

Enquesta de satisfacció de persones usuàries de l'OAC de Terres de l'Ebre (2019)

Informe de resultats

Elaborat per a:

Oficina d'Atenció Ciutadana
Delegació Territorial del Govern a les Terres de l'Ebre
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda

Psyma Team:

Jordi Solà (jordi.sola@psyma.com)

Número de estudi: PEL219-165



Passionate People.
Creative Solutions.

Continguts

1. Fitxa tècnica	> anar-hi
2. Perfil sociodemogràfic	> anar-hi
3. Ús del servei	> 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

4. Coneixement del servei	> 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
5. Satisfacció amb el servei i l'atenció rebuda	> 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

6. Satisfacció amb les instal·lacions	> anar-hi
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

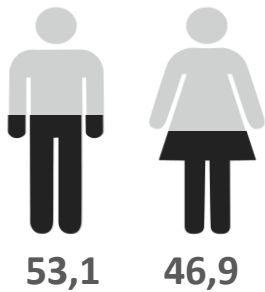
Fitxa Tècnica

Univers	Persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Terres de l'Ebre
Àmbit	Sortida/es de l'OAC de Terres de l'Ebre
Mostra	401 enquestes. Aquesta grandària mostral comporta un marge d'error global del $\pm 4,99\%$ per a un nivell de confiança del 95,5% (dos sigma) i en el supòsit de màxima indeterminació (p/q=50/50)
Procediment de mostreig	Mostreig aleatori sistemàtic de les persones que surten de les instal·lacions, en funció de les previsions d'afluència de visitants.
Mètode de recollida d'informació	Entrevista personal assistida amb tablet (TAPI)
Qüestionari	Qüestionari de 6-7 minuts de durada mitjana
Treball de camp	Dut a terme per PSYMA IBERICA MARKETING RESEARCH, SL del 18 al 29 de novembre de 2019

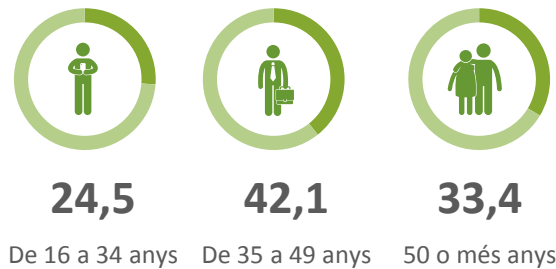
2. Perfil sociodemogràfic

Perfil sociodemogràfic

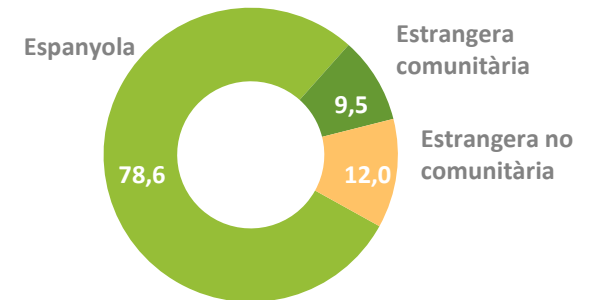
SEXE



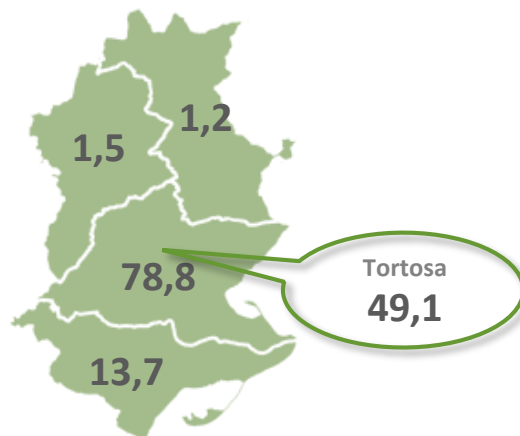
EDAT



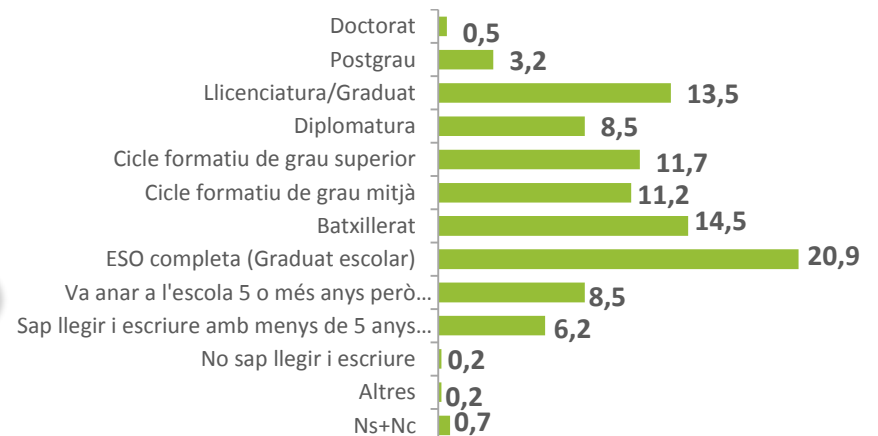
NACIONALITAT



LLOC DE RESIDÈNCIA



ESTUDIS



3. Ús del servei

Freqüència d'ús

Punt d'atenció i tràmit que ha vingut a fer

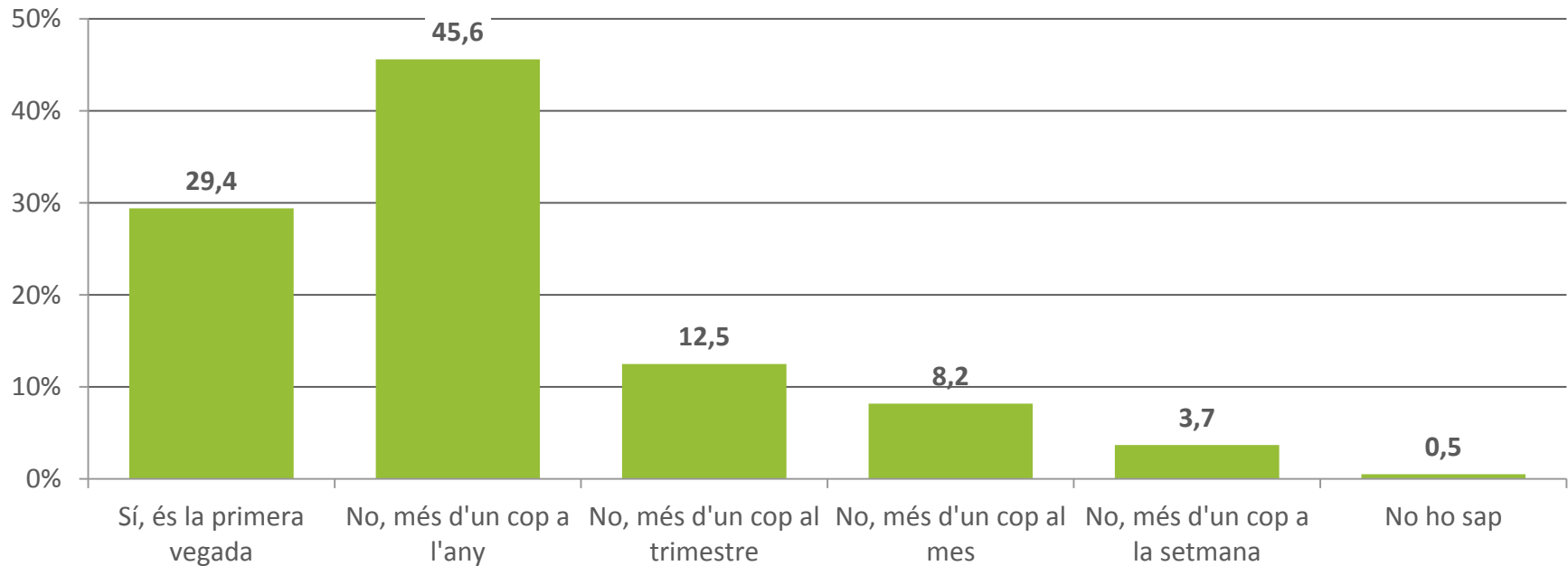
Informació prèvia sobre el tràmit

Temps d'espera

Resolució del tràmit o consulta

Ús del servei

Freqüència d'ús del servei



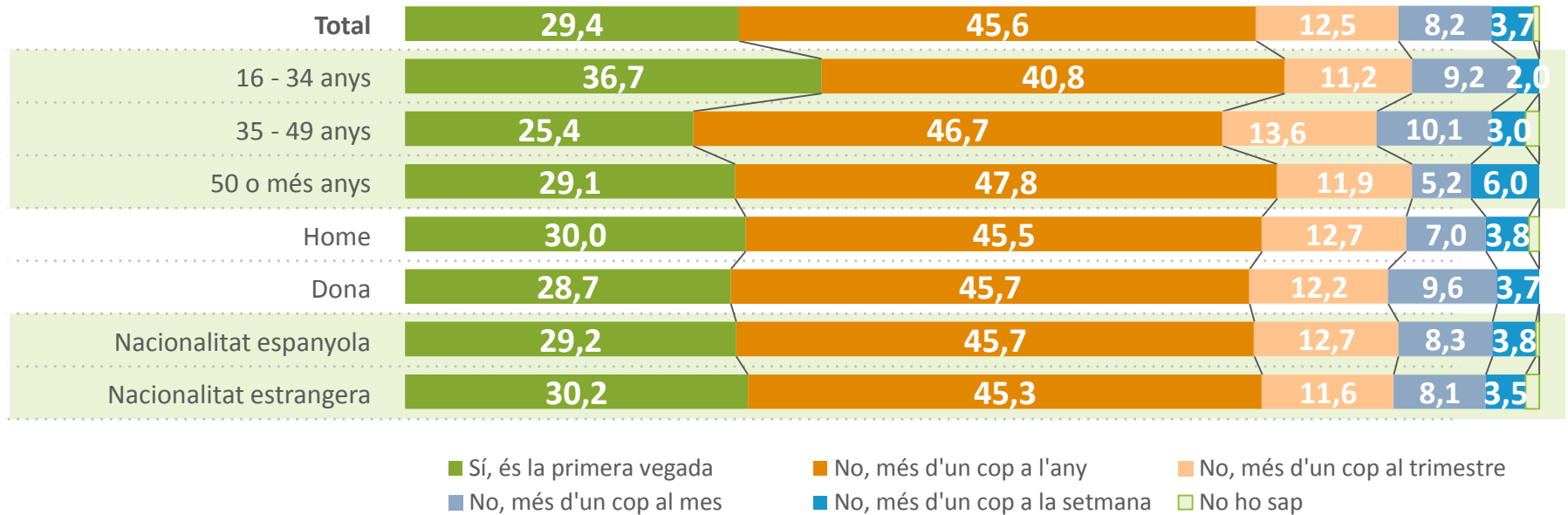
(P1) És la primera vegada que ve a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?

BASE: TOTAL MOSTRA (401 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Ús del servei

Freqüència d'ús del servei. Segmentacions



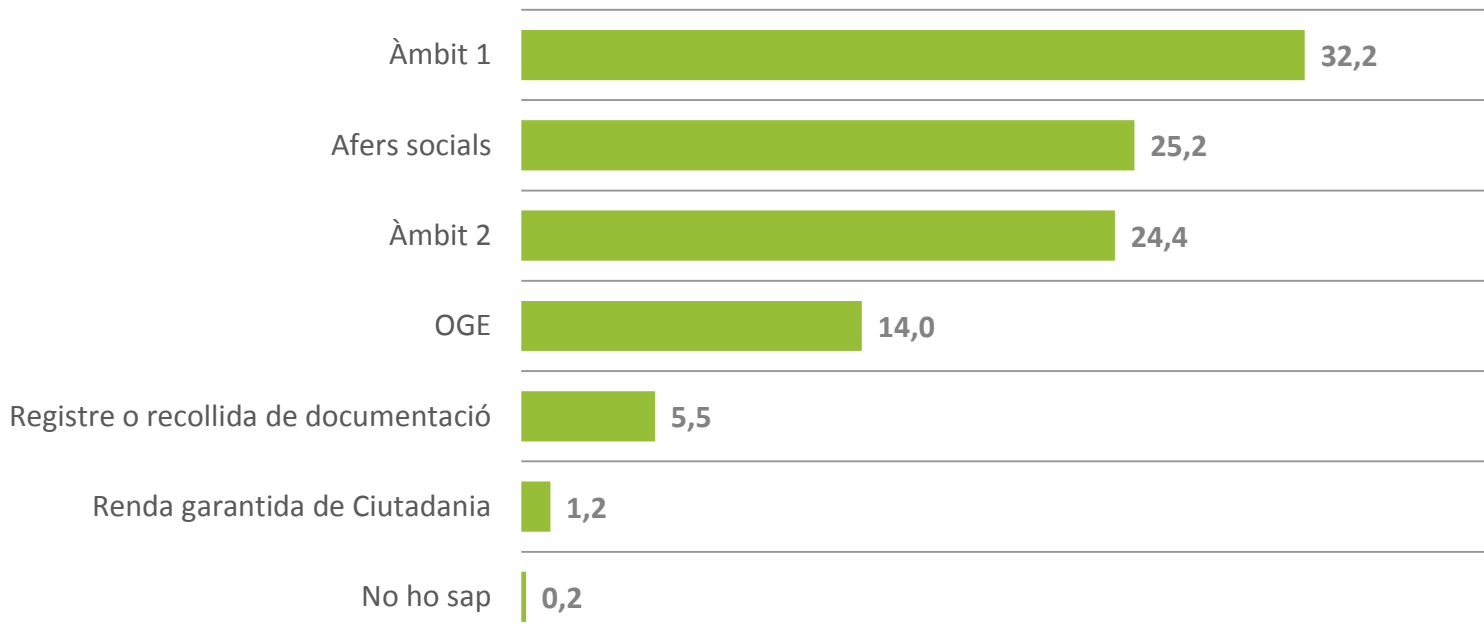
(P1) És la primera vegada que ve a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?

