



E N Q U E S T A

Satisfacció Usuaris de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana a Girona

Presentació

Abril de 2006

Objectius i Fitxa tècnica

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

Avaluar el grau de satisfacció dels usuaris amb la Oficina d'informació i atenció ciutadana.

- **Relació amb el servei: coneixement i ús del servei**
- **Atributs importants d'aquest servei d'informació**
- **Valoració general i específica del servei**
- **Coneixement i ús d'altres serveis d'informació**
- **Aproximació al perfil dels usuaris d'aquest servei**

FITXA TÈCNICA:

Tècnica d'investigació: Entrevista presencial als usuaris de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana.

Àmbit de l'estudi: oficina de l'Ajuntament, a la Plaça del Vi, 1

Univers: Persones que hagin acudit a fer algun tràmit, gestió o demanar alguna informació.

Número d'entrevistes: S'han realitzat 400 entrevistes.

Marge d'error: $\pm 5\%$ per un nivell de confiança del 95% i $p=q=0,5$.

Tipus de mostreig: Selecció aleatòria de les persones a entrevistar a la sortida de les oficines, en funció de l'afluència segons el dia i la franja horària, a partir de dades facilitades pel client.

DIA DE LA SETMANA					
Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
89	80	78	66	76	11

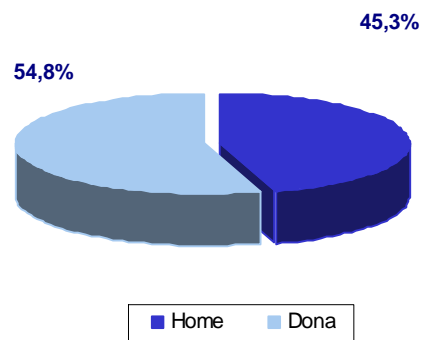
FRANJA HORÀRIA				
8:30 a 10:30	10:30 a 12:30	12:30 a 14:30	14:30 a 16:30	16:30 a 18:00
65	144	113	37	41

Treball de camp: Entre l'1 i el 29 de març de 2006.

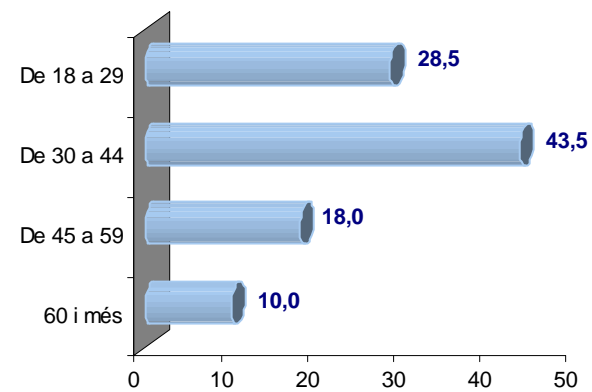
Perfil dels usuaris

Dona, jove, actiu/va i catalanoparlant
Un 30% té nacionalitat estrangera

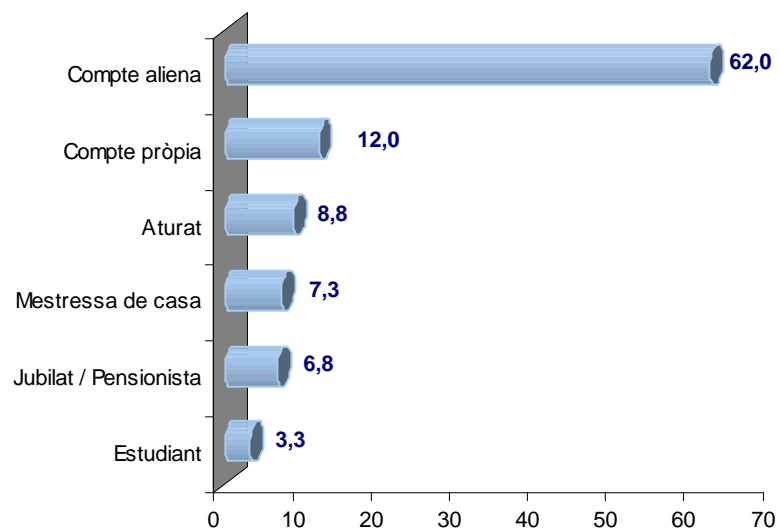
Sexe



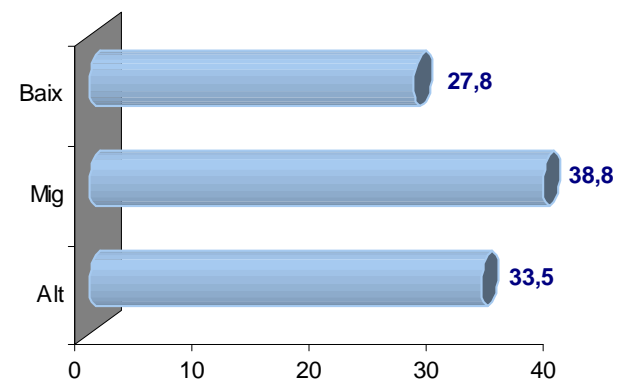
Edat



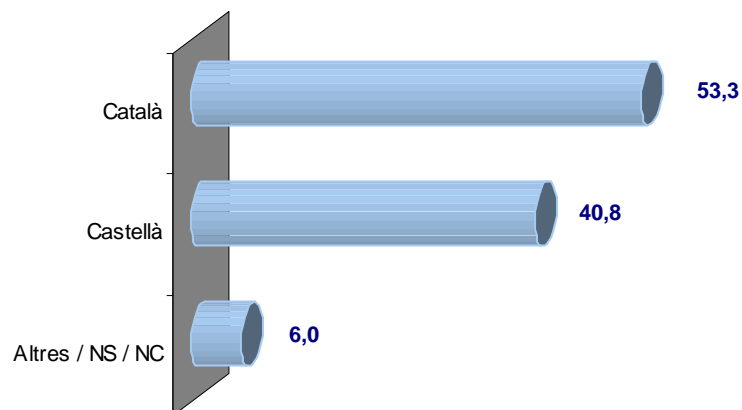
Activitat de l'entrevistat



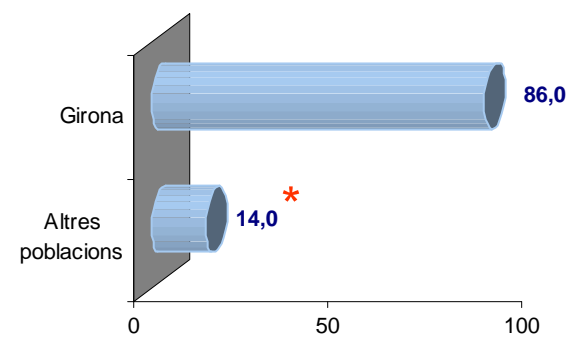
Nivell d'estudis



Llengua habitual

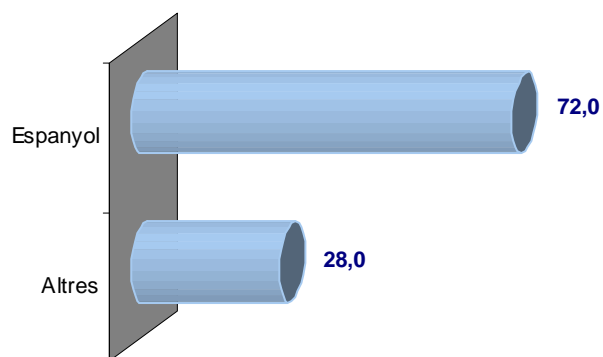


Lloc de residència

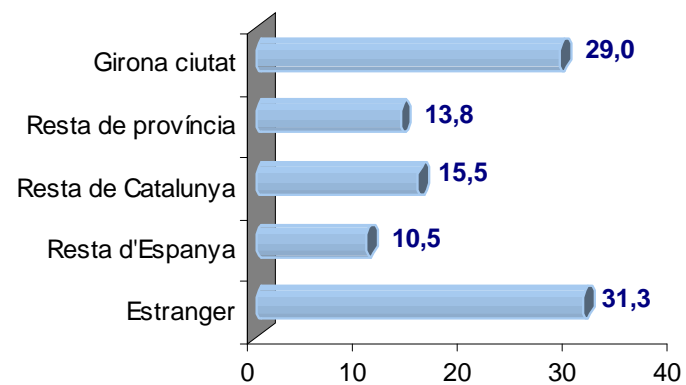


(*) les poblacions més esmentades Barcelona, Salt i Sarrià de Ter

Nacionalitat



Lloc de naixement



Perfil Població d'origen vs. Població immigrant

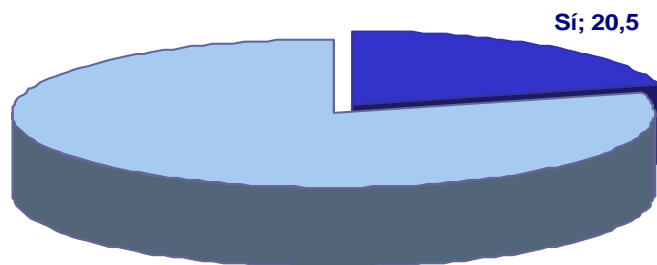
	TOTAL	NACIONALITAT	
	n=400	Espanyola n=288	Estrangera n=112
SEXE			
Home	45,3	43,8	49,1
Dona	54,8	56,3	50,9
EDAT			
De 18 a 29 anys	28,5	24,0	40,2
De 30 a 44 anys	43,5	43,1	44,6
De 45 a 59 anys	18,0	19,8	13,4
60 i més	10,0	13,2	1,8
LLOC DE NAIXEMENT			
Girona ciutat	29,0	39,6	1,8
Resta de província	13,8	19,1	,0
Resta de Catalunya	15,5	21,2	,9
Resta d'Espanya	10,5	14,6	,0
Estranger	31,3	5,6	97,3
LLENGUA HABITUAL			
Català	53,3	71,2	7,1
Castellà	40,8	28,1	73,2
Altres	6,0	,7	19,6
NIVELL D'ESTUDIS			
Baix	27,8	27,4	28,6
Mitjà	38,8	36,5	44,6
Alt	33,5	36,1	26,8
ACTIVITAT			
Compte pròpia	12,0	14,9	4,5
Compte aliena	62,0	59,0	69,6
Mestressa de Casa	7,3	5,9	10,7
Jubilat	6,8	9,0	,9
Estudiant	3,3	2,8	4,5
Aturat	8,8	8,3	9,8

