

Opinió de la ciutadania sobre la funció pública catalana

Enquesta encarregada per la Direcció General de Participació Ciutadana

juliol de 2005

RPEO 294

**SONDEIG. OPINIÓ DE LA CIUTADANIA
SOBRE LA FUNCIO PÚBLICA CATALANA**

Juny 2005



Generalitat de Catalunya
**Departament de Relacions Institucionals
i Participació**

ÍNDEX

PRESENTACIÓ	2
FITXA TÈCNICA.....	3
INFORME	4
1 IMATGE DELS EMPLEATS PÚBLICS A CATALUNYA	5
2 MODEL DE FUNCIO PÚBLICA	18
3 TREBALLAR A L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA	22
4 CONCLUSIONS.....	26
DISTRIBUCIONS MARGINALS.....	28
ANNEXOS: Qüestionari i creuaments amb les principals variables sociodemogràfiques	

PRESENTACIÓ

Vint-i-cinc anys després del restabliment de la Generalitat és un bon moment per fer balanç sobre el model de la funció pública de Catalunya. Els servidors públics són el principal actiu de l'Administració, a més de la seva imatge pública. Qualsevol pretensió de millorar la qualitat dels serveis adreçats a la ciutadania, passa necessàriament per una anàlisi del model de professional que ho ha de fer possible. La Secretaria d'Administració i Funció Pública ha iniciat aquesta tasca amb l'elaboració del *Llibre blanc de la funció pública catalana*, un instrument que pretén realitzar un diagnòstic sobre les característiques del model actual i reflexionar sobre els objectius que cal projectar de cara al futur.

En conseqüència, les aportacions dels ciutadans i ciutadanes de Catalunya –que s'afegeixen a les realitzades per gestors públics, experts, agents socials, responsables polítics i pels mateixos servidors públics– són imprescindibles en una anàlisi, que en la seva absència, restaria incomplet. Per aquesta raó, la Direcció General de Participació Ciutadana, a petició de la Secretaria d'Administració i Funció Pública, va assumir la responsabilitat d'incorporar la visió de la ciutadania en el *Llibre blanc de la funció pública catalana*.

Ateses les característiques d'aquesta matèria, en gran part desconeguda i, en certa manera, complicada per a les persones que no hi estan especialitzades, es va prendre la decisió d'incorporar les aportacions ciutadanes a través d'un sondeig d'opinió, en un estudi sobre un àmbit inèdit a Catalunya. En concret, es pretenia conèixer les opinions i actituds de la ciutadania sobre la confiança que generen diferents col·lectius professionals, les qualitats dels empleats públics en el seu treball, el prestigi social de la funció pública, el funcionament de les oficines d'atenció a la ciutadania, la satisfacció personal en la realització de tràmits administratius i les preferències sobre determinats factors que constitueixen l'essència d'un model de funció pública.

El disseny del qüestionari i l'anàlisi dels resultats es va encarregar a la Universitat Autònoma de Barcelona, amb la supervisió de la Direcció General de Participació Ciutadana i l'assessorament del Centre d'Estudis d'Opinió. Les pàgines que segueixen són una síntesi dels principals resultats del sondeig, els quals constituïran bona part de les reflexions i propostes del futur *Llibre blanc de la funció pública catalana*.

INFORME

Aquest informe presenta de forma sintètica els resultats més destacats del sondeig l'*Opinió de la ciutadania sobre la funció pública catalana*, encarregat per la Generalitat de Catalunya i realitzat a l'abril de 2005 entre 1.000 individus seleccionats aleatòriament entre la població de 18 anys i més resident a Catalunya.

L'informe es divideix en tres grans apartats. El primer explora la imatge pública de la funció pública del nostre país, tema que ocupa bona part de les preguntes del qüestionari. Es mostren les valoracions rebudes pels diferents col·lectius de treballadors públics i s'analitzen les principals característiques associades a la figura de l'empleat públic, alhora que s'indaga en l'experiència de la ciutadania en les oficines de l'Administració. En el segon apartat es pregunta sobre el possible model de funció pública prevalent en l'opinió pública catalana, al voltant de qüestions com la magnitud de l'Administració o l'autonomia dels empleats i empleades que la integren, entre d'altres. Finalment es revisen les actituds en relació amb la feina dins del sector públic, sobretot en contrast amb el sector privat.

Encara que l'anàlisi no té vocació d'exhaustivitat, sempre que ha estat possible s'han comparat les dades recollides a través del nostre sondeig amb les d'altres enquestes realitzades a l'Estat espanyol. De fet, una bona part del qüestionari aplicat a Catalunya reproduceix les preguntes d'aquests sondeigs, amb la intenció explícita de permetre aquest necessari contrast. Les fonts que hem fet servir són les següents:

- CIS 2311: *Barómetro de noviembre*, novembre de 1998
- CIS 2054: *Imagen social de los funcionarios*, abril de 1993
- *Imagen de las administraciones y calidad de los servicios públicos en la Comunidad de Madrid*, 2000¹

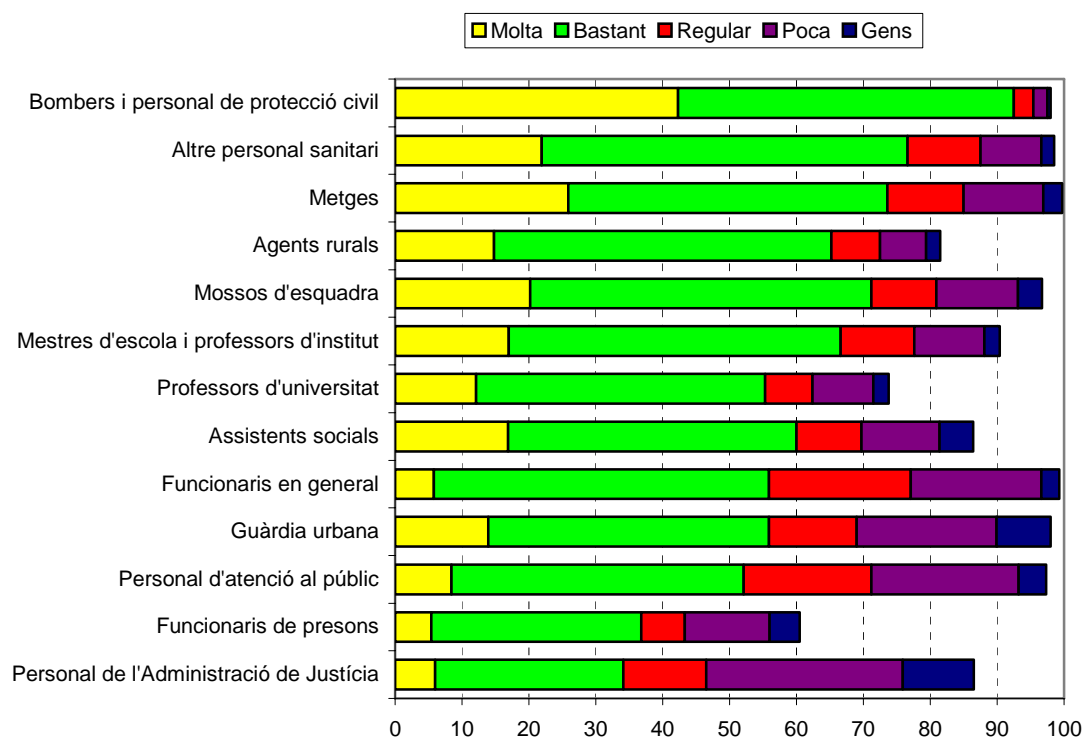
¹ Les dades d'aquest sondeig s'han extret del llibre d'Eloísa del Pino, *Los ciudadanos y el Estado. Las actitudes de los españoles hacia las Administraciones y las políticas públicas* (Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública, 2004), el contingut del qual també va inspirar determinades preguntes del nostre qüestionari.

1 IMATGE DELS EMPLEATS PÚBLICS A CATALUNYA

1.1 Valoració dels diferents col·lectius

La valoració de la funció pública a Catalunya està molt vinculada a la imatge del típic funcionari de finestra, al voltant del qual s'ha construït un estereotip que sembla molt present en l'opinió pública. Bona part dels entrevistats se senten confiats amb els treballadors públics, considerats en conjunt: la majoria manifesten tenir molta (5,8%) o bastant (50,1%) confiança en els "funcionaris en general", doblant amb escreix el nombre dels que diuen que en tenen poca (19,5%) o cap (2,7%).² Una visió, per tant, globalment positiva, que alhora es combina amb un percentatge important de posicions ambivalents, amb un 21% de persones que opten per l'opció "regular", que d'entrada no oferia el qüestionari.

GRÀFIC 1. Confiança en diferents col·lectius de treballadors públics



Però aquests percentatges, com dèiem, es troben molt vinculats a un tipus determinat de funció pública que ni de lluny esgota la diversitat de col·lectius que integren el conjunt de servidors públics que hi ha a Catalunya. Les dades recollides en el gràfic 1

² Aquí s'analitza la pregunta 1 del qüestionari.

manifesten que existeixen altres grups de professionals públics que la ciutadania associa en un grau molt menor a la imatge tradicional del funcionari, que probablement no desperten les connotacions que aquesta arrossega i que, per tant, aconseguen més positives encara.

La llargada de les barres dóna una idea del nivell de coneixement de cadascun dels col·lectius avaluats.³ En aquest sentit, és lògic que determinats col·lectius siguin desconeguts per a un volum important de la ciutadania, començant pel personal de presons, sobre el quals hi ha un 39,5% que no pot manifestar cap opinió. Els segueixen, quant al grau de desconeixement, el professorat d'universitat (amb un 26,8% de no resposta) i el cos d'agents rurals (18,5%). Es tracta, per tant, col·lectius que treballen en àmbits molt més restringits que la resta, on una bona part de la població no accedeix gairebé mai.

En el gràfic, els diferents col·lectius han estat ordenats en funció de la confiança rebuda i en sentit descendent. Els bombers ocupen un primer lloc molt destacat, en generar molta o bastant confiança en el 92,5% dels enquestats. No tots els cossos de protecció ciutadana obtenen resultats tan positius: els dels mossos d'esquadra són més modestos, però encara per sobre del promig (71,2%); la guàrdia urbana, en canvi, desperta un nivell alt de recel que la situa a la part baixa de la llista (55,9%). Els treballadors dels serveis de salut (cos mèdic i altre personal sanitari) obtenen valoracions molt similars i eminentment satisfactòries, només per sota dels bombers i protecció civil, i per davant dels agents rurals. Els professionals de l'àmbit de l'ensenyament (mestres d'escola i professorat d'institut i d'universitat) es queden en una posició intermèdia, juntament amb els assistents socials.⁴

Entre els col·lectius que mereixen menys confiança hi ha el que amb tota probabilitat va més associat a l'estereotip del funcionari: el personal d'atenció al públic. Malgrat tot, en aquest cas encara són molts més els entrevistats que diuen que en tenen molta o bastant confiança (52,1%) que els que en tenen poca o cap (26,1%). Els darrers llocs els ocupen dos col·lectius els treballadors vinculats a la justícia (funcionaris de justícia i

³ La diferència entre el final de la barra i la marca del 100% constitueix el percentatge de "No sap/No contesta".