BASE: TOTAL MOSTRA (401 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)

BASE: TOTAL MOSTRA (401 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

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
Àmbit 1	32,2	33,7	36,7	25,4	33,8	30,3	28,9	44,2  
Afers socials	25,2	32,7 	20,7 	25,4	19,2 	31,9 	21,6	38,4 
Àmbit 2	24,4	22,4	24,9	25,4	23,9	25,0	27,9	11,6 
OGE	14,0	10,2	11,8	19,4 	18,3 	9,0 	16,2	5,8 
Registre o recollida de documentació	5,5	2,0	7,1	6,0	6,6	4,3	6,3	2,3
Renda garantida de Ciutadania	1,2	0,0	1,2	2,2	0,0	2,7	1,6	0,0
No ho sap	0,2	1,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	1,2

  Diferències respecte del total

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

BASE: TOTAL MOSTRA (401 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Ús del servei

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

	Total	Tortosa ciutat (n=197)	Resta com. (n=204)	Baix Ebre (n=316)	Montsià (n=55)
Àmbit 1	32,2	33,0	31,4	30,4	43,6 ↑
Afers socials	25,2	32,5 ↑	18,1 ↓	28,5	14,5 ↓
Àmbit 2	24,4	19,3 ↓	29,4 ↑	25,9	20,0
OGE	14,0	9,6 ↓	18,1	11,1	18,2 ↑
Registre o recollida de documentació	5,5	5,1	5,9	5,4	5,5
Renda garantida de Ciutadania	1,2	2,0	0,5	1,3	1,8
No ho sap	0,2	0,5	0,0	0,3	0,0

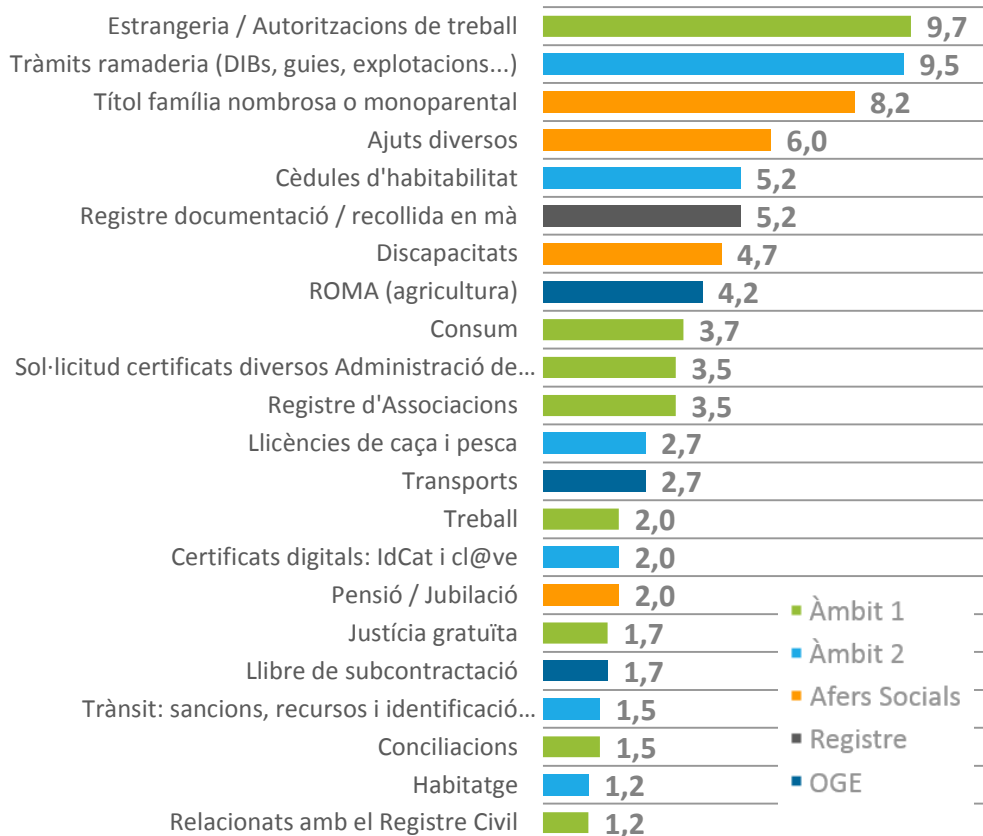
(P2) Em podria indicar en quina taula o punt d'atenció l'han atès/a? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

↓↑ Diferències respecte del total

Ús del servei

Tràmit que ha vingut a fer

Principals tràmits



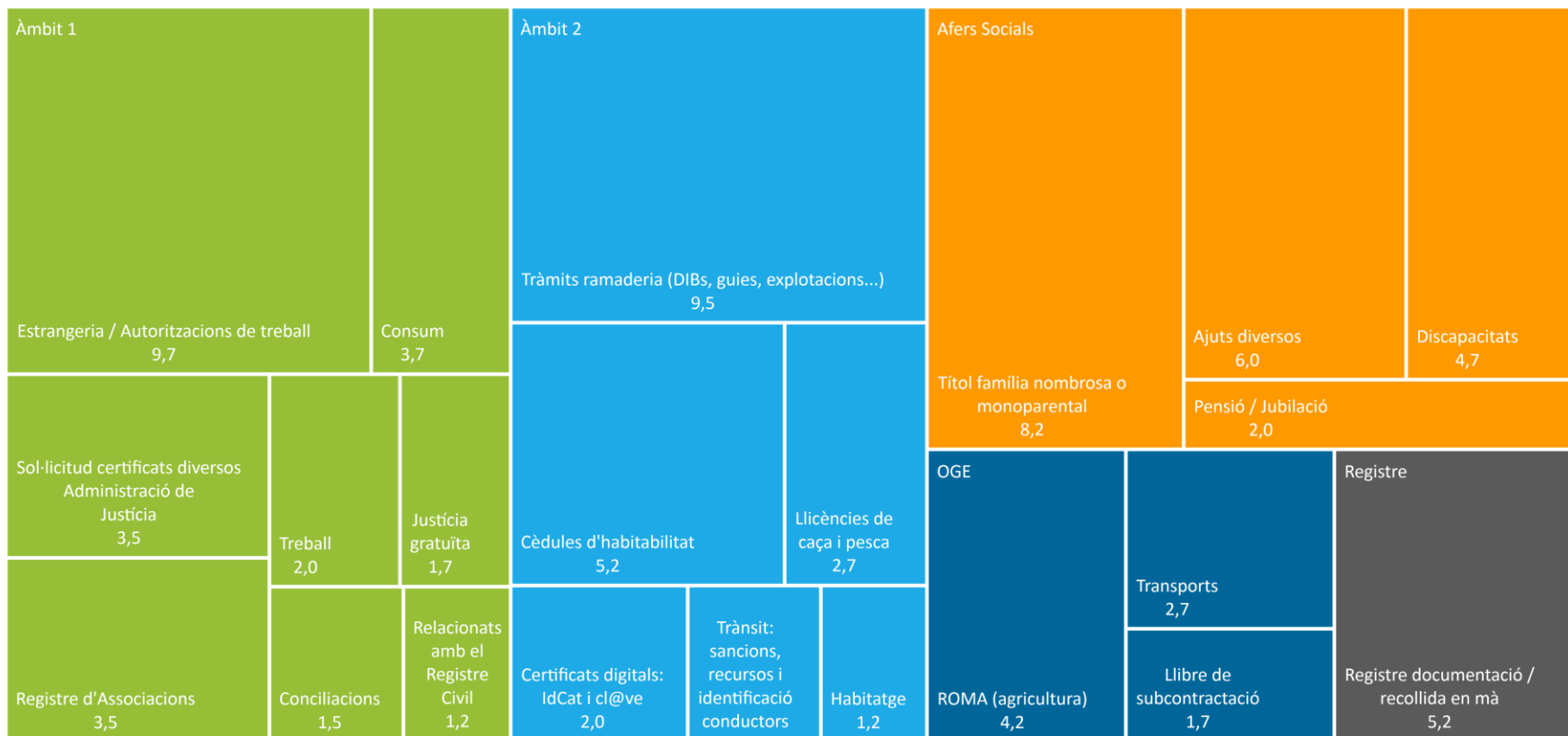
Resta de tràmits

Convocatòries	1
Dependència	1
Habitatge de Protecció Oficial	1
Consultes i altres gestions relacionades amb la RGC	1
Registre de parelles estables	0,7
Consultes RC	0,7
Informes d'estrangeria	0,7
Justícia	0,7
Registre de Cooperatives	0,7
RSIPAC	0,7
Empresa	0,5
Registre de màquines recreatives	0,5
Informe Habitatge	0,2
Esports	0,2
Estadística estrangeria	0,2
Expedients sancionadors DARP	0,2
Altres Àmbit 1	2,7
Altres Àmbit 2	1,2
Altres Afers Socials	2,7
Altres Registre	0,2
Altres RGC	0,2
Altres OGE	3,2
No ho sap	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)



■ Àmbit 1 ■ Àmbit 2 ■ Afers Socials ■ Registre ■ OGE

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

BASE: TOTAL MOSTRA (401 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Ús del servei

Tràmit que ha vingut a fer. Segmentacions

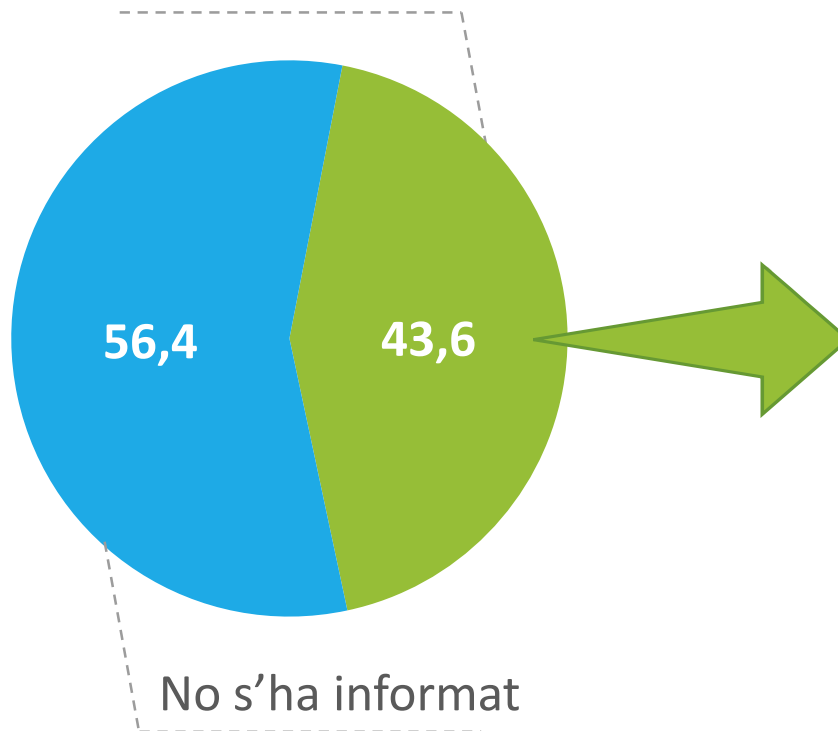
	Total	16 - 34 anys	35 - 49 anys	50 o més anys	Home	Dona	Nacionalitat espanyola	Nacionalitat estrangera
Estrangeria / Autoritzacions de treball	9,7	13,3	11,8	4,5	9,4	10,1	4,8	27,9
Tràmits ramaderia	9,5	8,2	8,3	11,9	9,9	9,0	11,7	1,2
Títol família nombrosa o monoparental	8,2	15,3	7,1	4,5	5,6	11,2	5,4	18,6
Ajuts diversos	6,0	7,1	5,3	6,0	3,8	8,5	6,0	5,8
Cèdules d'habitabilitat	5,2	5,1	4,7	6,0	5,6	4,8	5,4	4,7
Registre documentació / recollida en mà	5,2	2,0	6,5	6,0	6,6	3,7	6,3	1,2
Discapacitats	4,7	3,1	4,1	6,7	5,2	4,3	4,1	7,0
ROMA (agricultura)	4,2	1,0	3,0	8,2	4,7	3,7	5,4	0,0
Consum	3,7	1,0	3,6	6,0	3,3	4,3	4,4	1,2
Sol·licitud certificats Administració Justícia	3,5	6,1	3,6	1,5	3,8	3,2	4,1	1,2
Registre d'Associacions	3,5	2,0	3,0	5,2	3,3	3,7	4,4	0,0
Llicències de caça i pesca	2,7	1,0	2,4	4,5	2,8	2,7	3,5	0,0
Transports	2,7	2,0	4,1	1,5	3,8	1,6	2,2	4,7
Treball	2,0	2,0	2,4	1,5	0,9	3,2	2,2	1,2
Certificats digitals: IdCat i cl@ve	2,0	3,1	2,4	0,7	1,4	2,7	2,2	1,2
Pensió / Jubilació	2,0	1,0	1,2	3,7	0,5	3,7	2,2	1,2
Justícia gratuïta	1,7	1,0	3,0	0,7	2,3	1,1	2,2	0,0
Llibre de subcontractació	1,7	1,0	2,4	1,5	2,3	1,1	1,9	1,2
Trànsit: sancions, recursos i id. Conductors	1,5	1,0	1,8	1,5	1,4	1,6	1,0	3,5
Conciliacions	1,5	1,0	1,8	1,5	2,3	0,5	1,3	2,3
Habitatge	1,2	1,0	0,6	2,2	0,5	2,1	1,3	1,2
Relacionats amb el Registre Civil	1,2	1,0	1,2	1,5	1,9	0,5	0,6	3,5

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

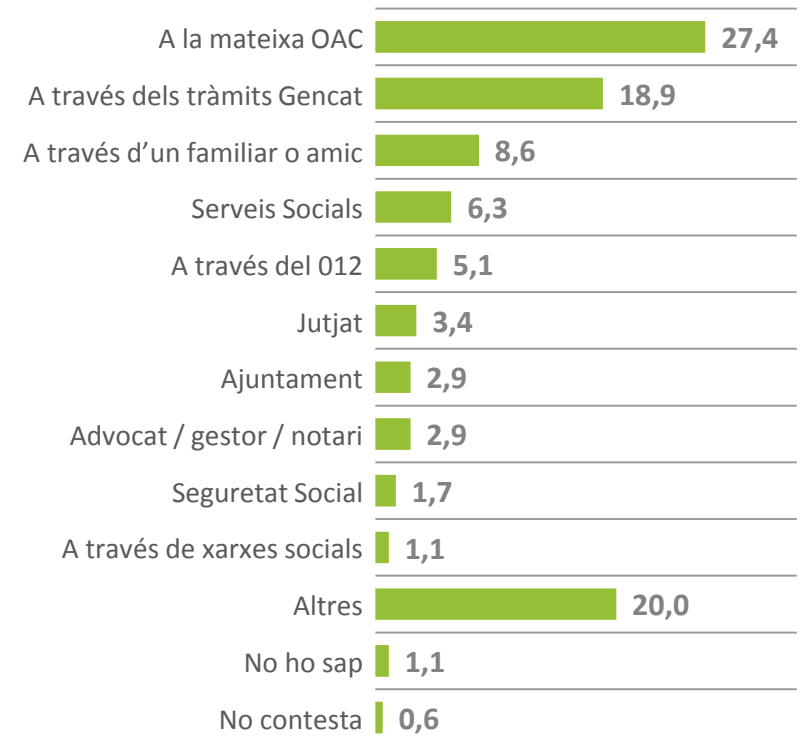
Ús del servei

Informació prèvia sobre el tràmit/gestió

S'ha informat abans de venir



Per quin mitjà s'ha informat? (n=175)