	TOTAL	NACIONALITAT	
	n=400	Espanyola n=288	Estrangera n=112
BARRI DE RESIDÈNCIA			
Eixample	9,5	9,4	9,8
Montjuïc	2,5	2,8	1,8
Germans Sàbat	1,5	2,1	,0
Sant Narcís	13,3	11,5	17,9
Sant Daniel	,8	1,0	,0
Santa Eugènia	10,5	6,6	20,5
Carme	3,0	2,4	4,5
Sud	1,8	1,7	1,8
Pont-major	1,3	1,4	,9
Barri Vell - Centre	11,5	10,1	15,2
Devesa - Mercadal	8,8	9,4	7,1
Fontajau-S.Ponç	3,3	4,2	,9
Montilivi	4,3	4,9	2,7
Palau	6,5	7,3	4,5
Rodona	,5	,7	,0
Vila-Roja	1,3	1,0	1,8
Pedret	1,5	2,1	,0
Can Gibert del Pla	4,0	3,8	4,5
Font de la pólvora	,5	,7	,0
Altres poblacions	14,0	17,0	6,3

L'ús de l'oficina

La majoria d'entrevistats havia anat amb anterioritat a l'OIAC. Els professionals en fan un ús molt més freqüent

És la primera vegada que ve a aquesta oficina?

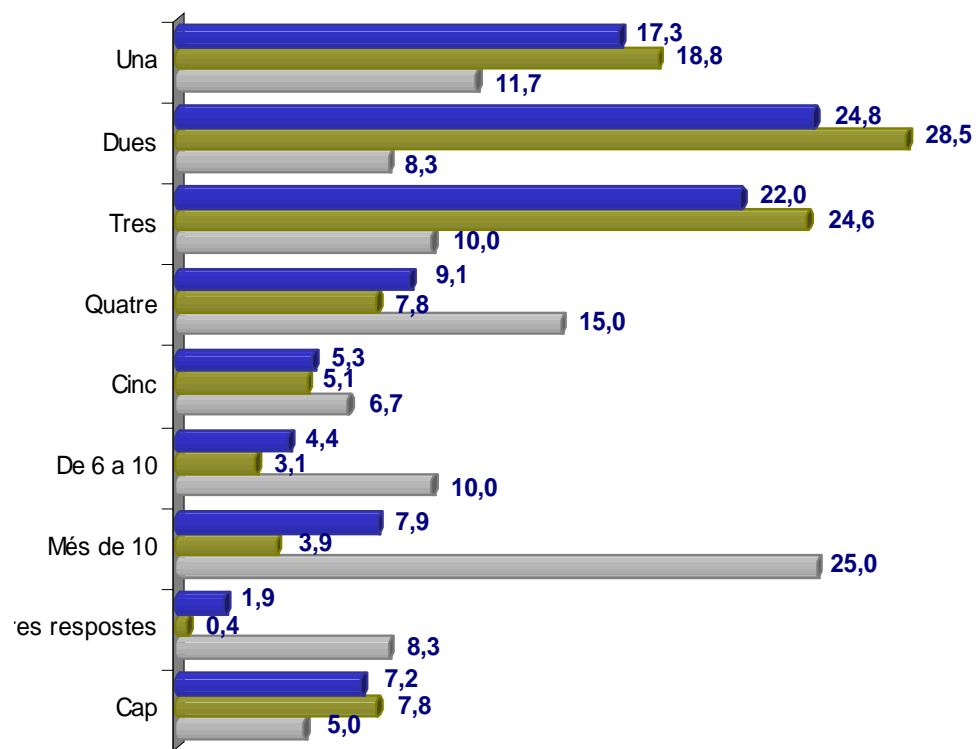


No; 79,5

Quantes vegades ha vingut durant l'últim any
 (sense comptar la d'avui)? (n=318)

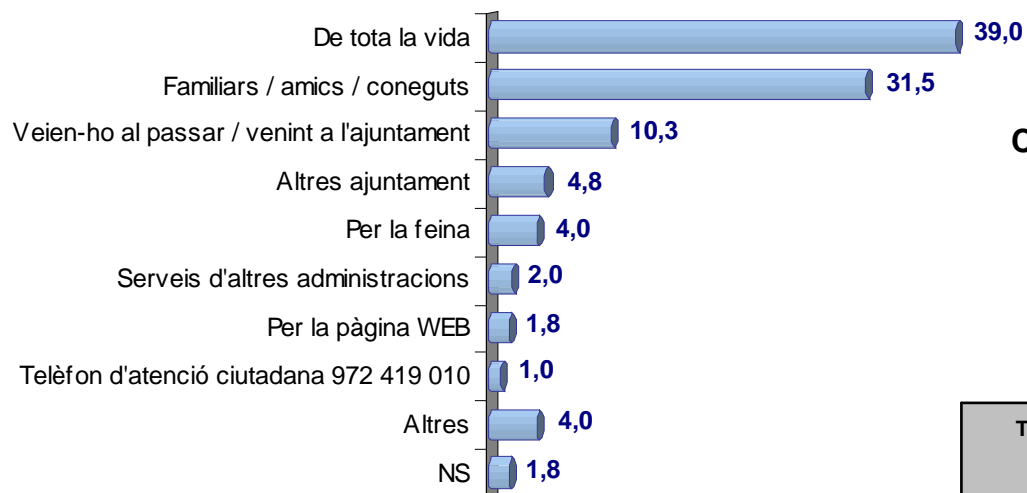
Motius personals (n=256)

Motius professionals (n=60)



Professional Particular Total

**La majoria d'usuaris coneix l'oficina de tota la vida o bé per
persones del seu entorn proper**

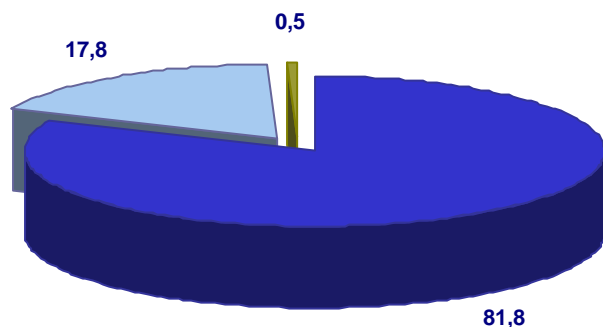


Com es va assabentar de l'existència d'aquesta oficina?

	Total n=400	TIPUS DE VISITA		NACIONALITAT	
		Personal n=327	Professional n=71	Espanyola n=288	Estrangera n=112
De tota la vida	39,0	35,8	52,1	51,0	8,0
Familiars / amics / coneguts	31,5	36,1	11,3	16,3	70,5
Veien-ho al passar / venint a l'ajuntament i trobar-s'ho	10,3	10,1	11,3	11,5	7,1
Altres ajuntament	4,8	4,3	7,0	6,3	,9
Per la feina	4,0	1,8	14,1	4,5	2,7
Serveis d'altres administracions	2,0	2,4	,0	1,4	3,6
Per la pàgina WEB	1,8	1,5	2,8	2,4	,0
Telèfon d'atenció ciutadana 972 419 010	1,0	1,2	,0	1,4	,0
Altres	4,0	4,6	1,4	3,5	5,4
No sap	1,8	2,1	,0	1,7	1,8

Més del 80% dels usuaris hi van per motius personals

I ha vingut per motius personals o professionals?



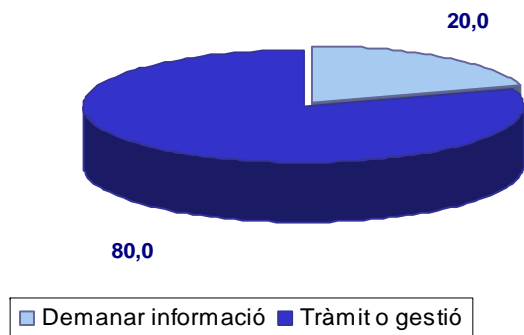
■ Personals ■ Professionals ■ Altres

*A la taula no s'inclouen els dos casos que diuen haver anat a l'oficina per altres motius (Altres; n=2).