⁴ Les opinions canvien en funció del grau de tracte que els ciutadans tenen amb ells. Així, per exemple, els pares que viuen amb els fills manifesten tenir més confiança en el mestres d'escola i professors d'institut que la resta de la població.

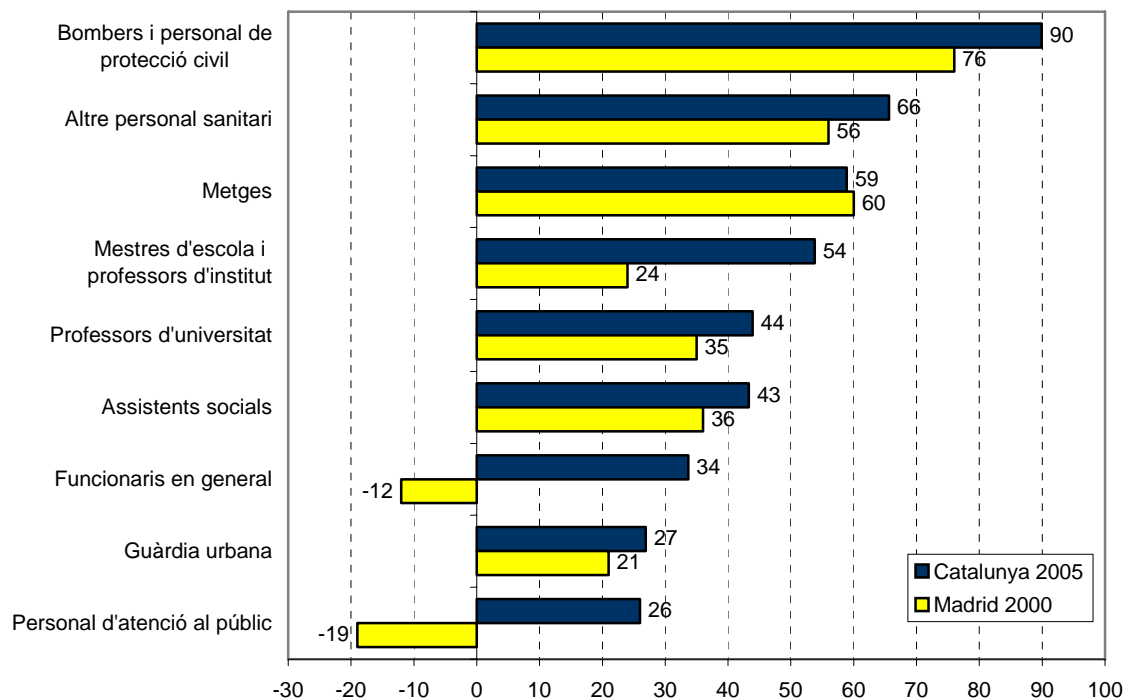
de presons), cosa que corrobora la llargament constatada visió negativa que desperta aquest àmbit en amplis sectors del nostre país. En concret, el personal de l'Administració de justícia és l'únic col·lectiu de tots els inclosos en l'enquesta que rep un més elevat nombre de valoracions negatives (40%) que positives (34,1%).

Queda clar, aleshores, que els funcionaris públics de Catalunya reben per part de l'opinió pública diversos graus de confiança en funció del cos específic al qual pertanyen. Quan es parla dels "funcionaris en general", sense més precisions, no s'acostuma a tenir present aquesta diversitat, sinó que es remet a una figura estereotipada del funcionari. Les dades mostren que la imatge del funcionari típic s'apropa a la del personal d'atenció al públic més que a la de qualsevol altre col·lectiu.⁵ En les pàgines següents, per tant, caldrà tenir present que, en les preguntes sobre els "funcionaris públics" és aquest el referent que s'activa en la majoria dels casos.

El gràfic 2 permet la comparació de les valoracions dels diferents cossos de funcionaris obtingudes a Catalunya amb les dades d'una enquesta realitzada l'any 2000 a la Comunitat de Madrid. Les barres mostren la diferència entre valoracions positives i negatives dels col·lectius per als quals es disposa d'informació en els dos estudis. Amb totes les reserves que requereix una comparació d'aquest tipus,⁶ el gràfic mostra de forma clara un balanç favorable als professionals públics de Catalunya. Es pot observar un cert paral·lelisme en les posicions relatives que ocupa cada col·lectiu en una i altra comunitat. No obstant això, en gairebé tots els casos (amb l'única excepció del cos mèdic), els treballadors públics catalans desperten més confiança que els madrilenys. La diferència és particularment acusada en dos casos, que alhora són els més paradigmàtics: els del personal d'atenció al públic i els funcionaris en general, que a la Comunitat de Madrid sumen més valoracions negatives que positives.

⁵ La variable més fortament relacionada amb la confiança envers els funcionaris en general és la confiança envers el personal d'atenció al públic, amb un coeficient de correlació (r de Pearson) de 0,5 ($p < 0,001$), a la qual segueix la confiança envers el personal de l'Administració de justícia, amb un coeficient de 0,42 ($p < 0,001$).

⁶ Entre altres raons, no podem assegurar que el text de les preguntes ni les opcions de resposta fossin els mateixos, fet que seria suficient per explicar la variació de resultats.

GRÀFIC 2. Confiança en diferents col·lectius de professionals públics a Catalunya i la Comunitat de Madrid

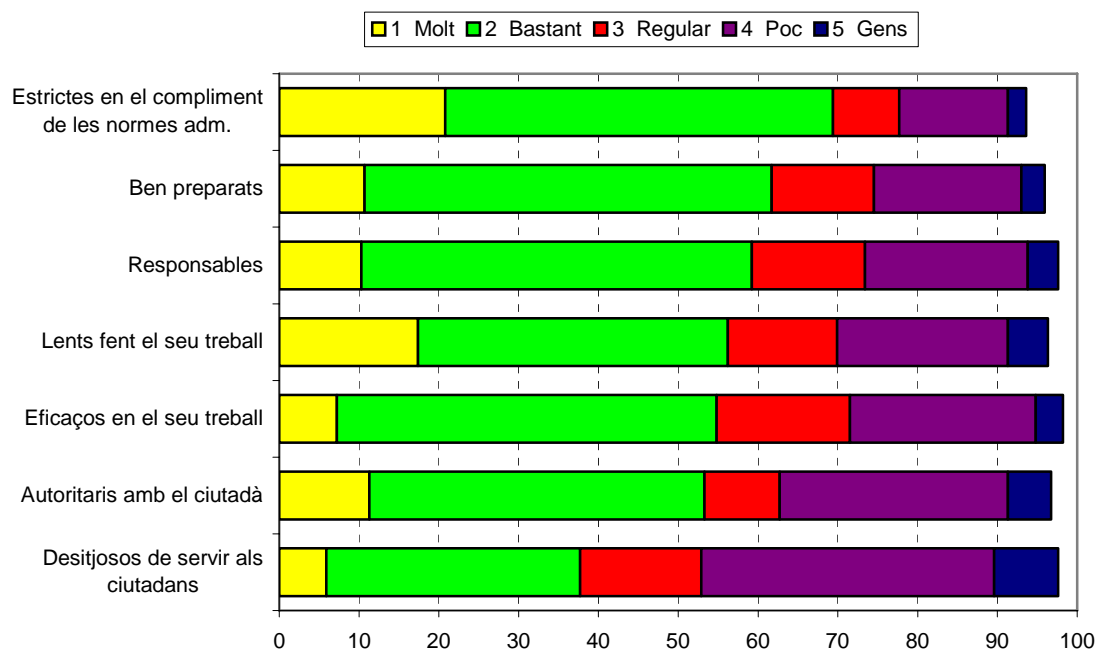
1.2 Qualitats professionals

La qüestió següent fa referència als trets característics dels funcionaris (“en general” ja d’ara en endavant) en el desenvolupament de la seva feina.⁷ El gràfic 3 mostra el grau en què els entrevistats han cregut que els funcionaris s’ajusten a determinades qualitats. Segons els resultats, el públic manté opinions ambivalents en aquest capítol. La majoria (gairebé el 70%) els considera (molt o bastant) estrictes en el compliment de les normes administratives, però també ben preparats (61,7%) i responsables (59,2%); lents (56,2%) i autoritaris (53,3%), però eficaços a l’hora de fer el seu treball (54,8%). Per ajudar-nos a descartar un “efecte assentiment” en les respostes a aquesta bateria de preguntes, la majoria d’entrevistats (44,7%) dubta que els funcionaris estiguin desitjosos de servir els ciutadans.

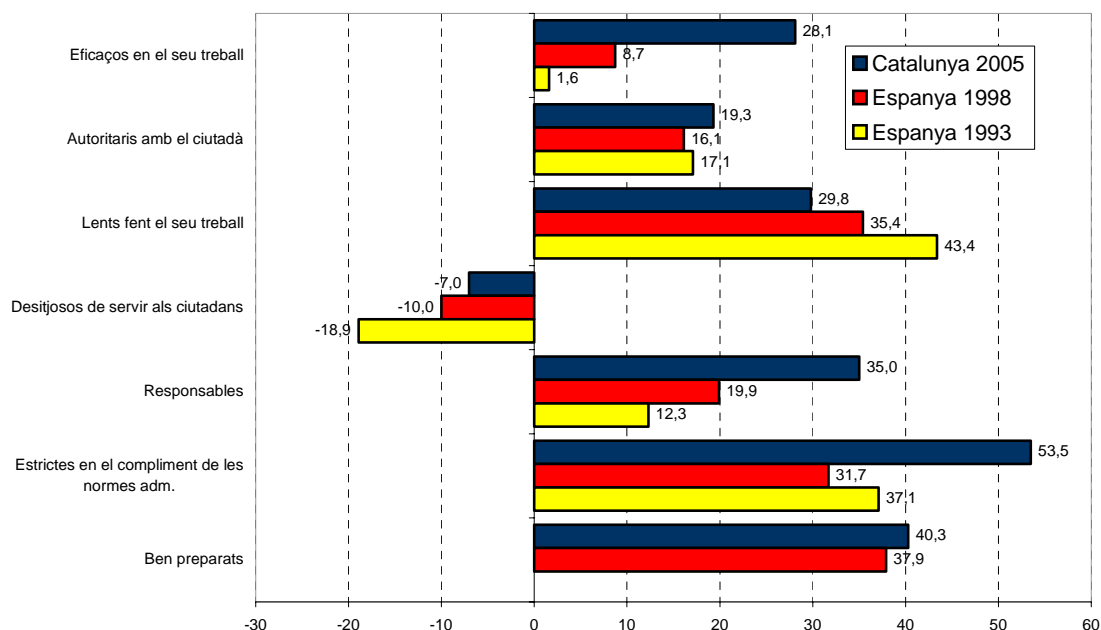
En conjunt, aquestes opinions transmeten la imatge d’un funcionari competent i capaç, que fa bé i amb honradesa la seva feina, però que falla en el tracte personal amb el ciutadà, perquè es mostra distant i inflexible.

