



# **Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona. Any 2015**

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

## Continguts

---

1. Fitxa tècnica .....	3
2. Freqüències	
2.1. Ús del servei .....	8
2.2. Valoració .....	11
2.3. Dades de classificació .....	19
3. Encreuaments per sexe, edat i tipus de tràmit	
3.1. Percentatges verticals .....	22
3.2. Percentatges verticals amb marca $J_{hi}^2$ .....	32
3.3. Percentatges horitzontals .....	42
3.4. Valors absoluts .....	52
4. Qüestionari .....	62

# 1. FITXA TÈCNICA

---

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

<b>Títol de l'estudi d'opinió:</b>	Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona. Any 2015
<b>Motivacions / objectius:</b>	Avaluar el grau de satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona en relació a diferents aspectes com l'atenció rebuda, el servei donat o les instal·lacions.

<b>Pla anual:</b>	Sí
-------------------	----

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

**A.1) Enquestes quantitatives<sup>ii</sup>:**

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

*Escolliu opció:*

*Observacions:*

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

**A.2) Enquestes qualitatives<sup>iii</sup>:**

Reunions de grups     Grups de discussió     Altres: \_\_\_\_\_

*Escolliu opció:*                      *Observacions:*

A.2.1) Núm. grups		
A.2.2) Àmbit geogràfic:		
A.2.2) Univers a entrevistar:		

**A.3) Altres metodologies no incloses en els apartats anteriors**

Especifiqueu: \_\_\_\_\_

**B) Dades administratives:**

**B.1) Promotor de l'estudi:**

<b>Unitat/Direcció:</b>	Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió
<b>Departament/Altres:</b>	Departament de la Presidència

**B.2) Executor de l'estudi:**

	<b>B.2.1) Dades provisionals</b>	<b>B.2.2) Dades definitives</b>
<b>Direcció i disseny:</b>		
<b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b>		
<b>Personal:</b>	Grupo MDK Universal, SL	Grupo MDK Universal, SL
<b>Telefònic:</b>		
<b>Internet / on-line:</b>		
<b>Reunions de grups:</b>		
<b>Altres metodologies</b>		
<b>Anàlisis i informe de resultats addicional</b>		
<b>Altres (especifiqueu):</b>		

**B.3) Cost de l'estudi:**

	<b>B.3.1) Dades provisionals</b>	<b>B.3.2) Dades definitives</b>
<b>Direcció i disseny:</b>		.
<b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b>		
<b>Personal:</b>	7.360,05 € (IVA no inclòs)	5.355 € (IVA no inclòs)
<b>Telefònic:</b>		.
<b>Internet / on-line:</b>		.
<b>Reunions de grups:</b>		.
<b>Altres metodologies</b>		.
<b>Anàlisis i informe de resultats addicional</b>	.	.
<b>Altres (especifiqueu):</b>	,- € (IVA no inclòs)	,- € (IVA no inclòs)

**C) Calendari:**

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>		<i>calendari final d'execució:</i>	
<b>Treball de camp:</b>	13/07/2015	20/07/2015	10/07/2015	17/07/2015
<b>Lliurament de resultats:</b>	Juliol 2015		Juliol 2015	
<b>Presentació resultats:</b>				
<b>Observacions:</b>				

**D) Documentació que s'adjunta:**

<b>Qüestionari:</b>	Definitiu
<b>Altres (especifiqueu):</b>	

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

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

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

## 2. FREQUÈNCIES

---

## **2.1. Ús del servei**

---



	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>0. Prefereix que li faci les preguntes en català o en castellà?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Català	394	75,0	75,0
Castellà	98	18,7	93,7
Li és indiferent	33	6,3	100,0
<b>1. És la primera vegada que veniu a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Sí, és la primera vegada	86	16,4	16,4
No, hi vinc més d'un cop a l'any	344	65,5	81,9
No, hi vinc més d'un cop al trimestre	40	7,6	89,5
No, hi vinc més d'un cop al mes	29	5,5	95,0
No, hi vinc més d'un cop a la setmana	26	5,0	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
<b>2. Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC de Girona?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Ensenyament, Titulacions, Convalidacions	80	15,2	15,2
Registre de documentació	69	13,1	28,4
Habitatge (Cèdula, subvencions, lloguer,...)	59	11,2	39,6
Informació en general	46	8,8	48,4
Recollida/ Renovació de documents	42	8,0	56,4
Entrega de documents	39	7,4	63,8
Trànsit, Sancions, Multes, ...	33	6,3	70,1
Carnet família nombrosa/ Monoparental	31	5,9	76,0
Transports/ Targetes tm, bus, tacògraf, ...	26	5,0	81,0
Queixes i Reclamacions	19	3,6	84,6
Sol·licitud d'ajut/ subvenció	16	3,0	87,6
Llicència de caça/ pesca	12	2,3	89,9
Discapacitat/ Minusvàlia	9	1,7	91,6
Serveis socials	8	1,5	93,1
Salut	6	1,1	94,3
Agricultura	6	1,1	95,4
Altres	24	4,6	100,0
<b>3. Es tracta d'un tràmit o consulta relacionat amb l'empresa o amb serveis a la ciutadania?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Relacionat amb serveis a la ciutadania	268	51,0	51,0
Relacionat amb l'empresa	255	48,6	99,6
No ho sap	2	0,4	100,0
No contesta	0	0,0	100,0

	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>4. Em podria indicar en quin punt d'atenció l'han atès?</b>			
<b>Base: Total entrevistats</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	
Registre	121	23,0	
Ensenyament	92	17,5	
Habitatge	64	12,2	
Benestar Social	64	12,2	
Oficina de Gestió Empresarial (OGE)	35	6,7	
Agricultura	25	4,8	
SCT-Sancions	24	4,6	
General	22	4,2	
Transports	21	4,0	
Justícia	12	2,3	
Estrangeria	11	2,1	
Salut	11	2,1	
Consum	8	1,5	
SCT-Seg. Viària	6	1,1	
Recollida	4	0,8	
Urbanisme	2	0,4	
Renda Mínima d'Inserció (PIRMI)	0	0,0	
Altres	5	1,0	
No ho sap	10	1,9	
No contesta	0	0,0	

## 2.2. Valoració

---

	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>5. Em podria indicar en una escala del 0 al 10, en què el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a la seva valoració global amb el servei rebut a l'OAC?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	2	0,4	0,4
[1]	1	0,2	0,6
[2]	3	0,6	1,1
[3]	2	0,4	1,5
[4]	4	0,8	2,3
[5]	10	1,9	4,2
[6]	18	3,4	7,6
[7]	43	8,2	15,8
[8]	96	18,3	34,1
[9]	120	22,9	57,0
[10] Molt satisfet/a	226	43,0	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,75		
Desviació típica	1,59		
<b>6. Quin ha estat el temps d'espera a la cua per ser atès/a ?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Menys de 5 minuts	403	76,8	76,8
Entre 5 i 10 minuts	96	18,3	95,0
Entre 10 minuts i un quart d'hora	15	2,9	97,9
Més d'un quart d'hora	11	2,1	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
<b>7. Li han resolt el tràmit o consulta?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Sí	450	85,7	85,7
No	74	14,1	99,8
No ho sap	1	0,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
<b>7a. Per quin motiu no li han resolt el tràmit o consulta?</b>			
<b>Base: No ha resolt el tràmit</b>	<b>74</b>	<b>14,1</b>	<b>0,0</b>
Ha d'esperar resposta	27	36,5	36,5
Falta algun document	18	24,3	60,8
No saben com ho poden resoldre	9	12,2	73,0
Ha d'anar a un altre organisme	8	10,8	83,8
El tràmit està fora de termini	2	2,7	86,5
Altres	8	10,8	97,3
No ho sap	2	2,7	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
<b>8. Si fos possible, de quina manera li seria més pràctic realitzar el tràmit o consulta que ha vingut a fer?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Presencialment	238	45,3	45,3
Per telèfon	36	6,9	52,2
Per Internet	245	46,7	98,9
Altres	4	0,8	99,6
No ho sap	2	0,4	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
<b>9. Coneix l'horari de l'OAC?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Sí	313	59,6	59,6
No	212	40,4	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
<b>9a. Em podria indicar quin és?</b>			
<b>Base: Coneix l'horari de l'OAC</b>	<b>313</b>	<b>59,6</b>	<b>0,0</b>
Sap l'horari (d'hivern i/o d'estiu)	167	53,4	53,4
Horari aproximat	130	41,5	94,9
Altres	16	5,1	100,0

	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>10a. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Girona, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes? El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	2	0,4	0,4
[1]	2	0,4	0,8
[2]	1	0,2	1,0
[3]	1	0,2	1,1
[4]	0	0,0	1,1
[5]	7	1,3	2,5
[6]	11	2,1	4,6
[7]	50	9,5	14,1
[8]	118	22,5	36,6
[9]	139	26,5	63,0
[10] Molt satisfet/a	193	36,8	99,8
No ho sap	0	0,0	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	<b>8,75</b>		
Desviació típica	<b>1,43</b>		
<b>10b. La senyalització interna de l'OAC.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	2	0,4	0,4
[1]	1	0,2	0,6
[2]	1	0,2	0,8
[3]	4	0,8	1,5
[4]	7	1,3	2,9
[5]	23	4,4	7,2
[6]	25	4,8	12,0
[7]	82	15,6	27,6
[8]	136	25,9	53,5
[9]	109	20,8	74,3
[10] Molt satisfet/a	133	25,3	99,6
No ho sap	1	0,2	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	<b>8,19</b>		
Desviació típica	<b>1,66</b>		
<b>10c. La ubicació de l'OAC.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	3	0,6	0,6
[1]	1	0,2	0,8
[2]	1	0,2	1,0
[3]	4	0,8	1,7
[4]	4	0,8	2,5
[5]	20	3,8	6,3
[6]	21	4,0	10,3
[7]	62	11,8	22,1
[8]	97	18,5	40,6
[9]	119	22,7	63,2
[10] Molt satisfet/a	191	36,4	99,6
No ho sap	1	0,2	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	<b>8,50</b>		
Desviació típica	<b>1,70</b>		

	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>11a. A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? El sistema de gestió de cues (taulell d'entrada).</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	1	0,2	0,2
[1]	0	0,0	0,2
[2]	2	0,4	0,6
[3]	3	0,6	1,1
[4]	6	1,1	2,3
[5]	16	3,0	5,3
[6]	18	3,4	8,8
[7]	53	10,1	18,9
[8]	110	21,0	39,8
[9]	126	24,0	63,8
[10] Molt satisfet/a	183	34,9	98,7
No ho sap	5	1,0	99,6
No contesta	2	0,4	100,0
Mitjana	<b>8,57</b>		
Desviació típica	<b>1,56</b>		
<b>11b. L'horari d'atenció.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	2	0,4	0,4
[1]	1	0,2	0,6
[2]	1	0,2	0,8
[3]	2	0,4	1,1
[4]	5	1,0	2,1
[5]	35	6,7	8,8
[6]	34	6,5	15,2
[7]	68	13,0	28,2
[8]	132	25,1	53,3
[9]	113	21,5	74,9
[10] Molt satisfet/a	129	24,6	99,4
No ho sap	2	0,4	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	<b>8,14</b>		
Desviació típica	<b>1,69</b>		
<b>11c. El temps d'espera.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	1	0,2	0,2
[1]	0	0,0	0,2
[2]	0	0,0	0,2
[3]	2	0,4	0,6
[4]	3	0,6	1,1
[5]	8	1,5	2,7
[6]	24	4,6	7,2
[7]	51	9,7	17,0
[8]	98	18,7	35,6
[9]	129	24,6	60,2
[10] Molt satisfet/a	207	39,4	99,6
No ho sap	1	0,2	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	<b>8,75</b>		
Desviació típica	<b>1,42</b>		

	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>11d. L'amabilitat de la persona que l'ha atès.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	1	0,2	0,2
[1]	1	0,2	0,4
[2]	1	0,2	0,6
[3]	1	0,2	0,8
[4]	2	0,4	1,1
[5]	9	1,7	2,9
[6]	10	1,9	4,8
[7]	29	5,5	10,3
[8]	63	12,0	22,3
[9]	115	21,9	44,2
[10] Molt satisfet/a	291	55,4	99,6
No ho sap	1	0,2	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	9,12		
Desviació típica	1,37		
<b>11e. L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	4	0,8	0,8
[1]	1	0,2	1,0
[2]	1	0,2	1,1
[3]	5	1,0	2,1
[4]	9	1,7	3,8
[5]	15	2,9	6,7
[6]	9	1,7	8,4
[7]	51	9,7	18,1
[8]	115	21,9	40,0
[9]	114	21,7	61,7
[10] Molt satisfet/a	180	34,3	96,0
No ho sap	17	3,2	99,2
No contesta	4	0,8	100,0
Mitjana	8,50		
Desviació típica	1,75		
<b>12.1. Finalment, li demanem que ordeni d'1 al 10 els següents ítems d'acord amb la importància que vostè dona en relació amb l'OAC de la seu de la Generalitat a Girona. En primer lloc.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	93	17,7	
Agilitat en la resolució del tràmit	91	17,3	
Amabilitat del personal informador	90	17,1	
Voluntat resolutiva del personal informador	79	15,0	
Horari d'atenció	54	10,3	
Temps d'espera per ser atès	51	9,7	
Recepció	29	5,5	
Instal·lacions	17	3,2	
Sistema de gestió de cues	11	2,1	
Senyalització	10	1,9	

