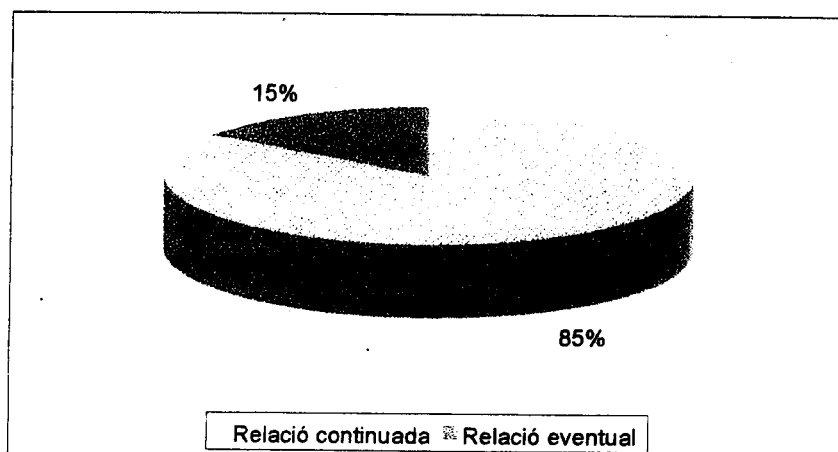
DELEGACIÓ TERRITORIAL D'ENSENYAMENT CIUTAT

DADES INTRODUCTÒRIES

1. VE:
- a) En nom d'alguna entitat
 - b) A títol personal

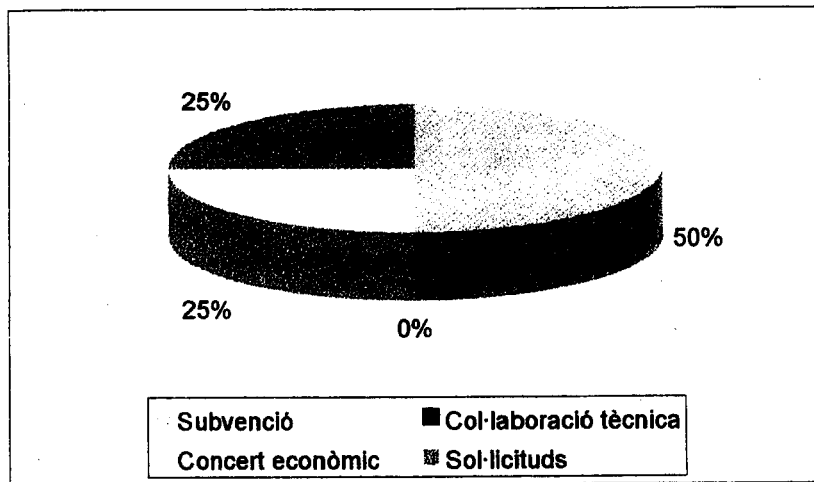


- En cas que vingui d'alguna entitat, manté una relació;
- a) Continuada
 - b) Eventual

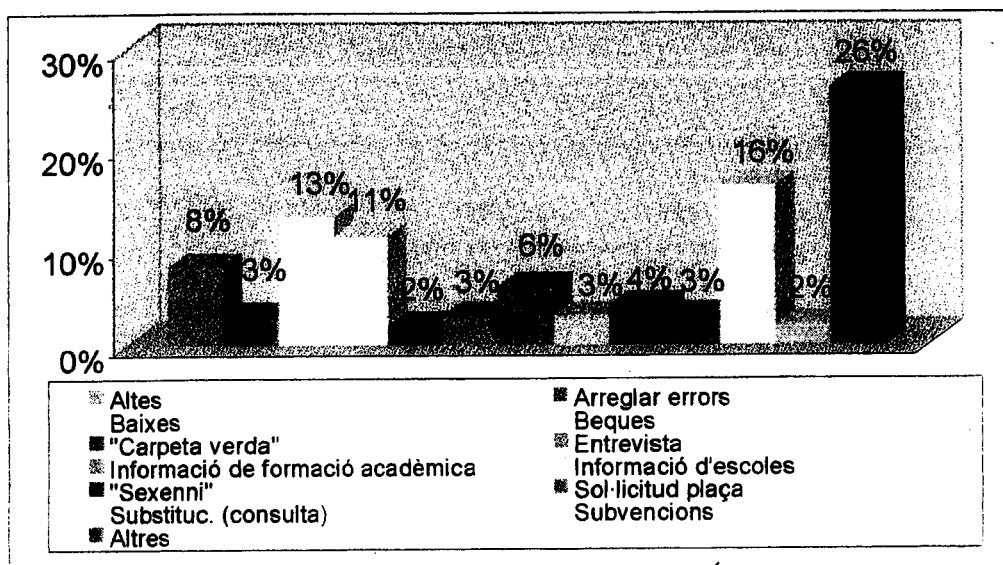


- Finalitat de la relació;

- a) Subvenció
- b) Col·laboració tècnica
- c) Concert econòmic
- d) Sol·licitud de _____
- e) Altres _____



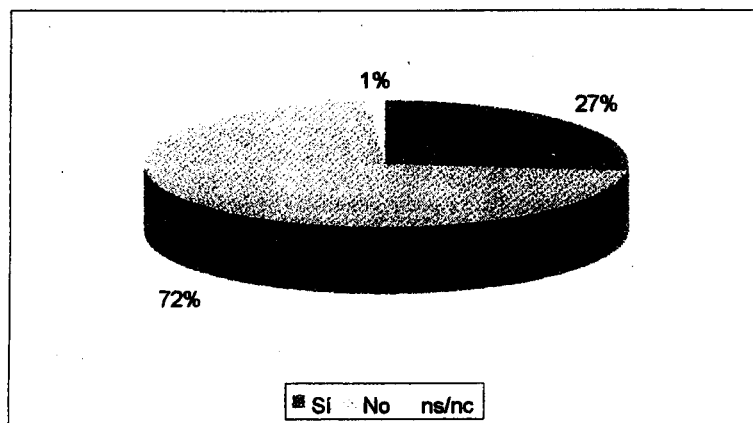
2. QUINA GESTIÓ HA VINGUT A FER?



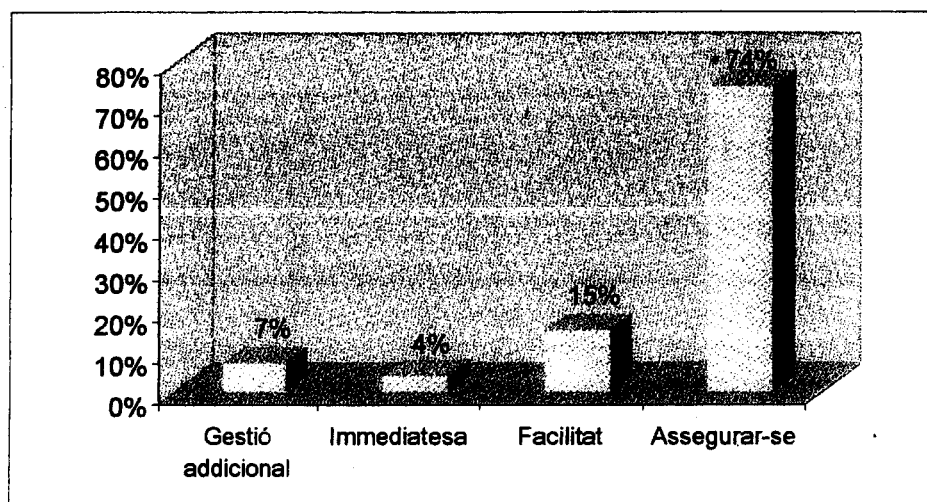
A. PROCEDIMENT DE LES GESTIONS O CONSULTES

a.1) PODIA FER AQUESTA GESTIÓ / CONSULTA SENSE HAVER DE DESPLAÇAR-SE?

- Sí / No

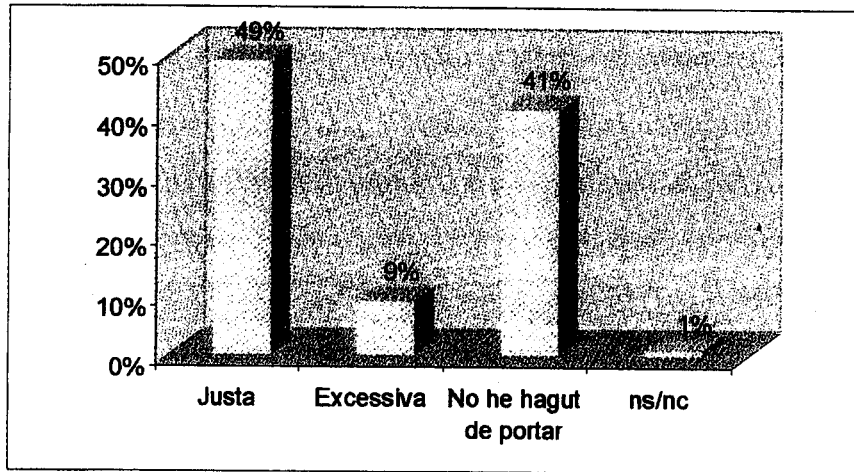


- En cas que sí, per què ha preferit adreçar-se personalment a l'organisme?



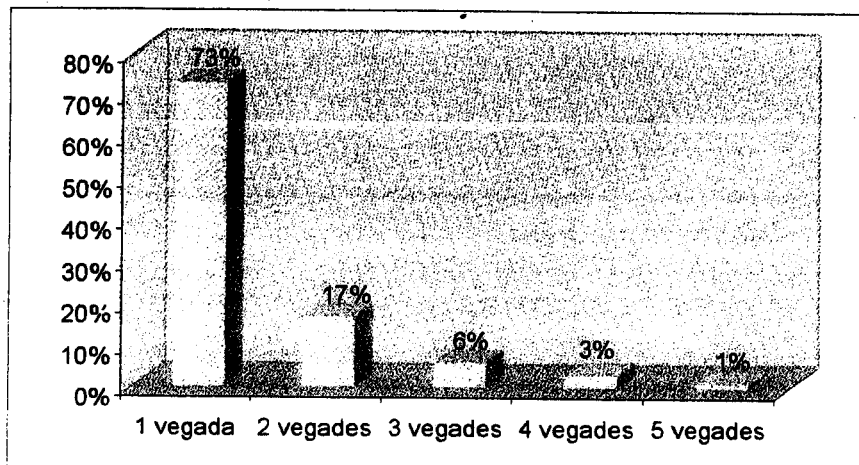
a.2) LA DOCUMENTACIÓ QUE HA HAGUT DE DUR CREU QUE ÉS:

- Justa / Excessiva / No n'he hagut de portar



a.3) QUANTES VEGADES HA HAGUT DE VENIR PER SOLUCIONAR AQUESTA GESTIÓ?

- 1 vegada / 2 vegades / 3 vegades / 4 vegades / 5 vegades

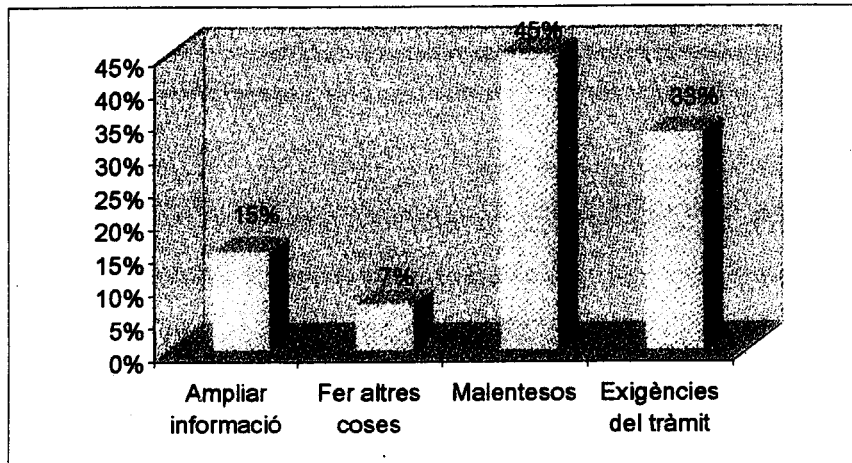


re de:

.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
Consumers International" LONDRES

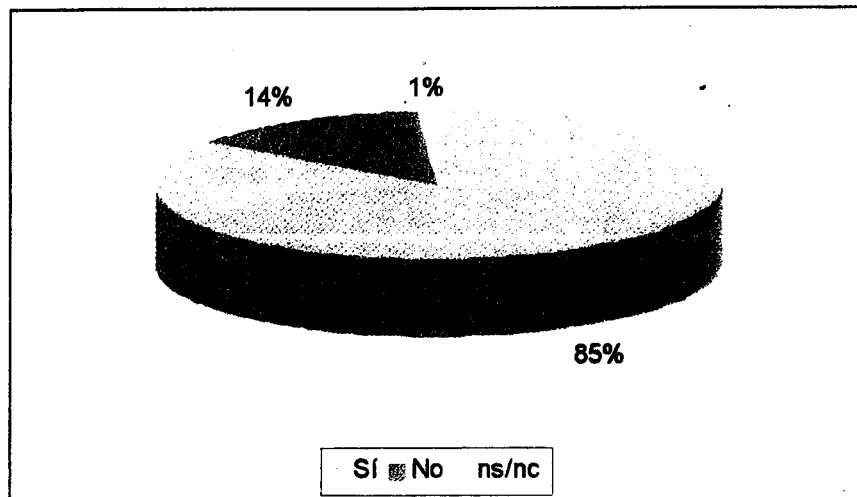
.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."

- Si ha fet més d'un desplaçament ha estat perquè:



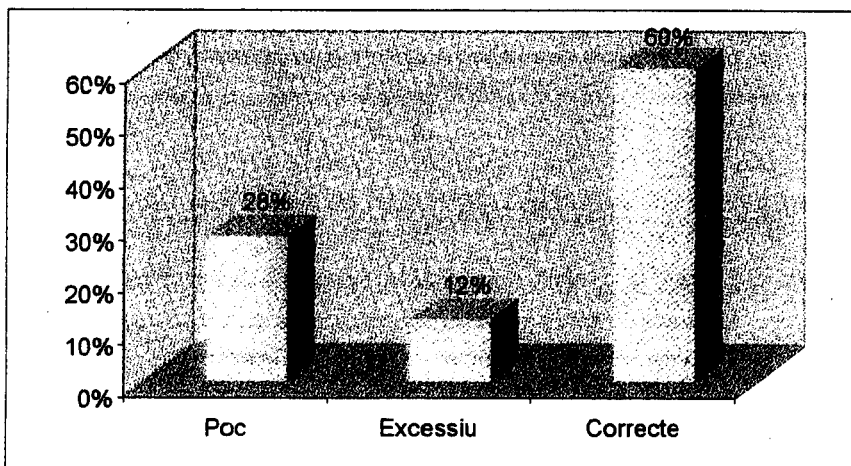
a.4) EL CAS HA ESTAT RESOLT SATISFACTÒRIAMENT?

- Sí / No



a.5) CONSIDERA QUE EL TEMPS TRANSCORREGUT PER REALITZAR LA GESTIÓ HA ESTAT...

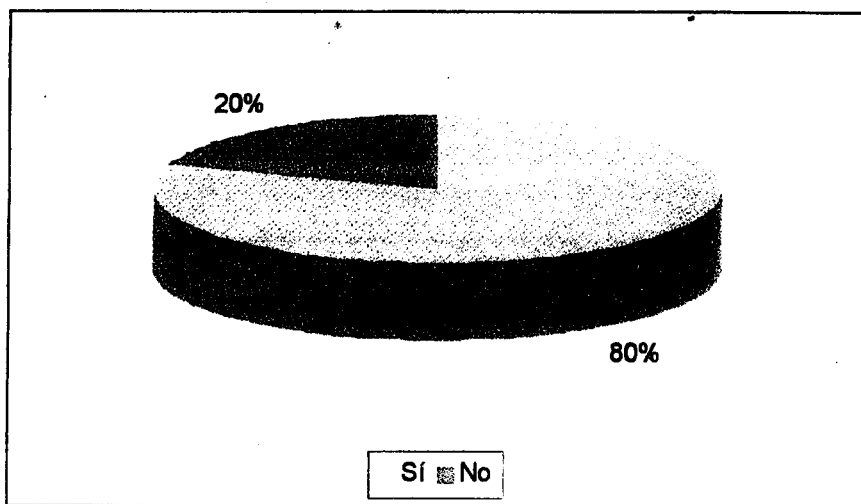
- Poc / Excessiu / Correcte



B. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DE SERVEI

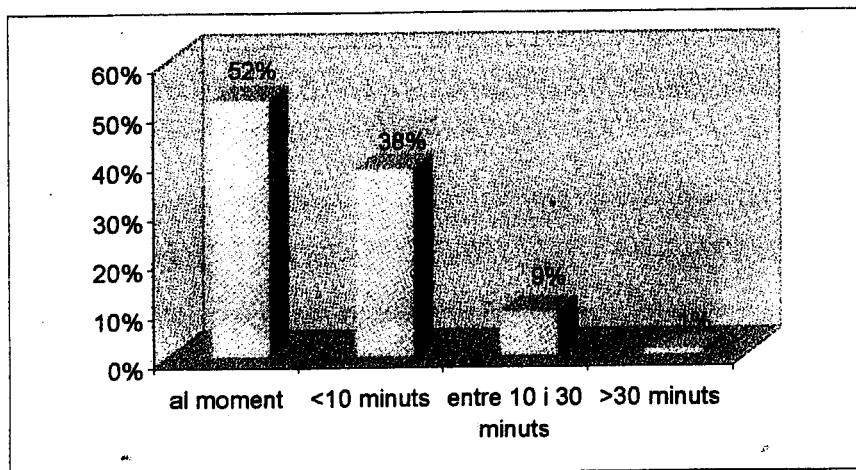
b.1) L'HORARI D'ATENCIÓ ÉS L'ADEQUAT PER VOSTÈ?

- Sí / No



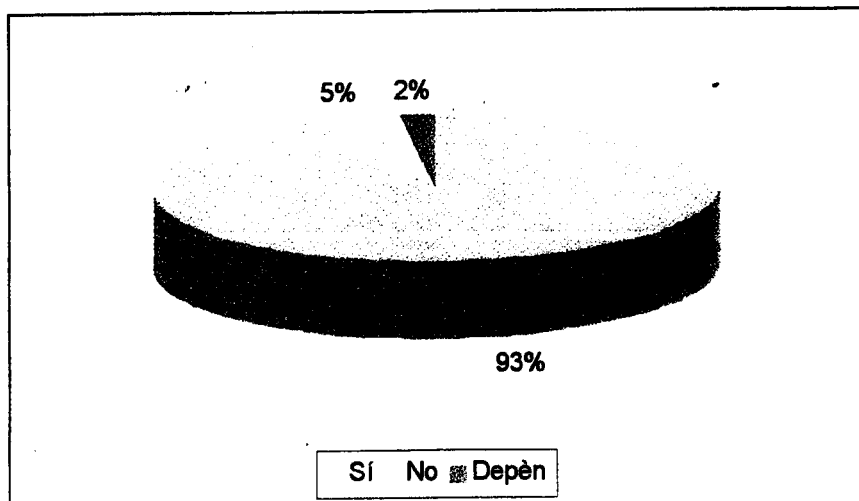
b.2) L'HAN ATÈS

- al moment / <10 minuts / entre 10 i 30 minuts / >30 minuts



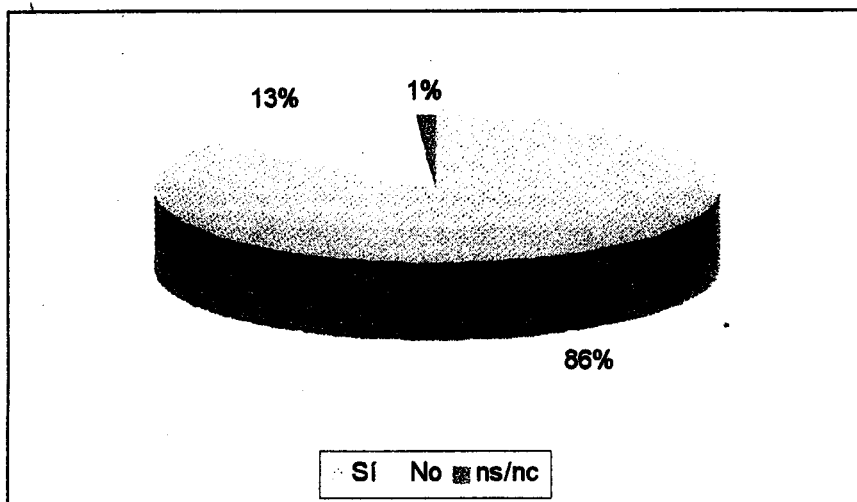
b.3) CONSIDERA QUE EL LLOC ESTÀ BEN COMUNICAT?

- Sí / No



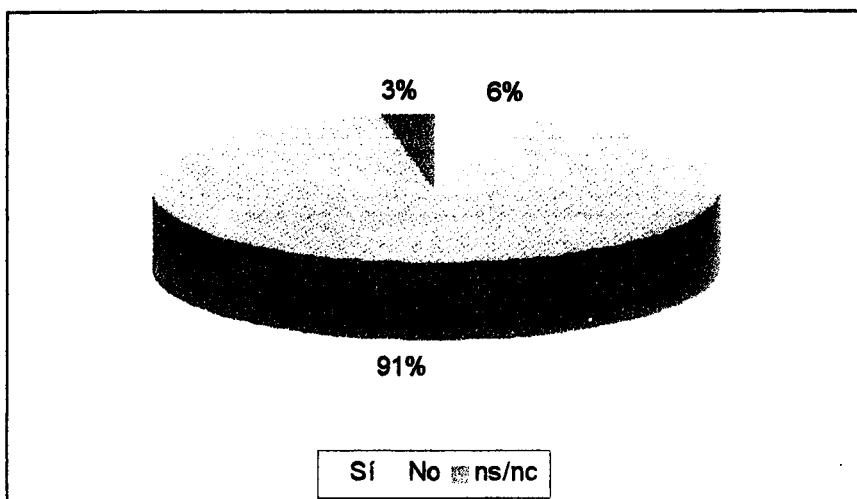
b.4) LES INDICACIONS QUE HI HA DINS L'EDIFICI SÓN CLARES I L'AJUDEN A SABER ON HA D'ANAR?

- Sí / No / N/C



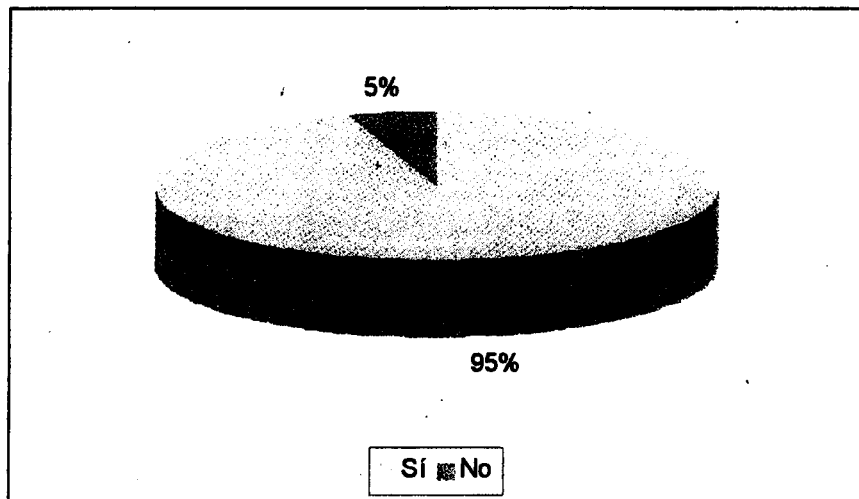
b.5) PERCEP ALGUNA DIFICULTAT PER CAUSA DE BARRERES ARQUITECTÒNIQUES?

- Sí / No



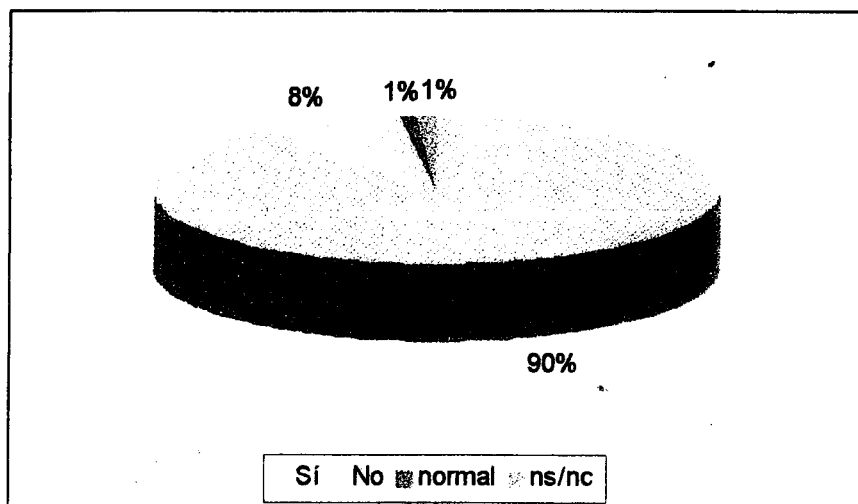
b.6) EL TRACTE REBUT HA ESTAT AMABLE

- Sí / No



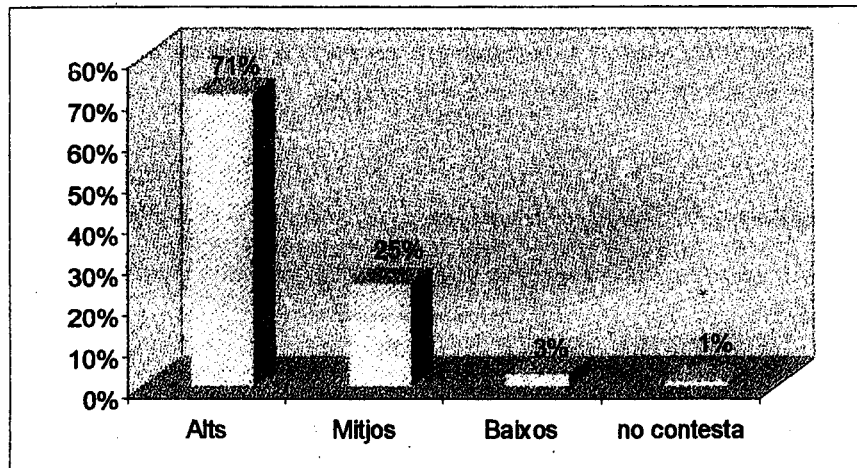
b.7) ELS QUI L'HAN ATÈS HAN MOSTRAT INTERÈS PEL TEMA QUE PLANTEJAVA?

- Sí / No



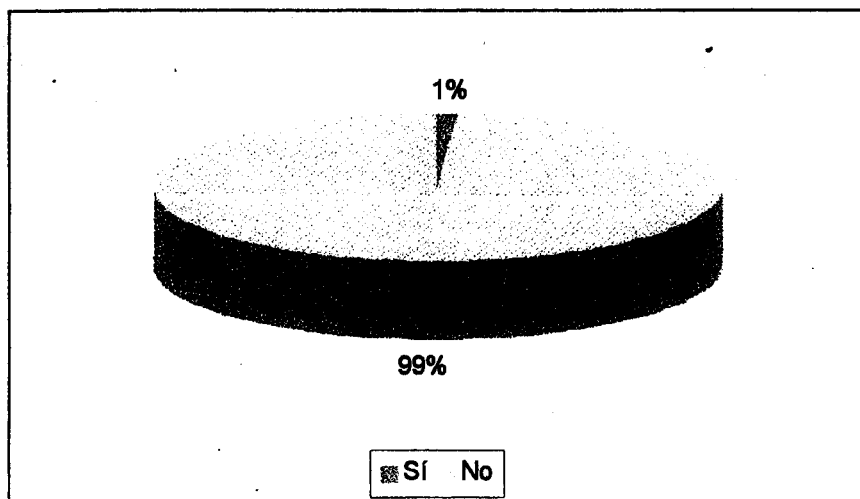
b.8) COM VALORA ELS CONEIXEMENTS QUE SOBRE EL TEMA TÉ LA PERSONA QUE L'HA ATÈS?

- Alts / Mitjos / Baixos



b.9) HA TINGUT ALGUNA DIFICULTAT AMB L'IDIOMA?

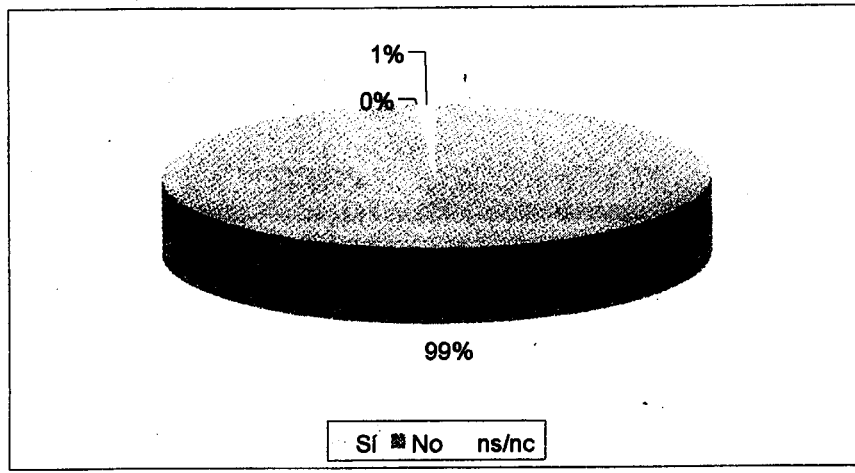
- Sí / No





b.10) LES DEPENDÈNCIES A LES QUE S'HA DESPLAÇAT SÓN
MODERNES I ESTAN EN BONES CONDICIONS?

- Sí / No



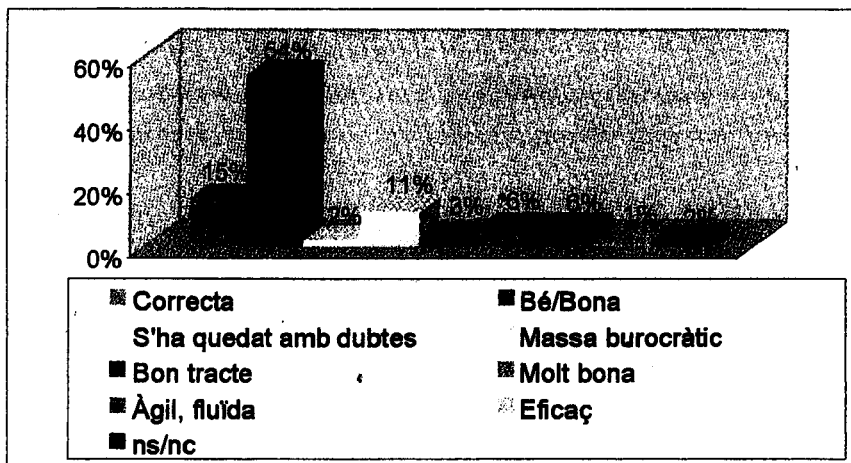
de:

U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
Consumers International" LONDRES

Agència d'informació Europea sobre Consum."

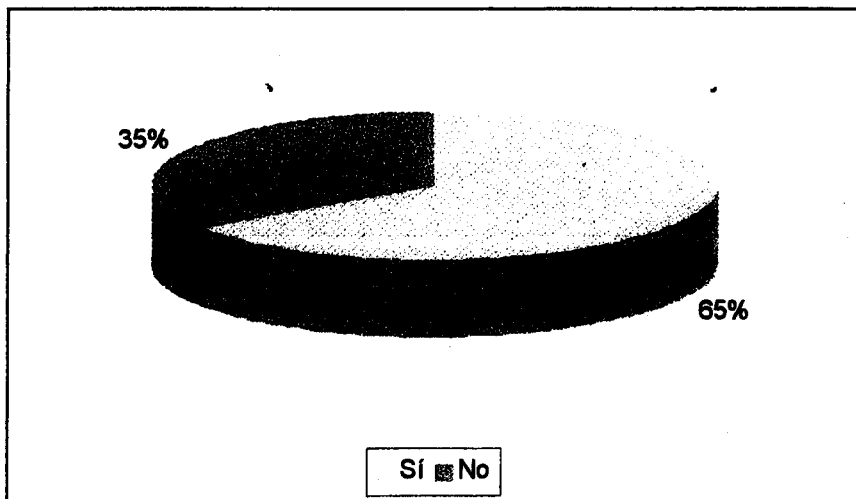
C. VALORACIONS GENERALS

c.1) QUINA IMPRESSIÓ HA TRET DE TOT EL TRÀMIT?



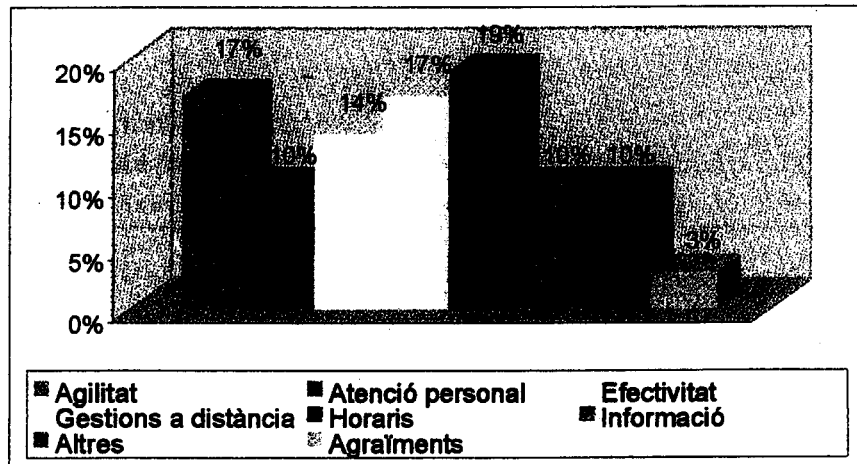
c.1) CREU QUE CAL PROPOSAR CANVIS?