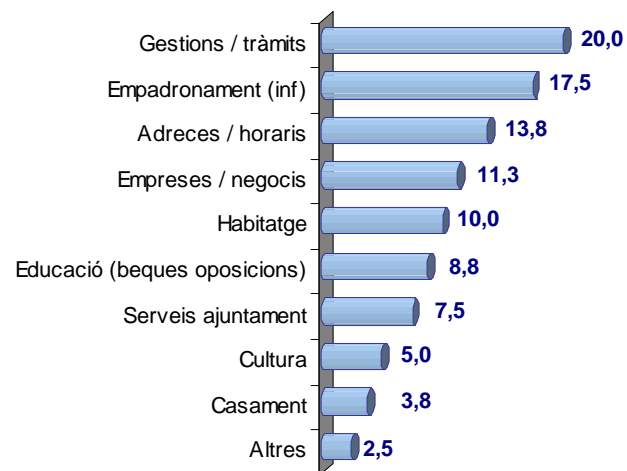
	Total n=400	Motiu visita	
		Personals n=327	Professionals n=71
<i>Sexe</i>			
Home	45,3	42,8	54,9
Dona	54,8	57,2	45,1
<i>Edat</i>			
De 18 a 29 anys	28,5	28,1	28,2
De 30 a 44 anys	43,5	43,4	45,1
De 45 a 59 anys	18,0	16,5	25,4
60 i més	10,0	11,9	1,4
<i>Nivell estudis</i>			
Alt	33,5	29,7	50,7
Mig	38,8	39,2	36,6
Baix	27,8	31,2	12,7
<i>Activitat</i>			
Compte pròpia	12,0	9,8	22,5
Compte aliena	62,0	60,6	69,0
Mest. Casa	7,3	8,9	
<i>Nacionalitat</i>			
Espanyola	72,0	66,1	98,6
Estrangera	28,0	33,9	1,4

**El 80% d'usuaris hi ha anat a realitzar un tràmit o gestió,
majoritàriament relacionat amb l'empadronament**

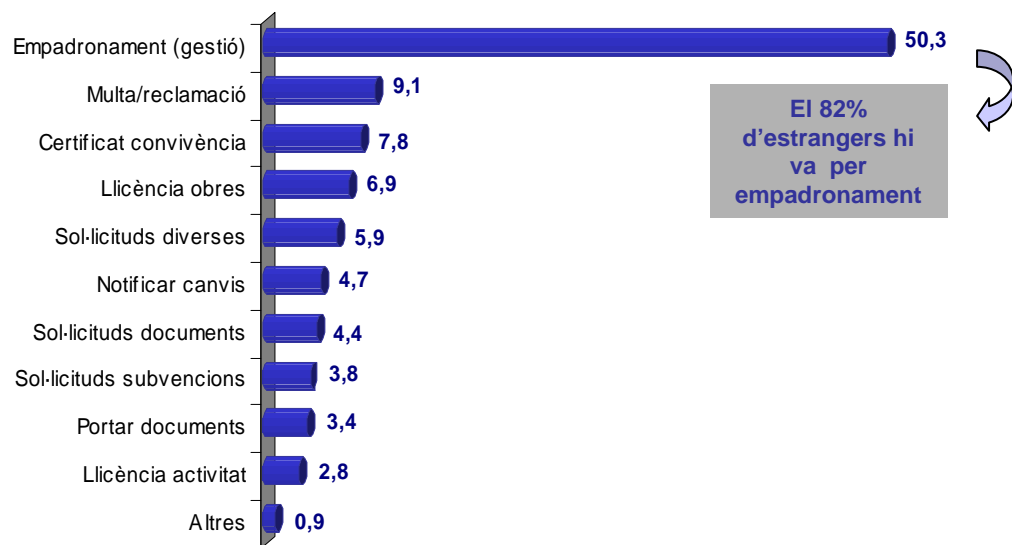
Avui ha vingut a demanar informació o a fer algun tràmit o gestió?



Concretament quina informació ha vingut a demanar? (n=80)

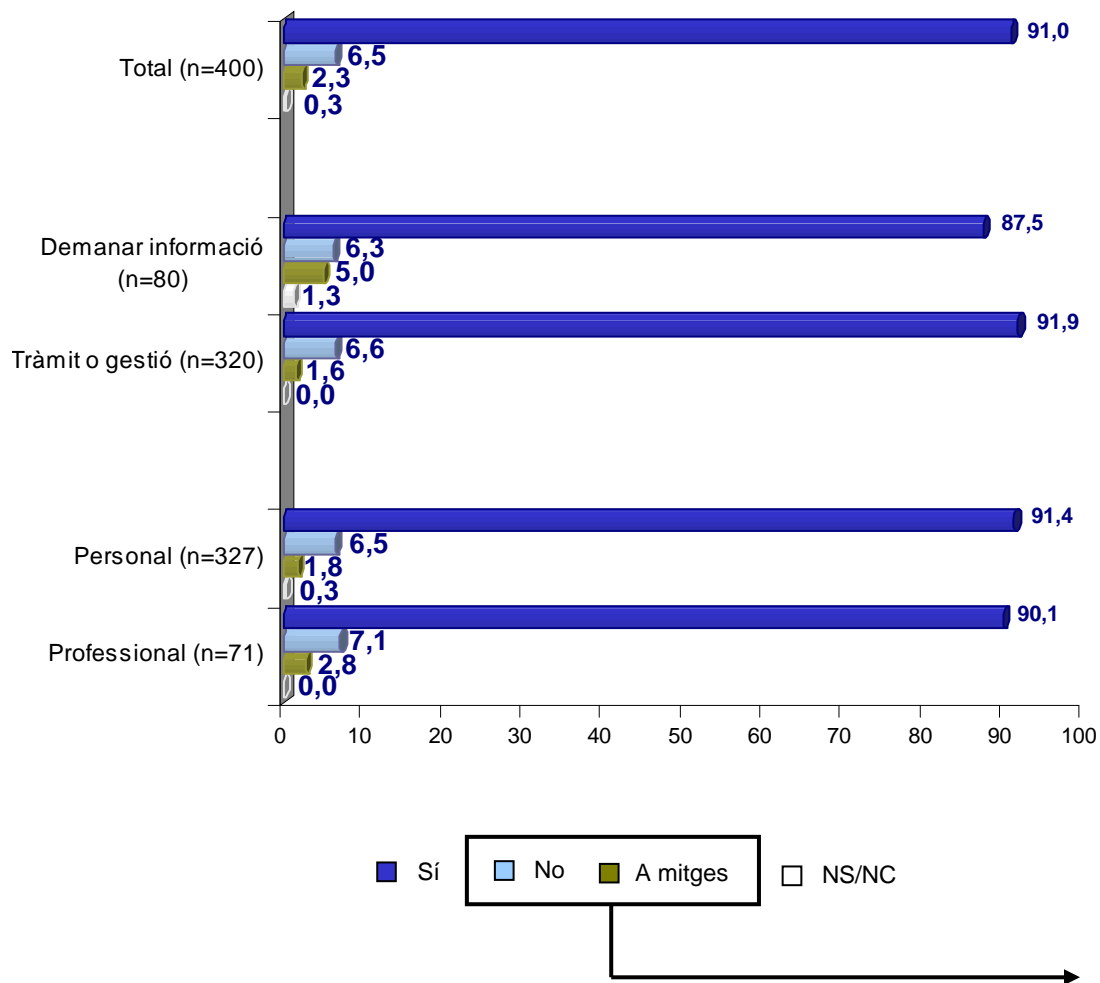


Concretament per quina gestió ha vingut? (n=320)

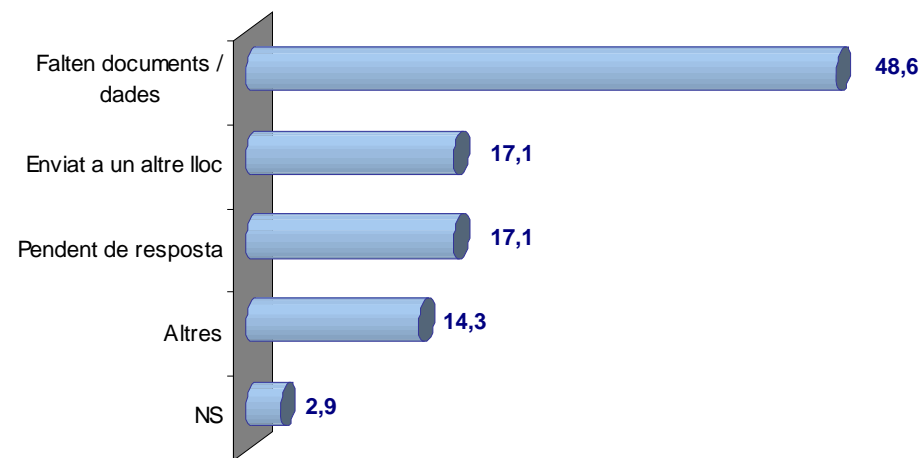


**El 90% dels entrevistats considera que li han solucionat
correctament la gestió**

Ha solucionat el que venia a fer?