	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>12.2. En segon lloc.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	89	17,0	
Agilitat en la resolució del tràmit	81	15,4	
Voluntat resolutiva del personal informador	80	15,2	
Amabilitat del personal informador	78	14,9	
Temps d'espera per ser atès	55	10,5	
Recepció	40	7,6	
Sistema de gestió de cues	39	7,4	
Horari d'atenció	35	6,7	
Senyalització	16	3,0	
Instal·lacions	12	2,3	
<b>12.3. En tercer lloc.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	
Voluntat resolutiva del personal informador	90	17,1	
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	84	16,0	
Amabilitat del personal informador	83	15,8	
Agilitat en la resolució del tràmit	73	13,9	
Temps d'espera per ser atès	56	10,7	
Horari d'atenció	35	6,7	
Sistema de gestió de cues	28	5,3	
Senyalització	27	5,1	
Recepció	26	5,0	
Instal·lacions	23	4,4	
<b>12.4. En quart lloc.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	
Agilitat en la resolució del tràmit	83	15,8	
Amabilitat del personal informador	72	13,7	
Temps d'espera per ser atès	71	13,5	
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	71	13,5	
Voluntat resolutiva del personal informador	58	11,0	
Horari d'atenció	52	9,9	
Sistema de gestió de cues	44	8,4	
Senyalització	30	5,7	
Recepció	27	5,1	
Instal·lacions	17	3,2	



	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>12.5. En cinquè lloc.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	
Temps d'espera per ser atès	79	15,0	
Sistema de gestió de cues	72	13,7	
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	59	11,2	
Recepció	52	9,9	
Horari d'atenció	52	9,9	
Agilitat en la resolució del tràmit	49	9,3	
Amabilitat del personal informador	46	8,8	
Voluntat resolutiva del personal informador	46	8,8	
Senyalització	39	7,4	
Instal·lacions	31	5,9	
<b>12.6. En sisè lloc.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	
Temps d'espera per ser atès	76	14,5	
Sistema de gestió de cues	73	13,9	
Recepció	68	13,0	
Horari d'atenció	60	11,4	
Amabilitat del personal informador	56	10,7	
Senyalització	47	9,0	
Instal·lacions	42	8,0	
Voluntat resolutiva del personal informador	38	7,2	
Agilitat en la resolució del tràmit	38	7,2	
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	27	5,1	
<b>12.7. En setè lloc.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	
Sistema de gestió de cues	84	16,0	
Recepció	72	13,7	
Senyalització	66	12,6	
Horari d'atenció	59	11,2	
Voluntat resolutiva del personal informador	49	9,3	
Instal·lacions	44	8,4	
Temps d'espera per ser atès	43	8,2	
Agilitat en la resolució del tràmit	41	7,8	
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	36	6,9	
Amabilitat del personal informador	31	5,9	

	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>12.8. En vuitè lloc.</b>			
<b>Base: Total entrevistats</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	
Recepció	95	18,1	
Senyalització	76	14,5	
Instal·lacions	71	13,5	
Horari d'atenció	67	12,8	
Sistema de gestió de cues	66	12,6	
Voluntat resolutiva del personal informador	34	6,5	
Amabilitat del personal informador	31	5,9	
Temps d'espera per ser atès	31	5,9	
Agilitat en la resolució del tràmit	28	5,3	
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	26	5,0	
<b>12.9. En novè lloc.</b>			
<b>Base: Total entrevistats</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	
Instal·lacions	121	23,0	
Senyalització	113	21,5	
Sistema de gestió de cues	60	11,4	
Recepció	58	11,0	
Horari d'atenció	55	10,5	
Temps d'espera per ser atès	34	6,5	
Agilitat en la resolució del tràmit	24	4,6	
Voluntat resolutiva del personal informador	20	3,8	
Amabilitat del personal informador	20	3,8	
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	20	3,8	
<b>12.10. En desè lloc.</b>			
<b>Base: Total entrevistats</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	
Instal·lacions	147	28,0	
Senyalització	101	19,2	
Recepció	58	11,0	
Horari d'atenció	56	10,7	
Sistema de gestió de cues	48	9,1	
Voluntat resolutiva del personal informador	31	5,9	
Temps d'espera per ser atès	29	5,5	
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	20	3,8	
Amabilitat del personal informador	18	3,4	
Agilitat en la resolució del tràmit	17	3,2	

### 2.3. Dades de classificació

---

	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Q1. Estic parlant amb un home o una dona?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Home	252	48,0	48,0
Dona	273	52,0	100,0
<b>Q2. Digu'm la seva edat, si us plau.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	
16-25	45	8,6	
26-34	109	20,8	
35-49	248	47,2	
50-64	108	20,6	
65 o més	15	2,9	
<b>Q3. Em podria indicar quina és la seva nacionalitat?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Espanyola	448	85,3	85,3
Estrangera comunitària	18	3,4	88,8
Estrangera no comunitària	59	11,2	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
<b>Q4. Quin és el seu lloc de residència?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Girona ciutat	241	45,9	45,9
Comarques gironines	270	51,4	97,3
Altres	14	2,7	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
<b>Q5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
No sap llegir i escriure	4	0,8	0,8
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1	0,2	1,0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	12	2,3	3,2
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental	73	13,9	17,1
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	82	15,6	32,8
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	31	5,9	38,7
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	51	9,7	48,4
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitectura tècnica	94	17,9	66,3
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	143	27,2	93,5
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	29	5,5	99,0
Doctorat	5	1,0	100,0
Altres	0	0,0	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0

### **3. ENCREUAMENTS PER SEXE, EDAT I TIPUS DE TRÀMIT**

---

### 3.1. Percentatges verticals

---







% Verticals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
<b>8. Si fos possible, de quina manera li seria més pràctic realitzar el tràmit o consulta que ha vingut a fer?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
Presencialment	45,3	42,9	42,3	54,5	47,6	43,2	52,2	37,6
Per telèfon	6,9	6,5	6,9	7,3	4,8	8,8	7,5	6,3
Per Internet	46,7	49,4	50,0	36,6	45,6	47,6	39,2	54,9
Altres	0,8	0,6	0,8	0,8	1,2	0,4	0,7	0,8
No ho sap	0,4	0,6	0,0	0,8	0,8	0,0	0,4	0,4
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>9. Coneix l'horari de l'OAC?</b>								
Sí	59,6	53,9	63,7	58,5	56,0	63,0	50,4	69,4
No	40,4	46,1	36,3	41,5	44,0	37,0	49,6	30,6
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>9a. Em podria indicar quin és?</b>								
<b>Base: Coneix l'horari de l'OAC</b>	<b>313</b>	<b>83</b>	<b>158</b>	<b>72</b>	<b>141</b>	<b>172</b>	<b>135</b>	<b>177</b>
Sap l'horari (d'hivern i/o d'estiu)	53,4	53,0	57,0	45,8	50,4	55,8	49,6	55,9
Horari aproximat	41,5	33,7	41,1	51,4	46,8	37,2	43,7	40,1
Altres	5,1	13,3	1,9	2,8	2,8	7,0	6,7	4,0
<b>10a. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Girona, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes? El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
[0] Gens satisfet/a	0,4	0,0	0,0	1,6	0,8	0,0	0,0	0,8
[1]	0,4	0,6	0,4	0,0	0,4	0,4	0,0	0,8
[2]	0,2	0,6	0,0	0,0	0,0	0,4	0,4	0,0
[3]	0,2	0,6	0,0	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
[4]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[5]	1,3	1,3	1,2	1,6	2,0	0,7	0,4	2,4
[6]	2,1	1,3	2,4	2,4	2,4	1,8	1,9	2,4
[7]	9,5	7,8	9,7	11,4	11,5	7,7	11,2	7,8
[8]	22,5	24,0	23,0	19,5	23,8	21,2	24,3	20,8
[9]	26,5	26,0	24,2	31,7	22,6	30,0	26,1	26,7
[10] Molt satisfet/a	36,8	37,7	38,7	31,7	35,7	37,7	35,1	38,4
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
Mitjana	8,75	8,75	8,81	8,61	8,61	8,87	8,76	8,72
Desviació típica	1,43	1,47	1,28	1,62	1,58	1,26	1,24	1,60
<b>10b. La senyalització interna de l'OAC.</b>								
[0] Gens satisfet/a	0,4	0,0	0,4	0,8	0,4	0,4	0,0	0,8
[1]	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,4	0,0	0,4
[2]	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,4	0,0	0,4
[3]	0,8	0,0	1,2	0,8	0,4	1,1	0,7	0,8
[4]	1,3	1,9	1,2	0,8	0,8	1,8	1,1	1,6
[5]	4,4	3,2	4,0	6,5	5,2	3,7	4,1	4,7
[6]	4,8	4,5	4,4	5,7	5,6	4,0	4,1	5,5
[7]	15,6	16,9	14,9	15,4	12,7	18,3	16,8	14,5
[8]	25,9	27,9	25,4	24,4	30,2	22,0	25,4	26,3
[9]	20,8	19,5	20,2	23,6	19,8	21,6	22,0	19,6
[10] Molt satisfet/a	25,3	26,0	27,0	21,1	24,2	26,4	25,0	25,5
No ho sap	0,2	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0	0,4	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
Mitjana	8,19	8,28	8,19	8,06	8,21	8,16	8,27	8,09
Desviació típica	1,66	1,46	1,75	1,72	1,56	1,74	1,50	1,81

% Verticals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
<b>10c. La ubicació de l'OAC.</b>								
[0] Gens satisfet/a	0,6	0,0	0,8	0,8	0,4	0,7	0,4	0,8
[1]	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,4	0,0	0,4
[2]	0,2	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,0	0,4
[3]	0,8	0,6	1,2	0,0	0,8	0,7	0,4	1,2
[4]	0,8	0,6	0,8	0,8	0,4	1,1	0,4	1,2
[5]	3,8	1,3	5,2	4,1	4,4	3,3	1,5	6,3
[6]	4,0	5,2	4,0	2,4	3,6	4,4	2,6	5,5
[7]	11,8	13,0	12,9	8,1	12,3	11,4	12,3	11,4
[8]	18,5	22,1	14,5	22,0	20,6	16,5	21,3	15,3
[9]	22,7	22,1	21,8	25,2	21,4	23,8	23,9	21,6
[10] Molt satisfet/a	36,4	34,4	37,5	36,6	35,3	37,4	36,9	35,7
No ho sap	0,2	0,6	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,4
No contesta	0,2	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
Mitjana	8,50	8,58	8,39	8,63	8,49	8,52	8,70	8,30
Desviació típica	1,70	1,42	1,91	1,59	1,65	1,75	1,41	1,95
<b>11a. A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? El sistema de gestió de cues (taulell d'entrada).</b>								
[0] Gens satisfet/a	0,2	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0	0,0	0,4
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,4	0,6	0,4	0,0	0,8	0,0	0,0	0,8
[3]	0,6	0,0	0,8	0,8	0,8	0,4	0,7	0,4
[4]	1,1	0,0	1,6	1,6	0,4	1,8	0,4	2,0
[5]	3,0	2,6	2,8	4,1	2,4	3,7	2,2	3,9
[6]	3,4	3,9	2,4	4,9	3,6	3,3	3,7	3,1
[7]	10,1	10,4	10,5	8,9	13,9	6,6	10,4	9,8
[8]	21,0	18,2	21,0	24,4	19,4	22,3	20,5	21,2
[9]	24,0	21,4	24,2	26,8	22,6	25,3	25,4	22,7
[10] Molt satisfet/a	34,9	42,2	34,3	26,8	34,5	35,2	35,1	34,5
No ho sap	1,0	0,6	1,2	0,8	0,8	1,1	1,1	0,8
No contesta	0,4	0,0	0,8	0,0	0,4	0,4	0,4	0,4
Mitjana	8,57	8,76	8,57	8,33	8,51	8,63	8,67	8,47
Desviació típica	1,56	1,44	1,55	1,71	1,64	1,49	1,40	1,72
<b>11b. L'horari d'atenció.</b>								
[0] Gens satisfet/a	0,4	0,0	0,4	0,8	0,4	0,4	0,0	0,8
[1]	0,2	0,6	0,0	0,0	0,0	0,4	0,4	0,0
[2]	0,2	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0	0,4	0,0
[3]	0,4	0,0	0,4	0,8	0,8	0,0	0,4	0,4
[4]	1,0	0,6	1,2	0,8	0,4	1,5	0,7	1,2
[5]	6,7	9,7	5,6	4,9	6,0	7,3	5,2	8,2
[6]	6,5	5,2	5,6	9,8	5,6	7,3	7,1	5,5
[7]	13,0	13,6	14,9	8,1	11,5	14,3	12,7	13,3
[8]	25,1	20,1	25,0	31,7	27,4	23,1	26,1	24,3
[9]	21,5	20,8	22,2	21,1	21,0	22,0	20,9	22,4
[10] Molt satisfet/a	24,6	27,9	24,2	21,1	25,4	23,8	25,0	23,9
No ho sap	0,4	1,3	0,0	0,0	0,8	0,0	0,7	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
Mitjana	8,14	8,16	8,17	8,02	8,20	8,07	8,19	8,08
Desviació típica	1,69	1,73	1,62	1,77	1,66	1,71	1,62	1,75