- Sí / No





- Quins? Altres consideracions.



re de:

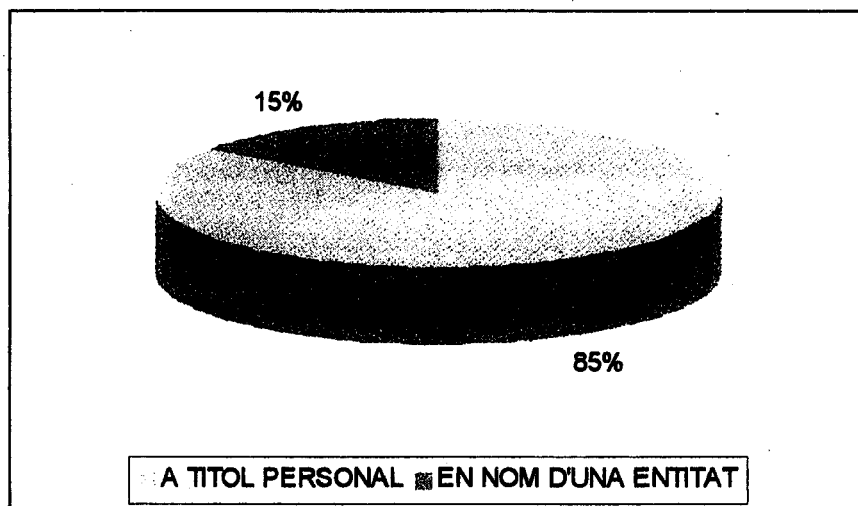
.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
Consumers International" LONDRES
.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."



DELEGACIÓ TERRITORIAL D'ENSENYAMENT COMARQUES

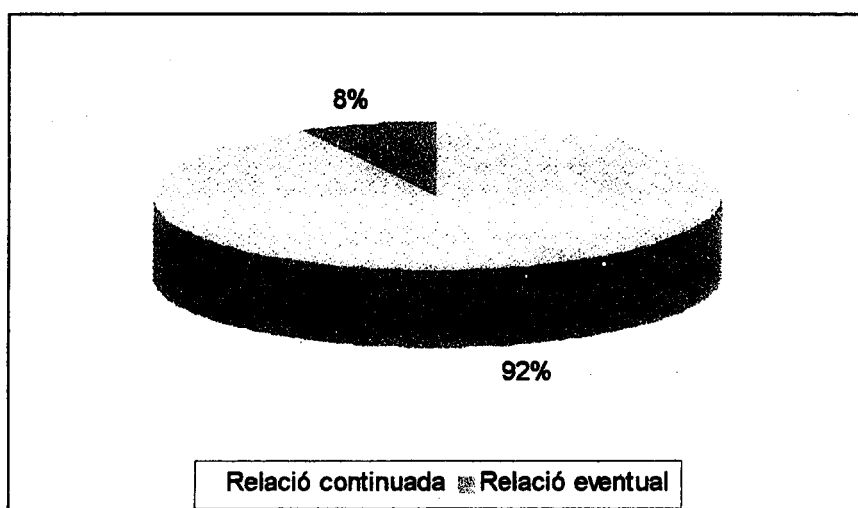
DADES INTRODUCTÒRIES

1. VE:
- a) En nom d'alguna entitat
 - b) A títol personal



- En cas que vingui d'alguna entitat, manté una relació;

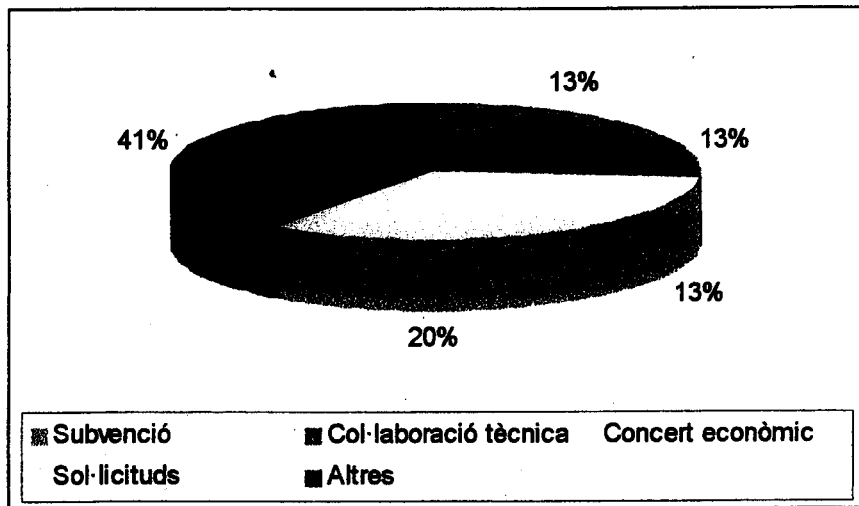
- a) Continuada
- b) Eventual



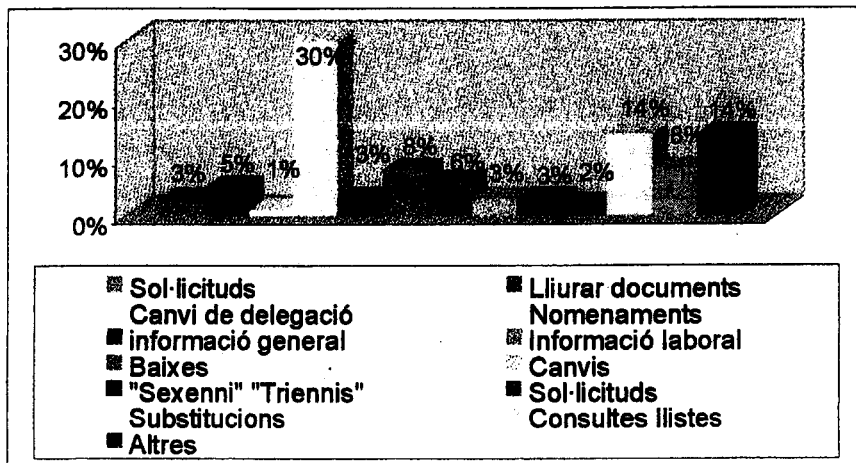


- Finalitat de la relació;

- a) Subvenció
- b) Col·laboració Tècnica
- c) Concert econòmic
- d) Sol·licitud de _____
- e) Altres _____



2. QUINA GESTIÓ HA VINGUT A FER?



bre de:

C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
'Consumers International' LONDRES

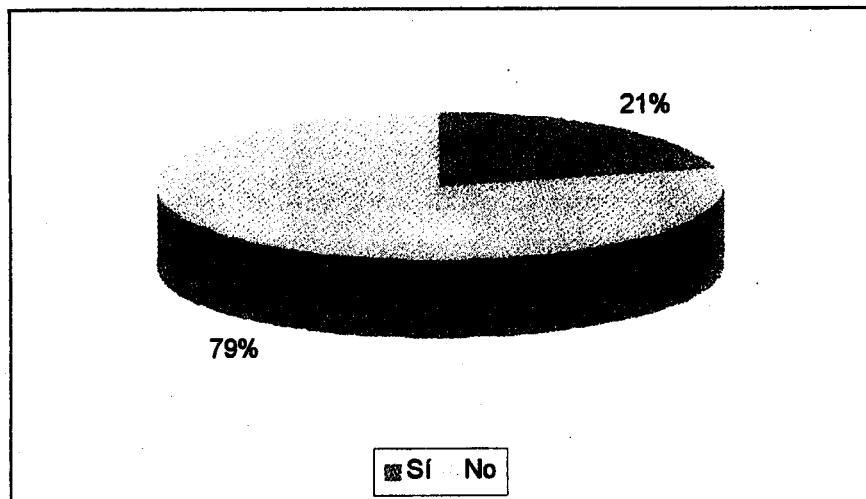
I.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."



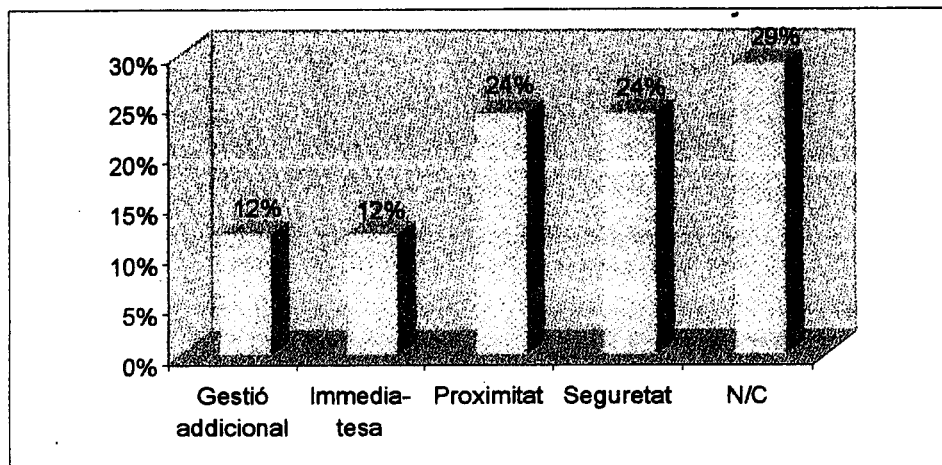
A. PROCEDIMENT DE LES GESTIONS O CONSULTES

a.1) **PODIA FER AQUESTA GESTIÓ / CONSULTA SENSE HAVER DE DESPLAÇAR-SE?**

- Sí / No

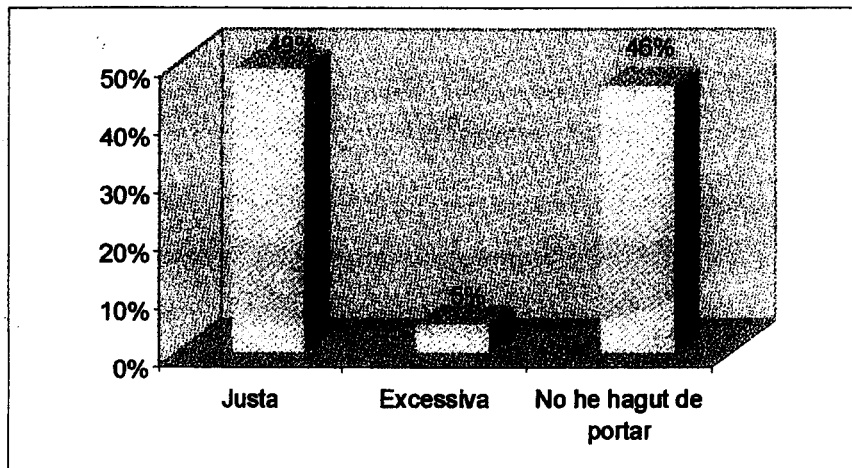


- En cas que sí, per què ha preferit adreçar-se personalment a l'organisme?



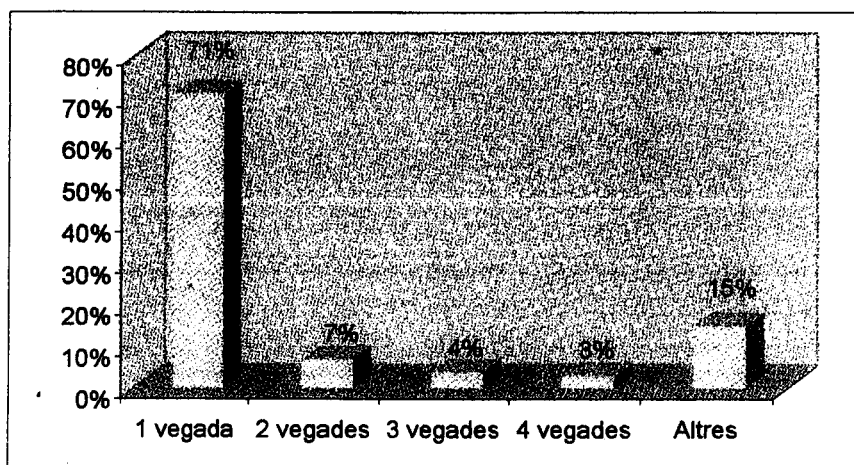
a.2) LA DOCUMENTACIÓ QUE HA HAGUT DE DUR CREU QUE ÉS:

- Justa / Excessiva / No n'he hagut de portar



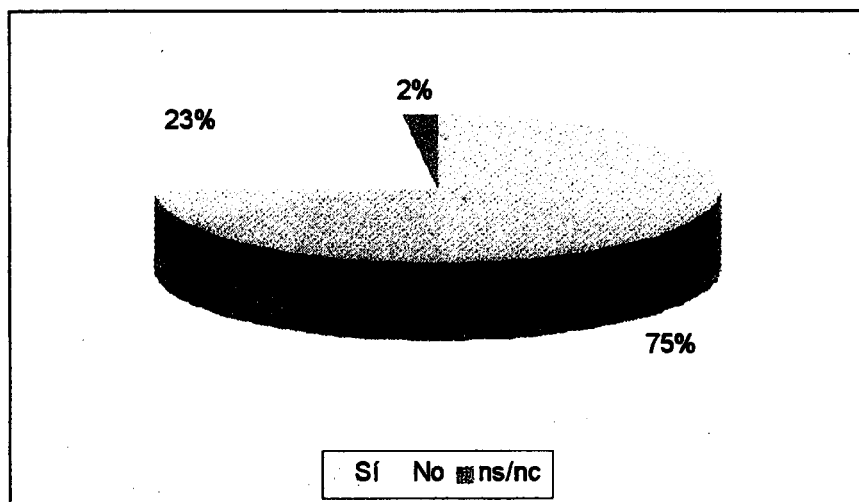
a.3) QUANTES VEGADES HA HAGUT DE VENIR PER SOLUCIONAR AQUESTA GESTIÓ?

- 1 vegada / 2 vegades / 3 vegades / 4 vegades / Altres



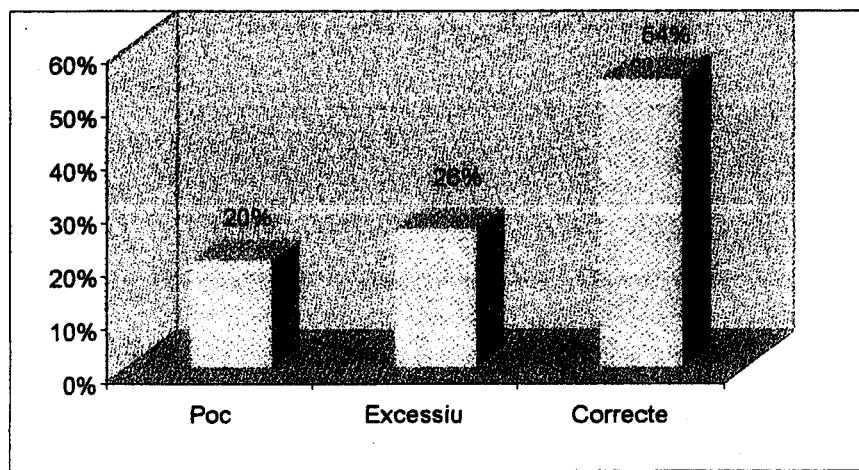
a.4) EL CAS HA ESTAT RESOLT SATISFACTÒRIAMENT?

- Sí / No



a.5) CONSIDERA QUE EL TEMPS TRANSCORREGUT PER REALITZAR LA GESTIÓ HA ESTAT...

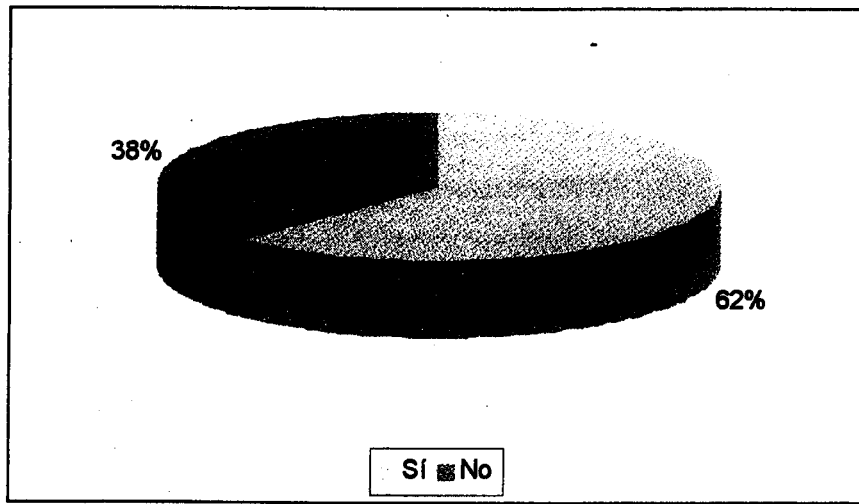
- Poc / Excessiu / Correcte



B. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DE SERVEI

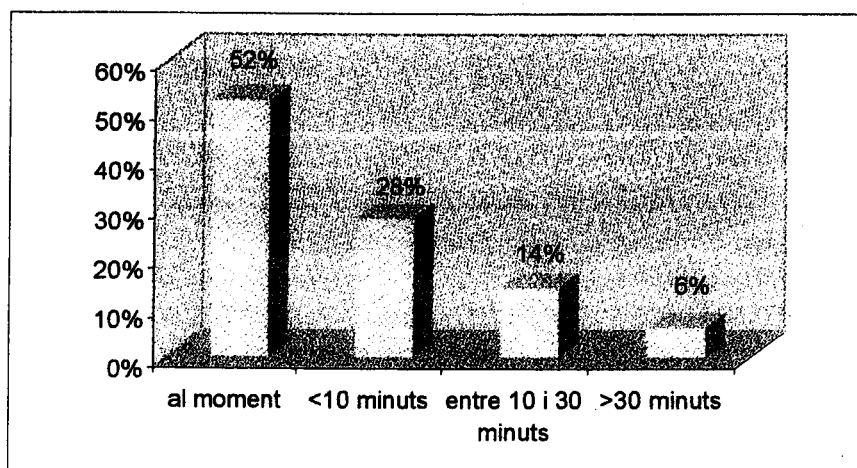
b.1) L'HORARI D'ATENCIÓ ÉS L'ADEQUAT PER VOSTÈ?

- Sí / No



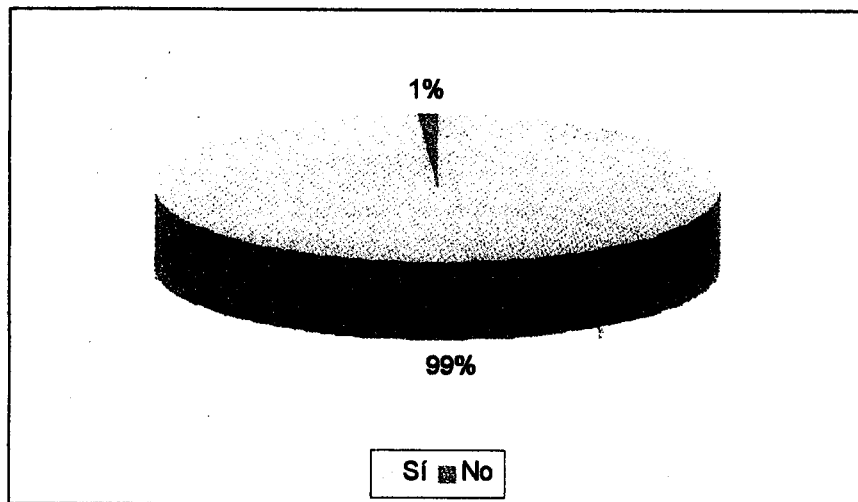
b.2) L'HAN ATÈS

- Al moment / <10 minuts / entre 10 i 30 minuts / >30 minuts



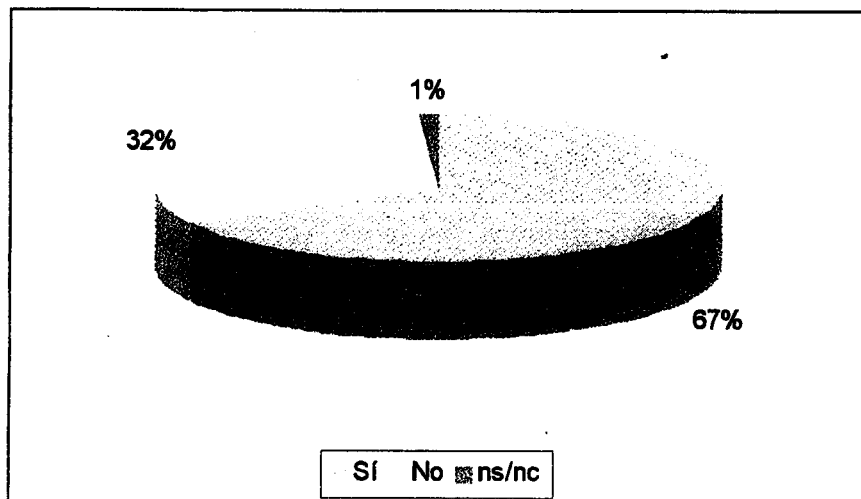
b.3) CONSIDERA QUE EL LLOC ESTÀ BEN COMUNICAT?

- Sí / No



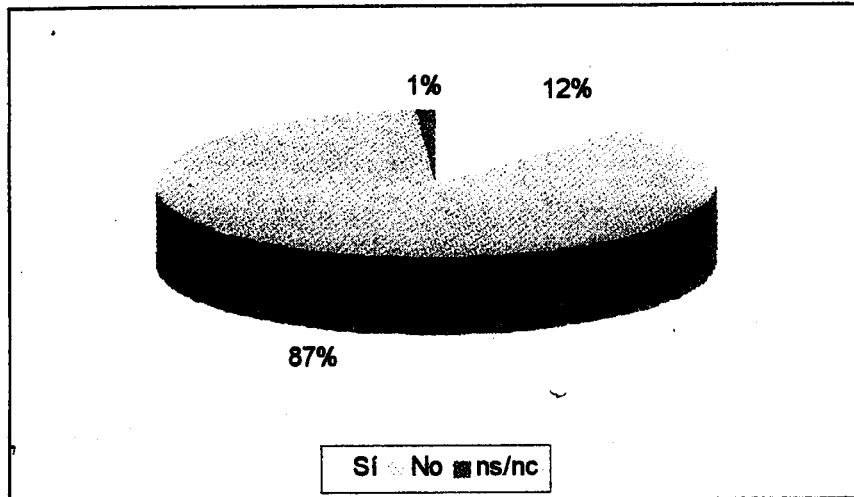
b.4) LES INDICACIONS QUE HI HA DINS L'EDIFICI SÓN CLARES I L'AJUDEN A SABER ON HA D'ANAR?

- Sí / No



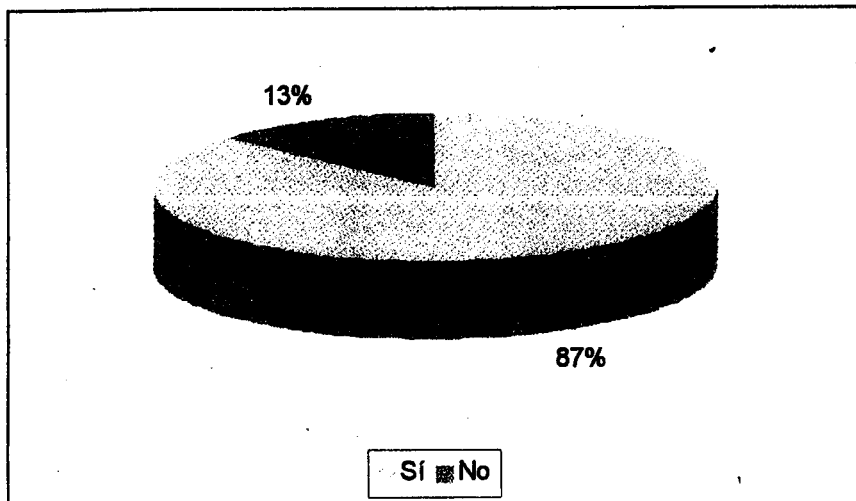
**b.5) PERCEP ALGUNA DIFICULTAT PER CAUSA DE BARRERES
ARQUITECTÒNIQUES?**

- Sí / No



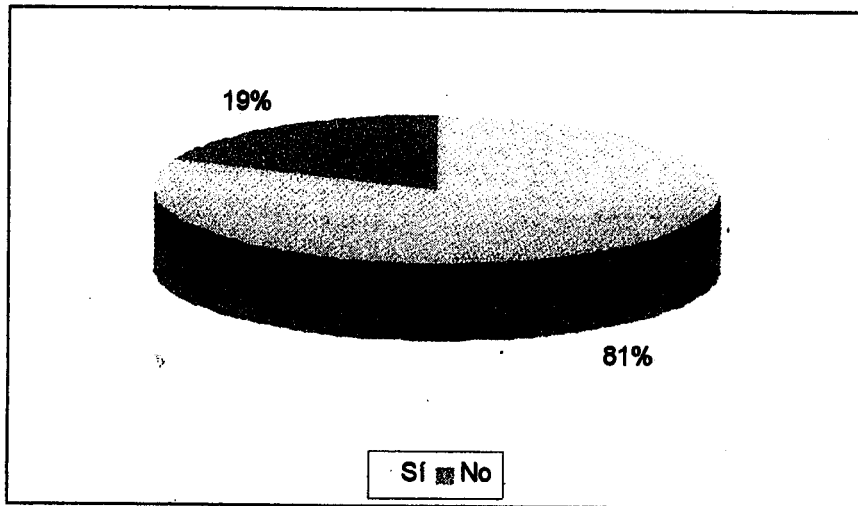
b.6) EL TRACTE REBUT HA ESTAT AMABLE

- Sí / No



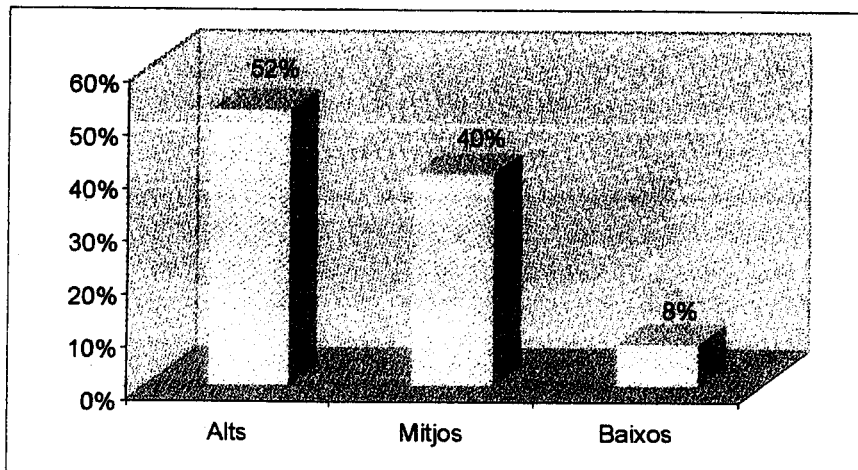
b.7) ELS QUI L'HAN ATÈS HAN MOSTRAT INTERÈS PEL TEMA
QUE PLANTEJAVA?

- Sí / No



b.8) COM VALORA ELS CONEIXEMENTS QUE SOBRE EL TEMA TÉ LA
PERSONA QUE L'HA ATÈS?

- Alts / Mitjos / Baixos



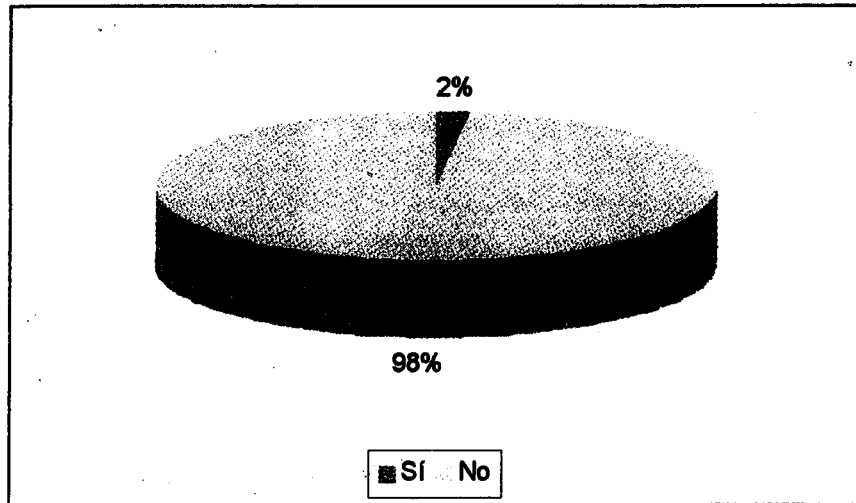
re de:

.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
Consumers International" LONDRES

.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."

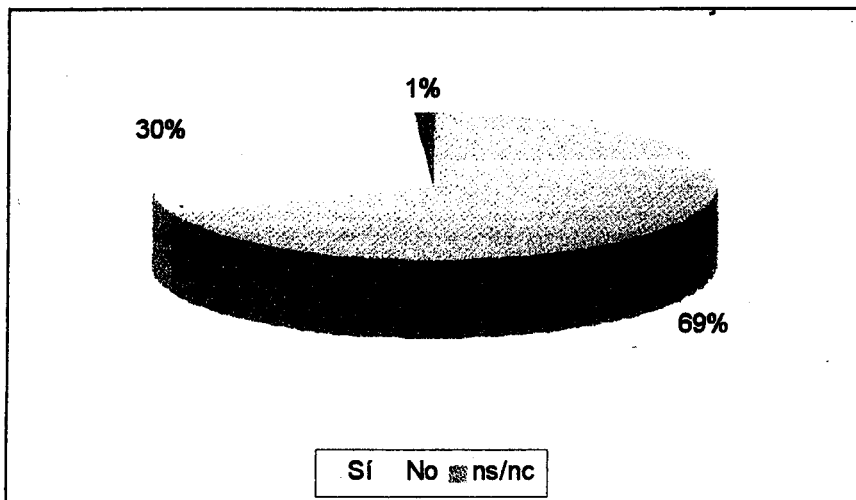
b.9) HA TINGUT ALGUNA DIFICULTAT AMB L'IDIOMA?

- Sí / No



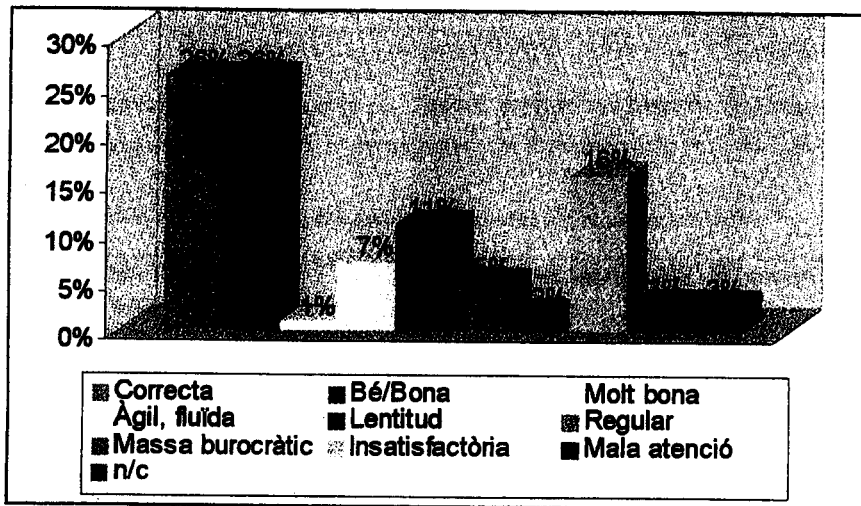
b.10) LES DEPENDÈNCIES A LES QUE S'HA DESPLAÇAT SÓN MODERNES I ESTAN EN BONES CONDICIONS?

- Sí / No



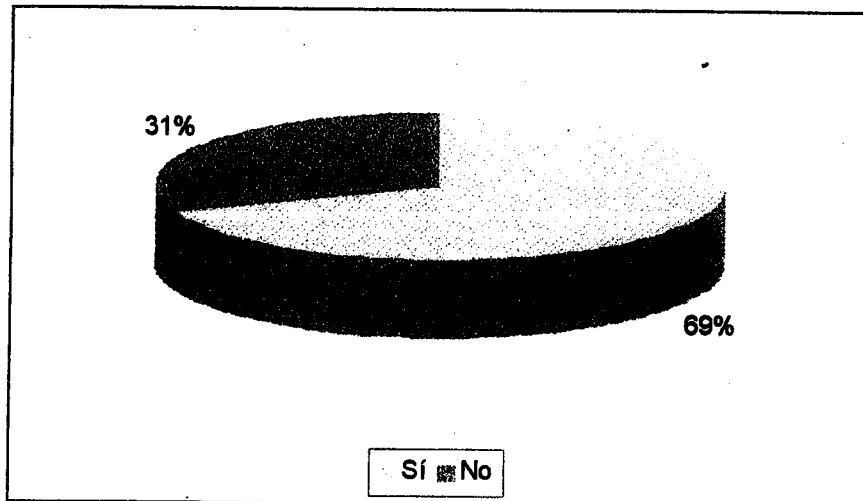
C. VALORACIONS GENERALS

c.1) QUINA IMPRESSIÓ HA TRET DE TOT EL TRÀMIT?



c.1) CREU QUE CAL PROPOSAR CANVIS?

- Sí / No

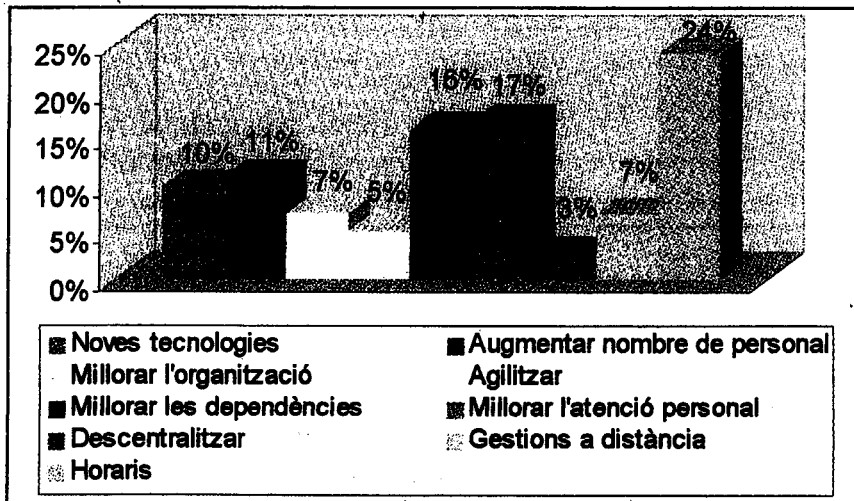


bre de:

C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
'Consumers International' LONDRES

I.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."