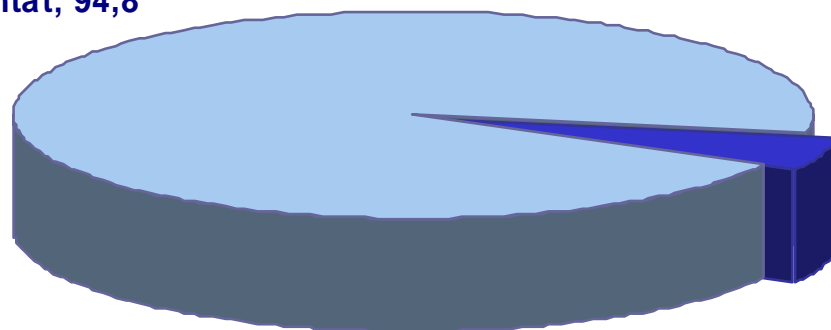
Per quin motiu no ha resolt o ha resolt a mitges el que venia a fer? (n=35)



**La majoria dels entrevistats no ha intentat
fer la gestió a un altre lloc**

Ha intentat de fer aquesta gestió en algun altre lloc? En quin?

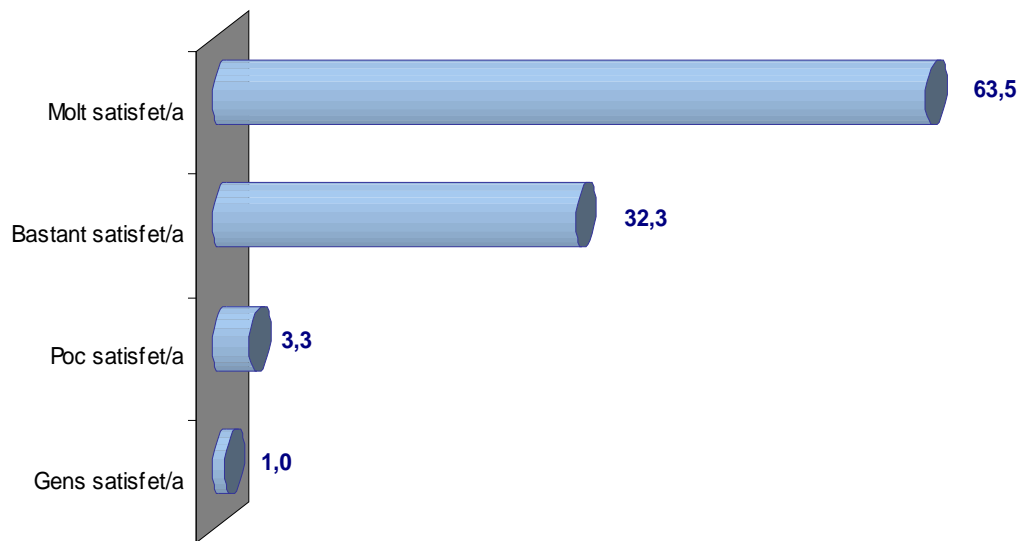
**No ho ha
intentat; 94,8**



Altres; 5,3

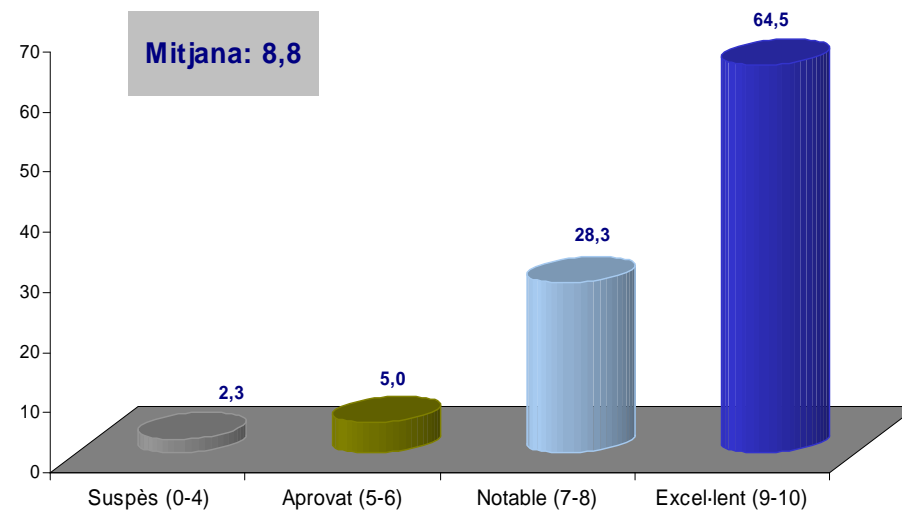
Satisfacció amb el servei

La valoració general que els usuaris fan del servei és molt positiva

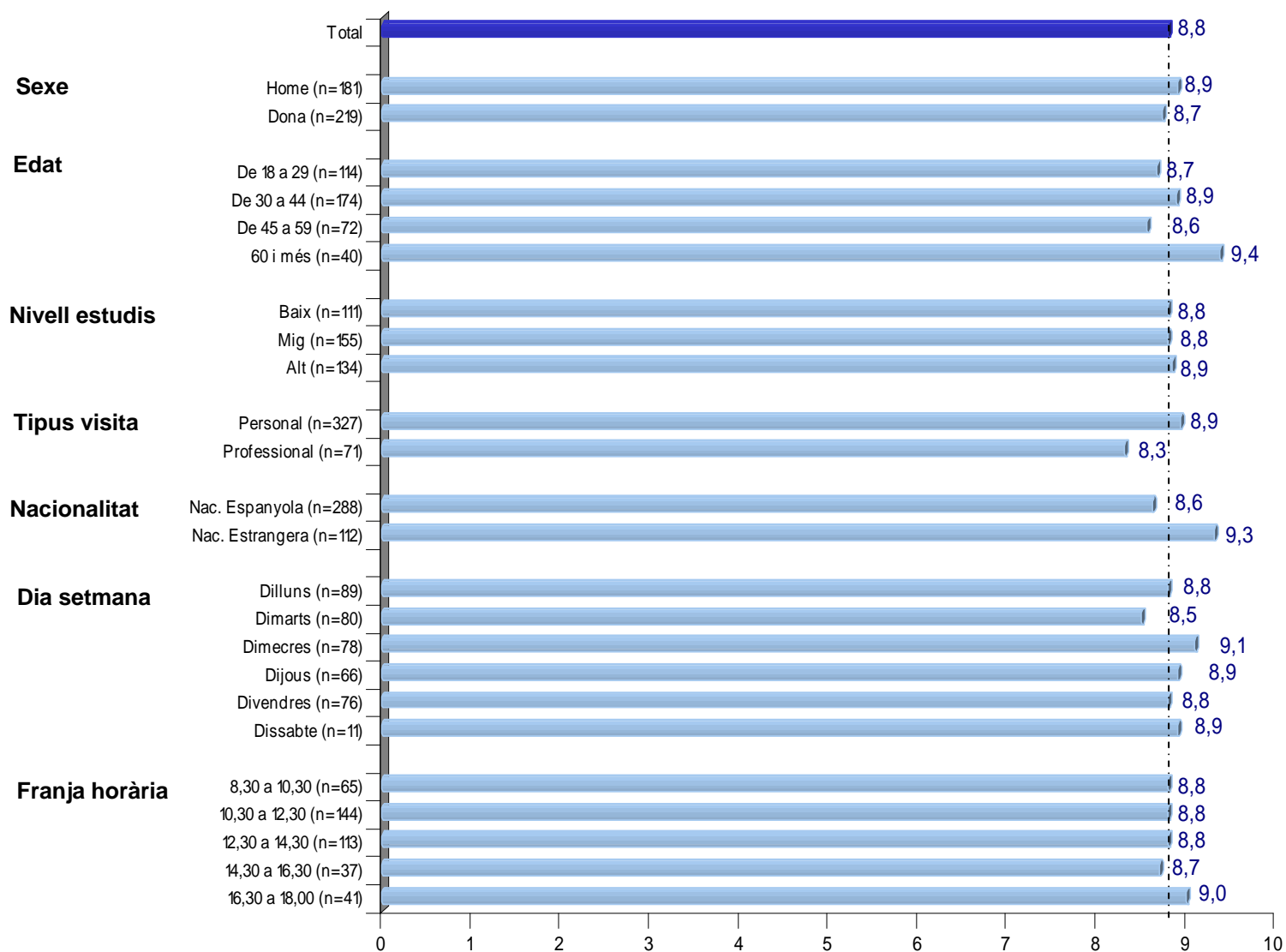


Vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet del servei que li han donat en aquesta oficina?