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

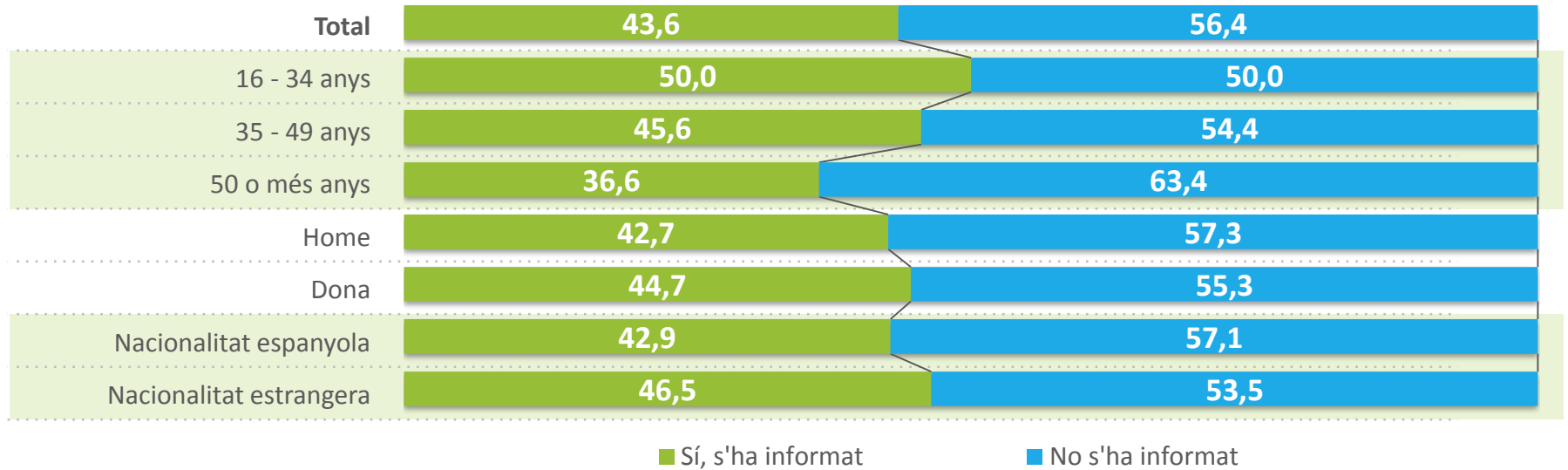
BASE: TOTAL MOSTRA (401 PERSONES USUÀRIES)

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

BASE: 175 PERSONES USUÀRIES QUE S'HAN INFORMAT

Ús del servei

Informació prèvia sobre el tràmit/gestió. Segmentacions



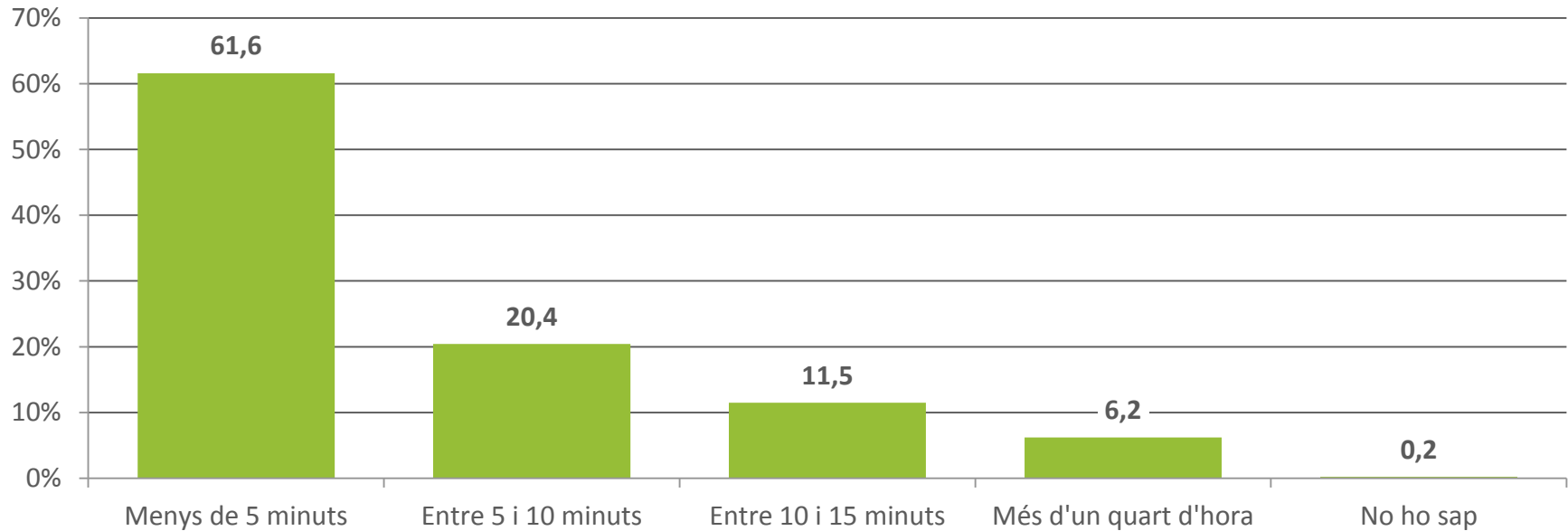
(P4) Abans de venir a fer el tràmit/ gestió s'ha informat?

BASE: TOTAL MOSTRA (401 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Ús del servei

Temps d'espera per ser atès/a



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

BASE: TOTAL MOSTRA (401 PERSONES USUÀRIES)

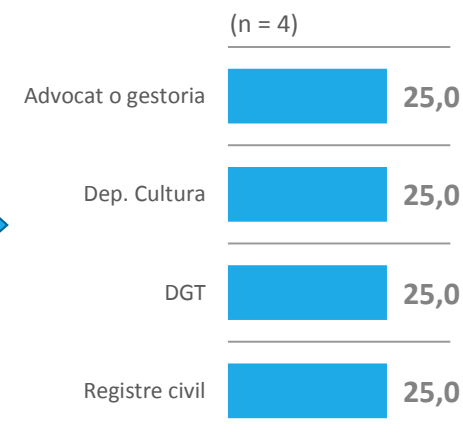
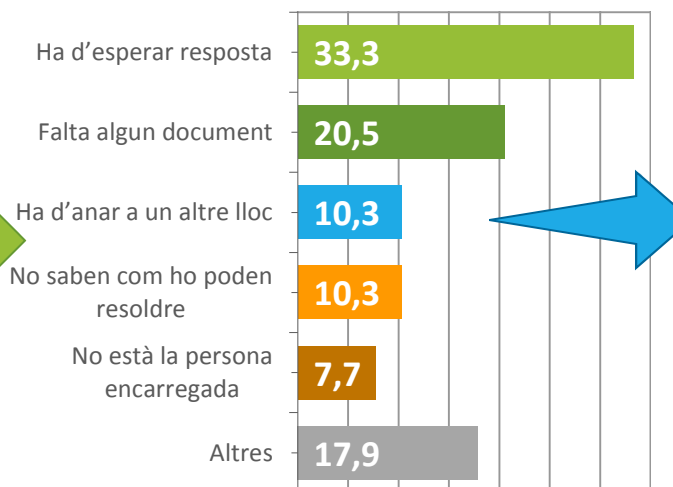
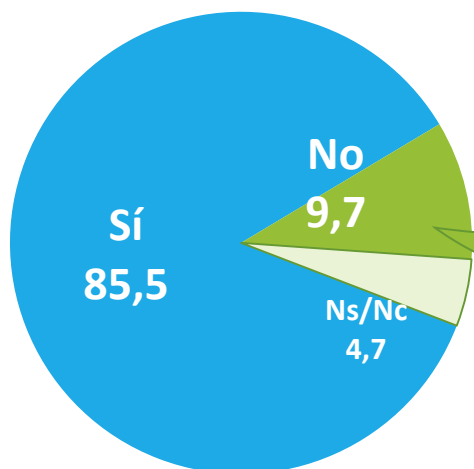
Dades en %

Ús del servei

Resolució del tràmit o consulta

Li han resolt?
(n=401)

Per quin motiu no li han resolt?
(n=39)



(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

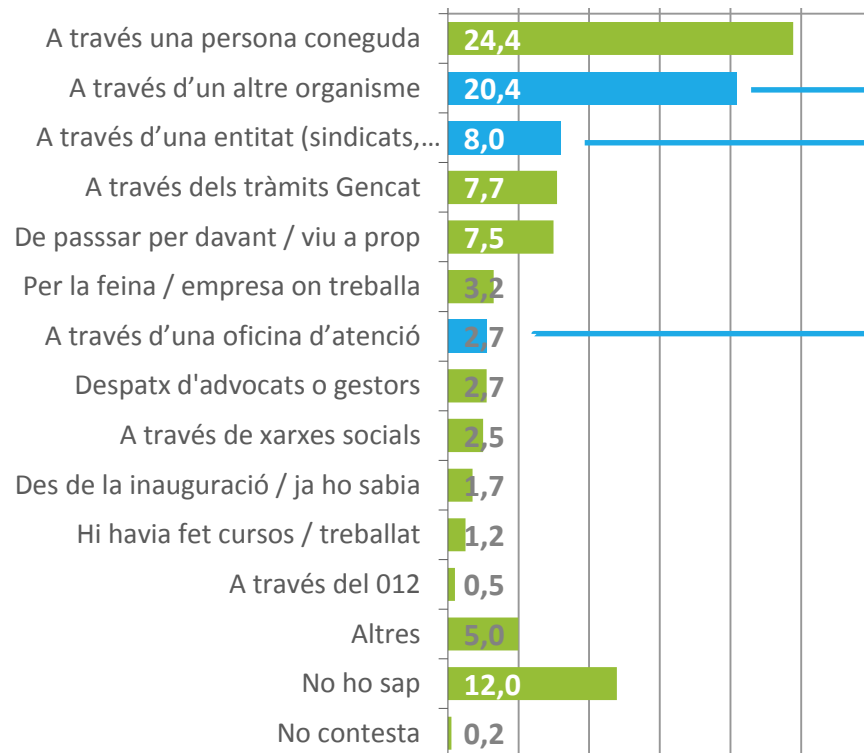
Possibilitat de realitzar el tràmit telemàticament

Coneixement del servei de cita prèvia

Coneixement del servei

Mitjans de coneixement de l'OAC

Com ha conegut l'OAC (n=401)



A través de quin/a... (n=125)

ORGANISME, ENTITAT o OFICINA

Ajuntament	11,2
Jutjats	11,2
Serveis Socials	8,8
Cooperativa agrícola	4,8
Agència de l'Habitatge	4,8
A la feina	4,8
Departament d'Agricultura	4
Seguretat Social	4
Policia / Mossos d'esquadra	3,2
Consell Comarcal	2,4
Registre Civil	2,4
Departament de Treball	2,4
Sindicat	2,4
Soc / Inem	1,6
Serveis Territorials a les Terres de l'Ebre	1,6
Departament d'Interior	1,6
Oficina Amposta	1,6
OAC a l'antiga ubicació	1,6
Altres	19,2
No contesta	6,4

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?

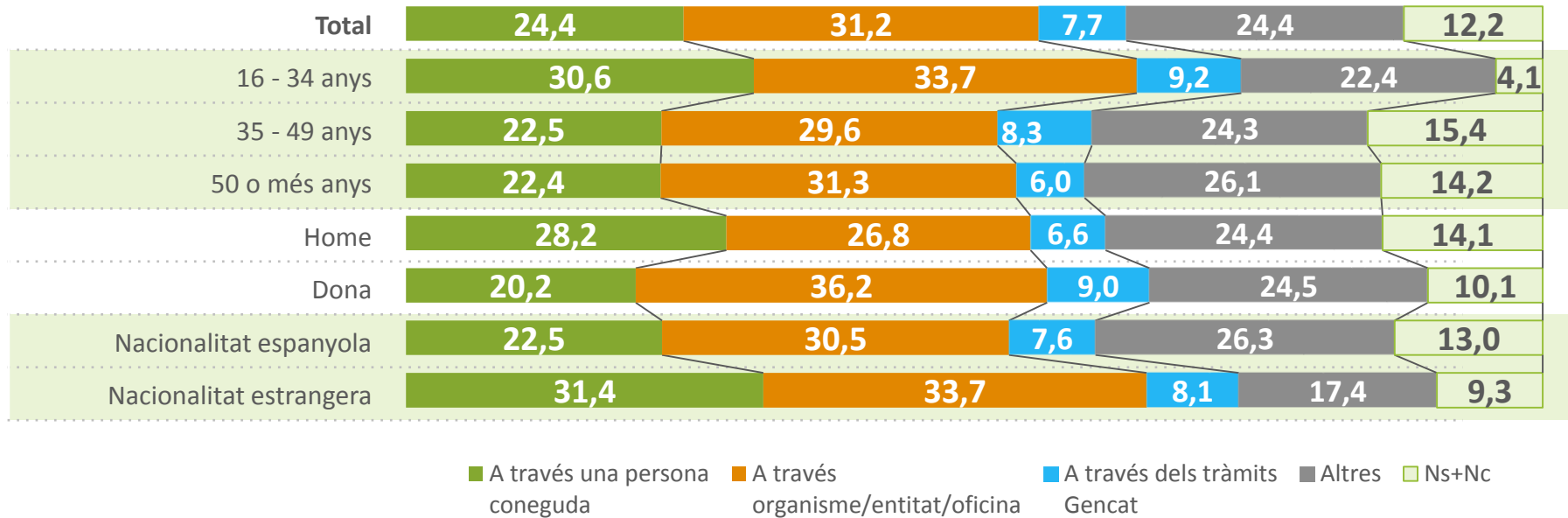
BASE: 125 PERSONES USUÀRIES QUE HAN CONEGUT L'OAC MITJANÇANT UN ORGANISME, ENTITAT O OFICINA

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

BASE: TOTAL MOSTRA (401 PERSONES USUÀRIES)

Coneixement del servei

Mitjans de coneixement de l'OAC. Segmentacions



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

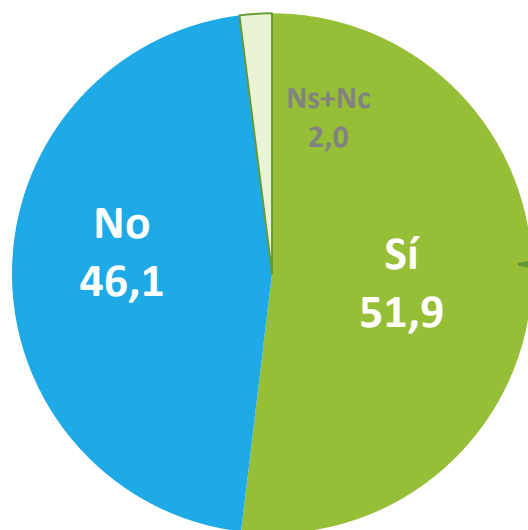
BASE: TOTAL MOSTRA (401 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