⁷ Pregunta 2 del qüestionari.

GRÀFIC 3. Qualitats dels funcionaris i treballadors públics



GRÀFIC 4. Qualitats dels funcionaris a Catalunya i Espanya: els funcionaris li semblen... (% molt + bastant) - (% poc + gens)



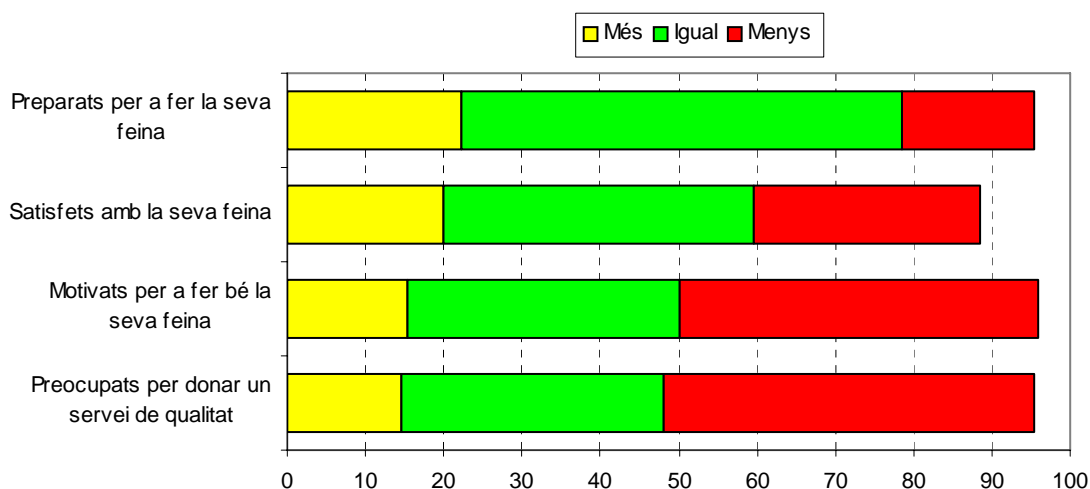
La comparació d'aquestes dades amb altres recollides en la dècada dels 90 al conjunt de l'Estat espanyol torna a oferir un panorama bastant optimista. En gairebé totes les valoracions, les dades del nostre sondeig mostren una opinió més favorable en relació amb les capacitats dels funcionaris que les de les altres sèries. Així doncs, a

Catalunya se'ls considera menys lents, més eficaços, més responsables, més ben preparats i més desitjosos de servir els ciutadans, encara que també més autoritaris amb el ciutadà (malgrat que aquí, probablement, les diferències no són significatives) i, sobretot, més estrictes en el compliment de les normes administratives, qualitat que en aquest cas no sembla arrossegar connotacions negatives.

1.3 Comparació amb els empleats del sector privat

Quan es comparen les qualitats professionals dels funcionaris amb les dels treballadors de les grans empreses del sector privat, la percepció és sensiblement favorable a aquests darrers.⁸ Una altra vegada es confirma la imatge dels funcionaris públics com a professionals competents, però poc atents en el tracte amb el ciutadà. Les respostes apunten que estan tant o més preparats que els treballadors del sector privat per fer bé la seva feina (segons el parer del 78,4%), però clarament menys preocupats per la qualitat del servei que ofereixen, molt menys motivats i poc satisfets amb el que fan.

GRÀFIC 5. Els funcionaris en comparació amb els treballadors de les grans empreses del sector privat

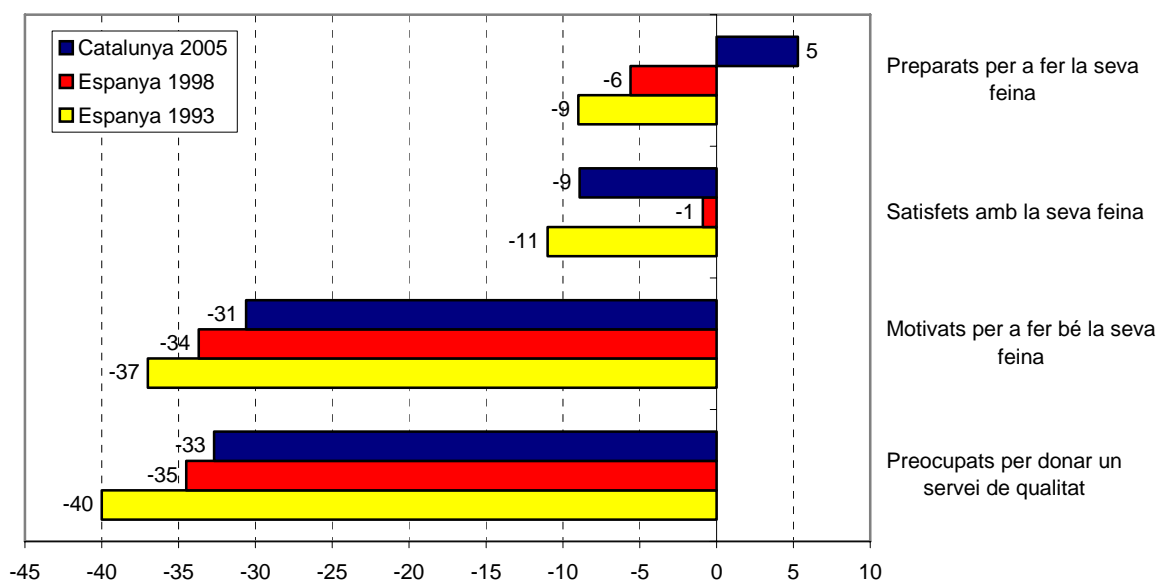


Aquest mateix patró es repeteix en les respostes dels sondeigs d'àmbit estatal dels anys 1993 i 1998, com hom pot veure en el gràfic 6. Les consideracions sobre els treballadors del sector públic són lleugerament millors per al cas català en tres dels quatre trets considerats (preparats i motivats amb la feina i preocupats per la qualitat del servei), malgrat que la comparació de les sèries mostra una possible tendència cap

⁸ Pregunta 13 del qüestionari.

a visions progressivament més positives en el temps, que ja s'apuntava en el gràfic 4, la qual cosa podria explicar les diferències detectades. En qualsevol cas, cal destacar que, de les tres enquestes considerades, la de Catalunya és l'única on el balanç és favorable a l'opinió que els funcionaris estan més preparats per fer la seva feina que els treballadors del sector privat, encara que només per un marge de cinc punts percentuals.

GRÀFIC 6. Els funcionaris comparats amb els treballadors de les grans empreses a Catalunya i Espanya (% més - % menys)



1.4 Altres qüestions

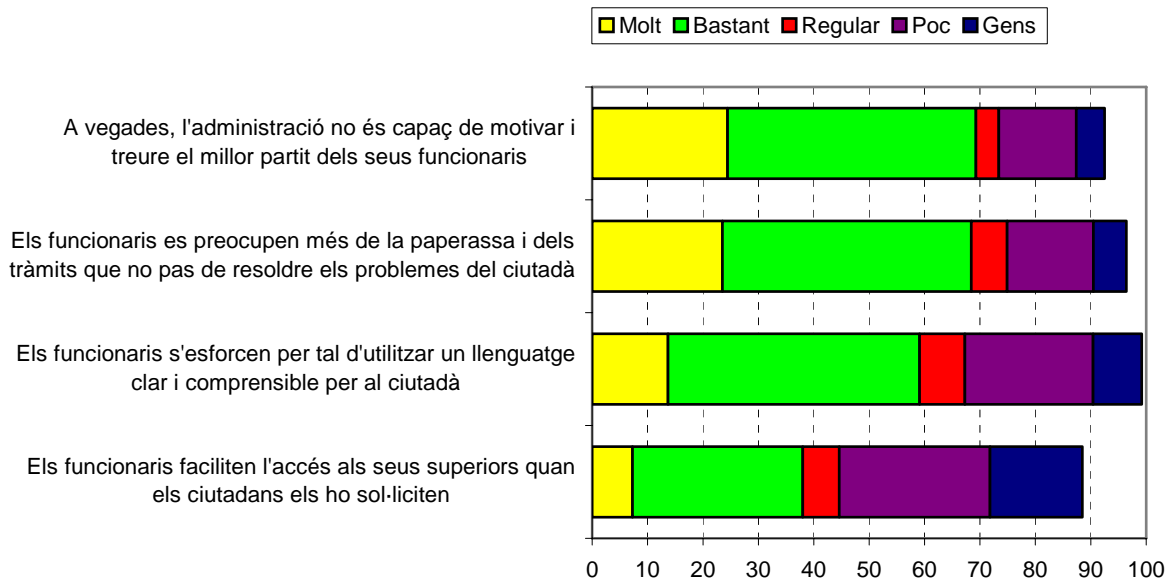
Una darrera bateria de preguntes recull les opinions del entrevistats sobre alguns aspectes de la feina del funcionariat (gràfic 7).⁹ Seguint amb les impressions anteriors, hi ha un grau alt d'acord sobre la manca de motivació del col·lectiu i la rigidesa que el caracteritza en la seva feina. Malgrat que les posicions estan més equilibrades, també és majoritària la sensació d'una certa opacitat, en el fet que no es facilita l'accés als caps administratius quan els ciutadans ho requereixen.

Les dades confirmen, en definitiva, la prevalença en l'opinió pública catalana d'una imatge dels funcionaris públics com a bons professionals, eficaços, preparats i responsables, però alhora caracteritzats per algunes mancances, com la sensació de falta d'al·licients en la feina, una escassa disposició envers el ciutadà i un excés de

⁹ Pregunta 11 del qüestionari, ítems c, d, e i f.

rigidesa que, d'altra banda, un altre cop corresponen a l'estereotip burocràtic tradicional.

