



Ajuntament
de Barcelona

Usuaris Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Informe de Resultats

De juliol a desembre de 2014



Registre Públic d'Enquestes i Estudis d'Opinió: r14030



Usuaris Oficina Municipal d'Informació al Consumidor – Any 2014
Informe de Resultats


Registre d'Enquestes i Estudis d'Opinió 14030

USUARIS DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR.

DE JULIOL A DESEMBRE DE 2014

Departament d'Estudis d'Opinió
Gabinet Tècnic de Programació - Gerència Adjunta de Projectes Estratègics

C/ Avinyó, 32, 2a planta
Tel. 934 027 918
08002 Barcelona

 Protegim el Medi Ambient.
No imprimiu aquest document si no és necessari.

Tots els drets reservats. Aquesta publicació no pot ser reproduïda, ni en tot ni en part, ni registrada en o transmesa per un sistema de recuperació en cap forma ni en cap mitja sigui electrònica, mecànica, per fotocòpia, de gravació o altres, sense el permís del propietari del copyright.



ÍNDEX

- 003 FITXA TÈCNICA
- 004 PRESENTACIÓ
- 005 RESUM DE RESULTATS
- 007 VALORACIÓ
- 015 ÍNDEX DE SATISFACCIÓ
- 025 ÚS DEL SERVEI
- 032 ASPECTES RELLEVANTS DEL
SERVEI
- 036 ALTRES SERVEIS D' INFORMACIÓ
- 040 PERFIL DELS USUARIS
- 049 COMENTARIS
- 052 QÜESTIONARI



FITXA TÈCNICA

UNIVERS

Usuaris de l'Oficina d'Informació al Consumidor.

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

420 entrevistes (25% a l'entrada i 75% a la sortida).

METODOLOGIA

Entrevista personal a la porta de l'oficina realitzada amb suport informàtic (CAPI).

PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Mostreig aleatori estratificat. Els estrats s'han format pels mesos i els entrevistats s'han escollit aleatòriament entre els usuaris del servei. La representativitat dels entrevistats es garanteix a partir de la distribució de les enquestes al llarg de tot el

treball de camp, abastant dies i horaris diferents del servei.

AFIXACIÓ

Proporcional.

PONDERACIÓ

En funció del nombre real d'usuaris per cadascun dels mesos en què s'ha realitzat l'enquesta

ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% (2σ), i $P = Q$, l'error és de: $\pm 4,6\%$ per al conjunt de la mostra.

DATA DE REALITZACIÓ

De l'11 de juliol al 23 de desembre de 2014.

EMPRESA DE TREBALL DE CAMP

GESOP



PRESENTACIÓ

Aquest informe presenta els resultats de l'enquesta de satisfacció realitzada durant el l'any 2014 a usuaris de l'Oficina d'Informació al Consumidor. L'objectiu de l'estudi és poder mesurar la qualitat del servei prestat i poder així millorar-lo

Amb aquest propòsit, l'enquesta recull dades, tant a l'entrada com a la sortida de les oficines, sobre:

- ♦ el perfil dels usuaris,
- ♦ els seus hàbits d'ús del servei, i
- ♦ la seva opinió i com valoren aquest servei.

La comparació entre els resultats obtinguts en les entrevistes prèvies a la visita amb les realitzades un cop finalitzades les gestions,

ens permet valorar la qualitat percebuda en aquest període.

Així doncs, l'informe s'estructura en dos blocs:

- ♦ una primera part analitza els resultats globals del servei: valoració, índex de satisfacció, ús del servei i opinió,
- ♦ a continuació s'analitza el perfil dels usuaris.



RESUM DE RESULTATS

Segons l'anàlisi de les entrevistes realitzades, els usuaris valoren el servei prestat amb un 8,3 sobre 10 de mitjana superant les expectatives del servei 8,1. L'índex de satisfacció que mesura la relació entre la qualitat percebuda i l'esperada (103%), reflecteix un bon nivell de satisfacció dels usuaris.

