



REO núm: 956  
Data: 27/01/2020

**Avaluació del grau de satisfacció de les  
persones usuàries de les oficines d'Atenció  
Ciutadana (OAC) de Girona del  
Departament de la Vicepresidència i  
d'Economia i d'Hisenda. Any 2019**

**Informe de resultats**



Generalitat de Catalunya  
**Departament de la Vicepresidència  
i d'Economia i Hisenda**

## Enquesta de satisfacció de persones usuàries de l'OAC de Girona (2019)

---

Informe de resultats

### Elaborat per a:

Oficina d'Atenció Ciutadana  
Delegació Territorial del Govern a Girona  
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda

### Psyma Team:

Jordi Solà ([jordi.sola@psyma.com](mailto:jordi.sola@psyma.com))

**Número de estudi:** PEL219-165



Passionate People.  
Creative Solutions.

## Continguts

<b>1. Fitxa tècnica</b>	> anar-hi
<b>2. Perfil sociodemogràfic</b>	> anar-hi
2.1. Sexe, edat i lloc de residència	> anar-hi
2.2. Nacionalitat i estudis	> anar-hi
<b>3. Ús del servei</b>	> anar-hi
3.1. Freqüència d'ús del servei	> anar-hi
3.2. Punt d'atenció on l'han atès/a	> anar-hi
3.3. Tràmit que ha vingut a fer	> anar-hi
3.4. Informació prèvia sobre el tràmit/gestió	> anar-hi
3.5. Temps d'espera per ser atès/a	> anar-hi
3.6. Resolució del tràmit o consulta	> anar-hi

## Continguts

<b>4. Coneixement del servei</b>	> anar-hi
4.1. Mitjans de coneixement de l'OAC	> anar-hi
4.2. Coneixement de l'horari	> anar-hi
4.3. Coneixement de la possibilitat de realitzar el tràmit telemàticament	> anar-hi
4.4. Coneixement del servei de cita prèvia	> anar-hi
<b>5. Satisfacció amb el servei i l'atenció rebuda</b>	> anar-hi
5.1. Satisfacció global amb el servei i l'atenció rebuda	> anar-hi
5.2. Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda	> anar-hi
5.3. Importància dels diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda	> anar-hi
5.4. Matriu de millora estratègica	> anar-hi

## Continguts

<b>6. Satisfacció amb les instal·lacions</b>	<b>&gt; anar-hi</b>
6.1. Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions	> anar-hi
6.2. Importància dels diversos aspectes de les instal·lacions	> anar-hi
6.3. Matriu de millora estratègica	> anar-hi

## 1. Fitxa tècnica

---

## Metodologia

### Fitxa Tècnica

<b>Univers</b>	<b>Persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona</b>
<b>Àmbit</b>	<b>Sortida/es de l'OAC de Girona</b>
<b>Mostra</b>	<b>527 enquestes.</b> Aquesta grandària mostral comporta un <b>marge d'error global del <math>\pm 4,84\%</math></b> per a un nivell de confiança del 95,5% (dos sigma) i en el supòsit de màxima indeterminació (p/q=50/50)
<b>Procediment de mostreig</b>	Mostreig aleatori sistemàtic de les persones que surten de les instal·lacions, en funció de les previsions d'afluència de visitants.
<b>Mètode de recollida d'informació</b>	Entrevista personal assistida amb tablet (TAPI)
<b>Qüestionari</b>	Qüestionari de 6-7 minuts de durada mitjana
<b>Treball de camp</b>	Dut a terme per PSYMA IBERICA MARKETING RESEARCH, SL del 4 al 9 i el 25 de novembre de 2019

## 2. Perfil sociodemogràfic

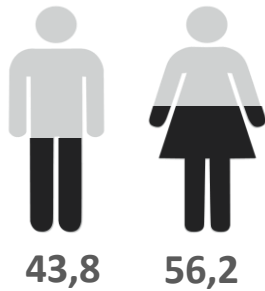
---



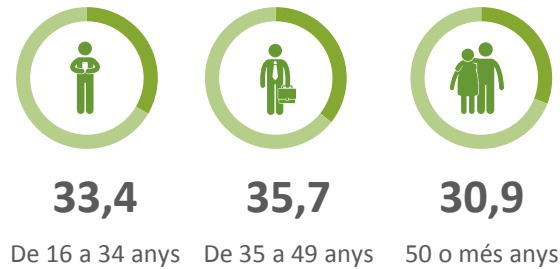
## Perfil sociodemogràfic

### Sexe, edat i lloc de residència

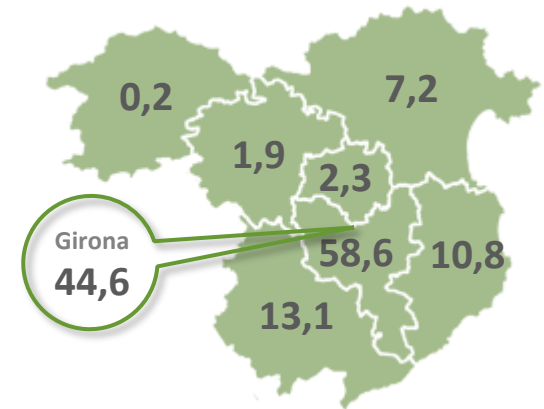
#### SEXE



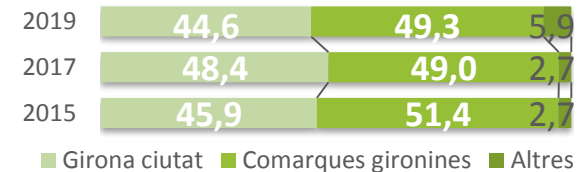
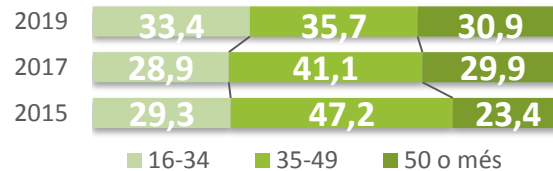
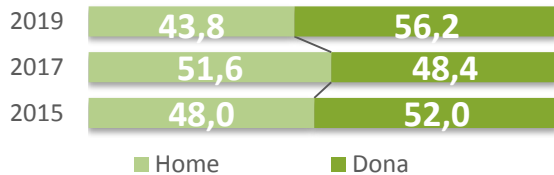
#### EDAT



#### LLOC DE RESIDÈNCIA



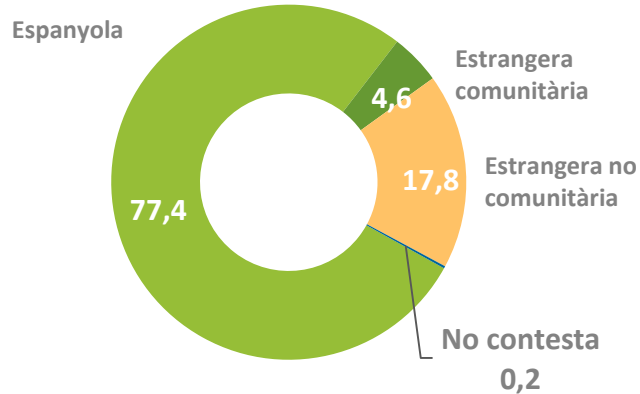
### Evolució 2015-2019



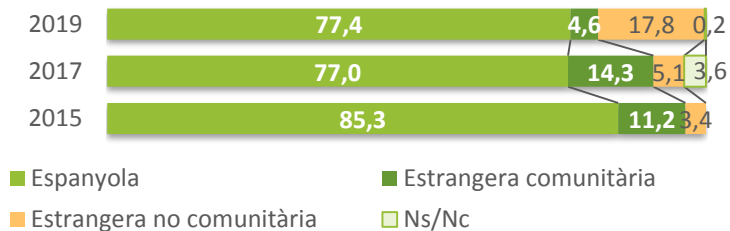
## Perfil sociodemogràfic

### Nacionalitat i estudis

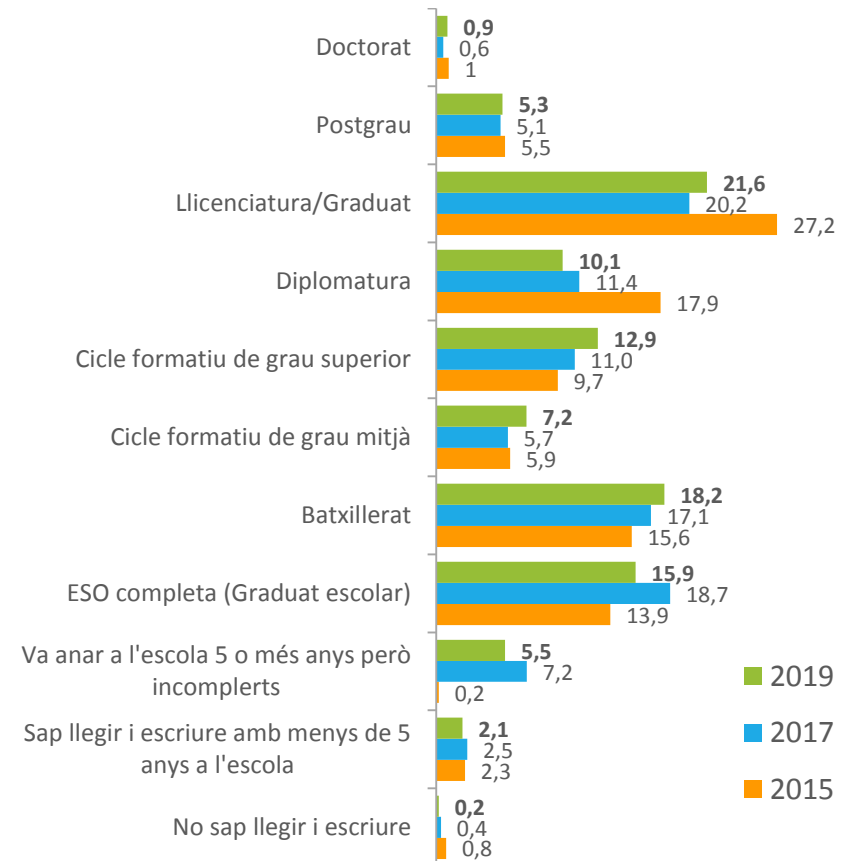
#### NACIONALITAT



#### Evolució 2015-2019



#### ESTUDIS



## 3. Ús del servei

---

Freqüència d'ús

Punt d'atenció i tràmit que ha vingut a fer

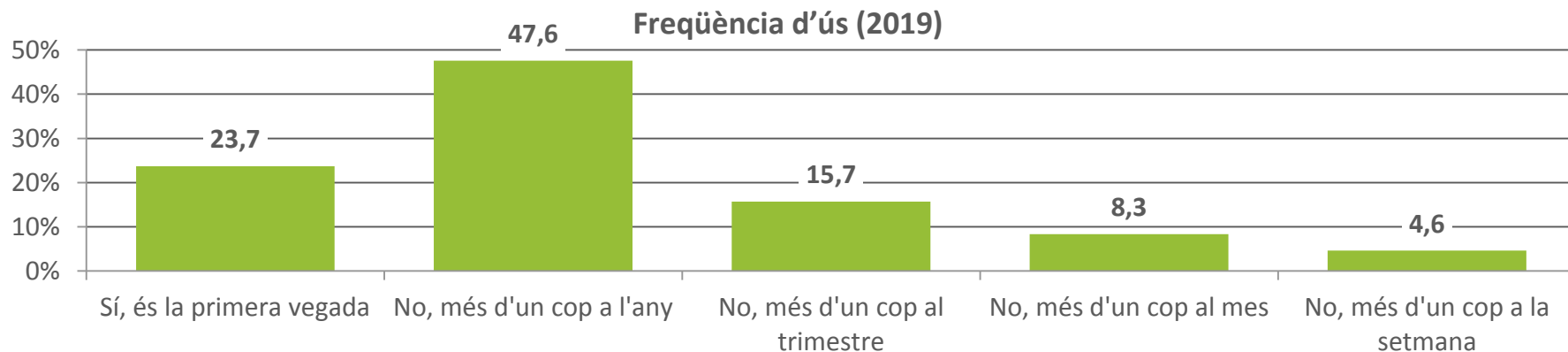
Informació prèvia sobre el tràmit

Temps d'espera

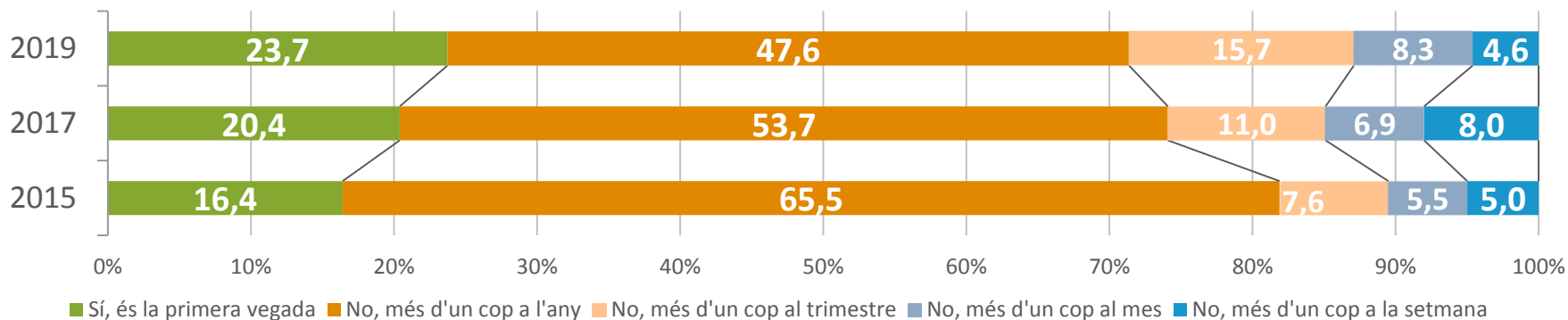
Resolució del tràmit o consulta

## Ús del servei

### Freqüència d'ús del servei



### Evolució 2015 - 2019



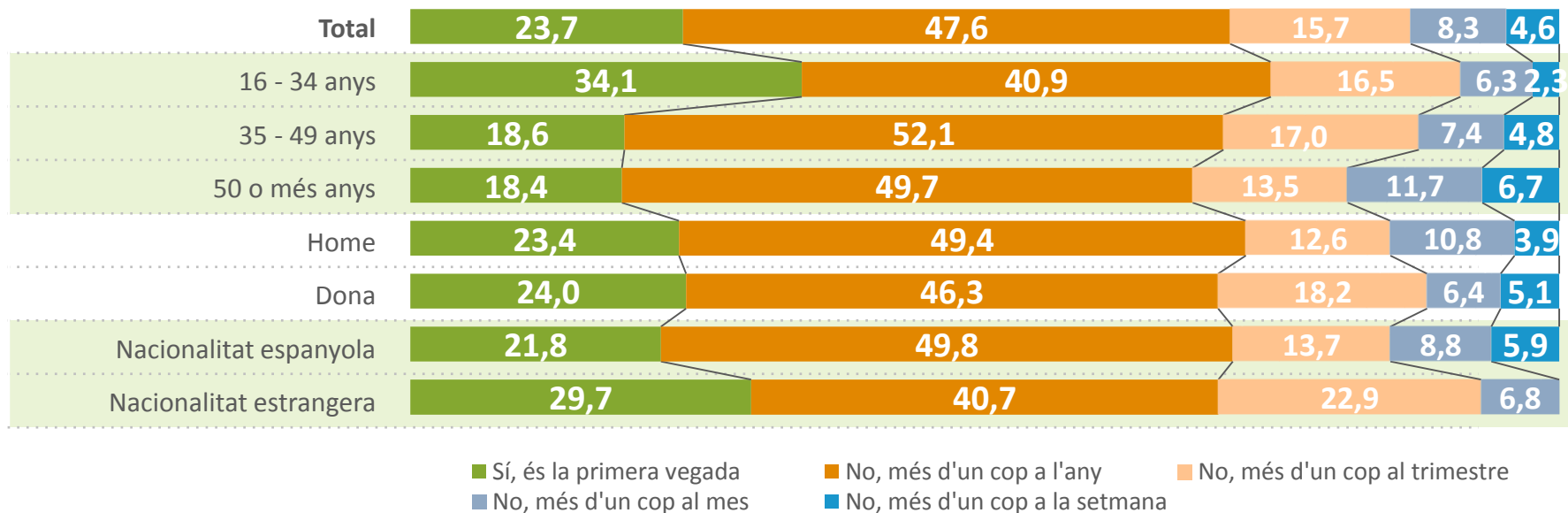
(P1) És la primera vegada que ve a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?

BASE: TOTAL MOSTRA (527 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

## Ús del servei

### Freqüència d'ús del servei. Segmentacions



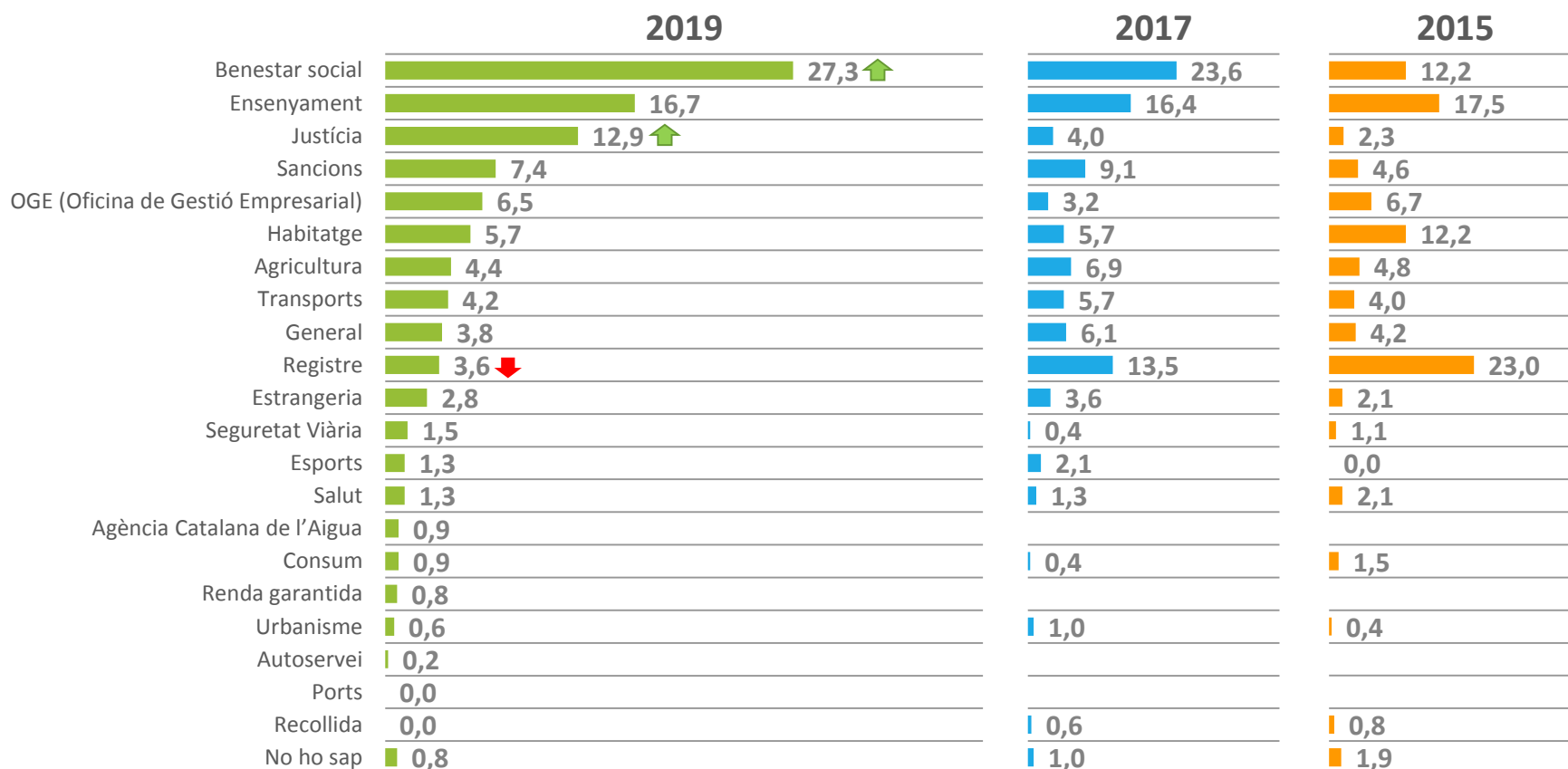
(P1) És la primera vegada que ve a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?

