

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

**Les dades que ens faciliti són confidencials i anònimes i les seves respostes sempre seran tractades de forma agregada, només a nivell estadístic, i amb la més estricta confidencialitat.**

Us donem les gràcies per respondre aquest qüestionari.

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

- Català.....1 PASSEU A QST.CATALÀ-P1  
Castellà .....2 PASSEU A QST.CASTELLÀ-P1  
Li és indiferent.....3 PASSEU A QST.en l'idioma en què s'està parlant

## **I. ÚS DEL SERVEI**

---

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

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

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

Esponània. MULTIRESPOSTA

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. (...)
- 99.No contesta

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

**Pel que fa a @1**

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

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

Esponània. Resposta simple

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

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

Esponània. Precodificació en pantalla. MULTIRESPOSTA

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

**II. VALORACIÓ**

---

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

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració \_\_\_\_\_

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

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

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

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

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí
2. No *(passeu a P 7a)*
98. No ho sap
99. No contesta

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

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

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

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

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

### P9. Coneix l'horari de l'OAC?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

#### P9a. Em podria indicar quin és?

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

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Especificar: \_\_\_\_\_

98. No ho sap
99. No contesta

### P10. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Girona, podria valorar en una escala de 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes?

Aleatori

**P10a.** El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)

**P10b.** La senyalització interna de l'OAC

**P10c.** La ubicació de l'OAC

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració \_\_\_\_\_

98. No ho sap
99. No contesta

### P11. A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala de 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el molt satisfet/a els següents aspectes?

Aleatori

**P11a.** El sistema de gestió de cues (taulell d'entrada)

**P11b.** L'horari d'atenció

**P11c.** El temps d'espera

**P11d.** L'amabilitat de la persona que l'ha atès

**P11e.** L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració \_\_\_\_\_

98. No ho sap
99. No contesta

**P12. Finalment, li demanem que ordeni d'1 al 10 els següents ítems d'acord amb la importància que vostè dóna en relació amb l'OAC de la seu de la Generalitat a Girona:**

ENTREVISTADOR/A: Ensenyeu pantalla

Aleatori. Mostrar en pantalla i endreçar

	<b><u>Rànquing de</u></b> <b><u>grau d'importància</u></b>
1. Agilitat en la resolució del tràmit	_____
2. Temps d'espera per ser atès	_____
3. Instal·lacions	_____
4. Amabilitat del personal informador	_____
5. Sistema de gestió de cues	_____
6. Recepció	_____
7. Horari d'atenció	_____
8. Voluntat resolutiva del personal informador	_____
9. Senyalització	_____
10. La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	_____

## Comentaris o suggeriments

---

.....

.....

.....

.....

---

## DADES DE CLASSIFICACIÓ

---

### Q1. Sexe de la persona entrevistada?

ENQUESTADOR/A: NO PREGUNTAR, ANOTEU EL SEXE

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

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

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

--	--

PROGRAMADOR: RECODIFICACIÓ AUTOMÀTICA REALITZADA PEL SISTEMA:

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

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

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

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

Llegir categories. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

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

Esportània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA. ENSENYAR FITXA 15

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

*ENQUESTADOR/A: UNA VEGADA FINALITZADA L'ENTREVISTA, RESPONGUEU AQUESTES PREGUNTES*

**Q6. Ha demanat l'entrevistat/ada aclariments respecte alguna pregunta?**

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Mai
2. Quasi mai
3. Alguna vegada
4. Sovint
5. Sempre
98. No ho sap
99. No contesta

**Q7. Has tingut la sensació que l'entrevistat/ada es mostrava reticent a contestar alguna pregunta?**

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Mai
2. Quasi mai
3. Alguna vegada
4. Sovint
5. Sempre
98. No ho sap
99. No contesta

**Q8. Has tingut la sensació que l'entrevistat/ada intentava contestar les preguntes el millor que podia?**

*Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA*

- 1. Mai
- 2. Quasi mai
- 3. Alguna vegada
- 4. Sovint
- 5. Sempre
  
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

**Q9. Creus que l'entrevistat/ada entenia les preguntes?**

*Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA*

- 1. Mai
- 2. Quasi mai
- 3. Alguna vegada
- 4. Sovint
- 5. Sempre
  
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

**Q10. Valora el grau de sinceritat de l'entrevistat/ada?**

*Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA*

- 1. Molta
- 2. Bastant
- 3. Poca
- 4. Gens
  
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

**Q11. Hi havia algú més present que interferís/ interrompés l'entrevista?**

*Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA*

- 1. Sí (*passeeu a Q12*)
- 2. No
  
- 98. No ho sap
- 99. No contesta



## Q12. Quina persona?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "2" A LA Q11: *Hi havia alguna persona present*

Llegir categories. MULTIRRESPOSTA

1. Cònjuge/parella
2. Fills/es
3. Pares/sogres
4. Algun altre parent
5. Amics/veïns
  
98. No ho sap
99. No contesta