

**Enquesta de satisfacció de les persones usuàries
de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana**

Agost 2010

Objectius i fitxa tècnica

Objectius de l'estudi

Avaluar el grau de satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC).

- Relació amb el servei: coneixement i ús
- Atributs importants d'aquest servei d'informació
- Valoració general i específica de l'OIAC
- Coneixença i utilització d'altres serveis d'informació

Fitxa tècnica

Tècnica d'investigació: Entrevista presencial a les persones usuàries de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana.

Àmbit de l'estudi: OIAC Barri Vell, a la plaça del Vi, 1.

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

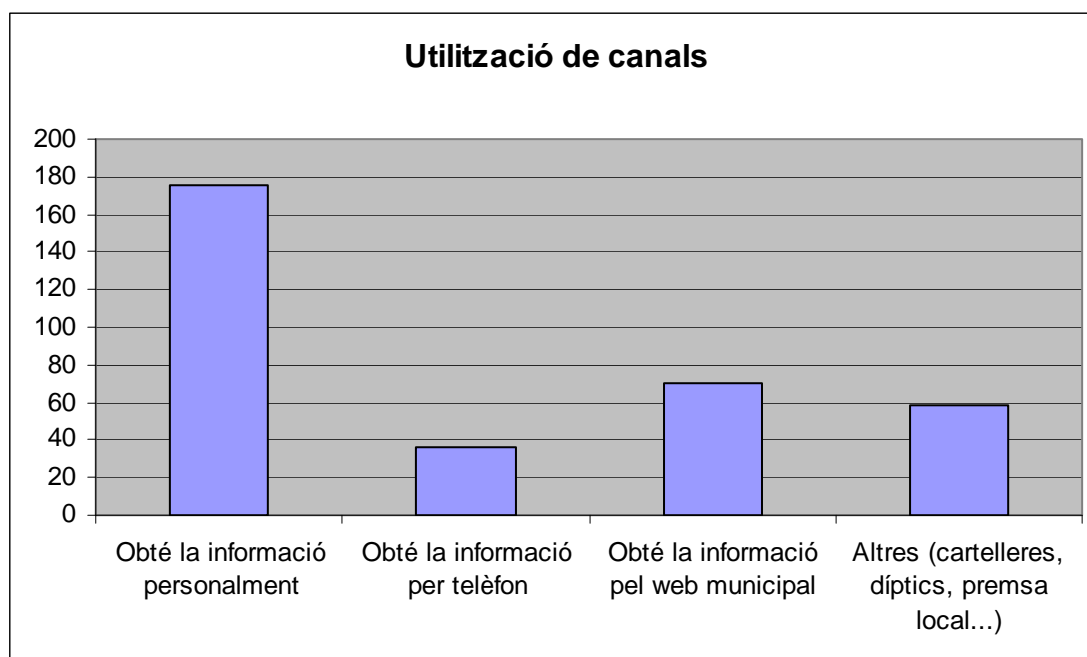
Número d'entrevistes: S'han realitzat quatre entrevistes diferents sobre una mostra de 200 persones en cada enquesta.

Tipus de mostreig: Selecció aleatòria de les persones per entrevistar a la sortida de les oficines.

Treball de camp: Entre el 5 de març i l'1 de juny de 2010.