Un total de 7 usuaris entrevistats resulten insatisfets a la sortida del servei (2,3%).

El conjunt d'aspectes analitzats està molt ben valorat: les notes mitjanes atorgades pels entrevistats a la sortida de l'oficina van des d'un 7,2 fins a un 9,1, la valoració més baixa és la de l'"Horari d'atenció" i les valoracions més altes són a la "Netedat de l'Oficina" i l'"Amabilitat del personal".

Entre les notes mitjanes obtingudes a l'entrada i a la sortida de l'oficina dels diferents aspectes analitzats n'hi ha dues que superen el punt de diferència positiva: "Rapidesa amb que et donen la resposta (+1,4) i el temps d'espera per ser atès (+1,2).

Un 41% dels entrevistats diuen que han acudit a l'oficina en alguna altra ocasió.

La principal motivació per anar a l'oficina de és la consulta o reclamació per serveis de telefonia i internet (37%).

El 79,2% dels entrevistats a la sortida de l'oficina contesten que no han trobat res que no hagin vist i els hagués agradat trobar.

Un 78,7% dels usuaris entrevistats diuen espontàniament que no coneixen cap altre servei per demanar informació i fer tràmits.

En el moment que es pregunta als usuaris de forma suggerida per aquests serveis, baixa al 15,3 el desconeixement. el més conegut és la OCU seguit del Síndic de Greuges i l'Agència Catalana del Consum.

El servei d'informació al consumidor més utilitzat ha estat la OCU (17,1%) mentre un 68,8% dels enquestats diu que no n'ha utilitzat cap.

Pel que fa al perfil d'usuaris un 92,1% dels usuaris de l'oficina de són de Barcelona ciutat, hi ha una major proporció d'homes, de nacionalitat espanyola i d'ús habitual de la llengua catalana.

També hi ha més proporció d'usuaris de les franges

VALORACIÓ DEL SERVEI

8,3

PRINCIPAL MOTIU PER ANAR A L'OFICINA:
CONSULTA I RECLAMACIÓ SERVEIS DE TELEFONIA
I INTERNET:

37%

d'edat de 31 a 50 anys i de 51 a 65 anys i amb estudis universitaris i secundaris professionals.

I hi ha un major ús de l'oficina dels residents als districtes de l'Eixample, Sants-Montjuïc i Ciutat Vella.



SIGLES



Base. Perfil d'enquestats que responen a la pregunta de l'estudi



Número de respostes. Número de respostes. Quantitat de respostes valorades per la pregunta concreta de l'estudi. En el cas de gràfics amb evolució s'indica el nombre d'entrevistes de la darrera consulta.



Tipus de resposta. Possibilitat o possibilitats que s'han contemplat per a la pregunta formulada



01

Valoració del Servei



VALORACIÓ DEL SERVEI

La valoració global del servei a l'entrada (expectativa) i a la sortida (qualitat percebuda) de l'oficina es situa sobre una mitjana de notable.

Un Índex de Satisfacció de 103% indica un nivell de qualitat percebuda superior a l'esperada (8,3 i 8,1 respectivament).

Les valoracions sobre tots els aspectes del servei obtenen una mitjana de notable o excel·lent, independentment de si s'ha preguntat a l'entrada o a la sortida, a excepció de l'horari d'atenció.

Obtenen les cinc valoracions més altes, a la sortida de l'oficina:

- ♦ Netedat de l'Oficina (9,1)
- ♦ Amabilitat dels informadors (9,0)
- ♦ Adaptació de l'espai a persones amb discapacitat (8,9).
- ♦ Nivell de coneixements dels informadors (8,8)
- ♦ Rapidesa amb què et donen la resposta (8,8)
- ♦ Nivell de coneixements dels informadors (8,8)

Per sota la mitjana (8,3) de la valoració global es troba:

- ♦ Ubicació de l'Oficina (8,1)
- ♦ Horari d'atenció de l'Oficina (7,2)

A nivell global les percepcions superen les expectatives en tots els aspectes menys en la ubicació de l'oficina, però amb poca diferència. L'aspecte que presenta millor percepció que expectativa (diferència de 1,4 punts), és la rapidesa amb que et donen la resposta. El segueix el temps d'espera per ser atès amb una diferència de 1,2 punts.

