

Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries dels serveis d'atenció presencial de l'OAC de Girona

FREQÜÈNCIES GLOBALS

- [1. Perfil de les persones usuàries](#)
- [2. Coneixement i ús de l'OAC](#)
- [3. Tipus de tràmit](#)
- [4. Temps d'espera i resolució del tràmit](#)
- [5. Satisfacció](#)
- [6. Aspectes a millorar](#)

Univers

Persones que han acudit a l'OAC de Girona per a fer algun tràmit, gestió i/o sol·licitar informació.

Mostra

240 entrevistes vàlides.

Treball de camp

El treball de camp ha estat realitzat per DEP Institut, SL del 13 al 19 de maig de 2011.

1. Perfil de les persones usuàries

P23. Sexe

	Freqüència	Percentatge
Home	128	53,3
Dona	112	46,7
Total	240	100,0

P24. Edat

	Freqüència	Percentatge
Fins a 24 anys	24	10,0
De 25 a 34 anys	70	29,2
De 35 a 49 anys	101	42,1
De 50 a 64 anys	32	13,3
Major de 64 anys	12	5,0
No contesta	1	0,4
Total	240	100,0

P18. Em podria dir on va néixer?

	Freqüència	Percentatge
Catalunya	133	56,3
Altres autonomies	21	8,8
Unió Europea	4	1,3
Resta del món	79	33,3
No contesta	3	0,4
Total	240	100,0

P22. Lloc de residència

	Freqüència	Percentatge
Gironès	156	65,0
Selva	23	9,6
Baix Empordà	22	9,2
Alt Empordà	19	7,9
Pla de l'Estany	12	5,0
Garrotxa	2	0,8
Ripollès	1	0,4
Altres comarques	2	0,8
No contesta	3	1,3
Total	240	100,0

P21. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?

	Freqüència	Percentatge
Sense estudis	2	0,8
Estudis primaris no acabats, Programa de Garantia Social	18	7,5
Estudis primaris acabats: ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	99	41,3
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior a	58	24,2
Universitari grau mig o primer cicle	20	8,3
Universitari grau superior o segon o tercer cicle	36	15,0
No contesta	7	2,9
Total	240	100,0

P19. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?

	Freqüència	Percentatge
Empresari o professional amb assalariats	19	7,9
Professional o treballador autònom	22	9,2
Assalariat indefinit	80	33,3
Assalariat eventual o interí	30	12,5
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	12	5,0
Aturat i ha treballat abans	56	23,3
Estudiant	7	2,9
Mestressa de casa	11	4,6
No contesta	3	1,3
Total	240	100,0

P20a. En quin sector treballa vostè?

Base: Treballen	Freqüència	Percentatge
Públic	20	13,2
Privat	131	86,8
Total	151	100,0

P20b. I a quina branca?

Base: Treballen	Freqüència	Percentatge
Agrari	5	3,3
Indústria	9	6,0
Serveis	121	80,1
Construcció	14	9,3
No contesta	2	1,3
Total	151	100,0

2. Coneixement i ús de l'OAC

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

	Freqüència	Percentatge
A través d'un conegut o familiar (també entorn laboral)	79	32,9
A través altres institucions	62	25,8
A través del portal Gencatcat	34	14,2
De sempre, viu o treballa a Girona	26	10,8
A través dels mitjans de comunicació	25	10,4
A través Ajuntament de Girona	8	3,3
Altres	5	2,1
No ho sap/No contesta	1	0,4
Total	240	100,0

9. Podria dir-me quants cops ha vingut a l'OAC durant els últims tres mesos?

	Freqüència	Percentatge
És la 1a vegada que ve en tres mesos	93	38,8
És la 2a vegada que ve en tres mesos	58	24,2
És la 3a vegada que ve en tres mesos	32	13,3
Ha vingut més de tres cops en tres mesos	56	23,3
No ho sap/No contesta	1	0,4
Total	240	100,0

12. L'horari de l'OAC de Girona és de dilluns a divendres, de 9 a 18 h i dissabte, de 9 a 14 h (excepte juliol i agost). Coneixia aquest horari d'atenció ininterrompuda fins les 18 h?