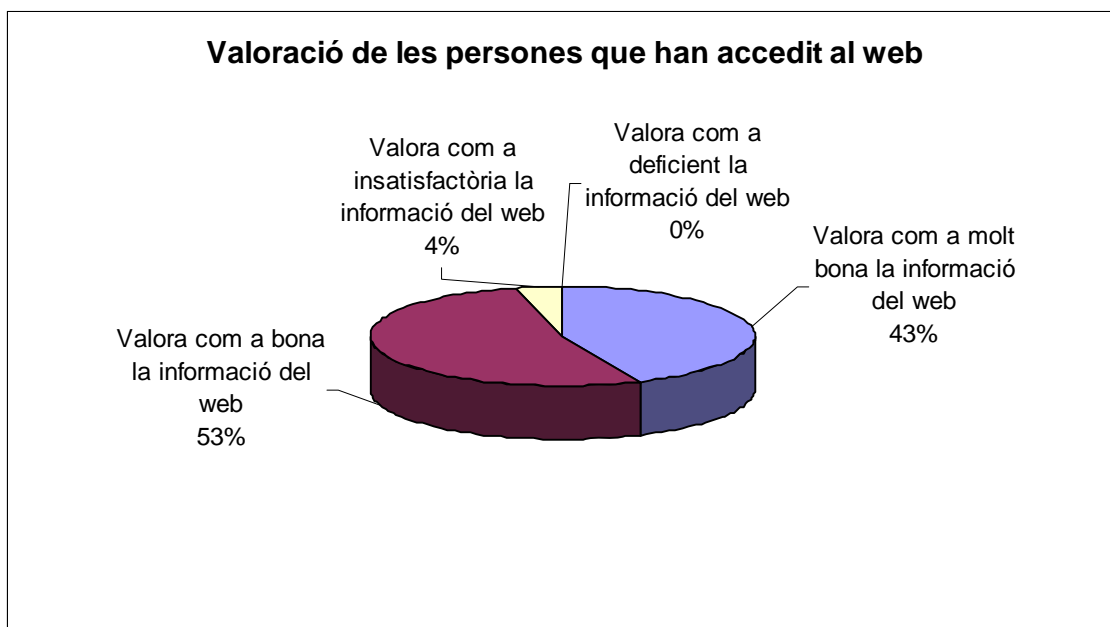
L'ús de l'oficina

La majoria de les persones entrevistades tenen per costum obtenir la informació personalment.

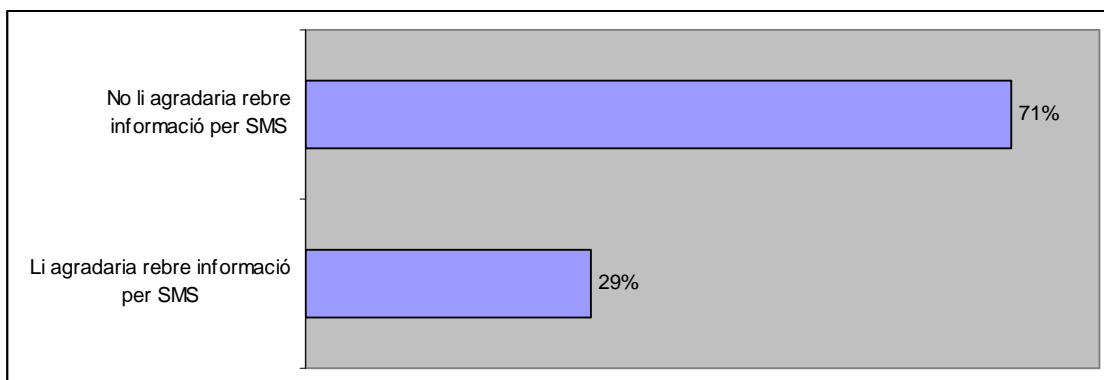


La majoria no han accedit mai al web municipal, però les que ho han fet troben la informació publicada bona o molt bona.

Com valoreu la utilitat de la informació disponible al web de l'Ajuntament?	
Valora com a molt bona la informació del web	21%
Valora com a bona la informació del web	25%
Valora com a insatisfactòria la informació del web	2%
Valora com a deficient la informació del web	0%
No ha entrat al web	53%