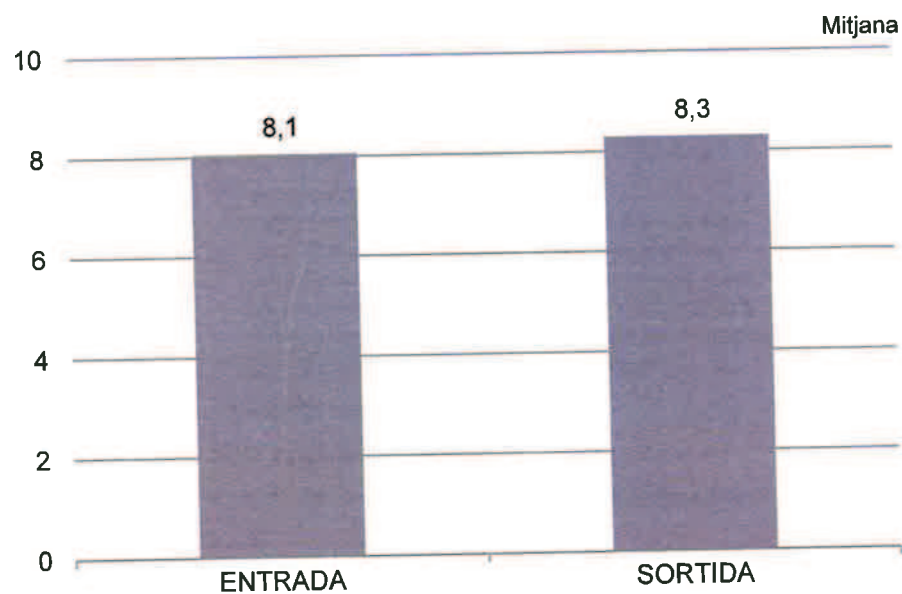
La valoració global percebuda té una mitjana de 8,3 quan les expectatives obtingudes són de 8,1.

Dels motius pels quals els usuaris de l'oficina donen valoracions inferiors a 5 punts als diferents aspectes en destaquen: l'horari d'atenció a l'oficina (27) dels quals 16 entrevistats creuen que hauria d'estar oberta per la tarda. La ubicació de l'oficina ha rebut valoracions inferiors a 5 punts en 15 ocasions, d'elles 11 valoren que està lluny. L'aspecte "el temps dedicat al seu cas" els segueix amb 13 valoracions amb puntuacions inferiors a 5 punts.



EXPECTATIVA I VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

VALORACIÓ DEL SERVEI



IS2. Quina valoració global faria vostè d'aquesta oficina?

■ Entrevistats a la sortida
■ N 314
■ 0=Minima,10=Màxima

■ Entrevistats a l'entrada
■ N 106
■ 0=Minima,10=Màxima



EXPECTATIVA I VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI (1/2)

VALORACIÓ DEL SERVEI

		2014
VALORACIÓ GLOBAL	ENTRADA	8,1
	SORTIDA	8,3
	GAP	0,2

		2014
UBICACIÓ OFICINA	ENTRADA	8,2
	SORTIDA	8,1
	GAP	-0,1
COMUNICACIÓ OFICINA (TRANSPORTS)	ENTRADA	8,4
	SORTIDA	8,4
	GAP	0,0
ADAPTACIÓ A PERSONES AMB DISCAPACITAT	ENTRADA	8,7
	SORTIDA	8,9
	GAP	0,2
SENYALITZACIÓ I ORGANITZACIÓ ESPAI OFICINA	ENTRADA	8,1
	SORTIDA	8,4
	GAP	0,3

IS.2 Quina valoració global faria vostè d'aquesta oficina?