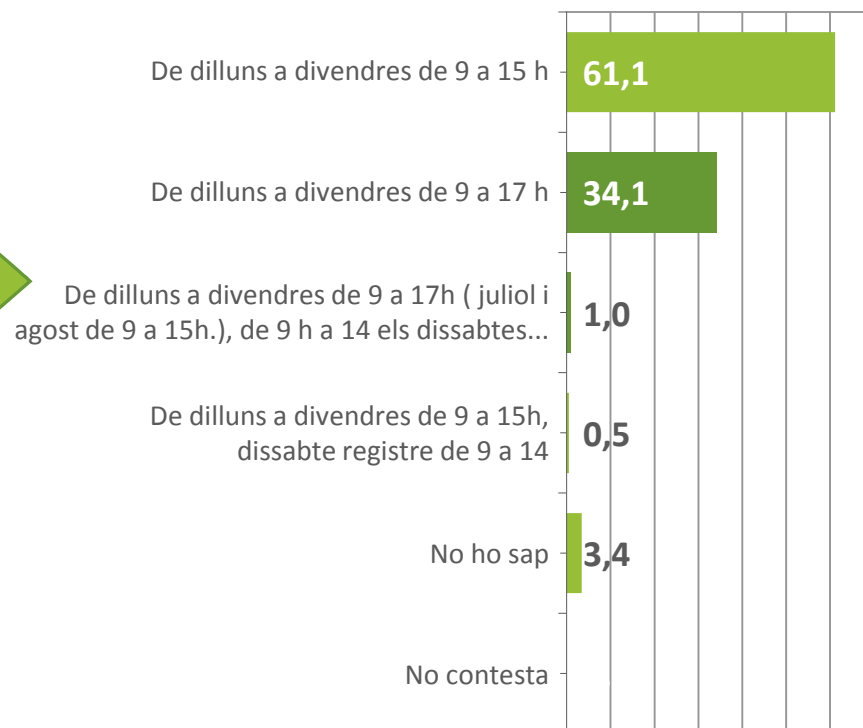
Coneixement del servei

Coneixement de l'horari de l'OAC

Coneix l'horari de l'OAC? (n=401)



Em podria indicar quin és? (n=208)



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

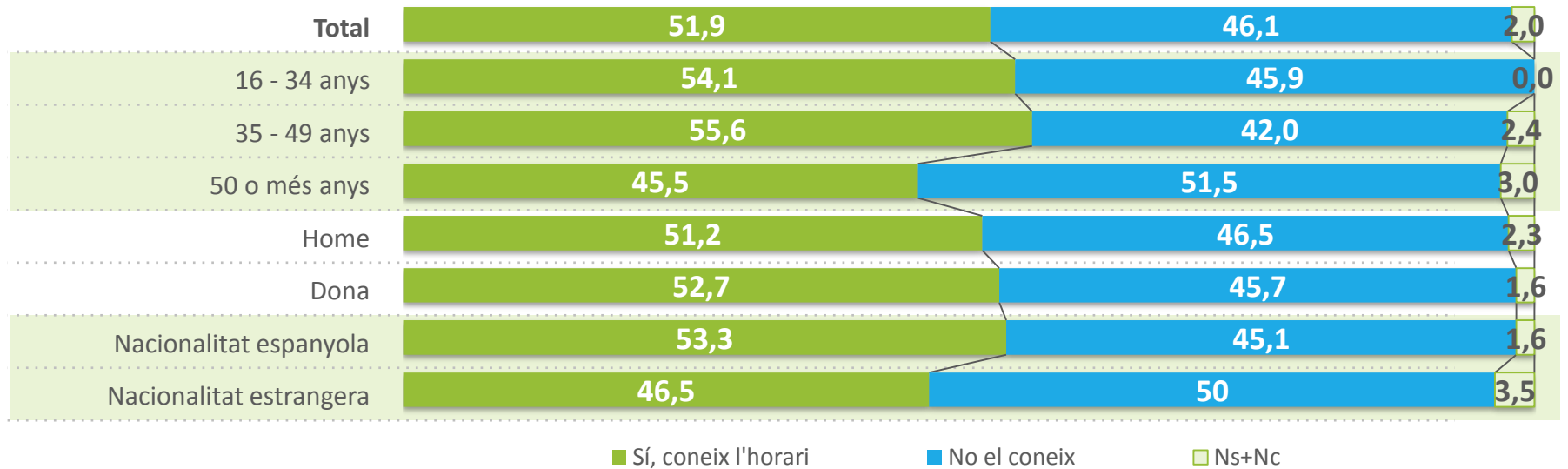
NOMÉS SI DIU QUE EL CONEIX (P10a) Em podria indicar quin és?

BASE: TOTAL MOSTRA (401 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 (401 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Coneixement del servei

Coneixement de la possibilitat de fer el tràmit telemàticament

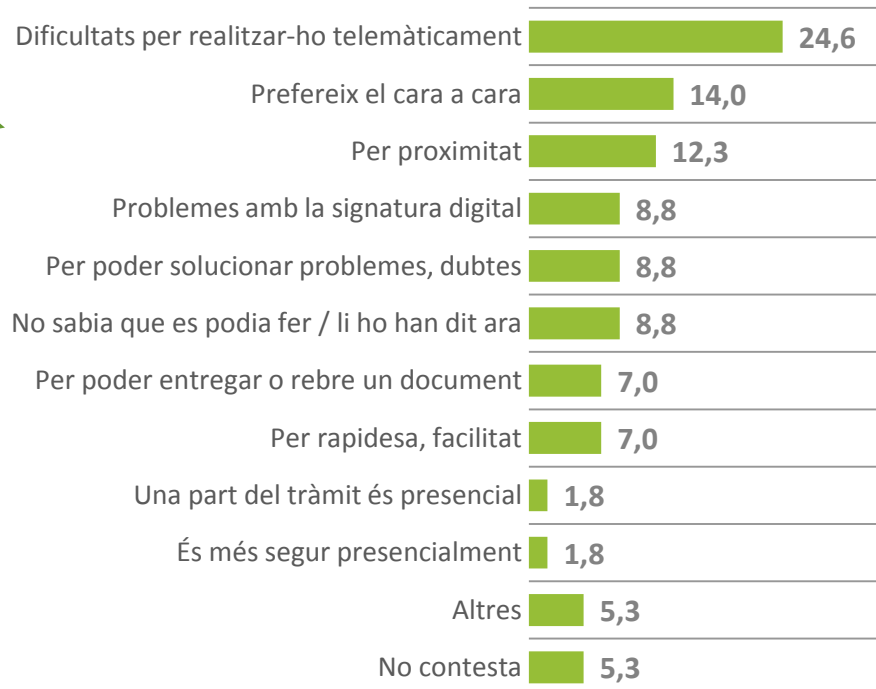
Es podia fer el tràmit telemàticament?



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

BASE: TOTAL MOSTRA (401 PERSONES USUÀRIES)

El fa presencialment perquè... (n=57)

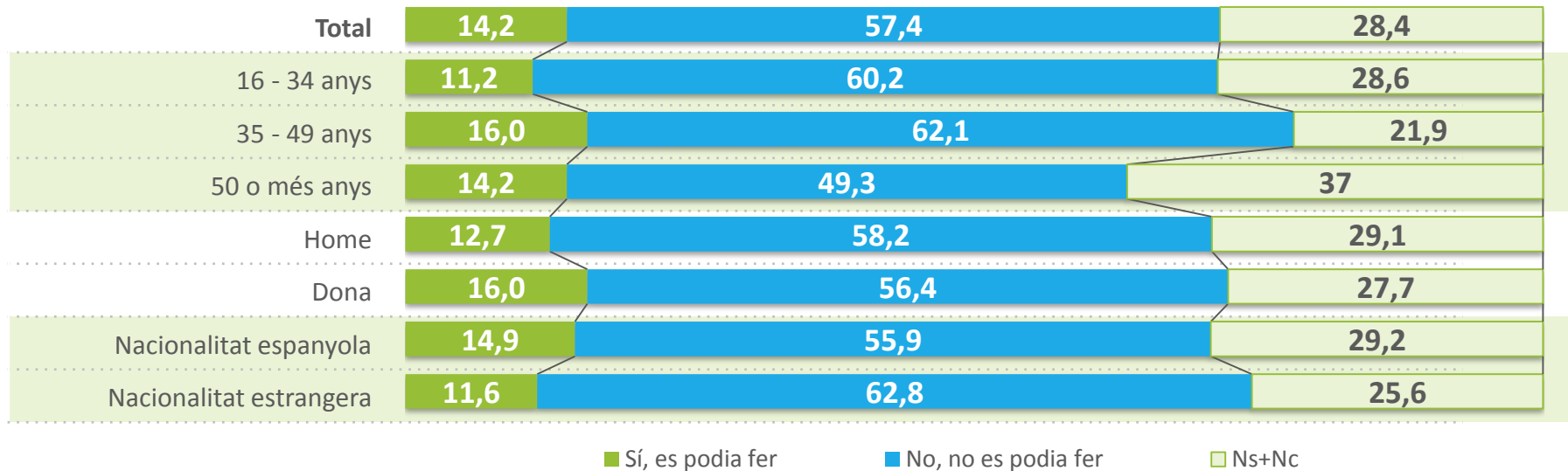


NOMÉS SI SAP QUE ES POT FER TELEMÀTICAMENT
(P9a) I com és que l'ha vingut a fer presencialment?

BASE: 57 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 (401 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

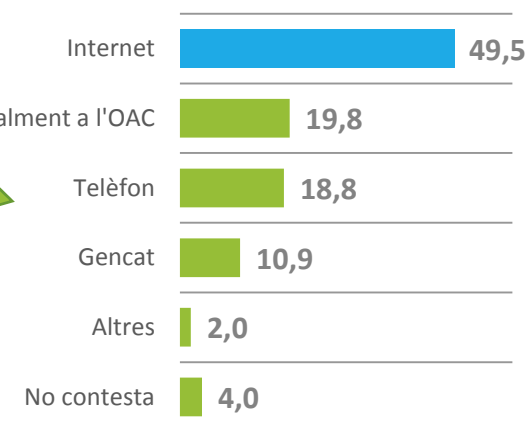
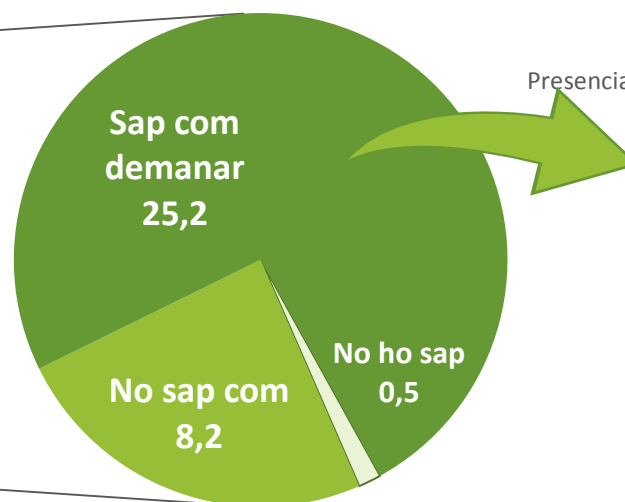
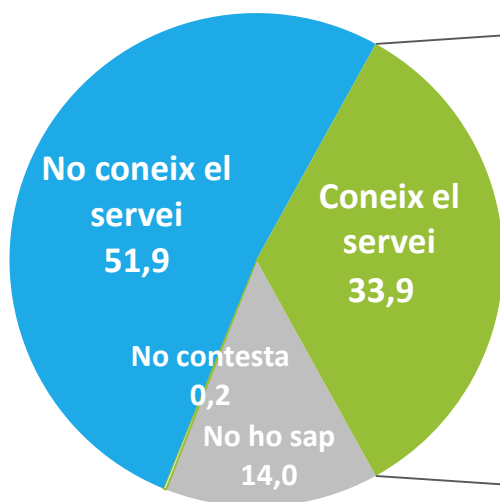
Coneixement del servei

Coneixement del servei de cita prèvia

Sap que hi ha cita prèvia?
(n=401)

Sap com demanar-la?
(n=136)

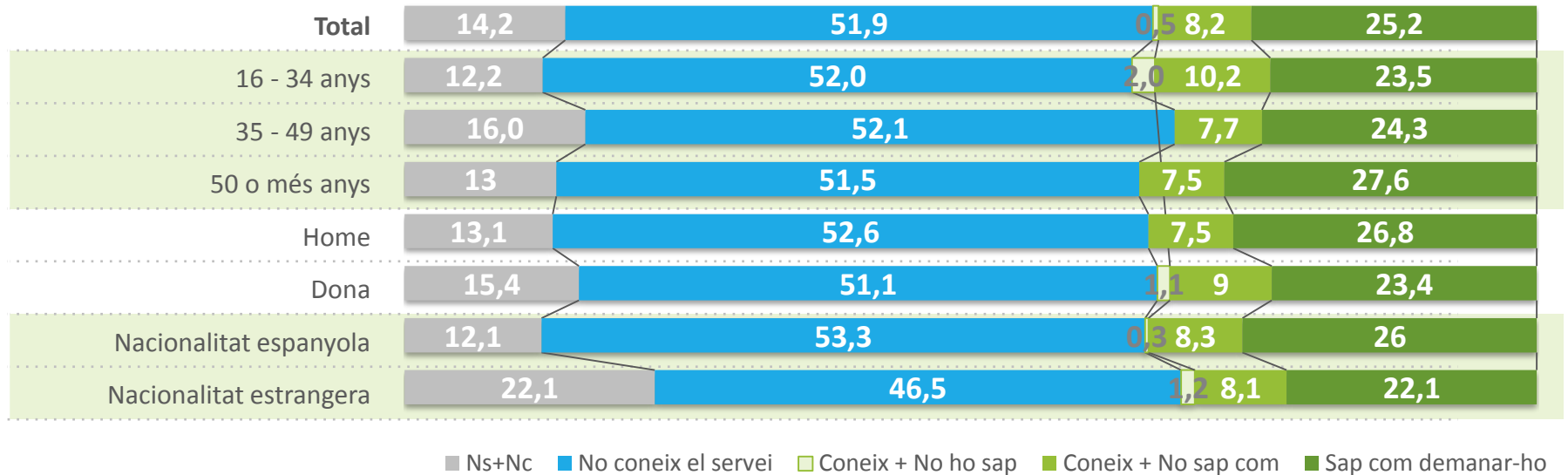
Com la demanaria?
(n=101)



(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?