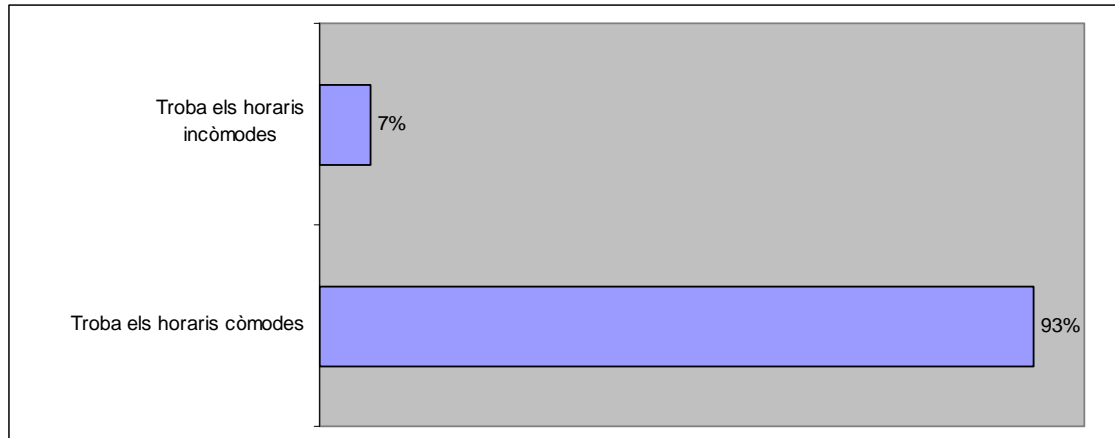


La majoria de persones enquestades no són partidàries de rebre la informació via SMS.

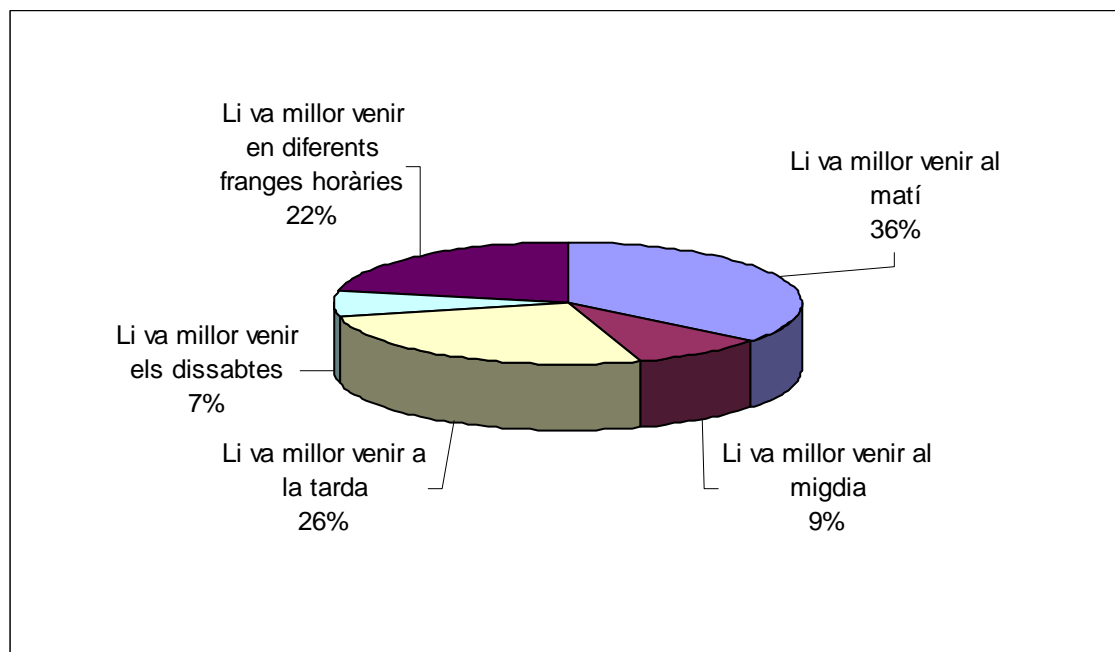


Coneixement del servei

Dues terceres parts de les persones enquestades no coneix els horaris de l'oficina, però els troben molt còmodes.