IS.1 Valoració segons el seu nivell de satisfacció

Entrevistats a la sortida
314
0=Minima;10=Màxima

Entrevistats a l'entrada
106
0=Minima;10=Màxima

DIF (SORTIDA-ENTRADA)
● > 0,1
▲ 0,1 a -0,1
◆ > 0,1

Puntuació mitjana de 5 a 10

10



EXPECTATIVA I VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI (2/2)

VALORACIÓ DEL SERVEI

		2014
NETEDAT DE L'OFICINA	ENTRADA	9.0
	SORTIDA	9.1
	GAP	▲ 0.1
LA COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA	ENTRADA	● 8.3
	SORTIDA	● 8.5
	GAP	● 0.2
HORARI ATENCIÓ OFICINA	ENTRADA	● 6.7
	SORTIDA	● 7.2
	GAP	● 0.5
TEMPS ESPERA PER SER ATÈS/A	ENTRADA	● 7.4
	SORTIDA	● 8.6
	GAP	● 1.2
RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA	ENTRADA	● 7.4
	SORTIDA	● 8.8
	GAP	● 1.4
TEMPS DEDICAT AL SEU CAS	ENTRADA	● 7.7
	SORTIDA	● 8.4
	GAP	● 0.7

		2014
INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES	ENTRADA	7.8
	SORTIDA	8.6
	GAP	● 0.8
INTERÈS QUE MOSTREN	ENTRADA	8.1
	SORTIDA	8.6
	GAP	● 0.5
NIVELL DE CONEIXEMENT	ENTRADA	8.4
	SORTIDA	8.8
	GAP	● 0.4
CLAREDAT DE LES SEVES EXPLICACIONS	ENTRADA	8.3
	SORTIDA	8.7
	GAP	● 0.4
AMABILITAT DELS INFORMADORS	ENTRADA	8.7
	SORTIDA	9.0
	GAP	● 0.3

IS.2 Quina valoració global faria vostè d'aquesta oficina?

IS.1 Valoració segons el seu nivell de satisfacció

■ Entrevistats a la sortida
■ 314
■ 0=Minima;10=Màxima

■ Entrevistats a l'entrada
■ 106
■ 0=Minima;10=Màxima

DIF (SORTIDA-ENTRADA) ● > 0,1
▲ 0,1 a -0,1
◆ > 0,1

Puntuació mitjana de 5 a 10



MOTIUS DE LA VALORACIÓ (1/3)

VALORACIÓ DEL SERVEI

	2014
UBICACIÓ DE L' OFICINA	
ESTÀ LLUNY DE L'OFICINA	11
ELS ACCESSOS A L'OFICINA NO ESTAN BEN SENYALITZATS	3
NO HI ARRIBEN TRANSPORTS EN GENERAL	1
N	(15)
COMUNICACIÓ DE L'OFICINA (TRANSPORTS)	
ESTÀ LLUNY DE L'OFICINA	1
HA HAGUT DE VENIR DIVERSES VEGADES PEL MATEIX TEMA	1
ALTRES	1
N	(3)
ADAPTACIÓ DE L'ESPAI PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT	
LES PORTES NO SÓN CORREDISSES	1
INSTAL·LACIONS ON ESTÀ L'OFICINA	1
NO HI HA NINGÚ A LA PORTA	1
N	(3)

	2014
LA SENYALITZACIÓ I ORGANITZACIÓ DE L' ESPAI D'OFICINA	
ELS ACCESSOS NO ESTAN BEN SENYALITZATS	1
MANCA DE SENYALITZACIÓ A L'OFICINA	4
ALTRES	1
N	(6)
LA COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA	
LA SALA D'ESPERA NO ÉS CONFORTABLE	1
NO ÉS POT SEURE / S'HA D'ESTAR DRET A LA SALA D'ESPERA	1
N	(2)
L' HORARI D' ATENCIÓ A L' OFICINA	
L'HORARI DE L'OFICINA ÉS INCOMPATIBLE AMB LA SEVA FEINA	10
L'OFICINA HAURIA DE TANCAR MÉS TARD	3
L'OFICINA HAURIA D'OBRIR A LES TARDES	16
N	(27)

P1 Per què li dona aquesta valoració?