- Quins? Altres consideracions.



e de:

U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
consumers International" LONDRES

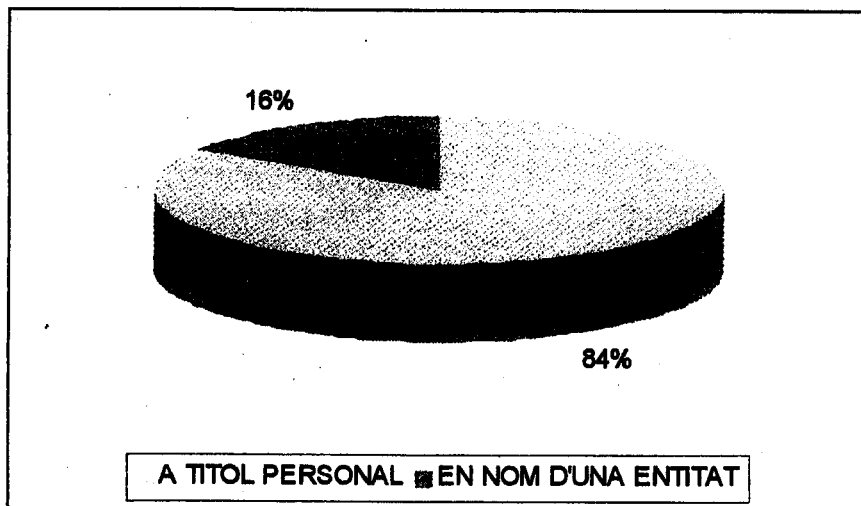
C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."



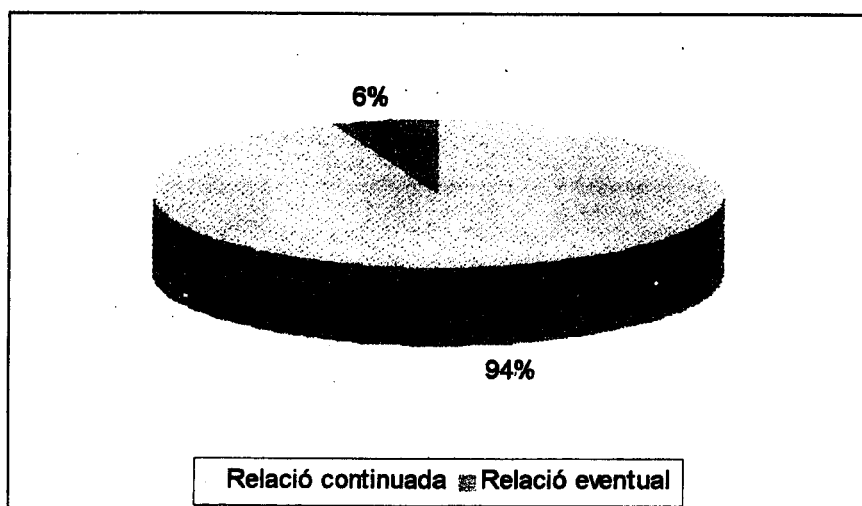
ADIGSA

DADES INTRODUCTÒRIES

1. Ve:
a) En nom d'alguna entitat
b) A títol personal

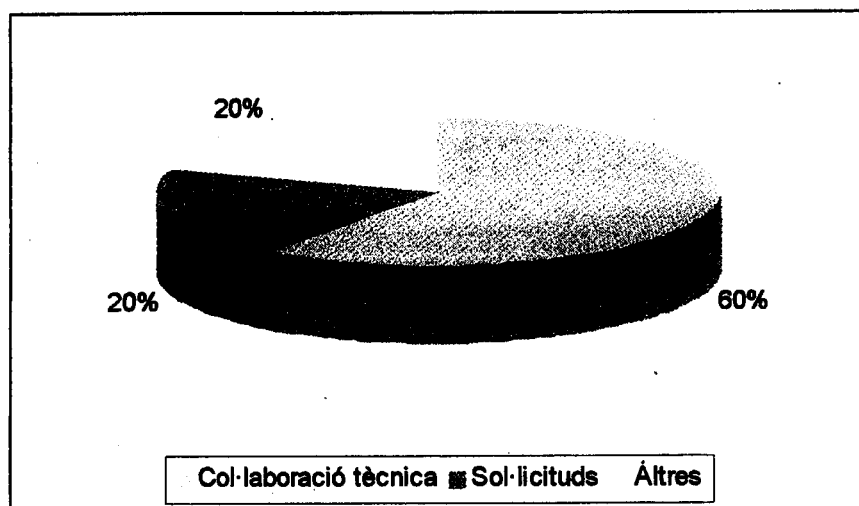


- En cas que vingui d'alguna entitat, manté una relació; a) Continuada
b) Eventual

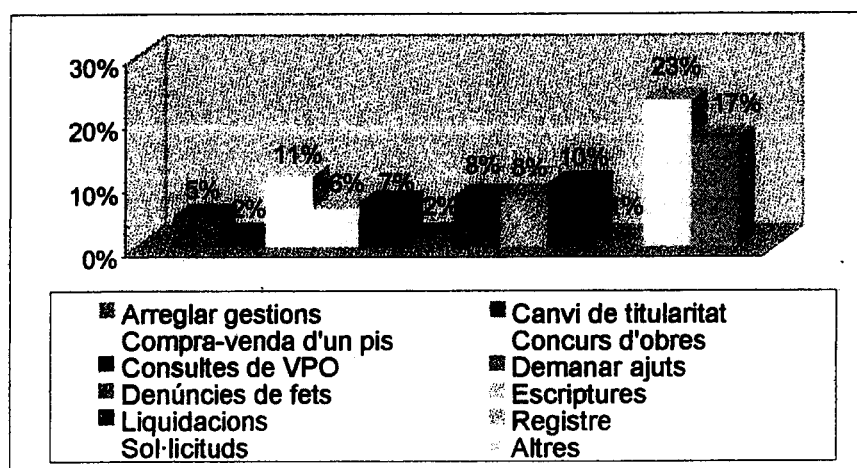


Finalitat de la relació;

- a) Subvenció
- b) Col·laboració tècnica
- c) Concert econòmic
- d) Sol·licitud de _____
- e) Altres _____



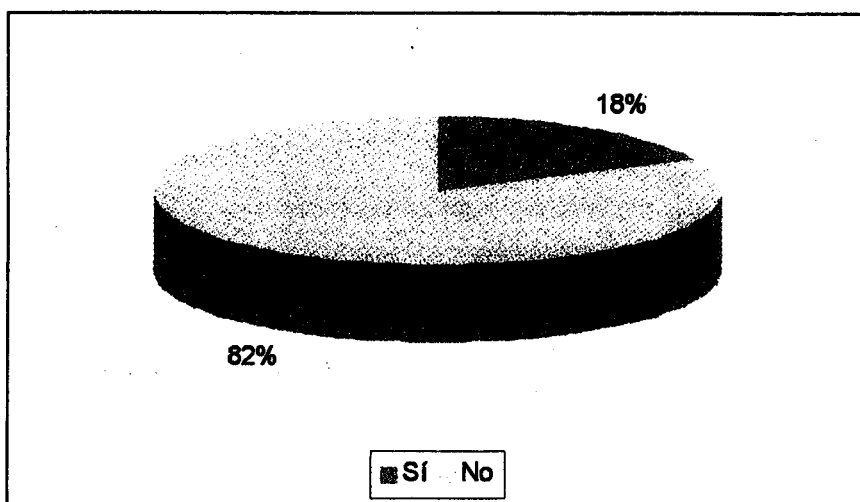
2. QUINA GESTIÓ HA VINGUT A FER?



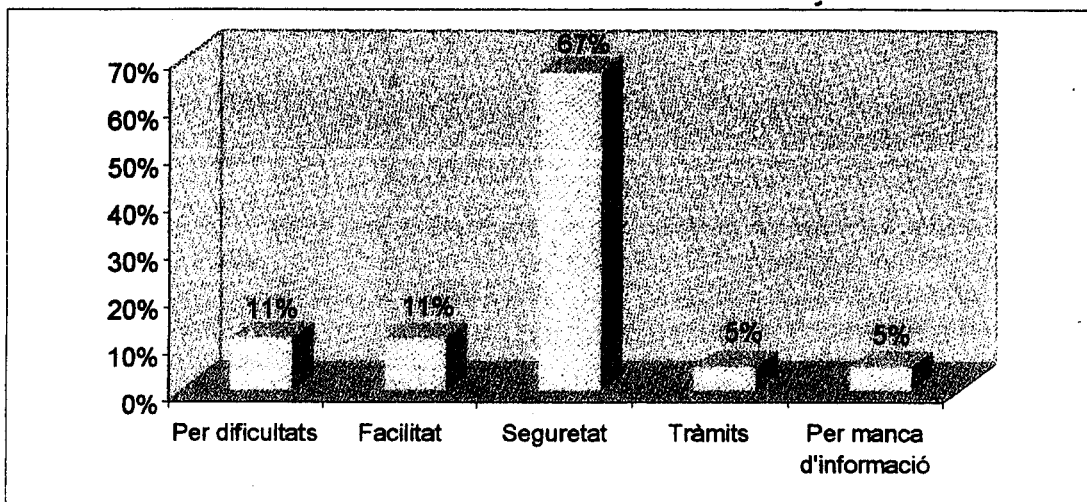
A. PROCEDIMENT DE LES GESTIONS O CONSULTES

a.1) PODIA FER AQUESTA GESTIÓ / CONSULTA SENSE HAVER DE DESPLAÇAR-SE?

Sí / No

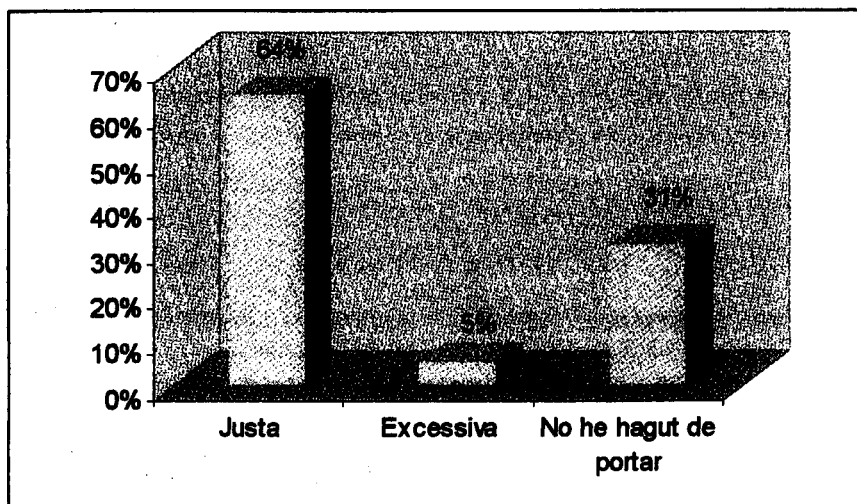


- En cas que sí, per què ha preferit adreçar-se personalment a l'organisme?



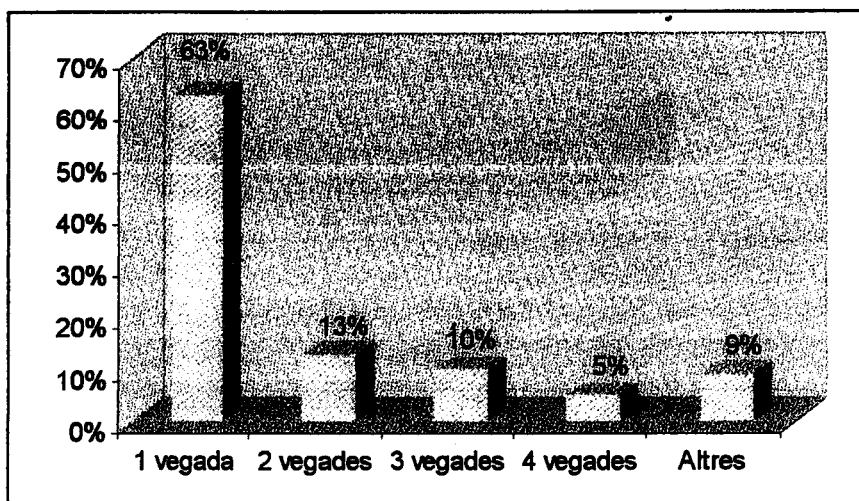
a.2) LA DOCUMENTACIÓ QUE HA HAGUT DE DUR CREU QUE ÉS:

Justa / Excessiva / No n'ha hagut de portar

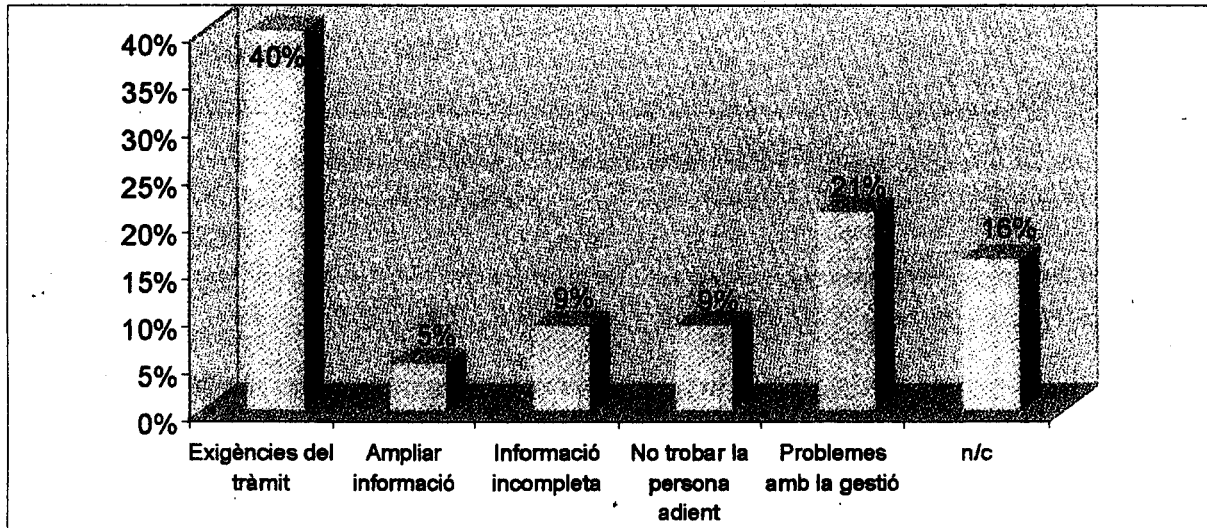


a.3) QUANTES VEGADES HA HAGUT DE VENIR PER SOLUCIONAR AQUESTA GESTIÓ?

1 vegada / 2 vegades / 3 vegades / 4 vegades / Altres

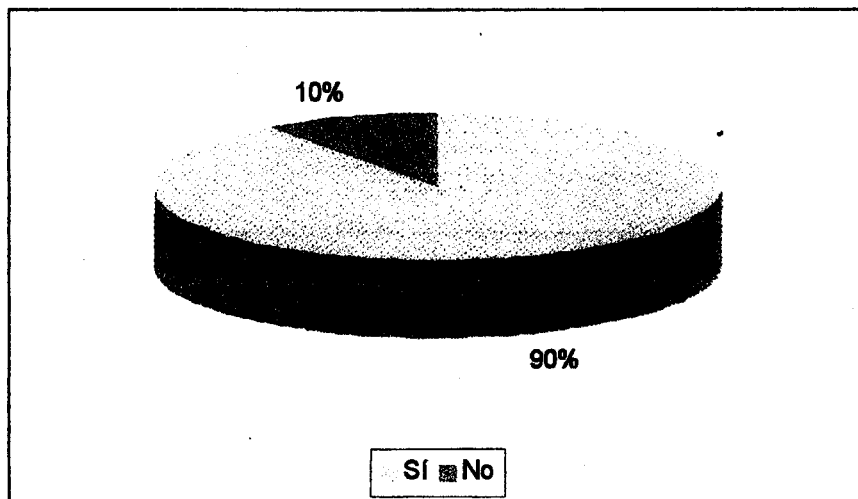


- Si ha fet més d'un desplaçament ha estat perquè:



a.4) EL CAS HA ESTAT RESOLT SATISFACTÒRIAMENT?

Sí / No



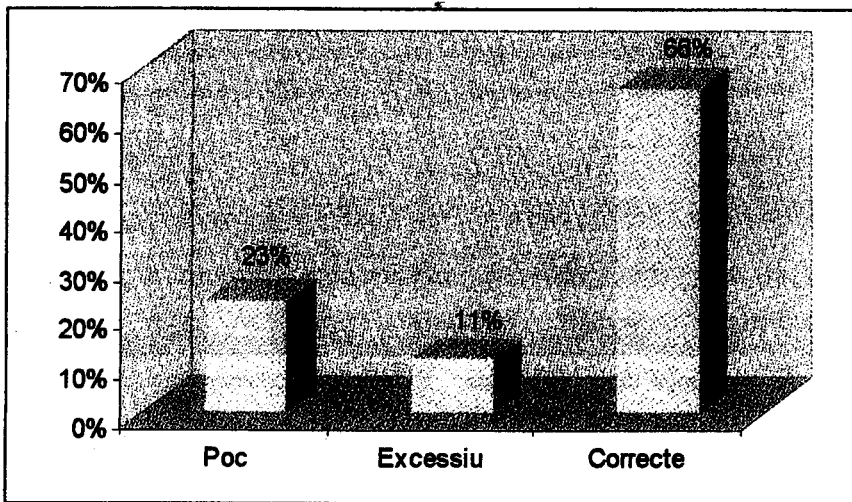
re de:

.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
Consumers International" LONDRES

C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."

a.5) CONSIDERA QUE EL TEMPS TRANSCORREGUT PER REALITZAR LA GESTIÓ HA ESTAT...

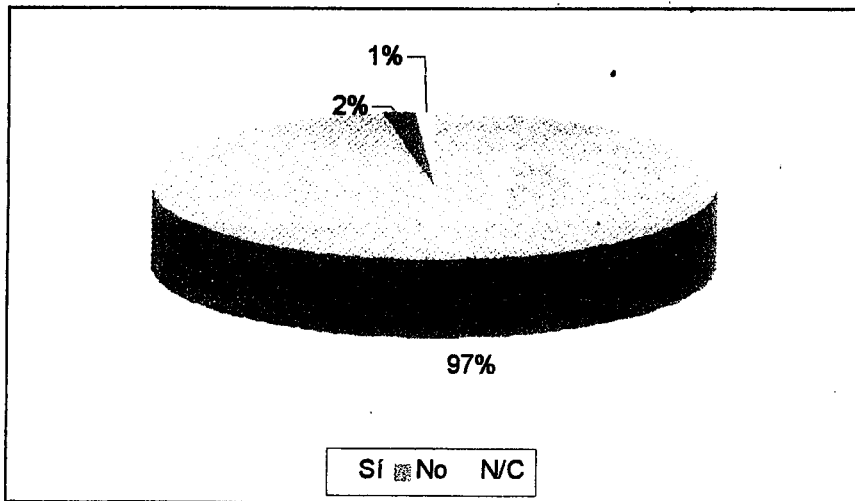
Poc / Excessiu / Correcte



B. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DE SERVEI

b.1) L'HORARI D'ATENCIÓ ÉS L'ADEQUAT PER VOSTÈ?

Sí / No



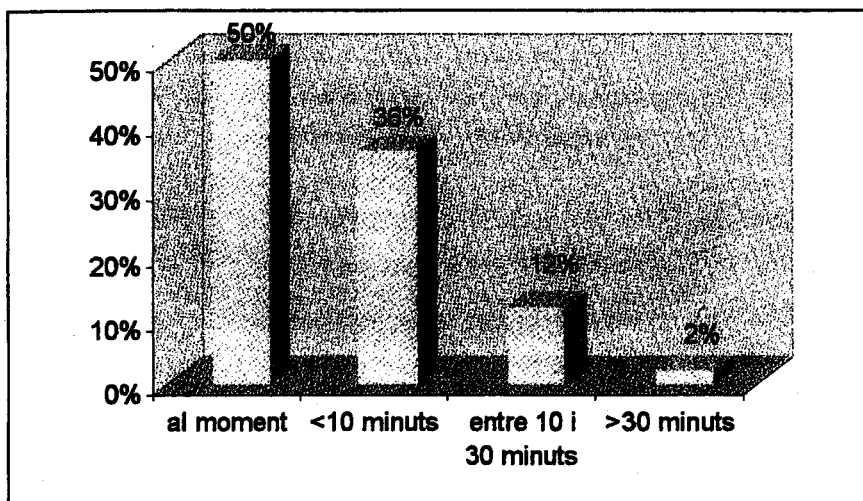
de:

J. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
Consumers International" LONDRES

Agència d'informació Europea sobre Consum."

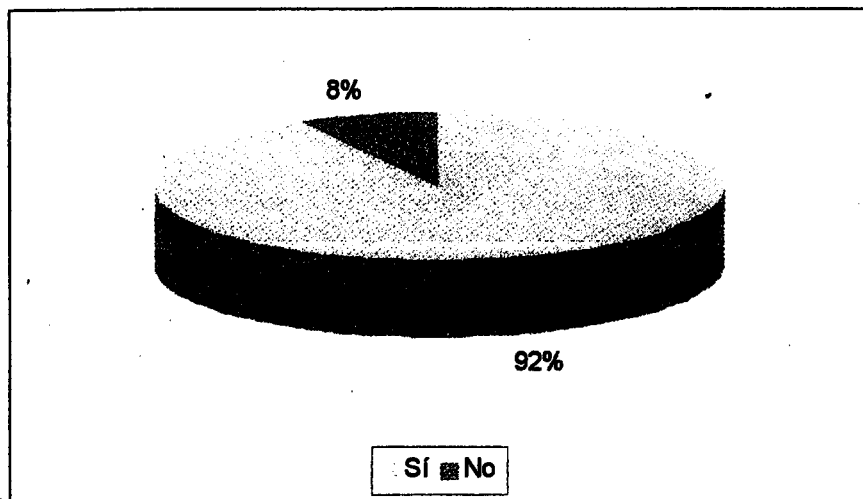
b.2) L'HAN ATÈS

al moment / <10 minuts / entre 10 i 30 minuts / >30 minuts



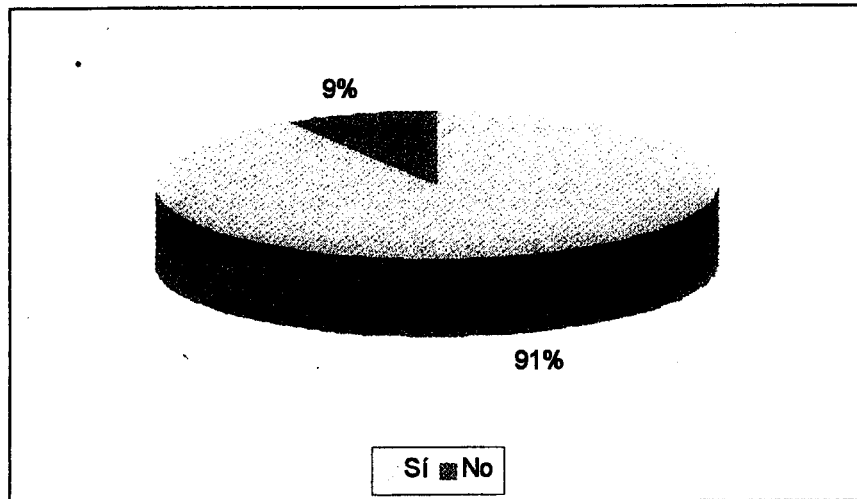
b.3) CONSIDERA QUE EL LLOC ESTÀ BEN COMUNICAT?

Sí / No



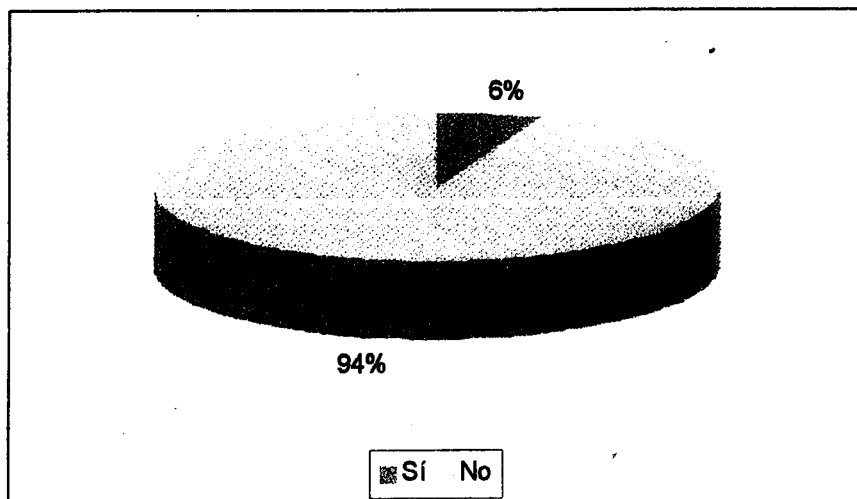
b.4) LES INDICACIONS QUE HI HA DINS L'EDIFICI SÓN CLARES I L'AJUDEN A SABER ON HA D'ANAR?

Sí / No



b.5) PERCEP ALGUNA DIFICULTAT PER CAUSA DE BARRERES ARQUITECTÒNIQUES?

Sí / No



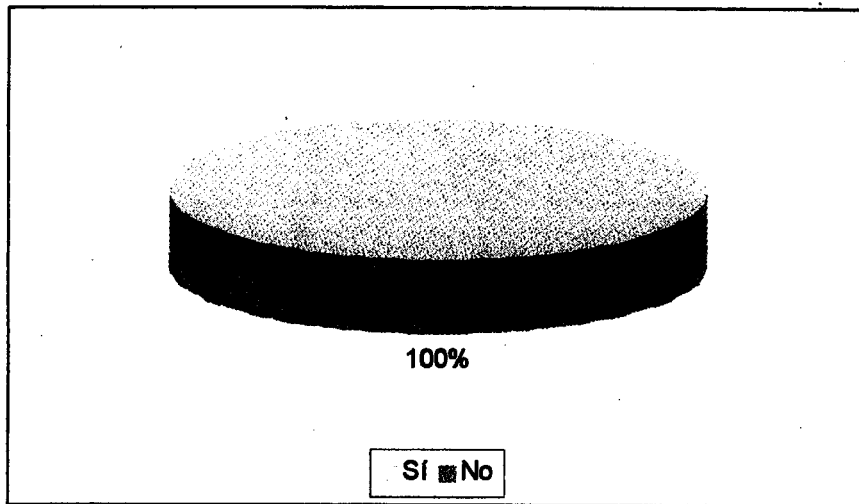
bre de:

C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
"Consumers International" LONDRES

C.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."

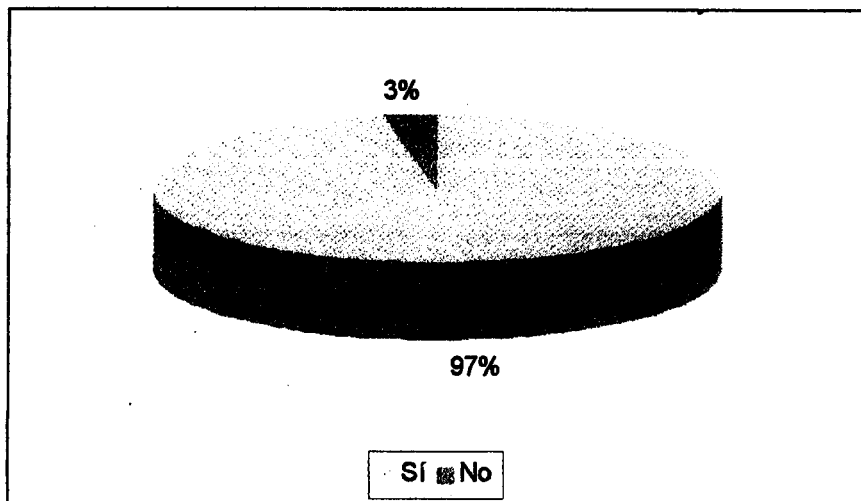
b.6) EL TRACTE REBUT HA ESTAT AMABLE

Sí / No



**b.7) ELS QUI L'HAN ATÈS HAN MOSTRAT INTERÈS PEL TEMA
QUE PLANTEJAVA?**

Sí / No



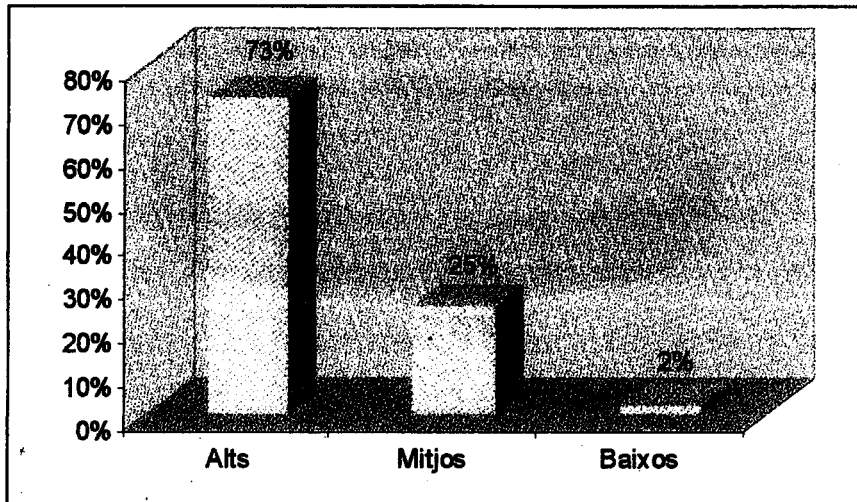
embre de:

C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
"Consumers International" LONDRES

A.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."

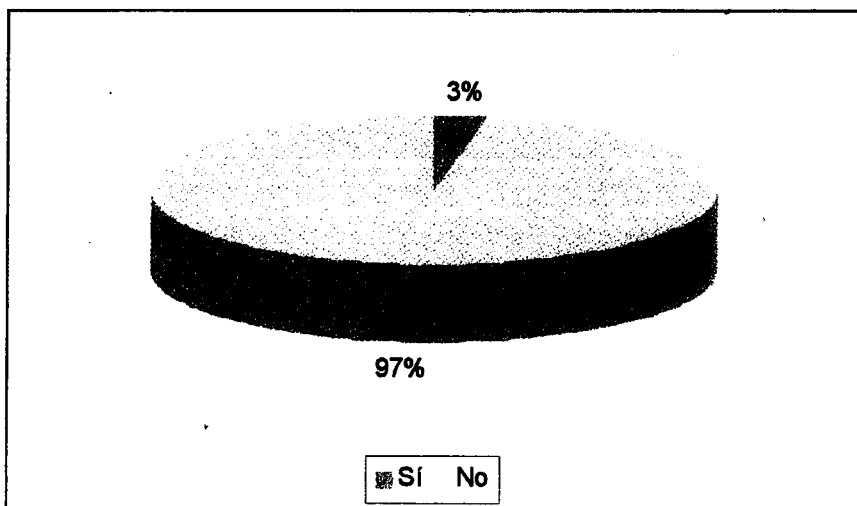
b.8) COM VALORA ELS CONEIXEMENTS QUE SOBRE EL TEMA TÉ LA PERSONA QUE L'HA ATÈS?

Alts / Mitjos / Baixos



b.9) HA TINGUT ALGUNA DIFICULTAT AMB L'IDIOMA?

Sí / No

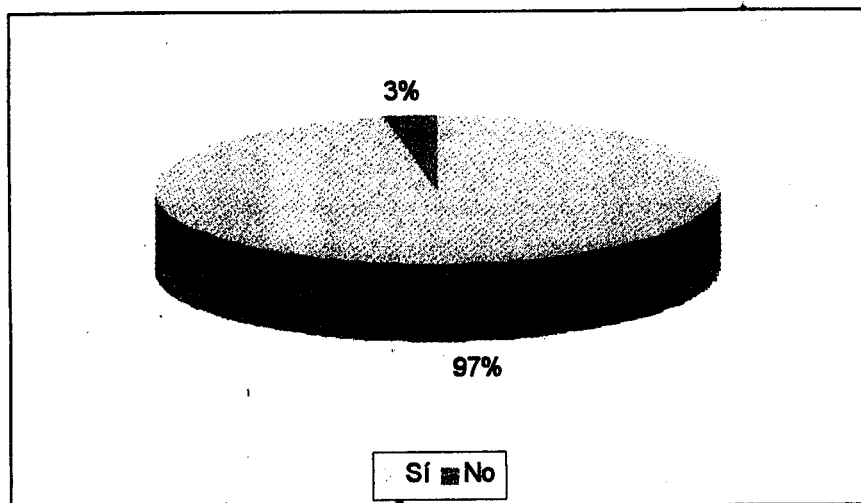


de:

I. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
Consumers International" LONDRES
"Agència d'informació Europea sobre Consum."

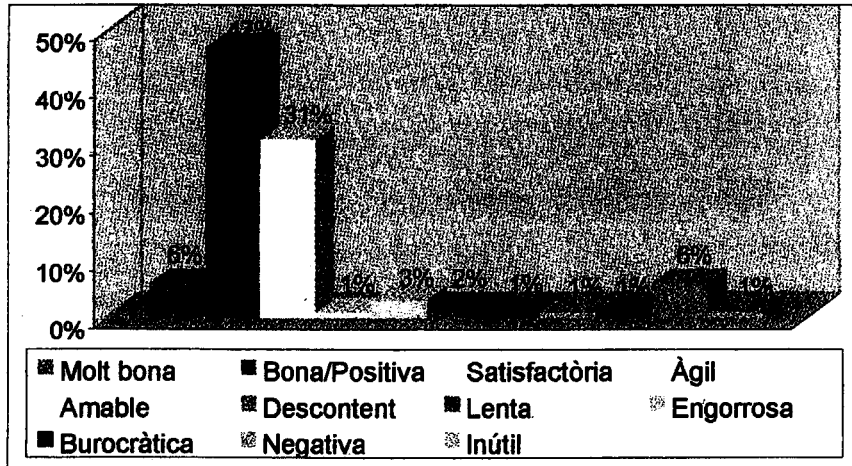
b.10) LES DEPENDÈNCIES A LES QUE S'HA DESPLAÇAT SÓN
MODERNES I ESTAN EN BONES CONDICIONS?