Valori en una escala de 0 a 10 el seu grau de satisfacció amb el servei que li han ofert

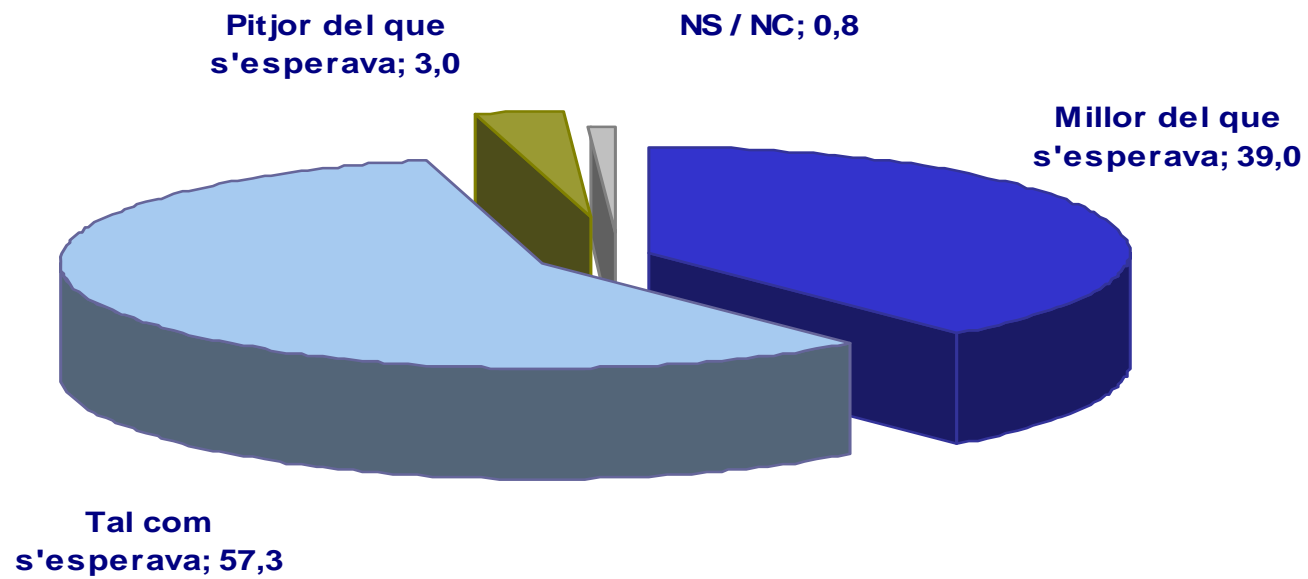


Valori en una escala de 0 a 10 el seu grau de satisfacció amb el servei que li han ofert. Mitjanes



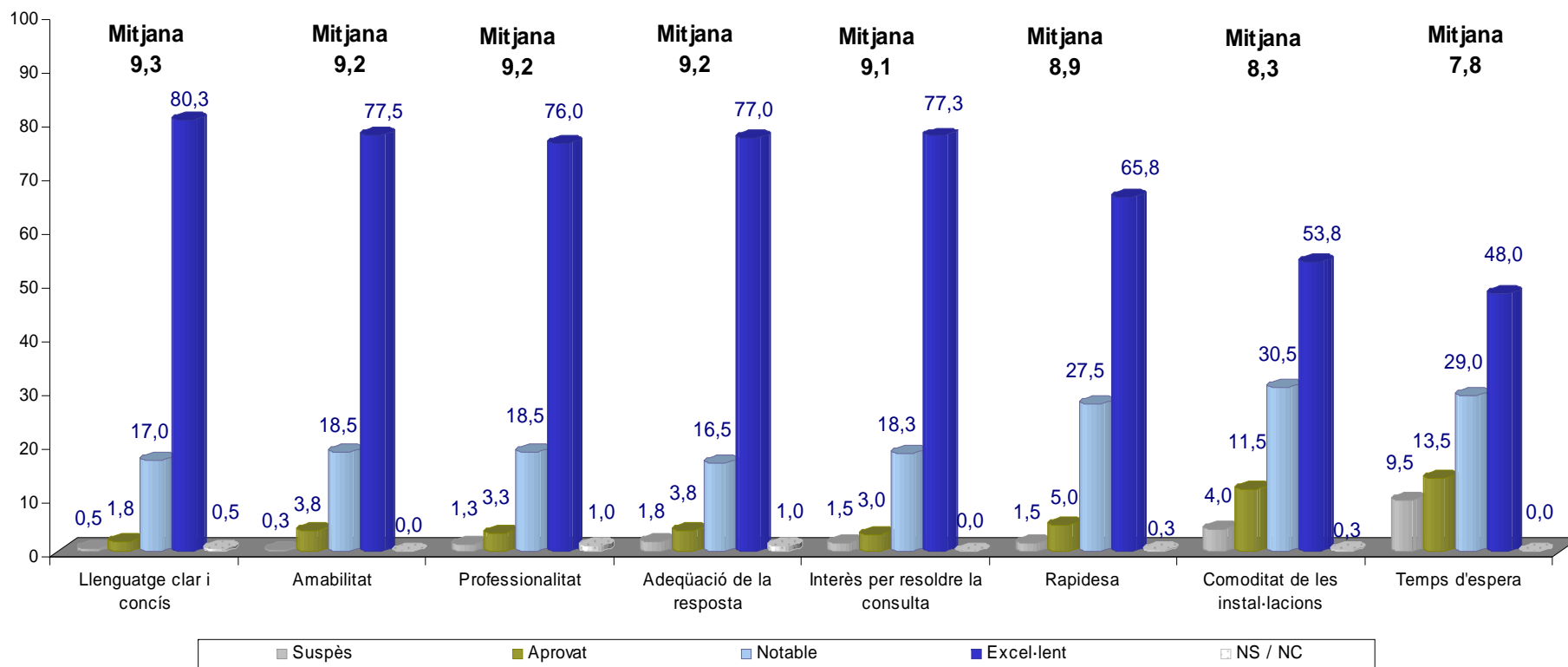
Més de la meitat diu que el servei rebut ha estat tal i com s'esperava i gairebé el 40% diu que ha estat millor

L'han atès millor o pitjor del que s'esperava ?



**Valoració positiva dels atributs del servei, especialment els que
fan referència als informadors**

Valori en una escala de 0 a 10 el grau de satisfacció en relació als següents aspectes del servei que ha rebut en aquesta oficina

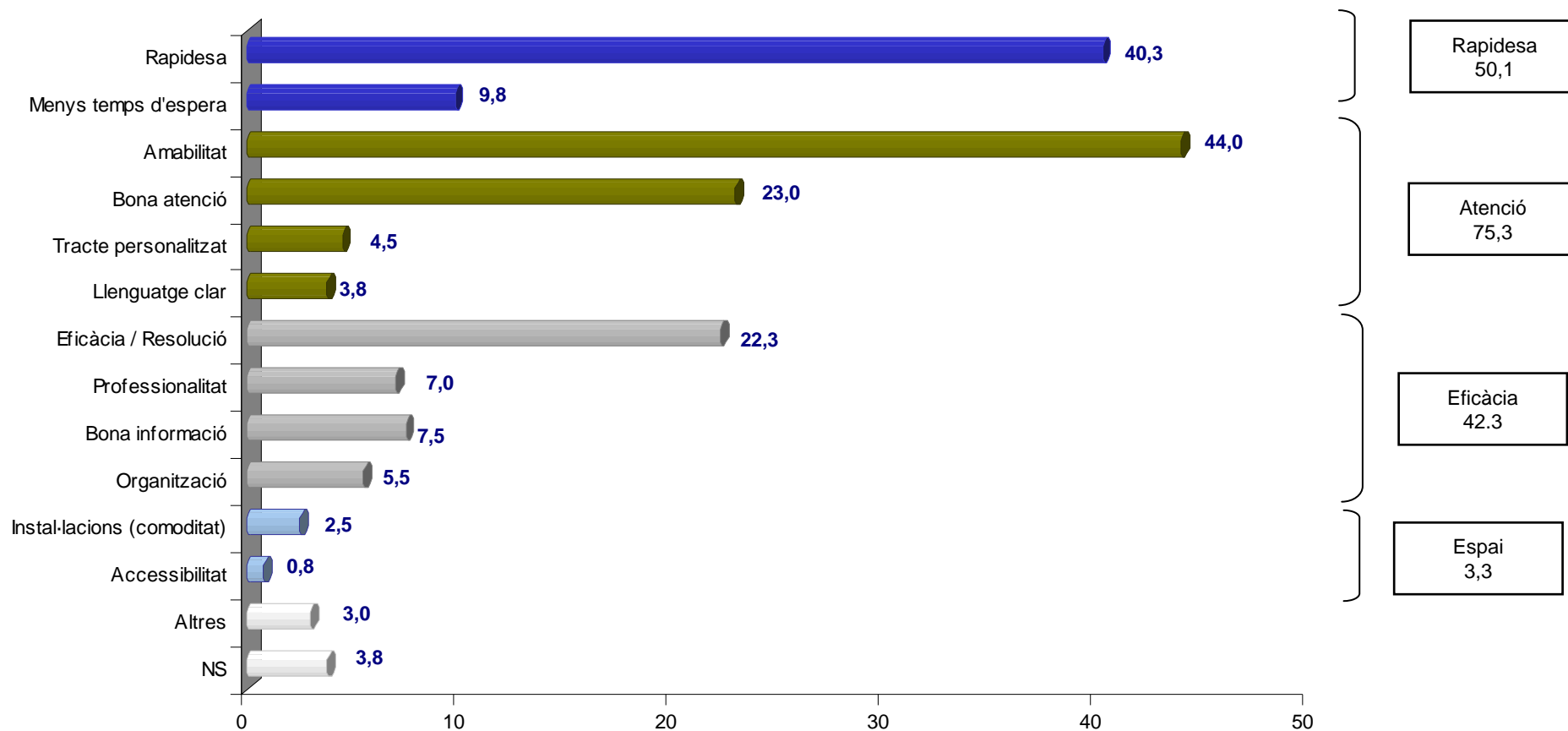


Valori en una escala de 0 a 10 el grau de satisfacció en relació als següents aspectes del servei que ha rebut en aquesta oficina
Comparació mitjanes.