■ Entrevistats a la sortida que donen una nota inferior a 5
■ Espontània, Multiresposta

Nota: Aquesta informació s'ha de tractar de forma qualitativa. Taula en valors absoluts.



MOTIUS DE LA VALORACIÓ (2/3)

VALORACIÓ DEL SERVEI

	2014
EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A	
HA D'ESPERAR MOLT PER SER ATÈS	1
FALTA PERSONAL	1
N	(2)
LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA	
LA TRAMITACIÓ ÉS MOLT LENTA	3
NO LI HAN EXPLICAT EL QUE NECESSITAVA I/O DESITJAVA	1
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	1
ELS INFORMADORS/ES NO SÓN COMUNICATIUS/VES	1
ALTRES	2
N	(8)
LA INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES	
NO LI HAN EXPLICAT EL QUE NECESSITAVA I/O DESITJAVA	3
NO LI DEIXEN CLAR EL QUE NECESSITA	2
NO ESTÀ SATISFET AMB LA SOLUCIÓ DONADA	1
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	1
L'INFORMADOR/A NO HA SIGUT CLAR/A	1
N	(8)

	2014
EL TEMPS DEDICAT AL SEU CAS	
LA TRAMITACIÓ ÉS MOLT LENTA	2
L'ATENCIÓ HA ESTAT MOLT RÀPIDA	2
L'INFORMADOR/A ESTAVA PER ALTRES QÜESTIONS	1
NO LI HAN EXPLICAT EL QUE NECESSITAVA I/O DESITJAVA	1
HA HAGUT DE VENIR DIVERSES VEGADES PEL MATEIX TEMA	1
NO LI DEIXEN CLAR EL QUE NECESSITA	1
NO ESTÀ SATISFET AMB LA SOLUCIÓ DONADA	1
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	3
ELS INFORMADORS/ES NOMÉS IMPRIMEIXEN ELS FULLS	1
L'INFORMADOR NO L'HA ATÈS BÉ	1
ALTRES	1
N	(13)
L' INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER A RESOLDRE LES CONSULTES	
NO ESTÀ SATISFET AMB LA SOLUCIÓ DONADA	1
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	5
CAP MOTIU EN CONCRET	1
N	(7)

P1 Per què li dona aquesta valoració?

I Entrevistats a la sortida que donen una nota inferior a 5
R Espontània. Multiresposta

Nota: Aquesta informació s'ha de tractar de forma qualitativa. Taula en valors absoluts.



MOTIUS DE LA VALORACIÓ (3/3)

VALORACIÓ DEL SERVEI

	2014
EL NIVELL DE CONEIXEMENT DELS INFORMADORS	
L'INFORMADOR/A NO SABIA LA INFORMACIÓ I/O COM FER EL TRÀMIT	2
NO CONTESTA	1
N	(3)
LA CLARETAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS	
DONEN INFORMACIÓ DIFERENT AL TELÈFON I A LES OFICINES	1
NO ESTÀ SATISFET AMB LA SOLUCIÓ DONADA	2
ELS INFORMADORS/ES NOMÉS IMPRIMEIXEN ELS FULLS	1
L'INFORMADOR/A NO SABIA LA INFORMACIÓ I/O COM FER EL TRÀMIT	1
ELS INFORMADORS/ES NO SÓN COMUNICATIUS/VES	2
ALTRES	1
N	(7)
L' AMABILITAT DELS INFORMADORS	
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	1
ELS INFORMADORS/ES NO SÓN COMUNICATIUS/VES	1
ELS INFORMADORS/ES NO SÓN AMABLES	1
N	(3)

P1 Per què li dona aquesta valoració?