% Verticals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
<b>11c. El temps d'espera.</b>								
[0] Gens satisfet/a	0,2	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0	0,0	0,4
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	0,4	0,6	0,0	0,8	0,4	0,4	0,4	0,4
[4]	0,6	1,3	0,0	0,8	0,4	0,7	0,0	1,2
[5]	1,5	1,3	2,0	0,8	0,8	2,2	0,4	2,7
[6]	4,6	7,1	4,0	2,4	3,2	5,9	3,7	5,5
[7]	9,7	10,4	10,5	7,3	10,7	8,8	9,0	10,6
[8]	18,7	15,6	18,1	23,6	22,6	15,0	19,0	18,4
[9]	24,6	24,7	22,2	29,3	23,4	25,6	25,0	23,9
[10] Molt satisfet/a	39,4	39,0	42,7	33,3	37,7	41,0	42,2	36,5
No ho sap	0,2	0,0	0,0	0,8	0,0	0,4	0,0	0,4
No contesta	0,2	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
Mitjana	8,75	8,66	8,83	8,68	8,73	8,76	8,90	8,57
Desviació típica	1,42	1,51	1,30	1,52	1,40	1,44	1,23	1,58
<b>11d. L'amabilitat de la persona que l'ha atès.</b>								
[0] Gens satisfet/a	0,2	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0	0,0	0,4
[1]	0,2	0,6	0,0	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
[2]	0,2	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,0	0,4
[3]	0,2	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0	0,4	0,0
[4]	0,4	0,0	0,0	1,6	0,8	0,0	0,0	0,8
[5]	1,7	2,6	1,6	0,8	1,2	2,2	1,1	2,4
[6]	1,9	3,2	1,6	0,8	1,2	2,6	2,2	1,6
[7]	5,5	5,2	6,0	4,9	4,8	6,2	6,0	5,1
[8]	12,0	7,1	12,9	16,3	13,1	11,0	11,6	12,5
[9]	21,9	20,1	21,8	24,4	21,4	22,3	20,5	23,5
[10] Molt satisfet/a	55,4	61,0	55,2	48,8	55,2	55,7	57,1	53,3
No ho sap	0,2	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0	0,4	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
Mitjana	9,12	9,18	9,16	8,97	9,08	9,16	9,17	9,06
Desviació típica	1,37	1,41	1,23	1,56	1,52	1,22	1,29	1,45
<b>11e. L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta.</b>								
[0] Gens satisfet/a	0,8	1,3	0,0	1,6	0,8	0,7	1,1	0,4
[1]	0,2	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
[2]	0,2	0,0	0,0	0,8	0,0	0,4	0,4	0,0
[3]	1,0	1,3	0,4	1,6	0,4	1,5	1,1	0,8
[4]	1,7	3,2	1,2	0,8	2,0	1,5	1,9	1,6
[5]	2,9	3,2	2,8	2,4	2,0	3,7	2,6	3,1
[6]	1,7	1,9	2,0	0,8	0,4	2,9	1,5	2,0
[7]	9,7	5,2	13,3	8,1	10,7	8,8	8,2	11,4
[8]	21,9	22,1	19,4	26,8	23,4	20,5	22,8	20,8
[9]	21,7	24,7	21,0	19,5	22,6	20,9	21,3	22,0
[10] Molt satisfet/a	34,3	35,1	34,3	33,3	34,5	34,1	35,4	33,3
No ho sap	3,2	1,9	4,0	3,3	2,4	4,0	2,6	3,9
No contesta	0,8	0,0	1,2	0,8	0,4	1,1	0,7	0,8
Mitjana	8,50	8,47	8,57	8,42	8,57	8,44	8,48	8,53
Desviació típica	1,75	1,90	1,54	1,94	1,67	1,82	1,88	1,61

% Verticals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
<b>12.1. 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. En primer lloc.</b>								
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	17,7	16,2	15,7	23,6	15,1	20,1	17,9	17,6
Agilitat en la resolució del tràmit	17,3	16,9	19,0	14,6	16,7	17,9	17,2	17,3
Amabilitat del personal informador	17,1	16,9	18,1	15,4	18,3	16,1	11,9	22,7
Voluntat resolutiva del personal informador	15,0	11,0	14,9	20,3	15,1	15,0	14,9	15,3
Horari d'atenció	10,3	12,3	12,1	4,1	8,3	12,1	11,2	9,4
Temps d'espera per ser atès	9,7	11,7	9,7	7,3	11,5	8,1	11,2	7,8
Recepció	5,5	7,1	4,0	6,5	5,6	5,5	7,5	3,5
Instal·lacions	3,2	3,2	4,0	1,6	3,6	2,9	2,6	3,9
Sistema de gestió de cues	2,1	2,6	1,6	2,4	2,8	1,5	2,6	1,6
Senyalització	1,9	1,9	0,8	4,1	3,2	0,7	3,0	0,8
<b>12.2. En segon lloc.</b>								
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	17,0	19,5	18,1	11,4	14,3	19,4	14,9	19,2
Agilitat en la resolució del tràmit	15,4	16,9	16,9	10,6	15,5	15,4	13,4	17,6
Voluntat resolutiva del personal informador	15,2	9,1	16,9	19,5	12,7	17,6	14,2	16,1
Amabilitat del personal informador	14,9	14,9	12,1	20,3	15,9	13,9	18,7	11,0
Temps d'espera per ser atès	10,5	11,7	9,7	10,6	10,7	10,3	9,0	12,2
Recepció	7,6	7,8	7,3	8,1	9,5	5,9	8,6	6,7
Sistema de gestió de cues	7,4	7,8	7,7	6,5	9,9	5,1	10,1	4,7
Horari d'atenció	6,7	5,8	7,3	6,5	4,8	8,4	6,0	7,5
Senyalització	3,0	2,6	3,6	2,4	3,2	2,9	2,6	3,5
Instal·lacions	2,3	3,9	0,4	4,1	3,6	1,1	2,6	1,6
<b>12.3. En tercer lloc.</b>								
Voluntat resolutiva del personal informador	17,1	14,9	20,6	13,0	15,9	18,3	14,9	19,6
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	16,0	13,0	16,5	18,7	15,9	16,1	17,9	13,7
Amabilitat del personal informador	15,8	18,8	12,5	18,7	15,5	16,1	16,0	15,3
Agilitat en la resolució del tràmit	13,9	11,7	16,9	10,6	11,9	15,8	13,1	14,9
Temps d'espera per ser atès	10,7	11,7	10,5	9,8	10,7	10,6	11,2	10,2
Horari d'atenció	6,7	6,5	6,5	7,3	6,7	6,6	6,0	7,5
Sistema de gestió de cues	5,3	7,1	4,4	4,9	5,2	5,5	5,6	5,1
Senyalització	5,1	5,2	4,8	5,7	4,4	5,9	6,7	3,5
Recepció	5,0	5,2	4,0	6,5	6,7	3,3	3,7	6,3
Instal·lacions	4,4	5,8	3,2	4,9	7,1	1,8	4,9	3,9
<b>12.4. En quart lloc.</b>								
Agilitat en la resolució del tràmit	15,8	18,8	12,9	17,9	14,3	17,2	15,3	16,5
Amabilitat del personal informador	13,7	13,0	14,1	13,8	10,3	16,8	16,8	10,2
Temps d'espera per ser atès	13,5	13,6	13,7	13,0	13,1	13,9	13,8	13,3
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	13,5	14,3	14,9	9,8	13,9	13,2	11,2	16,1
Voluntat resolutiva del personal informador	11,0	13,0	11,3	8,1	11,1	11,0	10,1	12,2
Horari d'atenció	9,9	9,1	10,5	9,8	13,1	7,0	9,3	10,6
Sistema de gestió de cues	8,4	7,8	8,9	8,1	7,1	9,5	8,2	8,2
Senyalització	5,7	3,9	6,0	7,3	8,7	2,9	6,0	5,5
Recepció	5,1	5,2	5,2	4,9	5,2	5,1	6,3	3,9
Instal·lacions	3,2	1,3	2,4	7,3	3,2	3,3	3,0	3,5

% Verticals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
<b>12.5. En cinquè lloc.</b>								
Temps d'espera per ser atès	15,0	14,3	15,3	15,4	15,5	14,7	11,9	18,4
Sistema de gestió de cues	13,7	11,0	15,3	13,8	15,5	12,1	13,4	14,1
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	11,2	14,3	10,1	9,8	11,9	10,6	14,2	7,8
Recepció	9,9	11,0	8,5	11,4	8,7	11,0	10,4	9,0
Horari d'atenció	9,9	11,0	8,9	10,6	11,5	8,4	8,6	11,4
Agilitat en la resolució del tràmit	9,3	9,7	9,7	8,1	8,7	9,9	9,3	9,4
Amabilitat del personal informador	8,8	3,9	12,1	8,1	8,3	9,2	7,5	10,2
Voluntat resolutiva del personal informador	8,8	9,1	8,5	8,9	6,0	11,4	7,5	10,2
Senyalització	7,4	8,4	7,3	6,5	6,3	8,4	10,1	4,7
Instal·lacions	5,9	7,1	4,4	7,3	7,5	4,4	7,1	4,7
<b>12.6. En sisè lloc.</b>								
Temps d'espera per ser atès	14,5	15,6	14,5	13,0	13,1	15,8	14,9	13,7
Sistema de gestió de cues	13,9	15,6	13,3	13,0	13,1	14,7	12,7	15,3
Recepció	13,0	9,1	14,5	14,6	12,3	13,6	11,9	14,1
Horari d'atenció	11,4	7,1	12,1	15,4	10,3	12,5	12,3	10,6
Amabilitat del personal informador	10,7	14,9	9,7	7,3	10,7	10,6	11,6	9,8
Senyalització	9,0	7,1	9,3	10,6	7,9	9,9	9,3	8,2
Instal·lacions	8,0	9,1	6,9	8,9	10,7	5,5	9,3	6,7
Voluntat resolutiva del personal informador	7,2	9,1	7,7	4,1	7,5	7,0	7,1	7,5
Agilitat en la resolució del tràmit	7,2	7,8	6,0	8,9	7,1	7,3	6,0	8,6
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	5,1	4,5	6,0	4,1	7,1	3,3	4,9	5,5
<b>12.7. En setè lloc.</b>								
Sistema de gestió de cues	16,0	12,3	17,3	17,9	13,9	17,9	13,8	18,4
Recepció	13,7	13,0	14,9	12,2	13,1	14,3	13,1	14,5
Senyalització	12,6	13,0	12,1	13,0	12,7	12,5	12,7	12,5
Horari d'atenció	11,2	13,0	11,3	8,9	10,7	11,7	12,7	9,4
Voluntat resolutiva del personal informador	9,3	14,9	5,6	9,8	10,7	8,1	9,7	9,0
Instal·lacions	8,4	6,5	7,7	12,2	7,1	9,5	9,0	7,5
Temps d'espera per ser atès	8,2	7,8	8,5	8,1	6,3	9,9	9,0	7,5
Agilitat en la resolució del tràmit	7,8	4,5	9,3	8,9	11,1	4,8	7,1	8,6
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	6,9	9,1	6,5	4,9	7,5	6,2	6,7	7,1
Amabilitat del personal informador	5,9	5,8	6,9	4,1	6,7	5,1	6,3	5,5
<b>12.8. En vuitè lloc.</b>								
Recepció	18,1	19,5	19,0	14,6	19,4	16,8	17,5	18,8
Senyalització	14,5	13,6	14,5	15,4	13,9	15,0	12,7	16,5
Instal·lacions	13,5	9,1	14,9	16,3	15,1	12,1	14,9	12,2
Horari d'atenció	12,8	13,0	13,7	10,6	11,5	13,9	11,6	13,7
Sistema de gestió de cues	12,6	16,9	9,3	13,8	11,5	13,6	11,6	13,7
Voluntat resolutiva del personal informador	6,5	8,4	5,6	5,7	7,9	5,1	7,5	5,1
Amabilitat del personal informador	5,9	4,5	7,7	4,1	5,2	6,6	5,6	6,3
Temps d'espera per ser atès	5,9	5,8	6,5	4,9	5,6	6,2	7,1	4,7
Agilitat en la resolució del tràmit	5,3	5,2	3,6	8,9	5,2	5,5	7,1	3,5
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	5,0	3,9	5,2	5,7	4,8	5,1	4,5	5,5