	Total n=400	TIPUS DE VISITA		NACIONALITAT	
		Personal n=327	Professional n=71	Espanyola n=288	Estrangera n=112
Llenguatge clar i concís	9,3	9,4	8,9	9,2	9,6
Amabilitat	9,2	9,3	8,8	9,1	9,5
Professionalitat	9,2	9,3	8,6	9,0	9,6
Adequació de la resposta	9,2	9,3	8,6	9,0	9,6
Interès per resoldre la consulta	9,1	9,3	8,6	9,0	9,6
Rapidesa	8,9	9,0	8,3	8,7	9,3
Comoditat	8,3	8,4	8,1	8,1	9,0
Temps d'espera	7,8	8,0	6,8	7,5	8,5

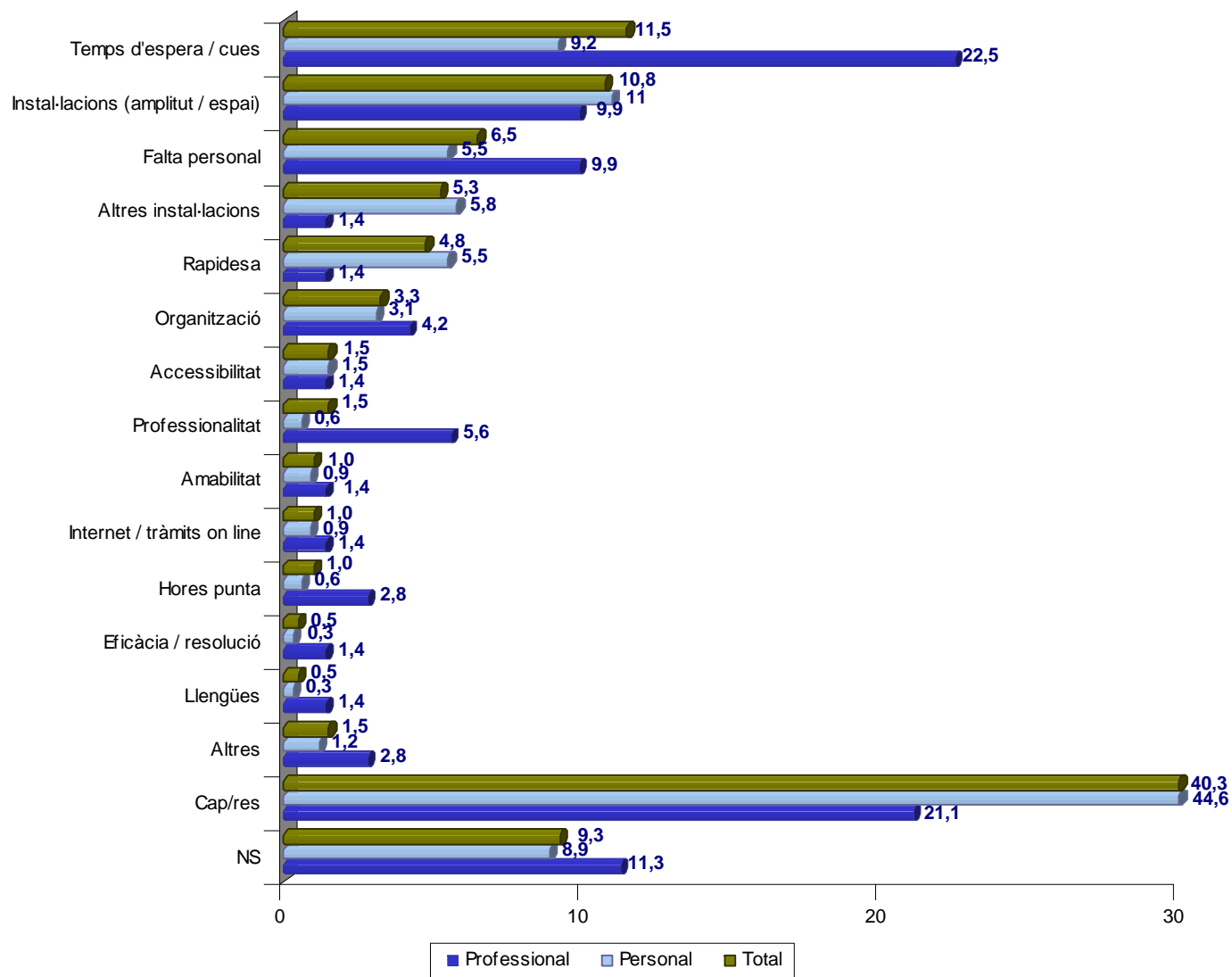
**Els aspectes més importants d'un servei d'atenció al públic són
l'amabilitat i la rapidesa**

Quins són els dos aspectes més importants que ha de complir un servei d'atenció al públic?



Caldria millorar la rapidesa i la comoditat de les instal·lacions

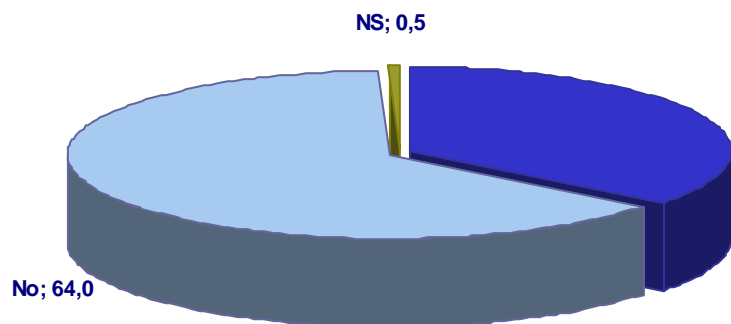
Quin creu que és l'aspecte del servei que s'hauria de millorar?



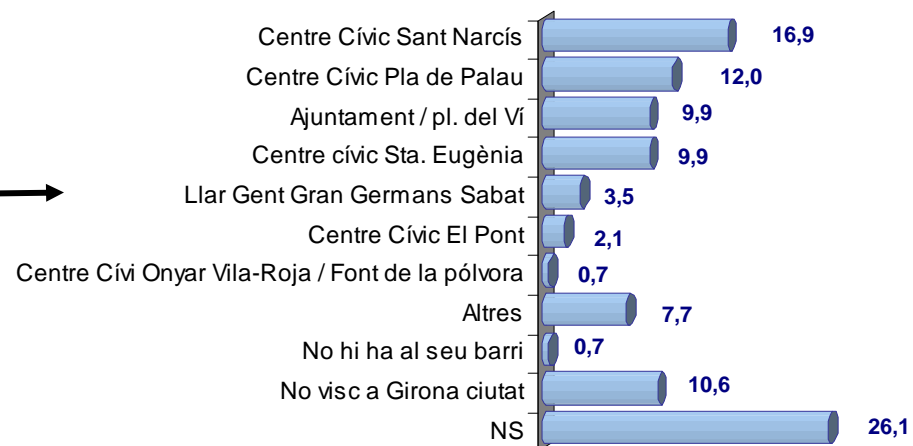
Coneixement i ús d'altres serveis d'informació

Una tercera part dels usuaris sap que l'Ajuntament té punts d'atenció als barris. Els que els han utilitzat n'estan satisfets

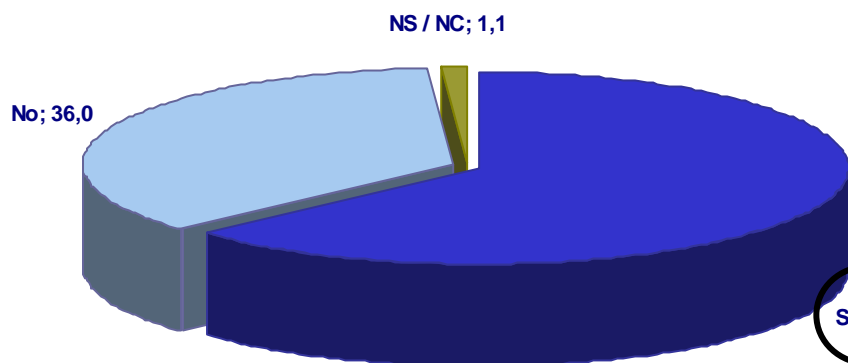
Sap que l'Ajuntament té punts d'atenció ciutadana als barris?