B Entrevistats a la sortida que donen una nota inferior a 5
N Espontània. Multiresposta

Nota: Aquesta informació s'ha de tractar de forma qualitativa. Taula en valors absoluts.



02

Índex de Satisfacció



En aquest capítol es mesura la satisfacció dels usuaris de l'Oficina d'Informació al Consumidor i s'identifiquen els aspectes que més influeixen en la percepció de la qualitat del servei rebut a partir del model teòric desenvolupat pel Departament d'Estudis d'Opinió.

La relació percentual entre la qualitat esperada del servei i la percebuda, segons valoracions dels enquestats, permet establir un Índex de Satisfacció que serà superior, igual o inferior a 100 segons que les expectatives estiguin per sota, igual o per sobre de la percepció del servei realitzat.

L'instrument per a determinar els factors de major influència en el rendiment percebut pels usuaris és un model que s'articula al voltant de tres blocs definits segons els ASPECTES D'ENTORN d'un servei o producte, els del propi SERVEI o PRODUCTE i els del PERSONAL que l'atén, així com de l'EXPECTATIVA que tenen els usuaris sobre el servei.

Cadascun dels blocs està constituït a la vegada per un conjunt definit de variables manifestes (aspectes valoratius bàsics) que incideixen en la percepció de la qualitat global del servei estudiat. En cada cas tant la constitució dels blocs com les seves variables

s'adapten a les característiques del servei.

L'anàlisi de les valoracions dels usuaris per a cada una d'aquestes variables permet aprofundir en diferents aspectes de la satisfacció dels usuaris del servei prestat. La correlació existent entre la nota global de valoració del servei realitzat i les puntuacions atorgades a cada aspecte d'entorn, de prestació pròpiament del servei, de personal, així com en general al servei esperat, ens permet determinar mitjançant el càlcul d'una regressió lineal múltiple, l'aportació percentual de cada aspecte a la qualitat percebuda global del servei.



SATISFACCIÓ GLOBAL

Un Índex de Satisfacció de 103% indica un nivell de qualitat percebuda superior a l'esperada (8,3 i 8,1 respectivament).

MODEL

L'anàlisi de la distribució del pes relatiu de cada variable en la valoració de la qualitat esperada o expectativa indica que els aspectes relacionats amb l'entorn, amb major pes relatiu, i en segon lloc el personal, són els que determinen principalment la valoració global (42,2% i 37% respectivament a cadascun dels blocs). El conjunt de variables relacionades amb el servei té menys incidència en la valoració, amb un pes relatiu de 20,83%.

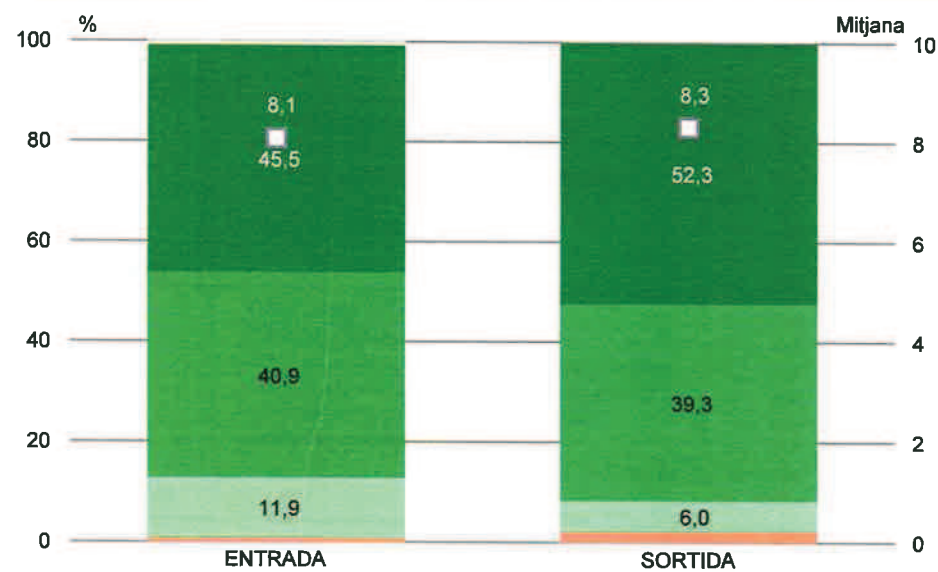
L'anàlisi de la distribució del pes relatiu de cada variable en la valoració de la qualitat percebuda indica que els aspectes relacionats amb la pròpia prestació del servei determina amb el 55,1% la valoració global, seguit dels aspectes relacionats amb el personal (36,6%), mentre que l'entorn té menys incidència en la valoració amb un pes relatiu de 8,4%.