Sí / No



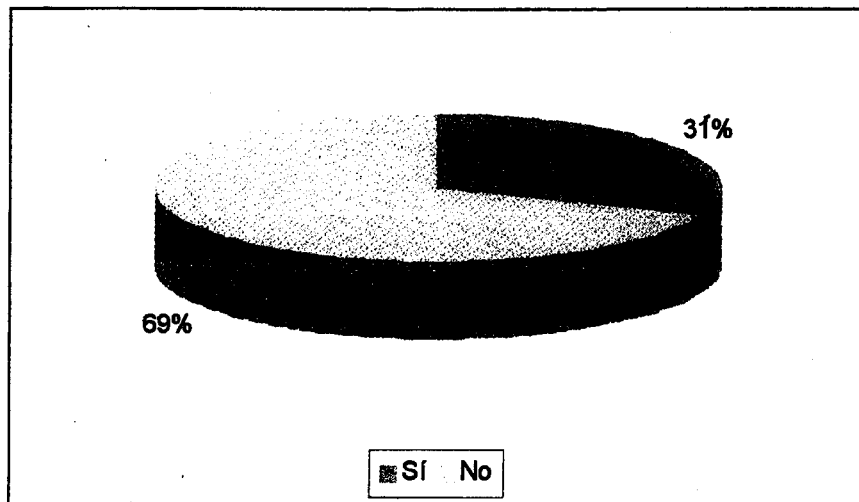
C. VALORACIONS GENERALS

c.1) QUINA IMPRESSIÓ HA TRET DE TOT EL TRÀMIT?

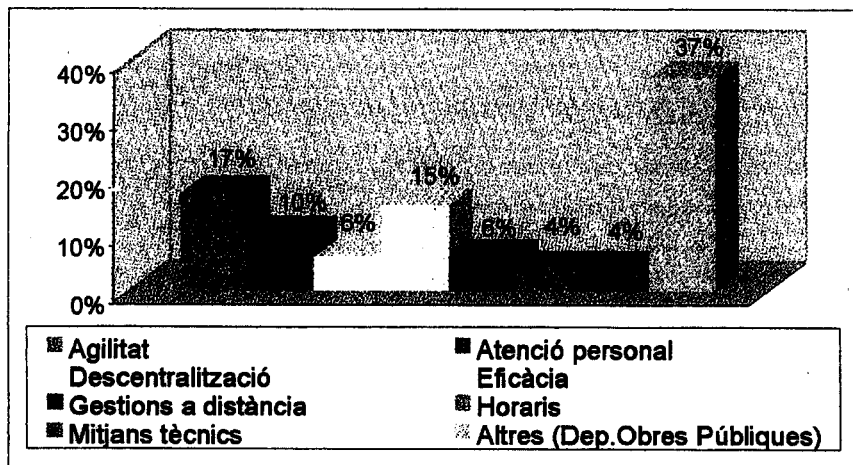


c.2) CREU QUE CAL PROPOSAR CANVIS?

Sí / No



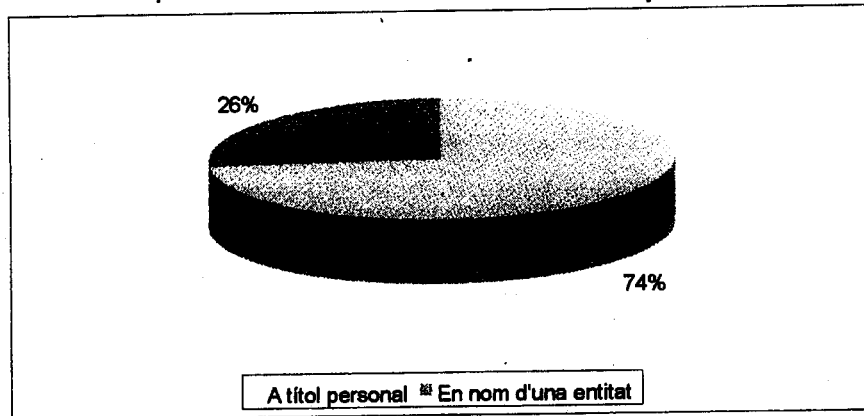
- Quins? Altres consideracions



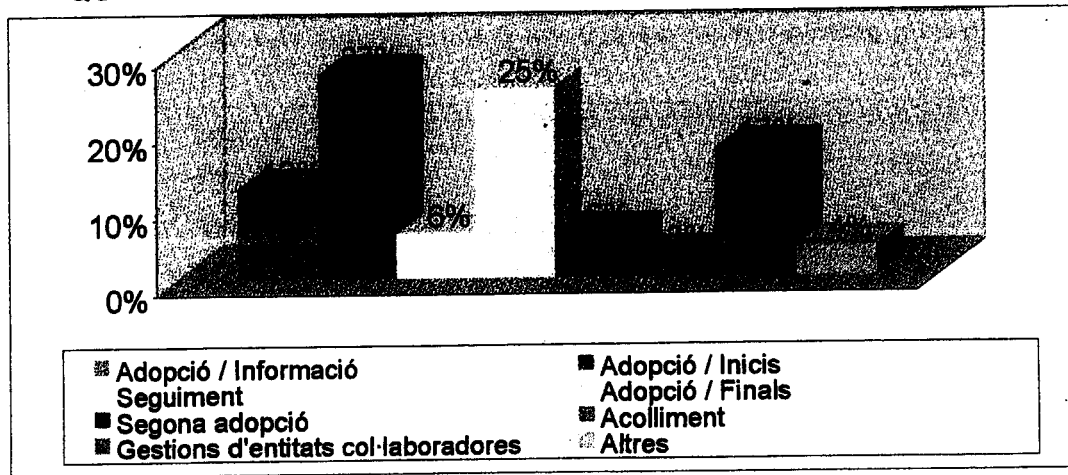
INSTITUT CATALÀ DE L'ACOLLIMENT I DE L'ADOPCIÓ (ICAIA)

DADES INTRODUCTÒRIES

1. VE:
a) En nom d'alguna entitat
b) A títol personal



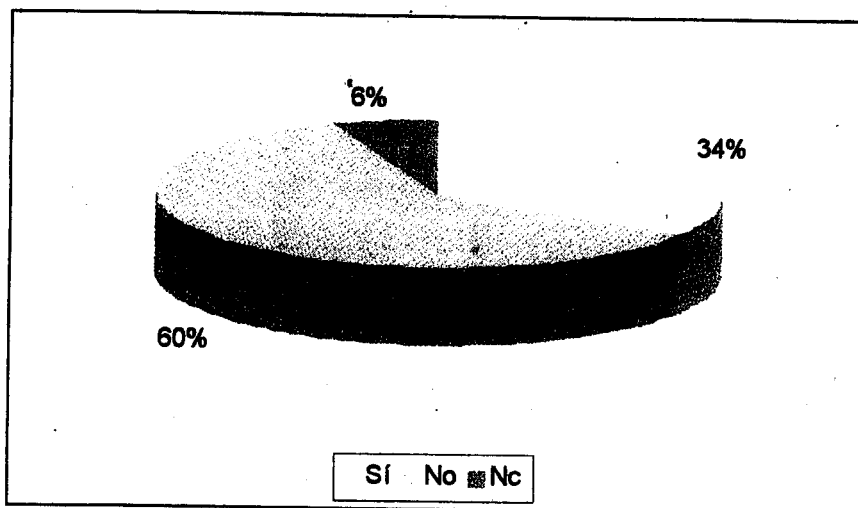
2. QUINA GESTIÓ HA VINGUT A FER?



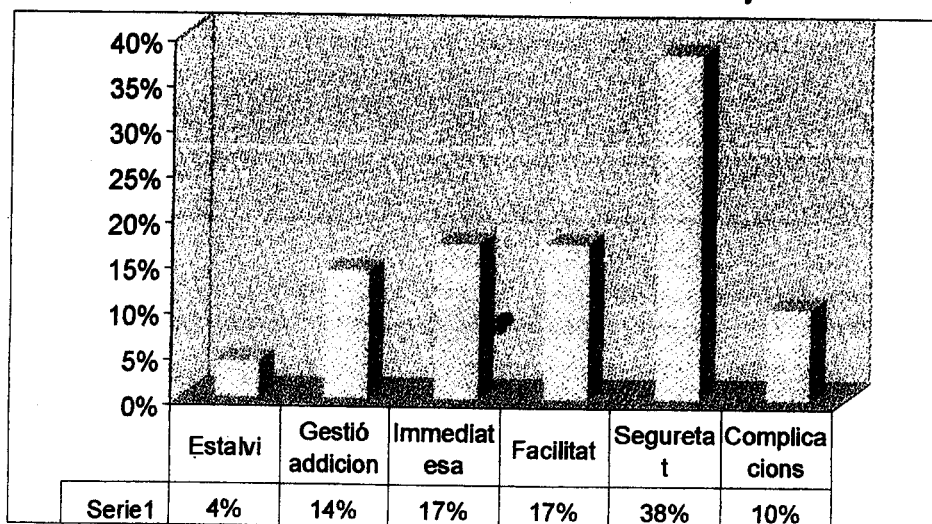
A. PROCEDIMENT DE LES GESTIONS O CONSULTES

a.1) PODIA FER AQUESTA GESTIÓ / CONSULTA SENSE HAVER DE DESPLAÇAR-SE?

Sí / No



- En cas que sí, per què ha preferit adreçar-se personalment a l'organisme?



de:

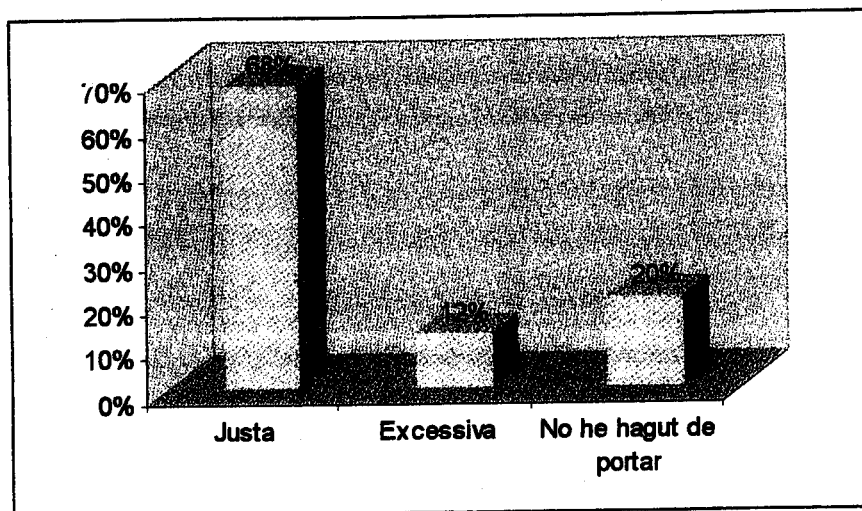
1. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
Consumers International" LONDRES

2. "Agència d'informació Europea sobre Consum."

56

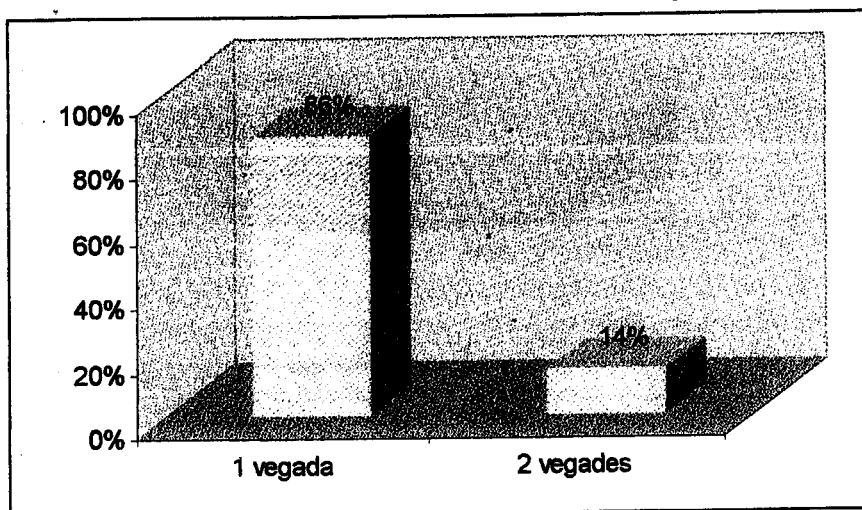
a.2) LA DOCUMENTACIÓ QUE HA HAGUT DE DUR CREU QUE ÉS:

Justa / Excessiva / No n'ha hagut de portar



a.3) QUANTES VEGADES HA HAGUT DE VENIR PER SOLUCIONAR AQUESTA GESTIÓ?

1 vegada / 2 vegades / 3 vegades / 4 vegades

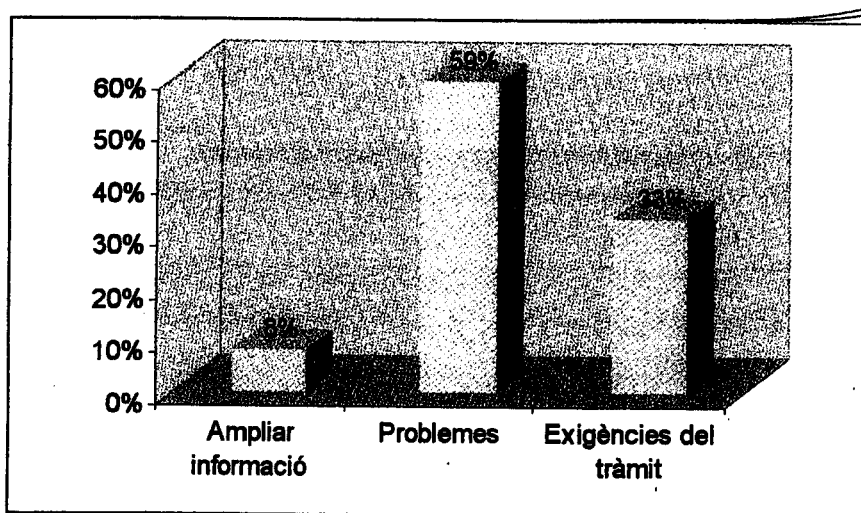


e de:

U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
Consumers International" LONDRES

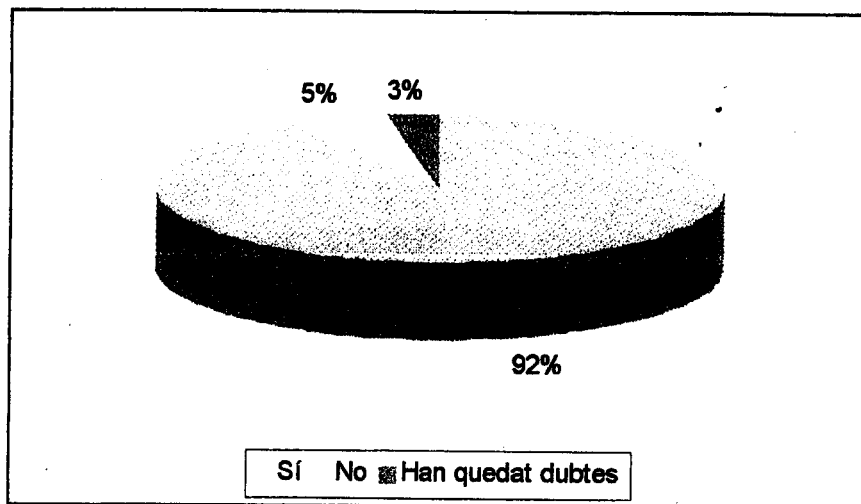
"Agència d'informació Europea sobre Consum."

- Si ha fet més d'un desplaçament ha estat perquè:



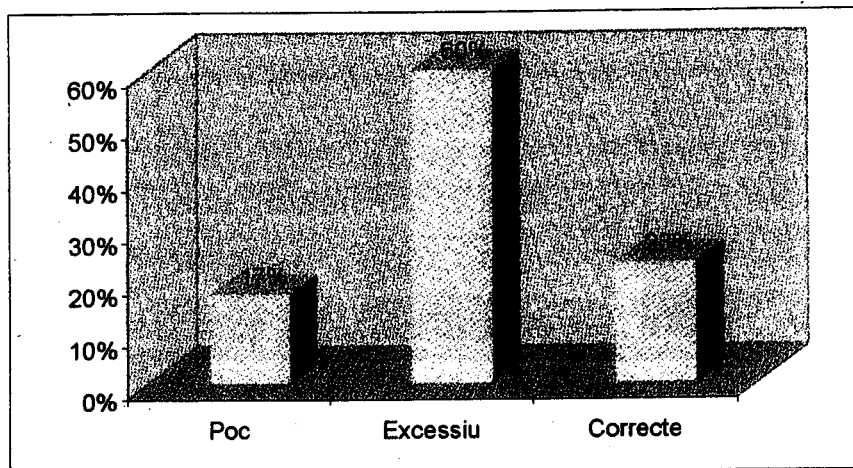
a.4) EL CAS HA ESTAT RESOLT SATISFACTÒRIAMENT?

Sí / No



a.5) **CONSIDERA QUE EL TEMPS TRANSCORREGUT PER REALITZAR LA GESTIÓ HA ESTAT...**

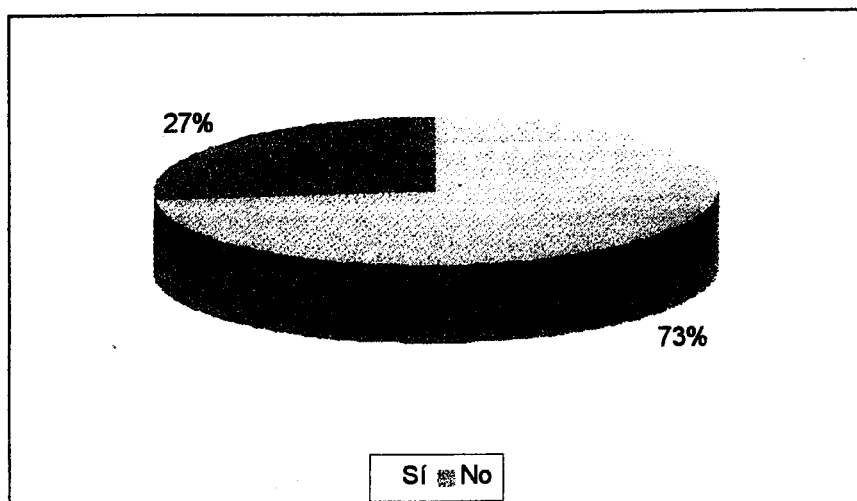
Poc / Excessiu / Correcte



B. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DE SERVEI

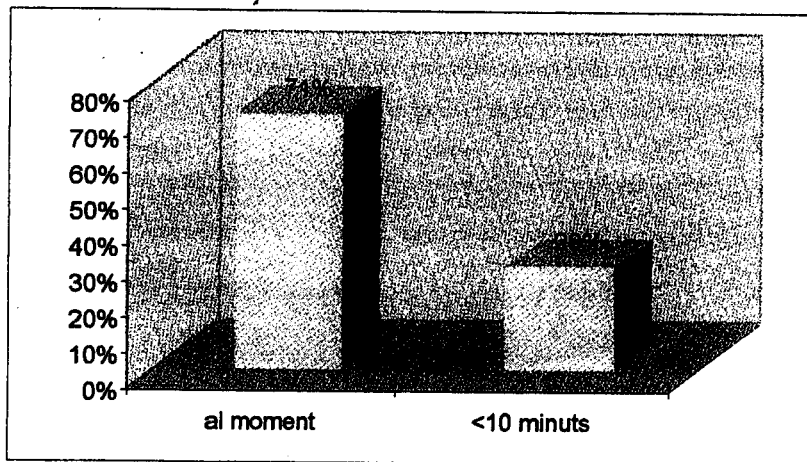
b.1) **L'HORARI D'ATENCIÓ ÉS L'ADEQUAT PER VOSTÈ?**

Sí / No



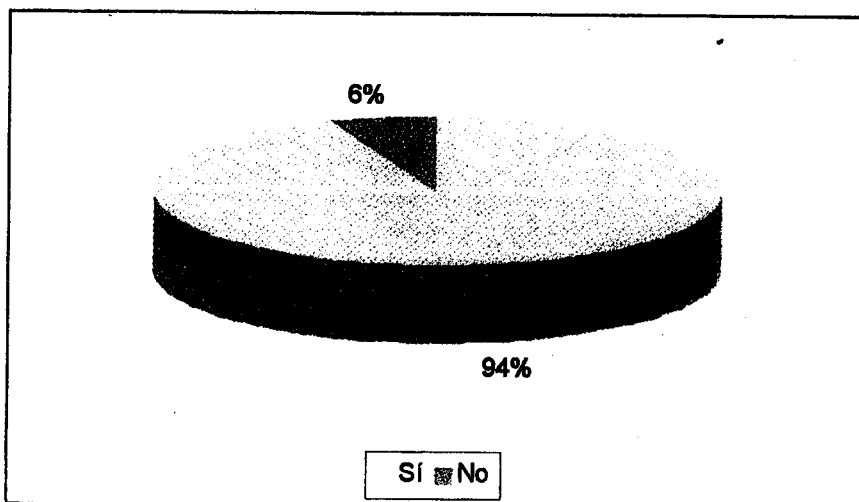
b.2) L'HAN ATÈS

al moment / <10 minuts / entre 10 i 30 minuts / >30 minuts



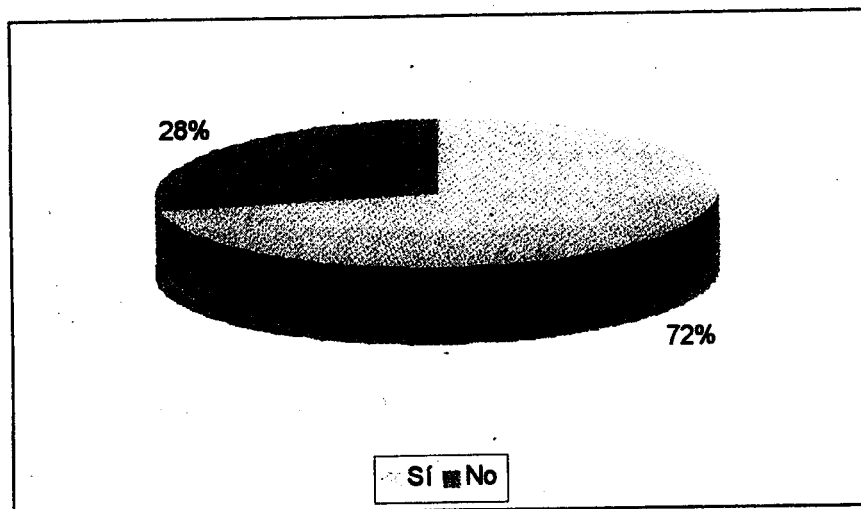
b.3) CONSIDERA QUE EL LLOC ESTÀ BEN COMUNICAT?

Sí / No



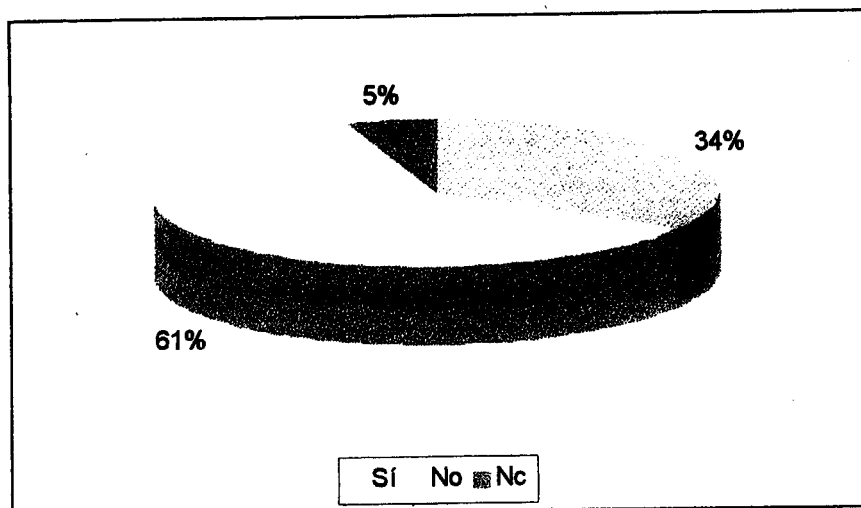
b.4) LES INDICACIONS QUE HI HA DINS L'EDIFICI SÓN CLARES I L'AJUDEN A SABER ON HA D'ANAR?

Sí / No



b.5) PERCEP ALGUNA DIFICULTAT PER CAUSA DE BARRERES ARQUITECTÒNIQUES?

Sí / No / Nc



e de:

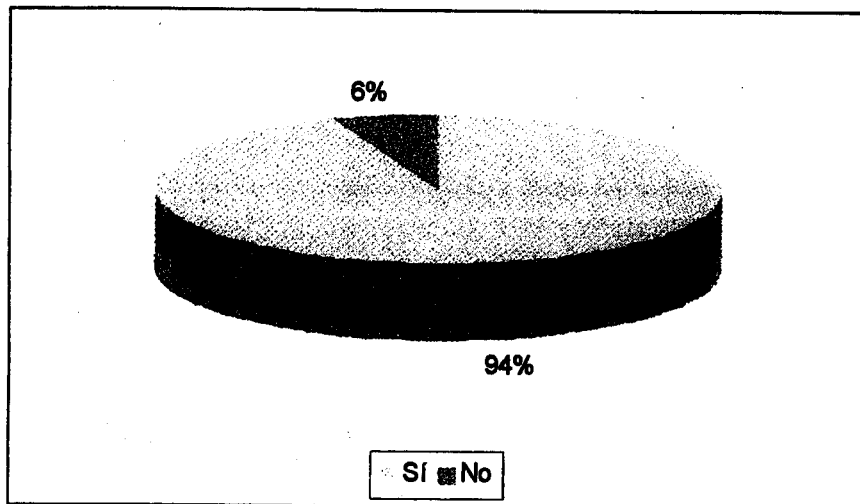
U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID

Consumers International" LONDRES

A. "Agència d'informació Europea sobre Consum."

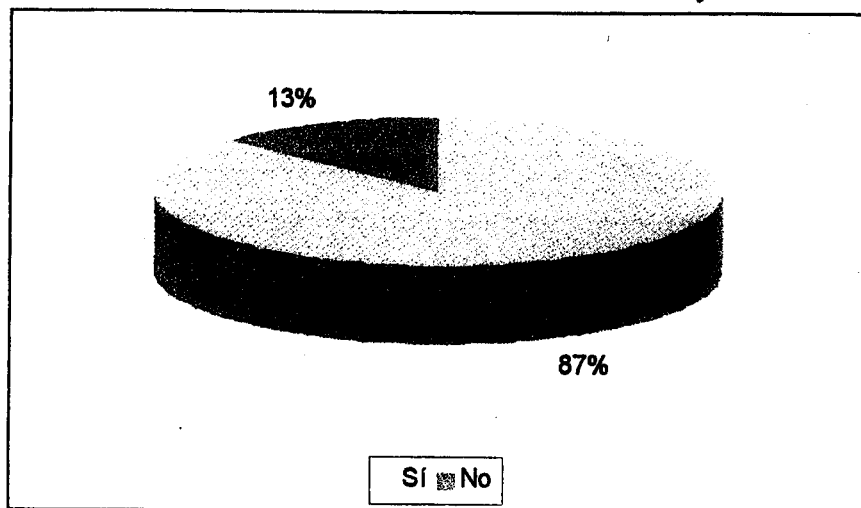
b.6) EL TRACTE REBUT HA ESTAT AMABLE

Sí / No



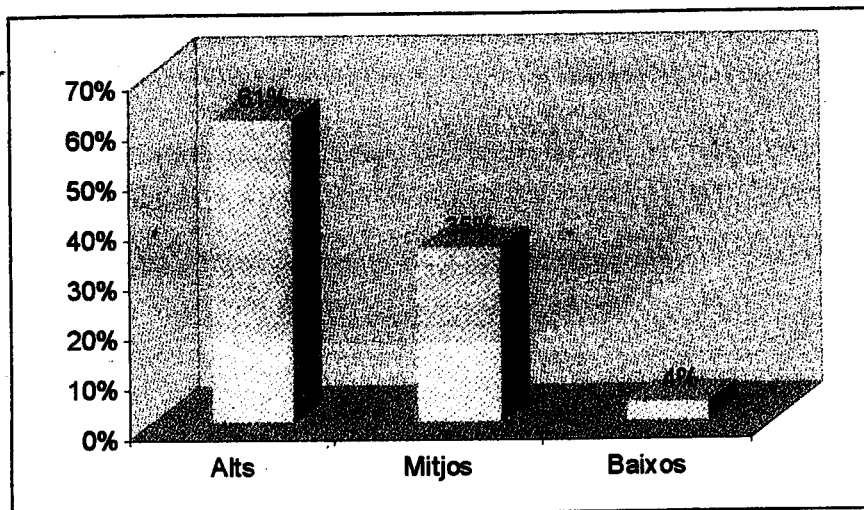
b.7) ELS QUI L'HAN ATÈS HAN MOSTRAT INTERÈS PEL TEMA QUE PLANTEJAVA?

Sí / No



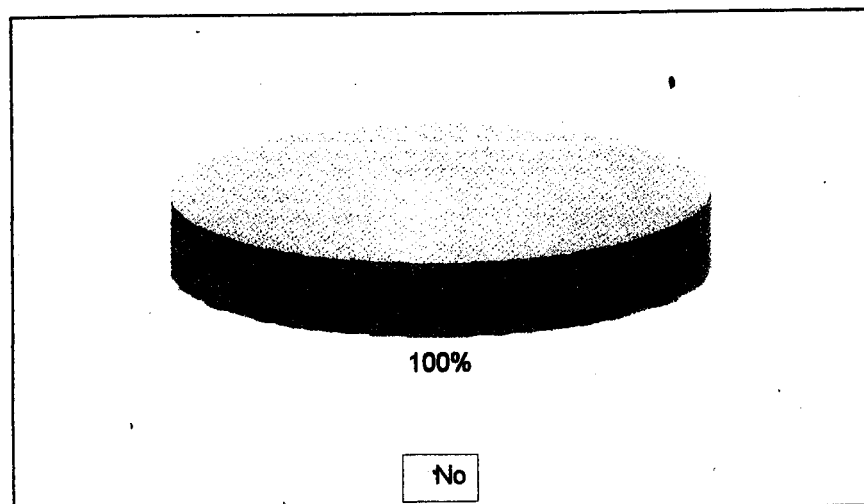
b.8) COM VALORA ELS CONEIXEMENTS QUE SOBRE EL TEMA TÉ LA PERSONA QUE L'HA ATÈS?

Alts / Mitjos / Baixos



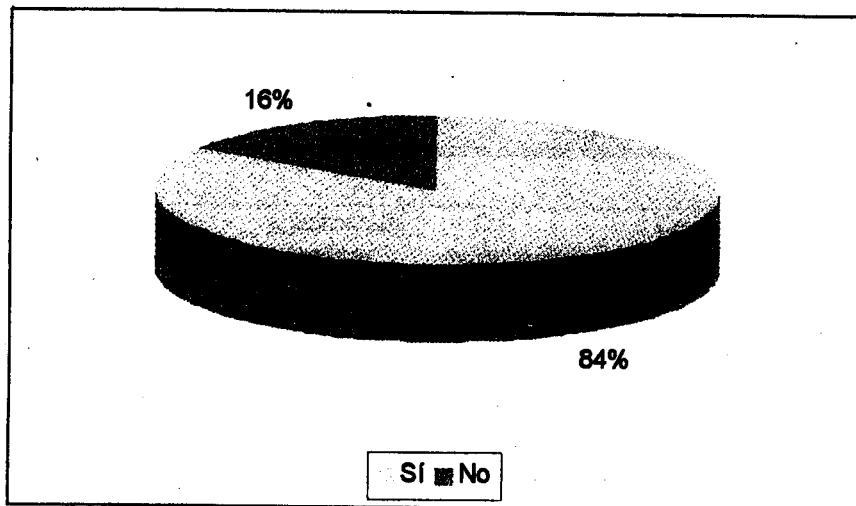
b.9) HA TINGUT ALGUNA DIFICULTAT AMB L'IDIOMA?

Sí / No



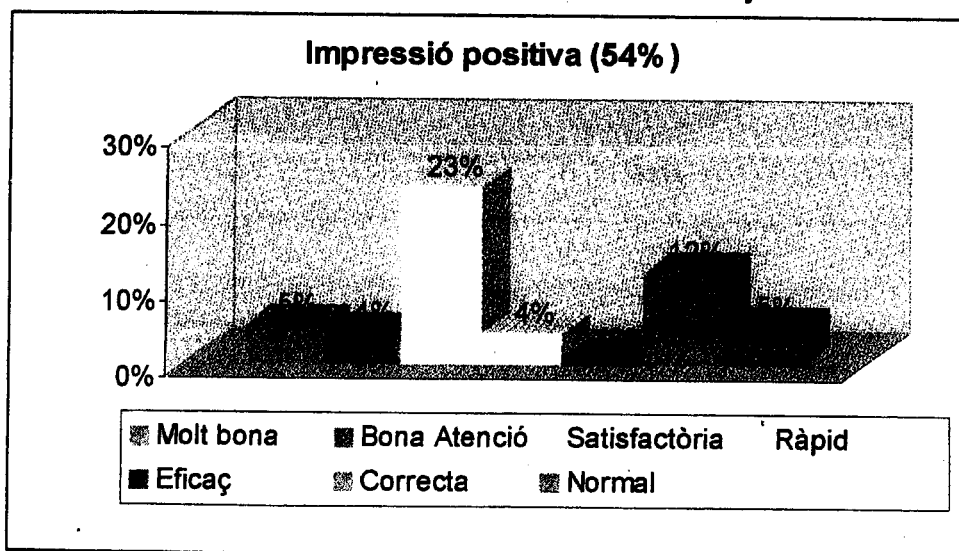
b.10) LES DEPENDÈNCIES A LES QUE S'HA DESPLAÇAT SÓN MODERNES I ESTAN EN BONES CONDICIONS?