	Freqüència	Percentatge
Sí	118	49,2
No	116	48,3
Ns/Nc	6	2,5
Total	240	100,0

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

	Freqüència	Percentatge
Presencialment	173	72,1
Per Internet	56	23,3
Per telèfon	14	5,8
Altres	3	1,3
No ho sap/No contesta	4	1,7
Total	240	104,2

3. Tipus de tràmit

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

	Freqüència
Realitzar un tràmit	121
Registre de documentació	39
Informació general	29
Sol·licitud d'un ajut o subvenció	27
Recollir impresos o documents	12
Suggeriments, reclamacions	6
Sol·licitar cita prèvia	3
Altres	2
No contesta	1
Total	240

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

	Freqüència
Relacionat amb l'empresa	95
Relacionat amb serveis a la ciutadania	145
Total	240

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

	Freqüència
Particular	172
Professional	68
Total	240

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

	Freqüència
A una de les taules d'atenció generalista, ubicades a la sala d'entrada	128
A una de les taules d'atenció especialitzada, ubicades a la zona de taules temàtiques	112
Total	240

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

Base: L'han adreçat a una taula d'atenció especialitzada	Freqüència
Benestar Social i Família	25
Estrangeria	20
Ensenyament	18
Transports	11
Agricultura	9
Treball	9
Habitatge	6
Oficina de Gestió Empresarial	4
Salut	4
Urbanisme / Carretes	1
Altres	5
Total	112



<u>Percentatge</u>
50,4
16,3
12,1
11,3
5,0
2,5
1,3
0,8
0,4
<u>100,0</u>

<u>Percentatge</u>
39,6
60,4
<u>100,0</u>

<u>Percentatge</u>
71,7
28,3
<u>100,0</u>

<u>Percentatge</u>
53,3
46,7
<u>100,0</u>

<u>Percentatge</u>
22,3
17,9
16,1
9,8
8,0
8,0
5,4
3,6
3,6
0,9
4,5
<u>100,0</u>

4. Temps d'espera i resolució del tràmit

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

	Freqüència	Percentatge
Menys de 5 minuts	152	63,3
Entre 5 i 10 minuts	69	28,8
Entre 10 minuts i un quart	16	6,7
Més d'un quart	3	1,3
Total	240	100,0

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

	Freqüència	Percentatge
Menys de 5 minuts	88	36,7
Entre 5 i 10 minuts	99	41,3
Entre 10 minuts i un quart	52	21,7
No ho recorda	1	0,4
Total	240	100,0

6. Li han resolt el tràmit o consulta?

	Freqüència	Percentatge
Sí	194	80,8
No	46	19,2
Total	240	100,0

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

Base: No li han resolt el tràmit o consulta	Freqüència	Percentatge
Ha d'esperar resposta	14	30,4
Li falta algun document	13	28,3
Ha d'anar a un altre organisme	5	10,9
No hi ha la persona responsable	5	10,9
El tràmit està fora de termini	2	4,3
No saben com ho poden resoldre	2	4,3
Altres	5	10,9
Total	46	100,0

5. Satisfacció

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

	Freqüència	Percentatge
0	2	0,8
1	0	0,0
2	1	0,4
3	1	0,4
4	1	0,4
5	3	1,3
6	6	2,5
7	23	9,6
8	72	30,0
9	70	29,2
10	52	21,7
No ho sap	8	3,3
No contesta	1	0,4
Total	240	100,0
Mitjana (0-10)	231	8,4
Desviació típica	231	1,5

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

13a. L'ordre i la neteja de l'OAC

	Freqüència	Percentatge
0	1	0,4
1	0	0,0
2	0	0,0
3	2	0,8
4	0	0,0
5	5	2,1
6	3	1,3
7	16	6,7
8	37	15,4
9	81	33,8
10	93	38,8
No ho sap	2	0,8
No contesta	0	0,0
Total	240	100,0
Mitjana (0-10)	238	8,89
Desviació típica	238	1,38

13b. El confort de l'oficina (espai per seure, temperatura, etc.)