### 3.2. Percentatges verticals amb marca Jhi<sup>2</sup>

---







% Verticals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
<b>8. Si fos possible, de quina manera li seria més pràctic realitzar el tràmit o consulta que ha vingut a fer?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
Presencialment	45,3	42,9	42,3	54,5	47,6	43,2	52,2	37,6
Per telèfon	6,9	6,5	6,9	7,3	4,8	8,8	7,5	6,3
Per Internet	46,7	49,4	50,0	36,6	45,6	47,6	39,2	54,9
Altres	0,8	0,6	0,8	0,8	1,2	0,4	0,7	0,8
No ho sap	0,4	0,6	0,0	0,8	0,8	0,0	0,4	0,4
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>9. Coneix l'horari de l'OAC?</b>								
Sí	59,6	53,9	63,7	58,5	56,0	63,0	<50,4	>69,4
No	40,4	46,1	36,3	41,5	44,0	37,0	>49,6	<30,6
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>9a. Em podria indicar quin és?</b>								
<b>Base: Coneix l'horari de l'OAC</b>	<b>313</b>	<b>83</b>	<b>158</b>	<b>72</b>	<b>141</b>	<b>172</b>	<b>135</b>	<b>177</b>
Sap l'horari (d'hivern i/o d'estiu)	53,4	53,0	57,0	45,8	50,4	55,8	49,6	55,9
Horari aproximat	41,5	33,7	41,1	51,4	46,8	37,2	43,7	40,1
Altres	5,1	>13,3	1,9	2,8	2,8	7,0	6,7	4,0
<b>10a. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Girona, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes? El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
[0] Gens satisfet/a	0,4	0,0	0,0	>1,6	0,8	0,0	0,0	0,8
[1]	0,4	0,6	0,4	0,0	0,4	0,4	0,0	0,8
[2]	0,2	0,6	0,0	0,0	0,0	0,4	0,4	0,0
[3]	0,2	0,6	0,0	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
[4]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[5]	1,3	1,3	1,2	1,6	2,0	0,7	0,4	2,4
[6]	2,1	1,3	2,4	2,4	2,4	1,8	1,9	2,4
[7]	9,5	7,8	9,7	11,4	11,5	7,7	11,2	7,8
[8]	22,5	24,0	23,0	19,5	23,8	21,2	24,3	20,8
[9]	26,5	26,0	24,2	31,7	22,6	30,0	26,1	26,7
[10] Molt satisfet/a	36,8	37,7	38,7	31,7	35,7	37,7	35,1	38,4
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
Mitjana	8,75	8,75	8,81	8,61	8,61	8,87	8,76	8,72
Desviació típica	1,43	1,47	1,28	1,62	1,58	1,26	1,24	1,60
<b>10b. La senyalització interna de l'OAC.</b>								
[0] Gens satisfet/a	0,4	0,0	0,4	0,8	0,4	0,4	0,0	0,8
[1]	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,4	0,0	0,4
[2]	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,4	0,0	0,4
[3]	0,8	0,0	1,2	0,8	0,4	1,1	0,7	0,8
[4]	1,3	1,9	1,2	0,8	0,8	1,8	1,1	1,6
[5]	4,4	3,2	4,0	6,5	5,2	3,7	4,1	4,7
[6]	4,8	4,5	4,4	5,7	5,6	4,0	4,1	5,5
[7]	15,6	16,9	14,9	15,4	12,7	18,3	16,8	14,5
[8]	25,9	27,9	25,4	24,4	30,2	22,0	25,4	26,3
[9]	20,8	19,5	20,2	23,6	19,8	21,6	22,0	19,6
[10] Molt satisfet/a	25,3	26,0	27,0	21,1	24,2	26,4	25,0	25,5
No ho sap	0,2	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0	0,4	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
Mitjana	8,19	8,28	8,19	8,06	8,21	8,16	8,27	8,09
Desviació típica	1,66	1,46	1,75	1,72	1,56	1,74	1,50	1,81

% Verticals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
<b>10c. La ubicació de l'OAC.</b>								
[0] Gens satisfet/a	0,6	0,0	0,8	0,8	0,4	0,7	0,4	0,8
[1]	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,4	0,0	0,4
[2]	0,2	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,0	0,4
[3]	0,8	0,6	1,2	0,0	0,8	0,7	0,4	1,2
[4]	0,8	0,6	0,8	0,8	0,4	1,1	0,4	1,2
[5]	3,8	1,3	5,2	4,1	4,4	3,3	1,5	>6,3
[6]	4,0	5,2	4,0	2,4	3,6	4,4	2,6	5,5
[7]	11,8	13,0	12,9	8,1	12,3	11,4	12,3	11,4
[8]	18,5	22,1	14,5	22,0	20,6	16,5	21,3	15,3
[9]	22,7	22,1	21,8	25,2	21,4	23,8	23,9	21,6
[10] Molt satisfet/a	36,4	34,4	37,5	36,6	35,3	37,4	36,9	35,7
No ho sap	0,2	0,6	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,4
No contesta	0,2	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
Mitjana	8,50	8,58	8,39	8,63	8,49	8,52	8,70	8,30
Desviació típica	1,70	1,42	1,91	1,59	1,65	1,75	1,41	1,95
<b>11a. A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? El sistema de gestió de cues (taulell d'entrada).</b>								
[0] Gens satisfet/a	0,2	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0	0,0	0,4
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,4	0,6	0,4	0,0	0,8	0,0	0,0	0,8
[3]	0,6	0,0	0,8	0,8	0,8	0,4	0,7	0,4
[4]	1,1	0,0	1,6	1,6	0,4	1,8	0,4	2,0
[5]	3,0	2,6	2,8	4,1	2,4	3,7	2,2	3,9
[6]	3,4	3,9	2,4	4,9	3,6	3,3	3,7	3,1
[7]	10,1	10,4	10,5	8,9	13,9	6,6	10,4	9,8
[8]	21,0	18,2	21,0	24,4	19,4	22,3	20,5	21,2
[9]	24,0	21,4	24,2	26,8	22,6	25,3	25,4	22,7
[10] Molt satisfet/a	34,9	42,2	34,3	26,8	34,5	35,2	35,1	34,5
No ho sap	1,0	0,6	1,2	0,8	0,8	1,1	1,1	0,8
No contesta	0,4	0,0	0,8	0,0	0,4	0,4	0,4	0,4
Mitjana	8,57	8,76	8,57	8,33	8,51	8,63	8,67	8,47
Desviació típica	1,56	1,44	1,55	1,71	1,64	1,49	1,40	1,72
<b>11b. L'horari d'atenció.</b>								
[0] Gens satisfet/a	0,4	0,0	0,4	0,8	0,4	0,4	0,0	0,8
[1]	0,2	0,6	0,0	0,0	0,0	0,4	0,4	0,0
[2]	0,2	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0	0,4	0,0
[3]	0,4	0,0	0,4	0,8	0,8	0,0	0,4	0,4
[4]	1,0	0,6	1,2	0,8	0,4	1,5	0,7	1,2
[5]	6,7	9,7	5,6	4,9	6,0	7,3	5,2	8,2
[6]	6,5	5,2	5,6	9,8	5,6	7,3	7,1	5,5
[7]	13,0	13,6	14,9	8,1	11,5	14,3	12,7	13,3
[8]	25,1	20,1	25,0	31,7	27,4	23,1	26,1	24,3
[9]	21,5	20,8	22,2	21,1	21,0	22,0	20,9	22,4
[10] Molt satisfet/a	24,6	27,9	24,2	21,1	25,4	23,8	25,0	23,9
No ho sap	0,4	1,3	0,0	0,0	0,8	0,0	0,7	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
Mitjana	8,14	8,16	8,17	8,02	8,20	8,07	8,19	8,08
Desviació típica	1,69	1,73	1,62	1,77	1,66	1,71	1,62	1,75

% Verticals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
<b>11c. El temps d'espera.</b>								
[0] Gens satisfet/a	0,2	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0	0,0	0,4
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	0,4	0,6	0,0	0,8	0,4	0,4	0,4	0,4
[4]	0,6	1,3	0,0	0,8	0,4	0,7	0,0	1,2
[5]	1,5	1,3	2,0	0,8	0,8	2,2	0,4	2,7
[6]	4,6	7,1	4,0	2,4	3,2	5,9	3,7	5,5
[7]	9,7	10,4	10,5	7,3	10,7	8,8	9,0	10,6
[8]	18,7	15,6	18,1	23,6	22,6	15,0	19,0	18,4
[9]	24,6	24,7	22,2	29,3	23,4	25,6	25,0	23,9
[10] Molt satisfet/a	39,4	39,0	42,7	33,3	37,7	41,0	42,2	36,5
No ho sap	0,2	0,0	0,0	0,8	0,0	0,4	0,0	0,4
No contesta	0,2	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
Mitjana	8,75	8,66	8,83	8,68	8,73	8,76	8,90	8,57
Desviació típica	1,42	1,51	1,30	1,52	1,40	1,44	1,23	1,58
<b>11d. L'amabilitat de la persona que l'ha atès.</b>								
[0] Gens satisfet/a	0,2	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0	0,0	0,4
[1]	0,2	0,6	0,0	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
[2]	0,2	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,0	0,4
[3]	0,2	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0	0,4	0,0
[4]	0,4	0,0	0,0	>1,6	0,8	0,0	0,0	0,8
[5]	1,7	2,6	1,6	0,8	1,2	2,2	1,1	2,4
[6]	1,9	3,2	1,6	0,8	1,2	2,6	2,2	1,6
[7]	5,5	5,2	6,0	4,9	4,8	6,2	6,0	5,1
[8]	12,0	7,1	12,9	16,3	13,1	11,0	11,6	12,5
[9]	21,9	20,1	21,8	24,4	21,4	22,3	20,5	23,5
[10] Molt satisfet/a	55,4	61,0	55,2	48,8	55,2	55,7	57,1	53,3
No ho sap	0,2	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0	0,4	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
Mitjana	9,12	9,18	9,16	8,97	9,08	9,16	9,17	9,06
Desviació típica	1,37	1,41	1,23	1,56	1,52	1,22	1,29	1,45
<b>11e. L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta.</b>								
[0] Gens satisfet/a	0,8	1,3	0,0	1,6	0,8	0,7	1,1	0,4
[1]	0,2	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
[2]	0,2	0,0	0,0	0,8	0,0	0,4	0,4	0,0
[3]	1,0	1,3	0,4	1,6	0,4	1,5	1,1	0,8
[4]	1,7	3,2	1,2	0,8	2,0	1,5	1,9	1,6
[5]	2,9	3,2	2,8	2,4	2,0	3,7	2,6	3,1
[6]	1,7	1,9	2,0	0,8	0,4	2,9	1,5	2,0
[7]	9,7	5,2	13,3	8,1	10,7	8,8	8,2	11,4
[8]	21,9	22,1	19,4	26,8	23,4	20,5	22,8	20,8
[9]	21,7	24,7	21,0	19,5	22,6	20,9	21,3	22,0
[10] Molt satisfet/a	34,3	35,1	34,3	33,3	34,5	34,1	35,4	33,3
No ho sap	3,2	1,9	4,0	3,3	2,4	4,0	2,6	3,9
No contesta	0,8	0,0	1,2	0,8	0,4	1,1	0,7	0,8
Mitjana	8,50	8,47	8,57	8,42	8,57	8,44	8,48	8,53
Desviació típica	1,75	1,90	1,54	1,94	1,67	1,82	1,88	1,61

% Verticals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
<b>12.1. Finalment, li demanem que ordeni d'1 al 10 els següents ítems d'acord amb la importància que vostè dona en relació amb l'OAC de la seu de la Generalitat a Girona. En primer lloc.</b>								
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	17,7	16,2	15,7	23,6	15,1	20,1	17,9	17,6
Agilitat en la resolució del tràmit	17,3	16,9	19,0	14,6	16,7	17,9	17,2	17,3
Amabilitat del personal informador	17,1	16,9	18,1	15,4	18,3	16,1	<11,9	>22,7
Voluntat resolutiva del personal informador	15,0	11,0	14,9	20,3	15,1	15,0	14,9	15,3
Horari d'atenció	10,3	12,3	12,1	<4,1	8,3	12,1	11,2	9,4
Temps d'espera per ser atès	9,7	11,7	9,7	7,3	11,5	8,1	11,2	7,8
Recepció	5,5	7,1	4,0	6,5	5,6	5,5	7,5	3,5
Instal·lacions	3,2	3,2	4,0	1,6	3,6	2,9	2,6	3,9
Sistema de gestió de cues	2,1	2,6	1,6	2,4	2,8	1,5	2,6	1,6
Senyalització	1,9	1,9	0,8	4,1	3,2	0,7	3,0	0,8
<b>12.2. En segon lloc.</b>								
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	17,0	19,5	18,1	11,4	14,3	19,4	14,9	19,2
Agilitat en la resolució del tràmit	15,4	16,9	16,9	10,6	15,5	15,4	13,4	17,6
Voluntat resolutiva del personal informador	15,2	9,1	16,9	19,5	12,7	17,6	14,2	16,1
Amabilitat del personal informador	14,9	14,9	12,1	20,3	15,9	13,9	18,7	11,0
Temps d'espera per ser atès	10,5	11,7	9,7	10,6	10,7	10,3	9,0	12,2
Recepció	7,6	7,8	7,3	8,1	9,5	5,9	8,6	6,7
Sistema de gestió de cues	7,4	7,8	7,7	6,5	9,9	5,1	10,1	4,7
Horari d'atenció	6,7	5,8	7,3	6,5	4,8	8,4	6,0	7,5
Senyalització	3,0	2,6	3,6	2,4	3,2	2,9	2,6	3,5
Instal·lacions	2,3	3,9	<0,4	4,1	3,6	1,1	2,6	1,6
<b>12.3. En tercer lloc.</b>								
Voluntat resolutiva del personal informador	17,1	14,9	20,6	13,0	15,9	18,3	14,9	19,6
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	16,0	13,0	16,5	18,7	15,9	16,1	17,9	13,7
Amabilitat del personal informador	15,8	18,8	12,5	18,7	15,5	16,1	16,0	15,3
Agilitat en la resolució del tràmit	13,9	11,7	16,9	10,6	11,9	15,8	13,1	14,9
Temps d'espera per ser atès	10,7	11,7	10,5	9,8	10,7	10,6	11,2	10,2
Horari d'atenció	6,7	6,5	6,5	7,3	6,7	6,6	6,0	7,5
Sistema de gestió de cues	5,3	7,1	4,4	4,9	5,2	5,5	5,6	5,1
Senyalització	5,1	5,2	4,8	5,7	4,4	5,9	6,7	3,5
Recepció	5,0	5,2	4,0	6,5	6,7	3,3	3,7	6,3
Instal·lacions	4,4	5,8	3,2	4,9	>7,1	<1,8	4,9	3,9
<b>12.4. En quart lloc.</b>								
Agilitat en la resolució del tràmit	15,8	18,8	12,9	17,9	14,3	17,2	15,3	16,5
Amabilitat del personal informador	13,7	13,0	14,1	13,8	10,3	16,8	16,8	10,2
Temps d'espera per ser atès	13,5	13,6	13,7	13,0	13,1	13,9	13,8	13,3
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	13,5	14,3	14,9	9,8	13,9	13,2	11,2	16,1
Voluntat resolutiva del personal informador	11,0	13,0	11,3	8,1	11,1	11,0	10,1	12,2
Horari d'atenció	9,9	9,1	10,5	9,8	13,1	7,0	9,3	10,6
Sistema de gestió de cues	8,4	7,8	8,9	8,1	7,1	9,5	8,2	8,2
Senyalització	5,7	3,9	6,0	7,3	>8,7	2,9	6,0	5,5
Recepció	5,1	5,2	5,2	4,9	5,2	5,1	6,3	3,9
Instal·lacions	3,2	1,3	2,4	>7,3	3,2	3,3	3,0	3,5