BASE: TOTAL MOSTRA (401 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

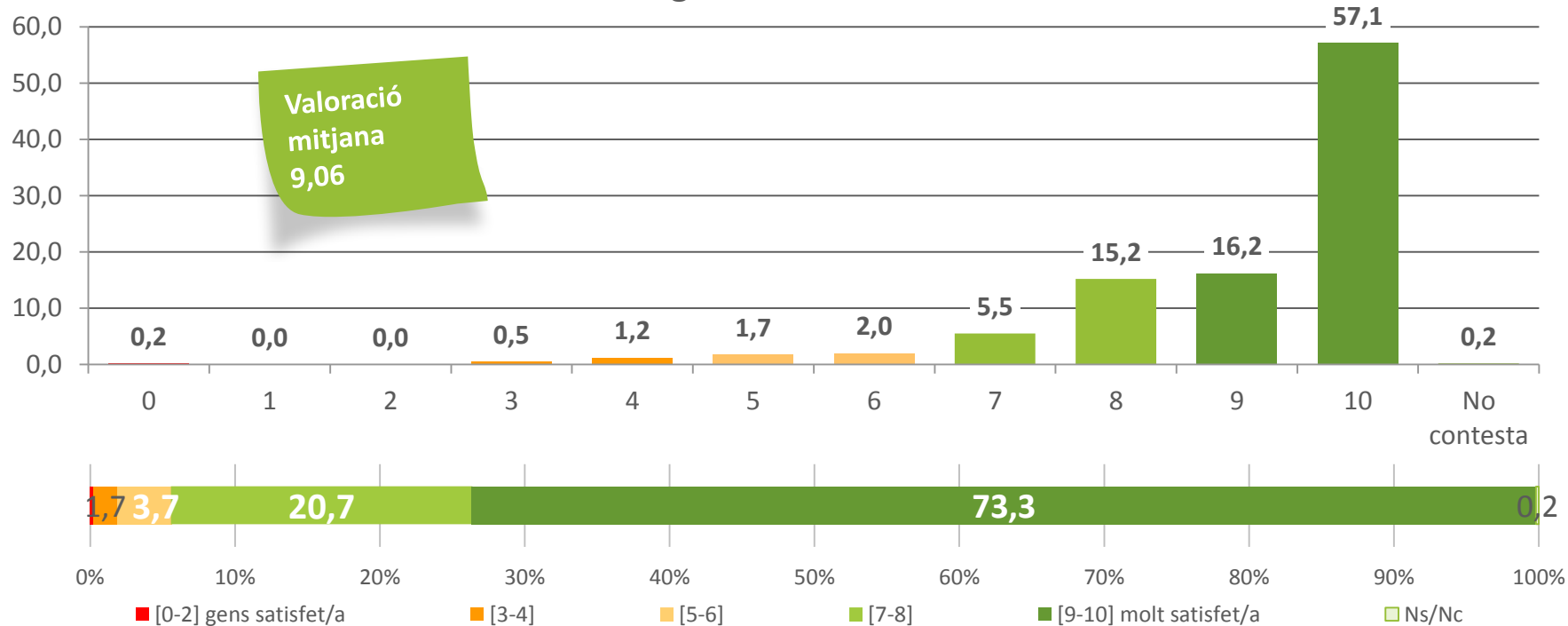
5. Satisfacció amb el servei i l'atenció rebuda

- 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

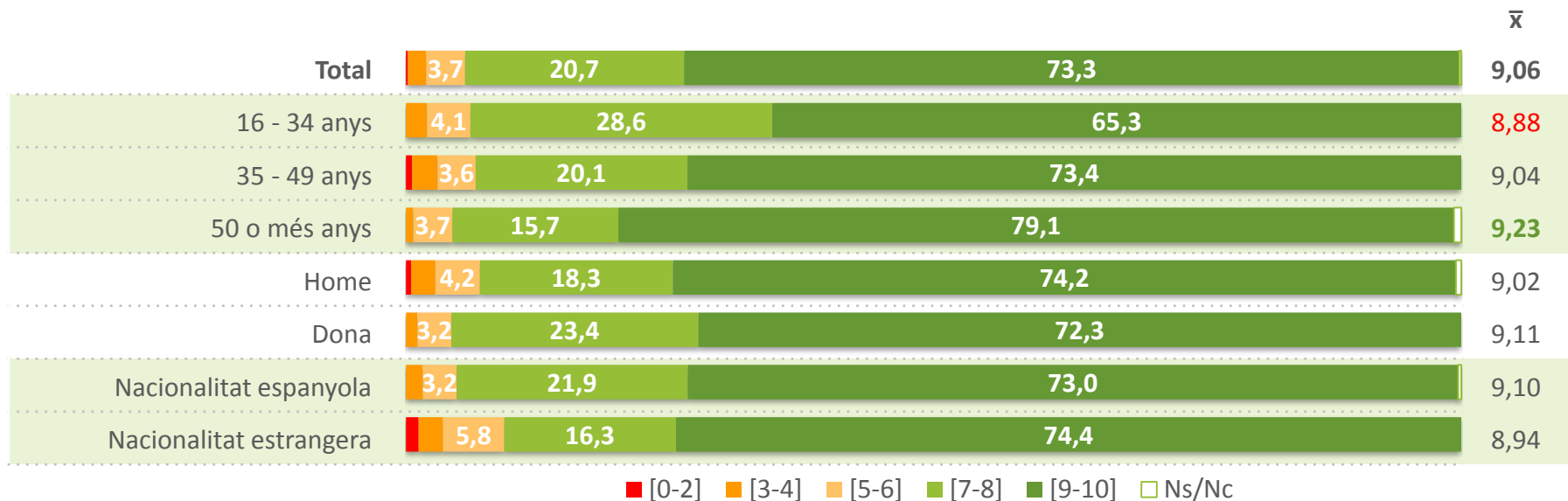
Satisfacció global amb el servei rebut



(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

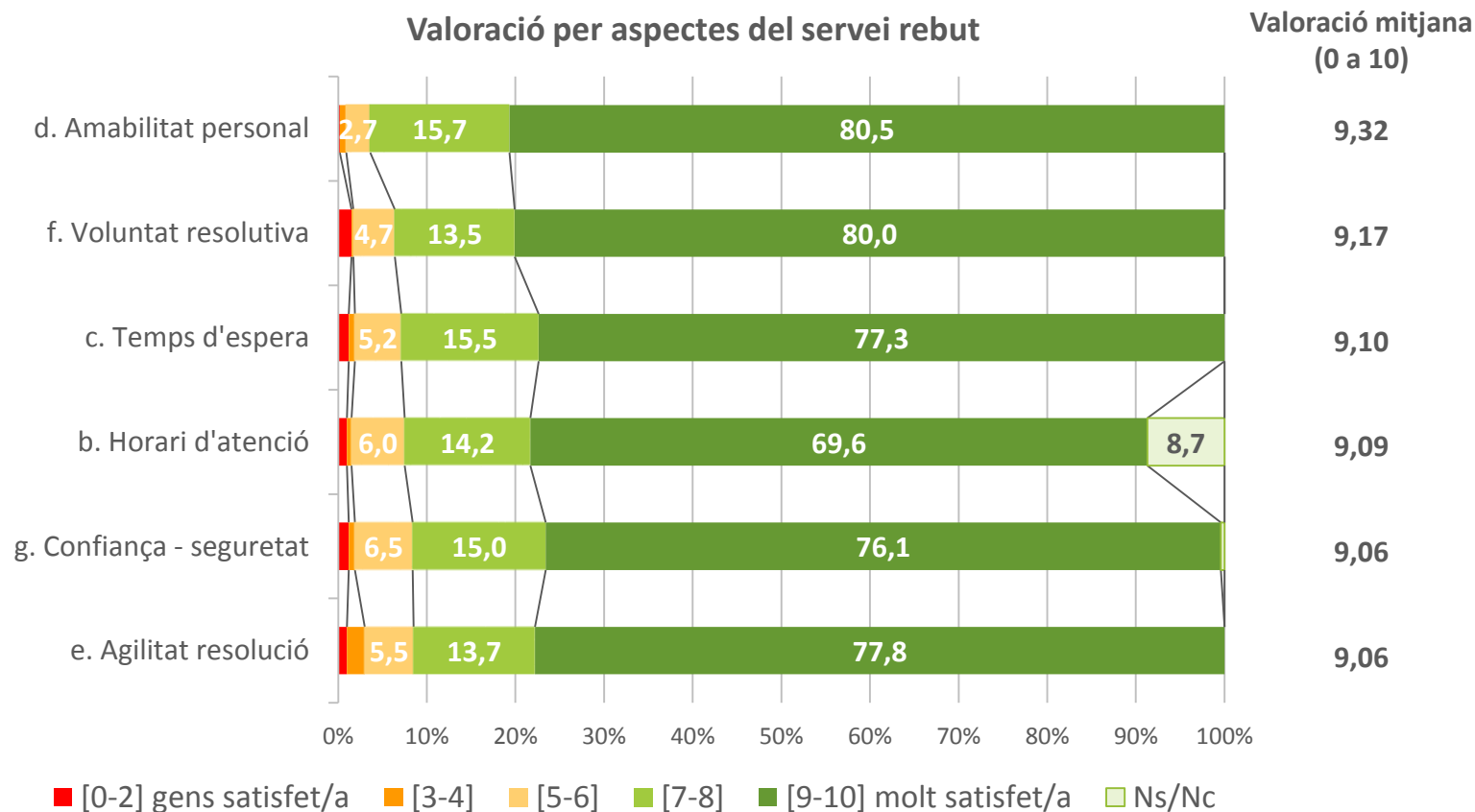
Valoració global. Segmentacions



(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

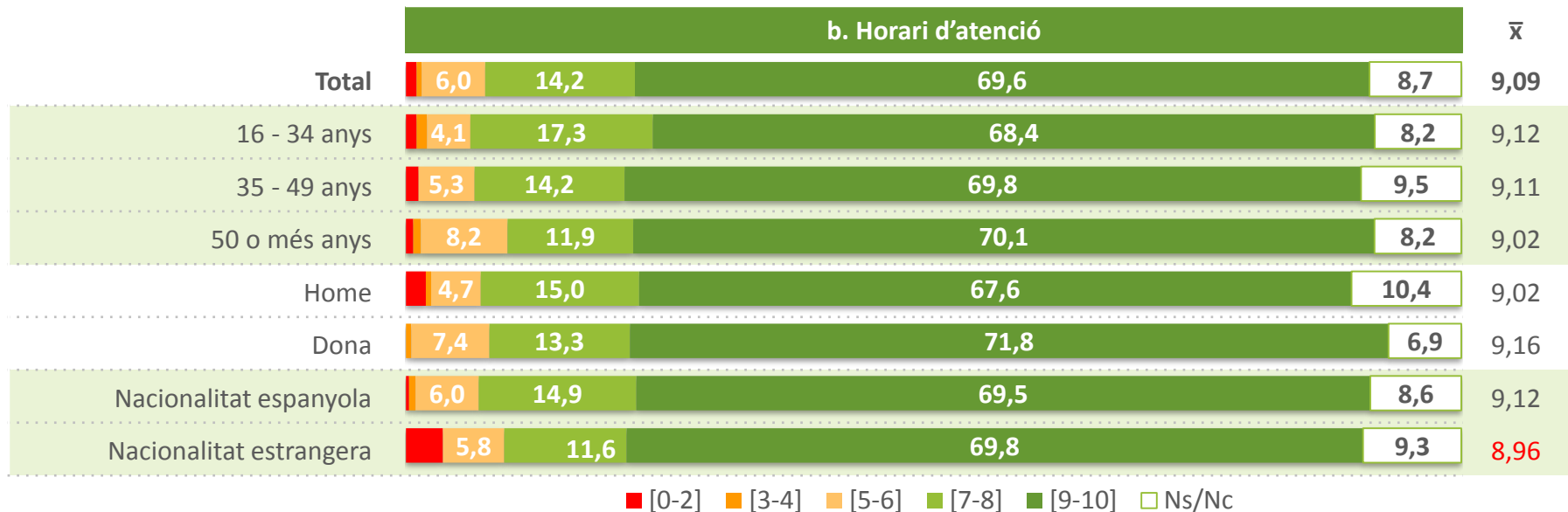
Valoració per aspectes i evolució



(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

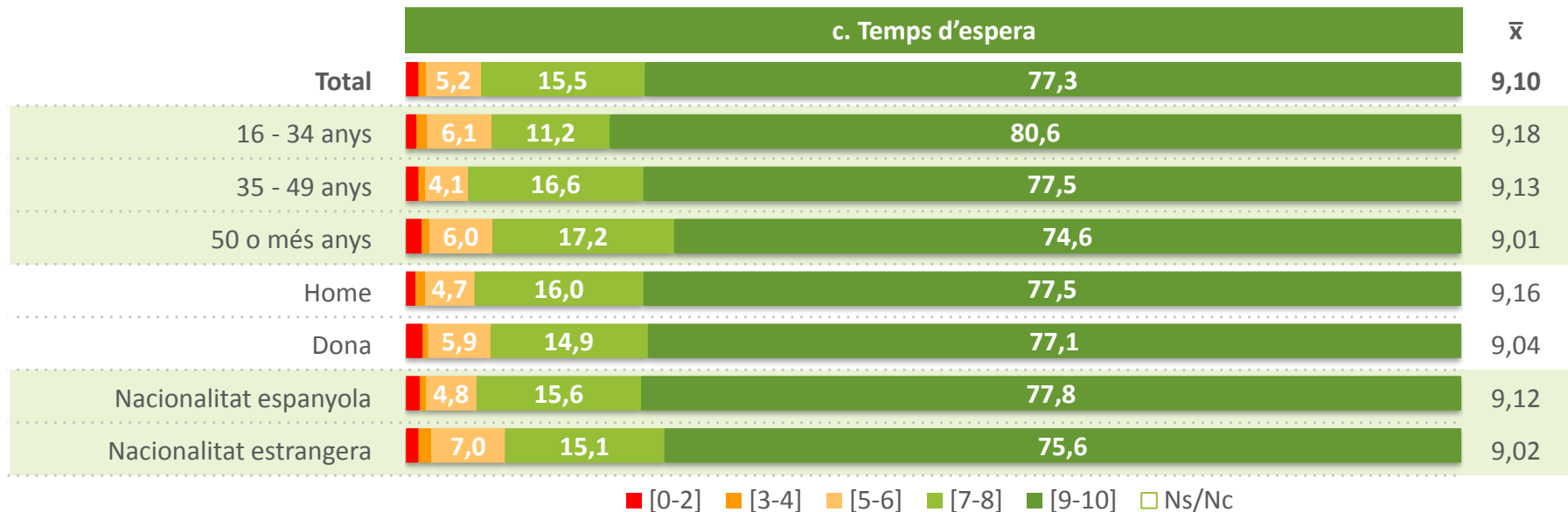
b) Horari d'atenció. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

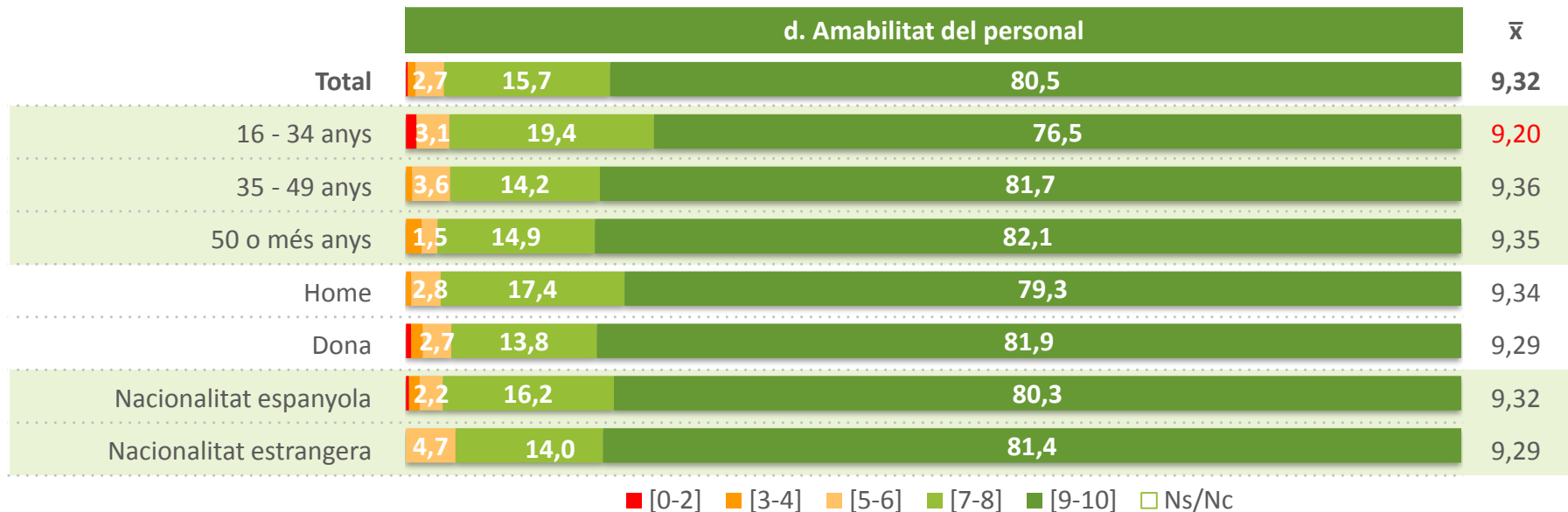
c) Temps d'espera. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