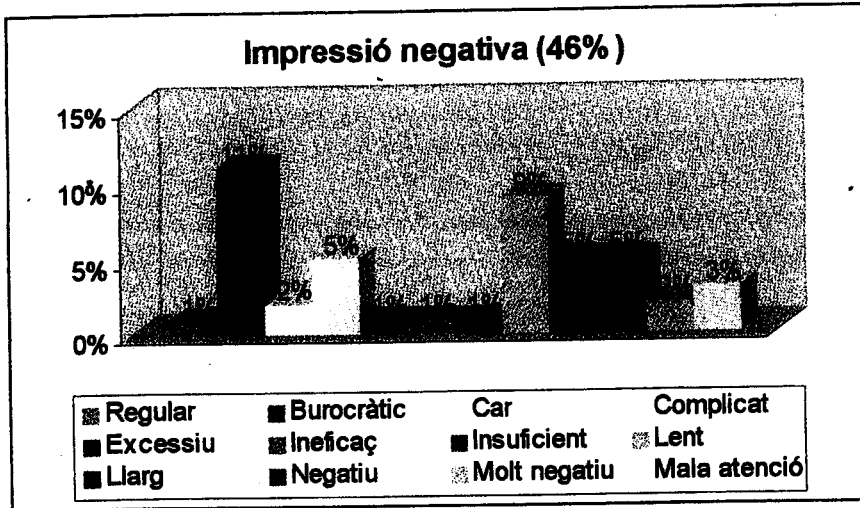
Sí / No



C. VALORACIONS GENERALS

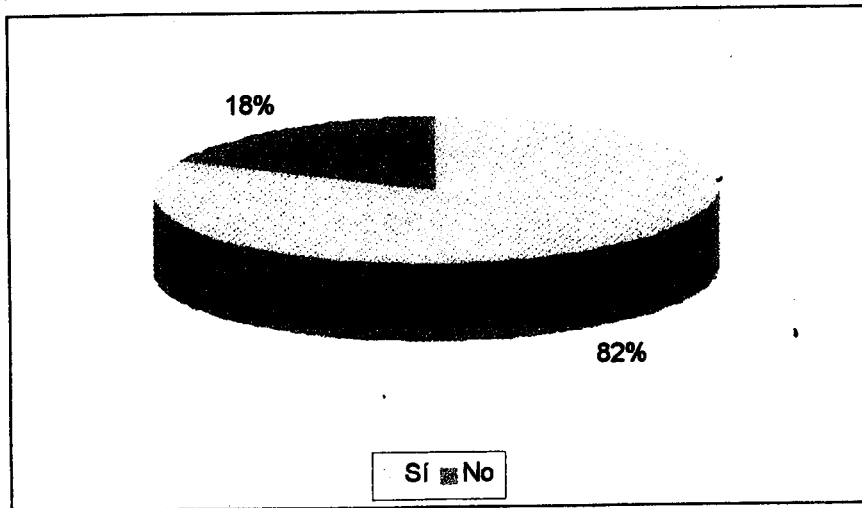
c.1) QUINA IMPRESSIÓ HA TRET DE TOT EL TRÀMIT?



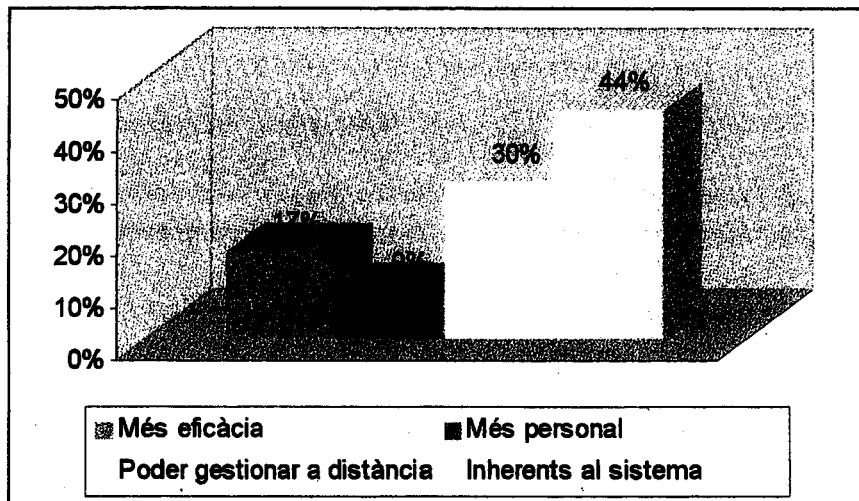


c.1) CREU QUE CAL PROPOSAR CANVIS?

Sí / No



- Quins? Altres consideracions.



mbre de:

C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID

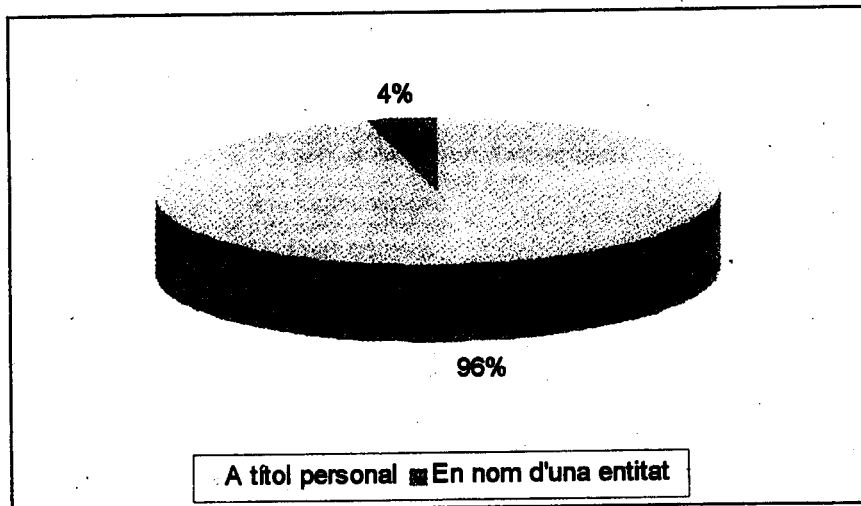
"Consumers International" LONDRES

A.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."

TURISME JUVENIL DE CATALUNYA S.A.

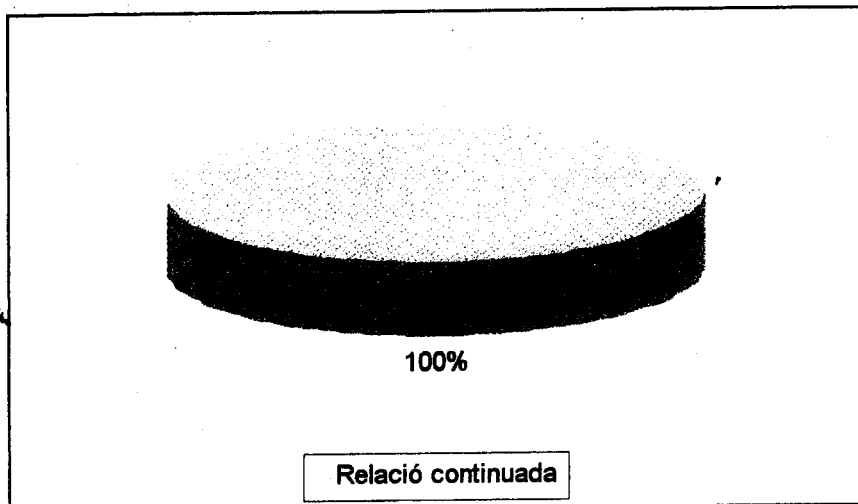
DADES INTRODUCTÒRIES

1. VE:
- a) En nom d'alguna entitat
 - b) A títol personal

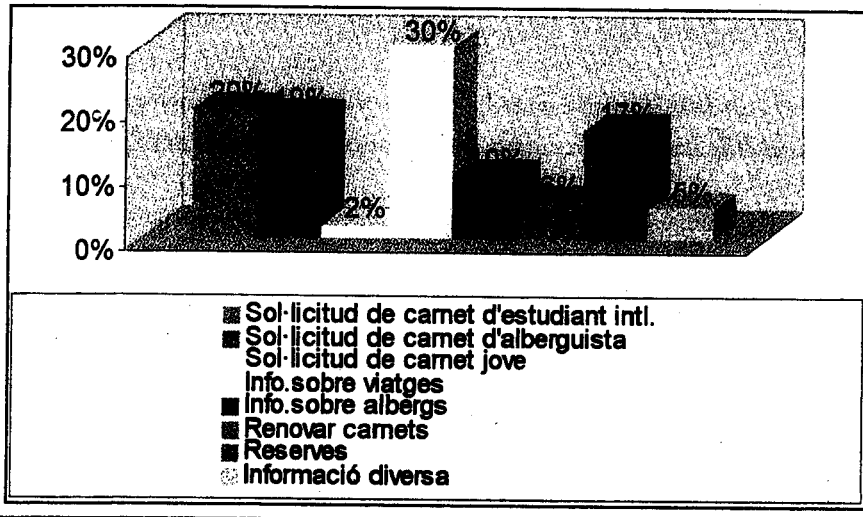


En cas que vingui d'alguna entitat, manté una relació;

- a) Continuada
- b) Eventual



2. QUINA GESTIÓ HA VINGUT A FER?



re de:

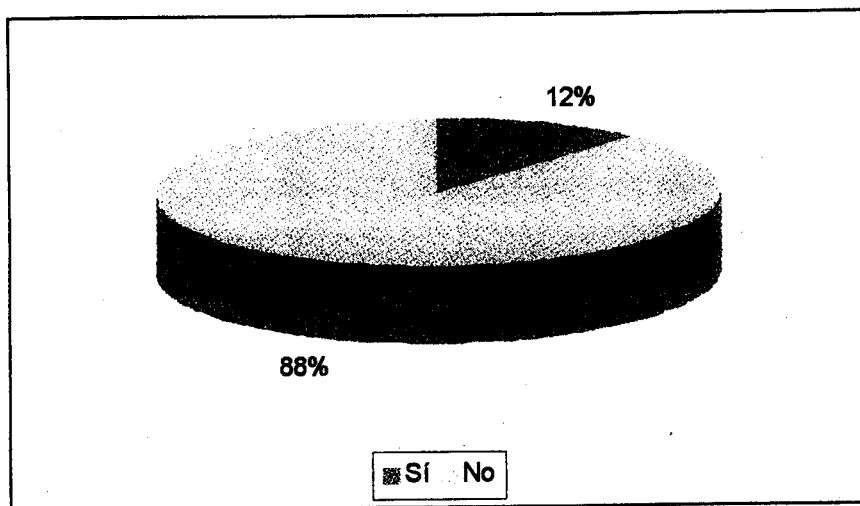
.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
"Consumers International" LONDRES

C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."

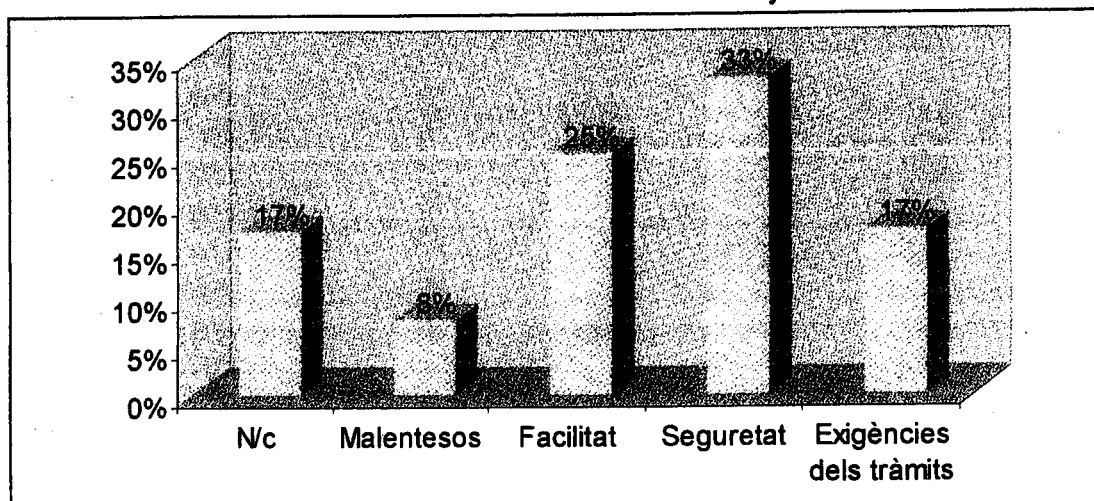
A. PROCEDIMENT DE LES GESTIONS O CONSULTES

a.1) PODIA FER AQUESTA GESTIÓ / CONSULTA SENSE HAVER DE DESPLAÇAR-SE?

Sí / No

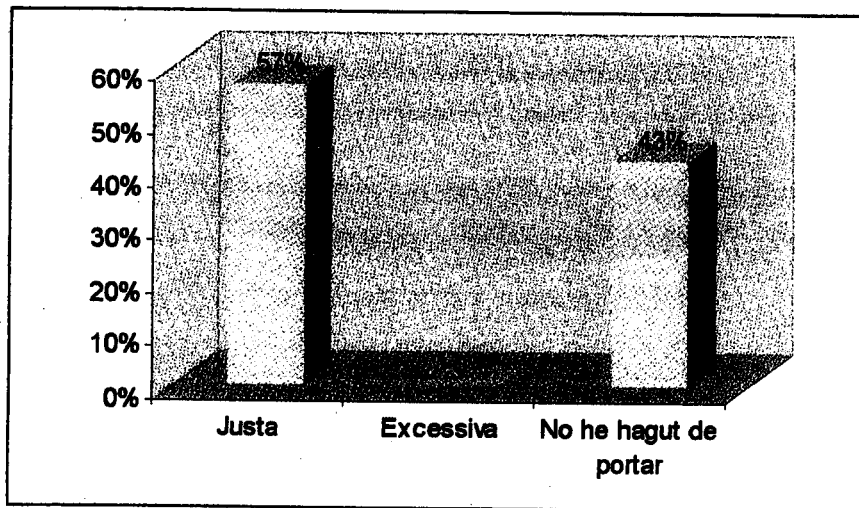


- En cas que sí, per què ha preferit adreçar-se personalment a l'organisme?



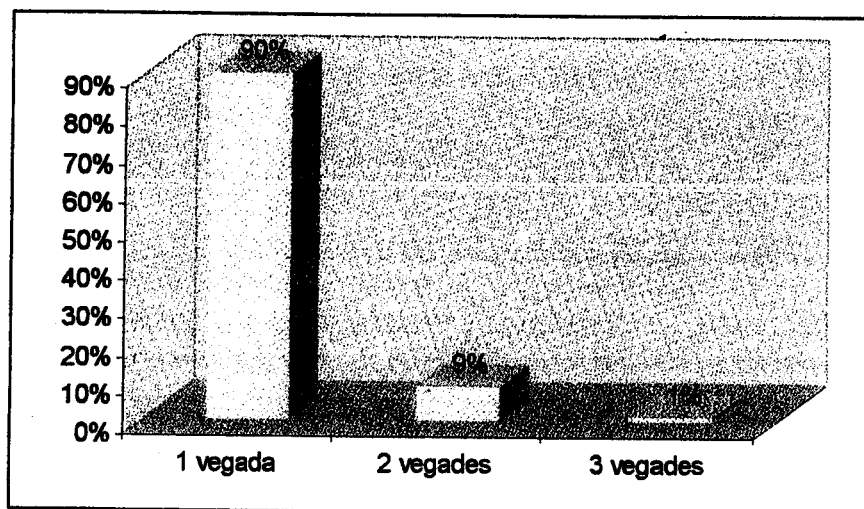
a.2) LA DOCUMENTACIÓ QUE HA HAGUT DE DUR CREU QUE ÉS:

Justa / Excessiva / No n'ha hagut de portar



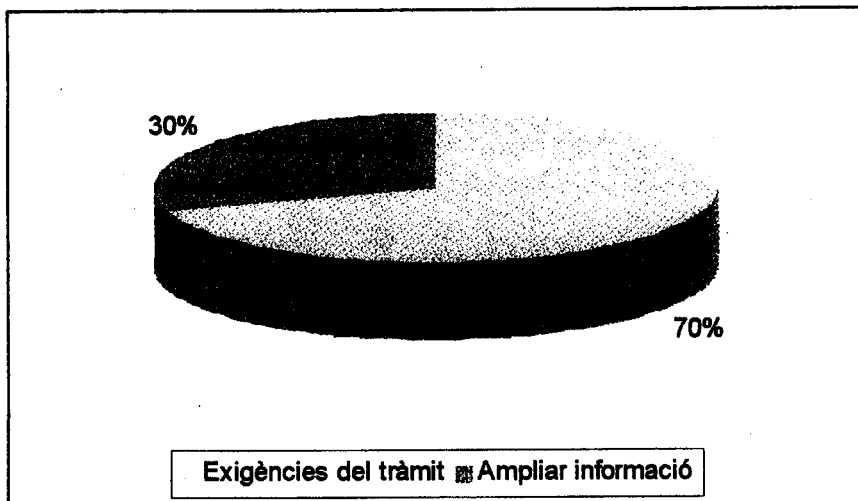
a.3) QUANTES VEGADES HA HAGUT DE VENIR PER SOLUCIONAR AQUESTA GESTIÓ?

1 vegada / 2 vegades / 3 vegades / 4 vegades





- Si ha fet més d'un desplaçament ha estat perquè:



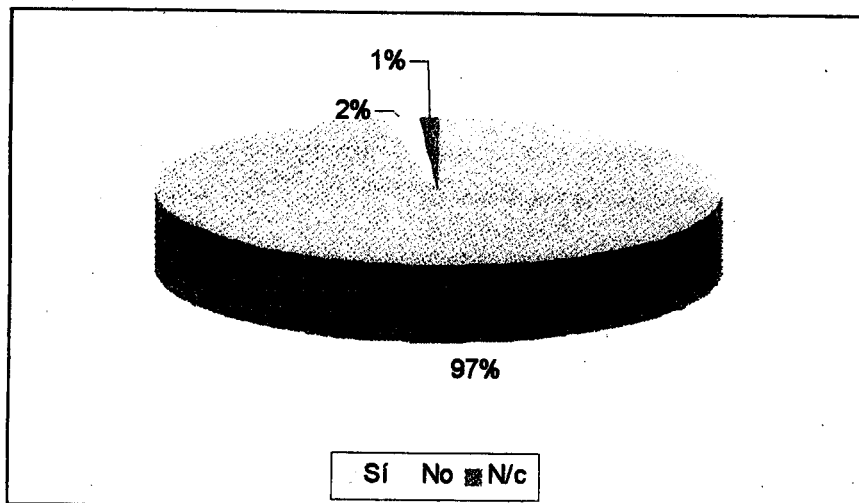
re de:

U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
Consumers International" LONDRES
E. "Agència d'informació Europea sobre Consum."



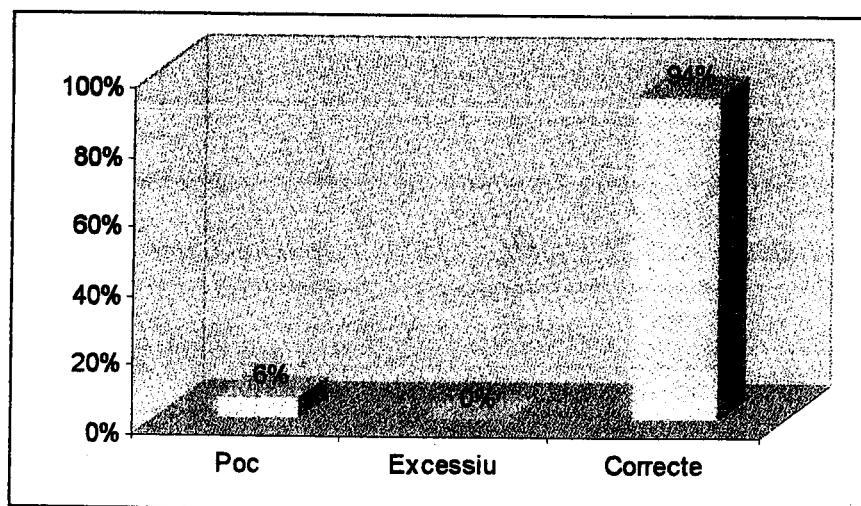
a.4) EL CAS HA ESTAT RESOLT SATISFACTÒRIAMENT?

Sí / No



a.5) CONSIDERA QUE EL TEMPS TRANSCORREGUT PER REALITZAR LA GESTIÓ HA ESTAT...

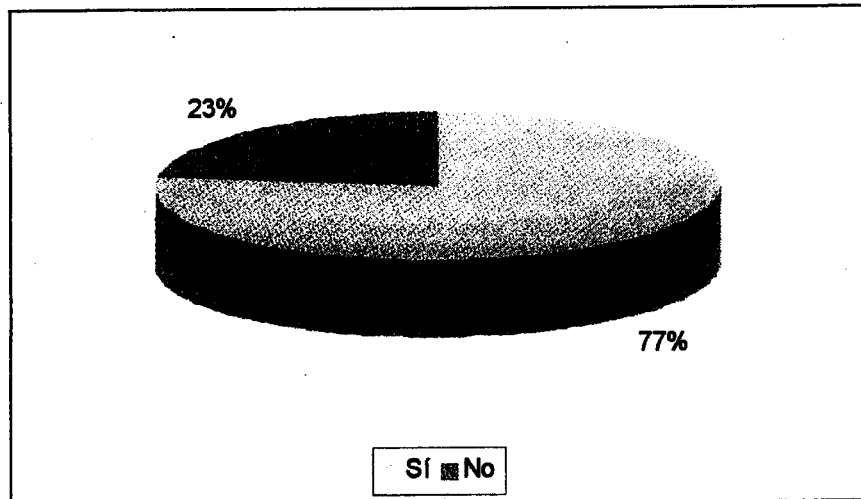
Poc / Excessiu / Correcte



B. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DE SERVEI

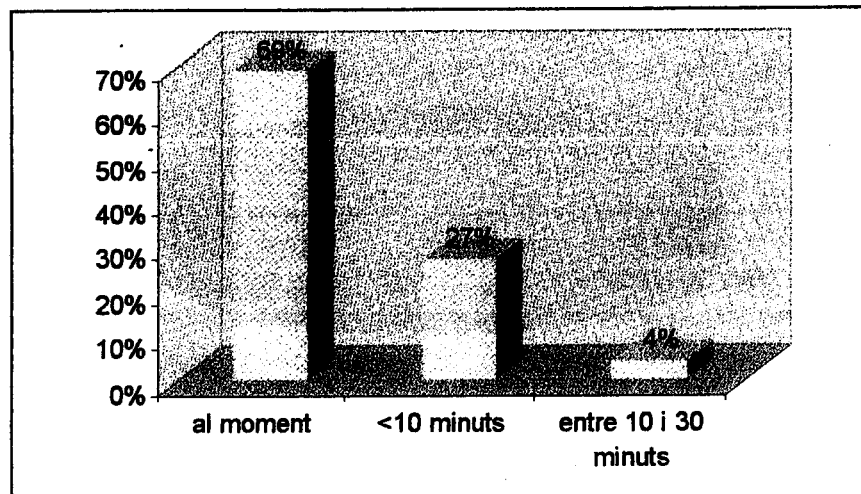
b.1) L'HORARI D'ATENCIÓ ÉS L'ADEQUAT PER VOSTÈ?

Sí / No



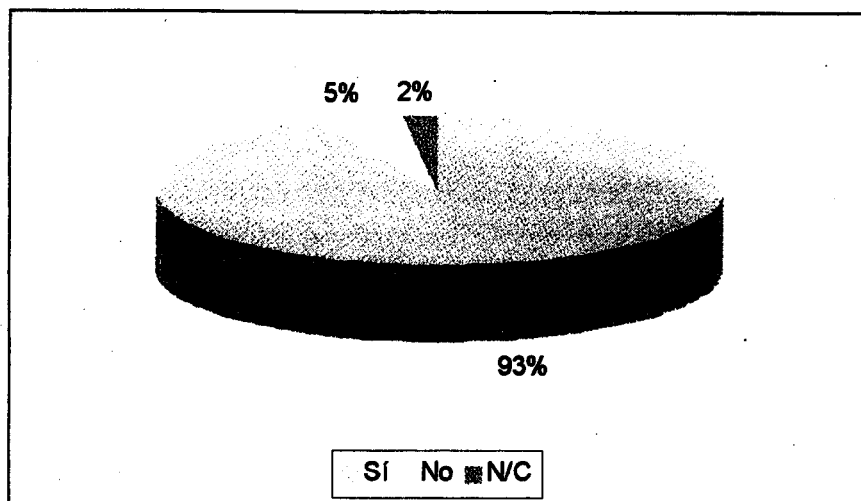
b.2) L'HAN ATÈS

al moment / <10 minuts / entre 10 i 30 minuts / >30 minuts



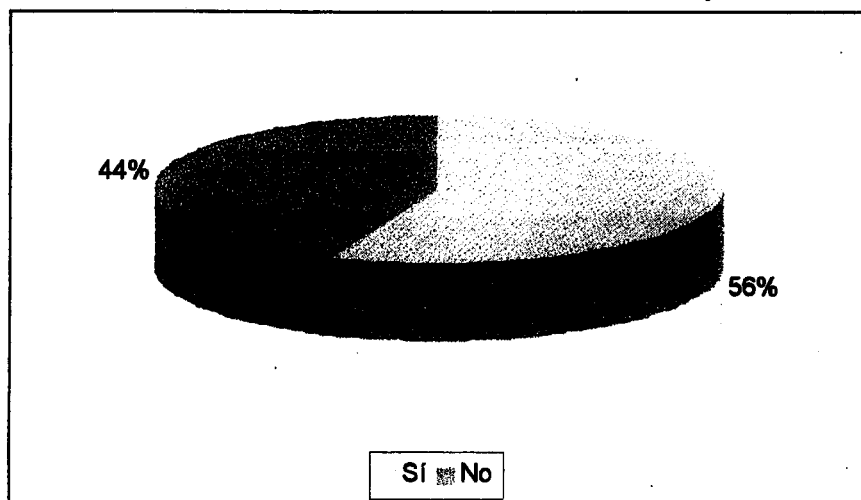
b.3) CONSIDERA QUE EL LLOC ESTÀ BEN COMUNICAT?

Sí / No



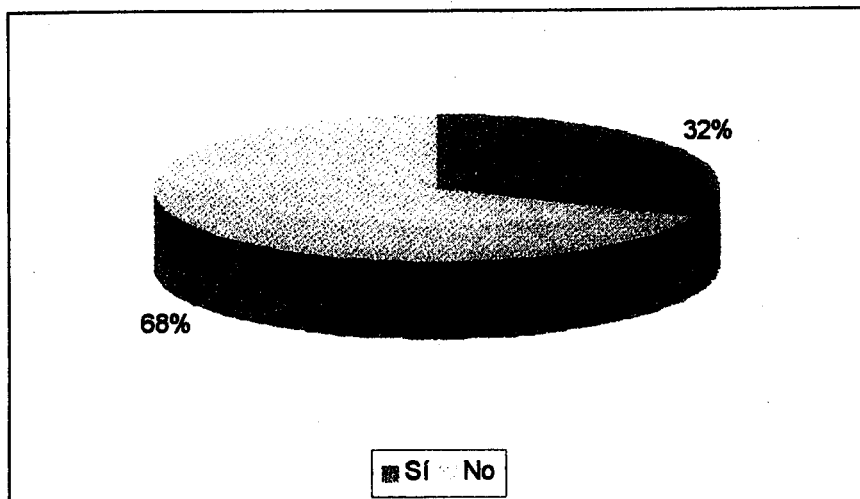
b.4) LES INDICACIONS QUE HI HA DINS L'EDIFICI SÓN CLARES I L'AJUDEN A SABER ON HA D'ANAR?

Sí / No



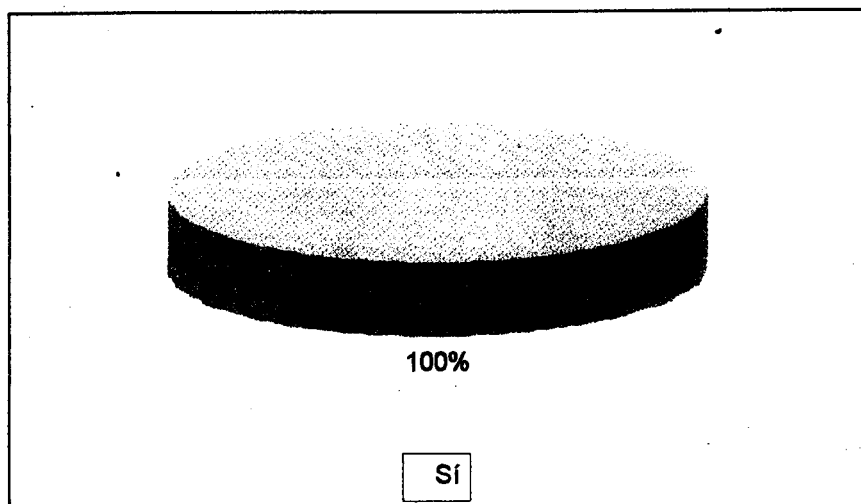
b.5) PERCEP ALGUNA DIFICULTAT PER CAUSA DE BARRERES
ARQUITECTÒNIQUES?

Sí / No



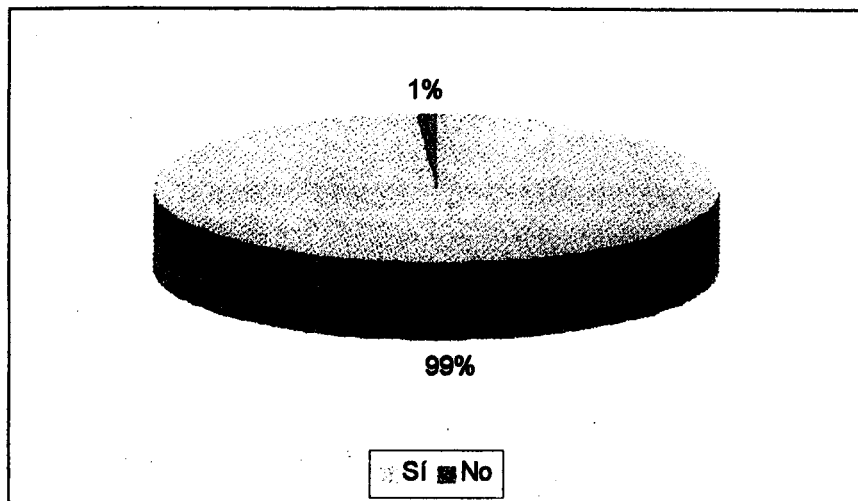
b.6) EL TRACTE REBUT HA ESTAT AMABLE

Sí / No



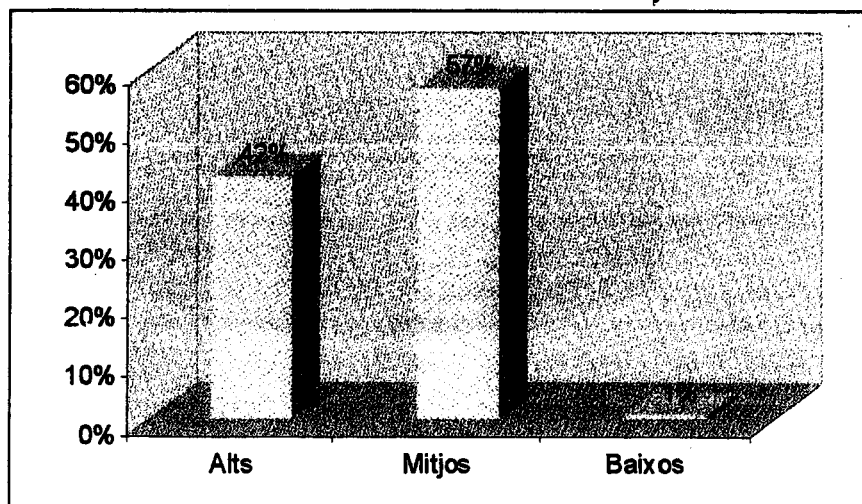
b.7) ELS QUI L'HAN ATÈS HAN MOSTRAT INTERÈS PEL TEMA QUE PLANTEJAVA?

Sí / No



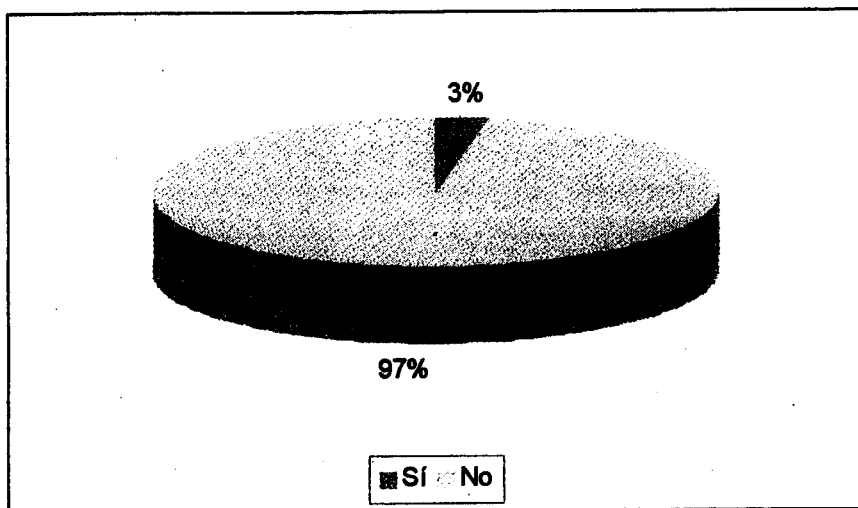
b.8) COM VALORA ELS CONEIXEMENTS QUE SOBRE EL TEMA TÉ LA PERSONA QUE L'HA ATÈS?