% Verticals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
<b>12.5. En cinquè lloc.</b>								
Temps d'espera per ser atès	15,0	14,3	15,3	15,4	15,5	14,7	11,9	18,4
Sistema de gestió de cues	13,7	11,0	15,3	13,8	15,5	12,1	13,4	14,1
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	11,2	14,3	10,1	9,8	11,9	10,6	14,2	7,8
Recepció	9,9	11,0	8,5	11,4	8,7	11,0	10,4	9,0
Horari d'atenció	9,9	11,0	8,9	10,6	11,5	8,4	8,6	11,4
Agilitat en la resolució del tràmit	9,3	9,7	9,7	8,1	8,7	9,9	9,3	9,4
Amabilitat del personal informador	8,8	<3,9	12,1	8,1	8,3	9,2	7,5	10,2
Voluntat resolutiva del personal informador	8,8	9,1	8,5	8,9	6,0	11,4	7,5	10,2
Senyalització	7,4	8,4	7,3	6,5	6,3	8,4	10,1	4,7
Instal·lacions	5,9	7,1	4,4	7,3	7,5	4,4	7,1	4,7
<b>12.6. En sisè lloc.</b>								
Temps d'espera per ser atès	14,5	15,6	14,5	13,0	13,1	15,8	14,9	13,7
Sistema de gestió de cues	13,9	15,6	13,3	13,0	13,1	14,7	12,7	15,3
Recepció	13,0	9,1	14,5	14,6	12,3	13,6	11,9	14,1
Horari d'atenció	11,4	7,1	12,1	15,4	10,3	12,5	12,3	10,6
Amabilitat del personal informador	10,7	14,9	9,7	7,3	10,7	10,6	11,6	9,8
Senyalització	9,0	7,1	9,3	10,6	7,9	9,9	9,3	8,2
Instal·lacions	8,0	9,1	6,9	8,9	10,7	5,5	9,3	6,7
Voluntat resolutiva del personal informador	7,2	9,1	7,7	4,1	7,5	7,0	7,1	7,5
Agilitat en la resolució del tràmit	7,2	7,8	6,0	8,9	7,1	7,3	6,0	8,6
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	5,1	4,5	6,0	4,1	7,1	3,3	4,9	5,5
<b>12.7. En setè lloc.</b>								
Sistema de gestió de cues	16,0	12,3	17,3	17,9	13,9	17,9	13,8	18,4
Recepció	13,7	13,0	14,9	12,2	13,1	14,3	13,1	14,5
Senyalització	12,6	13,0	12,1	13,0	12,7	12,5	12,7	12,5
Horari d'atenció	11,2	13,0	11,3	8,9	10,7	11,7	12,7	9,4
Voluntat resolutiva del personal informador	9,3	>14,9	5,6	9,8	10,7	8,1	9,7	9,0
Instal·lacions	8,4	6,5	7,7	12,2	7,1	9,5	9,0	7,5
Temps d'espera per ser atès	8,2	7,8	8,5	8,1	6,3	9,9	9,0	7,5
Agilitat en la resolució del tràmit	7,8	4,5	9,3	8,9	11,1	4,8	7,1	8,6
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	6,9	9,1	6,5	4,9	7,5	6,2	6,7	7,1
Amabilitat del personal informador	5,9	5,8	6,9	4,1	6,7	5,1	6,3	5,5
<b>12.8. En vuitè lloc.</b>								
Recepció	18,1	19,5	19,0	14,6	19,4	16,8	17,5	18,8
Senyalització	14,5	13,6	14,5	15,4	13,9	15,0	12,7	16,5
Instal·lacions	13,5	9,1	14,9	16,3	15,1	12,1	14,9	12,2
Horari d'atenció	12,8	13,0	13,7	10,6	11,5	13,9	11,6	13,7
Sistema de gestió de cues	12,6	16,9	9,3	13,8	11,5	13,6	11,6	13,7
Voluntat resolutiva del personal informador	6,5	8,4	5,6	5,7	7,9	5,1	7,5	5,1
Amabilitat del personal informador	5,9	4,5	7,7	4,1	5,2	6,6	5,6	6,3
Temps d'espera per ser atès	5,9	5,8	6,5	4,9	5,6	6,2	7,1	4,7
Agilitat en la resolució del tràmit	5,3	5,2	3,6	8,9	5,2	5,5	7,1	3,5
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	5,0	3,9	5,2	5,7	4,8	5,1	4,5	5,5







### 3.3. Percentatges horitzontals

---

% Horitzontals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>29,3</b>	<b>47,2</b>	<b>23,4</b>	<b>48,0</b>	<b>52,0</b>	<b>51,0</b>	<b>48,6</b>
<b>0. Prefereix que li faci les preguntes en català o en castellà?</b>								
<b>Base: Total entrevistades</b>	<b>525</b>	<b>29,3</b>	<b>47,2</b>	<b>23,4</b>	<b>48,0</b>	<b>52,0</b>	<b>51,0</b>	<b>48,6</b>
Català	394	27,4	49,0	23,6	46,2	53,8	44,9	54,8
Castellà	98	37,8	41,8	20,4	52,0	48,0	72,4	26,5
Li és indiferent	33	27,3	42,4	30,3	57,6	42,4	60,6	39,4
<b>1. És la primera vegada que veniu a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?</b>								
Sí, és la primera vegada	86	43,0	33,7	23,3	46,5	53,5	72,1	27,9
No, hi vinc més d'un cop a l'any	344	25,6	50,6	23,8	50,0	50,0	52,0	47,4
No, hi vinc més d'un cop al trimestre	40	42,5	50,0	7,5	35,0	65,0	50,0	50,0
No, hi vinc més d'un cop al mes	29	24,1	37,9	37,9	48,3	51,7	13,8	86,2
No, hi vinc més d'un cop a la setmana	26	19,2	53,8	26,9	46,2	53,8	11,5	88,5
No ho sap	0							
No contesta	0							
<b>2. Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC de Girona?</b>								
Ensenyament, Titulacions, Convalidacions	80	35,0	47,5	17,5	31,3	68,8	52,5	47,5
Registre de documentació	69	18,8	58,0	23,2	47,8	52,2	20,3	79,7
Habitatge (Cèdula, subvencions, lloguer,...)	59	28,8	49,2	22,0	54,2	45,8	55,9	44,1
Informació en general	46	28,3	45,7	26,1	43,5	56,5	50,0	47,8
Recollida/ Renovació de documents	42	28,6	50,0	21,4	61,9	38,1	38,1	61,9
Entrega de documents	39	28,2	43,6	28,2	46,2	53,8	33,3	66,7
Trànsit, Sancions, Multes, ...	33	36,4	42,4	21,2	63,6	36,4	84,8	15,2
Carnet família nombrosa/ Monoparental	31	41,9	48,4	9,7	35,5	64,5	100,0	0,0
Transports/ Targetes tm, bus, tacògraf, ...	26	38,5	38,5	23,1	61,5	38,5	30,8	69,2
Queixes i Reclamacions	19	26,3	47,4	26,3	52,6	47,4	73,7	26,3
Sol·licitud d'ajut/ subvenció	16	25,0	50,0	25,0	18,8	81,3	75,0	25,0
Llicència de caça/ pesca	12	41,7	25,0	33,3	75,0	25,0	100,0	0,0
Discapacitat/ Minusvàlia	9	11,1	33,3	55,6	33,3	66,7	77,8	22,2
Serveis socials	8	12,5	50,0	37,5	62,5	37,5	75,0	12,5
Salut	6	50,0	16,7	33,3	33,3	66,7	50,0	50,0
Agricultura	6	16,7	50,0	33,3	66,7	33,3	0,0	100,0
Altres	24	20,8	50,0	29,2	58,3	41,7	25,0	75,0
<b>3. Es tracta d'un tràmit o consulta relacionat amb l'empresa o amb serveis a la ciutadania?</b>								
Relacionat amb serveis a la ciutadania	268	33,6	39,9	26,5	50,4	49,6	100,0	0,0
Relacionat amb l'empresa	255	24,7	54,9	20,4	45,5	54,5	0,0	100,0
No ho sap	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
No contesta	0							

% Horitzontals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>29,3</b>	<b>47,2</b>	<b>23,4</b>	<b>48,0</b>	<b>52,0</b>	<b>51,0</b>	<b>48,6</b>
<b>4. Em podria indicar en quin punt d'atenció l'han atès?</b>								
Registre	121	21,5	56,2	22,3	48,8	51,2	26,4	73,6
Ensenyament	92	34,8	45,7	19,6	32,6	67,4	52,2	47,8
Habitatge	64	32,8	46,9	20,3	57,8	42,2	54,7	43,8
Benestar Social	64	31,3	46,9	21,9	34,4	65,6	93,8	4,7
Oficina de Gestió Empresarial (OGE)	35	25,7	45,7	28,6	42,9	57,1	11,4	88,6
Agricultura	25	36,0	40,0	24,0	64,0	36,0	56,0	44,0
SCT-Sancions	24	37,5	45,8	16,7	54,2	45,8	79,2	20,8
General	22	18,2	54,5	27,3	50,0	50,0	31,8	68,2
Transports	21	33,3	38,1	28,6	76,2	23,8	23,8	76,2
Justícia	12	50,0	41,7	8,3	50,0	50,0	91,7	8,3
Estrangeria	11	36,4	54,5	9,1	54,5	45,5	81,8	18,2
Salut	11	27,3	27,3	45,5	45,5	54,5	45,5	54,5
Consum	8	37,5	25,0	37,5	37,5	62,5	62,5	37,5
SCT-Seg. Viària	6	16,7	16,7	66,7	83,3	16,7	83,3	16,7
Recollida	4	0,0	75,0	25,0	75,0	25,0	25,0	75,0
Urbanisme	2	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
Renda Mínima d'Inserció (PIRMI)	0							
Altres	5	20,0	20,0	60,0	80,0	20,0	60,0	40,0
No ho sap	10	30,0	30,0	40,0	60,0	40,0	80,0	20,0
No contesta	0							
<b>5. Em podria indicar en una escala del 0 al 10, en què el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a la seva valoració global amb el servei rebut a l'OAC?</b>								
[0] Gens satisfet/a	2	0,0	50,0	50,0	100,0	0,0	50,0	50,0
[1]	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
[2]	3	33,3	66,7	0,0	66,7	33,3	66,7	33,3
[3]	2	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	50,0	50,0
[4]	4	50,0	25,0	25,0	75,0	25,0	75,0	25,0
[5]	10	40,0	30,0	30,0	40,0	60,0	40,0	60,0
[6]	18	33,3	50,0	16,7	44,4	55,6	72,2	27,8
[7]	43	37,2	44,2	18,6	53,5	46,5	37,2	62,8
[8]	96	30,2	47,9	21,9	46,9	53,1	50,0	49,0
[9]	120	30,0	43,3	26,7	46,7	53,3	52,5	47,5
[10] Molt satisfet/a	226	25,2	50,9	23,9	47,3	52,7	51,3	48,2
No ho sap	0							
No contesta	0							
Mitjana	8,75	8,51	8,85	8,85	8,66	8,84	8,74	8,77
Desviació típica	1,59	1,75	1,51	1,53	1,77	1,41	1,67	1,51
<b>6. Quin ha estat el temps d'espera a la cua per ser atès/a?</b>								
Menys de 5 minuts	403	30,3	47,1	22,6	48,1	51,9	52,4	47,1
Entre 5 i 10 minuts	96	27,1	50,0	22,9	47,9	52,1	47,9	52,1
Entre 10 minuts i un quart d'hora	15	20,0	60,0	20,0	46,7	53,3	40,0	60,0
Més d'un quart d'hora	11	27,3	9,1	63,6	45,5	54,5	45,5	54,5
No ho sap	0							
No contesta	0							
<b>7. Li han resolt el tràmit o consulta?</b>								
Sí	450	28,2	48,4	23,3	48,0	52,0	48,0	52,0
No	74	35,1	40,5	24,3	48,6	51,4	68,9	28,4
No ho sap	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0
No contesta	0							
<b>7a. Per quin motiu no li han resolt el tràmit o consulta?</b>								
<b>Base: No ha resolt el tràmit</b>	<b>74</b>	<b>35,1</b>	<b>40,5</b>	<b>24,3</b>	<b>48,6</b>	<b>51,4</b>	<b>68,9</b>	<b>28,4</b>
Ha d'esperar resposta	27	29,6	40,7	29,6	59,3	40,7	66,7	25,9
Falta algun document	18	50,0	38,9	11,1	16,7	83,3	83,3	16,7
No saben com ho poden resoldre	9	33,3	22,2	44,4	77,8	22,2	33,3	66,7
Ha d'anar a un altre organisme	8	25,0	50,0	25,0	50,0	50,0	75,0	25,0
El tràmit està fora de termini	2	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	100,0	0,0
Altres	8	12,5	62,5	25,0	50,0	50,0	62,5	37,5
No ho sap	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	100,0	0,0
No contesta	0							