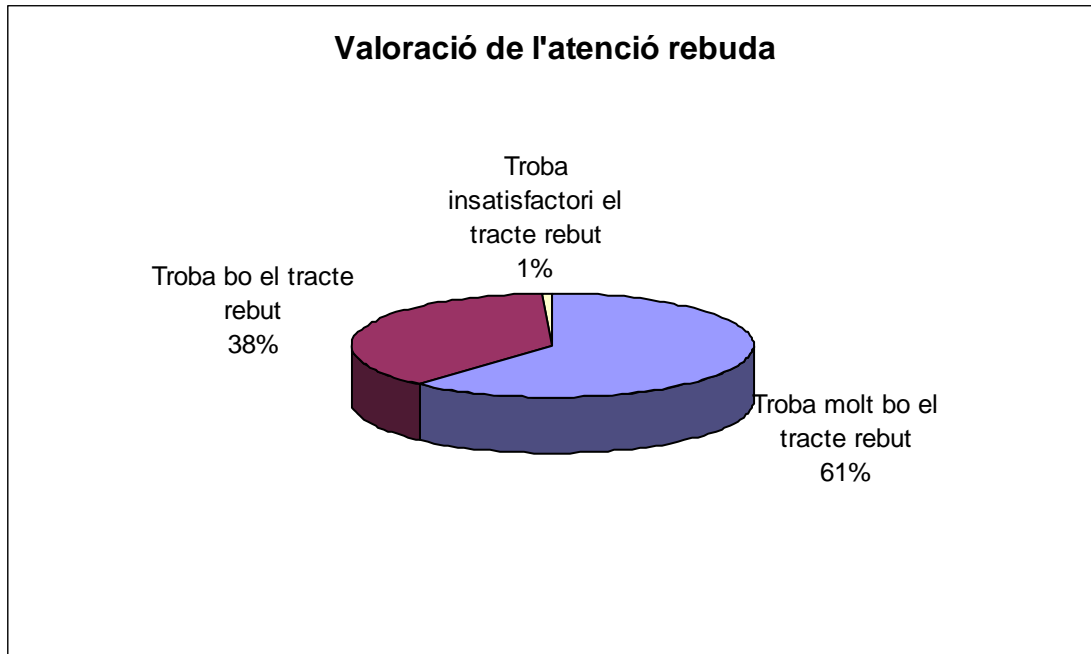


La distribució de preferències per venir a l'oficina és la següent:

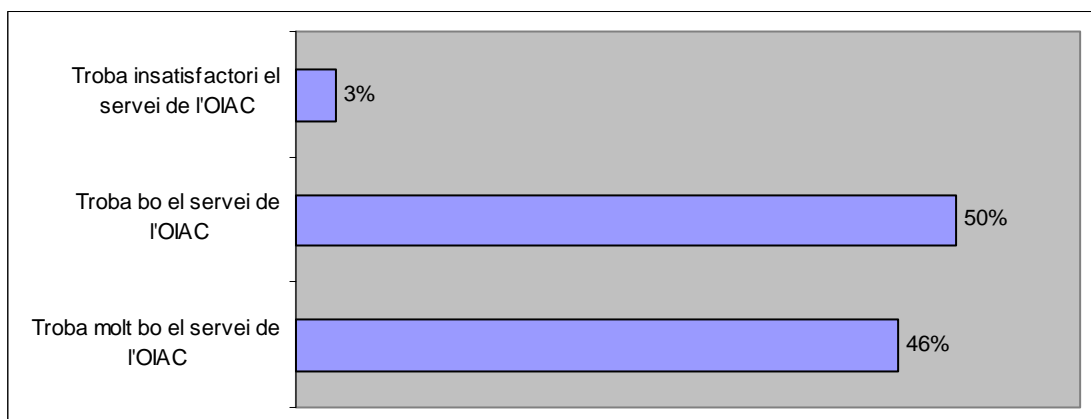


Satisfacció

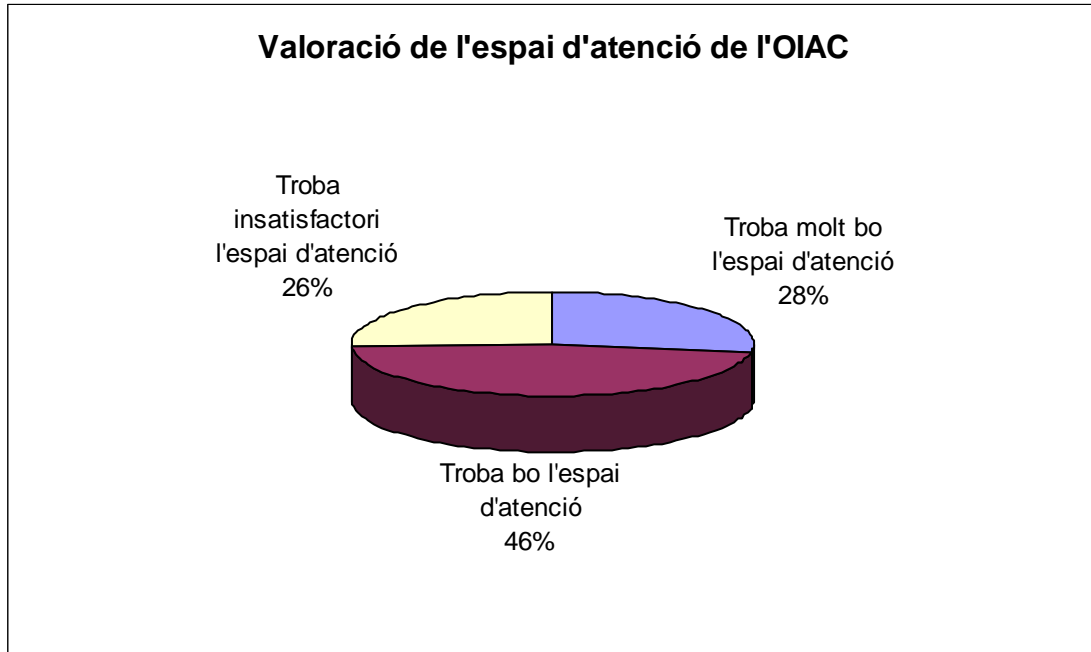
La majoria de les persones enquestades troba molt bo el tracte rebut per part del personal de l'OIAC.



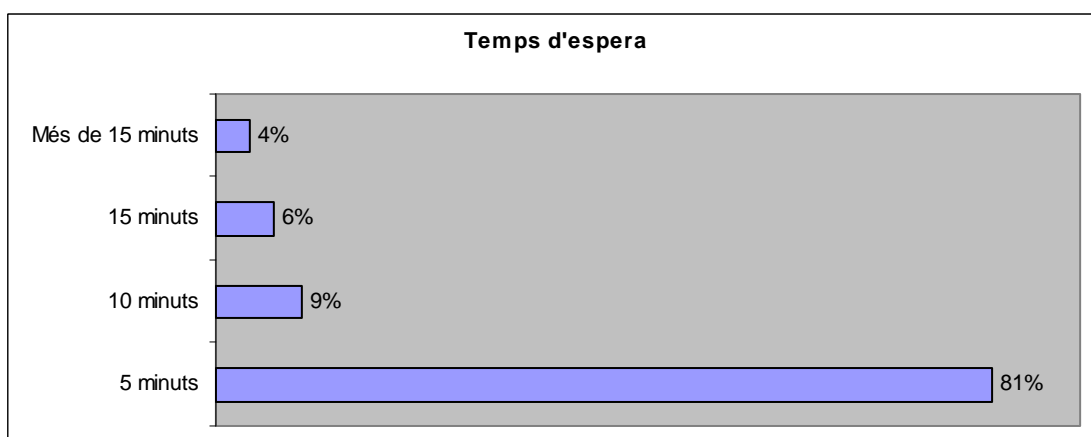
El 97% de les persones entrevistades fan una valoració positiva del servei de l'OIAC.