GRÀFIC 7. Grau d'acord amb algunes afirmacions sobre l'Administració i els funcionaris



1.5 Oficines d'atenció al públic

Les qüestions que s'analitzen a continuació, a diferència de les anteriors, tenen la virtut de concretar les valoracions, atès que es demanen les valoracions sobre situacions contextualitzades i, per tant, molt menys subjectes a l'activació de prejudicis basats en estereotips. Així, quan, per exemple, es pregunta sobre el funcionament de les oficines d'atenció al públic de l'Administració pública a Catalunya, el 55,3% dels enquestats responen que funcionen bé o molt bé, i només 5,9% creuen que funcionen malament o molt malament.¹⁰ Comparant amb els resultats d'una pregunta equivalent sobre el funcionament de les oficines dels ministeris i les seves delegacions provincials en el conjunt de l'Estat (vegeu el gràfic 8), aquestes reben un percentatge inferior de judicis positius (31,1%) i superior de negatius (12,6%) i "regulars" (47,8% per 35% a Catalunya).

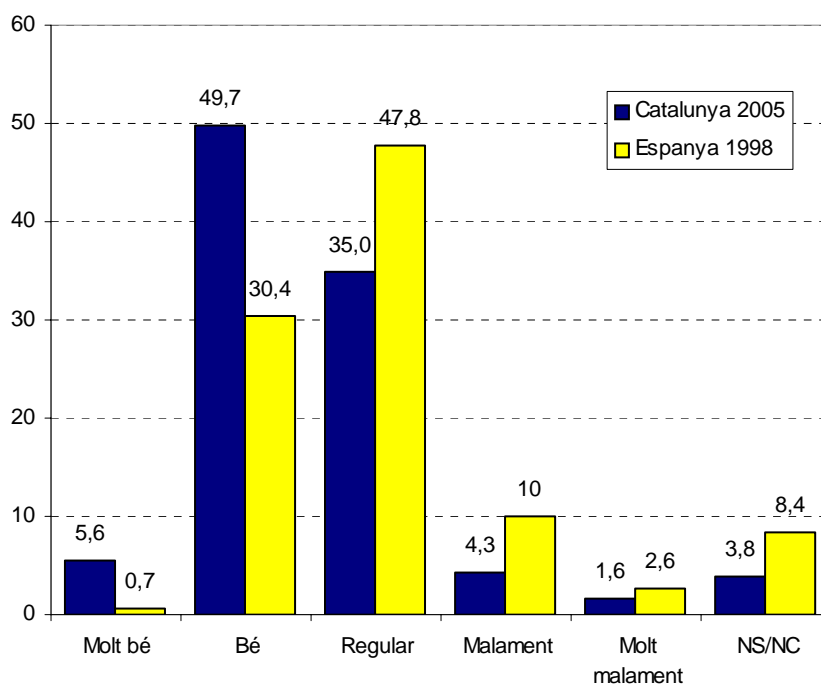
Sensiblement pitjor és la valoració que fan els entrevistats de l'horari d'atenció als ciutadans de les oficines de l'Administració.¹¹ El 47,3% estan molt o bastant d'acord

¹⁰ Pregunta 5 del qüestionari.

¹¹ Pregunta 11b del qüestionari.

amb l'opinió que aquest horari és el més adient, mentre que el 43,5% hi estan poc o gens d'acord.

GRÀFIC 8. Opinió sobre el funcionament de les oficines d'atenció al públic de l'administració a Catalunya i a Espanya



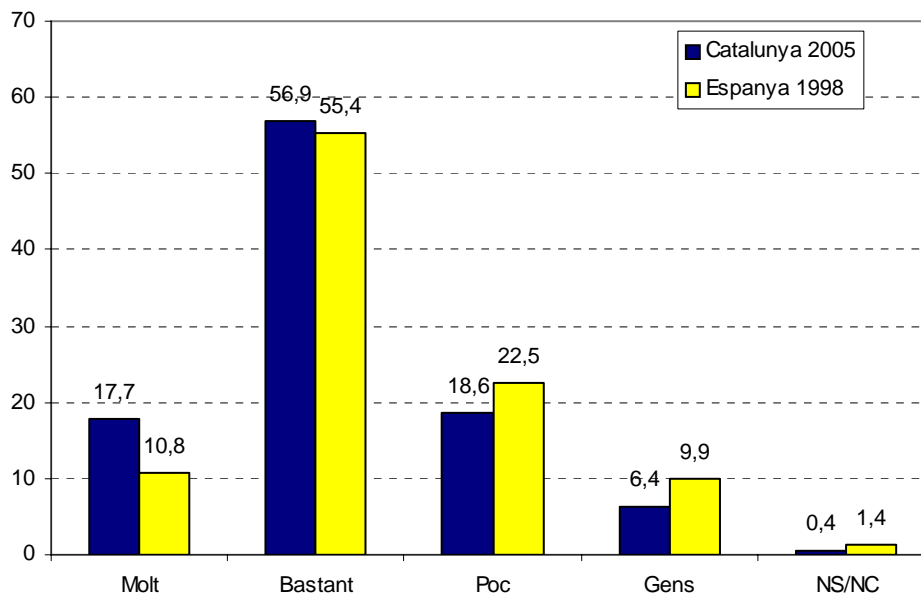
L'indicador següent és potser encara més vàlid que l'anterior com a mesura de satisfacció amb el funcionament de l'Administració a Catalunya, atès que fa referència a la darrera vegada en què l'enquestat es va desplaçar a una de les oficines d'atenció al públic.¹² En aquest context, una immensa majoria dels individus reconeixen que van sortir molt o bastant satisfets amb el tracte rebut en aquella ocasió (74,6%), mentre que una quarta part van quedar poc o gens satisfets. Un volum que coincideix amb el percentatge (25,1%) de persones que han sentit alguna vegada en els darrers cinc anys que un funcionari els tractava de forma injusta o abusiva (no obstant això, no hi ha ni de bon tros una correspondència exacta entre aquestes persones i les que es mostren insatisfetes, encara que, com és lògic, la valoració d'aquestes últimes és globalment més negativa).¹³ Com s'observa en el Gràfic 9, les diferències amb els nivells de satisfacció recollits en l'enquesta d'àmbit espanyol realitzada l'any 1998 (66,2% i 32,4%) no són tant accentuades com en la pregunta anterior, però tot i així

¹² Pregunta 7 del qüestionari.

¹³ Pregunta 8 del qüestionari.

reflecteixen un avantatge significativament favorable a l'atenció rebuda a les oficines de Catalunya.

GRÀFIC 9. Satisfacció amb l'atenció rebuda a l'oficina de l'administració pública a Catalunya i Espanya



Un exercici interessant consisteix a relacionar l'avaluació que el públic fa dels funcionaris i l'Administració pública amb el temps de la darrera experiència amb aquesta, variable que pot servir d'indicador de la freqüència de tracte amb els treballadors públics.¹⁴ La taula 1 mostra que la majoria dels entrevistats han visitat una oficina de l'Administració en els darrers tres mesos, un percentatge que supera en cinc punts l'obtingut fa més de deu anys en el conjunt de l'Estat. El 71,4% hi ha anat si més no un cop en menys d'un any. Es pot parlar, per tant, d'una freqüència de contacte bastant elevada de la majoria de la ciutadania catalana.

Per tal d'obtenir resultats prou fiables, hem condensat les opcions de resposta a aquesta pregunta en només tres categories. Els creuaments (taula 2) evidencien que no hi ha una relació clara entre la freqüència de tracte i les opinions i experiències amb els funcionaris públics i les oficines de l'Administració. No sembla que el grau de confiança envers el personal d'atenció al públic i els funcionaris en general estigui condicionat per la freqüència de visita a una oficina de l'Administració. Es pot veure una lleugera millora de l'opinió sobre el funcionament de les oficines com més recent ha estat l'experiència, encara que les diferències no són gaire grans. Per la seva part,

¹⁴ Pregunta 6 del qüestionari.

la satisfacció amb el tracte rebut és significativament pitjor quan fa un any o més de la darrera ocasió que si ha estat més recentment. Malgrat que no es gaire marcada, sembla que existeix una certa relació entre la freqüència de contacte amb les oficines de l'administració pública (mesurada indirectament a través del temps des de l'última visita) i la valoració que se'n desprèn, de manera que els que tenen tracte de forma més habitual (menys d'un any) tenen una millor opinió del seu funcionament i estan més satisfets amb el tracte rebut.

TAULA 1. Em pot dir quant temps fa que va anar per darrer cop a una oficina de l'administració pública?

	Catalunya 2005	Espanya 1993
Menys de 3 mesos	45,2	40,0
Entre 3 i (menys de) 6 mesos	14,6	13,3
Entre 6 mesos i (menys de) un any	11,6	13,3
Entre 1 i (menys de) 2 anys	9,8	12,9
Entre 2 i (menys de) 3 anys	3,9	4,7
Entre 3 i (menys de) 5 anys	3,2	4,8
5 anys o més	4,6	5,4
Mai no ha anat	5,2	—
No recorda/NC	1,9	5,7
(N)	(1.000)	(2.394)

Una variable obertament relacionada amb la freqüència de contacte és la victimització d'un tracte indegut per part del personal en la darrera visita a una oficina de l'Administració. El 32,3% dels entrevistats que han anat a una oficina en els darrers tres mesos denuncien que han sentit que els tractaven de forma injusta o abusiva, percentatge que cau al 20,2% entre els que van tenir la darrera experiència entre tres mesos i un any enrera, i al 15,8% entre els que fa un any o més. Vist d'una altra manera, de totes les victimitzacions, el 63% han succeït molt recentment, el 23% en el període màxim d'un any i només el 15% en un moment anterior. Malgrat aquesta associació tan evident, cal tenir en compte que el record de les experiències s'esvaeix ineludiblement amb el pas del temps, per la qual cosa és molt probable que la relació que aquí veiem sigui un mer producte d'aquest efecte oblit, i que no hi hagi hagut canvis substancials en la percepció de tractes indeguts en les oficines administratives en els darrers mesos o anys.

TAULA 2. Valoracions i experiències amb els funcionaris públics segons el darrer cop que va anar a una oficina de l'administració pública

	Menys de 3 mesos	Entre 3 mesos i 1 any	1 any o més (o mai)
Grau de confiança en el personal d'atenció al públic ^a	24,8	25,2	28,1
Grau de confiança en els funcionaris en general ^b	33,4	36,1	31,1
Funcionament de les oficines d'atenció al públic de l'administració pública a Catalunya ^c	52,4	50,4	43,1
Satisfacció amb l'atenció rebuda el darrer cop que va anar a una oficina ^d	50,0	56,5	40,5
Ha sentit que un funcionari el tractava de forma injusta o abusiva ^e	32,3	20,2	15,8

^a Pregunta 1l: les cel·les indiquen la diferència entre el percentatge que té molta o bastant confiança i el percentatge que en té poca o gens. ^b Pregunta 1m: les cel·les indiquen la diferència entre el percentatge que té molta o bastant confiança i el percentatge que en té poca o gens. ^c Pregunta 5: les cel·les indiquen la diferència entre el percentatge que diu que funcionen bé o molt bé i el percentatge que diu que funcionen malament o molt malament. ^d Pregunta 7: les cel·les indiquen la diferència entre el percentatge que va sortir molt o bastant satisfet i el percentatge que va sortir poc o gens satisfet. ^e Pregunta 8: les cel·les indiquen el percentatge que contesta afirmativament.