% Horitzontals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>29,3</b>	<b>47,2</b>	<b>23,4</b>	<b>48,0</b>	<b>52,0</b>	<b>51,0</b>	<b>48,6</b>
<b>8. Si fos possible, de quina manera li seria més pràctic realitzar el tràmit o consulta que ha vingut a fer?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>29,3</b>	<b>47,2</b>	<b>23,4</b>	<b>48,0</b>	<b>52,0</b>	<b>51,0</b>	<b>48,6</b>
Presencialment	238	27,7	44,1	28,2	50,4	49,6	58,8	40,3
Per telèfon	36	27,8	47,2	25,0	33,3	66,7	55,6	44,4
Per Internet	245	31,0	50,6	18,4	46,9	53,1	42,9	57,1
Altres	4	25,0	50,0	25,0	75,0	25,0	50,0	50,0
No ho sap	2	50,0	0,0	50,0	100,0	0,0	50,0	50,0
No contesta	0							
<b>9. Coneix l'horari de l'OAC?</b>								
Sí	313	26,5	50,5	23,0	45,0	55,0	43,1	56,5
No	212	33,5	42,5	24,1	52,4	47,6	62,7	36,8
No ho sap	0							
No contesta	0							
<b>9a. Em podria indicar quin és?</b>								
<b>Base: Coneix l'horari de l'OAC</b>	<b>313</b>	<b>26,5</b>	<b>50,5</b>	<b>23,0</b>	<b>45,0</b>	<b>55,0</b>	<b>43,1</b>	<b>56,5</b>
Sap l'horari (d'hivern i/o d'estiu)	167	26,3	53,9	19,8	42,5	57,5	40,1	59,3
Horari aproximat	130	21,5	50,0	28,5	50,8	49,2	45,4	54,6
Altres	16	68,8	18,8	12,5	25,0	75,0	56,3	43,8
<b>10a. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Girona, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes? El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>29,3</b>	<b>47,2</b>	<b>23,4</b>	<b>48,0</b>	<b>52,0</b>	<b>51,0</b>	<b>48,6</b>
[0] Gens satisfet/a	2	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	100,0
[1]	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0	100,0
[2]	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0
[3]	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
[4]	0							
[5]	7	28,6	42,9	28,6	71,4	28,6	14,3	85,7
[6]	11	18,2	54,5	27,3	54,5	45,5	45,5	54,5
[7]	50	24,0	48,0	28,0	58,0	42,0	60,0	40,0
[8]	118	31,4	48,3	20,3	50,8	49,2	55,1	44,9
[9]	139	28,8	43,2	28,1	41,0	59,0	50,4	48,9
[10] Molt satisfet/a	193	30,1	49,7	20,2	46,6	53,4	48,7	50,8
No ho sap	0							
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
Mitjana	8,75	8,75	8,81	8,61	8,61	8,87	8,76	8,72
Desviació típica	1,43	1,47	1,28	1,62	1,58	1,26	1,24	1,60
<b>10b. La senyalització interna de l'OAC.</b>								
[0] Gens satisfet/a	2	0,0	50,0	50,0	50,0	50,0	0,0	100,0
[1]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
[2]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
[3]	4	0,0	75,0	25,0	25,0	75,0	50,0	50,0
[4]	7	42,9	42,9	14,3	28,6	71,4	42,9	57,1
[5]	23	21,7	43,5	34,8	56,5	43,5	47,8	52,2
[6]	25	28,0	44,0	28,0	56,0	44,0	44,0	56,0
[7]	82	31,7	45,1	23,2	39,0	61,0	54,9	45,1
[8]	136	31,6	46,3	22,1	55,9	44,1	50,0	49,3
[9]	109	27,5	45,9	26,6	45,9	54,1	54,1	45,9
[10] Molt satisfet/a	133	30,1	50,4	19,5	45,9	54,1	50,4	48,9
No ho sap	1	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
Mitjana	8,19	8,28	8,19	8,06	8,21	8,16	8,27	8,09
Desviació típica	1,66	1,46	1,75	1,72	1,56	1,74	1,50	1,81

% Horitzontals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>29,3</b>	<b>47,2</b>	<b>23,4</b>	<b>48,0</b>	<b>52,0</b>	<b>51,0</b>	<b>48,6</b>
<b>10c. La ubicació de l'OAC.</b>								
[0] Gens satisfet/a	3	0,0	66,7	33,3	33,3	66,7	33,3	66,7
[1]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
[2]	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0
[3]	4	25,0	75,0	0,0	50,0	50,0	25,0	75,0
[4]	4	25,0	50,0	25,0	25,0	75,0	25,0	75,0
[5]	20	10,0	65,0	25,0	55,0	45,0	20,0	80,0
[6]	21	38,1	47,6	14,3	42,9	57,1	33,3	66,7
[7]	62	32,3	51,6	16,1	50,0	50,0	53,2	46,8
[8]	97	35,1	37,1	27,8	53,6	46,4	58,8	40,2
[9]	119	28,6	45,4	26,1	45,4	54,6	53,8	46,2
[10] Molt satisfet/a	191	27,7	48,7	23,6	46,6	53,4	51,8	47,6
No ho sap	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
Mitjana	8,50	8,58	8,39	8,63	8,49	8,52	8,70	8,30
Desviació típica	1,70	1,42	1,91	1,59	1,65	1,75	1,41	1,95
<b>11a. A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? El sistema de gestió de cues (taulell d'entrada).</b>								
[0] Gens satisfet/a	1	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	100,0
[1]	0							
[2]	2	50,0	50,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0
[3]	3	0,0	66,7	33,3	66,7	33,3	66,7	33,3
[4]	6	0,0	66,7	33,3	16,7	83,3	16,7	83,3
[5]	16	25,0	43,8	31,3	37,5	62,5	37,5	62,5
[6]	18	33,3	33,3	33,3	50,0	50,0	55,6	44,4
[7]	53	30,2	49,1	20,8	66,0	34,0	52,8	47,2
[8]	110	25,5	47,3	27,3	44,5	55,5	50,0	49,1
[9]	126	26,2	47,6	26,2	45,2	54,8	54,0	46,0
[10] Molt satisfet/a	183	35,5	46,4	18,0	47,5	52,5	51,4	48,1
No ho sap	5	20,0	60,0	20,0	40,0	60,0	60,0	40,0
No contesta	2	0,0	100,0	0,0	50,0	50,0	50,0	50,0
Mitjana	8,57	8,76	8,57	8,33	8,51	8,63	8,67	8,47
Desviació típica	1,56	1,44	1,55	1,71	1,64	1,49	1,40	1,72
<b>11b. L'horari d'atenció.</b>								
[0] Gens satisfet/a	2	0,0	50,0	50,0	50,0	50,0	0,0	100,0
[1]	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0
[2]	1	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	0,0
[3]	2	0,0	50,0	50,0	100,0	0,0	50,0	50,0
[4]	5	20,0	60,0	20,0	20,0	80,0	40,0	60,0
[5]	35	42,9	40,0	17,1	42,9	57,1	40,0	60,0
[6]	34	23,5	41,2	35,3	41,2	58,8	55,9	41,2
[7]	68	30,9	54,4	14,7	42,6	57,4	50,0	50,0
[8]	132	23,5	47,0	29,5	52,3	47,7	53,0	47,0
[9]	113	28,3	48,7	23,0	46,9	53,1	49,6	50,4
[10] Molt satisfet/a	129	33,3	46,5	20,2	49,6	50,4	51,9	47,3
No ho sap	2	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
Mitjana	8,14	8,16	8,17	8,02	8,20	8,07	8,19	8,08
Desviació típica	1,69	1,73	1,62	1,77	1,66	1,71	1,62	1,75

% Horitzontals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>29,3</b>	<b>47,2</b>	<b>23,4</b>	<b>48,0</b>	<b>52,0</b>	<b>51,0</b>	<b>48,6</b>
<b>11c. El temps d'espera.</b>								
[0] Gens satisfet/a	1	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	100,0
[1]	0							
[2]	0							
[3]	2	50,0	0,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
[4]	3	66,7	0,0	33,3	33,3	66,7	0,0	100,0
[5]	8	25,0	62,5	12,5	25,0	75,0	12,5	87,5
[6]	24	45,8	41,7	12,5	33,3	66,7	41,7	58,3
[7]	51	31,4	51,0	17,6	52,9	47,1	47,1	52,9
[8]	98	24,5	45,9	29,6	58,2	41,8	52,0	48,0
[9]	129	29,5	42,6	27,9	45,7	54,3	51,9	47,3
[10] Molt satisfet/a	207	29,0	51,2	19,8	45,9	54,1	54,6	44,9
No ho sap	1	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
Mitjana	8,75	8,66	8,83	8,68	8,73	8,76	8,90	8,57
Desviació típica	1,42	1,51	1,30	1,52	1,40	1,44	1,23	1,58
<b>11d. L'amabilitat de la persona que l'ha atès.</b>								
[0] Gens satisfet/a	1	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	100,0
[1]	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
[2]	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0
[3]	1	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	0,0
[4]	2	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	100,0
[5]	9	44,4	44,4	11,1	33,3	66,7	33,3	66,7
[6]	10	50,0	40,0	10,0	30,0	70,0	60,0	40,0
[7]	29	27,6	51,7	20,7	41,4	58,6	55,2	44,8
[8]	63	17,5	50,8	31,7	52,4	47,6	49,2	50,8
[9]	115	27,0	47,0	26,1	47,0	53,0	47,8	52,2
[10] Molt satisfet/a	291	32,3	47,1	20,6	47,8	52,2	52,6	46,7
No ho sap	1	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
Mitjana	9,12	9,18	9,16	8,97	9,08	9,16	9,17	9,06
Desviació típica	1,37	1,41	1,23	1,56	1,52	1,22	1,29	1,45
<b>11e. L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta.</b>								
[0] Gens satisfet/a	4	50,0	0,0	50,0	50,0	50,0	75,0	25,0
[1]	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
[2]	1	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0
[3]	5	40,0	20,0	40,0	20,0	80,0	60,0	40,0
[4]	9	55,6	33,3	11,1	55,6	44,4	55,6	44,4
[5]	15	33,3	46,7	20,0	33,3	66,7	46,7	53,3
[6]	9	33,3	55,6	11,1	11,1	88,9	44,4	55,6
[7]	51	15,7	64,7	19,6	52,9	47,1	43,1	56,9
[8]	115	29,6	41,7	28,7	51,3	48,7	53,0	46,1
[9]	114	33,3	45,6	21,1	50,0	50,0	50,0	49,1
[10] Molt satisfet/a	180	30,0	47,2	22,8	48,3	51,7	52,8	47,2
No ho sap	17	17,6	58,8	23,5	35,3	64,7	41,2	58,8
No contesta	4	0,0	75,0	25,0	25,0	75,0	50,0	50,0
Mitjana	8,50	8,47	8,57	8,42	8,57	8,44	8,48	8,53
Desviació típica	1,75	1,90	1,54	1,94	1,67	1,82	1,88	1,61