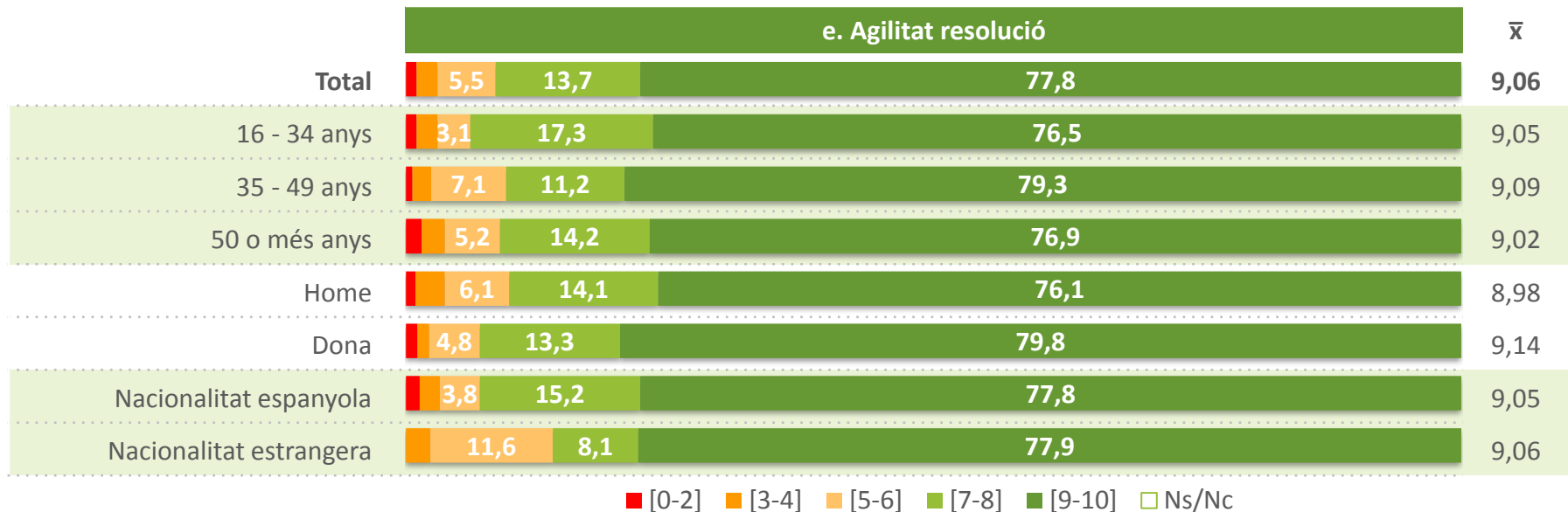
d) Amabilitat del personal. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

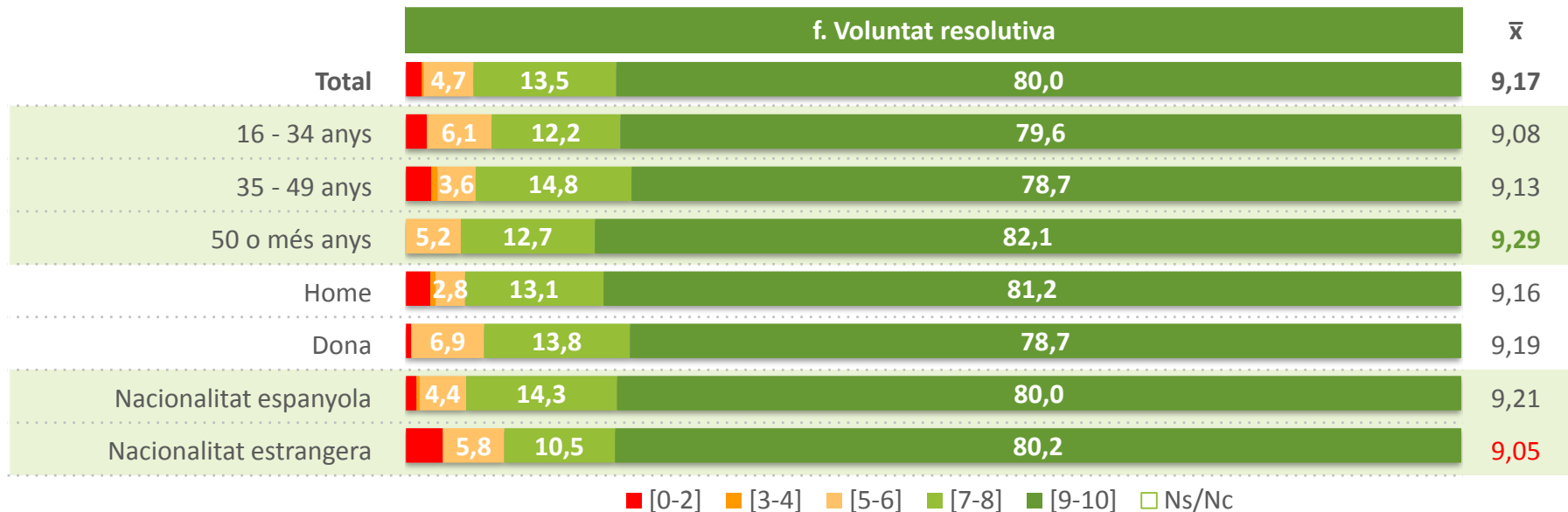
e) Agilitat resolució. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

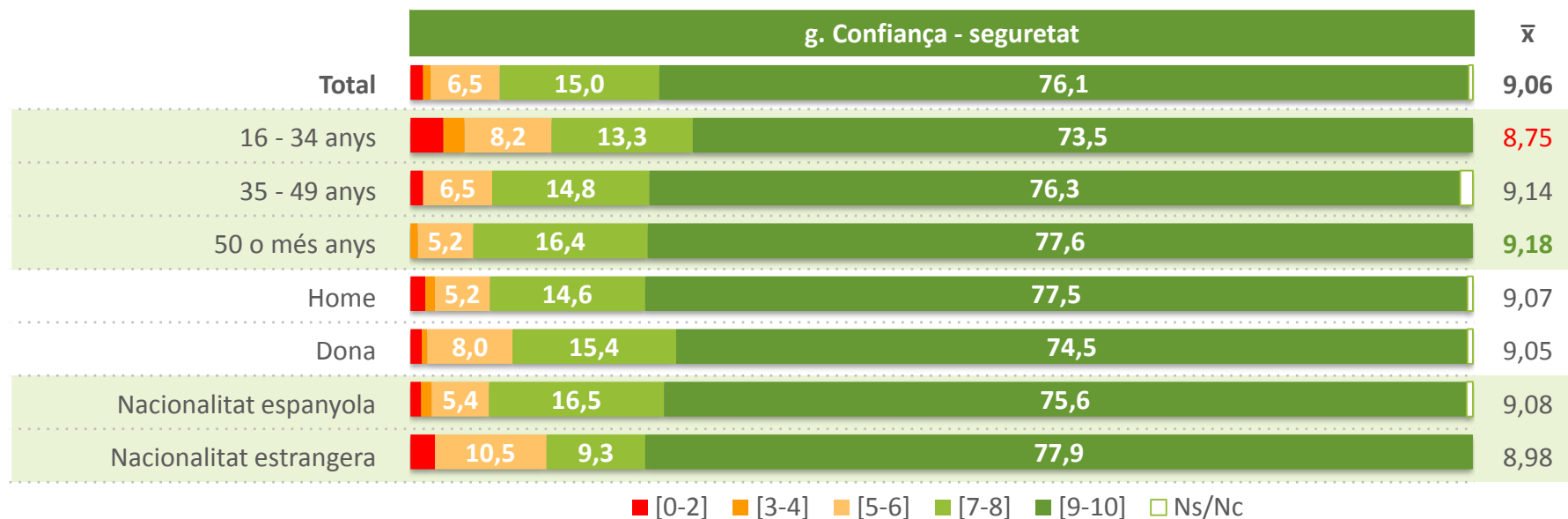
f) Voluntat resolutiva. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

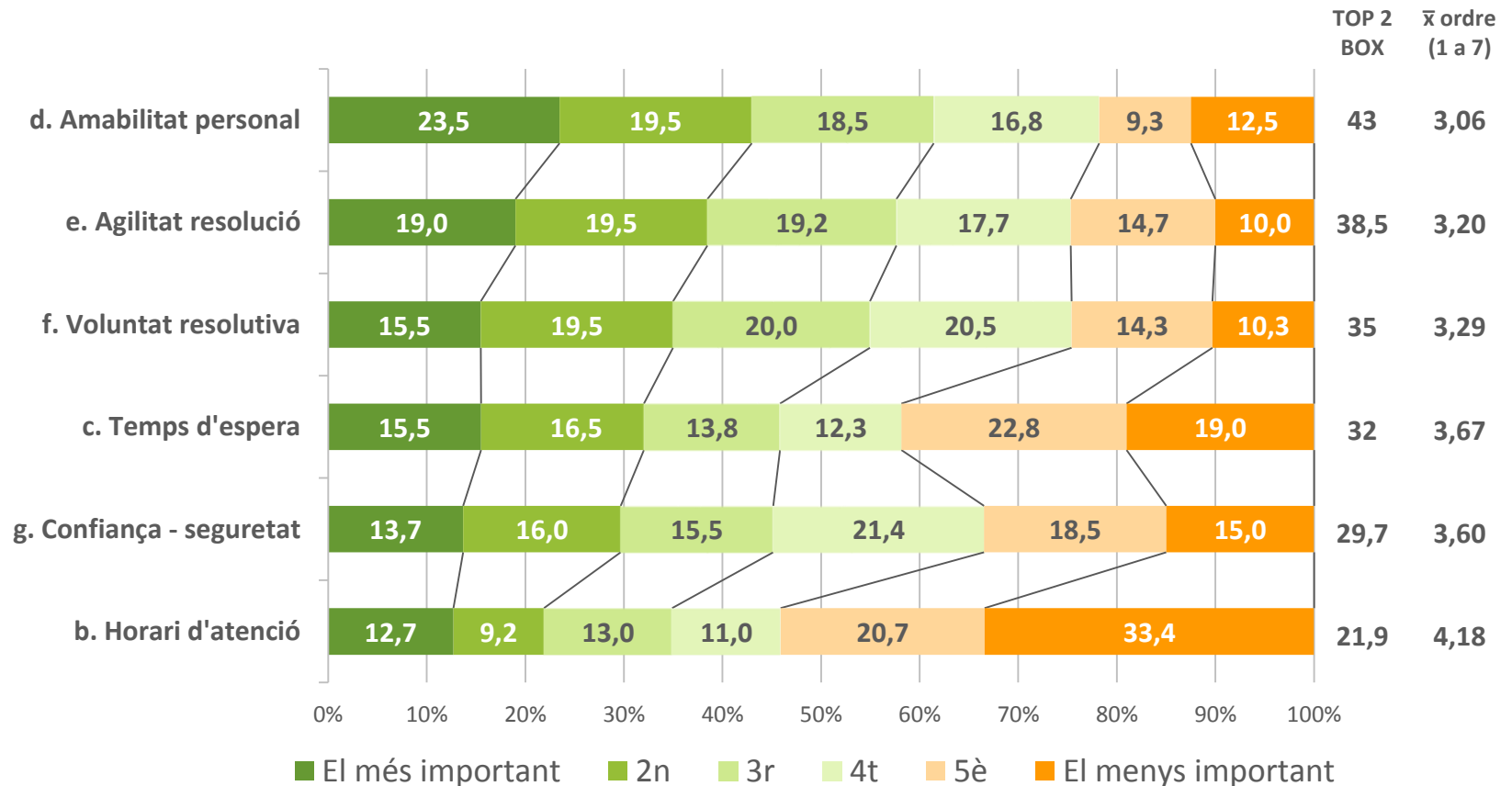
g) Confiança - seguretat. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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
d. Amabilitat personal	43,0	43,9	39,6	46,3	39,4	46,8	42,5	44,2
e. Agilitat resolució	38,5	34,7	42,6	35,8	35,7	41,5	40,0	32,6 
f. Voluntat resolutiva	35,0	31,6	34,3	38,1	34,3	35,6	37,1	26,7 
c. Temps d'espera	32,0	40,8 	27,2	31,3	36,6 	26,6 	32,1	31,4
g. Confiança - seguretat	29,7	28,6	29,0	31,3	30,0	29,3	27,6	37,2 
b. Horari d'atenció	21,9	19,4	27,2 	17,2	23,9	19,7	20,3	27,9 

  Diferències respecte del total

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

BASE: TOTAL MOSTRA (401 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Prioritats d'actuació pel que fa al servei

Elaboració de matrius de millora estratègica

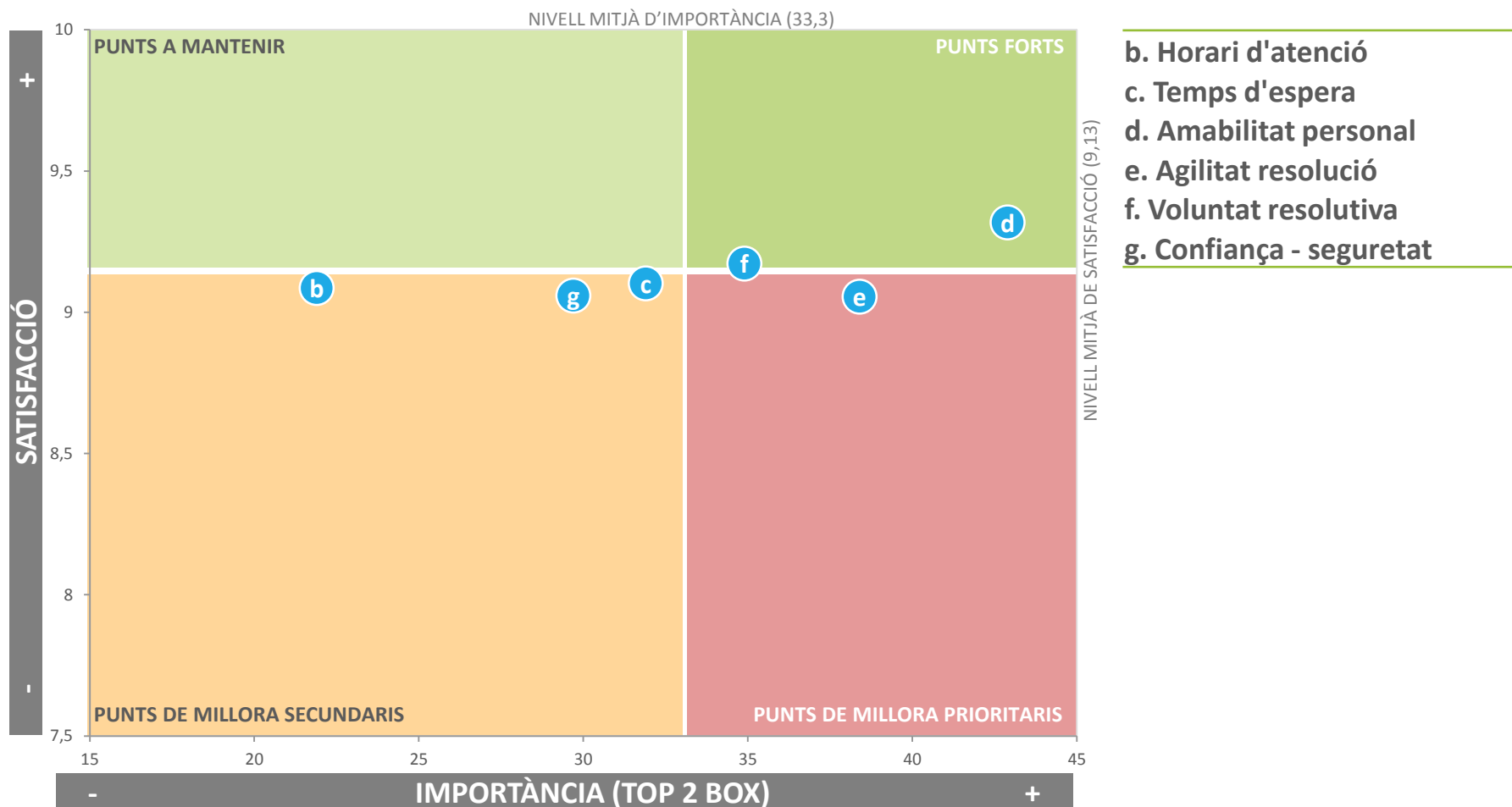
El gràfic següent permet comparar la **importància (eix horitzontal)** i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (**eix vertical**) dels aspectes del servei i de l'atenció rebuda.