1.6 L'Administració per Internet

Un darrer aspecte que tractarem en aquest apartat fa referència a l'ús de les noves tecnologies de la informació, i en concret d'Internet, en les gestions dels ciutadans amb l'Administració pública.¹⁵ El 16,8% dels entrevistats en el nostre sondeig afirma haver realitzat alguna gestió administrativa a través d'Internet, un percentatge que amb tota seguretat és inferior al de la població catalana que té accés a la xarxa.¹⁶ Podem dir, per tant, que els tràmits via web encara no han arribat a tot el seu públic potencial. De fet, un percentatge més alt, però encara minoritari, el 25,7%, preferiria fer les gestions administratives a través d'Internet sempre que fos possible, en lloc de desplaçar-se en persona a l'oficina corresponent.

Els que han fet servir alguna vegada aquest procediment manifesten un nivell de satisfacció lleugerament més elevat que han experimentat en la darrera visita en persona a una oficina de l'Administració pública (el 81% van quedar molt o bastant

¹⁵ Preguntes 9, 9a i 10 del qüestionari.

¹⁶ Segons les dades de l'estudi PIC (Projecte Internet Catalunya), el percentatge d'usuaris d'Internet a Catalunya l'any 2002 era del 34,6% dels més grans de 15 anys.

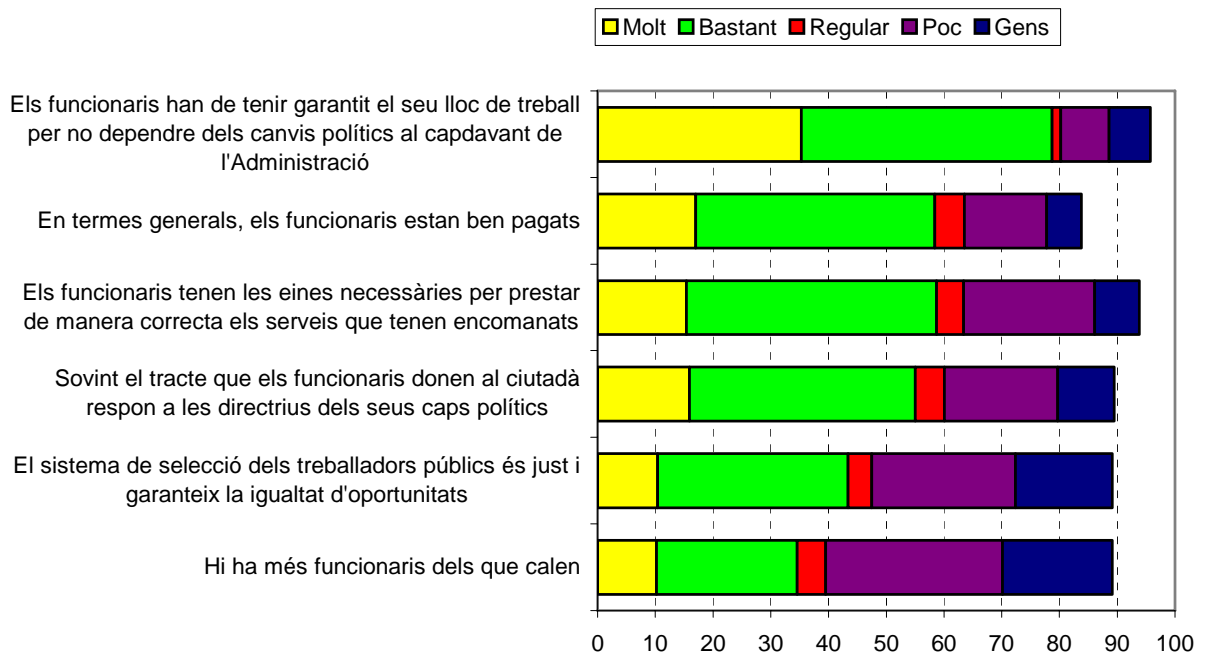
satisfets del procediment, per 74,6% dels altres).¹⁷ El perfil típic d'aquest usuari és un home, entre 30 i 44 anys, amb estudis superiors, ocupat i que té i viu amb els fills. És de destacar que, entre els que n'han fet ús alguna vegada, sí que s'imposa la preferència de fer els tràmits administratius per Internet (69%), en lloc de desplaçar-se en persona a l'oficina corresponent (29,2%).

¹⁷ Les dades no varien si ens fixem només en les persones que han utilitzat els dos procediments (N=168): el 74,2% està molt o bastant satisfet amb el tracte rebut en la seva darrera visita.

2 MODEL DE FUNCIO PÚBLICA

Algunes de les qüestions tractades en el sondeig no són ideològicament neutres, sinó que responen a controvèrsies actives en l'escenari polític actual, i el panorama que dibuixen les opinions en aquests aspectes no poden ser ignorats a l'hora de definir les relacions entre la societat i l'Estat. Les respostes a aquestes preguntes: defineixen una preferència per un determinat model de funció pública? Són coherents entre si? O simplement reproduïxen els prejudicis sobre l'Administració pública i els seus funcionaris?¹⁸

GRÀFIC 10. Grau d'acord amb algunes afirmacions sobre l'Administració i els funcionaris



2.1 Condicions laborals

Un primer aspecte a considerar té a veure amb les condicions laborals dels empleats públics. En aquest punt els catalans semblen partidaris de mantenir la situació actual. Un percentatge per sobre del 58% considera que els treballadors públics reben un sou just i que disposen de recursos suficients per donar els serveis que tenen encomanats de forma satisfactòria. El grau de consens és sensiblement menor pel que fa al sistema d'ingrés a la funció pública: les opinions estan repartides gairebé per igual

¹⁸ Analitzem a continuació les preguntes 11 (ítems a, g, h, i, j i k) i 12 del qüestionari.

entre els que creuen que el sistema de selecció dels funcionaris és just i garanteix la igualtat d'oportunitats (el 43,4% n'estan molt o bastant d'acord) i els que opinen justament el contrari (el 41,6% que n'estan poc o gens d'acord).

2.2 Autonomia

Un aspecte ineludible és el que fa referència a l'autonomia política i la capacitat de decisió dels funcionaris. La majoria creu que s'ha de garantir el seu lloc de treball més enllà dels canvis de govern (el 78,7% hi està molt o bastant d'acord) i, per tant, s'oposen a un model d'Administració de caràcter patrimonial o partidista. També una majoria (55%) considera que són els caps polítics, més que els mateixos funcionaris, els responsables del tracte donat als ciutadans, que com hem pogut comprovar es valora en termes no gaire positius, sobretot en la dimensió del tracte personal. Quan anem una mica més enllà i preguntem sobre el grau de participació dels funcionaris en la presa de decisions de l'Administració les posicions s'igualen: mentre que el 46,1% dels entrevistats són favorables a la participació dels funcionaris en el procés d'adopció de mesures, el 46,9% consideren que la seva tasca es limita a aplicar aquestes mesures sense prendre part en el disseny.

2.3 Magnitud del sector públic

Un darrer punt d'interès en la discussió sobre el model de funció pública és el de la magnitud del sector públic. Cal continuar expandint els àmbits d'intervenció governamental? O tenim un Estat ja prou "sobredimensionat"? La resposta que l'opinió pública dona a la darrera pregunta sembla ser negativa. Són més els que posen en dubte l'afirmació que "hi ha més funcionaris dels que calen" (49,6% n'estan poc o gens d'acord) que els que la creuen certa (34,6 que n'estan molt o bastant). Encara que no podem saber si s'aposta pel creixement o pel manteniment, el que està prou clar és que el clima d'opinió no és favorable a retallar la presència de l'Administració pública.

2.4 El factor ideològic

Malgrat les implicacions polítiques d'aquestes opinions, les anàlisis realitzades no han permès establir una relació prou estreta entre la ideologia política de l'entrevistat i les seves opinions al voltant del model de funció pública. Amb petites diferències, és igual si se situen a l'esquerra, al centre o a la dreta: les posicions són pràcticament les mateixes i, quan no és així, no sempre segueixen la lògica esperada. La taula 3 recull la relació entre l'autoubicació ideològica dels entrevistats i les opinions amb les quals s'ha trobat algun tipus d'associació. Les diferències, que en cap cas assoleixen una magnitud gaire important, s'estableixen sobretot entre l'esquerra, d'una banda, i el

centre i la dreta, d'una l'altra.¹⁹ Entre els que se situen a l'esquerra està més estesa l'opinió que els funcionaris ja estan prou ben pagats i, en canvi, hi ha més dubtes respecte de la necessitat d'aportar més recursos per proveir dels serveis públics que entre els que se situen a la dreta. L'esquerra es mostra també una mica més partidària de deixar als funcionaris prendre part en les decisions de l'Administració. En qualsevol cas, les diferències no són suficientment àmplies com per permetre extreure'n cap conclusió.

TAULA 3. Algunes opinions sobre els funcionaris, segons la ubicació ideològica dels entrevistats

	Esquerra	Centre	Dreta	No ubicats
En termes generals, els funcionaris estan ben pagats ^a	48,8	41,6	39,5	53,3
Els funcionaris tenen les eines necessàries per prestar de manera correcta els serveis que tenen encomanats ^b	23,0	33,9	34,9	34,6
Els funcionaris han de prendre part en les decisions de l'Administració ^c	53,1	49,1	47,1	43,1

^a Pregunta 11g: les cel·les indiquen la diferència entre el percentatge que està molt o bastant d'acord amb l'afirmació i el percentatge que n'està poc o gens. ^b Pregunta 11j: les cel·les indiquen la diferència entre el percentatge que està molt o bastant d'acord amb l'afirmació i el percentatge que n'està poc o gens. ^c Pregunta 12: les cel·les indiquen el percentatge partidari de l'opció esmentada.

2.5 El punt de vista dels empleats públics

Sobre algunes d'aquestes qüestions, hi ha disparitats de parer importants entre els que treballen a l'Administració pública i els que no.²⁰ La comparació posa de manifest que la familiaritat amb el tema atorga als empleats públics una perspectiva diferent de la d'aquells que ho veuen des de fora. A la taula 4, hi ha recollides les comparacions per als punts en què es produeix un desacord més elevat.

¹⁹ L'autoubicació ideològica s'obté en la pregunta 17, a partir d'una escala de 10 punts, entre 1 (extrema esquerra) i 10 (extrema dreta). A la taula, l'esquerra correspon als valors 1 a 4 (N=353), el centre al 5 i al 6 (N=410) i la dreta als valors 7 a 10 (N=93). Els no situats corresponen als "No sap" i "No contesta" (N=144).