BASE: TOTAL MOSTRA (527 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

## Ús del servei

### Punt d'atenció on l'han atès/a



(P2) Em podria indicar en quina taula o punt d'atenció l'han atès/a? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

↓ ↑ Diferències respecte de l'onada anterior

## Ús del servei

### Punt d'atenció on l'han atès/a per edat, sexe i nacionalitat

	Total	16 - 34 anys	35 - 49 anys	50 o més anys	Home	Dona	Nacionalitat espanyola	Nacionalitat estrangera
Benestar social	27,3	22,2 ↓	28,7	31,3 ↑	23,8 ↓	30,1 ↑	21,6 ↓	46,6 ↑↑
Ensenyament	16,7	26,1 ↑	19,1	3,7 ↓	8,2 ↓	23,3 ↑	18,6	10,2 ↓
Justícia	12,9	11,4	15,4	11,7	13,0	12,8	14,0	9,3
Sancions	7,4	9,1	5,9	7,4	10,4	5,1	7,1	8,5
OGE (Oficina de Gestió Empresarial)	6,5	3,4	5,9	10,4	8,2	5,1	8,1	0,8
Habitatge	5,7	5,1	4,8	7,4	6,5	5,1	5,9	5,1
Agricultura	4,4	1,1	4,3	8,0	6,1	3,0	5,4	0,8
Transports	4,2	2,3	4,3	6,1	7,4	1,7	4,7	2,5
General	3,8	5,7	2,1	3,7	3,0	4,4	3,9	3,4
Registre	3,6	3,4	3,2	4,3	5,2	2,4	4,2	1,7
Estrangeria	2,8	5,7	1,1	1,8	2,6	3,0	1,0	9,3 ↑
Seguretat Viària	1,5		1,6	3,1	2,2	1,0	1,7	0,8
Esports	1,3	2,3	1,1	0,6	1,3	1,4	1,5	0,8
Salut	1,3	1,7	1,1	1,2	1,3	1,4	1,0	2,5
Agència Catalana de l'Aigua	0,9	1,1	0,5	1,2	0,9	1,0	1,2	
Consum	0,9	1,1	0,5	1,2	0,4	1,4	1,0	0,8
Renda garantida	0,8	1,1	1,1		0,4	1,0	0,5	1,7
Urbanisme	0,6	0,6	0,5	0,6	0,4	0,7	0,7	
Autoservei	0,2		0,5			0,3	0,2	
Ports	0,0							
Recollida	0,0							
No ho sap	0,8		1,1	1,2	1,3	0,3	1,0	

(P2) Em podria indicar en quina taula o punt d'atenció l'han atès/a? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

↓↑ Diferències respecte del total

## Ús del servei

### Punt d'atenció on l'han atès/a per comarca

	Total	Girona ciutat (n=235)	Resta com. gir. (n=261)	Alt Empordà (n=37)	Baix Empordà (n=58)	Gironès (n=309)	La Selva (n=69)
Benestar social	27,3	32,8 ↑	25,3	5,4 ↓	31,0	33,7 ↑	23,2
Ensenyament	16,7	20,4	13,0	16,2	13,8	17,8	14,5
Justícia	12,9	10,2	15,3	21,6 ↑	12,1	9,7	21,7 ↑
Sancions	7,4	6,8	7,7	5,4	8,6	7,1	5,8
OGE (Oficina de Gestió Empresarial)	6,5	6,8	5,7	8,1	10,3	6,1	4,3
Habitatge	5,7	5,1	6,1	0,0	5,2	5,5	8,7
Agricultura	4,4	3,8	4,6	5,4	0,0	5,2	2,9
Transports	4,2	3,4	5,4	18,9 ↑	1,7	2,6	4,3
General	3,8	3,0	3,8	8,1	3,4	3,2	2,9
Registre	3,6	3,4	3,1	5,4	0,0	3,6	2,9
Estrangeria	2,8	3,8	2,3	8,1	3,4	2,9	0,0
Seguretat Viària	1,5	0,4	2,3	0,0	1,7	1,0	4,3
Esports	1,3	0,9	1,5	2,7	3,4	0,6	0,0
Salut	1,3	0,4	2,3	2,7	3,4	1,0	1,4
Agència Catalana de l'Aigua	0,9	0,4	1,5	0,0	1,7	0,6	1,4
Consum	0,9	1,3	0,4	0,0	0,0	1,0	1,4
Renda garantida	0,8	0,9	0,8	0,0	0,0	1,0	1,4
Urbanisme	0,6	0,0	0,8	0,0	1,7	0,3	0,0
Autoservei	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,3	0,0
Ports	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Recollida	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	0,8	0,9	0,8	0,0	1,7	0,6	1,4

(P2) Em podria indicar en quina taula o punt d'atenció l'han atès/a? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

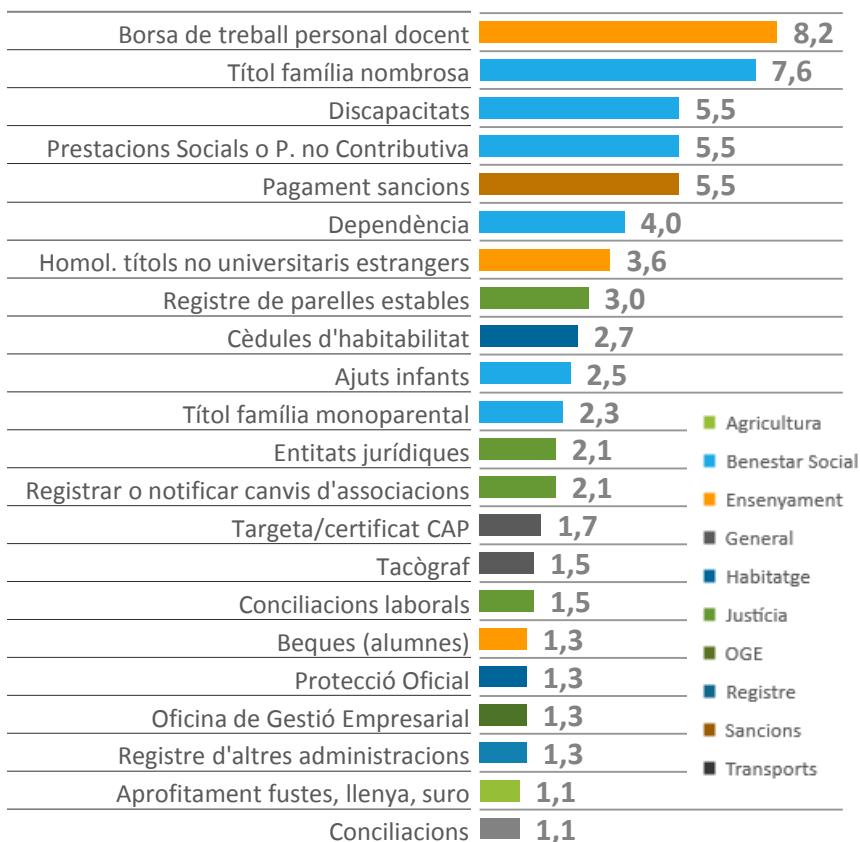
↓↑ Diferències respecte del total



## Ús del servei

### Tràmit que ha vingut a fer

#### Principals tràmits



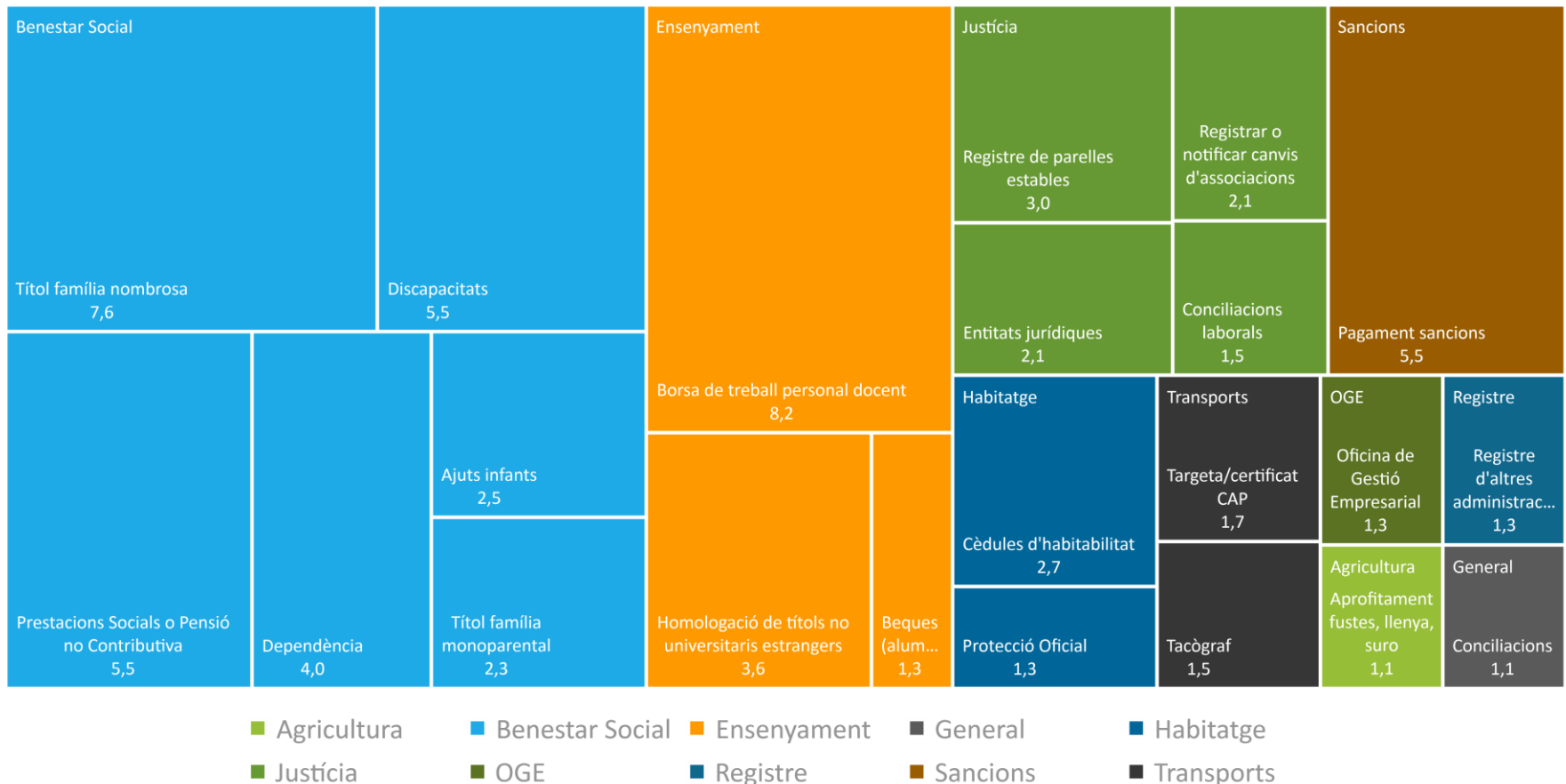
#### Resta de tràmits

Recursos sancions	0,9	Inspecció d'Ensenyament	0,2
Portar o recollir docum./certificats	0,9	Oposicions i concursos Ensenyament	0,2
Demandar certificats	0,9	Lloguer	0,2
Consultes i reclamacions	0,8	Fiances lloguer INCASÒL	0,2
Autoritzacions inicials de treball	0,8	Urbanisme	0,2
Ajuts i subvencions Habitatge	0,8	Altres ACA	0,8
Liquidacions/Nòmimes/Pagaments	0,8	Altres Agricultura	1,3
Modif. i canvi d'estatuts i juntes	0,8	Altres Benestar Social	1,9
Multes	0,8	Altres Renda garantida	0,4
Modif. autoritzacions de treball	0,6	Altres Consum	0,2
Informes d'estrangeria	0,6	Altres Ensenyament	1,5
Salut i assistència sanitària	0,6	Altres Esports	0,4
Identificacions conductor	0,6	Altres Estrangeria	1,1
Homologacions	0,6	Altres General	1,7
Ramaderia	0,6	Altres Habitatge	0,6
Llicència de pesca	0,4	Altres Justícia	3,4
Nàutica i busseig	0,4	Altres OGE	5,1
Registre maquinària agrícola	0,4	Altres Registre	2,3
Renda garantida ciutadania	0,4	Altres Salut	0,8
Registre d'entitats esportives	0,4	Altres Sancions	0,2
Rehabilitació	0,4	Altres Seguretat Viària	1,5
Informació expedients sancionadors	0,4	Altres Transports	0,9
Cànon	0,2	Altres Urbanisme	0,4
SIR (Sistema Informació Ramadera)	0,2	No contesta	0,2

(P3) Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

## Ús del servei

### Distribució dels principals tràmits (>1% d'esments)



(P3) Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

BASE: TOTAL MOSTRA (527 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

## Ús del servei

### Tràmit que ha vingut a fer. Segmentacions

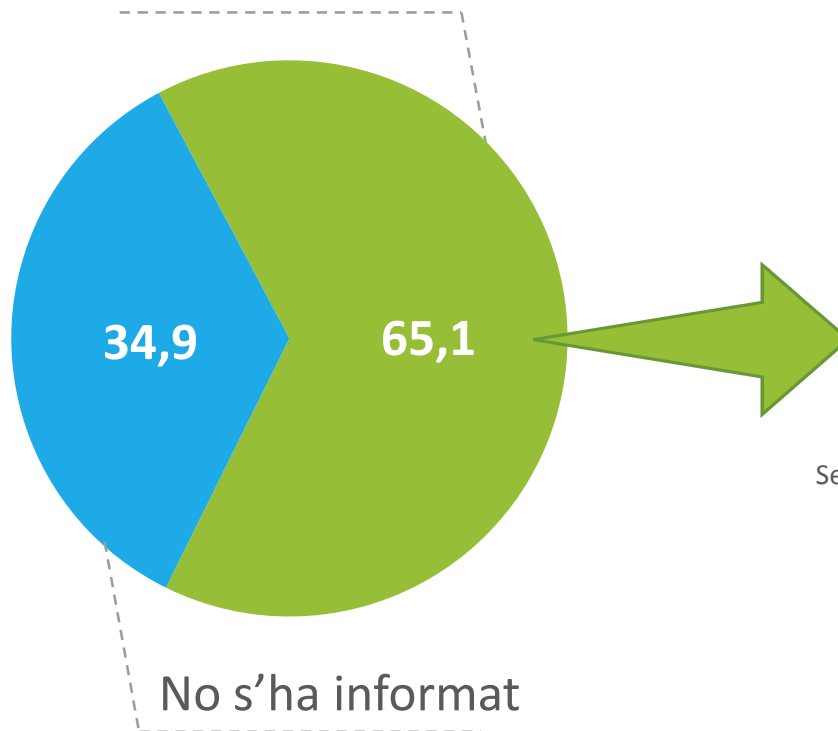
	Total	16 - 34 anys	35 - 49 anys	50 o més anys	Home	Dona	Nacionalitat espanyola	Nacionalitat estrangera
Borsa de treball personal docent	8,2	18,2	5,9	0,0	3,9	11,5	10,3	0,8
Títol família nombrosa	7,6	6,8	7,4	8,6	8,2	7,1	6,4	11,9
Discapacitats	5,5	5,7	4,8	6,1	4,3	6,4	4,2	9,3
Prestacions Socials o P. no Contributiva	5,5	3,4	5,9	7,4	4,8	6,1	3,9	11,0
Pagament sancions	5,5	6,8	3,7	6,1	6,9	4,4	5,1	6,8
Dependència	4,0	1,7	3,7	6,7	2,6	5,1	4,2	3,4
Homol. títols no universitaris estrangers	3,6	4,0	6,4	0,0	1,7	5,1	2,7	6,8
Registre de parelles estables	3,0	4,0	2,7	2,5	3,5	2,7	2,2	5,9
Cèdules d'habitabilitat	2,7	1,7	3,2	3,1	3,9	1,7	3,2	0,8
Ajuts infants	2,5	4,5	2,7	0,0	2,2	2,7	0,5	9,3
Títol família monoparental	2,3	2,3	2,1	2,5	0,0	4,1	1,7	4,2
Entitats jurídiques	2,1	3,4	2,1	0,6	1,7	2,4	2,7	0,0
Registrar o notificar canvis d'associacions	2,1	0,0	2,7	3,7	1,3	2,7	2,7	0,0
Targeta/certificat CAP	1,7	1,1	1,6	2,5	3,0	0,7	2,0	0,8
Tacògraf	1,5	0,6	2,1	1,8	3,0	0,3	1,7	0,8
Conciliacions laborals	1,5	1,1	2,1	1,2	1,3	1,7	1,7	0,8
Beques (alumnes)	1,3	1,1	1,6	1,2	0,4	2,0	1,7	0,0
Protecció Oficial	1,3	2,3	0,5	1,2	2,2	0,7	1,0	2,5
Oficina de Gestió Empresarial	1,3	0,0	2,1	1,8	1,3	1,4	1,7	0,0
Registre d'altres administracions	1,3	1,1	1,1	1,8	1,7	1,0	1,5	0,8
Aprofitament fustes, llenya, suro	1,1	0,0	0,5	3,1	2,2	0,3	1,5	0,0
Conciliacions	1,1	1,7	0,5	1,2	0,0	2,0	0,5	3,4