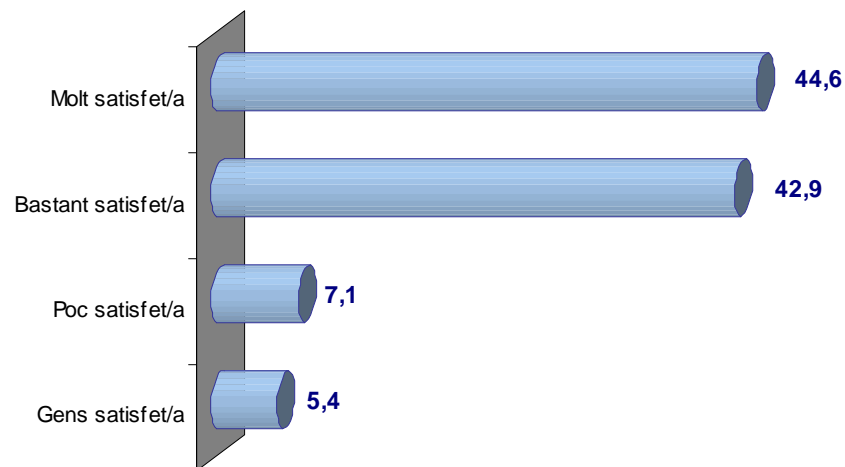
Em sabia dir on és el punt d'atenció ciutadana del seu barri? (n=142)



L'ha visitat alguna vegada ? (n=89)

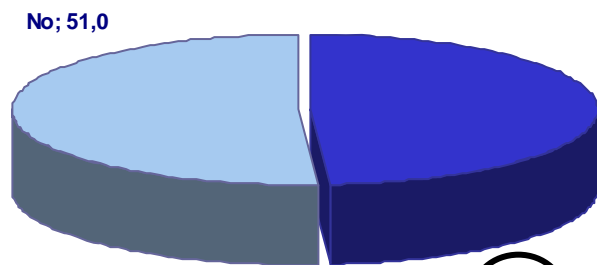


Vostè va quedar satisfet/a dels servei que li van donar ? (n=56)



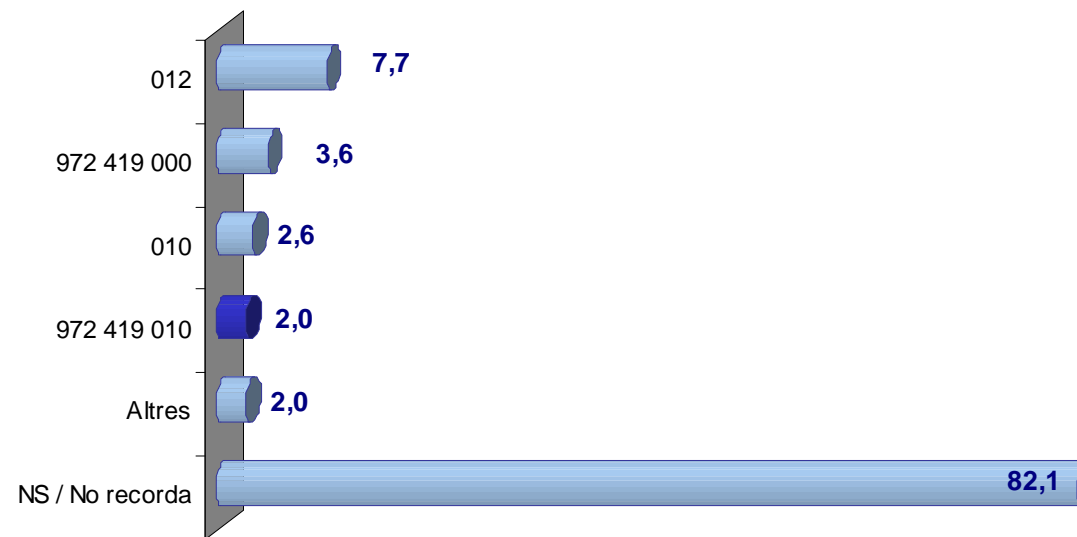
La meitat dels usuaris sap que l'Ajuntament de Girona té telèfon d'atenció ciutadana. D'aquests, el 40% hi ha trucat alguna vegada però només el 2% sap dir el número correcte.

Coneix el telèfon d'atenció ciutadana?



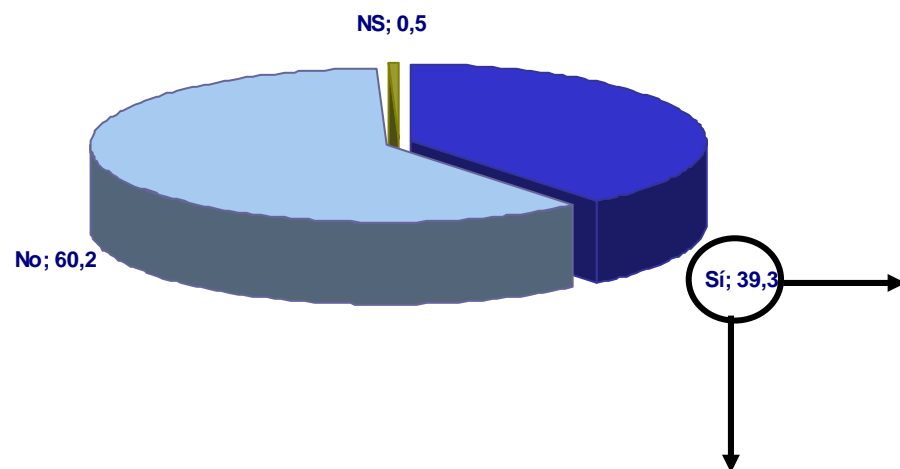
Sí; 49,0

Em pot dir el número?
(n=196)



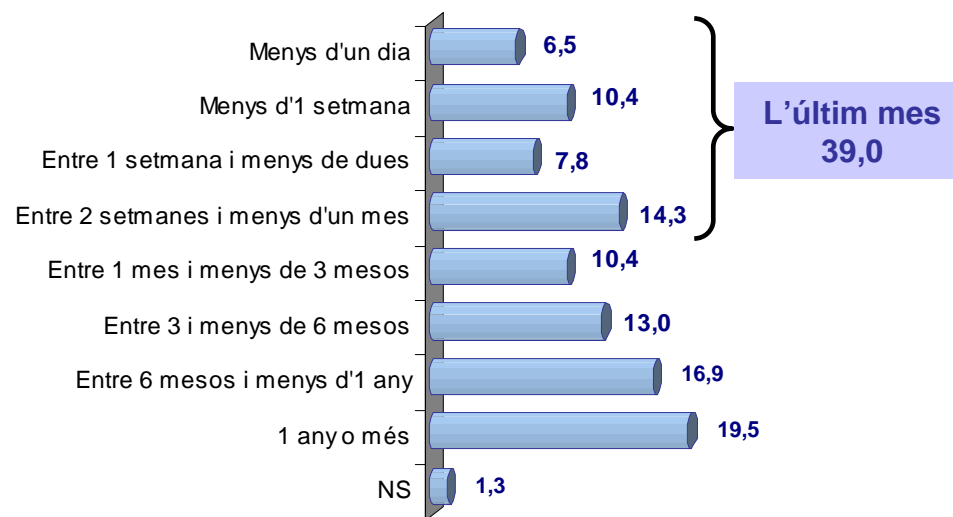
Hi ha trucat alguna vegada?

(n=196)



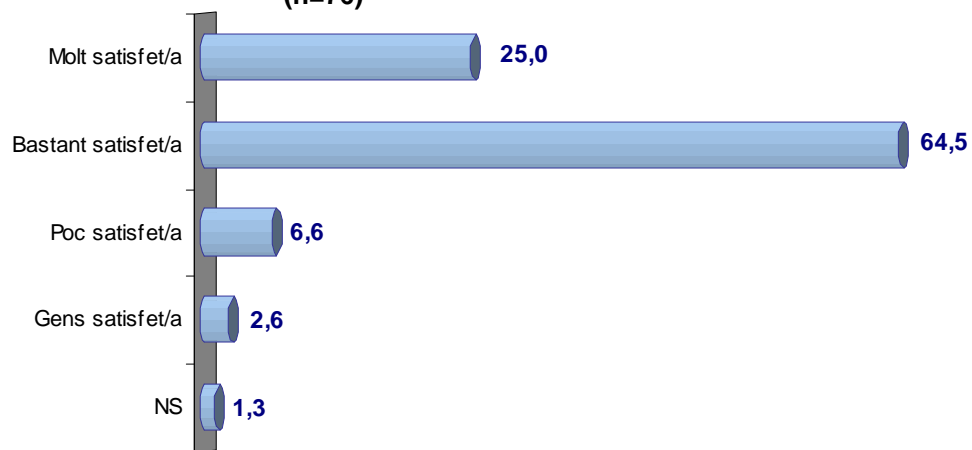
Quant de temps fa?

(n=77)



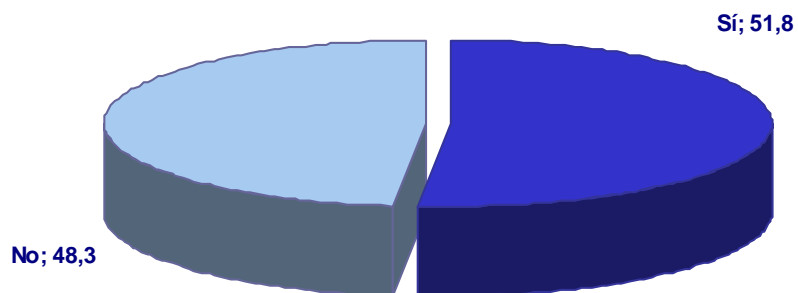
Com en va quedar de satisfet?