²⁰ En realitat, hem detectat que els que hi han treballat en el passat, però ja no ho fan tenen una opinió diferenciada dels que hi treballen actualment (acostumen a mantenir una posició intermèdia entre els que són a dins de l'Administració i els que són a fora), però hem preferit no incloure'ls per simplificar la comparació.

TAULA 4. Algunes opinions sobre els funcionaris, segons si treballen o no a l'Administració pública

	Treballen a l'Administració	No hi treballen
En termes generals, els funcionaris estan ben pagats ^a	-7,0	57,8
Els funcionaris tenen les eines necessàries per prestar de manera correcta els serveis que tenen encomanats ^b	-21,4	39,6
Els funcionaris han de prendre part en les decisions de l'Administració ^c	16,0	-6,0
Hi ha més funcionaris dels que calen ^d	-41,4	-15,6

^a Pregunta 11g: les cel·les indiquen la diferència entre el percentatge que està molt o bastant d'acord amb l'afirmació i el percentatge que n'està poc o gens. ^b Pregunta 11j: les cel·les indiquen la diferència entre el percentatge que està molt o bastant d'acord amb l'afirmació i el percentatge que n'està poc o gens. ^c Pregunta 12: les cel·les indiquen el percentatge partidari de l'opció esmentada. ^d Pregunta 11a: les cel·les indiquen la diferència entre el percentatge que està molt o bastant d'acord amb l'afirmació i el percentatge que n'està poc o gens.

Els resultats indiquen que els empleats públics no comparteixen la visió positiva que sobre les seves condicions laborals té la resta de la ciutadania, sinó que són majoritàriament crítics amb la retribució que reben i, sobretot, amb les eines que disposen per prestar els serveis que tenen encomanats. Alhora, com és lògic, dins el sector de treballadors públics és majoritària la idea que els funcionaris han de participar en les decisions que pren l'Administració, opinió no aconsegueix imposar-se entre els no en formen part. I, finalment, encara que el desacord amb la imatge d'un Estat sobredimensionat és generalitzat, el rebuig de la idea que "hi ha més funcionaris dels que calen" s'accentua de forma molt significativa entre els empleats públics.²¹

²¹ Òbviament, i tal com manifesten els creuaments que es poden trobar als annexos d'aquest informe, hi ha altres factors que incideixen en aquestes opinions, com l'edat i la llengua de parla habitual, però el que no està tan clar és el mecanisme a través del qual s'estableix aquesta relació.

3 TREBALLAR A L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

En aquest darrer apartat s'explora la imatge i valoració social del treball que duen a terme els funcionaris dins de l'Administració pública. Deixant ja de banda les avaluacions de la tasca dels funcionaris des del punt de vista del client dels serveis públics, les preguntes que s'analitzen a continuació volen copsar com valoren els ciutadans la feina de funcionari com a forma de vida.

3.1 Valoració social

Les opinions estan molt dividides en aquest punt: malgrat que la percepció majoritària dels catalans és que treballar a l'Administració se sol valorar millor que treballar a l'empresa privada (segons el 39,3%), hi ha un volum molt important (30,5%) que considera el contrari, i una quarta part considera que es valora igual una cosa que l'altra.²² La mateixa pregunta, realitzada l'any 1998 sobre una mostra representativa del conjunt de l'Estat, ofereix igualment un balanç favorable al treball que es desenvolupa en el sector públic, però de manera força més accentuada, tal com mostra el gràfic 11.²³

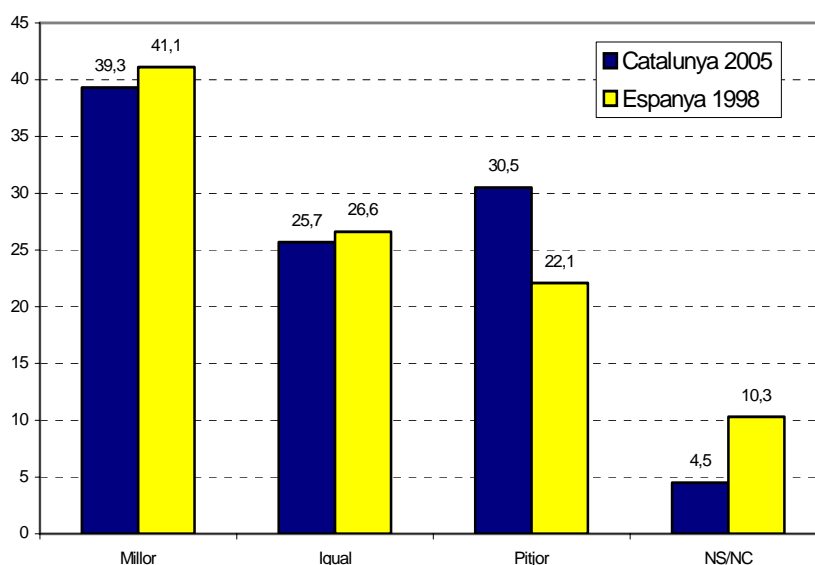
Aquesta posició privilegiada associada al fet de treballar a l'Administració pública es veu reflectida la clara majoria que manifesta una preferència per aquesta opció en cas de poder escollir. El 46,2% dels entrevistats afirma que aconsellaria a un fill seu treballar com a funcionari en un organisme públic, si li demanés l'opinió, molt per davant de la professió independent (28,1%) i de l'empresa privada (17,4%).²⁴ En el cas espanyol, com es pot apreciar en el gràfic 12, es manté el mateix ordre de preferències, amb la principal diferència que la via de l'empresa privada obté un resultat encara pitjor (11,1%).

²² Pregunta 3 del qüestionari.

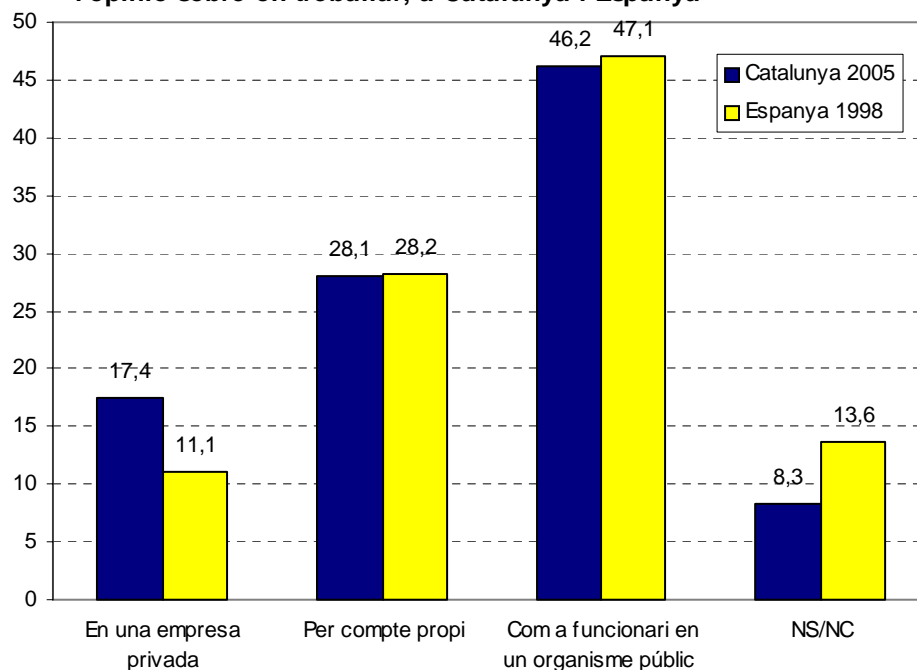
²³ Com era d'esperar, els que mai no han treballat a l'Administració són més aviat del parer que se sol valorar millor (40,5%) que pitjor (27,7%), mentre que els que hi treballen actualment estan decantats en sentit contrari (29,8% per 50%). I només entre els que hi han treballat alguna vegada, però no en l'actualitat es troben equilibrades les opinions (38,9% per 27,5%).

²⁴ Pregunta 4 del qüestionari.

GRÀFIC 11. Valoració social del treball a l'administració pública respecte de l'empresa privada, a Catalunya i Espanya



GRÀFIC 12. Recomanació en cas que un fill li demanés l'opinió sobre on treballar, a Catalunya i Espanya

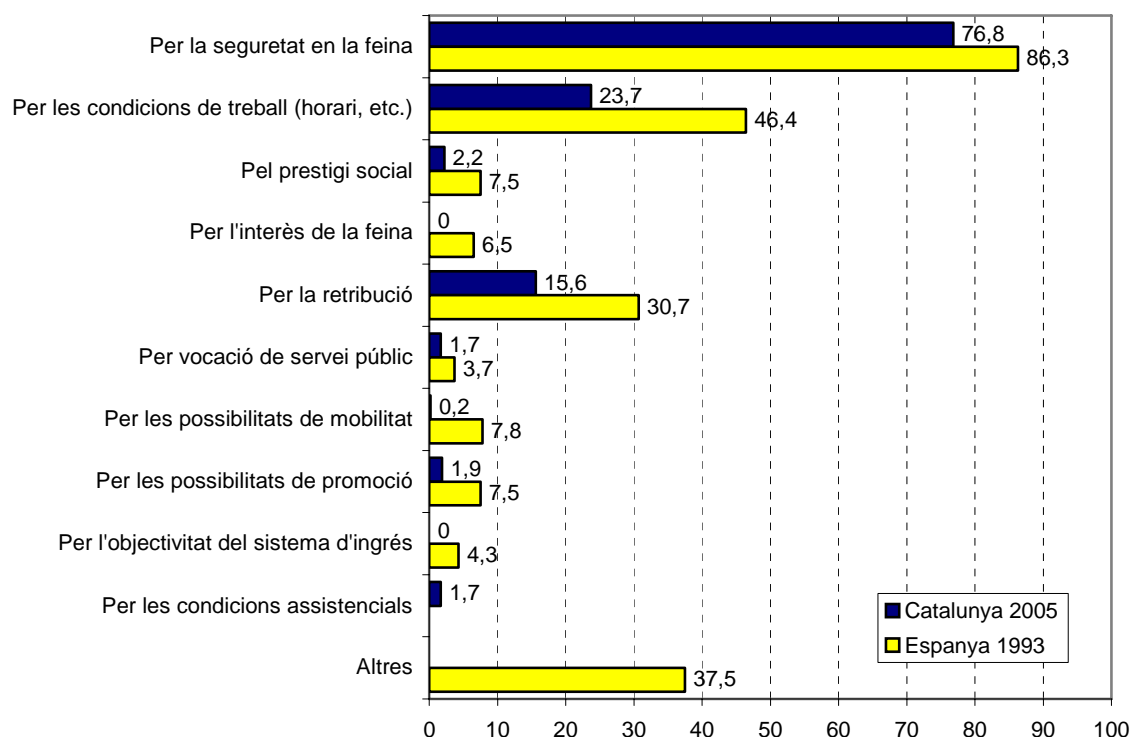


Algunes persones són més propenses que altres a valorar positivament el treball a l'Administració i considerar-lo com una opció desitjable. Com més jove s'és, per exemple, millor es percep aquesta possibilitat. Altres col·lectius favorables són els estudiants, els desocupats, els que viuen a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (però no

a la capital) i, per descomptat, els qui treballen actualment a l'Administració, per més que la majoria (50%) digui que treballar-hi se sol valorar pitjor que fer-ho al sector privat.