	Freqüència	Percentatge
0	2	0,8
1	0	0,0
2	0	0,0
3	3	1,3
4	1	0,4
5	13	5,4

6	5	2,1
7	23	9,6
8	46	19,2
9	66	27,5
10	75	31,3
No ho sap	6	2,5
No contesta	0	0,0
Total	240	100,0
Mitjana (0-10)	234	8,47
Desviació típica	234	1,73

13c. El sistema de gestió de les cues d'espera

	Freqüència	Percentatge
0	2	0,8
1	0	0,0
2	1	0,4
3	3	1,3
4	2	0,8
5	10	4,2
6	9	3,8
7	23	9,6
8	51	21,3
9	61	25,4
10	75	31,3
No ho sap	3	1,3
No contesta	0	0,0
Total	240	100,0
Mitjana (0-10)	237	8,40
Desviació típica	237	1,77

13d. La senyalització interna de l'oficina

	Freqüència	Percentatge
0	3	1,3
1	0	0,0
2	1	0,4
3	2	0,8
4	5	2,1
5	9	3,8
6	8	3,3
7	24	10,0
8	50	20,8
9	69	28,8
10	64	26,7
No ho sap	4	1,7
No contesta	1	0,4
Total	240	100,0
Mitjana (0-10)	235	8,30
Desviació típica	235	1,85

13e. La ubicació de l'oficina

	Freqüència	Percentatge
0	4	1,7
1	0	0,0
2	0	0,0
3	4	1,7
4	1	0,4
5	8	3,3
6	5	2,1

7	23	9,6
8	37	15,4
9	68	28,3
10	87	36,3
No ho sap	3	1,3
No contesta	0	0,0
Total	240	100,0
Mitjana (0-10)	237	8,54
Desviació típica	237	1,88

13f. L'accessibilitat a l'oficina

	Freqüència	Percentatge
0	3	1,3
1	0	0,0
2	0	0,0
3	7	2,9
4	3	1,3
5	9	3,8
6	3	1,3
7	27	11,3
8	35	14,6
9	67	27,9
10	82	34,2
No ho sap	4	1,7
No contesta	0	0,0
Total	240	100,0
Mitjana (0-10)	236	8,42
Desviació típica	236	1,94

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

14a. L'amabilitat de la persona que l'ha atès

	Freqüència	Percentatge
0	1	0,4
1	0	0,0
2	1	0,4
3	0	0,0
4	4	1,7
5	6	2,5
6	7	2,9
7	12	5,0
8	49	20,4
9	66	27,5
10	94	39,2
No ho sap	0	0,0
No contesta	0	0,0
Total	240	100,0
Mitjana (0-10)	240	8,75
Desviació típica	240	1,54

14b. El coneixements sobre el tipus de consulta

	Freqüència	Percentatge
0	1	0,4
1	0	0,0
2	3	1,3

3	0	0,0
4	5	2,1
5	9	3,8
6	10	4,2
7	18	7,5
8	43	17,9
9	66	27,5
10	82	34,2
No ho sap	2	0,8
No contesta	1	0,4
Total	240	100,0
Mitjana (0-10)	237	8,50
Desviació típica	237	1,75

14c. La confiança/seguretat que li ha transmès

	Freqüència	Percentatge
0	1	0,4
1	0	0,0
2	1	0,4
3	1	0,4
4	4	1,7
5	10	4,2
6	7	2,9
7	14	5,8
8	48	20,0
9	70	29,2
10	82	34,2
No ho sap	1	0,4
No contesta	1	0,4
Total	240	100,0
Mitjana (0-10)	238	8,59
Desviació típica	238	1,64

14d. La capacitat d'escoltar i explicar

	Freqüència	Percentatge
0	1	0,4
1	0	0,0
2	2	0,8
3	0	0,0
4	4	1,7
5	10	4,2
6	6	2,5
7	14	5,8
8	44	18,3
9	74	30,8
10	83	34,6
No ho sap	2	0,8
No contesta	0	0,0
Total	240	100,0
Mitjana (0-10)	238	8,62
Desviació típica	238	1,65