Alts / Mitjos / Baixos



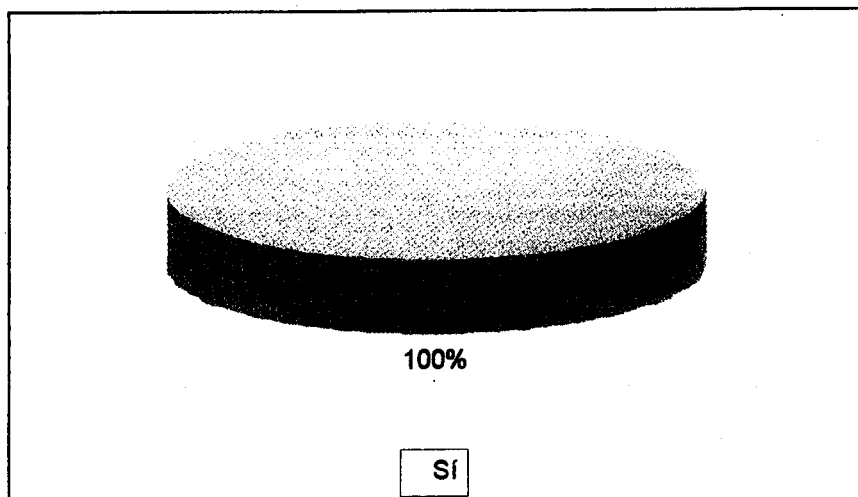
b.9) HA TINGUT ALGUNA DIFICULTAT AMB L'IDIOMA?

Sí / No



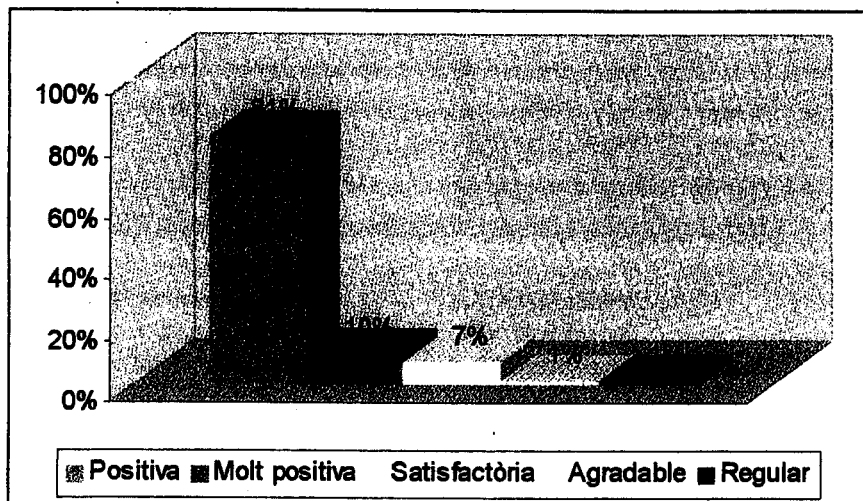
b.10) LES DEPENDÈNCIES A LES QUE S'HA DESPLAÇAT SÓN MODERNES I ESTAN EN BONES CONDICIONS?

Sí / No



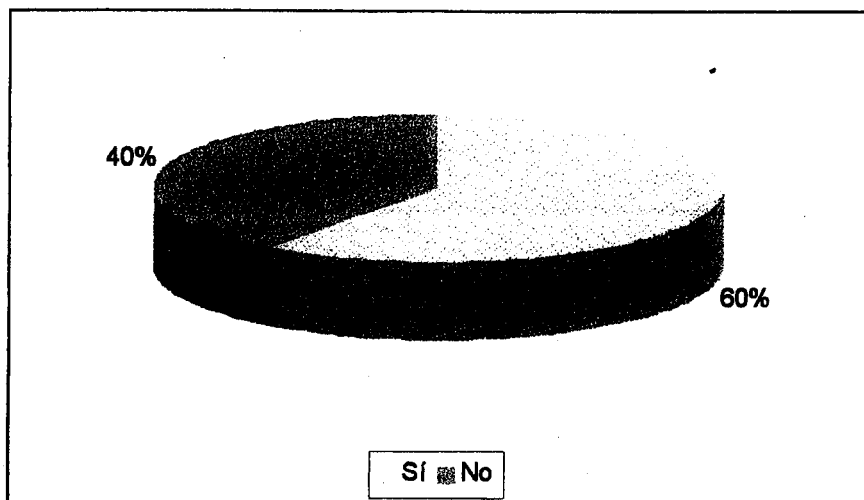
C. VALORACIONS GENERALS

c.1) QUINA IMPRESSIÓ HA TRET DE TOT EL TRÀMIT?

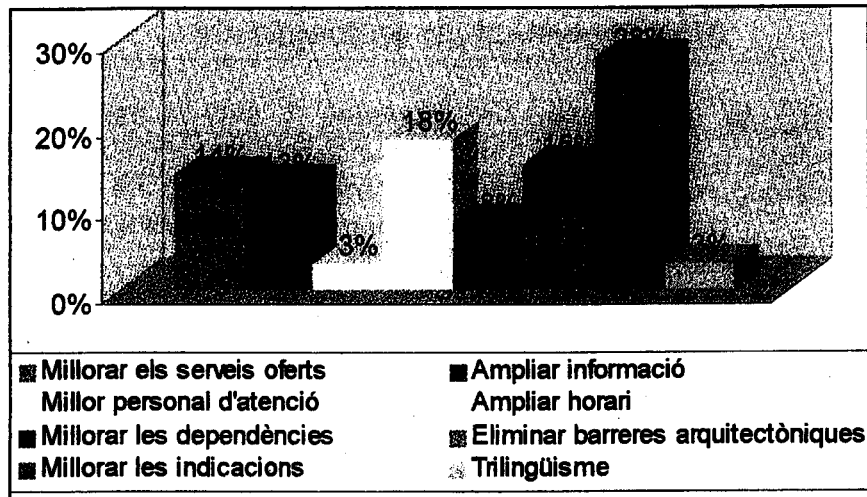


c.1) CREU QUE CAL PROPOSAR CANVIS?

Sí / No



- Quins? Altres consideracions.





CAPÍTOL IV

Resultats de l'avaluació: Enfocament i interpretació en relació als objectius de la investigació

En base a les dades i descripcions presentades al capítol anterior, seguidament s'interpreta cadascuna d'elles com a nivell d'anàlisi superior, es tracta d'inferir els resultats precedents dins el context en què es produeixen i en funció de la informació disponible.

L'explotació estadística de les dades ha configurat la base que permet extreure les característiques de les gestions que l'usuari realitza a les oficines d'atenció ciutadana, és aquesta una fase explicativa i comprensiva dels resultats obtinguts.

Al llarg d'aquest capítol es valora el conjunt d'informació presentada en l'informe, fonamentalment s'inclouen suggeriments de millora i comentaris que provenen dels subjectes entrevistats. Es tracta el conjunt de dades més rellevants i significatives, aquelles que per la seva remarcabilitat cal que siguin avaluades de manera diferenciada i esdevinguin de manera clara propostes a tenir en compte tant per part de l'organisme destinatari d'aquest informe, com pel que fa a les entitats d'atenció al ciutadà que han estat objecte d'anàlisi. La discussió segueix l'ordre temàtic del protocol administrat, aquest, recordem, conté els següents blocs:

- Dades introductòries
- Bloc A "Procediment de les gestions o consultes"
- Bloc B "Condicions de prestació del servei"
- Bloc C "Valoracions generals"

Aquesta és, doncs, la guia seqüencial de la valoració final. Per a cada bloc i conjunt de temes es fa una reflexió i es donen indicadors de procediment que puguin reduir i/o evitar la problemàtica inherent a la prestació d'un servei públic de característiques i abast com el que s'ha estudiat.

Cal remarcar finalment, que el nivell de profunditat que ha estat l'objectiu a assolir en aquest estudi, és el d'aproximació o diagnosi, assolir altres nivells de sondeig, no procedeix en aquest informe.

Les propostes i suggeriments concordants als plantejaments de sortida i en base a la informació disponible són exposats a continuació.



DELEGACIÓ TERRITORIAL D'ENSENYAMENT CIUTAT

DADES INTRODUCTÒRIES

- Existeixen dos grups d'usuaris que s'adrecen a la Delegació Territorial d'Ensenyament (Ciutat): aquells que realitzen gestions a títol personal (74%) i els que es dirigeixen a l'oficina en nom d'alguna entitat (26%).

En base als objectius específics de l'estudi, cal incidir en el fet que les respostes ofertes pels usuaris procedents de les entitats aporten una informació doblement valuosa a l'estudi que ens ocupa, ja que no només actuen com a testimonis puntuals, sinó que mantenen una relació de continuïtat amb la delegació i són ells qui han observat l'evolució i canvis soferts en l'administració al llarg dels anys, no tant els qui realitzen gestions per primera vegada, (la majoria dels usuaris entrevistats). Per tant afirmem que les propostes de millora i insuficiències observades per aquests, són fruit del coneixement i l'assiduitat i no d'una primera impressió.

- Destaquen les gestions/consultes per a substitucions, baixes, beques i altes, en aquest ordre. En menys nombre, els usuaris requereixen informació per formació acadèmica i gestions de "Sexennis / Triennis". La resta de tràmits que realitzen els usuaris són molt diversos i poc nombrosos.

A. PROCEDIMENT DE LES GESTIONS O CONSULTES

- La majoria d'usuaris (72%), afirmen no poder fer les gestions pertinents sense haver d'adreçar-se a les dependències de la Delegació Territorial d'Ensenyament (ciutat).

La resta d'usuaris (28%), declaren haver-se pogut estalviar el viatge, però han decidit desplaçar-se principalment per inseguretat i desconfiança. Expressen una sensació d'incomprensió i intranquil·litat davant la gestió a distància amb declaracions com:

- *"En persona pressiones i per força t'han d'atendre"*
- *"Millor venir personalment ja que així t'assegures que tot és correcte"*
- *"Per telèfon et despatxen, i si vens personalment pots preguntar i aclarir tots els dubtes"*
- *"Per telèfon no et donen la informació que demanes"*
- *"Prefereix en persona ja que la tecnologia falla bastant"*



D'altres, prefereixen adreçar-se personalment per facilitat, per viure o treballar a prop de l'oficina o bé per fer gestions addicionals.

Tot i el progrés accelerat de les telecomunicacions i la creixent facilitat d'accés a les mateixes, el desconeixement, la possible no-protecció de dades personals i la impersonalitat de les gestions a distància, són els principals motius de la inseguretat percebuda per l'usuari.

→ Per tant, és necessari comunicar a l'usuari sobre totes les alternatives amb que pot comptar alhora de realitzar les gestions i tràmits que desitja, no només a nivell informatiu sinó explicatiu i de procediment. Si una mateixa gestió es pot realitzar tant personalment com a distància, cal que l'usuari conegui amb detall els defectes i avantatges d'ambdues possibilitats. Agilitat, temps de resolució, garantia de confidencialitat, facilitat, seguretat, entre d'altres aspectes que suposem comporta l'estalvi de temps i eficàcia de les telecomunicacions.

- D'entre aquells usuaris que han hagut de dur documentació per tal de realitzar la gestió, la major part de la mostra creu que aquesta s'ajusta, quant a quantitat, al tràmit concret. Només un 16% dels usuaris entrevistats pensen que la documentació que cal aportar en el transcurs de les gestions és excessiva, argumentant que moltes vegades es demanen dades que l'oficina ja té:

- *"S'han de dur massa papers quan de fet ja tenen totes les dades"*
- *"Es demana la mateixa documentació repetidament"*
- *"Part dels documents que et demanen ja els tenen"*

- En general, les gestions es resolen en una única vegada. Els subjectes que han d'adreçar-se a la Delegació Territorial d'Ensenyament (ciutat) més d'una vegada, ho fan per exigències de la pròpia gestió, bé per malentesos o per ampliar informació de la consulta.

Cal destacar que els malentesos percebuts pels usuaris, són causats per informació incompleta oferta pel personal d'atenció i també per pròpia confusió.

- *"Et confonen amb la informació que et donen, no t'ho diuen clar"*
- *"Et diuen una data de resolució i després no s'acompleix"*
- *"He tornat a venir perquè no vaig trobar la persona adient"*
- *"Després de trucar-me i dir-me que vingués, resulta que ja està solucionat"*



- La gestió és resolta satisfactòriament en el 85% dels casos avaluats tot i que molts usuaris no saben del cert que passarà amb el seu cas, per tant el funcionament de l'oficina és positiu.
- El temps transcorregut per dur a terme la gestió que els usuaris han realitzat el dia de l'entrevista es considera curt o correcte pel 88% dels subjectes enquestats. Tanmateix, el 12% afirma que el temps transcorregut és excessiu; s'evidencia la manca de personal en períodes de molta aflluència (per exemple quan obren llistes) i s'exigeix massa burocratització.

➔ **Seria adient augmentar el nombre de personal en previsions de gran aflluència de públic, i ampliar els terminis de lliurament de documentació el màxim possible (com per exemple el de sol·licitud de beques).**

B. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

- Només un 20% de la mostra representada en l'estudi, afirma no estar d'acord amb l'horari d'atenció ciutadana. Els usuaris creuen que el registre i les especialitats tanquen massa d'hora, o bé obren massa tard (cas dels nomenaments) i voldrien, per un costat, que s'ampliés l'horari als migdies o tardes i per altra banda, que hi hagués més personal per tal d'evitar les cues que es formen en certs períodes. Molts usuaris basen el seu desacord amb la incompatibilitat, ja que l'horari de l'oficina coincideix sempre amb la seva jornada laboral.

➔ **Caldria considerar una ampliació de l'horari d'atenció ciutadana en previsions de gran aflluència de públic.**

- La gran majoria d'usuaris considera que el temps d'espera abans de ser atès és molt curt. Un 52% de la mostra, es atesa al moment i un 38% ha d'esperar menys de 10 minuts abans d'iniciar la gestió. Considerem aquest aspecte positiu i satisfactori, només alterat durant els períodes de gran aflluència de públic.
- La Delegació Territorial d'Ensenyament (ciutat) està ben ubicada i comunicada pels transports metropolitans. Només un nombre poc representatiu d'usuaris (7%), ha valorat negativament aquest aspecte per raons personals, com llunyania del propi domicili. No s'ha esmentat en cap ocasió, que la causa d'alguna disfunció detectada fos la mala ubicació de l'oficina.



- Les indicacions que hi ha dins l'edifici avaluat són clares i ajuden a saber-se ubicar amb facilitat per a la majoria dels usuaris entrevistats (86%). Tanmateix cal reflectir algunes crítiques al respecte que els usuaris han expressat.
 - *"Hauria d'haver indicadors per a cadascuna de les plantes"*
 - *"El plafó informatiu té lletres poc clares, petites i de colors que confonen"*
 - *"Les indicacions no es veuen a distància"*
 - *"El plafó indicatiu no informa de les gestions que es fan a cada planta"*
 - *"Les indicacions interiors són insuficients"*
 - *"No hi ha informació horària"*

El plafó informatiu està al fons, entrant queda més proper el taulell d'informació, per tant, els usuaris pregunten directament al personal de recepció i no s'adonen de l'existència del fons informatiu.

→ **Caldria considerar la possibilitat de situar el plafó informatiu a l'entrada i el taulell d'informació al fons, per tal que els usuaris poguessin ubicar-se i guiar-se amb més facilitat només entrar a l'oficina. També proposem un augment de les indicacions internes per a cadascuna de les plantes.**

- Els 91% dels usuaris afirmen no percebre cap barrera arquitectònica que pugui impedir la mobilitat d'aquells usuaris amb dificultats físiques. No obstant, s'han recollit impressions negatives quant a aquesta variable que cal comentar. Segons el 6% dels usuaris, hi ha certs inconvenients arquitectònics que haurien de ser eliminats, sinó modificats en pro d'un complet ajust constructiu de les dependències de l'administració, com esmenten algunes opinions recollides,
 - *"El taulell de l'entrada és massa alt i dificulta l'accés a persones amb cadires de rodes"*
 - *"La segona porta de l'entrada no s'obre automàticament dificultant l'accés a cotxes de nens, cadires de rodes o persones amb croses"*
 - *"El graó de l'entrada hauria de ser eliminat"*

→ **Caldria considerar l'adaptació del taulell d'informació per què tots els usuaris amb minusvalues o dificultats de mobilitat poguessin realitzar les gestions còmodament. També suggerim la substitució del graó de l'entrada per una rampa d'accés i canviar la porta perquè aquesta sigui menys pesada.**



- El tracte personal dels empleats de la Delegació Territorial d'Ensenyament (ciutat), és considerat en un 95% dels casos, bo i amable. Concretament, tres usuaris van assenyalar la seva gratitud quant a amabilitat i cortesia dels treballadors de l'oficina.

Els qui creuen no haver estat tractats amb amabilitat, afirmen que aquesta percepció s'agreuja en les comunicacions telefòniques:

- *"El telèfon és massa distant, i una "excusa" per no atendre't prou bé"*
- *"El tracte no dona la sensació de complicitat"*
- *"Hi ha gent molt poc amable"*

D'altres usuaris tenen una percepció subjectiva a l'hora d'avaluar el tracte rebut, considerant que la seva categoria professional o estatus social seran factors decisius per determinar el tipus de comportament del personal d'atenció al públic.

- Un 9% dels usuaris entrevistats opina que el personal d'atenció pública no demostra cap interès pels temes que plantegen. En general, aquestes opinions són crítiques puntuals i no generalitzades a totes les ocasions. Com hem apuntat abans, els períodes de més afluència de públic, determinen en gran mesura la percepció negativa de la dedicació oferta pel funcionariat. Algunes crítiques al respecte,

- *"No mostren interès"*
- *"Demano atenció més focalitzada en la persona"*
- *"Sensació que no es preocupen pels problemes que tens"*
- *"Caldria que mostressin més interès alhora d'oferir informació"*

- El 71% de la totalitat de la mostra entrevistada, valora altament els coneixements que té el personal en relació a les gestions que realitzen. Tanmateix, la resta d'usuaris (29%), considera que aquests coneixements no són suficients qualificant-los de mitjos o baixos. Aquesta percepció s'explica de dues maneres:

- ✓ El personal té un alt coneixement burocràtic però expressa els seus coneixements de manera confusa i incompleta.
- ✓ El personal no ofereix tota la informació que exigeix l'usuari perquè no en té coneixement.

- *"No notifiquen els fets o canvis que ocorren"*
- *"No responen ja que no tenen informació"*



- *"Haurien de tenir més informació quant a l'aplicació de noves normatives"*
 - *"Es van passant la pilota i mai saben res"*
 - *"No m'han aclarit els dubtes que tenia sobre els canvis de sistema"*
- Només un dels usuaris entrevistats, ha considerat ser objecte de discriminació lingüística ja afirmant haver-se expressat en català i ser respost en castellà
 - Gairebé tots els usuaris consideren les dependències i ubicació de la Delegació Territorial d'Ensenyament (ciutat), modernes i en bones condicions. Cal considerar però, algun dels comentaris en referència a la comoditat de l'oficina ja que s'ha detectat cert descontent quant als ascensors (afirmen que són molt lents i que s'han d'utilitzar per força), i la manca de seients a la planta baixa.

C. VALORACIONS GENERALS

- La valoració general dels usuaris sobre el servei d'atenció al públic de la Delegació Territorial d'Ensenyament (ciutat), és satisfactòria i bona pel 47% dels subjectes entrevistats, correcta o normal pel 18%, i molt bona pel 5%. Cal destacar que no hi ha valoracions negatives sobre la impressió global.

Una crítica rellevant en referència a aquest aspecte és que en moltes ocasions, l'usuari considera que no foren necessaris tants papers i tràmits per resoldre la gestió. L'11% dels entrevistats creu que les gestions són exageradament burocràtiques, fet que esdevé angoixant i feixuc per algunes persones. Demanen la possibilitat d'agilitzar les passes, d'aprofitar dades que la delegació ja coneix i gestionar amb rapidesa.

- En relació a l'apartat anterior i per finalitzar, es va demanar als usuaris que proposessin canvis o mesures correctores per tal de resoldre els inconvenients que havien detectat al llarg de l'entrevista. La resposta va ser satisfactòria quant a quantitat i diversitat.

D'aquells que consideren que s'haurien d'introduir canvis en algun dels aspectes relacionats amb el procediment de les gestions o condicions de prestació del servei, cal destacar que un 36% demana més agilitat a l'hora de realitzar les gestions, i possibilitat d'accedir a eines que facilitin la comunicació a distància. Són nombroses les propostes relatives als avantatges que ofereixen les telecomunicacions, com la resolució de



gestions mitjançant el telèfon, o obtenir cert tipus d'informació per internet. Totes aquestes mesures es basen en l'estalvi de temps i no haver de desplaçar-se per anar personalment a l'oficina.

Un 20% dels usuaris proposa una ampliació de la franja horària d'atenció, un 15% requereix més efectivitat, un 10% considera que s'hauria de millorar la informació a l'usuari i el mateix percentatge creu que la mesura correctora hauria de contemplar l'atenció personal.

Les consideracions finals expressades pels usuaris de l'oficina avaluada incideixen en els aspectes ja esmentats anteriorment.



DELEGACIÓ TERRITORIAL D'ENSENYAMENT COMARQUES

DADES INTRODUCTÒRIES

- Hi ha dos grups d'usuaris que s'adrecen a la Delegació Territorial d'Ensenyament (comarques): aquells que realitzen gestions a títol personal (85%), i els que es dirigeixen a l'oficina en nom d'alguna entitat (15%). Cal destacar que la majoria d'usuaris d'aquest últim grup, manté una relació continuada amb la delegació per tal d'obtenir, ja sigui subvencions, col·laboracions tècniques, concerts econòmics o d'altres sol·licituds.
- Destaquen les gestions relacionades amb els nomenaments, substitucions/suplències, tràmits laborals (altes, baixes, sexennis, triennis, contractes) i consultes d'informació general. La resta de gestions són poc representatives i menys nombroses.

A. PROCEDIMENT DE LES GESTIONS O CONSULTES

- El 79% dels usuaris entrevistats, afirma no poder realitzar les gestions sense haver d'adreçar-se a les dependències de la Delegació Territorial d'Ensenyament (Comarques). La resta declara que tot i tenint la possibilitat de poder fer els tràmits pertinents a distància, ha preferit anar personalment a l'oficina, principalment per inseguretat, proximitat del domicili, immediatesa o manca d'informació. El 21% dels usuaris creuen que és millor adreçar-se en persona a l'oficina d'atenció ciutadana, per proximitat o seguretat. Expressen les següents raons:
 - "Visc al costat"
 - "Per limitacions de temps"
 - "Per més seguretat"
 - "Prefereixo el "cara a cara""
 - "Venia de pas"

Tal com indicàvem en les conclusions de l'anterior oficina avaluada (Delegació Territorial d'Ensenyament -ciutat-), considerem que el desconeixement, la manca d'informació i la impersonalitat de les gestions a distància, són els principals motius de la inseguretat percebuda per l'usuari alhora de realitzar els tràmits burocràtics des de casa seva.



→ Per tant, és necessari comunicar a l'usuari sobre totes les alternatives amb que pot comptar alhora de realitzar les gestions i tràmits que desitja, no només a nivell informatiu, sinó explicatiu i de procediment. Si una mateixa gestió pot realitzar-se tant personalment com a distància, cal que l'usuari conegui amb detall els defectes i avantatges d'ambdues possibilitats. Agilitat, temps de resolució, garantia de confidencialitat, facilitat, seguretat, entre d'altres aspectes que suposem comporta l'estalvi de temps i eficàcia de les telecomunicacions.

- Destaca el nombre d'usuaris que no ha hagut de dur cap tipus de documentació per tal de realitzar la gestió, un 46% del total de la mostra escollida. D'entre aquells usuaris que afirmen haver lliurat documents per formalitzar el tràmit, només un 9% considera aquests excessius i el 91% restant, pensa que la documentació s'ajusta quant a quantitat, al tràmit concret. Per tant, podem afirmar que durant el període del treball de camp, no es van registrar queixes en referència al volum de papers que comporta qualsevol dels tràmits burocràtics.
- En general, i en opinió del 71% de la totalitat de la mostra, les gestions es resolen en una única vegada. El 7% dels usuaris, ha d'adreçar-se dues vegades per tal de finalitzar el tràmit i el 22% restant, més de tres vegades.

D'entre aquest últim grup, cal destacar aquells usuaris (15%), que s'adrecen a la delegació regularment i per tant no poden concretar el nombre de vegades que visiten les oficines en qüestió,

- "1 cop per setmana"
- "1 cop cada quinze dies"
- "4 vegades a l'any"
- "1 cop al mes".....

Tots aquells que freqüenten la Delegació Territorial d'Ensenyament (comarques) regularment, ho fan per exigències del tràmit o bé són convocats periòdicament per poder accedir a diverses oportunitats laborals.

- La gestió és resolta satisfactòriament en el 75% dels casos avaluats. La resta d'usuaris no sap ben bé què passarà amb el seu cas, però en general l'opinió que tenen els usuaris sobre el procediment dels tràmits burocràtics, és satisfactòria.

El temps transcorregut per dur a terme la gestió que els usuaris han realitzat durant l'entrevista, es considera curt o correcte pel 74% dels subjectes entrevistats. Tanmateix, el 26% afirma que el temps transcorregut és



excessiu; s'evidencia la manca de personal en períodes de molta aflluència i poca agilitat en els tràmits.

- *"Cal agilitzar els tràmits"*
- *"Major previsió, hi ha gent que es queda a les portes moltes vegades"*
- *"Més nombre de personal a començament i fi de curs"*

→ **Seria adient augmentar el nombre de personal en previsions de gran aflluència de públic, i ampliar els terminis de lliurament de documentació el màxim possible.**

B. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

- Un 38% de la mostra representada en l'estudi, afirma no estar d'acord amb l'horari d'atenció ciutadana. Els usuaris creuen que l'oficina tanca massa d'hora o bé obre massa tard i voldrien, per un costat, que s'ampliés l'horari als migdies o tardes i per altra banda, que hi hagués més personal per tal d'evitar les cues que es formen en certs períodes. Molts usuaris basen el seu desacord amb la incompatibilitat, ja que l'horari de l'oficina coincideix sempre amb la seva jornada laboral.

→ **Caldria considerar una ampliació de l'horari d'atenció ciutadana en previsions de gran aflluència de públic.**

- La majoria d'usuaris considera que el temps d'espera abans de ser atès és molt curt. Un 52% de la mostra, es atesa al moment i un 28% ha d'esperar menys de 10 minuts abans d'iniciar la gestió. Considerem aquest aspecte positiu i satisfactori, només alterat durant els períodes de gran aflluència de públic.
- La Delegació Territorial d'Ensenyament (comarques) està ben ubicada i comunicada pels transports metropolitans. Només un usuari ha valorat negativament aquest aspecte per raons personals, com llunyania del propi domicili. No s'ha esmentat en cap ocasió, que la causa d'alguna disfunció detectada fos la mala ubicació de l'edifici.
- Les indicacions que hi ha dins l'edifici avaluat són clares i ajuden a saber-se dirigir amb facilitat pel 67% dels usuaris entrevistats. És significatiu el nombre de persones que ha opinat contràriament, un 32% creu que les senyalitzacions internes no són clares ni visibles, consideren que les



diferents plantes no estan prou senyalitzades per saber amb facilitat quina gestió s'ha de fer a cada lloc. Cal reflectir algunes crítiques al respecte,

- *"És difícil orientar-se i si vens per primera vegada, has de preguntar"*
- *"Les indicacions no són visibles"*
- *"No saps on t'has d'adreçar"*

→ Considerem necessari augmentar el nombre de les indicacions internes de l'edifici, sobretot a les diferents plantes, per tal que els usuaris puguin ubicar-se i guiar-se amb més facilitat arreu de l'edifici.

- Els 87% dels usuaris afirmen no percebre cap barrera arquitectònica que pugui impedir la mobilitat d'aquells usuaris amb dificultats físiques. No obstant, s'han recollit impressions negatives quant a aquesta variable que cal comentar. Segons el 12% dels usuaris, hi ha certs inconvenients arquitectònics que haurien de ser eliminats, sinó modificats en pro d'un complet ajust constructiu de les dependències de l'administració, com esmenten algunes opinions recollides,

- *"L'ascensor adaptat hauria de ser més gran"*
- *"S'haurien d'adaptar els lavabos per discapacitats"*
- *"Les cadires de la sala de nomenaments no són còmodes i l'audició és dolenta"*
- *"Més ventilació a la sala de nomenaments, i canviar les cadires"*
- *"Els lavabos són molt vells i s'han de reformar"*
- *"La sala de nomenaments és molt petita i dóna la sensació d'angoixa"*
- *"Les portes pesen molt"*

→ Caldria considerar la supressió de les barreres arquitectòniques percebudes, no només aquelles que impedeixen la mobilitat d'aquells usuaris amb limitacions físiques, sinó aquelles que causen una sensació d'incomoditat a la resta d'usuaris. Una de les crítiques més freqüents detectades pels usuaris ha estat referent a la condició de la sala de nomenaments, la qual es considera vella, poc confortable i petita. Un altre aspecte que caldria esmentar, és la higiene dels lavabos i l'adaptació correcta dels mateixos a disminucions físiques. També s'hauria de substituir la porta de l'entrada la qual pesa molt. En general es demanen reformes senzilles que ofereixin benestar i comoditat als usuaris que realitzen tràmits a la Delegació Territorial d'Ensenyament (comarques).

- El tracte personal dels empleats de la Delegació Territorial d'Ensenyament (comarques), és considerat en un 87% dels casos, bo i amable. El 13% restant opina de manera contrària, declarant que els treballadors de la delegació ofereixen un tracte fred, distant i poc personalitzat. Aquesta proporció d'usuaris reclama un tracte més humà, informació completa i més competència quant a la resolució de problemes.
 - *"El personal d'atenció al públic dona poques explicacions de les coses"*
 - *"Que la gent fos més amable i eficient"*
 - *"En general les consultes tant per telèfon com personals, són deficientes"*
 - *"Voldria una tracte més humà"*
 - *"Es delega el públic a un segon pla"*

D'altres usuaris tenen una percepció subjectiva a l'hora d'avaluar el tracte rebut, considerant que la seva categoria professional o estatus social seran factors decisius per determinar el tipus de comportament del personal d'atenció al públic.

- Un 19% dels usuaris entrevistats, opina que el personal d'atenció pública no demostra cap interès pels temes que plantegen. Aquestes opinions són crítiques generalitzades a la majoria de les ocasions. Com hem apuntat abans, els períodes de més afluència de públic, determinen en gran mesura la percepció negativa de la dedicació oferta pel funcionariat. Algunes crítiques al respecte,
 - *"S'hauria de dedicar més temps a les persones"*
 - *"Tant els hi fa"*
 - *"Se't volen treure de sobre"*
 - *"M'han informat bé però m'han dit que m'espavilés"*
 - *"Van per feina, les respostes són molt breus"*

Degut al nombre significatiu d'usuaris que han percebut poc o gens interès per part dels empleats d'atenció al públic de la delegació, considerem que cal incidir en aquest aspecte, que tot i ser una variable de percepció subjectiva, modifica en molt l'opinió global que puguin tenir els usuaris del funcionament de l'oficina. El desinterès percebut quant a les demandes d'informació/tràmits que fa l'usuari, pot comportar confusió i desorientació. La informació clara i explícita, ajustada personalment a l'usuari i l'aclariment de dubtes, poden ser factors decisius alhora de garantir l'èxit de la comunicació.



- El 52% de la totalitat de la mostra entrevistada, valora altament els coneixements que té el personal en relació a les gestions que realitzen. Tanmateix, la resta d'usuaris (48%), considera que aquests coneixements no són suficients qualificant-los de mitjos o baixos. Alguns comentaris al respecte,
 - *"A vegades no saben donar-te una resposta"*
 - *"No sabia de què anava el tema"*
 - *"En general les consultes són deficientes"*
 - *"Sensació d'incompetència per part del personal, no saben de què va el tema"*
 - *"El personal hauria de deixar les coses més clares"*

Aquest aspecte està altament relacionat amb les dues qüestions anteriors, referents al tracte humà i a l'interès que demostra el personal per les gestions dels usuaris. Si l'usuari percep poc interès i un tracte humà pobre, cap la possibilitat que la seva opinió sobre els coneixements tècnics dels assumptes relacionats amb la Delegació d'Ensenyament, sigui poc satisfactòria. Això no vol dir que les observacions expressades pel públic sobre aquest aspecte, siguin arbitràries, però sí que es tendeix a opinar en funció a una percepció global.

- La pràctica totalitat dels usuaris ha afirmat no haver tingut cap problema relacionat amb l'idioma. En algun cas es demana que el personal d'atenció sigui bilingüe per facilitar la comunicació.
- L'estat de les dependències visitades pels usuaris, és considerat modern i bo en un 69% dels casos, tanmateix hi ha una percentatge d'usuaris bastant elevat que opina contràriament. Exposem algunes observacions,
 - *"Introduir noves tecnologies"*
 - *"Millorar a nivell de noves tecnologies"*
 - *"S'hauria de reformar la oficina i millorar les instal·lacions"*
 - *"Reformar els lavabos que són molt vells"*
 - *"No és agradable, la primera impressió és freda"*

C. VALORACIONS GENERALS

- La valoració general dels usuaris sobre el servei d'atenció al públic de la Delegació Territorial d'Ensenyament (comarques), és bona o correcta pel 53% dels subjectes entrevistats, lenta per l'11%, i regular, insatisfactòria o massa burocràtica, pel 26%. Cal destacar que hi ha un alt nombre de valoracions negatives sobre la impressió global, en conseqüència, els



usuaris han aportat una gran quantitat de propostes o suggerències per millorar el servei d'atenció a l'usuari, descrites seguidament.

- En relació a l'apartat anterior i per finalitzar, es va demanar als usuaris que proposessin canvis o mesures correctores per tal de resoldre els inconvenients que havien detectat al llarg de l'entrevista. La resposta va ser satisfactòria quant a quantitat i diversitat.

D'aquells que consideren que s'haurien d'introduir canvis, (un 69% dels usuaris entrevistats), en algun dels aspectes relacionats amb el procediment de les gestions o condicions de prestació del servei, cal destacar que un 24% demana més agilitat a l'hora de realitzar les gestions, i possibilitat d'accedir a eines que facilitin la comunicació a distància. Són nombroses les propostes relatives als avantatges que ofereixen les telecomunicacions, com la resolució de gestions mitjançant el telèfon, o obtenir cert tipus d'informació per internet. Totes aquestes mesures es basen en l'estalvi de temps i no haver de desplaçar-se per anar personalment a l'oficina.