3.2 Raons per treballar a l'Administració

GRÀFIC 13. Motius per a treballar en un organisme públic a Catalunya i Espanya



Quines són les raons que expliquen que una majoria dels enquestats vegin amb bons ulls la carrera de funcionari públic? Les respostes donades pels mateixos interessats, que, com mostra el gràfic 13 s'apropen bastant a les obtingudes en una recerca similar de l'any 1993 sobre l'Estat espanyol, deixen ben clars els avantatges percebuts per l'opinió pública.²⁵ El més destacat és, sens dubte, l'estabilitat de la feina, que

²⁵ Pregunta 4a del qüestionari (es tracta d'una pregunta oberta: les respostes van ser transcrites literalment pels entrevistadors i codificades posteriorment en unes poques categories seguint el model de l'estudi 2054 del CIS). En l'estudi espanyol del 1993 es preguntava per les raons que, a parer de l'entrevistat, motiven la gent a entrar a treballar a l'Administració pública. La diferència de redactat fa que algunes raons donades en aquell estudi no hagin aparegut en el nostre, com la impossibilitat de trobar feina en el sector privat o la

esmenten més de tres quarts dels enquestats. La seguretat que proporciona tenir una plaça de funcionari és l'atractiu principal d'aquest tipus de feina, però també hi ha un bon nombre que addueix la comoditat de les condicions de treball (23,7%) o la retribució (15,6%).²⁶

tradició familiar, respostes que en el gràfic hem classificat com a "Altres". En les dues enquestes es tracta de preguntes de resposta múltiple, fet que explica que la seva suma superi el 100%.

²⁶ Aquí hem classificat com a condicions de treball les respostes que assenyalaven com a raó per treballar a l'Administració el fet que "es treballa poc", esmentada pel 6,9% dels casos, i que els codificadors havien classificat com una categoria per si mateixa.

4 CONCLUSIONS

Les dades del sondeig sobre la funció pública catalana aporten una enriquidora visió panoràmica de les opinions dels ciutadans en relació a l'Administració i els treballadors públics de Catalunya. D'aquest informe cal destacar principalment les conclusions següents:

- Els funcionaris generen, en conjunt, un grau alt de confiança en la ciutadania, però hi ha diferències substancials en funció del col·lectiu específic al qual pertanyen. Malgrat que la seva valoració és globalment positiva, els funcionaris considerats "en general" arrossegueu certes connotacions negatives derivades probablement de la prevalença de l'estereotip tradicional de funcionari de finestreta al qual s'associa.
- Els entrevistats qualifiquen els funcionaris com a professionals preparats, eficaços i responsables, però també expressen inconvenients en qüestió de motivació, tarannà i tracte personal. Aquesta impressió es reproduïx quan se'ls compara amb els treballadors de les grans empreses del sector privat.
- Una àmplia majoria dels ciutadans considera que el funcionament de les oficines d'atenció al públic de l'Administració pública a Catalunya és bo o molt bo, i un percentatge encara més elevat es mostra satisfet amb el tracte rebut en la seva darrera visita a una d'aquestes oficines. Aquestes opinions empitjoren lleugerament entre els individus que tenen un tracte menys freqüent amb l'Administració.
- El 16,8% dels enquestats afirma haver utilitzat Internet per fer alguna gestió amb l'Administració pública, una proporció bastant inferior a la de la població catalana que té accés a la xarxa i, alhora, per sota de la que manifesta que prefereix aquesta via en comptes de desplaçar-se en persona a una oficina.
- Els catalans consideren, majoritàriament, que els funcionaris treballen en les condicions adequades, però es troben dividits respecte del grau d'autonomia que se'ls ha de concedir i de l'adequació del sistema d'ingrés a la funció pública.

També s'imposa l'opinió que el sector públic no té una dimensió exagerada en relació amb les necessitats que ha d'atendre.

- Treballar a l'Administració pública té millor consideració social que treballar al sector privat. De fet, la majoria dels entrevistats jutgen aquesta opció com la més desitjable, especialment per la seguretat que comporta, i també per les condicions de treball i la retribució.
- Els resultats del nostre sondeig mostren normalment opinions més favorables envers l'administració pública i els funcionaris que altres enquestes realitzades anteriorment i en altres àmbits, especialment de l'estatal. Això pot indicar que les valoracions que fan els catalans són més positives que les que fan els espanyols, en conjunt, o bé que la imatge social de la funció pública ha millorat substancialment amb el temps (o ambdues coses alhora).
- En darrer lloc, cal remarcar que es detecta un cert efecte assentiment en bona part de les respostes analitzades. Aquest fet, juntament amb la constatació del grau de polarització baix de les opinions envers el sector públic i els seus treballadors, i la manca de relació amb altres actituds i comportaments, indueixen a pensar que la imatge social de la funció pública no està gaire estructurada entre la ciutadania i que en bona mesura encara respon a estereotips i prejudicis persistents.

DISTRIBUCIONS MARGINALS

Pregunta 1

Per començar, voldria que em digués quin grau de confiança (molta, bastant, poca o gens) té vostè en els següents professionals públics de Catalunya.

	Molta	Bastant	Regular	Poca	Gens	NS	NC	(N)
Mossos d'esquadra	20,2	51,0	9,7	12,2	3,6	3,3	0,0	(1.000)
Guàrdia urbana	13,9	42,0	13,1	20,9	8,1	1,9	0,1	(1.000)
Bombers i personal de protecció civil	42,3	50,2	2,9	2,1	0,5	2,0	0,0	(1.000)
Assistents socials	16,9	43,1	9,7	11,7	5,0	13,5	0,1	(1.000)
Metges	25,9	47,7	11,4	11,9	2,8	0,2	0,1	(1.000)
Altres personal sanitari	21,9	54,7	10,9	9,1	1,9	1,5	0,0	(1.000)
Mestres d'escola i professors d'institut	17,0	49,6	11,0	10,5	2,3	9,4	0,2	(1.000)
Professors d'universitat	12,1	43,2	7,1	9,1	2,3	25,9	0,9	(1.000)
Personal de l'Administració de Justícia	6,0	28,1	12,4	29,4	10,6	13,4	0,1	(1.000)
Funcionaris de presons	5,4	31,4	6,5	12,7	4,5	39,0	0,5	(1.000)
Agents rurals	14,8	50,4	7,3	6,9	2,1	18,5	0,0	(1.000)
Personal d'atenció al públic	8,4	43,7	19,1	22,0	4,1	2,7	0,0	(1.000)
Funcionaris en general	5,8	50,1	21,2	19,5	2,7	0,6	0,1	(1.000)

Pregunta 2

Ara m'agradaria conèixer la seva opinió sobre els funcionaris i treballadors públics. Digui'm si, en general, li semblen molt, bastant, poc o gens...

	Molt	Bastant	Regular	Poc	Gens	NS	NC	(N)
Eficaços en el seu treball	7,2	47,6	16,7	23,3	3,4	1,8	0,0	(1.000)
Autoritaris amb el ciutadà	11,3	42,0	9,4	28,6	5,4	3,1	0,2	(1.000)
Lents fent el seu treball	17,4	38,8	13,7	21,4	5,0	3,5	0,2	(1.000)
Desitjosos de servir als ciutadans	5,9	31,8	15,2	36,7	8,0	2,2	0,2	(1.000)
Responsables	10,3	48,9	14,2	20,4	3,8	2,3	0,1	(1.000)
Estrictes en el compliment de les normes administratives	20,8	48,6	8,3	13,6	2,3	6,3	0,1	(1.000)
Ben preparats	10,7	51,0	12,8	18,5	2,9	4,0	0,1	(1.000)

Pregunta 3

En línies generals, creu vostè que treballar a l'administració se sol valorar millor, igual o pitjor que treballar a l'empresa privada?

Millor	39,3
Igual	25,7
Pitjor	30,5
NS	4,3
NC	0,2
(N)	(1.000)

Pregunta 4

Si un fill seu li demanés la seva opinió sobre el seu futur professional, què li aconsellaria: treballar en una empresa privada, treballar per compte propi, o treballar com funcionari en un organisme públic?

Treballar en una empresa privada	17,4	<i>Anar a P5</i>
Treballar per compte propi	28,1	<i>Anar a P5</i>
Treballar com funcionari en un organisme públic	46,2	
NS	6,4	<i>Anar a P5</i>
NC	1,9	<i>Anar a P5</i>
(N)	(1.000)	

*NOMÉS ALS QUE ACONSELLARIEN TREBALLAR COM A FUNCIONARI
(codi 3 a la Pregunta 4)*

Pregunta 4a

Per quines raons, principalment, l'aconsellaria treballar com a funcionari?
(PREGUNTA OBERTA) **RESPOSTA MÚLTIPLE**

Per la seguretat en la feina	76,8
Per les condicions de treball (horari, etc.)	14,9
Pel prestigi social	2,2
Per la retribució	15,6
Per vocació de servei públic	1,7
Per les possibilitats de mobilitat	0,2
Per les possibilitats de promoció	1,9
Per les condicions assistencials	1,7
Per conciliar la vida familiar i laboral	1,3
Perquè es treballa poc	6,9
NS	2,6
NC	0,6
(N)	(585)

Pregunta 5

Ara m'agradaria parlar específicament sobre l'administració pública a Catalunya. Diria que, en general, les seves oficines d'atenció al públic funcionen molt bé, bé, regular, malament, o molt malament?

Molt bé	5,6
Bé	49,7
Regular	35,0
Malament	4,3
Molt malament	1,6
NS	3,6
NC	0,2
(N)	(1.000)

Pregunta 6

Em pot dir quant temps fa que va anar per darrer cop a una oficina de l'administració pública? (RESPOSTA ESPONTÀNIA)

Menys de 3 mesos	45,2	
Entre 3 i (menys de) 6 mesos	14,6	
Entre 6 mesos i (menys de) un any	11,6	
Entre 1 i (menys de) 2 anys	9,8	
Entre 2 i (menys de) 3 anys	3,9	
Entre 3 i (menys de) 5 anys	3,2	
5 anys o més	4,6	
Mai no ha anat	5,2	Anar a P9
No recorda	1,8	Anar a P9
NC	0,1	Anar a P9
(N)	(1.000)	

NOMÉS ALS QUE HAN ANAT ALGUN COP A UNA OFICINA DE L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I RECORDEN QUAN
(codis 1-7 a P6)

Pregunta 7

I, en conjunt, va sortir molt, bastant, poc o gens satisfet de com el van atendre?