(P3) Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

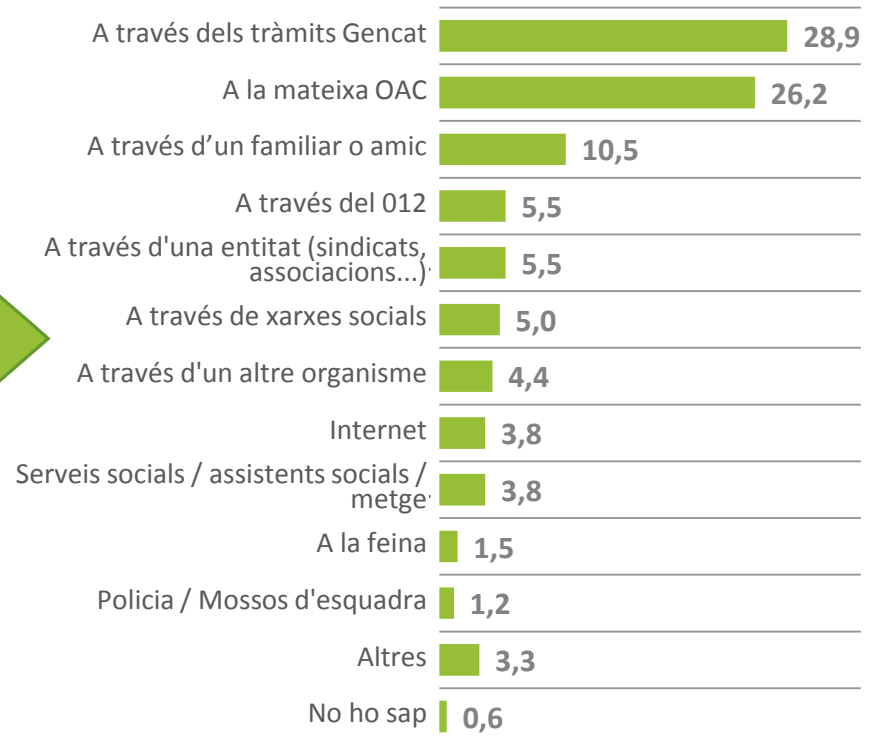
## Ús del servei

### Informació prèvia sobre el tràmit/gestió

S'ha informat abans de venir



Per quin mitjà s'ha informat? (n=343)



(P4) Abans de venir a fer el tràmit/ gestió s'ha informat?

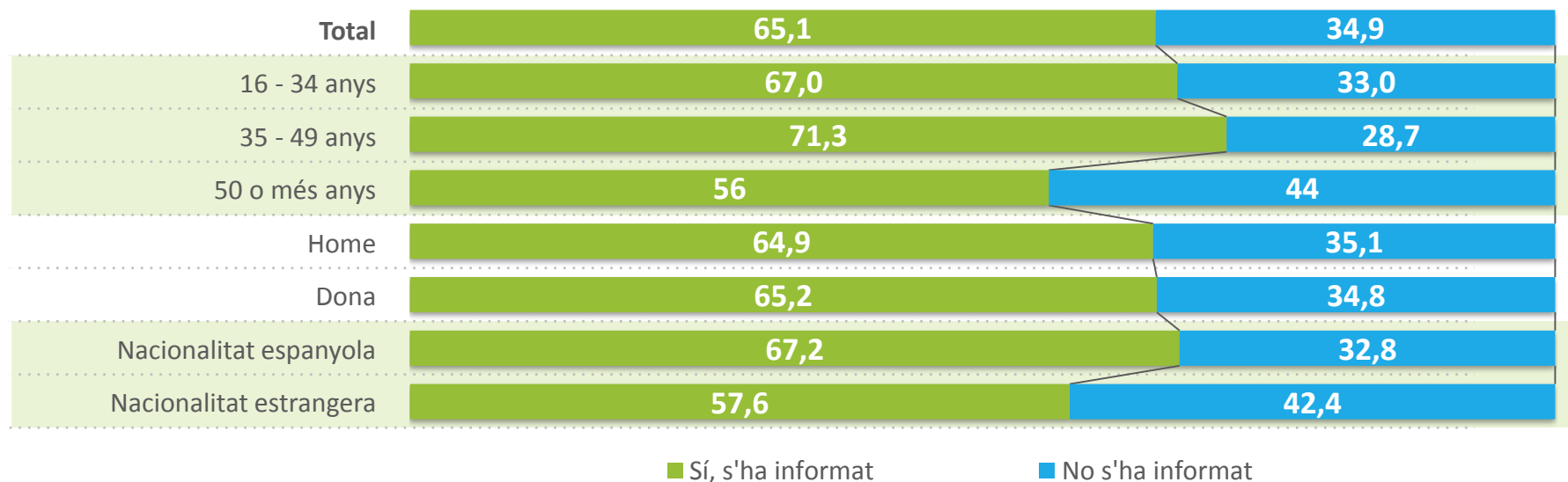
BASE: TOTAL MOSTRA (527 PERSONES USUÀRIES)

NOMÉS SI S'HA INFORMAT (P4a) En cas que s'hagi informat, per quin mitjà?

BASE: 343 PERSONES USUÀRIES QUE S'HAN INFORMAT

## Ús del servei

### Informació prèvia sobre el tràmit/gestió. Segmentacions



(P4) Abans de venir a fer el tràmit/ gestió s'ha informat?

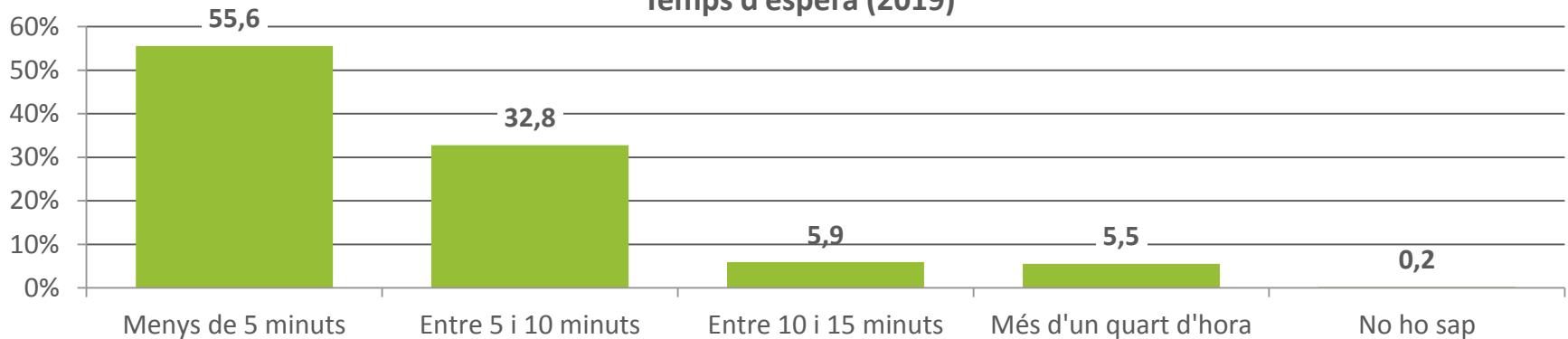
BASE: TOTAL MOSTRA (527 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

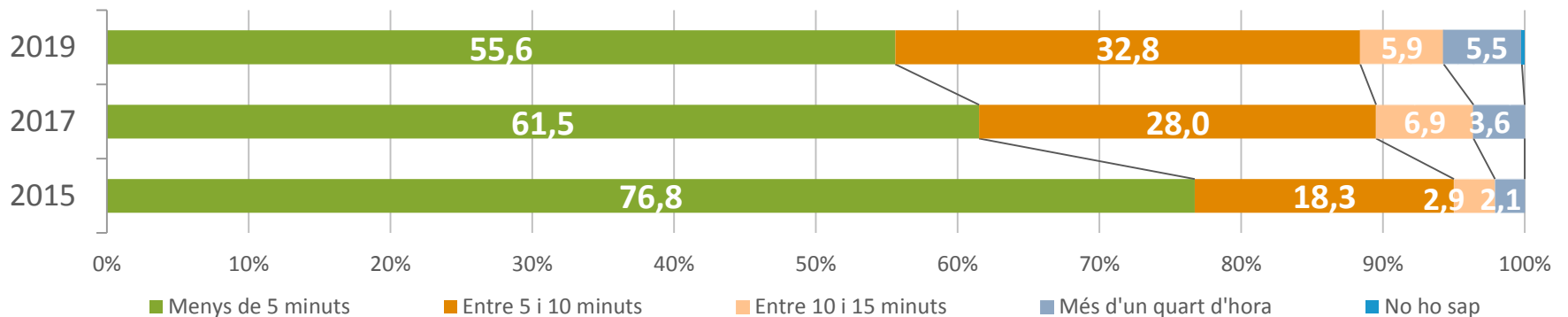
## Ús del servei

### Temps d'espera per ser atès/a

**Temps d'espera (2019)**



**Evolució 2015 - 2019**



(P6) Quin ha estat el temps d'espera a la cua per ser atès/a?

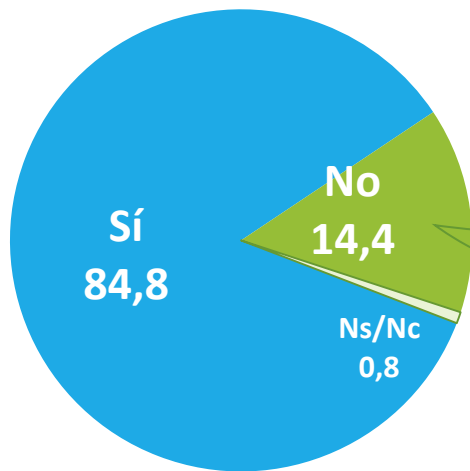
BASE: TOTAL MOSTRA (527 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

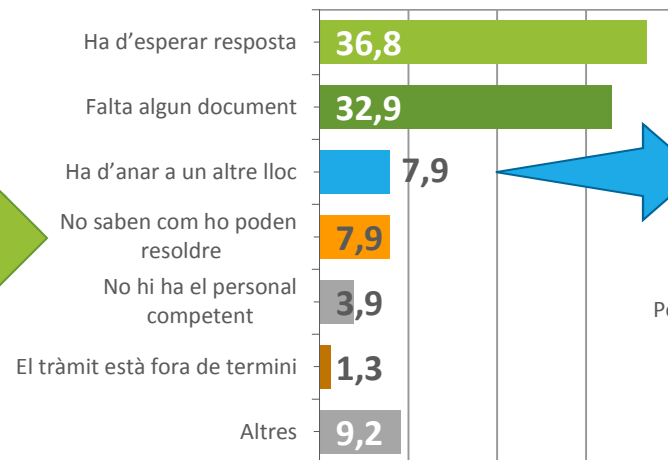
## Ús del servei

### Resolució del tràmit o consulta

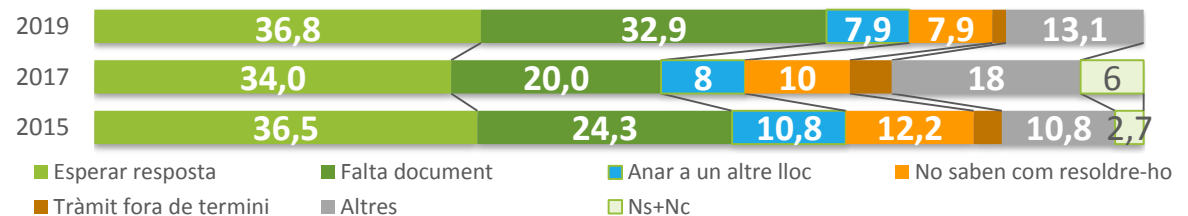
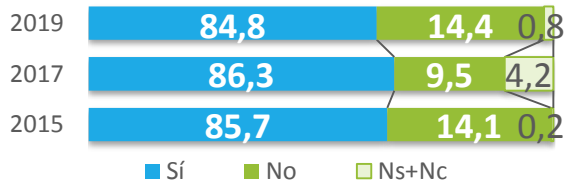
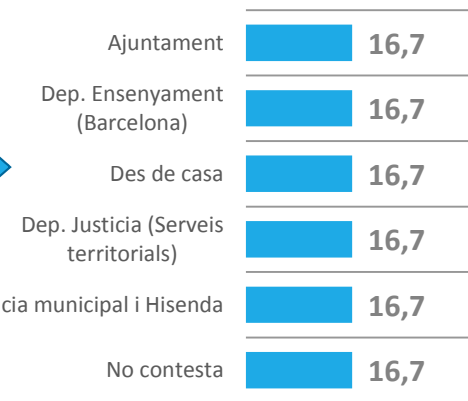
Li han resolt?  
(n=527)



Per quin motiu no li han resolt?  
(n=76)



(n = 6)



(P7) Li han resolt el tràmit o consulta?

NOMÉS SI NO LI HAN RESOLT (P7a) Per quin motiu no li han resolt el tràmit o consulta?

NOMÉS SI L'HAN ADREÇAT A UN ALTRE LLOC (P7a1) En el cas que l'hagin adreçat a un altre lloc, em podria indicar a on li han dit d'anar?

## 4. Coneixement del servei

---

Mitjans de coneixement de l'OAC

Coneixement de l'horari

Possibilitat de realitzar el tràmit telemàticament

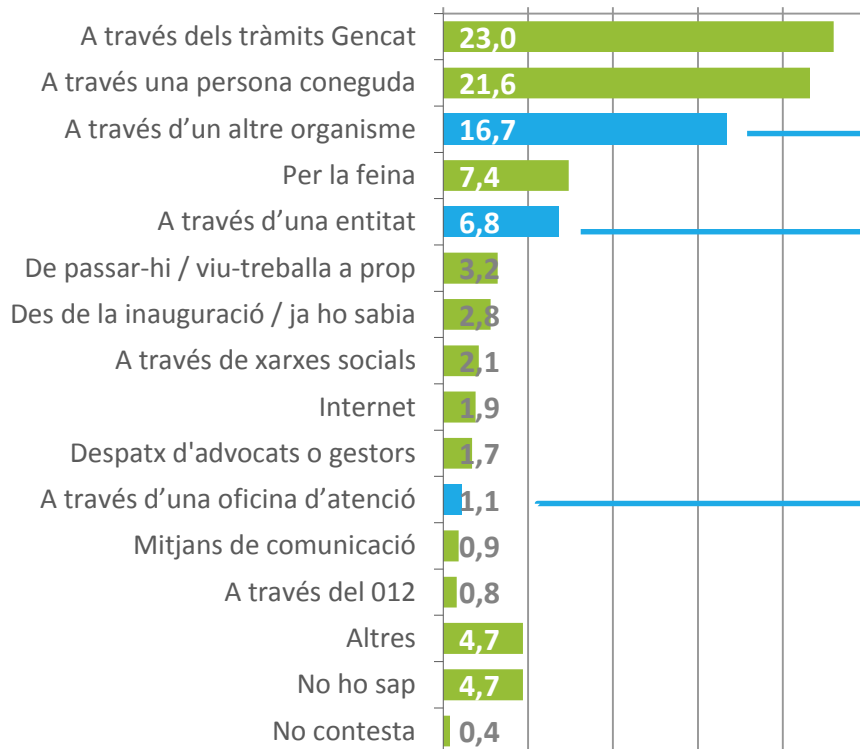
Coneixement del servei de cita prèvia



## Coneixement del servei

### Mitjans de coneixement de l'OAC

#### Com ha conegut l'OAC (n=527)



#### A través de quin/a... (n=130)

##### ORGANISME, ENTITAT o OFICINA

Serveis Socials / assistents socials	16,9
Universitats / col·legis / instituts	6,9
Seguretat Social	6,2
Ajuntament	5,4
Trànsit	5,4
Associacions / fundacions	5,4
Benestar Social	4,6
Advocats / gestoria	4,6
Cediap/Csmij	3,8
Estrangeria	3,1
Inem / Soc	3,1
La Generalitat	2,3
A la feina	2,3
Ensenyament	2,3
Ajuntament Girona	2,3
Mossos d'esquadra / Policia	1,5
OAC de Salt	1,5
OAC de Barcelona	0,8
OAC de Santa Coloma de Farners	0,8
Altres	18,5
No contesta	3,8

**NOMÉS SI HAN CONEGUT L'OAC A TRAVÈS D'UNA OFICINA / ENTITAT / ORGANISME (P1aa) En aquest cas, em podria indicar a través de quin/a [OFICINA/ENTITAT/ORGANISME] ha tingut coneixement de l'OAC de Girona?**

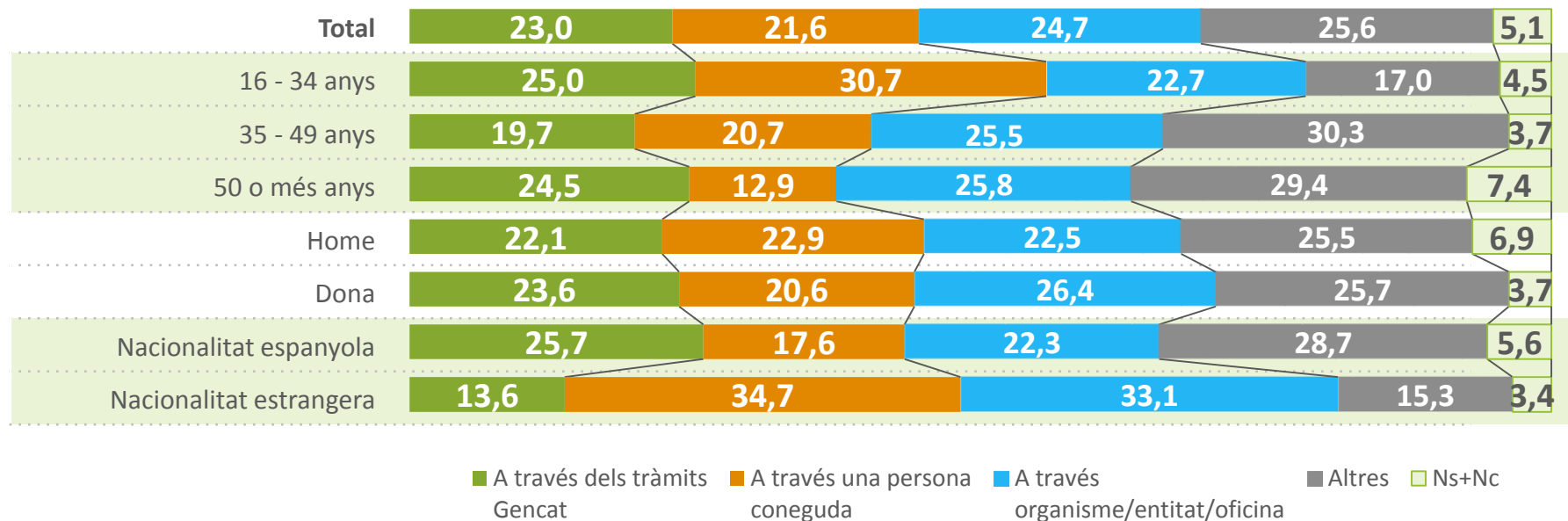
BASE: 130 PERSONES USUÀRIES QUE HAN CONEGUT L'OAC MITJANÇANT UN ORGANISME, ENTITAT O OFICINA

(P1a) Em podria dir com va conèixer l'OAC de Girona?