Seguidament, un 17% dels usuaris, considera que s'hauria de millorar l'atenció personal, un 16% suggereix millores en les dependències visitades, i un 11% requereix més personal d'atenció en períodes de gran afluència.

La resta de consideracions finals també inclou aspectes diversos com: introducció de noves tecnologies, descentralitzar les gestions a d'altres municipis, agilitzar els tràmits i millorar l'organització interna.



ADMINISTRACIÓ, DIRECCIÓ I GESTIÓ, S.A. (ADIGSA)

DADES INTRODUCTÒRIES

- Hi ha dos grups d'usuaris que s'adrecen a ADIGSA: aquells que realitzen gestions a títol personal (84%), i els que es dirigeixen a l'oficina en nom d'alguna entitat (16%). Cal destacar que la majoria d'usuaris d'aquest últim grup, manté una relació continuada amb l'entitat per tal d'obtenir, ja sigui col·laboracions tècniques, sol·licituds o d'altres requeriments.
- Destaquen les gestions relacionades amb sol·licituds d'habitatges, (VPO) o de qualificacions, gestions de compra-venda de pisos, liquidacions, escriptures, denúncies i reclamacions relacionades amb comunitats de veïns i consultes d'informació general. La resta de gestions són poc representatives i tenen a veure amb exigències dels tràmits concrets.

A. PROCEDIMENT DE LES GESTIONS O CONSULTES

- El 82% dels usuaris entrevistats, afirma no poder realitzar les gestions sense haver d'adreçar-se a les dependències d'ADIGSA. La resta declara que, tot i tenint la possibilitat de poder fer els tràmits pertinents a distància, ha preferit anar personalment a l'oficina, principalment per inseguretat, dificultats a l'hora d'intentar realitzar els tràmits, o manca d'informació.

Expressen les següents raons:

- *"Prefereixo venir, així m'asseguro"*
- *"Per falta d'informació, creiem que ho podíem resoldre per altres vies, però al no saber-ho segur, hem preferit venir"*
- *"Prefereixo que m'ho expliquin bé"*
- *"Prefereixo el "cara a cara"*
- *"Per assegurar-me que no m'emganyen"*

...em que el desconeixement, la manca d'informació i la inseguretat de les gestions a distància, són els principals motius de la percebuta per l'usuari alhora de realitzar els tràmits burocràtics.

→ Per tant, és necessari comunicar a l'usuari sobre totes les alternatives amb que pot comptar alhora de realitzar les gestions i tràmits que desitja, no només a nivell informatiu, sinó explicatiu i de procediment. Si una mateixa gestió pot realitzar-se tant personalment com a distància, cal que l'usuari conegui amb detall els defectes i avantatges d'ambdues possibilitats. Agilitat, temps de resolució, garantia de confidencialitat, facilitat, seguretat, entre d'altres aspectes que suposem comporta l'estalvi de temps i eficàcia de les telecomunicacions.

- D'entre aquells usuaris que afirmen haver lliurat documents per formalitzar el tràmit, només un 7% considera aquests, excessius i el 93% restant, pensa que la documentació s'ajusta quant a quantitat, al tràmit concret. Un 31% dels usuaris entrevistats, no ha hagut de portar cap tipus de documentació per fer els tràmits/consultes pertinents. Per tant, podem afirmar que durant el període del treball de camp, no es van registrar queixes en referència al volum de papers que comporta qualsevol dels tràmits burocràtics.
- En general, i en opinió del 63% de la totalitat de la mostra, les gestions es resolen en una única vegada. El 13% dels usuaris, ha d'adreçar-se dues vegades per tal de finalitzar el tràmit i el 24% restant, tres vegades o més.

D'entre aquells usuaris que han fet més d'un desplaçament, un 40% ho fan per exigències dels tràmits, un 21% per problemes diversos amb la gestió, un 9% per no trobar a la persona adient en el moment de visitar l'oficina, i el 14% considera que la informació rebuda en la primera ocasió era incompleta o calia ampliar-la.

- La gestió és resolta satisfactòriament en el 90% dels casos avaluats. La resta d'usuaris, no sap ben bé què passarà amb el seu cas, però en general, l'opinió que tenen sobre el procediment dels tràmits burocràtics, és satisfactòria.
- El temps transcorregut per dur a terme la gestió que els usuaris han realitzat el dia de l'entrevista, es considera curt o correcte pel 89% dels subjectes enquestats. Tanmateix, l'11% afirma que el temps transcorregut és excessiu; s'evidencia poca agilitat en els tràmits, tal com expressen alguns dels usuaris.

- "S'hauria d'augmentar el personal per donar agilitat i no haver d'esperar tant"



- *"Voldríem que els tràmits fossin més àgils i es solucionessin en menys temps"*
- *"Haurien de donar més temps per tal d'atendre la gent"*

B. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

- La totalitat de la mostra està d'acord amb l'horari d'atenció ciutadana. Els usuaris creuen que la franja horària és adient i s'ajusta a les necessitats del públic. Només dues persones han opinat contràriament, expressant la seva incompatibilitat amb la jornada laboral.
- La majoria d'usuaris considera que el temps d'espera abans de ser atès és molt curt. Un 50% de la mostra, es atesa al moment i un 36% ha d'esperar menys de 10 minuts abans d'iniciar la gestió. Considerem aquest aspecte positiu i satisfactori, només alterat durant els períodes de gran afluència de públic.
- La gran majoria d'usuaris d'ADIGSA creu que aquesta oficina està ben ubicada i comunicada pels transports metropolitans. Tanmateix, hi ha cert descontent per part d'alguns usuaris quant a la centralització de l'entitat, afirmant que ADIGSA hauria d'estar més representada, sobretot a nivell de districtes i municipis, per abastar tota la població que resideix fora de la ciutat.
- Les indicacions que hi ha dins l'edifici avaluat, són clares i ajuden a saber-se ubicar amb facilitat pel 91% dels usuaris entrevistats. És poc significatiu el nombre de persones que ha opinat contràriament, només un 9% creu que les senyalitzacions internes no són clares ni orienten correctament.
- Els 94% dels usuaris afirmen no percebre cap barrera arquitectònica que pugui impedir la mobilitat d'aquelles persones amb dificultats físiques. No obstant, s'han recollit impressions negatives quant a aquesta variable que cal comentar. Segons el 6% dels usuaris, hi ha certs inconvenients arquitectònics que haurien de ser eliminats, sinó modificats, en pro d'un complet ajust constructiu de les dependències de l'administració.
- El tracte personal dels empleats d'ADIGSA, és considerat en un 100% dels casos, bo i amable. Alguns usuaris han expressat el seu agraïment pel tracte que han rebut, tal i com s'ha recollit en algunes enquestes.

Agraïments al personal d'ADIGSA:

- *"El tracte ha estat més que correcte, servicial i amable"*

de:

"Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
"sumers International" LONDRES

"Agència d'informació Europea sobre Consum."



- "L'atenció és molt bona. M'han informat correctament de tot fins i tot de les coses que no he preguntat i que no sabia"
- "El tracte ha millorat molt"

- El 97% dels usuaris entrevistats, opina que el personal d'atenció pública demostra un alt interès pels temes que plantegen. Aquestes opinions són generalitzades a la majoria de les ocasions. Per tant el tracte humà i l'interès personal per part dels treballadors d'ADIGSA són molt satisfactoris.
- El 73% de la totalitat de la mostra entrevistada, valora altament els coneixements que té el personal en relació a les gestions que realitzen. Tanmateix, la resta d'usuaris (27%), considera que aquests coneixements no són suficients qualificant-los de mitjos o baixos.

Aquest aspecte està altament relacionat amb les dues qüestions anteriors, referents al tracte humà i a l'interès que demostra el personal per les gestions dels usuaris. Si l'usuari percep un alt interès i un tracte humà òptim, cap la possibilitat que la seva opinió sobre els coneixements tècnics dels assumptes relacionats amb l'entitat, sigui molt satisfactòria, tal i com ho demostren els resultats descrits en l'anterior capítol. Normalment, es tendeix a opinar en funció a una percepció global o a unes expectatives concretes.

- La pràctica totalitat dels usuaris ha afirmat no haver tingut cap problema relacionat amb l'idioma.
- L'estat de les dependències visitades pels usuaris, és considerat modern i bo en un 97% dels casos, les opinions respecte aquesta qüestió són altament positives, els usuaris consideren que les oficines visitades han millorat molt i s'han modernitzat al llarg dels anys.

C. VALORACIONS GENERALS

- La valoració general dels usuaris sobre el servei d'atenció al públic d'ADIGSA, és bona o satisfactòria pel 78% dels subjectes entrevistats, i molt bona pel 6%. Les consideracions negatives no són destacables tot i que s'han recollit algunes opinions que no afavoreixen l'entitat. Un 2% dels usuaris entrevistats afirmen sentir-se descontents, un 2% opina que les gestions són lentes i feixugues i un 6% avaluen negativament el conjunt del servei.



- En relació a l'apartat anterior i per finalitzar, es va demanar als usuaris que proposessin canvis o mesures correctores per tal de resoldre els inconvenients que havien detectat al llarg de l'entrevista. La resposta va ser satisfactòria quant a quantitat i diversitat.

D'aquells usuaris que consideren que s'haurien d'introduir canvis, (un 69% dels usuaris entrevistats), en algun dels aspectes relacionats amb el procediment de les gestions o condicions de prestació del servei, cal destacar que un 23% demana més agilitat a l'hora de realitzar les gestions, i possibilitat d'accedir a eines que facilitin la comunicació a distància. Són nombroses les propostes relatives als avantatges que ofereixen les telecomunicacions, com la resolució de gestions mitjançant el telèfon, o obtenir cert tipus d'informació per internet. Totes aquestes mesures es basen en l'estalvi de temps i no haver de desplaçar-se per anar personalment a l'oficina.

Seguidament, un 15% dels usuaris que proposen introduir canvis, considera que s'hauria de millorar l'eficàcia de les gestions, un 10% suggereix millores d'atenció al públic, i un 6% voldria més representació de l'entitat en els seus municipis o barriades.

- La resta de consideracions finals tenen a veure amb reclamacions i queixes adreçades al Departament de Política Territorial i Obres Públiques. Tot i que els objectius del present estudi no consideren l'avaluació del Departament, hem cregut convenient descriure algunes de les reflexions més rellevants, principalment degut al gran nombre d'usuaris que han expressat el seu desacord amb el funcionament d'algunes àrees departamentals.

En relació a les concessions, les crítiques es basen en,

- La dificultat per optar per un habitatge d'obres públiques
- La manca d'oferta d'habitatges
- La manca de construcció prevista
- Els privilegis que atorguen a les persones immigrants en comparació als ciutadans catalans.
- Els llargs períodes de temps esperant la concessió

Relatiu a les normes, alguns usuaris també han expressat el seu desacord

- Queixa per la Llei d'Arrendaments Urbans
- Modificar la normativa en referència a facilitar la compra d'un pis de lloguer
- Proposen que s'ampliï el ventall d'ajuts



INSTITUT CATALÀ DE L'ADOPCIÓ I DE L'ACOLLIMENT (ICAA)

DADES INTRODUCTÒRIES

- Hi ha dos grups d'usuaris que s'adrecen a l'oficina d'ICAA: aquells que realitzen gestions a títol personal (74%), i els que es dirigeixen a l'oficina en nom d'alguna entitat (26%). Cal destacar que la majoria d'usuaris d'aquest últim grup, provenen d'altres centres d'adopció, reinserció laboral, o associacions de caire social i mantenen una relació continuada amb l'entitat per tal d'obtenir, ja sigui subvencions, col·laboracions tècniques, concerts econòmics o d'altres sol·licituds.
- Lògicament, la totalitat de les gestions estan relacionades amb les adopcions (informació general, tràmits inicials, tràmits finals, segona adopció i informes de seguiment), l'acolliment i consultes d'informació general.

A. PROCEDIMENT DE LES GESTIONS O CONSULTES

- El 60% dels usuaris entrevistats, confirma no poder realitzar les gestions sense haver d'adreçar-se a les dependències d'ICAA. Un 34% declara que tot i tenint la possibilitat de poder fer els tràmits pertinents a distància, ha preferit anar personalment a l'oficina, principalment per inseguretat, immediatesa, facilitat de gestió, estalvi de temps i diners o problemes derivats de les pròpies gestions.

Considerem que el desconeixement, la manca d'informació i fonamentalment la impersonalitat de les gestions a distància, són els principals motius de la inseguretat percebuda per l'usuari alhora de realitzar els tràmits burocràtics des de casa seva.

➔ **Per tant, és necessari comunicar a l'usuari sobre totes les alternatives amb què pot comptar alhora de realitzar les gestions i tràmits que desitja, no només a nivell informatiu, sinó explicatiu i de procediment. Si una mateixa gestió pot realitzar-se tant personalment com a distància, cal que l'usuari conegui amb detall els defectes i avantatges d'ambdues possibilitats. Agilitat, temps de resolució, garantia de confidencialitat, facilitat, seguretat, entre d'altres aspectes que cal que conegui i que comporta l'estalvi de temps i eficàcia de les comunicacions.**

- D'entre aquells usuaris que afirmen haver lliurat documents per formalitzar el tràmit, un 12% considera aquests excessius i el 68% pensa que la documentació s'ajusta quant a quantitat, al tràmit concret. També cal destacar que la resta dels usuaris no han hagut de dur cap tipus de documentació a l'hora de fer la gestió/consulta. En base a aquestes xifres, podem afirmar que s'han registrat bastants queixes quant a volum de papers que s'han d'aportar per sol·licitar i tramitar una adopció o acolliment. Algunes consideracions expressades són,

- *"S'haurien de simplificar els tràmits"*
- *"Reducció dels tràmits en segones adopcions"*

- En general, i en opinió del 86% de la totalitat de la mostra, les gestions es resolen en una única vegada. El 14% dels usuaris, ha d'adreçar-se dues vegades per tal de finalitzar el tràmit.

Tots aquells que han hagut d'adreçar-se a les oficines d'ICAA, ho fan per exigències del tràmit, per ampliar la informació, o bé per problemes derivats de les pròpies gestions.

- La gestió és resolta satisfactòriament en el 92% dels casos avaluats. La resta d'usuaris no sap ben bé què passarà amb el seu cas, però en general, l'opinió que tenen els usuaris sobre el procediment dels tràmits burocràtics, és satisfactòria.
- El temps transcorregut per dur a terme la gestió que els usuaris han realitzat el dia de l'entrevista, es considera curt o correcte pel 40% dels subjectes enquestats. Tanmateix, el 60% afirma que el temps transcorregut és excessiu; s'evidencia certa angoixa degut a la durada que tenen les resolucions en aquest àmbit. Les persones interessades en acollir o adoptar un infant, han de passar proves psicosocials i molts tràmits abans d'obtenir una resposta satisfactòria i el període de tems pot ser molt llarg.

- *"S'hauria de millorar l'agilitat en general"*
- *"S'hauria de reduir el temps d'avaluació psicosocial i el del certificat d'idoneïtat, que actualment és de 8 mesos"*

B. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

De la mostra representada en l'estudi, afirma no estar d'acord amb la prestació ciutadana. Els usuaris creuen que l'oficina tanca massa i voldrien, per un costat, que s'ampliés l'horari als migdies o tardes i per l'altre banda, que les reunions informatives es celebressin en caps de

setmana. Molts usuaris basen el seu desacord amb la incompatibilitat, ja que l'horari de l'oficina coincideix sempre amb la seva jornada laboral.

→ **Caldria considerar una ampliació de l'horari d'atenció ciutadana i l'adequació de les sessions informatives a les necessitats dels sol·licitants.**

- La majoria d'usuaris considera que el temps d'espera abans de ser atès és molt curt. Un 71% de la mostra, es atesa al moment i un 29% ha d'esperar menys de 10 minuts abans d'iniciar la gestió. Considerem aquest aspecte positiu i satisfactori.
- L'Institut està ben ubicat i comunicat pels transports metropolitans pel 94% dels usuaris avaluats que s'hi adrecen. Només el 6% dels subjectes entrevistats ha valorat negativament aquest aspecte per raons personals, com llunyania del propi domicili o per manca d'aparcament en un lloc cèntric i transitat com és el carrer Diputació de Barcelona. No s'ha esmentat en cap ocasió, que la causa d'alguna disfunció detectada fos la mala ubicació de l'edifici.
- Les indicacions que hi ha dins l'edifici avaluat són clares i ajuden a saber-se ubicar amb facilitat pel 72% dels usuaris entrevistats. És significatiu el nombre de persones que ha opinat contràriament, un 28% creu que les senyalitzacions tant internes com externes a l'oficina, no són clares ni visibles per saber amb facilitat quina gestió s'ha de fer a cada lloc. Cal reflectir algunes crítiques al respecte,
 - *"Hauria d'haver més indicacions, més clares"*
 - *"Indicacions més clares des de l'exterior (carrer)"*

→ **Considerem necessari situar indicacions més clares i visibles a l'exterior de l'entitat i, millorar quant a claredat i definició, les indicacions internes per tal que els usuaris puguin ubicar-se i guiar-se amb més facilitat arreu de l'edifici.**

- Els 61% dels usuaris afirmen no percebre cap barrera arquitectònica que pugui impedir la mobilitat d'aquells usuaris amb dificultats físiques. No obstant, s'han recollit impressions negatives quant a aquesta variable que cal comentar. Segons el 34% dels usuaris, hi ha certs inconvenients arquitectònics que haurien de ser eliminats, sinó modificats, en pro d'un complet ajust constructiu de les dependències de l'administració, com esmenten algunes opinions recollides,



- *"Els graons de l'entrada principal, són un inconvenient"*
- *"L'amplitud dels ascensors és insuficient per algun tipus de cadira de rodes"*



Caldria considerar la supresió de les barreres arquitectòniques percebudes, no només aquelles que impedeixen la mobilitat d'aquells usuaris amb limitacions físiques, sinó aquelles que causen una sensació d'incomoditat a la resta d'usuaris. S'hauria d'afegir una rampa d'accés a l'entrada de l'edifici i ampliar la capacitat de l'ascensor per a tot tipus de cadires de rodes. En general es demanen reformes senzilles que ofereixin benestar i comoditat als usuaris que realitzen gestions eventual o regularment a ICAA.

- El tracte personal dels empleats de l'Institut CATALA de l'Adopció i de l'Acolliment, és considerat en un 94% dels casos, bo i amable. Hi ha diverses opinions molt satisfactòries en relació a aquest aspecte que cal esmentar.

Agraïments al personal d'ICAA:

- *"El tracte ha millorat molt d'uns anys ençà"*
- *"Els professionals (psicòlegs, assistents socials), han canviat, ara són millors que temps enrera"*
- *"Ha millorat molt la comunicació entre les famílies"*

El 6% restant, opina de manera contrària, declarant que els treballadors de la delegació ofereixen un tracte, que tot i ser correcte, no es correspon amb les expectatives proporcionades. Aquesta proporció d'usuaris reclama informació completa i més competència quant a la resolució de problemes.

- La majoria dels usuaris consideren que els empleats d'ICAA demostren un gran interès per la situació i necessitats dels participants. No obstant, un 13% dels entrevistats, opina que el personal d'atenció pública no demostra cap interès pels temes que plantegen. Algunes crítiques al respecte,
- *"Actualment no t'atenen bé"*
 - *"Demanam més flexibilitat, tenen idees prefixades"*
 - *"Reclamem una atenció més humana"*
 - *"Juguen amb els sentiments de la gent"*

10% de la totalitat de la mostra entrevistada, valora altament els coneixements que té el personal en relació a les gestions que realitzen. La resta d'usuaris (39%), considera que aquests coneixements



no són suficients qualificant-los de mitjos o baixos. Alguns comentaris al respecte,

- *"No expliquen gairebé res, t'envien a l'agència ECAI i se't treuen de sobre"*
- *"El personal hauria d'estar més format"*
- *"T'obliguen a anar a ECAI i de fet no és obligatori"*
- *"Saben més els pares que els professionals"*

Aquest aspecte està altament relacionat amb les dues qüestions anteriors, referents al tracte humà i a l'interès que demostra el personal per les gestions dels usuaris. Si l'usuari percep poc interès i un tracte humà pobre, cap la possibilitat que la seva opinió sobre els coneixements tècnics dels assumptes relacionats amb l'Institut, sigui poc satisfactòria. Això no vol dir que les observacions expressades pel públic sobre aquest aspecte, siguin arbitràries, però sí que es tendeix a opinar en funció a una percepció global i unes expectatives formades.

Les valoracions descrites fins aquest punt, han estat altament positives pel que fa al servei de gestions i consultes d'ICAA, i ens hem preguntat per què els usuaris han aportat opinions tant negatives i nombroses en aquest apartat. Per les entrevistes mantingudes al llarg del treball de camp, s'ha observat que les persones interessades s'han preparat molt sobre els assumptes relacionats amb l'adopció i l'acolliment i per tant són més exigents a l'hora de demanar assessorament. Són en general, usuaris molt introduïts en la temàtica, lògicament perquè aquestes gestions i tràmits afecten directament les vides de les persones que sol·liciten els serveis en qüestió, molt més que qualsevol altra gestió burocràtica de la resta d'oficines avaluades.

- La totalitat dels usuaris ha afirmat no haver tingut cap problema relacionat amb l'idioma.
- L'estat de les dependències visitades pels usuaris, és considerat modern i bo en un 84% dels casos, tanmateix hi ha una percentatge d'usuaris bastant elevat que opina contràriament. Exposem algunes observacions,
 - *"Hauria d'haver més amplitud, més despatxos per poder parlar amb intimitat"*
 - *"La moqueta no és gens pràctica"*
 - *"S'haurien de modernitzar les dependències, decorant-les amb motius infantils"*
 - *"El local a peu de carrer, atrauria més gent"*
 - *"La temperatura és molt alta, fins i tot a l'hivern"*



- **Caldria adaptar les oficines d'ICAA a les necessitats dels usuaris, els quals demanen crear un clima de confiança i intimitat entre els professionals i ells mateixos.**

C. VALORACIONS GENERALS

- La valoració general dels usuaris sobre el servei d'atenció al públic de l'Institut Català de l'Adopció i de l'Acolliment, és satisfactoria i correcta pel 35% dels subjectes entrevistats, molt bona, normal, ràpida i eficaç, amb un 5% de freqüència per a cadascun.

Cal destacar que hi ha un alt nombre de valoracions negatives sobre la impressió global. Un 46% de la totalitat de la mostra ha considerat que el conjunt del servei no compleix les expectatives inicials sobretot en referència a la dificultat i durada dels tràmits exigits per l'administració. Aquestes reclamacions es centren més en el sistema que en la pròpia atenció de l'oficina.

- En relació a l'apartat anterior i per finalitzar, es va demanar als usuaris que proposessin canvis o mesures correctores per tal de resoldre els inconvenients que havien detectat al llarg de l'entrevista. La resposta va ser satisfactòria quant a quantitat i diversitat.

D'aquells que consideren que s'haurien d'introduir canvis, (un 82% dels usuaris entrevistats), en algun dels aspectes relacionats amb el procediment de les gestions o condicions de prestació del servei, cal destacar que un 47% demana més eficàcia en resoldre els tràmits, i possibilitat d'accedir a eines que facilitin la comunicació a distància. Són nombroses les propostes relatives als avantatges que ofereixen les telecomunicacions, com la resolució de gestions mitjançant el telèfon, o obtenir cert tipus d'informació per internet. Totes aquestes mesures es basen en l'estalvi de temps i no haver de desplaçar-se per anar personalment a l'oficina.

Seguidament, un 9% dels usuaris, considera que s'hauria d'augmentar el nombre de personal.

Per a la resta d'usuaris, (26%), que han suggerit modificacions en el procediment de gestions i consultes relacionades amb l'adopció i/o l'acolliment, aquestes són inherents al sistema existent.

Aquest grup d'usuaris ofereix les següents consideracions,

□ Coordinació i control

- "Més control en els centres concertats"
- "No hi ha coordinació de normatives entre països"
- "Manca de coordinació en general"
- "El tràmit d'idoneïtat no està coordinat entre països"

□ Eficàcia

- "Triguen molt a donar resposta"
- "Hi hauria d'haver més mitjans, més personal"

□ Gestions a distància

- "Poder fer gestions per fax"
- "Poder fer gestions a través d'una tercera persona"
- "Ús de correu electrònic amb mesures de confidencialitat"
- "Gestionar per telèfon"
- "Que el registre no s'hagi de fer en persona"

□ Altres inherents al sistema

- "A d'altres comunitats autònomes el temps d'espera és molt inferior"
- "El procés d'avaluació psicosocial a Catalunya val 150.000 pts. mentre que en altres comunitats autònomes és gratuït"
- "Cal reduir el cost del certificat d'idoneïtat"
- "Poder accedir a les adopcions nacionals"
- "Una vegada ja s'han superat les proves, segueixen avaluant als pares de manera molt exagerada"
- "Hi ha discrepàncies entre països depenent de si formen part de l'acord de La Haya o no"



TURISME JUVENIL DE CATALUNYA, S.A.

DADES INTRODUCTÒRIES

- Hi ha dos grups d'usuaris que s'adrecen a l'oficina de Turisme Juvenil de Catalunya, S.A.: aquells que realitzen gestions a títol personal (96%), i els que es dirigeixen a l'oficina en nom d'alguna entitat (4%). Cal destacar que tots els usuaris d'aquest últim grup mantenen una relació continuada amb l'oficina per tal d'obtenir, ja sigui subvencions, col·laboracions tècniques, concerts econòmics o d'altres sol·licituds.
- Destaquen les gestions relacionades amb informació sobre viatges, sol·licitud del carnet d'estudiant internacional, sol·licitud del carnet d'alberguista, i reserves d'albergs. La resta de gestions són poc representatives i menys nombroses, els usuaris demanen informacions diverses sobre països, albergs i sol·liciten el carnet jove.

A. PROCEDIMENT DE LES GESTIONS O CONSULTES

- El 88% dels usuaris entrevistats, afirma no poder realitzar les gestions sense haver d'adreçar-se a les dependències de Turisme Juvenil de Catalunya, S.A.. La resta (12%), declara que tot i tenint la possibilitat de poder fer els tràmits pertinents a distància, ha preferit anar personalment a l'oficina, principalment per seguretat, facilitat, exigències dels tràmits o malentesos. Alguns usuaris expressen les següents raons per haver fet la visita a l'oficina.

- *"Havia de fer una altra gestió"*
- *"Visc molt a prop"*
- *"Prefereixo el "cara a cara"*
- *"Venia de pas"*

Considerem que el desconeixement, la manca d'informació i la impersonalitat de les gestions a distància, són els principals motius de la inseguretat percebuda per l'usuari alhora de realitzar els tràmits burocràtics des de casa seva.



→ Per tant, és necessari comunicar a l'usuari sobre totes les alternatives amb que pot comptar alhora de realitzar les gestions i tràmits que desitja, no només a nivell informatiu, sinó explicatiu i de procediment.

Si una mateixa gestió pot realitzar-se tant personalment com a distància, cal que l'usuari conegui amb detall els defectes i avantatges d'ambdues possibilitats. Agilitat, temps de resolució, garantia de confidencialitat, facilitat, seguretat, entre d'altres aspectes que suposem comporta l'estalvi de temps i eficàcia de les telecomunicacions.

- Destaca el nombre d'usuaris que no ha hagut de dur cap tipus de documentació per tal de realitzar la gestió, un 43% del total de la mostra escollida. D'entre aquells usuaris que afirmen haver lliurat documents per formalitzar el tràmit, ningú considera aquests excessius i el 57% restant, pensa que la documentació s'ajusta quant a quantitat, al tràmit concret. Per tant, podem afirmar que durant el període del treball de camp, no es van registrar queixes en referència al volum de papers que comporta qualsevol dels tràmits burocràtics. És un aspecte del servei, molt satisfactori.
- En general, i en opinió del 90% de la totalitat de la mostra, les gestions es resolen en una única vegada. El 9% dels usuaris, ha d'adreçar-se dues vegades per tal de finalitzar el tràmit i el 1% restant, tres vegades.

Tots aquells que es dirigeixen més d'una vegada a l'entitat, ho fan per exigències del tràmit o bé per ampliar informació.

- La gestió és resolta satisfactòriament en el 97% dels casos avaluats. La resta d'usuaris no sap ben bé què passarà amb el seu cas, però en general l'opinió sobre la resolució dels tràmits burocràtics, és satisfactòria.
- El temps transcorregut per dur a terme la gestió que els usuaris han realitzat el dia de l'entrevista, es considera curt o correcte pel 100% dels subjectes enquestats.

B. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

- Un 23% de la mostra representada en l'estudi, afirma no estar d'acord amb l'horari d'atenció ciutadana. Els usuaris creuen que l'oficina tanca massa d'hora i voldrien, que s'ampliés l'horari per les tardes o dissabtes al matí. Molts usuaris basen el seu desacord amb la incompatibilitat, ja que l'horari de l'oficina coincideix sempre amb la seva jornada laboral o d'estudis.



Caldria considerar una ampliació de l'horari d'atenció ciutadana per les tardes o dissabtes al matí.

- La majoria d'usuaris considera que el temps d'espera abans de ser atès és molt curt. Un 69% de la mostra, es atesa al moment i un 27% ha d'esperar menys de 10 minuts abans d'iniciar la gestió. Només el 4% dels usuaris que s'adrecen a l'entitat, han d'esperar gairebé 30 minuts per ser atesos. Considerem aquest aspecte positiu i satisfactori, només alterat durant els períodes de gran afluència de públic.
- L'oficina de Turisme Juvenil de Catalunya, S.A. està ben ubicada i comunicada pels transports metropolitans. Només un petit percentatge poc significatiu d'usuaris ha valorat negativament aquest aspecte per raons personals, com llunyania del propi domicili. No s'ha esmentat en cap ocasió, que la causa d'alguna disfunció detectada fos la mala ubicació de l'edifici.
- Les indicacions que hi ha dins l'edifici avaluat són clares i ajuden a saber-se ubicar amb facilitat pel 56% dels usuaris entrevistats. És significatiu el nombre de persones que ha opinat contràriament, un 44% creu que les senyalitzacions internes no són clares ni visibles, consideren que les àrees no estan prou senyalitzades per saber amb facilitat quina gestió s'ha de fer a cada lloc. Cal reflectir algunes crítiques al respecte,
 - *"Hi ha poques indicacions"*
 - *"Et fas un embolic amb les portes d'entrada"*
 - *"No saps on t'has d'adreçar"*
 - *"És un embolic"*



Considerem necessari augmentar el nombre de les indicacions internes de l'edifici, per tal que els usuaris puguin ubicar-se i guiar-se amb més facilitat arreu de l'edifici.

- Els 68% dels usuaris afirmen no percebre cap barrera arquitectònica que pugui impedir la mobilitat d'aquells usuaris amb dificultats físiques. No obstant, s'han recollit impressions negatives quant a aquesta variable que cal comentar. Segons el 32% dels usuaris, hi ha certs inconvenients arquitectònics que haurien de ser eliminats, sinó modificats, en pro d'un complet ajust constructiu de les dependències de l'administració, com esmenten algunes opinions recollides,
 - *"L'esglaó de l'entrada és un inconvenient"*
 - *"L'obertura de les portes no facilita l'accés a persones amb mancances de mobilitat"*
 - *"Les portes pesen molt"*

- **Caldria considerar la supresió de les barreres arquitectòniques percebudes, no només aquelles que impedeixen la mobilitat d'aquells usuaris amb limitacions físiques, sinó aquelles que causen una sensació d'incomoditat a la resta d'usuaris. S'hauria de substituir la porta de l'entrada, la qual pesa molt. En general, es demanen reformes senzilles que ofereixin benestar i comoditat als usuaris que realitzen tràmits en aquesta entitat.**
- El tracte personal dels empleats de Turisme Juvenil de Catalunya, S.A., és considerat en un 100% dels casos, bo i amable.

Agraïments al personal de l'oficina,

- *"Sempre que vols fer un viatge i no saps per on començar, vens aquí i en surts molt satisfet"*
 - *"És una oficina molt funcional"*
 - *"Amb l'idioma no hi ha problemes ja que les persones que t'atenen parlen l'anglès correctament"*
 - *"El tracte és molt amable"*
- Un 99% dels usuaris entrevistats, opina que el personal d'atenció pública demostra interès pels temes que plantegen. Aquestes opinions són generalitzades a la majoria de les ocasions.
 - El 42% de la totalitat de la mostra entrevistada, valora altament els coneixements que té el personal en relació a les gestions que realitzen. Un 57% opina que aquests coneixements són de nivell mig, i només un 1% els qualifica de baixos.

Aquest aspecte està altament relacionat amb les dues qüestions anteriors, referents al tracte humà i a l'interès que demostra el personal per les gestions dels usuaris. Si l'usuari percep molt interès i un tracte humà correcte, segurament la seva opinió sobre els coneixements tècnics dels assumptes relacionats amb l'oficina de Turisme Juvenil de Catalunya, S.A., sigui molt satisfactòria, com s'observa en el cas que ens ocupa.

- La pràctica totalitat dels usuaris ha afirmat no haver tingut cap problema relacionat amb l'idioma. En algun cas es demana que el personal d'atenció sigui trilingüe (anglès, català, castellà), per facilitar la comunicació.
- L'estat de les dependències visitades pels usuaris, és considerat modern i bo en un 100% dels casos. No hi ha cap crítica al respecte.

C. VALORACIONS GENERALS

- La valoració general dels usuaris sobre el servei d'atenció al públic de l'oficina de Turisme Juvenil de Catalunya, S.A., és positiva pel 81% dels subjectes entrevistats, molt positiva pel 10%, i satisfactòria per un 7%. Només un 1% del total de la mostra, opina que el conjunt del servei és regular.
- En relació a l'apartat anterior i per finalitzar, es va demanar als usuaris que proposessin canvis o mesures correctores per tal de millorar el servei que ofereix. La resposta va ser satisfactòria quant a quantitat i diversitat.

D'aquells que consideren que s'haurien d'introduir canvis, (un 60% dels usuaris entrevistats), en algun dels aspectes relacionats amb el procediment de les gestions o condicions de prestació del servei, cal destacar que un 28% demana millores en les indicacions de l'oficina, un 18% proposa una ampliació de la franja horària. Seguidament, un 15% dels usuaris, considera que s'haurien d'eliminar les barreres arquitectòniques, en 14% reclama un ventall més ampli dels serveis que ofereix l'entitat, i un 13% requereix informació més extensa sobre els temes d'interès que consulten.