Molt satisfet	17,7
Bastant satisfet	56,9
Poc satisfet	18,6
Gens satisfet	6,4
No recorda	0,3
NC	0,1
(N)	(929)

NOMÉS ALS QUE HAN ANAT ALGUN COP A UNA OFICINA DE L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I RECORDEN QUAN
(codis 1-7 a P6)

Pregunta 8

Alguna vegada, durant els darrers cinc anys, ha sentit que un funcionari el tractava de forma injusta o abusiva?

Sí	25,1
No	74,4
No ho recorda	0,3
NC	0,2
(N)	(929)

Pregunta 9

Ha realitzat mai alguna gestió amb l'administració pública a través d'Internet?

Sí	16,8	
No	83,0	Anar a P10
No recorda	0,1	Anar a P10
NC	0,1	Anar a P10
(N)	(1.000)	

NOMÉS ALS QUE HAN REALITZAT ALGUNA GESTIÓ A TRAVÉS D'INTERNET
(codi 1 a P9)

Pregunta 9a

I, en conjunt, va quedar molt, bastant, poc o gens satisfet del procediment?

Molt satisfet	25,6
Bastant satisfet	55,4
Poc satisfet	14,9
Gens satisfet	4,2
No recorda	0,0
NC	0,0
(N)	168

Pregunta 10

En general, i sempre que fos possible escollir, preferiria fer els tràmits administratius a través d'Internet o s'estima més desplaçar-se en persona a l'oficina corresponent?

Per Internet	25,7
En persona a l'oficina corresponent	73,5
NS	0,5
NC	0,3
(N)	(1.000)

Pregunta 11

Ara li llegiré un seguit d'afirmacions sobre els funcionaris de Catalunya. Si us plau, digui'm si està vostè molt d'acord, bastant d'acord, poc d'acord o gens d'acord amb cadascuna d'elles. **ROTAR**

	Molt	Bastant	Regular	Poc	Gens	NS	NC	(N)
Hi ha més funcionaris dels que calen	10,2	24,4	4,9	30,6	19,0	10,7	0,2	(1.000)
L'horari actual d'atenció als ciutadans és el més adient	10,1	37,2	5,0	27,3	16,2	4,0	0,2	(1.000)
Els funcionaris es preocupen més de la paperassa i dels tràmits que no pas de resoldre els problemes del ciutadà	23,5	44,9	6,5	15,6	5,9	3,4	0,2	(1.000)
Els funcionaris s'esforcen per tal d'utilitzar un llenguatge clar i comprensible per al ciutadà	13,7	45,4	8,2	23,1	8,8	0,7	0,1	(1.000)
Els funcionaris faciliten l'accés als seus superiors quan els ciutadans els ho sol·liciten	7,3	30,7	6,6	27,2	16,7	11,2	0,3	(1.000)
A vegades, l'administració no és capaç de motivar i treure el millor partit dels seus funcionaris	24,4	44,9	4,1	14,0	5,1	7,4	0,1	(1.000)
En termes generals, els funcionaris estan ben pagats	17,4	41,4	5,1	14,3	6,0	15,9	0,3	(1.000)
Sovint el tracte que els funcionaris donen al ciutadà respon a les directrius dels seus caps polítics	15,9	39,1	5,1	19,6	9,8	10,3	0,2	(1.000)
Els funcionaris han de tenir garantit el seu lloc de treball per no dependre dels canvis polítics al capdavant de l'Administració	35,3	43,4	1,5	8,4	7,1	3,9	0,4	(1.000)
Els funcionaris tenen les eines necessàries per prestar de manera correcta els serveis que tenen encomanats	15,4	43,3	4,7	22,7	7,7	6,1	0,1	(1.000)
El sistema de selecció dels treballadors públics és just i garanteix la igualtat d'oportunitats	10,4	33,0	4,1	24,9	16,7	10,8	0,1	(1.000)

Pregunta 12

En general, vostè creu que els funcionaris han de prendre part en les decisions de l'Administració o que s'han de limitar a aplicar-les?

Han de prendre part	46,1
S'han de limitar a aplicar-les	46,9
NS	6,5
NC	0,5
(N)	(1.000)

Pregunta 13

Vostè diria que, en comparació amb els treballadors de les grans empreses del sector privat, els funcionaris estan més, igual o menys...?

	Més	Igual	Menys	NS	NC	(N)
Preocupats per donar un servei de qualitat	14,6	33,4	47,3	4,4	0,3	(1.000)
Motivats per a fer bé la seva feina	15,3	34,8	45,9	3,7	0,3	(1.000)
Satisfets amb la seva feina	20,0	39,5	28,9	11,1	0,5	(1.000)
Preparats per a fer la seva feina	22,2	56,2	16,9	4,3	0,4	(1.000)

Pregunta 14

Vostè treballa o ha treballat mai a l'administració pública?

Sí, hi treballo actualment	9,4	
Sí, hi vaig treballar en el passat	7,2	
No, mai no ha treballat	83,3	Anar a P15
NC	0,1	Anar a P15
(N)	(1.000)	

NOMÉS ALS QUE TREBALLEN O HAN TREBALLAT A L'ADMINISTRACIÓ
(codis 1 i 2 a P14)

Pregunta 14a

A quina? (RESPOSTA ESPONTÀNIA) **RESPOSTA MÚLTIPLE**

Administració General de l'Estat	22,3
Generalitat de Catalunya	43,4
Diputació	1,8
Ajuntament	25,3
Consell Comarcal	0,6
ConSORCI	1,8
Universitat	3,0
NC	1,8
(N)	(166)

Pregunta 15

Algun dels seus familiars més propers treballa o ha treballat a l'administració pública?

Sí	32,3
No	67,3
NS	0,3
NC	0,1
(N)	(1.000)

Pregunta 16

Amb quina de les següents frases se sent més identificat?

Em sento únicament espanyol	8,2
Em sento més espanyol que català	7,6
Em sento tant espanyol com català	43,6
Em sento més català que espanyol	24,0
Em sento únicament català	14,0
NS	1,3
NC	1,3
(N)	(1.000)

Pregunta 17

Quan es parla de política normalment s'utilitzen les expressions esquerra i dreta. Si vostè s'hagués de situar en una escala de l'1 al 10, essent 1 extrema esquerra i 10 extrema dreta, en quin punt se situaria vostè?

1 (extrema esquerra)	4,6
2	5,6
3	14,2
4	10,9
5	36,3
6	4,7
7	3,4
8	4,6
9	0,2
10 (extrema dreta)	1,1
NS	10,0
NC	4,4
(N)	(1.000)

Mitjana:	4,50
Desviació típica:	1,75
(N vàlida)	(856)

Pregunta 18

SEXE

Home	48,8
Dona	51,2
(N)	(1.000)

Pregunta 19

EDAT

Entre 18 i 24 anys	11,8
Entre 25 i 34 anys	18,0
Entre 35 i 44 anys	21,5
Entre 45 i 54 anys	15,8
Entre 55 i 64 anys	14,8
65 anys o més	18,1
(N)	(1.000)

Pregunta 20

Em podria dir on va néixer vostè?

Catalunya	68,9
Resta d'Espanya	27,4
A l'estranger	3,6
NC	0,1
(N)	(1.000)

Pregunta 21

Em podria dir en quina llengua parla habitualment?

Principalment en català	46,2
Principalment en castellà	44,6
Ambdues	8,9
Altres	0,2
NC	0,1
(N)	(1.000)

Pregunta 22

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

Treballa	55,8	
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	19,5	
Pensionista (no ha treballat mai)	2,1	Anar a P23
Parat i ha treballat abans	6,1	
Parat i busca el seu primer treball	0,3	Anar a P23
Estudiant	5,5	Anar a P23
Mestressa de casa	9,9	Anar a P23
Incapacitat o invalidesa permanent	0,7	Anar a P23
Altra situació	0,0	Anar a P23
NS	0,0	Anar a P23
NC	0,1	Anar a P23
(N)	(1.000)	

NOMÉS ALS QUE TREBALLEN O HAN TREBALLAT ABANS
(codis 1, 2 i 4 a P22)

Pregunta 22a

Per a qui treballa/va? (LLEGIR)

Compte propi	16,2	
Assalariat/da indefinit	65,1	Anar a P23
Assalariat/da temporal	18,1	Anar a P23
Membre de cooperativa	0,5	Anar a P23
Ajut familiar	0,0	Anar a P23
NS	0,1	Anar a P23
NC	0,0	Anar a P23
(N)	(814)	

NOMÉS ALS QUE TREBALLEN O HAN TREBALLAT PER COMPTE PROPI
(codi 1 a P22a)

Pregunta 22b

I quants assalariats té/tenia?

Menys de 5	22,0
5 o més	21,2
Autònom/a (cap treballador)	56,1
NS	0,8
NC	0,0
(N)	(132)

Pregunta 23

Quin és el nivell d'estudis més alt que ha cursat i acabat?

Sense estudis	5,8
Acabats 14-15 anys	34,9
Acabats 16-19 anys	37,3
Estudis universitaris	21,9
Altres estudis	0,0
NS	0,0
NC	0,1
(N)	(1.000)

Pregunta 24

I, per acabar, em podria dir qui viu a casa seva, a més de vostè? (RESPOSTA MULTIPLE)

Parella / marit / muller	71,8
Fills/es (siguin seus o de la parella)	46,1
Pares / sogres	19,8
Germans/es	9,7
Altres persones amb relació de parentiu	3,1
Altres persones sense relació de parentiu	1,2
Ningú més, viu sol/a	6,8
NC	0,1
(N)	(1.000)

ESTRUCTURA DE LA LLAR

Viu sol/a	6,7
En parella sense fills	29,4
Amb fills	46,1
Amb els pares / altres	17,7
NC	0,1
(N)	(1.000)

NOMBRE D'HABITANTS DEL MUNICIPI

Menys de 5.000	11,0
Entre 5.001 i 10.000	8,7
Entre 10.001 i 100.000	36,5
Entre 100.001 i 1.000.000	19,4
Més de 1.000.000	24,4
(N)	(1.000)

DEMARCACIÓ

Barcelona ciutat	24,4
Àrea Metropolitana de Barcelona	21,8
Resta província de Barcelona	29,1
Girona	9,2
Lleida	5,8
Tarragona	9,7
(N)	(1.000)