BASE: TOTAL MOSTRA (527 PERSONES USUÀRIES)

## Coneixement del servei

### Mitjans de coneixement de l'OAC. Segmentacions



(P1a) Em podria dir com va conèixer l'OAC de Girona?

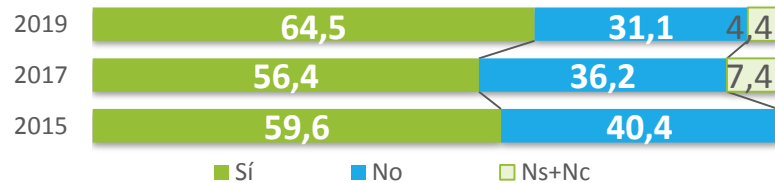
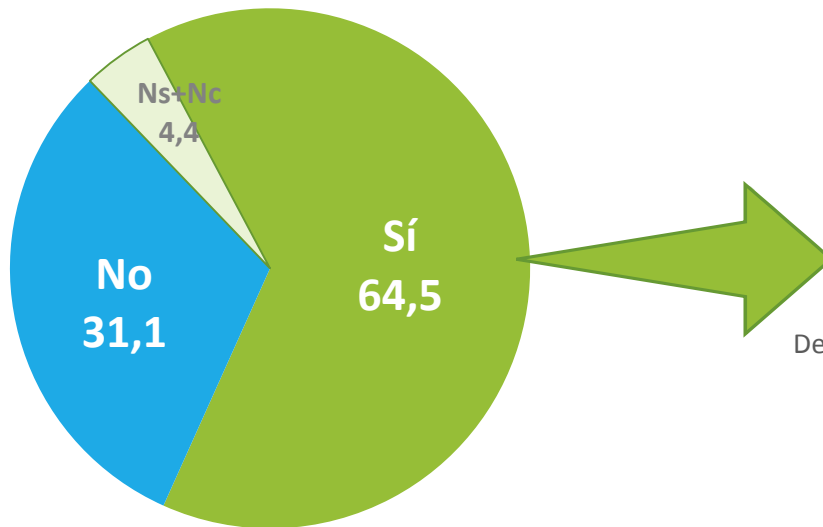
BASE: TOTAL MOSTRA (527 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

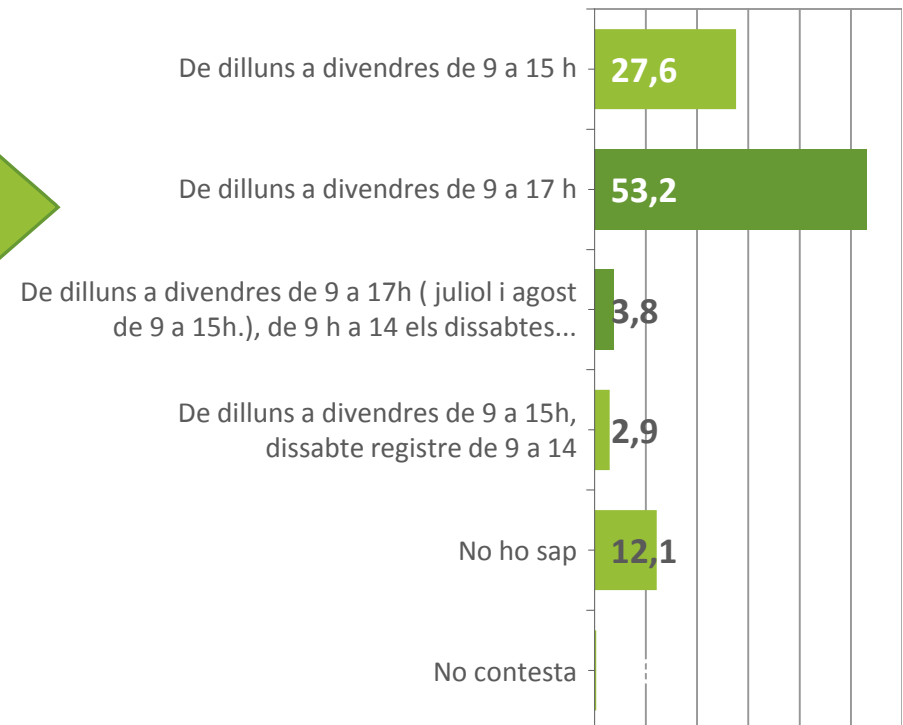
## Coneixement del servei

### Coneixement de l'horari de l'OAC

Coneix l'horari de l'OAC? (n=527)



Em podria indicar quin és? (n=340)



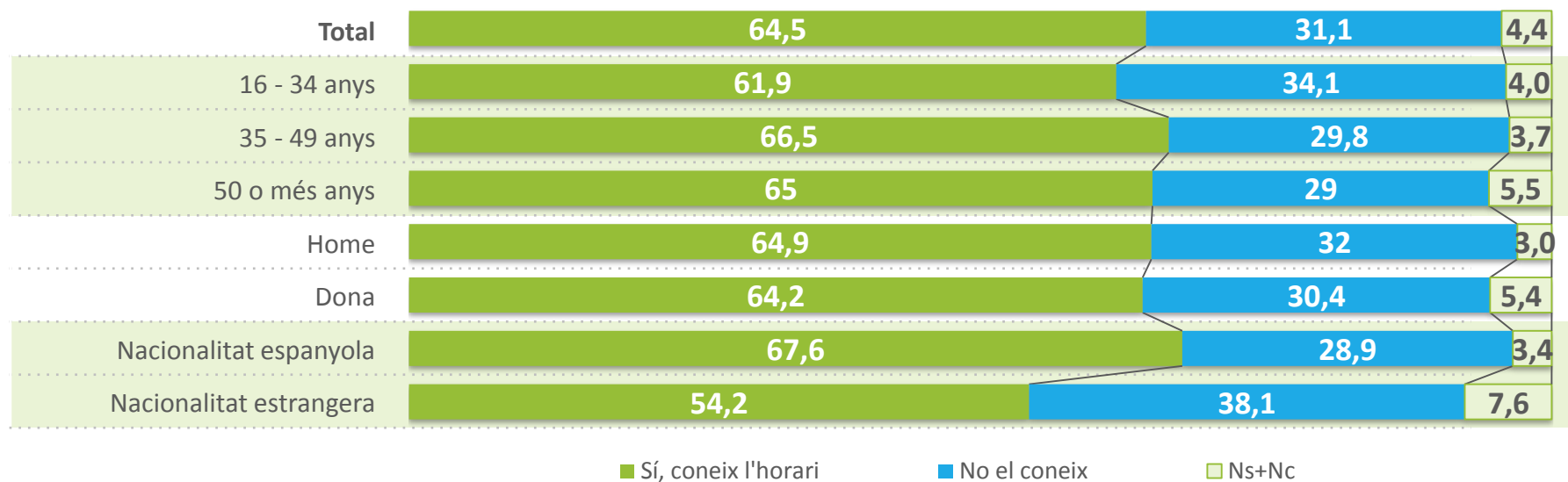
(P10) Coneix l'horari de l'OAC?  
NOMÉS SI DIU QUE EL CONEIX (P10a) Em podria indicar quin és?

BASE: TOTAL MOSTRA (527 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

## Coneixement del servei

### Coneixement de l'horari de l'OAC. Segmentacions



(P10) Coneix l'horari de l'OAC?

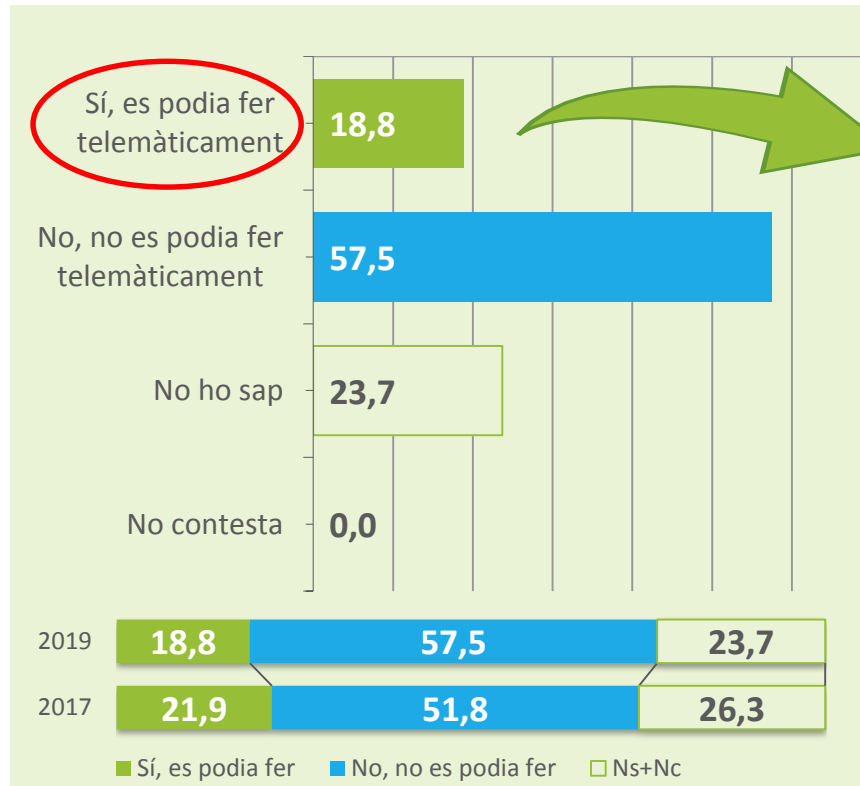
BASE: TOTAL MOSTRA (527 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

## Coneixement del servei

### Coneixement de la possibilitat de fer el tràmit telemàticament

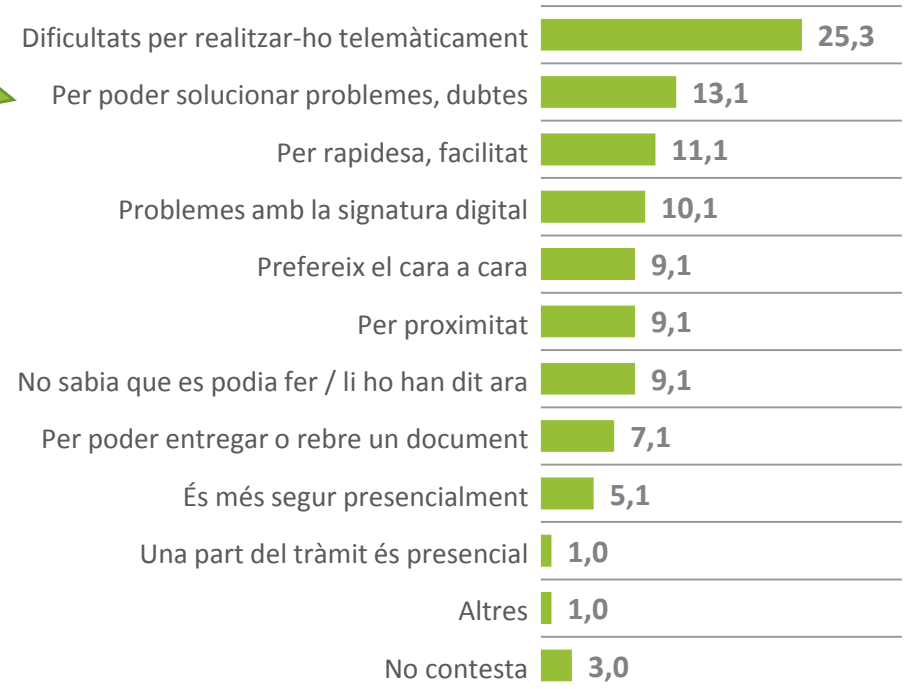
#### Es podia fer el tràmit telemàticament?



(P9) Sap si el tràmit que ha vingut a fer es podia realitzar a través de mitjans telemàtics?

BASE: TOTAL MOSTRA (527 PERSONES USUÀRIES)

#### El fa presencialment perquè... (n=99)

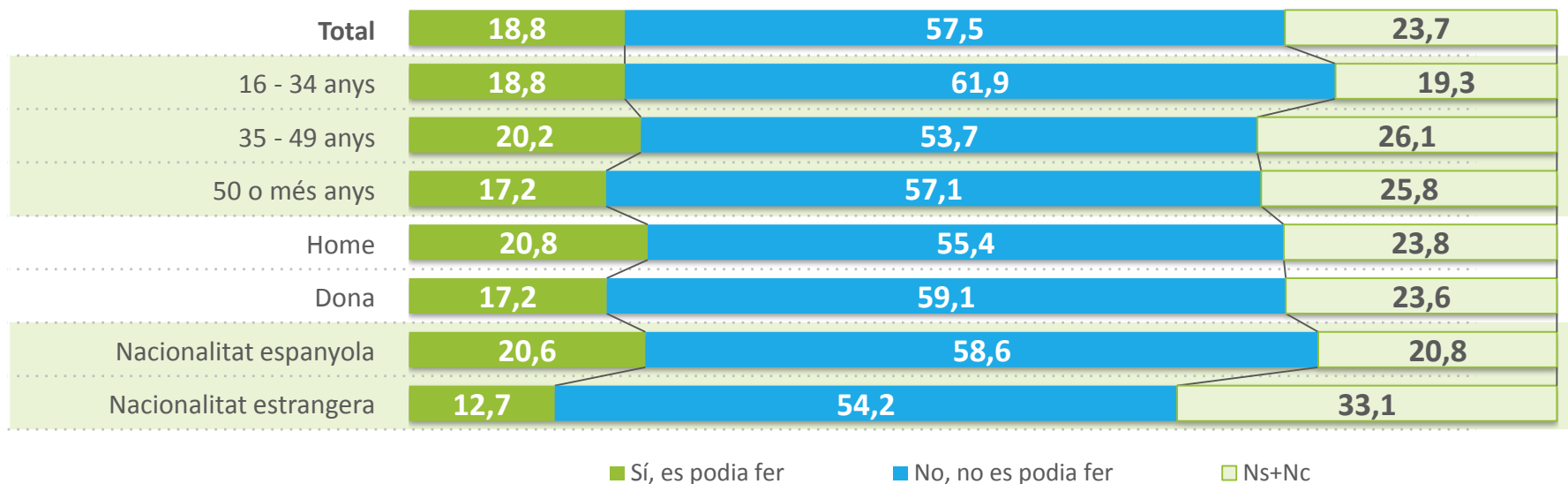


**NOMÉS SI SAP QUE ES POT FER TELEMÀTICAMENT**  
(P9a) I com és que l'ha vingut a fer presencialment?

BASE: 99 PERSONES USUÀRIES QUE PODIEN FER EL TRÀMIT TELEMÀTICAMENT

## Coneixement del servei

### Coneixement de la possibilitat de fer el tràmit telemàticament. Segmentacions



(P9) Sap si el tràmit que ha vingut a fer es podia realitzar a través de mitjans telemàtics?