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

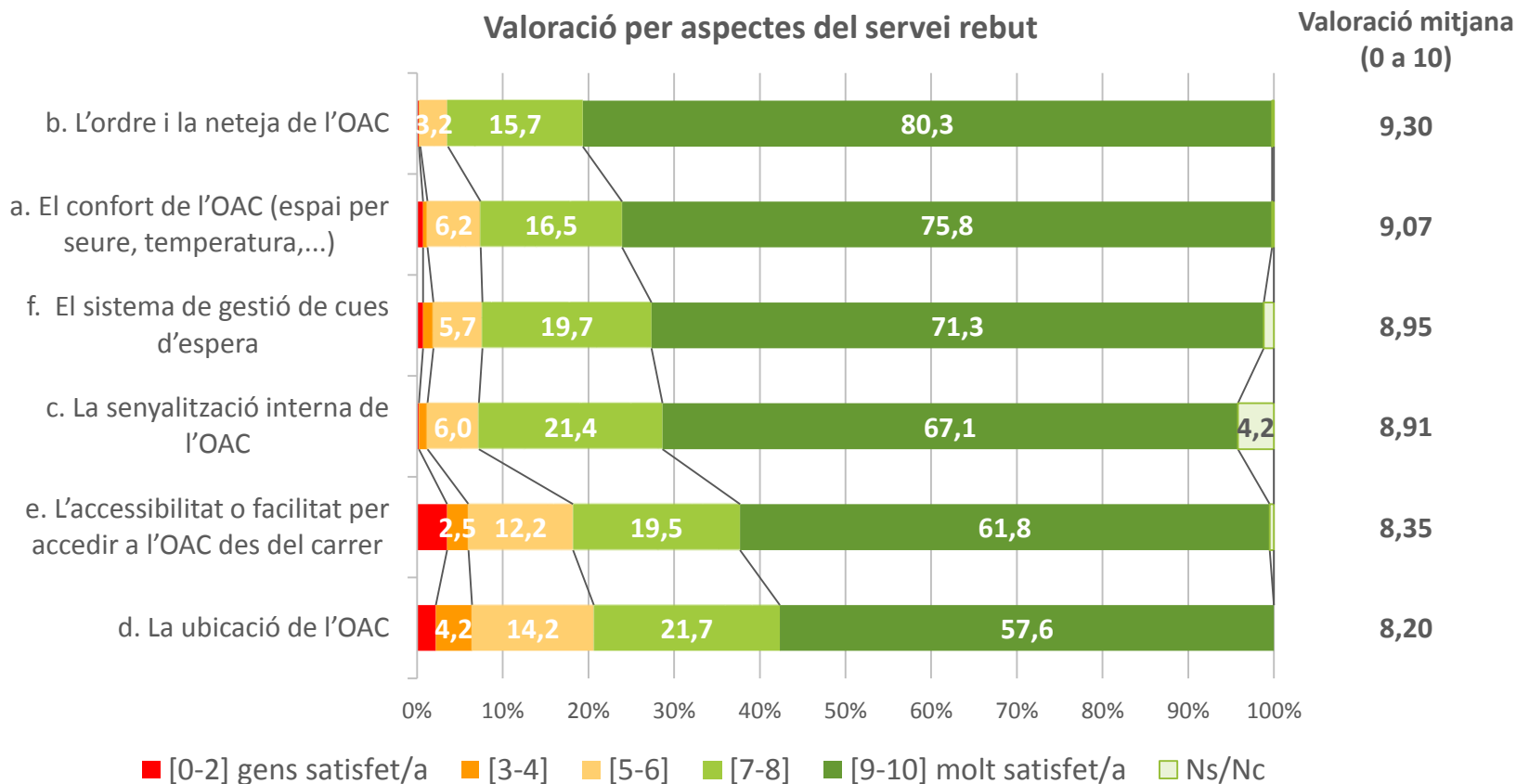
Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

Importància dels diversos aspectes de les instal·lacions

Matriu de millora estratègica

Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

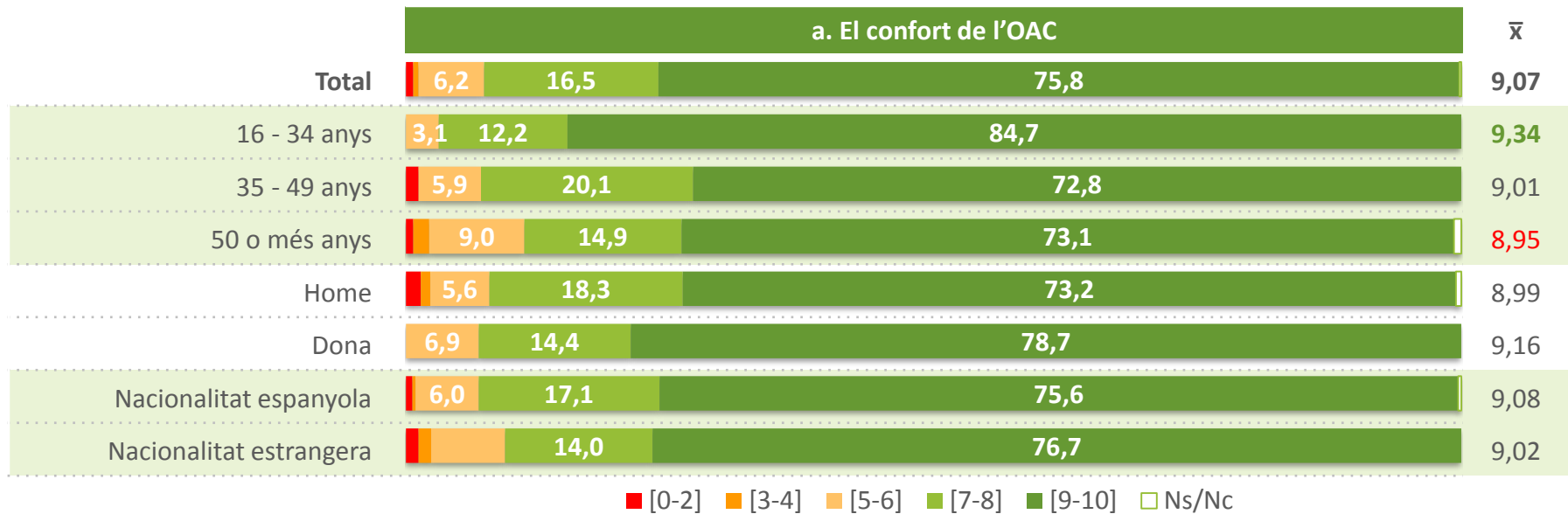
Valoració per aspectes



(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

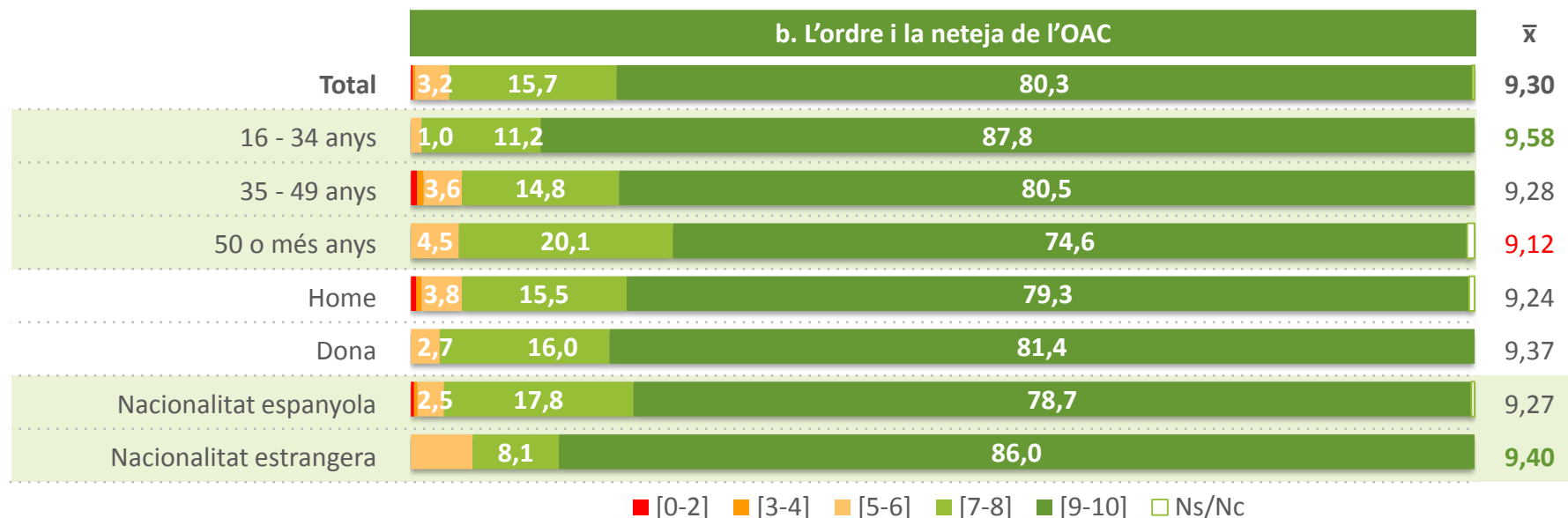
a) El confort de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

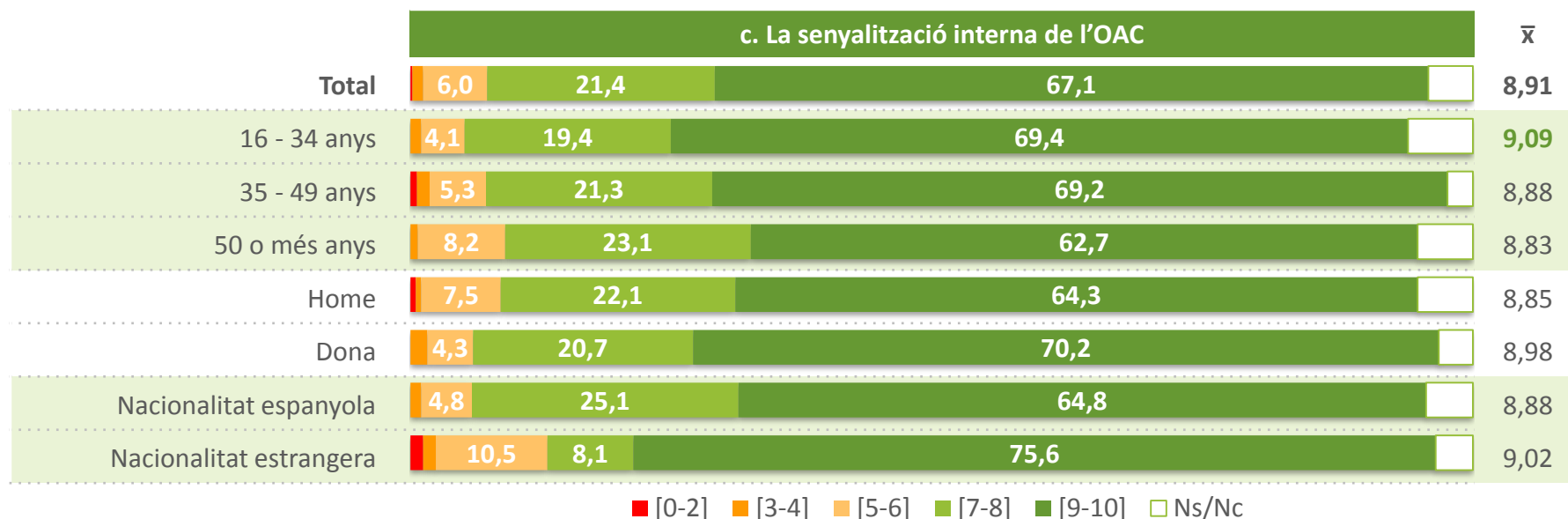
b) L'ordre i la neteja de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

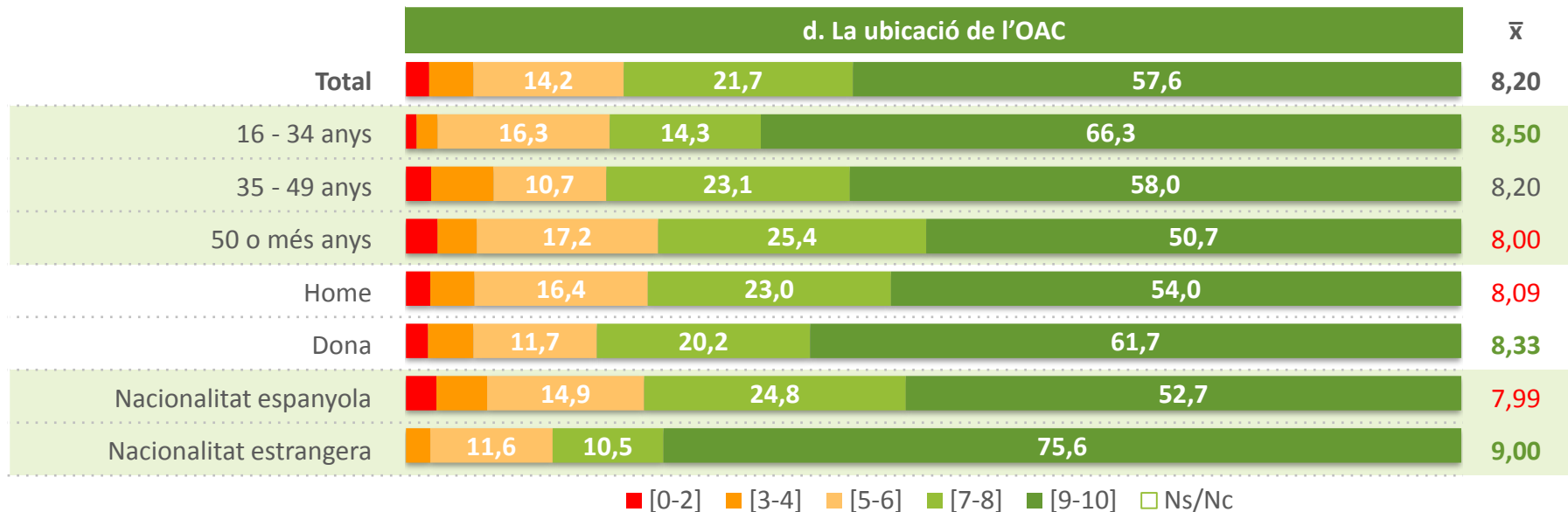
c) La senyalització interna de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