% Horitzontals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>29,3</b>	<b>47,2</b>	<b>23,4</b>	<b>48,0</b>	<b>52,0</b>	<b>51,0</b>	<b>48,6</b>
<b>12.1. Finalment, li demanem que ordeni d'1 al 10 els següents ítems d'acord amb la importància que vostè dona en relació amb l'OAC de la seu de la Generalitat a Girona. En primer lloc.</b>								
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	93	26,9	41,9	31,2	40,9	59,1	51,6	48,4
Agilitat en la resolució del tràmit	91	28,6	51,6	19,8	46,2	53,8	50,5	48,4
Amabilitat del personal informador	90	28,9	50,0	21,1	51,1	48,9	35,6	64,4
Voluntat resolutiva del personal informador	79	21,5	46,8	31,6	48,1	51,9	50,6	49,4
Horari d'atenció	54	35,2	55,6	9,3	38,9	61,1	55,6	44,4
Temps d'espera per ser atès	51	35,3	47,1	17,6	56,9	43,1	58,8	39,2
Recepció	29	37,9	34,5	27,6	48,3	51,7	69,0	31,0
Instal·lacions	17	29,4	58,8	11,8	52,9	47,1	41,2	58,8
Sistema de gestió de cues	11	36,4	36,4	27,3	63,6	36,4	63,6	36,4
Senyalització	10	30,0	20,0	50,0	80,0	20,0	80,0	20,0
<b>12.2. En segon lloc.</b>								
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	89	33,7	50,6	15,7	40,4	59,6	44,9	55,1
Agilitat en la resolució del tràmit	81	32,1	51,9	16,0	48,1	51,9	44,4	55,6
Voluntat resolutiva del personal informador	80	17,5	52,5	30,0	40,0	60,0	47,5	51,3
Amabilitat del personal informador	78	29,5	38,5	32,1	51,3	48,7	64,1	35,9
Temps d'espera per ser atès	55	32,7	43,6	23,6	49,1	50,9	43,6	56,4
Recepció	40	30,0	45,0	25,0	60,0	40,0	57,5	42,5
Sistema de gestió de cues	39	30,8	48,7	20,5	64,1	35,9	69,2	30,8
Horari d'atenció	35	25,7	51,4	22,9	34,3	65,7	45,7	54,3
Senyalització	16	25,0	56,3	18,8	50,0	50,0	43,8	56,3
Instal·lacions	12	50,0	8,3	41,7	75,0	25,0	58,3	33,3
<b>12.3. En tercer lloc.</b>								
Voluntat resolutiva del personal informador	90	25,6	56,7	17,8	44,4	55,6	44,4	55,6
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	84	23,8	48,8	27,4	47,6	52,4	57,1	41,7
Amabilitat del personal informador	83	34,9	37,3	27,7	47,0	53,0	51,8	47,0
Agilitat en la resolució del tràmit	73	24,7	57,5	17,8	41,1	58,9	47,9	52,1
Temps d'espera per ser atès	56	32,1	46,4	21,4	48,2	51,8	53,6	46,4
Horari d'atenció	35	28,6	45,7	25,7	48,6	51,4	45,7	54,3
Sistema de gestió de cues	28	39,3	39,3	21,4	46,4	53,6	53,6	46,4
Senyalització	27	29,6	44,4	25,9	40,7	59,3	66,7	33,3
Recepció	26	30,8	38,5	30,8	65,4	34,6	38,5	61,5
Instal·lacions	23	39,1	34,8	26,1	78,3	21,7	56,5	43,5
<b>12.4. En quart lloc.</b>								
Agilitat en la resolució del tràmit	83	34,9	38,6	26,5	43,4	56,6	49,4	50,6
Amabilitat del personal informador	72	27,8	48,6	23,6	36,1	63,9	62,5	36,1
Temps d'espera per ser atès	71	29,6	47,9	22,5	46,5	53,5	52,1	47,9
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	71	31,0	52,1	16,9	49,3	50,7	42,3	57,7
Voluntat resolutiva del personal informador	58	34,5	48,3	17,2	48,3	51,7	46,6	53,4
Horari d'atenció	52	26,9	50,0	23,1	63,5	36,5	48,1	51,9
Sistema de gestió de cues	44	27,3	50,0	22,7	40,9	59,1	50,0	47,7
Senyalització	30	20,0	50,0	30,0	73,3	26,7	53,3	46,7
Recepció	27	29,6	48,1	22,2	48,1	51,9	63,0	37,0
Instal·lacions	17	11,8	35,3	52,9	47,1	52,9	47,1	52,9



% Horitzontals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>29,3</b>	<b>47,2</b>	<b>23,4</b>	<b>48,0</b>	<b>52,0</b>	<b>51,0</b>	<b>48,6</b>
<b>12.5. En cinquè lloc.</b>								
Temps d'espera per ser atès	79	27,8	48,1	24,1	49,4	50,6	40,5	59,5
Sistema de gestió de cues	72	23,6	52,8	23,6	54,2	45,8	50,0	50,0
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	59	37,3	42,4	20,3	50,8	49,2	64,4	33,9
Recepció	52	32,7	40,4	26,9	42,3	57,7	53,8	44,2
Horari d'atenció	52	32,7	42,3	25,0	55,8	44,2	44,2	55,8
Agilitat en la resolució del tràmit	49	30,6	49,0	20,4	44,9	55,1	51,0	49,0
Amabilitat del personal informador	46	13,0	65,2	21,7	45,7	54,3	43,5	56,5
Voluntat resolutiva del personal informador	46	30,4	45,7	23,9	32,6	67,4	43,5	56,5
Senyalització	39	33,3	46,2	20,5	41,0	59,0	69,2	30,8
Instal·lacions	31	35,5	35,5	29,0	61,3	38,7	61,3	38,7
<b>12.6. En sisè lloc.</b>								
Temps d'espera per ser atès	76	31,6	47,4	21,1	43,4	56,6	52,6	46,1
Sistema de gestió de cues	73	32,9	45,2	21,9	45,2	54,8	46,6	53,4
Recepció	68	20,6	52,9	26,5	45,6	54,4	47,1	52,9
Horari d'atenció	60	18,3	50,0	31,7	43,3	56,7	55,0	45,0
Amabilitat del personal informador	56	41,1	42,9	16,1	48,2	51,8	55,4	44,6
Senyalització	47	23,4	48,9	27,7	42,6	57,4	53,2	44,7
Instal·lacions	42	33,3	40,5	26,2	64,3	35,7	59,5	40,5
Voluntat resolutiva del personal informador	38	36,8	50,0	13,2	50,0	50,0	50,0	50,0
Agilitat en la resolució del tràmit	38	31,6	39,5	28,9	47,4	52,6	42,1	57,9
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	27	25,9	55,6	18,5	66,7	33,3	48,1	51,9
<b>12.7. En setè lloc.</b>								
Sistema de gestió de cues	84	22,6	51,2	26,2	41,7	58,3	44,0	56,0
Recepció	72	27,8	51,4	20,8	45,8	54,2	48,6	51,4
Senyalització	66	30,3	45,5	24,2	48,5	51,5	51,5	48,5
Horari d'atenció	59	33,9	47,5	18,6	45,8	54,2	57,6	40,7
Voluntat resolutiva del personal informador	49	46,9	28,6	24,5	55,1	44,9	53,1	46,9
Instal·lacions	44	22,7	43,2	34,1	40,9	59,1	54,5	43,2
Temps d'espera per ser atès	43	27,9	48,8	23,3	37,2	62,8	55,8	44,2
Agilitat en la resolució del tràmit	41	17,1	56,1	26,8	68,3	31,7	46,3	53,7
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	36	38,9	44,4	16,7	52,8	47,2	50,0	50,0
Amabilitat del personal informador	31	29,0	54,8	16,1	54,8	45,2	54,8	45,2
<b>12.8. En vuitè lloc.</b>								
Recepció	95	31,6	49,5	18,9	51,6	48,4	49,5	50,5
Senyalització	76	27,6	47,4	25,0	46,1	53,9	44,7	55,3
Instal·lacions	71	19,7	52,1	28,2	53,5	46,5	56,3	43,7
Horari d'atenció	67	29,9	50,7	19,4	43,3	56,7	46,3	52,2
Sistema de gestió de cues	66	39,4	34,8	25,8	43,9	56,1	47,0	53,0
Voluntat resolutiva del personal informador	34	38,2	41,2	20,6	58,8	41,2	58,8	38,2
Amabilitat del personal informador	31	22,6	61,3	16,1	41,9	58,1	48,4	51,6
Temps d'espera per ser atès	31	29,0	51,6	19,4	45,2	54,8	61,3	38,7
Agilitat en la resolució del tràmit	28	28,6	32,1	39,3	46,4	53,6	67,9	32,1
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	26	23,1	50,0	26,9	46,2	53,8	46,2	53,8

% Horitzontals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>29,3</b>	<b>47,2</b>	<b>23,4</b>	<b>48,0</b>	<b>52,0</b>	<b>51,0</b>	<b>48,6</b>
<b>12.9. En novè lloc.</b>								
Instal·lacions	121	29,8	52,1	18,2	42,1	57,9	47,1	52,9
Senyalització	113	32,7	49,6	17,7	49,6	50,4	45,1	54,0
Sistema de gestió de cues	60	28,3	51,7	20,0	50,0	50,0	60,0	40,0
Recepció	58	27,6	51,7	20,7	41,4	58,6	44,8	55,2
Horari d'atenció	55	29,1	38,2	32,7	47,3	52,7	52,7	47,3
Temps d'espera per ser atès	34	20,6	50,0	29,4	38,2	61,8	50,0	50,0
Agilitat en la resolució del tràmit	24	37,5	29,2	33,3	58,3	41,7	66,7	29,2
Voluntat resolutiva del personal informador	20	25,0	45,0	30,0	70,0	30,0	85,0	15,0
Amabilitat del personal informador	20	25,0	40,0	35,0	60,0	40,0	45,0	55,0
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	20	30,0	30,0	40,0	60,0	40,0	50,0	50,0
<b>12.10. En desè lloc.</b>								
Instal·lacions	147	32,0	51,7	16,3	37,4	62,6	46,3	53,7
Senyalització	101	30,7	46,5	22,8	43,6	56,4	47,5	52,5
Recepció	58	31,0	44,8	24,1	43,1	56,9	51,7	46,6
Horari d'atenció	56	32,1	41,1	26,8	57,1	42,9	55,4	44,6
Sistema de gestió de cues	48	25,0	50,0	25,0	47,9	52,1	47,9	50,0
Voluntat resolutiva del personal informador	31	35,5	41,9	22,6	61,3	38,7	67,7	32,3
Temps d'espera per ser atès	29	17,2	41,4	41,4	72,4	27,6	51,7	48,3
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	20	10,0	55,0	35,0	60,0	40,0	55,0	45,0
Amabilitat del personal informador	18	33,3	50,0	16,7	61,1	38,9	33,3	66,7
Agilitat en la resolució del tràmit	17	23,5	41,2	35,3	58,8	41,2	88,2	11,8
<b>Q1. Estic parlant amb un home o una dona?</b>								
Home	252	27,0	46,4	26,6	100,0	0,0	53,6	46,0
Dona	273	31,5	48,0	20,5	0,0	100,0	48,7	50,9
<b>Q2. Digui'm la seva edat, si us plau.</b>								
16-25	45	100,0	0,0	0,0	48,9	51,1	77,8	22,2
26-34	109	100,0	0,0	0,0	42,2	57,8	50,5	48,6
35-49	248	0,0	100,0	0,0	47,2	52,8	43,1	56,5
50-64	108	0,0	0,0	100,0	52,8	47,2	55,6	44,4
65 o més	15	0,0	0,0	100,0	66,7	33,3	73,3	26,7
<b>Q3. Em podria indicar quina és la seva nacionalitat?</b>								
Espanyola	448	26,1	48,4	25,4	47,1	52,9	45,8	54,0
Estrangera comunitària	18	38,9	50,0	11,1	38,9	61,1	66,7	33,3
Estrangera no comunitària	59	50,8	37,3	11,9	57,6	42,4	86,4	11,9
No ho sap	0							
No contesta	0							
<b>Q4. Quin és el seu lloc de residència?</b>								
Girona ciutat	241	29,0	46,1	24,9	49,0	51,0	54,4	44,8
Comarques gironines	270	28,9	48,5	22,6	47,4	52,6	48,1	51,9
Altres	14	42,9	42,9	14,3	42,9	57,1	50,0	50,0
No ho sap	0							
No contesta	0							

% Horitzontals	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>29,3</b>	<b>47,2</b>	<b>23,4</b>	<b>48,0</b>	<b>52,0</b>	<b>51,0</b>	<b>48,6</b>
<b>Q5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?</b>								
No sap llegir i escriure	4	50,0	25,0	25,0	100,0	0,0	100,0	0,0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	12	16,7	50,0	33,3	58,3	41,7	75,0	25,0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental	73	34,2	39,7	26,0	58,9	41,1	71,2	27,4
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	82	30,5	42,7	26,8	57,3	42,7	67,1	32,9
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	31	29,0	38,7	32,3	38,7	61,3	54,8	41,9
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	51	31,4	35,3	33,3	66,7	33,3	47,1	52,9
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitectura tècnica	94	21,3	52,1	26,6	36,2	63,8	40,4	59,6
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	143	29,4	56,6	14,0	40,6	59,4	36,4	63,6
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	29	41,4	48,3	10,3	34,5	65,5	41,4	58,6
Doctorat	5	20,0	60,0	20,0	60,0	40,0	80,0	20,0
Altres	0							
No ho sap	0							
No contesta	0							