La resta de consideracions finals també inclou aspectes diversos com: potenciar la formació del personal d'atenció en l'aprenentatge de llengües estrangeres, o millorar les dependències perquè aquestes siguin actuals i incorporin avenços en telecomunicacions.

S'han recollit observacions fetes pels usuaris, en referència a les propostes de millora, les quals descrivim per concloure aquesta anàlisi interpretativa de resultats. Els subjectes entrevistats a Turisme Juvenil de Catalunya, S.A. sol·liciten, entre d'altres, els següents serveis:

- "Que hi hagi un registre pels carnets d'alberguista, estalviant així tot el tràmit"
- "Que Es faciliti la informació via internet"
- "Augmentar el nombre d'ordinadors per a poder fer més consultes per internet"
- "Que s'ampliï la informació dels albergs que són fora d'Espanya"
- "Internet gratuït"
- "Que es millori la informació que t'ofereix l'oficina en la seva pàgina web"
- "Que s'estableixi un sistema de coordinació permanent amb d'altres estaments de turisme arreu d'Europa"
- "Descentralització"



ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS
I USUARIS DE CATALUNYA

ocuc@retemail.es
ocuc@icc-aicc.org
www.ocuc.org

Avinguda República Argentina, 29 1er.
08023 BARCELONA
Tel. 93 417 47 37* - Fax 93 212 08 43

VOLUM II

Comparativa informes de qualitat
dels serveis d'atenció al públic de
la Generalitat de Catalunya.

1999 -2001

Barcelona, desembre de 2001

bre de:

C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID

"Consumers International" LONDRES

A.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."





VOLUM II

Pàg.

BLOC I

Capítol I *Comparativa de resultats*

- | | |
|--|-------|
| • <i>Delegacions d'Ensenyament (1999-2001)</i> | 1-15 |
| • <i>ADIGSA (1999-2001)</i> | 16-26 |
| • <i>ICAIA (1999-2001)</i> | 27-35 |



ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS
I USUARIS DE CATALUNYA

ocuc@retemail.cs
ocuc@icc-aiec.org
www.ocuc.org

Avinguda República Argentina, 29 1er.
08023 BARCELONA
Tel. 93 417 47 37* - Fax 93 212 08 43

BLOC I

ibre de:

C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID

"Consumers International" LONDRES

A.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."





CAPÍTOL I Comparativa de resultats (1999-2001)

Presentem a continuació, els resultats comparatius de les auditories de qualitat dels serveis de la Generalitat de Catalunya, per als anys 1999 i 2001. D'aquesta manera, l'auditoria de qualitat reflecteix els canvis més destacats de les entitats en el transcurs d'aquest temps de forma directa i clara.

Les taules comparatives que s'exposen al llarg d'aquest capítol, mostren els percentatges obtinguts de l'explotació estadística de les dades. S'ha seguit l'ordre de presentació que manté el Volum I, tant pel que fa a les oficines avaluades, com per les àrees que conté el qüestionari administrat als usuaris presencials.

El contingut de les preguntes, és essencialment el mateix en els dos períodes, tot i que ha sofert algunes modificacions. Això es reflectirà lleugerament en la comparativa de taules. També s'inclouen apreciacions de les dades més contrastables, aquelles que han variat significativament entre la primera i la segona avaluació.

El nombre de subjectes que componen les mostres escollides per a cadascuna de les oficines estudiades han augmentat considerablement de les de 1999 ja que al fer-ho, els resultats esdevenen més fiables i generals.

Les mostres escollides són les següents.

DELEGACIONS D'ENSENYAMENT

- Any 1999
Es van realitzar un total de 243 enquestes a usuaris repartits entre dues delegacions: la Delegació del Departament d'Ensenyament de Barcelona Ciutat (113) i la Delegació d'Ensenyament de Barcelona Comarques (130).
- Any 2001
El nombre d'enquestes realitzades ha estat de 200, 100 a la Delegació d'Ensenyament (Ciutat), i 100 a la Delegació Territorial (Comarques).



INSTITUT CATALÀ DE L'ACOLLIMENT I L'ADOPCIÓ (ICAA)

- Any 1999:
Número total d'usuaris enquestats: 15
- Any 2001:
Número total d'usuaris enquestats: 100

Recordem les dificultats amb què ens vam trobar l'any 1999 per realitzar les entrevistes amb els usuaris d'ICAA, raons per les quals el nombre d'usuaris va ser molt baix.

"Així com als altres serveis –Ensenyament i Adigsa– hem trobat un volum important de persones que acudien als seus establiments, no ens ha passat el mateix amb les persones que s'adreçaven a l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció. El volum de persones que van a fer gestions és molt baix.

La gran majoria dels usuaris d'aquest servei són persones vinculades a l'administració perquè aquesta té la tutela dels seus fills. Almenys així ens ho han manifestat. I la gran majoria no han volgut respondre l'enquesta. Les persones que sí han respost, per una banda, ho han fet amb respostes del tipus NS/NC que, modifica molt els resultats, i, per altra banda, han mostrat considerables recels vers l'Institut. Això ha fet que haguem recollit un baix nombre d'enquestes completes que ens donin de veritat una imatge real del que els usuaris pensen del servei que l'Institut els ofereix.

Per altra part, també observem que un bon nombre de persones ens ha manifestat haver-se desplaçat a l'Institut per fer o presentar una sol·licitud de llarg tràmit –acolliment o adopció– i no tenen una opinió clara del servei degut a que es trobaven en l'inici del procés. O també, un altre grup de respostes fetes per persones que mantenen una relació continuada amb l'Institut perquè aquest fa el seguiment del seu cas (per exemple, persones que tenen infants en acolliment).

Tal i com ha estat plantejat i acordat, l'estudi no ha estat eficaç per mesurar el que la majoria dels usuaris opinen de l'Institut.

Hem volgut, però, transcriure les dades recollides, malgrat entendre que no són significatives i que no responen de veritat a la realitat de l'Institut.

És per això que no hem fet comentaris a l'enquesta i que la valoració final que es recull, cal prendre-la com una aproximació però no com una certesa".

de:

J. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
Consumers International" LONDRES

Agència d'informació Europea sobre Consum."



ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS
I USUARIS DE CATALUNYA

ocuc@retemail.es
ocuc@icc-aiec.org
www.ocuc.org

Avinguda República Argentina, 29 1er.
08023 BARCELONA
Tel. 93 417 47 37* - Fax 93 212 08 43

ADMINISTRACIÓ, PROMOCIÓ I GESTIÓ, S.A. (ADIGSA)

- Any 1999
Número total d'usuaris enquestats: 74
- Any 2001
Número total d'usuaris enquestats: 100

membre de:

• E.C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
• I. "Consumers International" LONDRES
• I.A.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."





**1. DELEGACIONS TERRITORIALS D'ENSENYAMENT
(CIUTAT I COMARQUES)**

DADES INTRODUCTÒRIES

1. VE:
a) En nom d'alguna entitat
b) A títol personal

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
A títol personal	78%	87%	74%	85%
En nom d'una entitat	21%	12%	26%	15%
Altres	1%	1%		
TOTAL	100%	100%	100%	100%

- En cas que vingui d'alguna entitat, manté una relació;

- a) Continuada
b) Eventual

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Continuada	68%	66%	85%	92%
Eventual	32%	34%	15%	8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

S'observa que ha variat considerablement la relació que mantenen les entitats amb les Delegacions d'Ensenyament. Per un costat ha augmentat el nombre de persones que tenen una relació continuada amb l'entitat i per altra banda ha disminuït significativament el nombre d'usuaris que realitzen gestions eventualment amb l'oficina.



2. QUINA GESTIÓ HA VINGUT A FER?

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Tràmits de documentació	37%	46%		
Gestions laborals	35%	33%		
Gestions econòmiques		2%	2%	
Queixes i reclamacions	12%	3%	3%	3%
Sol·licituds beques i ajuts	3%			3%
Sol·licitud d'informació	9%	14%	9%	11%
Altres	4%	2%		
ESPECÍFIQUES 2001				
Altes			8%	
Baixes			13%	6%
"Carpeta verda"			2%	
Sexennis i Triennis			4%	3%
Entrevista			3%	
Sol·licitud de plaça/ Nomenaments			19%	52%

Nota: El total de percentatges no suma 100% perquè algunes persones fan més d'una gestió.



A. PROCEDIMENT DE LES GESTIONS O CONSULTES

a.1) PODIA FER AQUESTA GESTIÓ / CONSULTA SENSE HAVER DE DESPLAÇAR-SE?

- Sí / No

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Sí	11%	24%	27%	21%
No	84%	71%	72%	79%
NS/NC	5%	5%	1%	
TOTAL	100%	100%	100%	100%

- En cas que sí, per què ha preferit adreçar-se personalment a l'organisme?

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Gestió addicional			7%	12%
Immediatesa			4%	12%
Facilitat/ proximitat			15%	24%
Seguretat			74%	24%
TOTAL			100%	100%

Nota: Aquest apartat no va ser considerat en el qüestionari de l'any 1999.

Destaca que a la delegació de Ciutat una part molt important dels usuaris prefereix dirigir-s'hi personalment per assegurar-se'n, mentre que aquesta por no és tan palesa entre els usuaris de la delegació de Comarques.



a.2) LA DOCUMENTACIÓ QUE HA HAGUT DE DUR CREU QUE ÉS

- Justa / Excessiva / No n'he hagut de portar

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Justa	63%	67%	49%	49%
Excessiva	11%	8%	9%	5%
No n'he hagut de portar			41%	46%
NS/NC	26%	25%	1%	
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Entre els anys 1999 i 2001 s'evidencia un empitjorament pel que fa a la documentació que s'ha de dur, ja que gairebé un 20% menys dels usuaris opinen que aquesta és "Justa". Pel que fa a l'opinió "No n'he hagut de portar", ens manquen referències, ja que aquesta alternativa de resposta no es va incloure en el primer període d'enquestes.

a.8) QUANTES VEGADES HA HAGUT DE VENIR PER SOLUCIONAR AQUESTA GESTIÓ?

- 1 vegada / 2 vegades / 3 vegades / 4 vegades

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Una vegada	58%	63%	52%	71%
Dos vegades	28%	28%	38%	7%
Tres vegades	14%	9%	9%	4%
Quatre vegades			1%	3%
Altres				15%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Els resultats mostren que l'oficina de Comarques ha evolucionat positivament en referència a la quantitat de vegades que l'usuari ha d'adreçar-se a la delegació, ja que ja que la majoria de les gestions se solucionen en una sola vegada.



a.4) EL CAS HA ESTAT RESOLT SATISFACTÒRIAMENT?

- Sí / No

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Sí	55%	58%	85%	75%
No	42%	42%	14%	23%
NS/NC	3%		1%	2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Les dades revelen que hi ha una millora significativa pel que fa al grau de satisfacció dels usuaris d'ambdós centres, especialment pel que fa a Ciutat.

a.5) CONSIDERA QUE EL TEMPS TRANSCORREGUT PER REALITZAR LA GESTIÓ HA ESTAT

- Poc / Excessiu / Correcte

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Poc	14%	15%	28%	20%
Excessiu	29%	29%	12%	26%
Correcte	57%	56%	60%	54%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Els resultats descrits revelen una millora de l'opinió del públic respecte aquesta qüestió, per totes dues delegacions.



B. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DE SERVEI

b.1) L'HORARI D'ATENCIÓ ÉS L'ADEQUAT PER VOSTÈ?

- Sí / No

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Sí	57%	55%	80%	62%
No	43%	45%	20%	38%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

S'expressa una tendència a la millora en relació als horaris d'atenció a totes dues delegacions, sobretot els de Ciutat.

b.2) L'HAN ATÈS

- al moment / <10 minuts / entre 10 i 30 minuts / >30 minuts

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Al moment	31%	32%	52%	52%
En menys de 10 minuts	31%	43%	38%	28%
Entre 10 i 30 minuts	32%	16%	9%	14%
En més de 30 minuts	6%	9%	1%	16%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Com en l'ítem anterior, aquesta taula també evidencia millores en el transcurs d'aquests dos anys. L'atenció a l'usuari és cada vegada més àgil, especialment a la delegació de Ciutat.



b.3) CONSIDERA QUE EL LLOC ESTÀ BEN COMUNICAT ?

- Sí / No

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Sí	80%	98%	93%	99%
No	19%	2%	5%	1%
NS/NC	1%		2%	
TOTAL	100%	100%	100%	100%

El canvi d'ubicació de l'oficina de Ciutat ha repercutit positivament en l'opinió pública. En general, la valoració segueix sent positiva.

b.4) LES INDICACIONS QUE HI HA DINS L'EDIFICI SÓN CLARES I L'AJUDEN A SABER ON HA D'ANAR?

- Sí / No

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Sí	54%	70%	86%	67%
No	24%	18%	13%	32%
NS/NC	22%	12%	1%	1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

S'observen millores en les indicacions internes de les oficines entre l'any 1999 i 2001 i especialment destaquen els resultats de l'oficina de Ciutat, degut a que aquesta és molt nova.

b.5) PERCEP ALGUNA DIFICULTAT PER CAUSA DE BARRERES ARQUITECTÒNIQUES?

- Sí / No

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Sí	1%	3%	6%	12%
No	98%	97%	91%	87%
NS/NC	1%		3%	1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Ha augmentat lleugerament la percepció dels usuaris en relació a l'existència de barreres arquitectòniques.

b.6) EL TRACTE REBUT HA ESTAT AMABLE?

- Sí / No

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Sí	89%	91%	95%	87%
No	6%	5%	5%	13%
Altres	5%	4%		
TOTAL	100%	100%	100%	100%

La delegació de ciutat ha incrementat l'amabilitat en el tracte amb els usuaris, contràriament a la delegació de comarques que puntua una mica més per sota que en l'avaluació realitzada l'any 1999.

b.7) ELS QUI L'HAN ATÈS HAN MOSTRAT INTERÈS PEL TEMA QUE PLANTEJAVA?

- Sí / No

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Sí	80%	75%	90%	81%
No	11%	15%	8%	19%
Altres	9%	10%	2%	
TOTAL	100	100%	100%	100%



L'any 2001 les dues delegacions han estat valorades més positivament quant a l'interès que mostren els empleats de les mateixes.

b.8) COM VALORA ELS CONEIXEMENTS QUE SOBRE EL TEMA TÉ LA PERSONA QUE L'HA ATÈS?

- Alts / Mitjos / Baixos

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Alts	63%	51%	71%	52%
Mitjos	28%	39%	25%	40%
Baixos	3%	6%	3%	8%
NS/NC	6%	4%	1%	
TOTAL	100%	100%	100%	100%

b.9) HA TINGUT ALGUNA DIFICULTAT AMB L'IDIOMA?

- Sí / No

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Sí	4%	2%	1%	2%
No	96%	98%	99%	98%
TOTAL	100%	100%	100%	100%



**b.10) LES DEPENDÈNCIES A LES QUE S'HA DESPLAÇAT SÓN
MODERNES I ESTAN EN BONES CONDICIONS?**

- Sí / No

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Sí	95%	74%	99%	69%
No	4%	23%	1%	30%
NS/NC	1%	3%		1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%



C. VALORACIONS GENERALS

c.1) QUINA IMPRESSIÓ HA TRET DE TOT EL TRÀMIT?

	1999	
	CIUTAT	COMARQ.
Ràpid	53%	60%
Lent	47%	40%
Correcte	92%	89%
Incorrecte	8%	11%
Fàcil	70%	65%
Costós	30%	35%

	2001	
	CIUTAT	COMARQ.
Molt bona	6%	1%
Bona	54%	26%
Bon tracte	3%	
Àgil, fluïda	6%	7%
Eficaç	1%	
Correcta	15%	26%
Regular	2%	5%
Burocràtic	11%	2%
Lentitud		11%
Insatisfactòria		16%
Ns/nc	2%	3%

Nota: El total de percentatges no suma 100% perquè algunes persones fan més d'un suggeriment.

c.2) CREU QUE CAL PROPOSAR CANVIS?

- Sí / No

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Sí	64%	95%	65%	69%
No	36%	5%	35%	31%
NS/NC	100%	100%	100%	100%



- Quins? Altres consideracions

	1999		2001	
	CIUTAT	COMAR.	CIUTAT	COMAR.
Agilitat	17%	15%	17%	5%
Gestions a distància			17%	17%
Horaris			19%	24%
Efectivitat			14%	0%
Més informació			10%	
Millor organització i descentralització	9%	10%		10%
Millor i més mitjans d'atenció	66%	65%	10%	28%
Instal·lacions	5%	6%		
Altres	4%	1%	10%	

Nota: El total de percentatges no suma 100% perquè algunes persones fan més d'un suggeriment.



2. ADIGSA

DADES INTRODUCTÒRIES

2. VE:
- a) En nom d'alguna entitat
 - b) A títol personal

	1999	2001
A títol personal	83%	84%
En nom d'una entitat	17%	16%
TOTAL	100%	100%

- En cas que vingui d'alguna entitat, manté una relació;

- a) Continuada
- b) Eventual

	1999	2001
Continuada	56%	94%
Eventual	44%	6
TOTAL	100%	100%

S'observa un augment significatiu de les relacions continuades entre les entitats, una proporció que gairebé es dobla i s'acosta al 100% total.



2. QUINA GESTIÓ HA VINGUT A FER?

	1999	2001
Tràmits de documentació	39%	
Pagaments	22%	10%
Sol·licituds habitatge/ajuts	19%	
Demandar informació	15%	7%
Presentar queixa	3%	8%
Col·laboració tècnica	1%	
Altres	1%	17%
ESPECÍFIQUES 2001		
Arreglar gestions		5%
Canvi de titularitat		2%
Compra-venda d'un pis		11%
Concurs d'obres		6%
Demandar ajuts		2%
Escriptures		8%
Registre		1%
Sol·licituds		23%

Nota: El total de percentatges no suma 100% perquè algunes persones havien fet més d'una gestió.



A. PROCEDIMENT DE LES GESTIONS O CONSULTES

a.1) PODIA FER AQUESTA GESTIÓ / CONSULTA SENSE HAVER DE DESPLAÇAR-SE?

- Sí / No

	1999	2001
Sí	22%	18%
No	76%	82%
NS/NC	2%	0
TOTAL	100%	100%

- En cas que sí, per què ha preferit adreçar-se personalment a l'organisme?

	1999	2001
Dificultats		11%
Facilitat		11%
Seguretat		67%
Tràmits		5%
Manca d'informació		5%
TOTAL		100%

Nota: Aquest apartat no va ser inclòs en les enquestes de l'any 1999.

a.2) LA DOCUMENTACIÓ QUE HA HAGUT DE DUR CREU QUE ÉS

- Justa / Excessiva / No n'he hagut de portar

	1999	2001
Justa	73%	64%
Excessiva	8%	5%
NS/NC	19%	
No n'ha hagut de portar		31%
TOTAL	100%	100%

Les dades indicarien un cert empitjorament, ja que l'any 2001 gairebé un 10% menys dels usuaris han considerat la documentació com a "Justa".

L'alternativa de resposta "No n'he hagut de portar" no va ser inclosa en el període d'enquestes de l'any 1999.

a.3) QUANTES VEGADES HA HAGUT DE VENIR PER SOLUCIONAR AQUESTA GESTIÓ?

- 1 vegada / 2 vegades / 3 vegades / 4 vegades

	1999	2001
Una vegada	58%	63%
Dos vegades	12%	13%
Tres vegades	14%	10%
Quatre vegades	12%	5%
Altres	4%	9%
TOTAL	100%	100%

Les referències indiquen que el servei, en aquest ítem, és lleugerament millor.

- Si ha fet més d'un desplaçament ha estat perquè

	1999	2001
Amplicar més docu- mentació o informació	21%	5%
Pel tràmit	17%	40%
Inform. inicial incompleta	11%	9%
Va venir fora d'horaris		
No hi era el responsable		9%
Problemes en la gestió		21%
Altres	17%	
NS/NC	44%	16%
TOTAL	100%	100%



a.4) EL CAS HA ESTAT RESULT SATISFACTÒRIAMENT?

- Sí / No

	1999	2001
Sí	42%	90%
No	54%	10%
NS/NC	4%	
TOTAL	100%	100%

S'observa una clara millora en la satisfacció dels usuaris, augmentant aquesta gairebé un 50% respecte l'any 1999.

a.5) CONSIDERA QUE EL TEMPS TRANSCORREGUT PER REALITZAR LA GESTIÓ HA ESTAT

- Poc / Excessiu / Correcte

	1999	2001
Poc	26%	23%
Excessiu	26%	11%
Correcte	46%	66%
NS/NC	2%	
TOTAL	100%	100%

Les dades mostren que l'any 2001, el temps transcorregut per realitzar la gestió es considera com a "Correcte" per un 20% més dels enquestats.

B. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DE SERVEI

b.1) L'HORARI D'ATENCIÓ ÉS L'ADEQUAT PER VOSTÈ?

- Sí / No

	1999	2001
Sí	83%	97%
No	16%	2%
NS/NC	1%	1%
TOTAL	100%	100%

La taula mostra que l'usuari percep una millor atenció horària, ja que augmenta respecte l'any 1999 en 14 punts.

b.2) L'HAN ATÈS

- al moment / <10 minuts / entre 10 i 30 minuts / >30 minuts

	1999	2001
Al moment	27%	50%
Menys de 10 minuts	42%	36%
Entre 10 i 30 minuts	23%	12%
Més de 30 minuts	8%	2%
TOTAL	100%	100%

Les dades reflecteixen que el temps d'espera es redueix, ja que s'ha doblat el nombre d'usuaris que han estat atesos al moment.

b.3) CONSIDERA QUE EL LLOC ESTÀ BEN COMUNICAT ?

- Sí / No

	1999	2001
Sí	78%	92%
No	14%	8%
NS/NC	8%	
TOTAL	100%	100%

Ha augmentat considerablement la satisfacció de l'usuari respecte l'ubicació de l'oficina.

mbre de:

.C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID

"Consumers International" LONDRES

A.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."

b.4) LES INDICACIONS QUE HI HA DINS L'EDIFICI SÓN CLARES I VISIBLES I L'AJUDEN A SABER ON HA D'ANAR?

- Sí / No

	1999	2001
Sí	79%	91%
No	6%	9%
Ms/Nc	15%	
TOTAL	100%	100%

Un 12% més de la mostra ha considerat que les estances d'ADIGSA estan millor indicades.

b.5) PERCEP ALGUNA DIFICULTAT PER CAUSA DE BARRERES ARQUITECTÒNIQUES?

- Sí / No

	1999	2001
Sí	4%	6%
No	96%	94%
TOTAL	100%	100%

b.6) EL TRACTE REBUT HA ESTAT AMABLE?

- Sí / No

	1999	2001
Sí	96%	100%
No	3%	
NS/NC	1%	
TOTAL	100%	100%

b.7) ELS QUI L'HAN ATÈS HAN MOSTRAT INTERÈS PEL TEMA QUE PLANTEJAVA?

- Sí / No

	1999	2001
Sí	88%	97%
No	9%	3%
NS/NC	3%	
TOTAL	100%	100%

b.8) COM VALORA ELS CONEIXEMENTS QUE SOBRE EL TEMA TÉ LA PERSONA QUE L'HA ATÈS?

- Alts / Mitjos / Baixos

	1999	2001
Alts	75%	73%
Mitjos	8%	25%
Baixos	4%	2%
NS/NC	13%	
TOTAL	100%	100%

b.9) HA TINGUT ALGUNA DIFICULTAT AMB L'IDIOMA?

- Sí / No

	1999	2001
Sí	7%	3%
No	93%	97%
TOTAL	100%	100%



**b.10) LES DEPENDÈNCIES A LES QUE S'HA DESPLAÇAT SÓN
MODERNES I ESTAN EN BONES CONDICIONS?**

- Sí / No

	1999	2001
Sí	81%	97%
No	1%	3%
NS/NC	18%	
TOTAL	100%	100%

L'opinió sobre les dependències d'ADIGSA ha evolucionat positivament en aquests dos anys. Gairebé la totalitat dels usuaris consideren que aquestes són modernes i estan en bones condicions.

C. VALORACIONS GENERALS

c.1) QUINA IMPRESSIÓ HA TRET DE TOT EL TRÀMIT?

1999	
Ràpid	50%
Lent	50%
Correcte	90%
Incorrecte	10%
Fàcil	27%
Costós	73%
2001	
Regular	1%
Burocràtic	11%
Car	2%
Complicat	5%
Excessiu	1%
Ineficaç	1%
Insuficient	1%
Lent	9%
Llarg	5%
Negatiu	5%
Molt negatiu	2%
Mala atenció	3%

c.2) CREU QUE CAL PROPOSAR CANVIS?

- Sí / No

Aquest apartat no va ser considerat en el qüestionari de l'any 1999.



- Quins? Altres consideracions

	1999	2001
Més agilitat en els tràmits	56%	17%
Més eficàcia	15%	15%
Gestions a distància	7%	6%
Millor atenció	7%	10%
Més descentralització	7%	6%
Ampliació d'horaris	4%	4%
Intèrprets d'idiomes	4%	
Augmentar mitjans tècnics		4%
Altres (Dep. d'Obres Públiques)		38%
TOTAL	100%	100%

S'observa una millora quant a l'agilitat dels tràmits, ja que com a proposta, aquest aspecte se suggereix un 40% menys que l'any 1999.



3. INSTITUT CATALÀ DE L'ADOPCIÓ I DE L'ACOLLIMENT

DADES INTRODUCTÒRIES

1. VE:
- a) En nom d'alguna entitat
 - c) A títol personal

	1999	2001
A títol personal	80%	81%
En nom d'una entitat	20%	29%
TOTAL	100%	100%

3. QUINA GESTIÓ HA VINGUT A FER?

	1999	2001
Col·laboració tècnica	7%	
Sol·licituds varies	47%	
Tràmits de documentació	7%	
Demandar ajuts econòmics	13%	
Demandar informació	7%	
Visites a fills tutelats	13%	
Adopcions		77%
Acolliments		3%
Gestions d'entitats col·laboradores		18%
Altres		4'8%

Notes:

- Les gestions realitzades han estat categoritzades amb termes diferents per a cadascun dels estudis.
- El total de percentatges no suma 100% perquè algunes persones fan més d'una gestió.



- En cas que vingui d'alguna entitat, manté una relació;

- a) **Continuada**
- b) **Eventual**

	1999	2001
Continuada	47%	100%
Eventual	47%	0%
NS/NC	6%	0%
TOTAL	100%	100%

L'any 2001 tots els usuaris provinents d'altres entitats han afirmat mantenir una relació continuada amb l'Institut. Aquest aspecte és molt destacable ja que la relació s'ha modificat completament.

A. PROCEDIMENT DE LES GESTIONS O CONSULTES

a.1) PODIA FER AQUESTA GESTIÓ / CONSULTA SENSE HAVER DE DESPLAÇAR-SE?

- Sí / No

	1999	2001
No	80%	60%
Sí	7%	34%
NS/NC	13%	6%
TOTAL	100%	100%

L'any 2001 un 25% més d'usuaris ha afirmat poder fer les gestions sense haver de desplaçar-se a ICAA.

- En cas que sí, per què ha preferit adreçar-se personalment a l'organisme?

	1999	2001
Gestió addicional		14%
Immediatesa		17%
Facilitat/ proximitat		17%
Seguretat		38%
Estalvi econòmic		4%
Per problemes		10%
TOTAL		100%

Nota: Aquest apartat no va ser considerat en el qüestionari de l'any 1999.

a.2) LA DOCUMENTACIÓ QUE HA HAGUT DE DUR CREU QUE ÉS

- Justa / Excessiva / No n'he hagut de portar

	1999	2001
Justa	47%	68%
Excessiva	13%	12%
No n'he hagut de portar		20%
NS/NC	40%	
TOTAL	100%	100%

Observem que en la segona avaluació realitzada a l'Institut, s'ha considerat en un 20% més dels casos, que la documentació aportada per a realitzar les gestions, és justa.

Pel que fa a l'opinió "No n'he hagut de portar", ens manquen referències, ja que aquesta alternativa de resposta no es va incloure en el primer període d'enquestes.

a.3) QUANTES VEGADES HA HAGUT DE VENIR PER SOLUCIONAR AQUESTA GESTIÓ?

- 1 vegada / 2 vegades / 3 vegades / 4 vegades

	1999	2001
Una vegada	60%	86%
Dos vegades	7%	14%
Tres vegades	7%	0%
Més de tres vegades	6%	0%
NS/NC	0%	0%
TOTAL	100%	100%

Cada vegada és menor la freqüència de desplaçaments que l'usuari ha de fer a l'Institut per solucionar la seva gestió. Enguany, un 26% més d'usuaris realitza les gestions en una sola vegada.

a.4) EL CAS HA ESTAT RESOLT SATISFACTÒRIAMENT?**- Sí / No**

	1999	2001
Sí	40%	92%
No	47%	5%
NS/NC	13%	3%
TOTAL	100%	100%

Les grans diferències que s'observen entre períodes, evidencien l'evolució positiva d'aquest aspecte. L'any 2001, la pràctica totalitat dels usuaris afirmen que el seu cas ha estat resolt satisfactòriament, el percentatge ha augmentat un 52% respecte l'any 1999.

a.5) CONSIDERA QUE EL TEMPS TRANSCORREGUT PER REALITZAR LA GESTIÓ HA ESTAT**- Poc / Excessiu / Correcte**

	1999	2001
Poc	23%	17%
Excessiu	31%	60%
Correcte	15%	23%
NS/NC	31%	0%
TOTAL	100%	100%

S'observa un augment molt significatiu en referència a l'excés de temps percebut pels usuaris per poder dur a terme les seves gestions.

B. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DE SERVEI

b.1) L'HORARI D'ATENCIÓ ÉS L'ADEQUAT PER VOSTÈ?

- Sí / No

	1999	2001
Sí	67%	74%
No	33%	26%
TOTAL	100%	100%

b.2) L'HAN ATÈS

- al moment / <10 minuts / entre 10 i 30 minuts / >30 minuts

	1999	2001
Al moment	27%	71%%
<10 minuts	42%	29%%
Entre 10 i 30 minuts	23%	%
>30 minuts	8%	100%

Els usuaris estan molt satisfets quant al temps d'espera a ser atesos a ICAA, els resultats de l'avaluació de 2001 són altament positius respecte els de l'anterior estudi.

b.3) CONSIDERA QUE EL LLOC ESTÀ BEN COMUNICAT ?

- Sí / No

	1999	2001
Sí	87%	94%
No	13%	5%
NS/NC	0%	1%
TOTAL	100%	100%

b.4) LES INDICACIONS QUE HI HA DINS L'EDIFICI SÓN CLARES I L'AJUDEN A SABER ON HA D'ANAR?

- Sí / No

	1999	2001
Sí	60%	71%
No	27%	28%
NS/NC	13%	1%
TOTAL	100%	100%

b.5) PERCEP ALGUNA DIFICULTAT PER CAUSA DE BARRERES ARQUITECTÒNIQUES?

- Sí / No

	1999	2001
Sí	10%	34%
No	90%	61%
NS/NC	0%	5%
TOTAL	100%	100%

La diferència principal recau en què enguany l'ubicació de l'oficina no és la mateixa que la de l'any 1999. També cal esmentar que aquesta dependència és provisional. Però això no treu importància al fet que les oficines, per pertànyer a l'administració, haurien de tenir les estances en les condicions adequades pels més desafavorits.

b.6) EL TRACTE REBUT HA ESTAT AMABLE?

- Sí / No

	1999	2001
Sí	75%	94%
No	19%	6%
NS/NC	6%	0%
TOTAL	100%	100%

La delegació d'ICAA ha incrementat l'amabilitat en el tracte amb els usuaris, respecte a l'avaluació realitzada l'any 1999.

b.7) ELS QUI L'HAN ATÈS HAN MOSTRAT INTERÈS PEL TEMA QUE PLANTEJAVA?

- Sí / No

	1999	2001
Sí	67%	87%
No	33%	13%
NS/NC	11%	0%
TOTAL	100%	100%

S'observa un augment favorable en vint punts. Els enquestats mostren una millor satisfacció pel tracte rebut en comparació amb l'any 1999.

b.8) COM VALORA ELS CONEIXEMENTS QUE SOBRE EL TEMA TÉ LA PERSONA QUE L'HA ATÈS?

- Alts / Mitjos / Baixos

	1999	2001
Alts	60%	61%
Mitjos	40%	35%
Baixos	0%	7%
TOTAL	100%	100%

b.9) HA TINGUT ALGUNA DIFICULTAT AMB L'IDIOMA?

- Sí / No

	1999	2001
Sí	10%	0%
No	90%	100%
TOTAL	100%	100%

b.10) LES DEPENDÈNCIES A LES QUE S'HA DESPLAÇAT SÓN MODERNES I ESTAN EN BONES CONDICIONS?

- Sí / No

	1999	2001
Sí	87%	84%
No	13%	16%
TOTAL	100%	100%



C. VALORACIONS GENERALS

c.1) QUINA IMPRESSIÓ HA TRET DE TOT EL TRÀMIT?

1999	
Ràpid	29%
Lent	71%
Correcte	71%
Incorrecte	29%
Fàcil	29%
Costós	71%
2001	
Molt bona	6%
Bona/Positiva	47%
Satisfactòria	31%
Àgil	1%
Amable	3%
Descontent	2%
Lenta	1%
Engorrosa	1%
Burocràtica	1%
Negativa	6%
Inútil	1%

c.2) CREU QUE CAL PROPOSAR CANVIS?

- Sí / No

Aquest apartat no va ser considerat en el qüestionari de l'any 1999.

- Quins? Altres consideracions

	1999	2001
Més agilitat en els tràmits	47%	
Lloc millor i ben comunicat	27%	
Donar més i millor inform.	26%	
Més eficàcia		17%
Més personal		9%
Gestions a distància		30%
Sistema en general		44%

Nota: El total de percentatges de les taules c.1) i c.2) no suma 100% perquè algunes persones fan més d'un suggeriment.

ibre de:

C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID

"Consumers International" LONDRES

A.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."