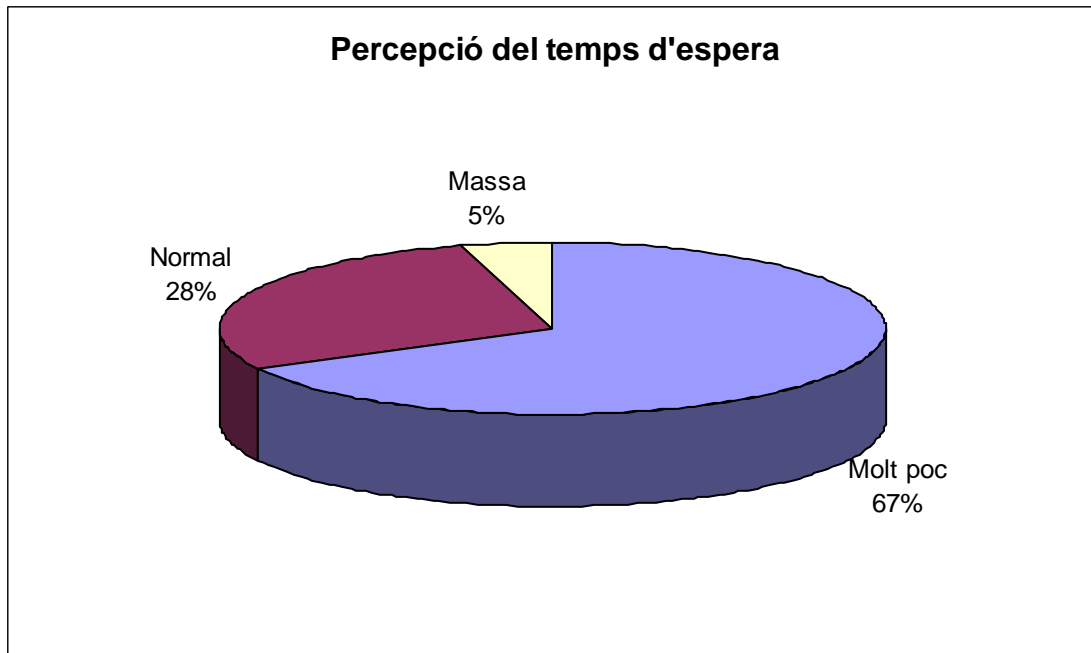
Tres quartes parts de les persones enquestades troben l'espai d'atenció bo o molt bo.



Quatre de cada cinc persones han hagut d'esperar 5 minuts.



La majoria de les persones enquestades té la sensació que s'ha esperat molt poc.



Tres quartes parts de les persones entrevistades valoren la sala d'espera com a còmoda i una quarta part la consideren petita.

Com valoreu la sala d'espera?

Còmoda	72%
Massa petita	26%
Massa fullets i díptics	0%
La pantalla de torns és massa petita	1%
Còmoda i massa petita	2%

Conclusions

- La majoria de les persones entrevistades tenen per costum obtenir la informació personalment, i en segon lloc a través del web.
- Són encara moltes les persones que no han accedit mai al web municipal, però les que ho han fet troben la informació publicada bona o molt bona.
- El canal d'informació via SMS no és el triat preferentment per obtenir la informació.
- Dues tercers parts de les persones enquestades no coneix els horaris de l'oficina, però els troben molt còmodes.
- Les franges horàries preferides per venir a l'oficina són les següents:
 - al matí
 - a la tarda
 - a diferents franges dins de l'horari continuat
- La majoria de les persones enquestades troba molt bo el tracte rebut per part del personal de l'OIAC.
- El 97% de les persones entrevistades fan una valoració positiva del servei.
- Tres quartes parts de les persones enquestades troben l'espai d'atenció bo o molt bo.
- Un 81% ha hagut d'esperar 5 minuts. La majoria de les persones enquestades té la sensació que s'ha esperat molt poc i un 5% opina que s'ha esperat massa.
- Tres quartes parts de les persones entrevistades valoren la sala d'espera com a còmoda i una quarta part la consideren petita.

En definitiva,

Valoració molt positiva del servei però desconeixement dels horaris i dels canals més adients.