### 3.4. Valors absoluts

---





Valors absoluts	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
<b>8. Si fos possible, de quina manera li seria més pràctic realitzar el tràmit o consulta que ha vingut a fer?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
Presencialment	238	66	105	67	120	118	140	96
Per telèfon	36	10	17	9	12	24	20	16
Per Internet	245	76	124	45	115	130	105	140
Altres	4	1	2	1	3	1	2	2
No ho sap	2	1	0	1	2	0	1	1
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>9. Coneix l'horari de l'OAC?</b>								
Sí	313	83	158	72	141	172	135	177
No	212	71	90	51	111	101	133	78
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>9a. Em podria indicar quin és?</b>								
<b>Base: Coneix l'horari de l'OAC</b>	<b>313</b>	<b>83</b>	<b>158</b>	<b>72</b>	<b>141</b>	<b>172</b>	<b>135</b>	<b>177</b>
Sap l'horari (d'hivern i/o d'estiu)	167	44	90	33	71	96	67	99
Horari aproximat	130	28	65	37	66	64	59	71
Altres	16	11	3	2	4	12	9	7
<b>10a. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Girona, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes? El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
[0] Gens satisfet/a	2	0	0	2	2	0	0	2
[1]	2	1	1	0	1	1	0	2
[2]	1	1	0	0	0	1	1	0
[3]	1	1	0	0	1	0	1	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	7	2	3	2	5	2	1	6
[6]	11	2	6	3	6	5	5	6
[7]	50	12	24	14	29	21	30	20
[8]	118	37	57	24	60	58	65	53
[9]	139	40	60	39	57	82	70	68
[10] Molt satisfet/a	193	58	96	39	90	103	94	98
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	1	0	1	0
Mitjana	8,75	8,75	8,81	8,61	8,61	8,87	8,76	8,72
Desviació típica	1,43	1,47	1,28	1,62	1,58	1,26	1,24	1,60
<b>10b. La senyalització interna de l'OAC.</b>								
[0] Gens satisfet/a	2	0	1	1	1	1	0	2
[1]	1	0	1	0	0	1	0	1
[2]	1	0	1	0	0	1	0	1
[3]	4	0	3	1	1	3	2	2
[4]	7	3	3	1	2	5	3	4
[5]	23	5	10	8	13	10	11	12
[6]	25	7	11	7	14	11	11	14
[7]	82	26	37	19	32	50	45	37
[8]	136	43	63	30	76	60	68	67
[9]	109	30	50	29	50	59	59	50
[10] Molt satisfet/a	133	40	67	26	61	72	67	65
No ho sap	1	0	0	1	1	0	1	0
No contesta	1	0	1	0	1	0	1	0
Mitjana	8,19	8,28	8,19	8,06	8,21	8,16	8,27	8,09
Desviació típica	1,66	1,46	1,75	1,72	1,56	1,74	1,50	1,81

Valors absoluts	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
<b>10c. La ubicació de l'OAC.</b>								
[0] Gens satisfet/a	3	0	2	1	1	2	1	2
[1]	1	0	1	0	0	1	0	1
[2]	1	0	1	0	1	0	0	1
[3]	4	1	3	0	2	2	1	3
[4]	4	1	2	1	1	3	1	3
[5]	20	2	13	5	11	9	4	16
[6]	21	8	10	3	9	12	7	14
[7]	62	20	32	10	31	31	33	29
[8]	97	34	36	27	52	45	57	39
[9]	119	34	54	31	54	65	64	55
[10] Molt satisfet/a	191	53	93	45	89	102	99	91
No ho sap	1	1	0	0	0	1	0	1
No contesta	1	0	1	0	1	0	1	0
Mitjana	8,50	8,58	8,39	8,63	8,49	8,52	8,70	8,30
Desviació típica	1,70	1,42	1,91	1,59	1,65	1,75	1,41	1,95
<b>11a. A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? El sistema de gestió de cues (taulell d'entrada).</b>								
[0] Gens satisfet/a	1	0	0	1	1	0	0	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	1	1	0	2	0	0	2
[3]	3	0	2	1	2	1	2	1
[4]	6	0	4	2	1	5	1	5
[5]	16	4	7	5	6	10	6	10
[6]	18	6	6	6	9	9	10	8
[7]	53	16	26	11	35	18	28	25
[8]	110	28	52	30	49	61	55	54
[9]	126	33	60	33	57	69	68	58
[10] Molt satisfet/a	183	65	85	33	87	96	94	88
No ho sap	5	1	3	1	2	3	3	2
No contesta	2	0	2	0	1	1	1	1
Mitjana	8,57	8,76	8,57	8,33	8,51	8,63	8,67	8,47
Desviació típica	1,56	1,44	1,55	1,71	1,64	1,49	1,40	1,72
<b>11b. L'horari d'atenció.</b>								
[0] Gens satisfet/a	2	0	1	1	1	1	0	2
[1]	1	1	0	0	0	1	1	0
[2]	1	0	0	1	1	0	1	0
[3]	2	0	1	1	2	0	1	1
[4]	5	1	3	1	1	4	2	3
[5]	35	15	14	6	15	20	14	21
[6]	34	8	14	12	14	20	19	14
[7]	68	21	37	10	29	39	34	34
[8]	132	31	62	39	69	63	70	62
[9]	113	32	55	26	53	60	56	57
[10] Molt satisfet/a	129	43	60	26	64	65	67	61
No ho sap	2	2	0	0	2	0	2	0
No contesta	1	0	1	0	1	0	1	0
Mitjana	8,14	8,16	8,17	8,02	8,20	8,07	8,19	8,08
Desviació típica	1,69	1,73	1,62	1,77	1,66	1,71	1,62	1,75



Valors absoluts	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
<b>11c. El temps d'espera.</b>								
[0] Gens satisfet/a	1	0	0	1	1	0	0	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	2	1	0	1	1	1	1	1
[4]	3	2	0	1	1	2	0	3
[5]	8	2	5	1	2	6	1	7
[6]	24	11	10	3	8	16	10	14
[7]	51	16	26	9	27	24	24	27
[8]	98	24	45	29	57	41	51	47
[9]	129	38	55	36	59	70	67	61
[10] Molt satisfet/a	207	60	106	41	95	112	113	93
No ho sap	1	0	0	1	0	1	0	1
No contesta	1	0	1	0	1	0	1	0
Mitjana	8,75	8,66	8,83	8,68	8,73	8,76	8,90	8,57
Desviació típica	1,42	1,51	1,30	1,52	1,40	1,44	1,23	1,58
<b>11d. L'amabilitat de la persona que l'ha atès.</b>								
[0] Gens satisfet/a	1	0	0	1	1	0	0	1
[1]	1	1	0	0	1	0	1	0
[2]	1	0	1	0	1	0	0	1
[3]	1	0	0	1	1	0	1	0
[4]	2	0	0	2	2	0	0	2
[5]	9	4	4	1	3	6	3	6
[6]	10	5	4	1	3	7	6	4
[7]	29	8	15	6	12	17	16	13
[8]	63	11	32	20	33	30	31	32
[9]	115	31	54	30	54	61	55	60
[10] Molt satisfet/a	291	94	137	60	139	152	153	136
No ho sap	1	0	0	1	1	0	1	0
No contesta	1	0	1	0	1	0	1	0
Mitjana	9,12	9,18	9,16	8,97	9,08	9,16	9,17	9,06
Desviació típica	1,37	1,41	1,23	1,56	1,52	1,22	1,29	1,45
<b>11e. L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta.</b>								
[0] Gens satisfet/a	4	2	0	2	2	2	3	1
[1]	1	0	1	0	1	0	1	0
[2]	1	0	0	1	0	1	1	0
[3]	5	2	1	2	1	4	3	2
[4]	9	5	3	1	5	4	5	4
[5]	15	5	7	3	5	10	7	8
[6]	9	3	5	1	1	8	4	5
[7]	51	8	33	10	27	24	22	29
[8]	115	34	48	33	59	56	61	53
[9]	114	38	52	24	57	57	57	56
[10] Molt satisfet/a	180	54	85	41	87	93	95	85
No ho sap	17	3	10	4	6	11	7	10
No contesta	4	0	3	1	1	3	2	2
Mitjana	8,50	8,47	8,57	8,42	8,57	8,44	8,48	8,53
Desviació típica	1,75	1,90	1,54	1,94	1,67	1,82	1,88	1,61

Valors absoluts	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
<b>12.1. 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. En primer lloc.</b>								
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	93	25	39	29	38	55	48	45
Agilitat en la resolució del tràmit	91	26	47	18	42	49	46	44
Amabilitat del personal informador	90	26	45	19	46	44	32	58
Voluntat resolutiva del personal informador	79	17	37	25	38	41	40	39
Horari d'atenció	54	19	30	5	21	33	30	24
Temps d'espera per ser atès	51	18	24	9	29	22	30	20
Recepció	29	11	10	8	14	15	20	9
Instal·lacions	17	5	10	2	9	8	7	10
Sistema de gestió de cues	11	4	4	3	7	4	7	4
Senyalització	10	3	2	5	8	2	8	2
<b>12.2. En segon lloc.</b>								
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	89	30	45	14	36	53	40	49
Agilitat en la resolució del tràmit	81	26	42	13	39	42	36	45
Voluntat resolutiva del personal informador	80	14	42	24	32	48	38	41
Amabilitat del personal informador	78	23	30	25	40	38	50	28
Temps d'espera per ser atès	55	18	24	13	27	28	24	31
Recepció	40	12	18	10	24	16	23	17
Sistema de gestió de cues	39	12	19	8	25	14	27	12
Horari d'atenció	35	9	18	8	12	23	16	19
Senyalització	16	4	9	3	8	8	7	9
Instal·lacions	12	6	1	5	9	3	7	4
<b>12.3. En tercer lloc.</b>								
Voluntat resolutiva del personal informador	90	23	51	16	40	50	40	50
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	84	20	41	23	40	44	48	35
Amabilitat del personal informador	83	29	31	23	39	44	43	39
Agilitat en la resolució del tràmit	73	18	42	13	30	43	35	38
Temps d'espera per ser atès	56	18	26	12	27	29	30	26
Horari d'atenció	35	10	16	9	17	18	16	19
Sistema de gestió de cues	28	11	11	6	13	15	15	13
Senyalització	27	8	12	7	11	16	18	9
Recepció	26	8	10	8	17	9	10	16
Instal·lacions	23	9	8	6	18	5	13	10
<b>12.4. En quart lloc.</b>								
Agilitat en la resolució del tràmit	83	29	32	22	36	47	41	42
Amabilitat del personal informador	72	20	35	17	26	46	45	26
Temps d'espera per ser atès	71	21	34	16	33	38	37	34
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	71	22	37	12	35	36	30	41
Voluntat resolutiva del personal informador	58	20	28	10	28	30	27	31
Horari d'atenció	52	14	26	12	33	19	25	27
Sistema de gestió de cues	44	12	22	10	18	26	22	21
Senyalització	30	6	15	9	22	8	16	14
Recepció	27	8	13	6	13	14	17	10
Instal·lacions	17	2	6	9	8	9	8	9

Valors absoluts	Total	Edat			Sexe		Tipus de tràmit	
		16-34	35-49	50 i més	Home	Dona	Ciutadania	Empresa
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>154</b>	<b>248</b>	<b>123</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>255</b>
<b>12.5. En cinquè lloc.</b>								
Temps d'espera per ser atès	79	22	38	19	39	40	32	47
Sistema de gestió de cues	72	17	38	17	39	33	36	36
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	59	22	25	12	30	29	38	20
Recepció	52	17	21	14	22	30	28	23
Horari d'atenció	52	17	22	13	29	23	23	29
Agilitat en la resolució del tràmit	49	15	24	10	22	27	25	24
Amabilitat del personal informador	46	6	30	10	21	25	20	26
Voluntat resolutiva del personal informador	46	14	21	11	15	31	20	26
Senyalització	39	13	18	8	16	23	27	12
Instal·lacions	31	11	11	9	19	12	19	12
<b>12.6. En sisè lloc.</b>								
Temps d'espera per ser atès	76	24	36	16	33	43	40	35
Sistema de gestió de cues	73	24	33	16	33	40	34	39
Recepció	68	14	36	18	31	37	32	36
Horari d'atenció	60	11	30	19	26	34	33	27
Amabilitat del personal informador	56	23	24	9	27	29	31	25
Senyalització	47	11	23	13	20	27	25	21
Instal·lacions	42	14	17	11	27	15	25	17
Voluntat resolutiva del personal informador	38	14	19	5	19	19	19	19
Agilitat en la resolució del tràmit	38	12	15	11	18	20	16	22
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	27	7	15	5	18	9	13	14
<b>12.7. En setè lloc.</b>								
Sistema de gestió de cues	84	19	43	22	35	49	37	47
Recepció	72	20	37	15	33	39	35	37
Senyalització	66	20	30	16	32	34	34	32
Horari d'atenció	59	20	28	11	27	32	34	24
Voluntat resolutiva del personal informador	49	23	14	12	27	22	26	23
Instal·lacions	44	10	19	15	18	26	24	19
Temps d'espera per ser atès	43	12	21	10	16	27	24	19
Agilitat en la resolució del tràmit	41	7	23	11	28	13	19	22
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	36	14	16	6	19	17	18	18
Amabilitat del personal informador	31	9	17	5	17	14	17	14
<b>12.8. En vuitè lloc.</b>								
Recepció	95	30	47	18	49	46	47	48
Senyalització	76	21	36	19	35	41	34	42
Instal·lacions	71	14	37	20	38	33	40	31
Horari d'atenció	67	20	34	13	29	38	31	35
Sistema de gestió de cues	66	26	23	17	29	37	31	35
Voluntat resolutiva del personal informador	34	13	14	7	20	14	20	13
Amabilitat del personal informador	31	7	19	5	13	18	15	16
Temps d'espera per ser atès	31	9	16	6	14	17	19	12
Agilitat en la resolució del tràmit	28	8	9	11	13	15	19	9
La capacitat d'escoltar i explicar del personal informador	26	6	13	7	12	14	12	14





## 4. QÜESTIONARI

---

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

**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)*

Espontània. 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?

Espontània. 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