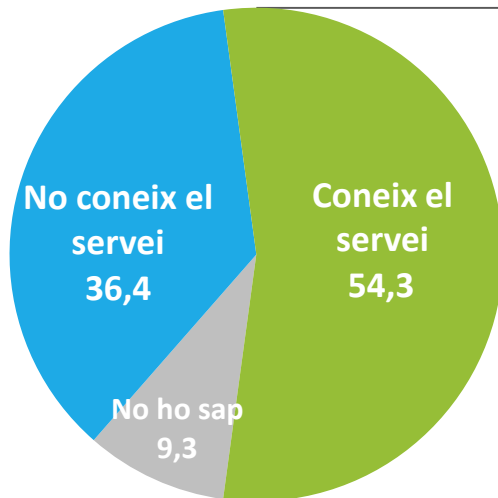
BASE: TOTAL MOSTRA (527 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

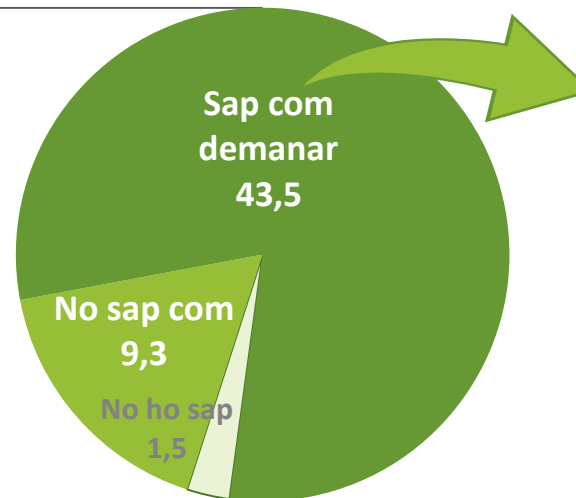
## Coneixement del servei

### Coneixement del servei de cita prèvia

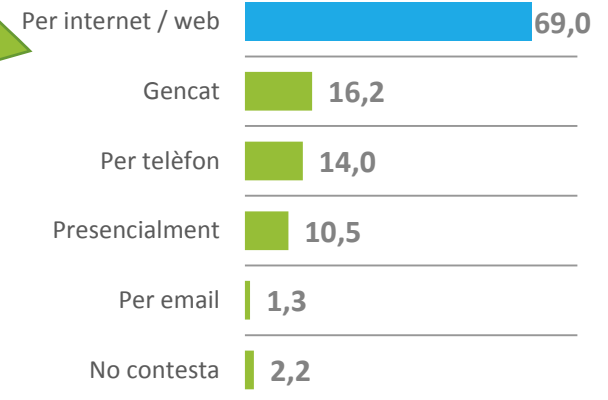
Sap que hi ha cita prèvia?  
(n=527)



Sap com demanar-la?  
(n=286)



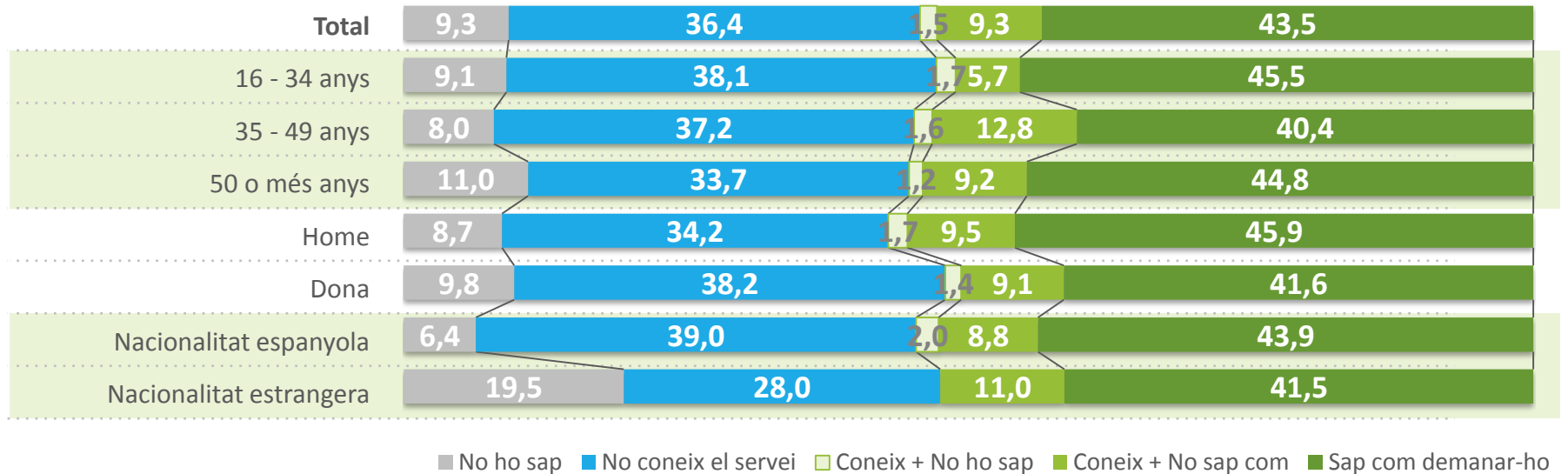
Com la demanaria?  
(n=229)



(P11) Sap que aquesta Oficina disposa d'un servei de cita prèvia? / NOMÉS SI HO SAP (P11a) I sap com o on es pot demanar servei de cita prèvia? NOMÉS SI DIU QUE SAP COM DEMANAR-LO (P11b) En aquest cas, com la sol·licitaria?

## Coneixement del servei

### Coneixement del servei de cita prèvia. Segmentacions



(P11) Sap que aquesta Oficina disposa d'un servei de cita prèvia?  
 NOMÉS SI HO SAP (P11a) I sap com o on es pot demanar servei de cita prèvia?



## 5. Satisfacció amb el servei i l'atenció rebuda

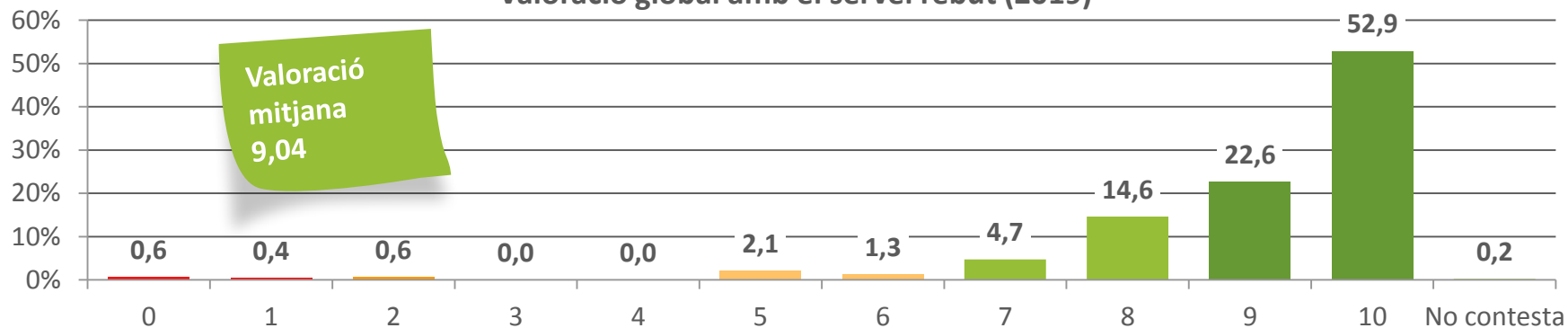
---

- Satisfacció global amb el servei i l'atenció rebuda
- Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda
- Importància dels diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda
- Matriu de millora estratègica

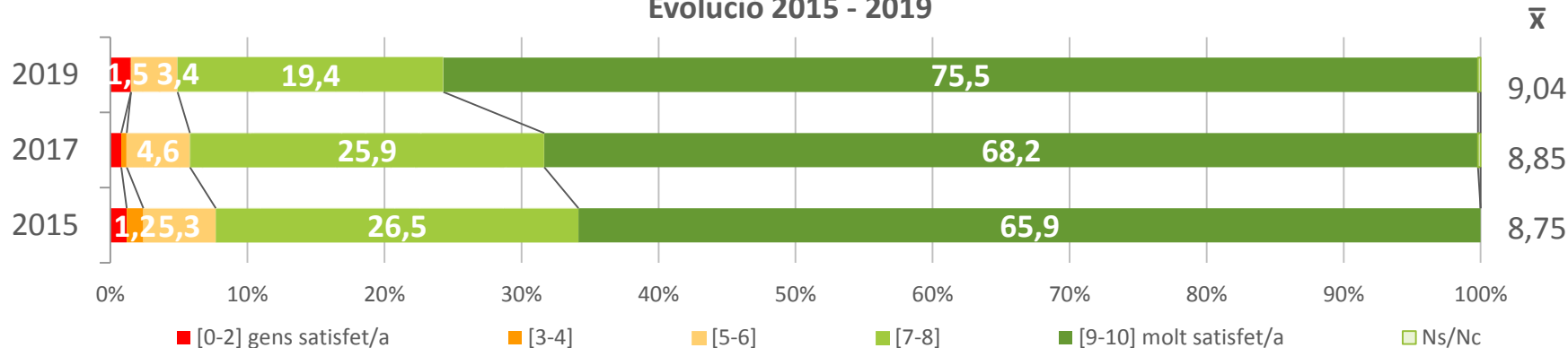
## Satisfacció global amb el servei i l'atenció rebuda

### Valoració global i evolució

Valoració global amb el servei rebut (2019)



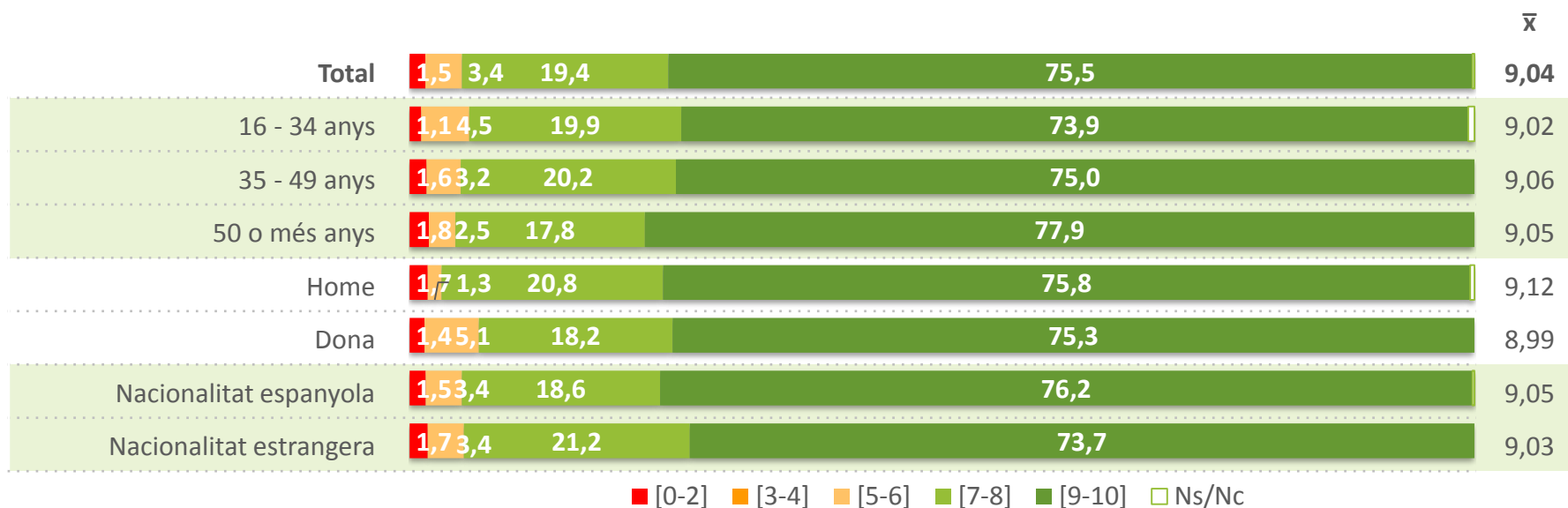
Evolució 2015 - 2019



(P5) 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?

## Satisfacció global amb el servei i l'atenció rebuda

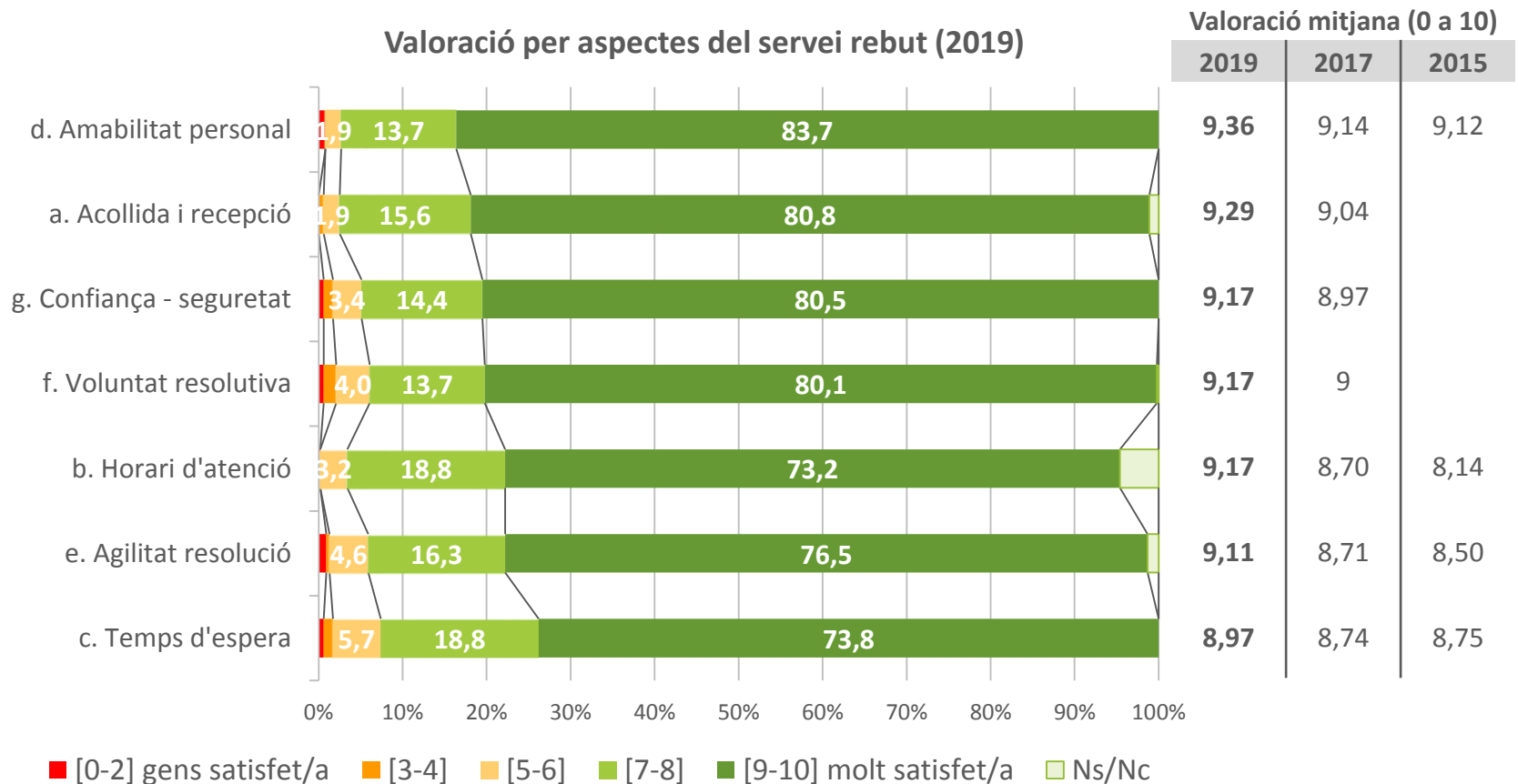
### Valoració global. Segmentacions



(P5) 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?

## Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

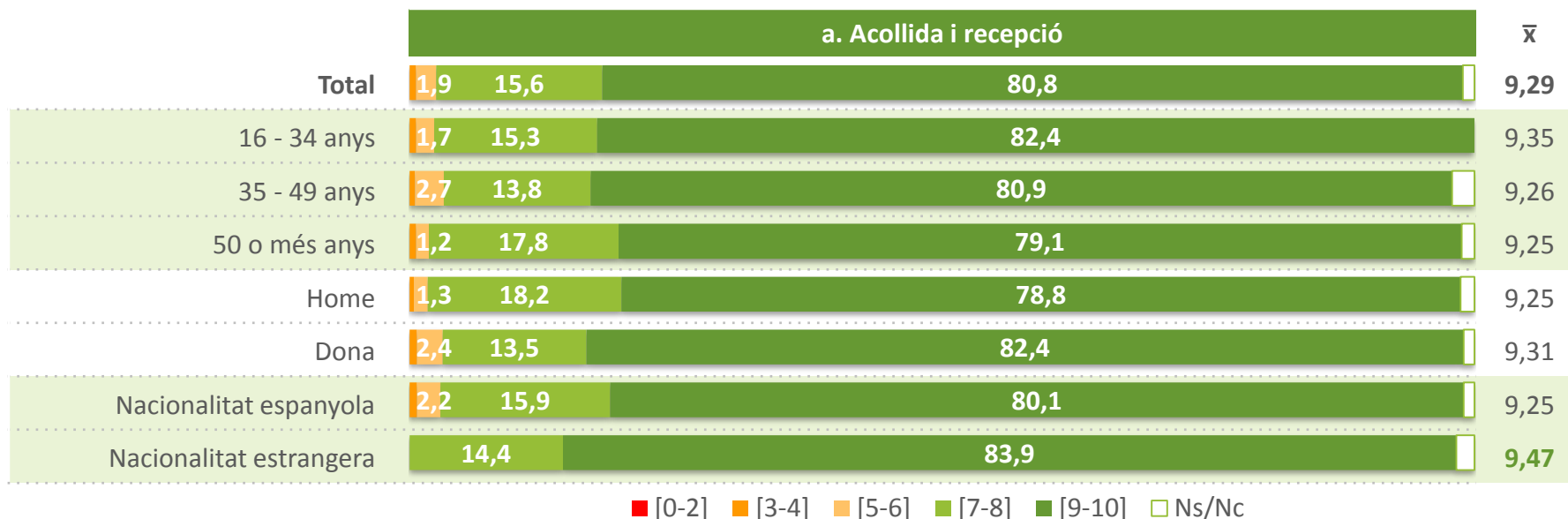
### Valoració per aspectes i evolució



(P13) 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?

## Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

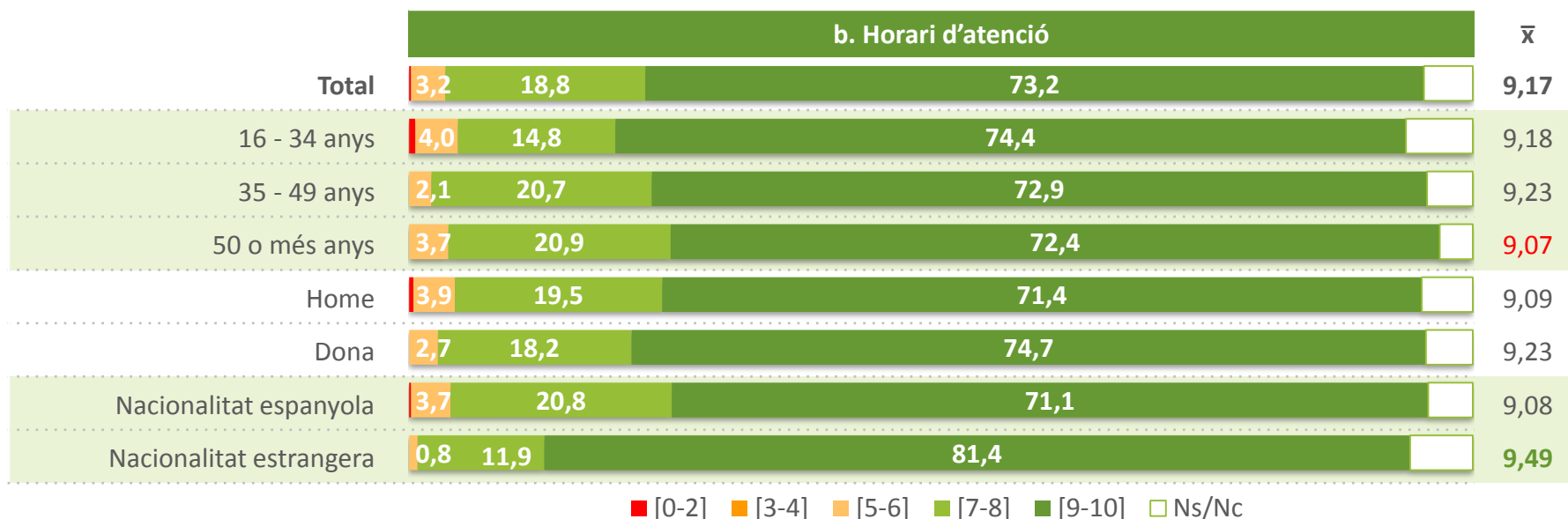
### a) Acollida i recepció. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P13) 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?

## Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

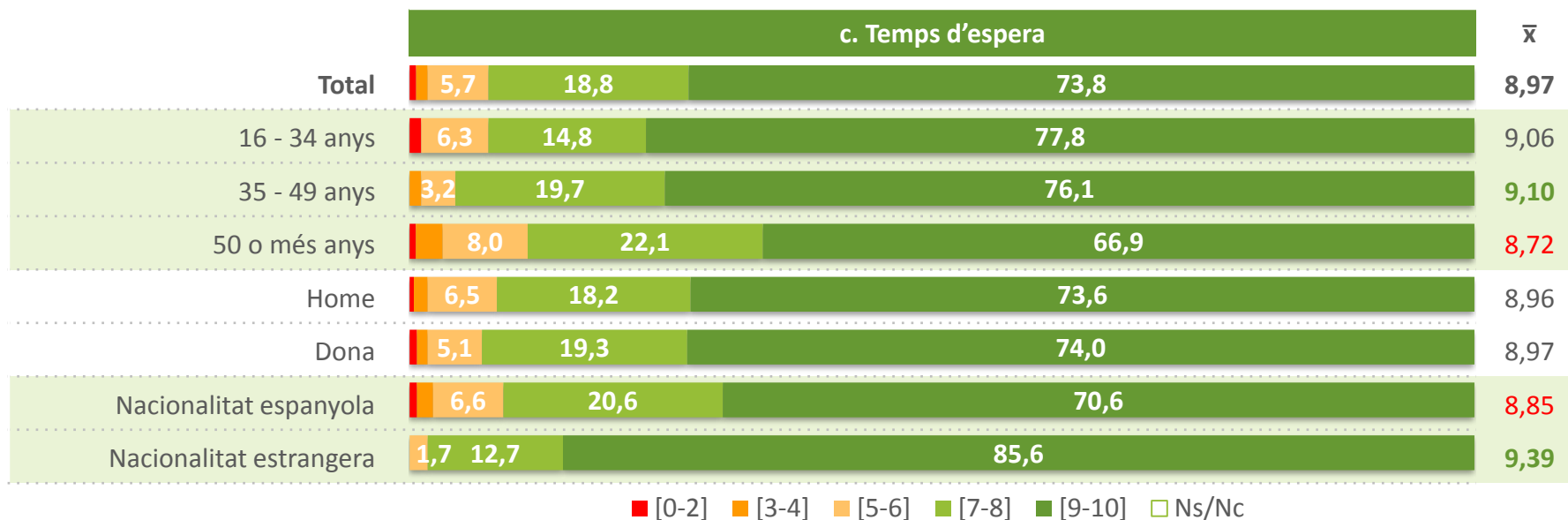
### b) Horari d'atenció. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P13) 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?

## Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

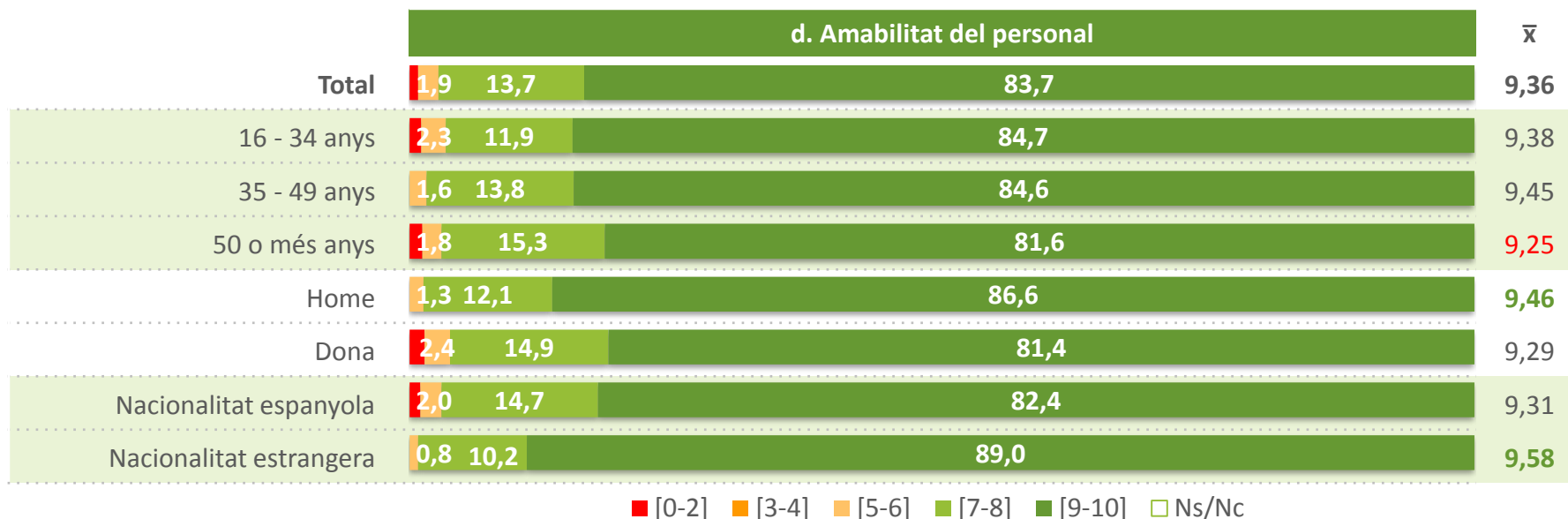
### c) Temps d'espera. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P13) 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?

## Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

### d) Amabilitat del personal. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat

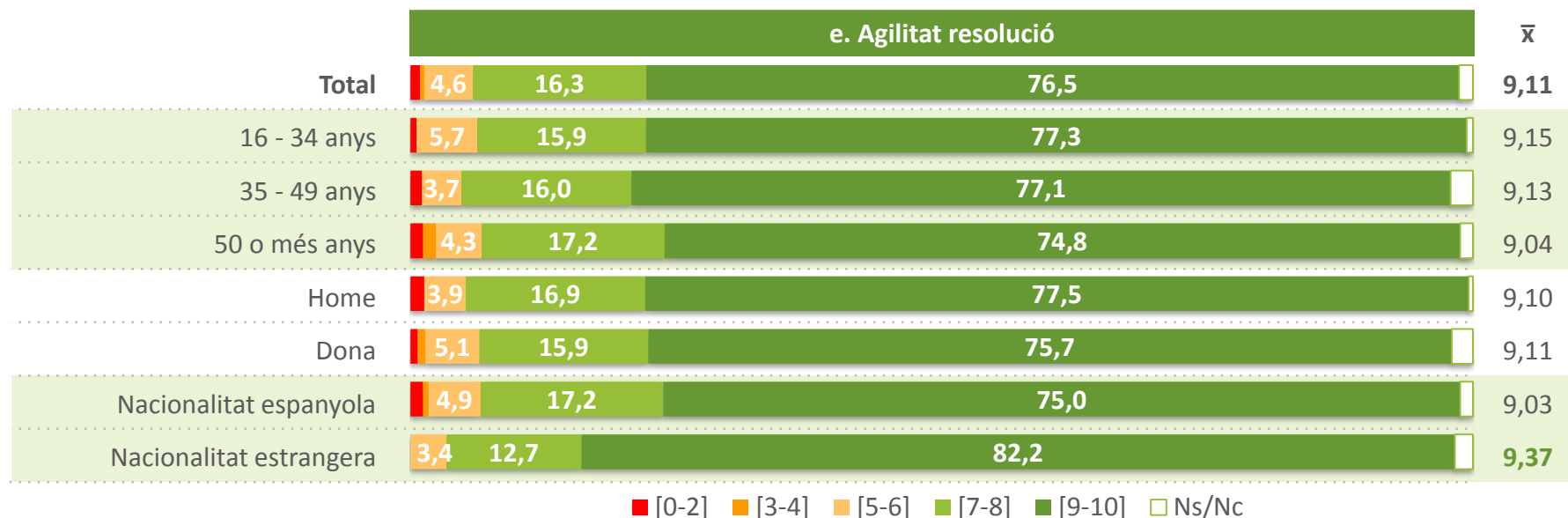


(P13) A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?



## Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

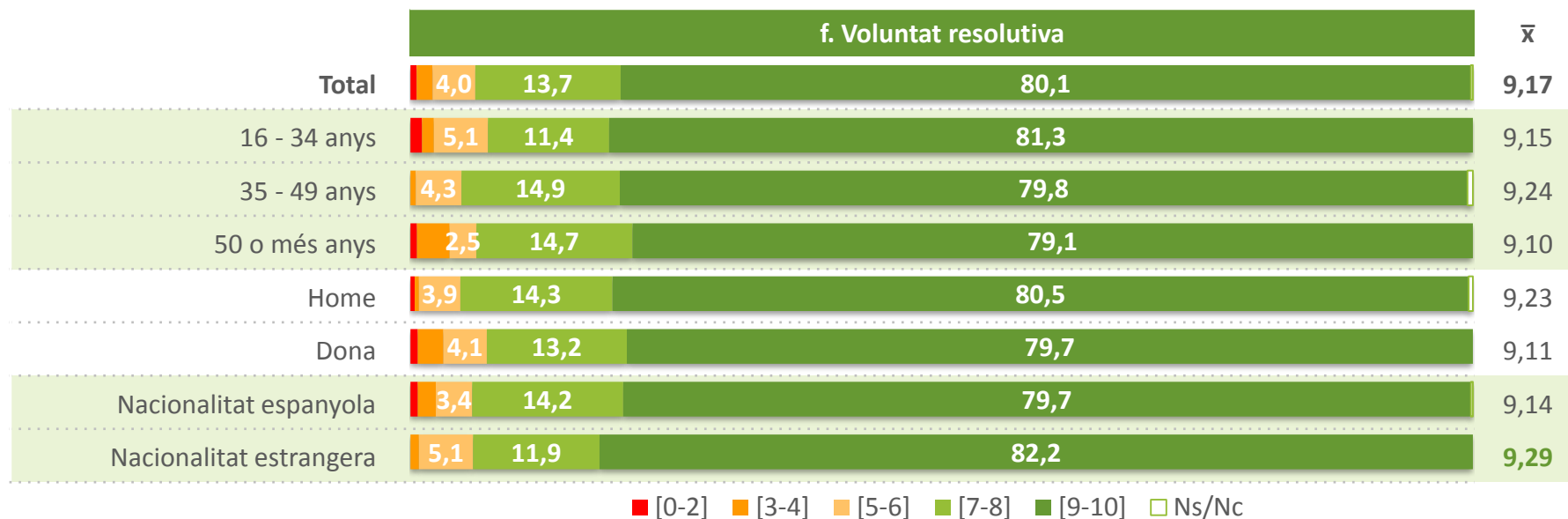
### e) Agilitat resolució. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P13) 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?

## Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

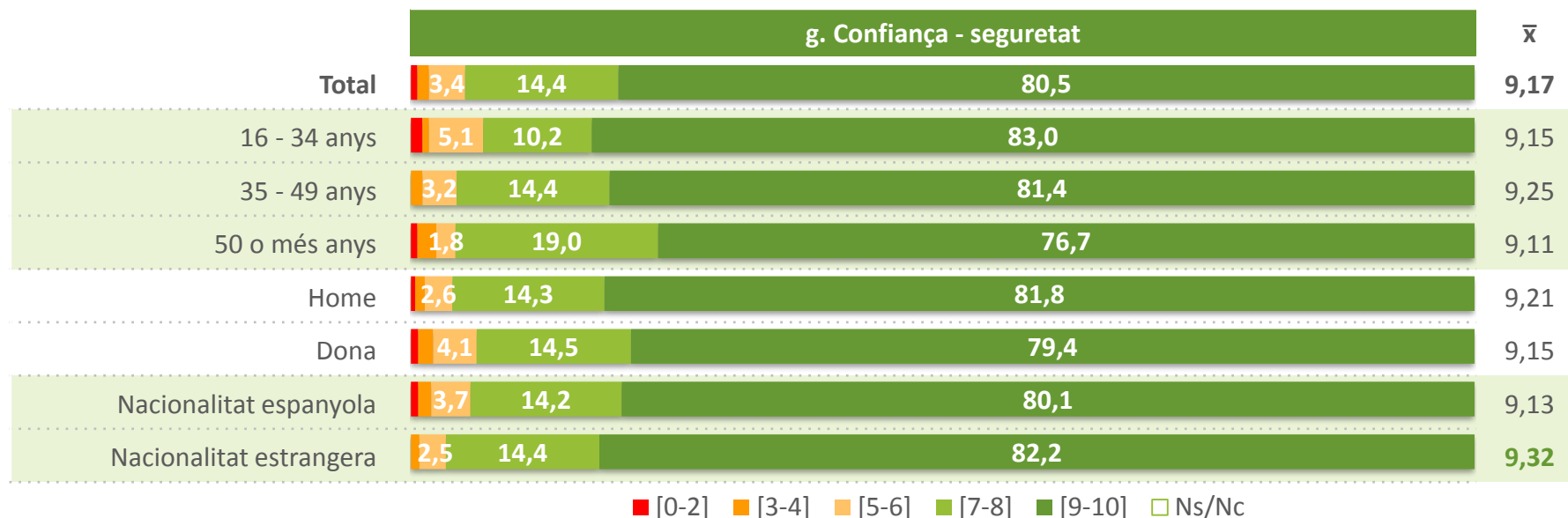
### f) Voluntat resolutiva. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P13) 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?

## Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

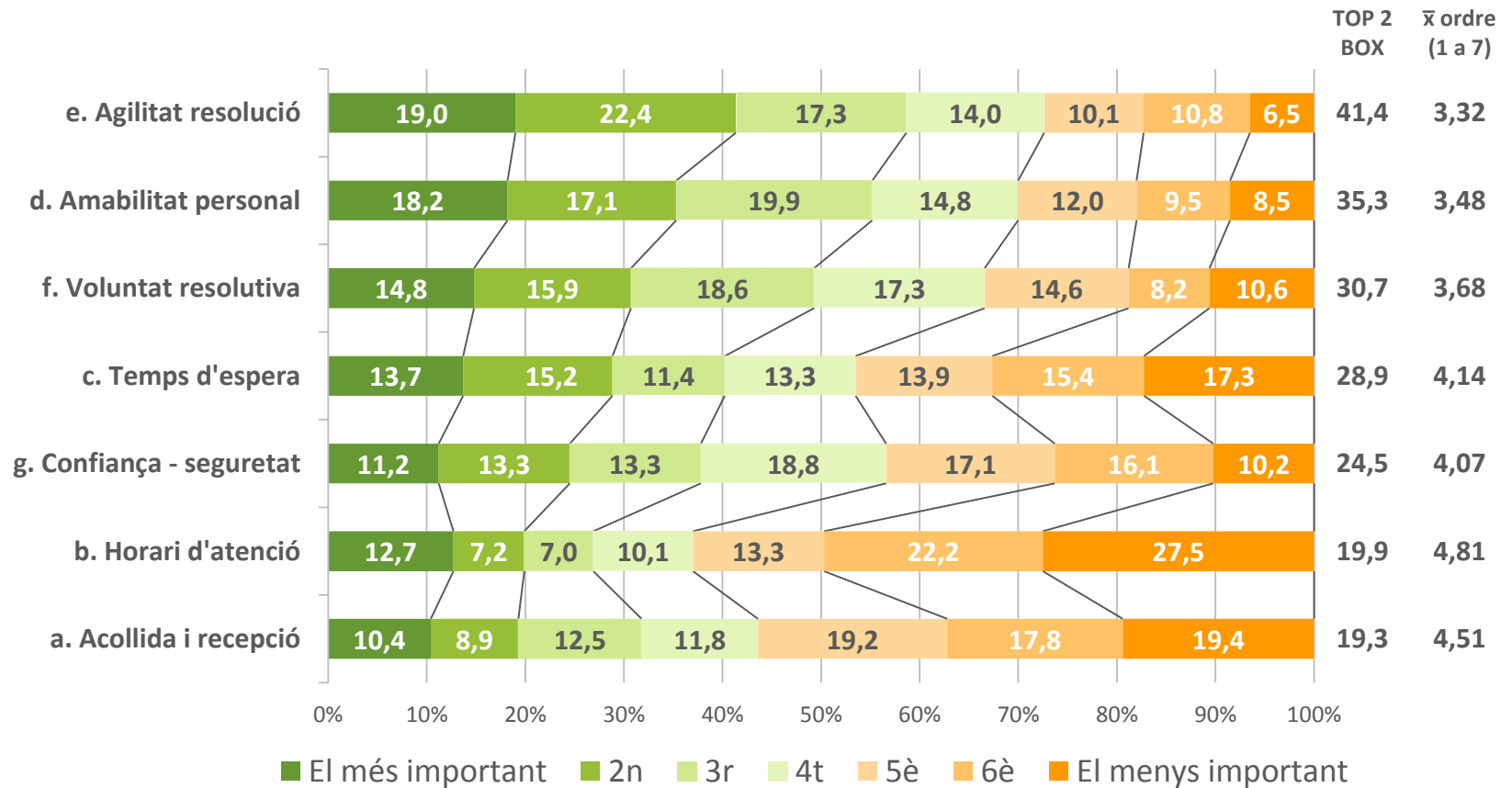
### g) Confiança - seguretat. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P13) 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?

## Importància dels diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

Onada 2019



(P13a) I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?

## Top 2 Box d'importància (% d'eleccions en primer o segon lloc de cada aspecte)

### Segmentació per edat, sexe i nacionalitat

	Total	16 - 34 anys	35 - 49 anys	50 o més anys	Home	Dona	Nacionalitat espanyola	Nacionalitat estrangera
<b>e. Agilitat resolució</b>	41,4	41,5	40,4	42,3	37,7	44,3	41,9	39,8
<b>d. Amabilitat personal</b>	35,3	35,8	31,9 ↓	38,7	35,5	35,1	35,3	34,7
<b>f. Voluntat resolutiva</b>	30,7	33,5	33,0	25,2	34,2	28,0	29,4	35,6 ↑
<b>c. Temps d'espera</b>	28,8	34,1	23,4 ↓	29,4	28,6	29,1	29,7	25,4
<b>g. Confiança - seguretat</b>	24,5	21,6	26,1	25,8	26,8	22,6	25,0	22,9
<b>b. Horari d'atenció</b>	19,9	16,5	21,8	21,5	17,7	21,6	19,6	21,2
<b>a. Acollida i recepció</b>	19,4	17,0	23,4 ↑	17,2	19,5	19,3	19,1	20,3

↓ ↑ Diferències respecte del total

(P12a) I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?