(n=76)

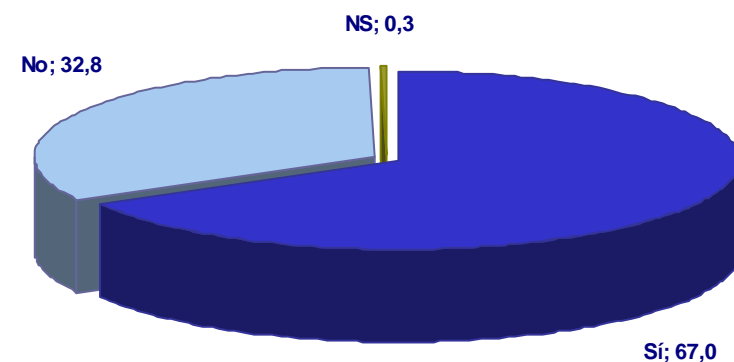


**Dues terceres parts dels entrevistats són usuaris d'internet i més
de la meitat té connexió a la llar**

Té connexió d'internet a casa?



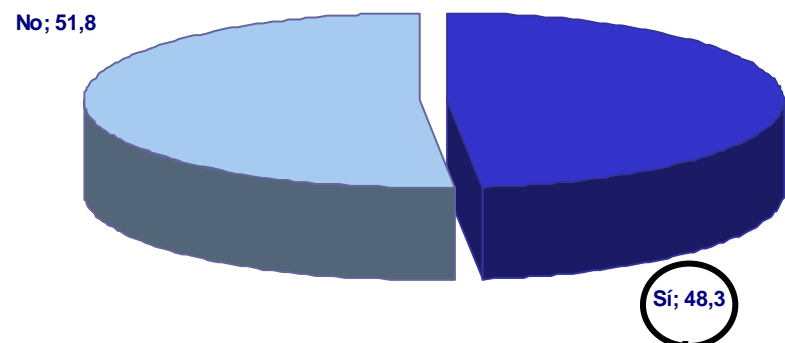
És usuari/a d'internet?



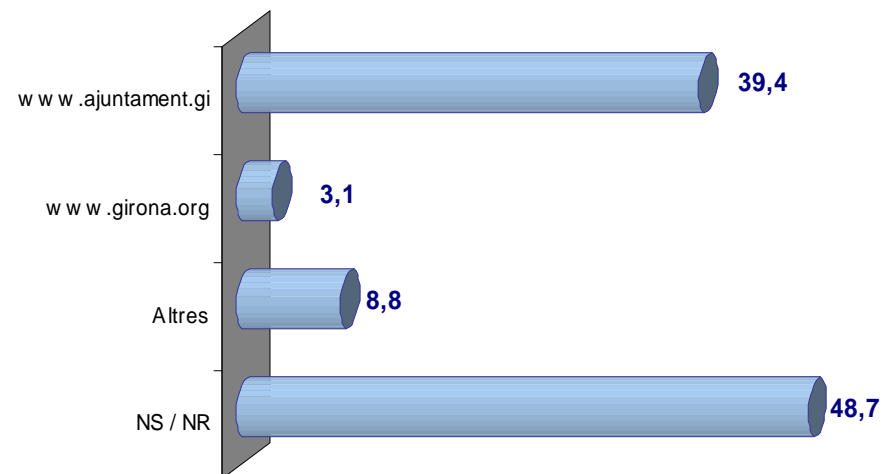
		Total	EDAT				NIVELL ESTUDIS			TIPUS DE VISITA		NACIONALITAT	
		n=400	18 a 29 n=114	30 a 44 n=174	45 a 59 n=72	60 i més n=40	Baix n=111	Mig n=155	Alt n=134	Personal n=327	Professional n=71	Espanyola n=288	Estrangera n=112
Connexió internet casa	Sí	51,8	43,9	56,9	68,1	22,5	30,6	45,2	76,9	43,7	87,3	60,4	29,5
	No	48,3	56,1	43,1	31,9	77,5	69,4	57,8	23,1	56,3	12,7	39,6	70,5
Usuari internet	Sí	67,0	79,3	75,3	62,5	12,5	37,8	69,7	88,1	60,2	97,2	70,8	57,1
	No	32,8	23,7	24,1	37,5	87,5	62,2	29,7	11,9	39,4	2,8	29,2	42,0
	NS/NC	,3	,0	,6	,0	,0	,0	,6	,0	,3	,0	,0	,9

La meitat d'usuaris coneix la pàgina web de l'Ajuntament i el 39,4% d'aquests en cita el nom correctament. Els que l'han visitat la valoren correctament

Coneix la pàgina web de l'Ajuntament de Girona?

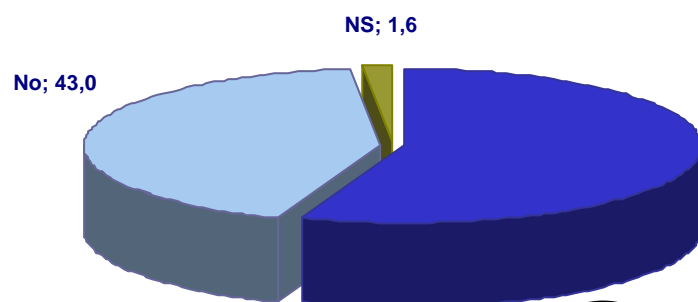


Sabria dir l'adreça? (n=193)



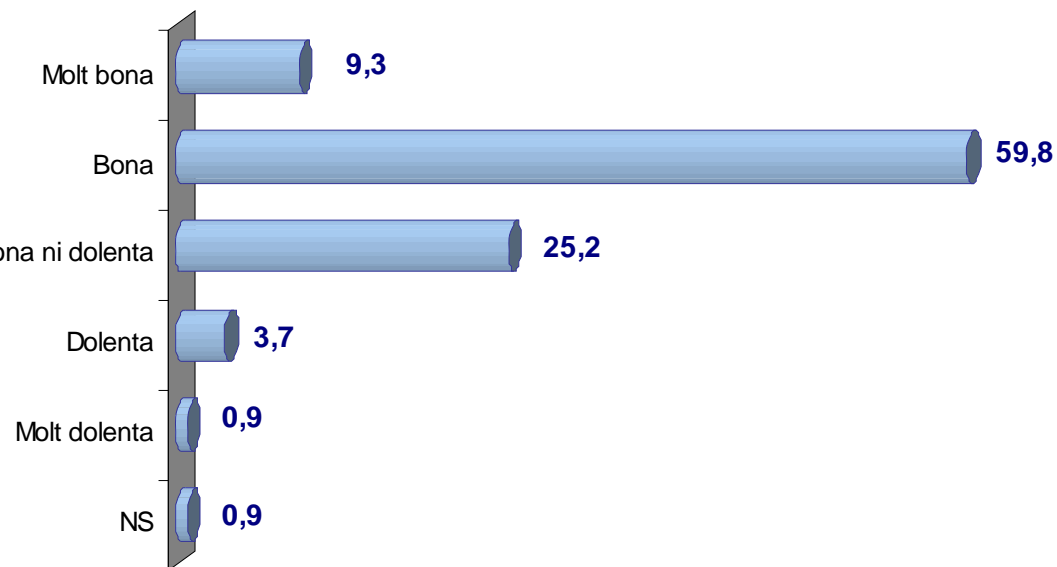
L'ha visitat en els darrers 3 mesos?

(n=193)



Sí; 55,4

Quina valoració en fa?
(n=107)



Conclusions

- Els usuaris enquestats són més dones que homes, tenen majoritàriament de 30 a 44 anys, amb estudis secundaris o superiors i parlen habitualment en català. Gairebé el 30% és de nacionalitat estrangera.
- La majoria dels usuaris ja hi ha anat amb anterioritat, el més comú és que ho hagi fet entre una i tres vegades. D'altra banda coneixen l'oficina de tota la vida o bé per persones del seu entorn.
- La majoria hi ha anat per motius personals a fer un tràmit o gestió, en la meitat dels casos relacionat amb l'empadronament.
- El 90% considera que li han resolt correctament el que anava a fer. Quan no ha estat així, en la majoria dels casos és perquè faltava alguna dada o document.
- Els usuaris valoren amb un 8,8 el servei i un 40% afirma haver rebut un servei millor del que s'esperava. Els aspectes millor valorats de l'OIAC són els que fan referència als informadors.
- Els aspectes més importants que ha de tenir un servei d'atenció al públic són l'amabilitat i la rapidesa.

- Tot i que el 40% considera que no hi ha res a millorar, el temps d'espera i l'amplitud en les instal·lacions són els aspectes que han assenyalat els usuaris com a millorables.
- En generals els professionals mostren una actitud més exigent.
- Els usuaris de nacionalitat estrangera estan més contents amb el servei i valoren més positivament tots els aspectes sobre els que se'ls hi pregunta.
- Un 35% sap que hi ha punts d'atenció als barris, i prop de la meitat coneixen l'existència del telèfon d'atenció ciutadana i de la pàgina web de l'Ajuntament.
- Els usuaris que han utilitzat algun d'aquests serveis, se'n mostren molt o bastant satisfets.

En definitiva,

Valoració molt positiva del servei rebut a la OIAC, però coneixement relatiu dels altres serveis d'atenció al ciutadà entre els seus usuaris