14e. L'agilitat durant el tràmit o consulta

	Freqüència	Percentatge
0	1	0,4
1	2	0,8
2	2	0,8
3	2	0,8

4	7	2,9
5	5	2,1
6	4	1,7
7	14	5,8
8	43	17,9
9	71	29,6
10	88	36,7
No ho sap	1	0,4
No contesta	0	0,0
Total	240	100,0
Mitjana (0-10)	239	8,58
Desviació típica	239	1,85

14f. La voluntat resolutiva

	Freqüència	Percentatge
0	1	0,4
1	1	0,4
2	1	0,4
3	2	0,8
4	6	2,5
5	5	2,1
6	9	3,8
7	10	4,2
8	43	17,9
9	68	28,3
10	89	37,1
No ho sap	4	1,7
No contesta	1	0,4
Total	240	100,0
Mitjana (0-10)	235	8,63
Desviació típica	235	1,75

14g. L'ajuda facilitada per omplir la documentació (només en cas d'haver-lo ajudat/da)

	Freqüència	Percentatge
0	4	1,7
1	2	0,8
2	1	0,4
3	0	0,0
4	4	1,7
5	3	1,3
6	6	2,5
7	9	3,8
8	22	9,2
9	60	25,0
10	70	29,2
No l'han hagut d'ajudar	59	24,6
No contesta	0	0,0
Total	240	100,0
Mitjana (0-10)	181	8,56
Desviació típica	181	2,10

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

15a. La primera acollida/recepció

	Freqüència	Percentatge
0	1	0,4

1	0	0,0
2	2	0,8
3	1	0,4
4	3	1,3
5	4	1,7
6	3	1,3
7	26	10,8
8	54	22,5
9	67	27,9
10	72	30,0
No ho sap	6	2,5
No contesta	1	0,4
Total	240	100,0
Mitjana (0-10)	234	8,56
Desviació típica	234	1,56

15b. La claredat de la informació disponible als cartells, fulls i pantalles informatives

	Freqüència	Percentatge
0	1	0,4
1	0	0,0
2	0	0,0
3	3	1,3
4	2	0,8
5	8	3,3
6	10	4,2
7	29	12,1
8	58	24,2
9	59	24,6
10	63	26,3
No ho sap	7	2,9
No contesta	0	0,0
Total	240	100,0
Mitjana (0-10)	233	8,35
Desviació típica	233	1,60

15c. El temps d'espera

	Freqüència	Percentatge
0	1	0,4
1	0	0,0
2	1	0,4
3	2	0,8
4	0	0,0
5	8	3,3
6	7	2,9
7	24	10,0
8	52	21,7
9	65	27,1
10	72	30,0
No ho sap	8	3,3
No contesta	0	0,0
Total	240	100,0
Mitjana (0-10)	232	8,53
Desviació típica	232	1,56

15d. L'horari d'atenció al públic

	Freqüència	Percentatge
0	1	0,4
1	0	0,0

2	0	0,0
3	2	0,8
4	0	0,0
5	5	2,1
6	2	0,8
7	16	6,7
8	46	19,2
9	74	30,8
10	86	35,8
No ho sap	8	3,3
No contesta	0	0,0
Total	240	100,0
Mitjana (0-10)	232	8,83
Desviació típica	232	1,38

6. Aspectes a millorar

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

	Freqüència	Percentatge
Crec que l'OAC ja està prou bé	129	53,8
Millorar l'aparcament	22	9,2
Tramitació lenta, cal agilitzar	16	6,7
Millorar el tracte, més amabilitat	14	5,8
No ho sap/No contesta	10	4,2
Més implicació, especialització del personal	8	3,3
Instal·lacions: temperatura, espais...	7	2,9
Masses cues	7	2,9
Millors indicacions dels espais	7	2,9
Més informació per Internet	5	2,1
Atenció amb la llengua de l'usuari	5	2,1
Passos a seguir, més clars	4	1,7
Millora general	3	1,3
Millorar problemes recursos tècnics (ordinadors, etc.)	3	1,3
No potenciar en excés tramitació online	3	1,3
Potenciar tramitació online	3	1,3
Més gent per a atendre	2	0,8
Altres	8	3,3
Total	240	106,7