## Prioritats d'actuació pel que fa al servei

### Elaboració de matrius de millora estratègica

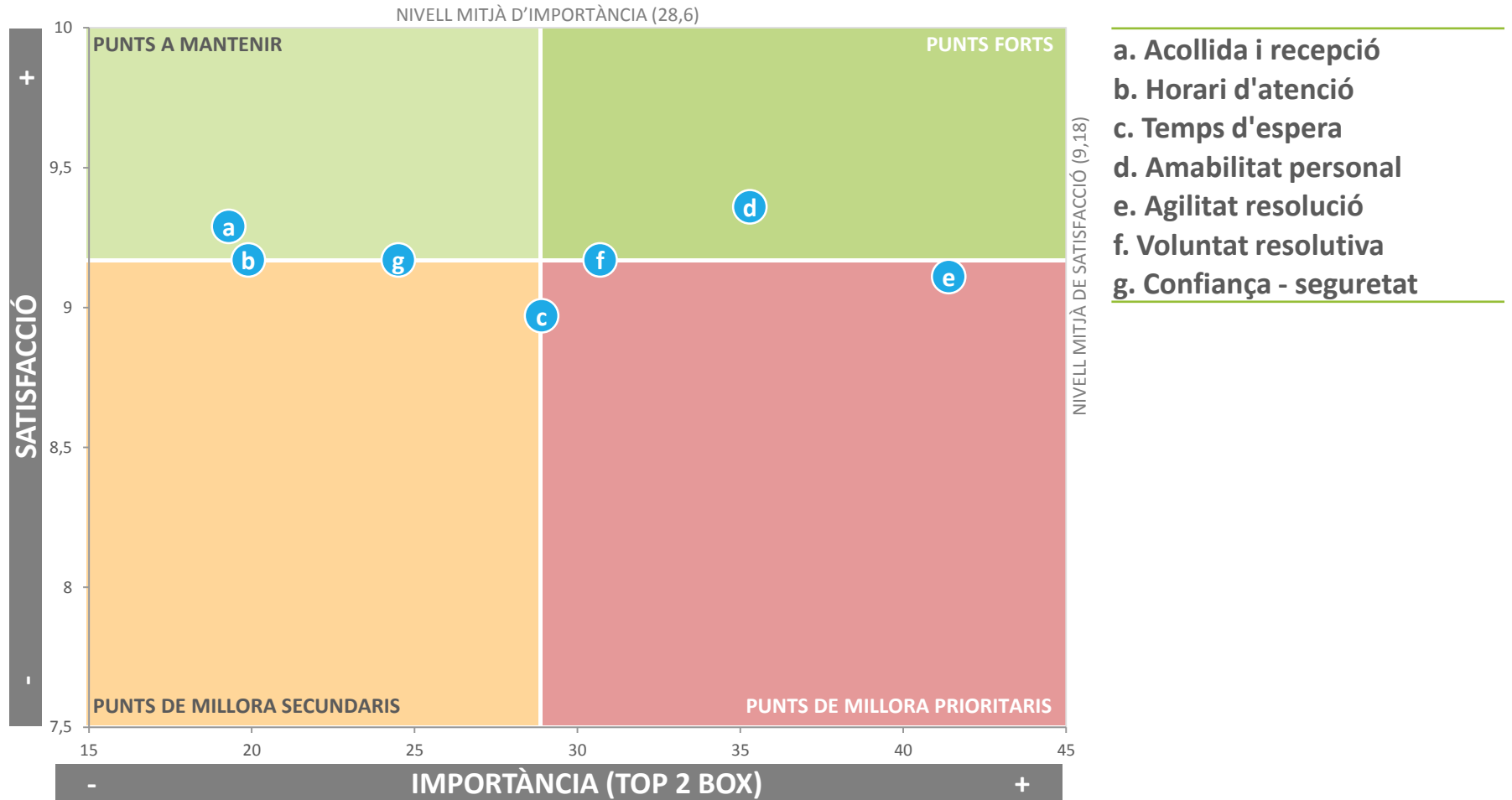
El gràfic següent permet comparar la **importància (eix horitzontal)** i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (**eix vertical**) dels aspectes del servei i de l'atenció rebuda.

En el gràfic es pot veure fàcilment en quins aspectes cal millorar més especialment basant-se en quin dels **quatre quadrants** següents queda posicionat l'atribut.



## Matriu de millora estratègica del servei

### Importància per satisfacció



## 6. Satisfacció amb les instal·lacions

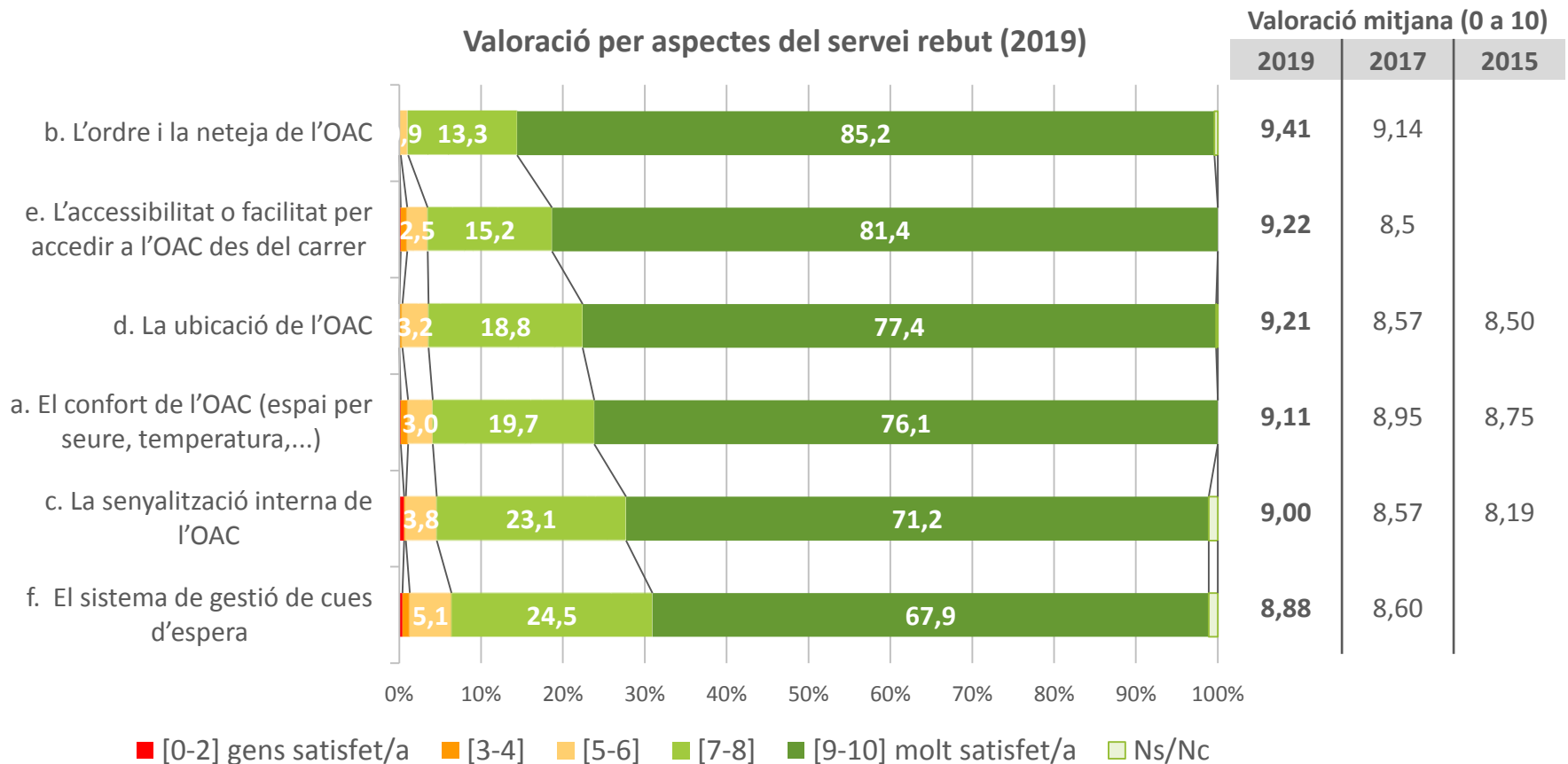
---

Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions  
Importància dels diversos aspectes de les instal·lacions  
Matriu de millora estratègica



## Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

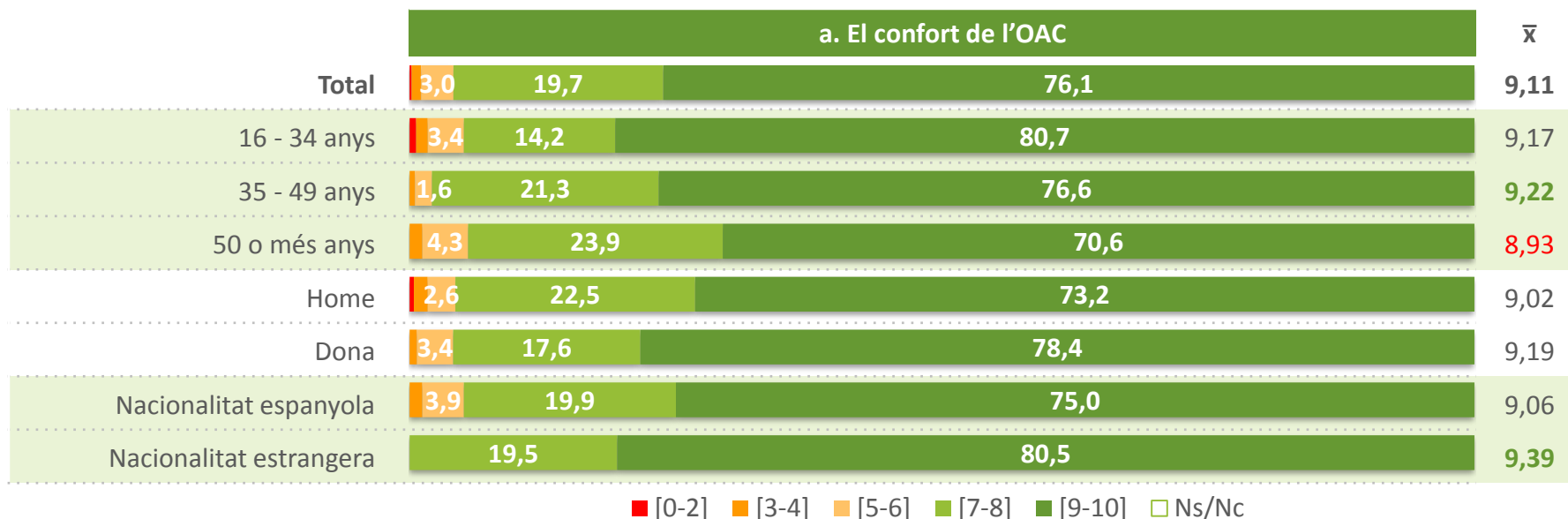
### Valoració per aspectes i evolució 2015-2019



(P12) 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?

## Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

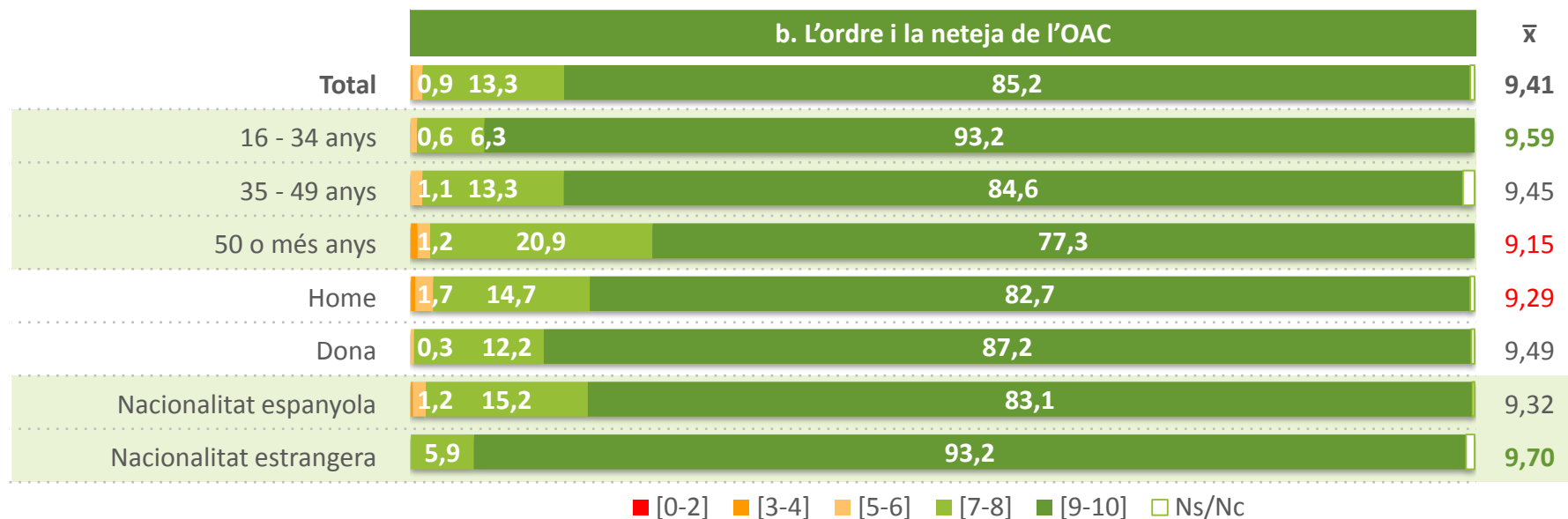
### a) El confort de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) 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?

## Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

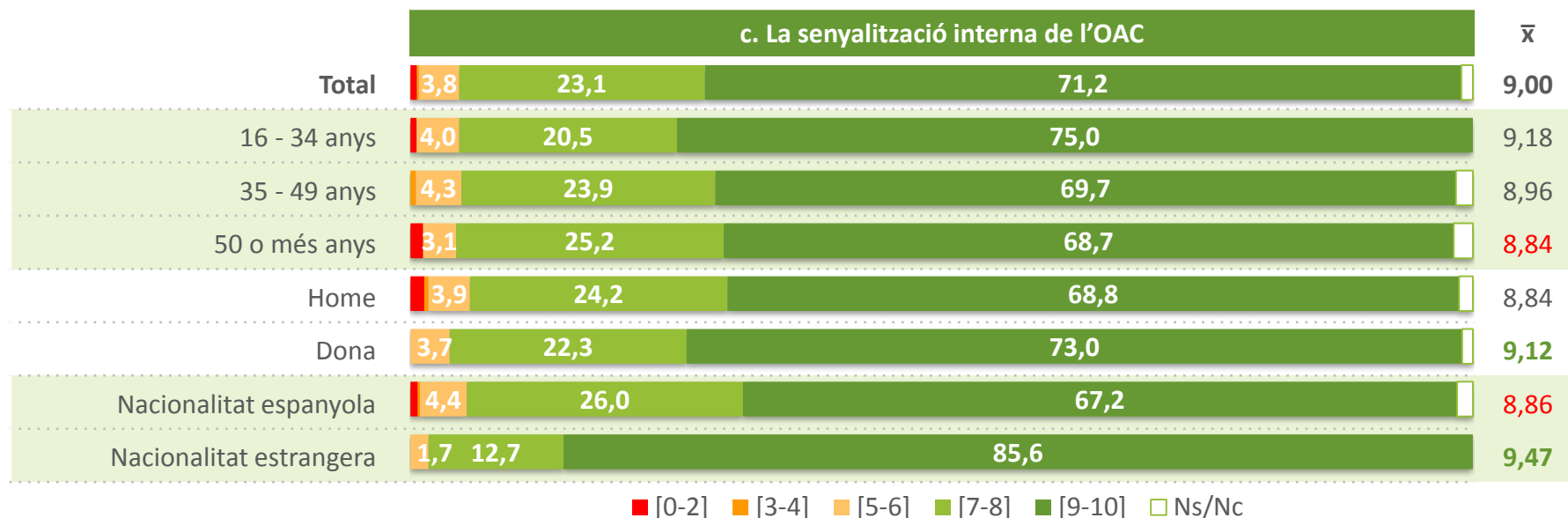
### b) L'ordre i la neteja de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) 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?

## Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

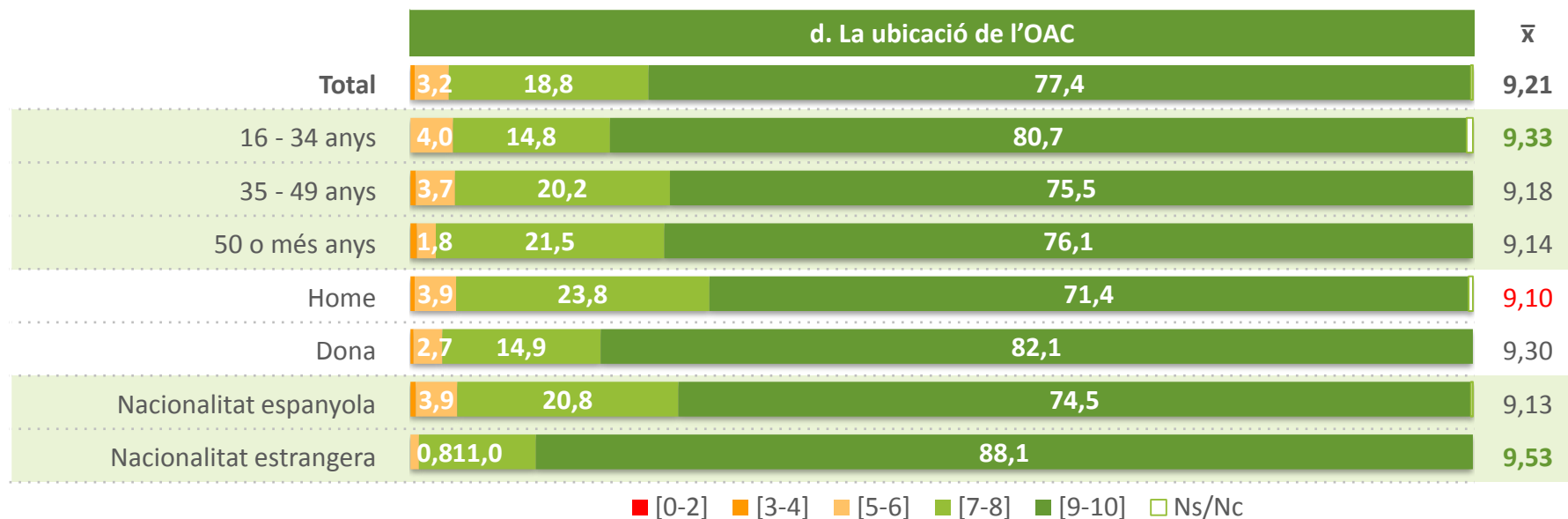
### c) La senyalització interna de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) 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?

## Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

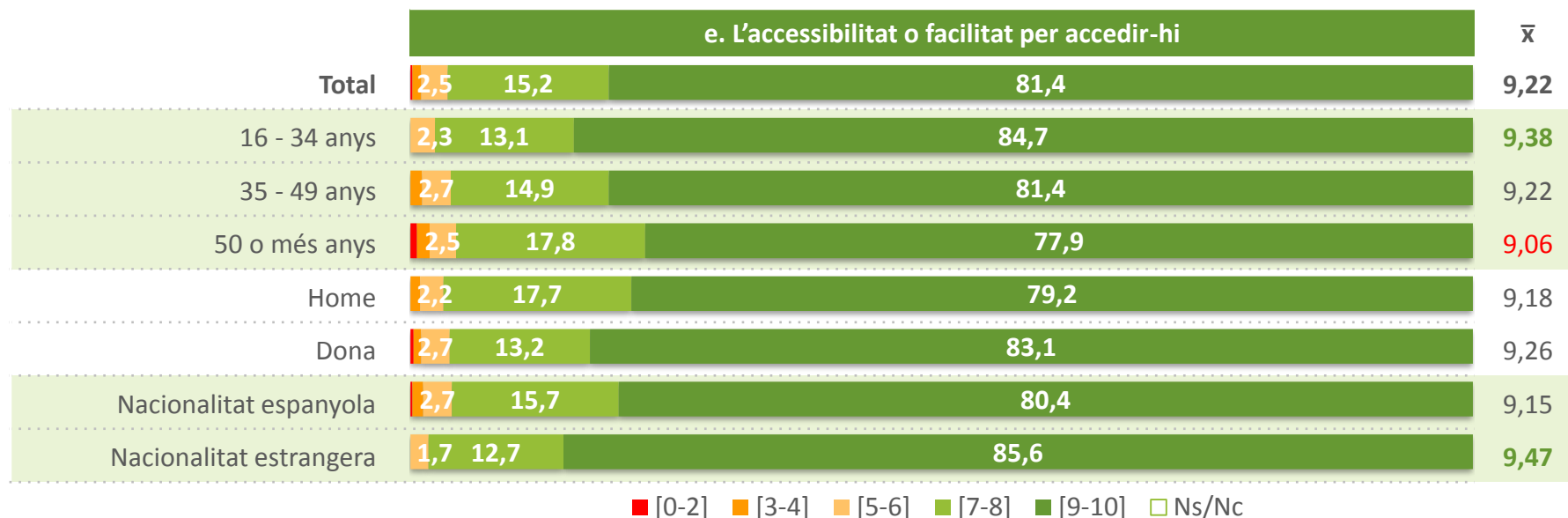
### d) La ubicació de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) 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?

## Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

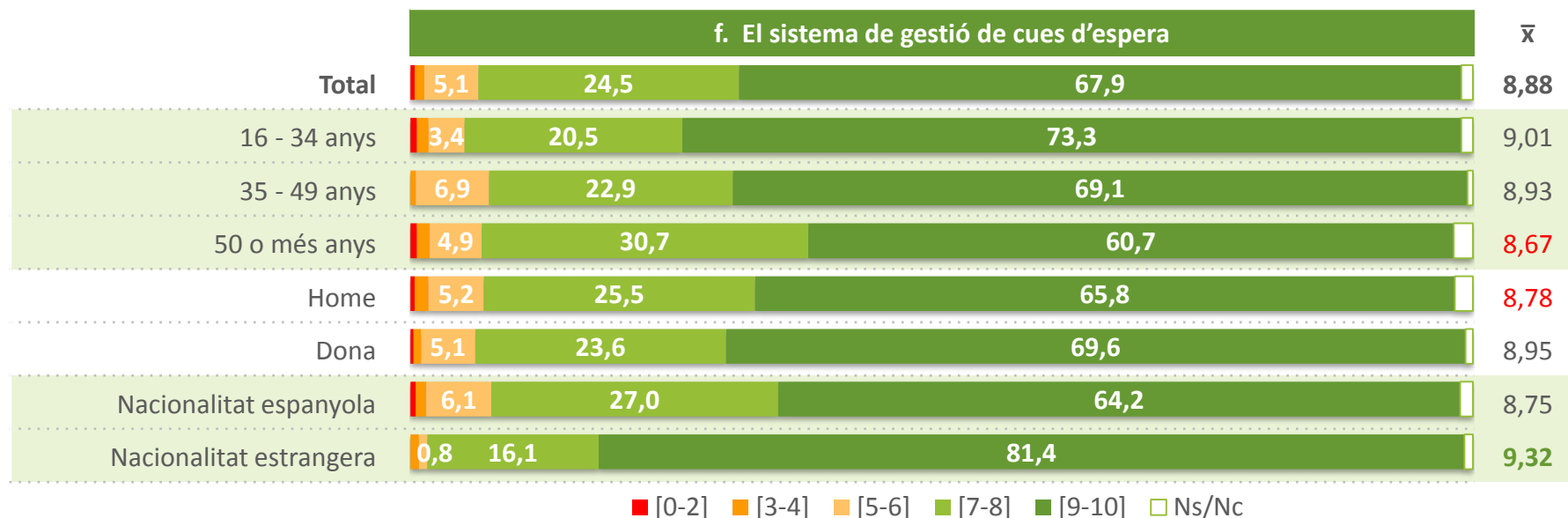
### e) L'accessibilitat o facilitat d'accés. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) 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?

## Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

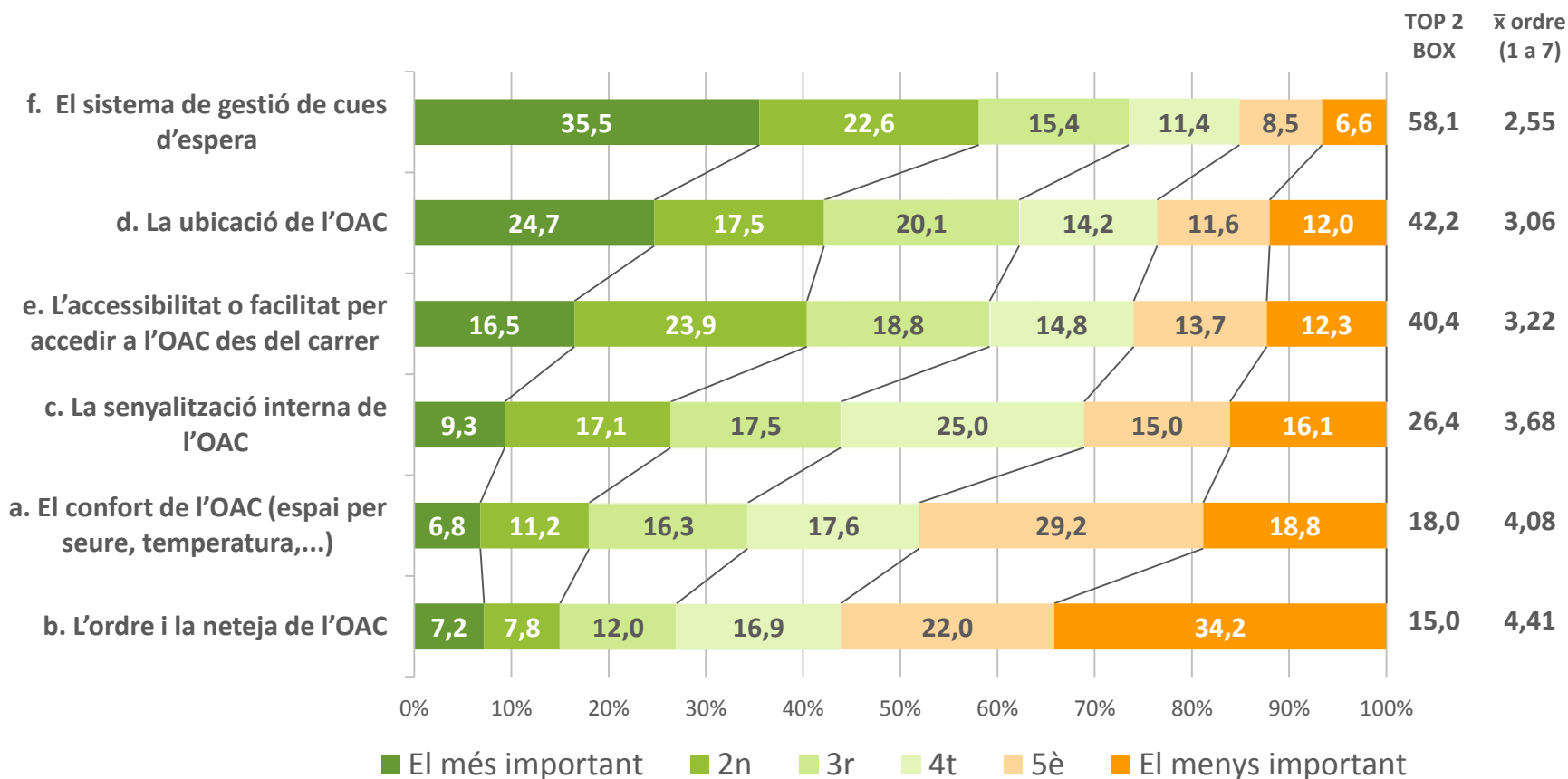
### f) El sistema de gestió de cues d'espera. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) 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?

## Importància dels diversos aspectes de les instal·lacions

### Onada 2019



(P12a) I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?



## Top 2 Box d'importància (% d'eleccions en primer o segon lloc de cada aspecte)

### Segmentació per edat, sexe i nacionalitat

	Total	16 - 34 anys	35 - 49 anys	50 o més anys	Home	Dona	Nacionalitat espanyola	Nacionalitat estrangera
<b>f. El sistema de gestió de cues d'espera</b>	58,1	61,9	55,3	57,1	59,3	57,1	59,6	52,5 ↓
<b>d. La ubicació de l'OAC</b>	42,1	38,1	44,1	44,2	39,8	43,9	43,9	35,6 ↓
<b>e. L'accessibilitat o facilitat per accedir a l'OAC des del carrer</b>	40,4	38,6	42,0	40,5	39,8	40,9	40,7	39,8
<b>c. La senyalització interna de l'OAC</b>	26,4	23,9	28,2	27,0	24,7	27,7	26,7	25,4
<b>a. El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)</b>	18,0	22,2	16,5	15,3	18,6	17,6	15,9	25,4 ↑
<b>b. L'ordre i la neteja de l'OAC</b>	15,0	15,3	13,8	16,0	17,7	12,8	13,2	21,2 ↑

↓↑ Diferències respecte del total

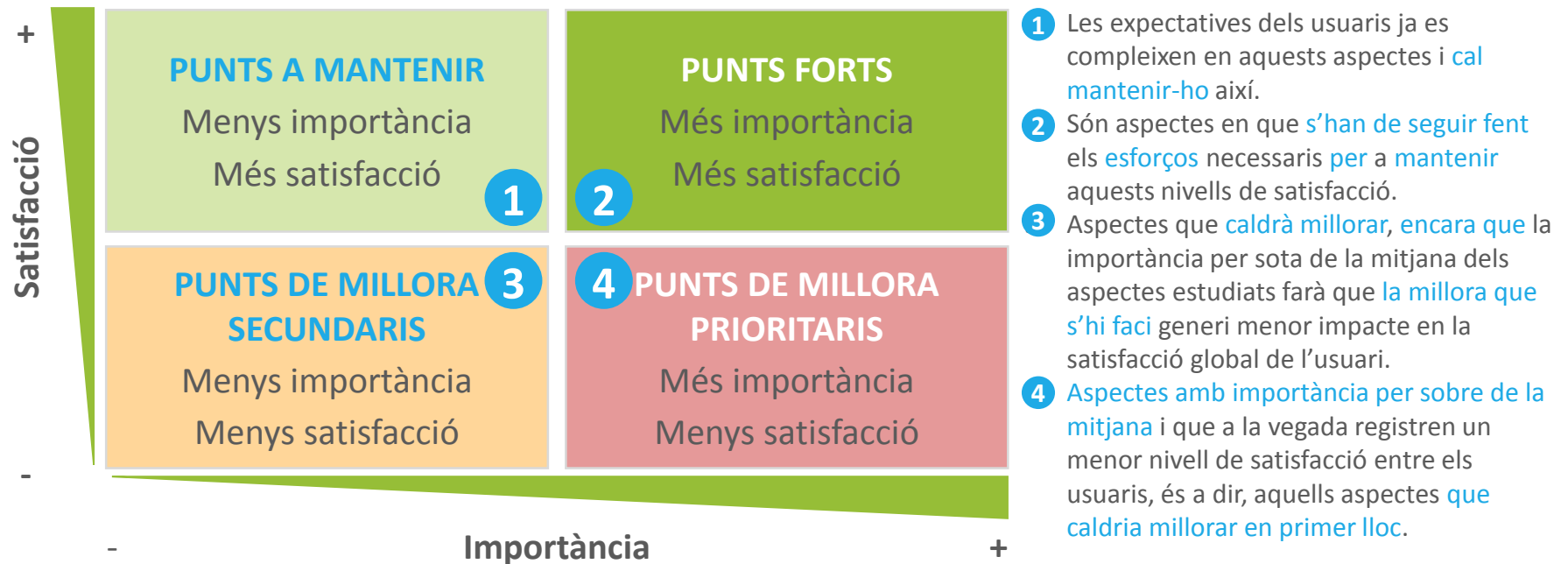
(P12a) I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?

## Prioritats d'actuació pel que fa a les instal·lacions

### Elaboració de matrius de millora estratègica

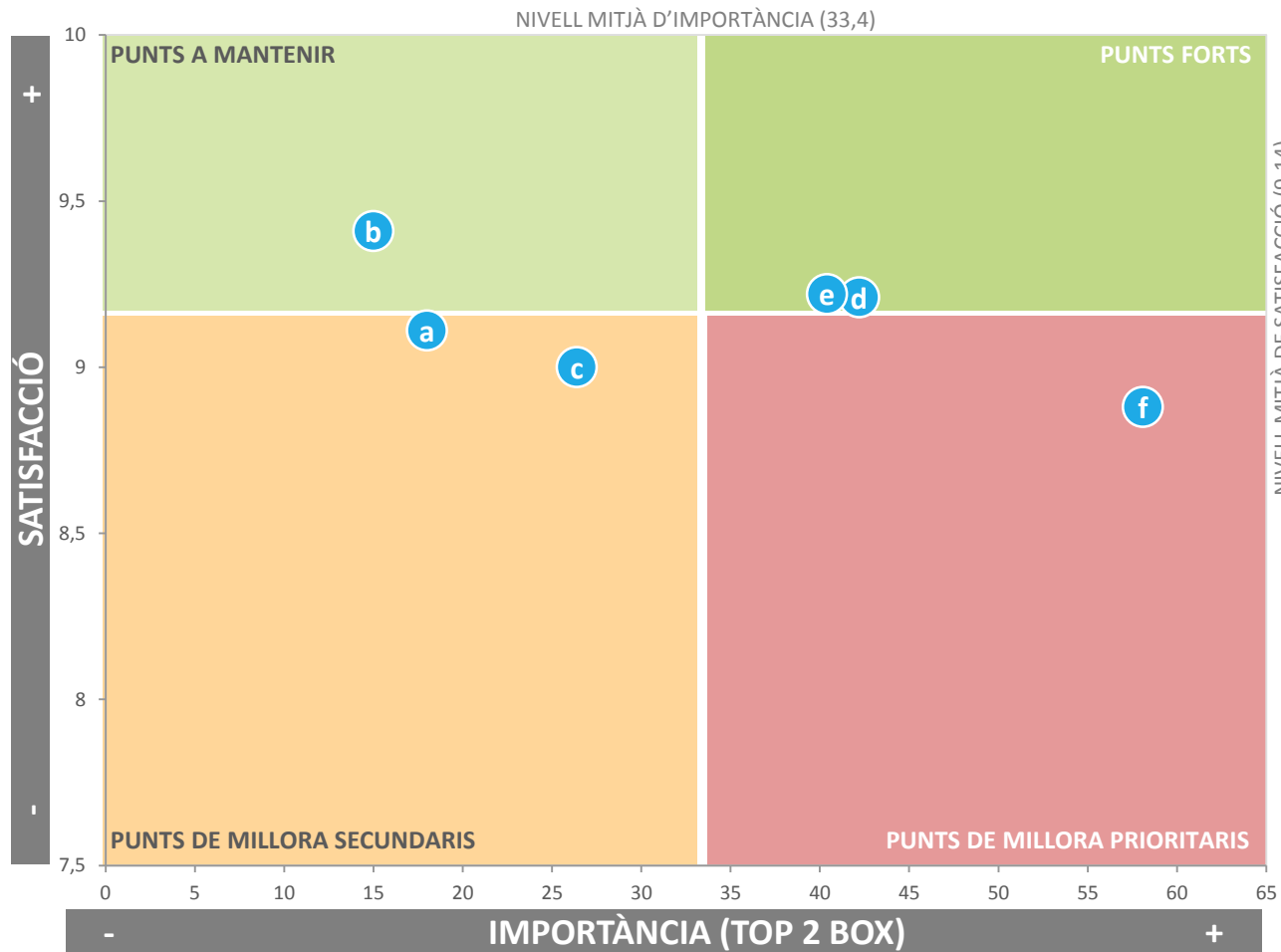
El gràfic següent permet comparar la **importància (eix horitzontal)** i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (**eix vertical**) dels aspectes del servei i de l'atenció rebuda.

En el gràfic es pot veure fàcilment en quins aspectes cal millorar més especialment basant-se en quin dels **quatre quadrants** següents queda posicionat l'atribut.



## Matriu de millora estratègica de les instal·lacions

### Importància per satisfacció



- a. El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)
- b. L'ordre i la neteja de l'OAC
- c. La senyalització interna de l'OAC
- d. La ubicació de l'OAC
- e. L'accessibilitat o facilitat per accedir a l'OAC des del carrer
- f. El sistema de gestió de cues d'espera

The logo for psyma, with 'psy' in green and 'ma' in blue, is centered within a white semi-circular shape on a green background.

Passionate People.  
Creative Solutions.

Psyma Company  
250 Passionate People  
Creative Solutions  
Worldwide

Tel +34 93 487 79 14  
Fax +34 93 487 17 01  
b2b-cpg@psyma.com  
[www.psyma.com](http://www.psyma.com)