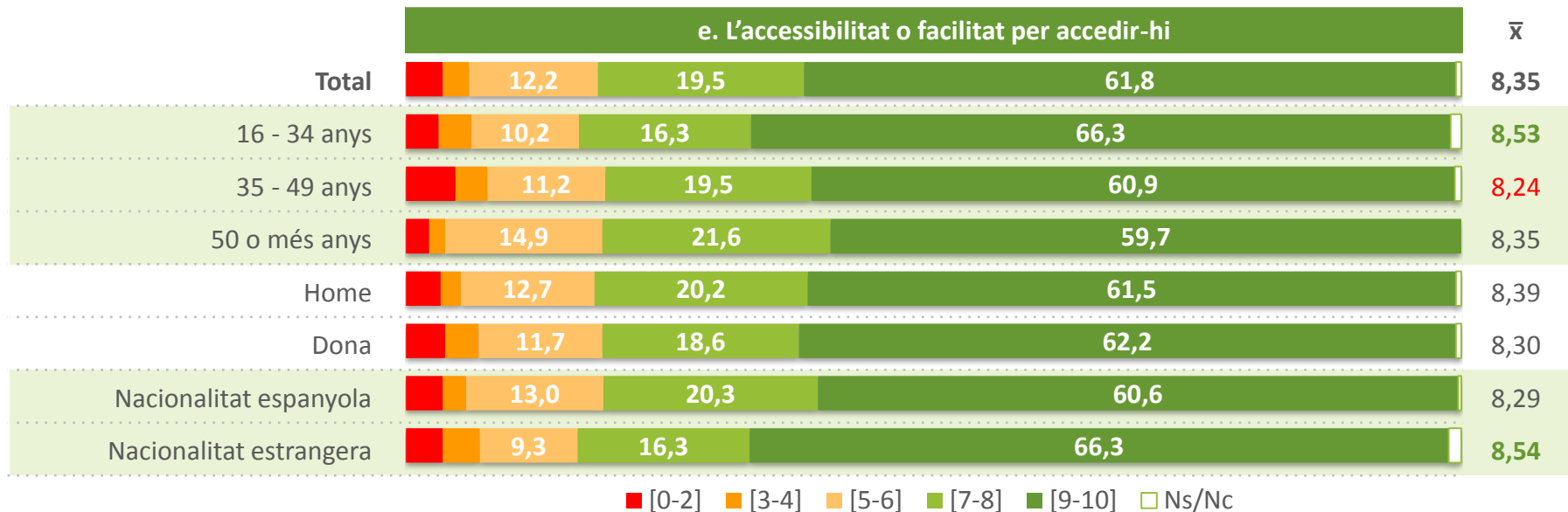
d) La ubicació de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

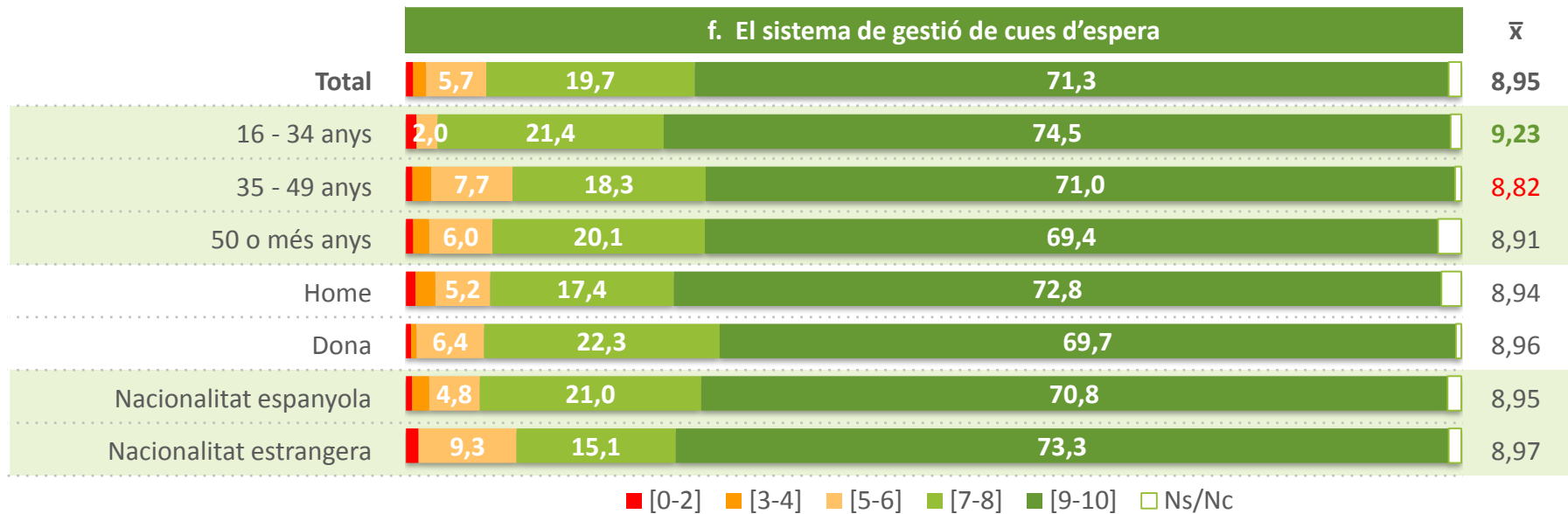
e) L'accessibilitat o facilitat d'accés. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

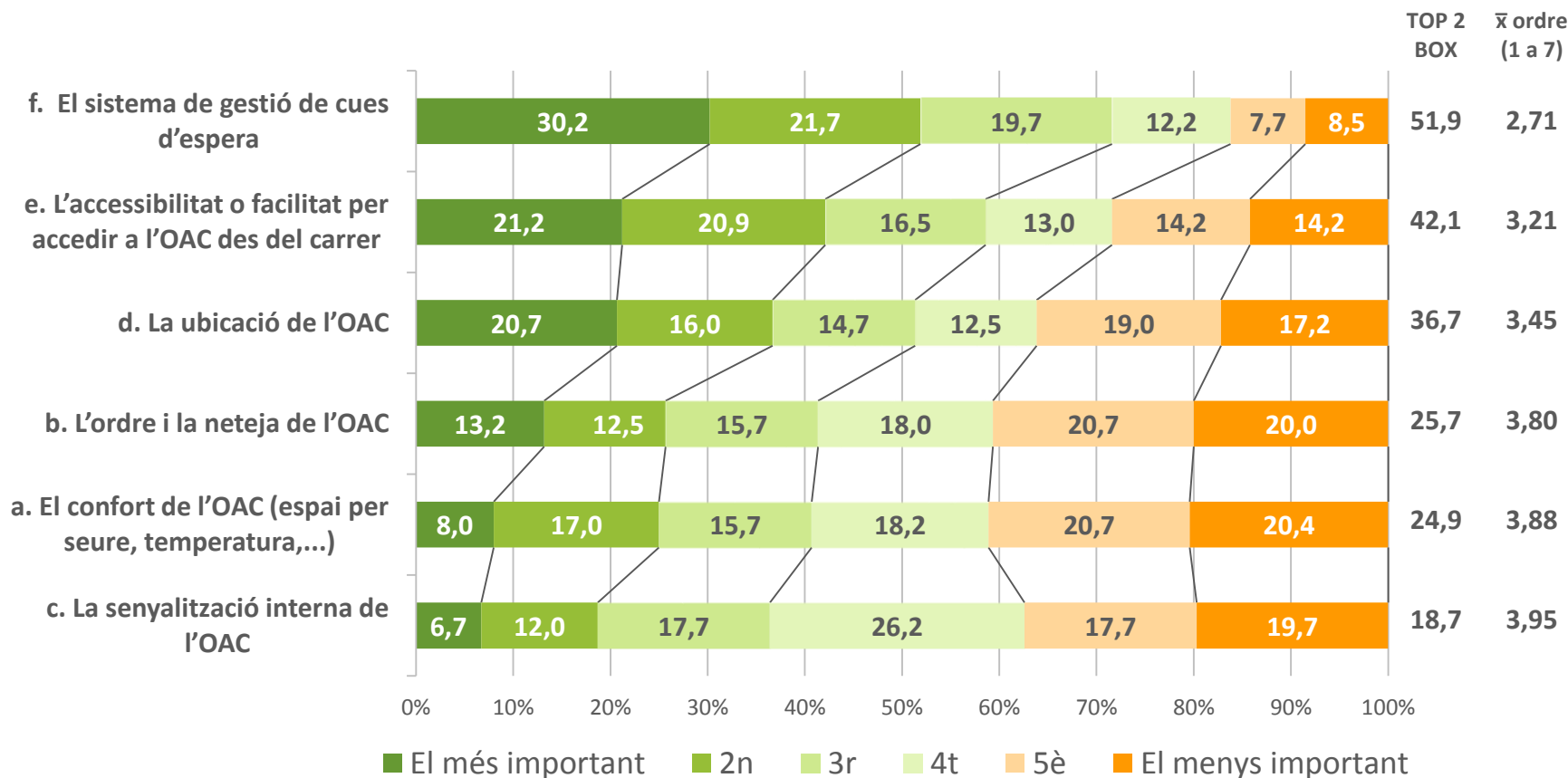
f) El sistema de gestió de cues d'espera. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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
f. El sistema de gestió de cues d'espera	51,9	46,9	49,7	58,2	51,2	52,7	53,0	47,7
e. L'accessibilitat o facilitat per accedir a l'OAC des del carrer	42,1	38,8	45,0	41,0	42,7	41,5	41,6	44,2
d. La ubicació de l'OAC	36,7	40,8	37,9	32,1	40,4	32,4	36,8	36,0
b. L'ordre i la neteja de l'OAC	25,7	33,7 	24,9	20,9 	24,4	27,1	23,2 	34,9 
a. El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)	24,9	25,5	23,1	26,9	23,5	26,6	26,7	18,6
c. La senyalització interna de l'OAC	18,7	14,3	19,5	20,9	17,8	19,7	18,7	18,6

  Diferències respecte del total

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

BASE: TOTAL MOSTRA (401 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

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

Elaboració de matrius de millora estratègica

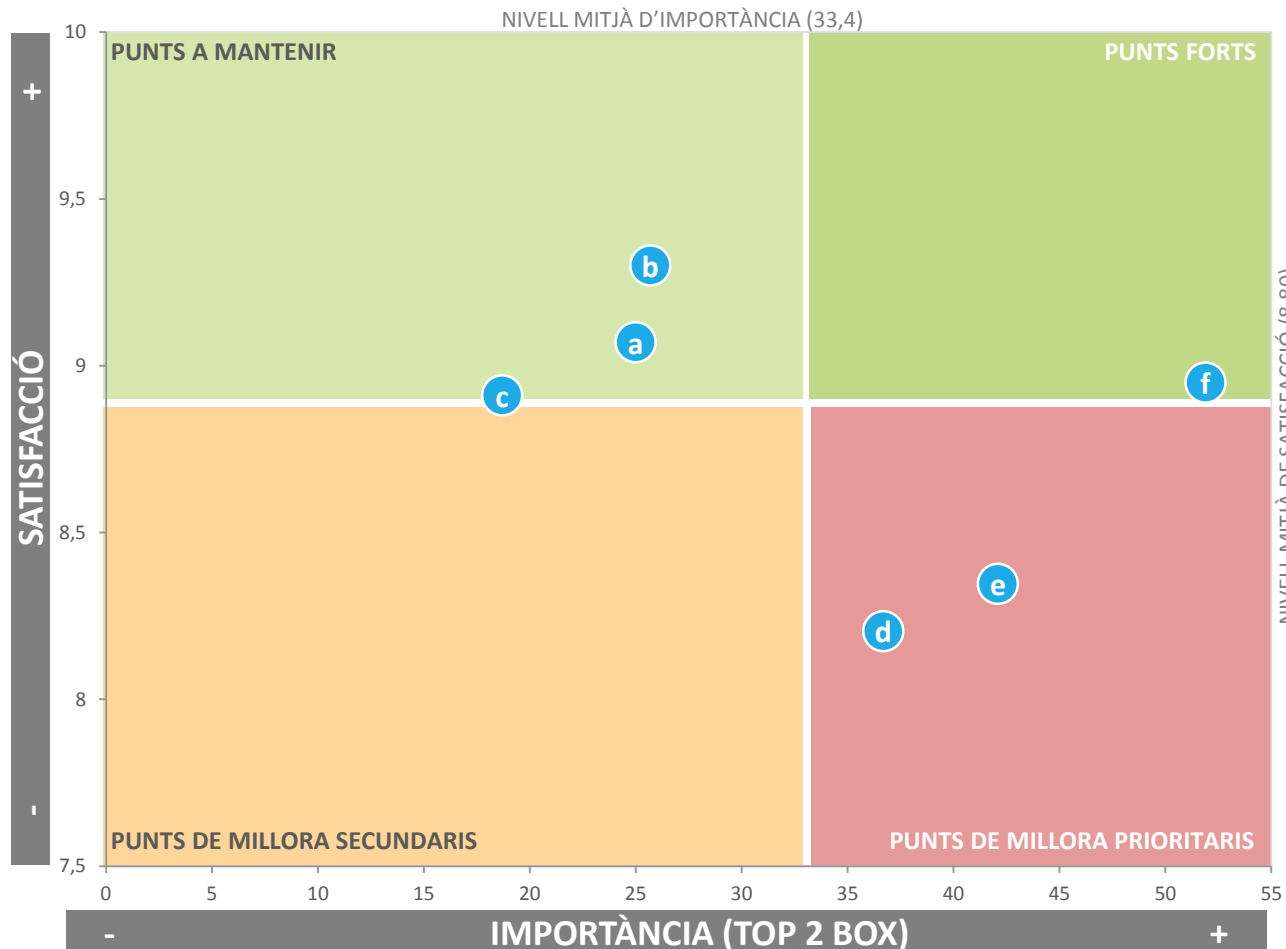
El gràfic següent permet comparar la **importància** (eix horitzontal) i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (eix vertical) dels aspectes del servei i de l'atenció rebuda.

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.

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