S'observa també, un desplaçament del pes relatiu dels aspectes relacionats amb l'entorn a favor dels aspectes que tenen relació amb la pròpia prestació del servei.



VALORACIÓ GLOBAL

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ



ÍNDEX DE SATISFACCIÓ 2014: 103%

IS2 Quina valoració global faria
vostè d'aquesta oficina?

■ Entrevistats a la sortida
■ 314
■ 0=Minima;10=Màxima

■ Entrevistats a l'entrada
■ 106
■ 0=Minima;10=Màxima



RELLEVÀNCIA I INFLUÈNCIA MODEL DE SATISFACCIÓ

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

		2014	
		Entrada	Sortida
ENTORN	Correlació	42,2%	8,4%
		0,55	0,64
	UBICACIÓ OFICINA	16%	12%
	COMUNICACIÓ OFICINA (TRANSPORTS)	19%	19%
	ADAPTACIÓ A PERSONES AMB DISCAPACITAT	14%	10%
	SENYALITZACIÓ I ORGANITZACIÓ ESPAI OFICINA	15%	16%
	NETEDAT OFICINA	17%	21%
	COMODITAT SALA ESPERA	21%	21%
SERVEI	Correlació	20,8%	55,1%
		0,57	0,80
	HORARI ATENCIÓ OFICINA	13%	17%
	TEMPS ESPERA PER SER ATÈS/A	19%	13%
	RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN RESPOSTA	19%	21%
	TEMPS DEDICAT AL SEU CAS	23%	24%
	INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES	26%	24%
PERSONAL	Correlació	37,0%	36,6%
		0,58	0,78
	INTERÈS QUE MOSTREN	26%	24%
	NIVELL CONEIXEMENTS	21%	25%
	CLARETAT DE LES SEVES EXPLICACIONS	24%	27%
	LA SEVA AMABILITAT	29%	25%
R^2		0,48	0,55
N		(106)	(314)

(*) Nota: El coeficient R^2 és una mesura de qualitat del model que indica la proporció de la valoració global explicada per les variables latents (entorn, servei i personal). Pren valors entre 0 i 1. Es consideren òptims els valors $>0,5$.

Els models que no tenen suficient massa crítica (menys de 100 entrevistes) o que no expliquen una proporció mínima ($R^2 < 0,40$) no es mostren a l'informe.

IS.1 Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que li hagin produït.

■ Entrevistats a la sortida
N 314

■ Entrevistats a l'entrada
N 106



RELLEVÀNCIA I INFLUÈNCIA

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

COMPARATIVA ENTRE PUNTUACIONS: QUALITAT ESPERADA VS PERCEBUDA DE CADA ASPECTE I EL SEU PES EN LA IMPORTÀNCIA GLOBAL DEL SERVEI

Tots els aspectes analitzats, menys "comunicació", "ubicació de l'Oficina," amb una petita diferència, han obtingut una valoració superior en la qualitat percebuda que les expectatives inicials. S'obtenen bones puntuacions pels aspectes de major importància en la valoració global, menys en l'horari d'atenció.

COMPARATIVA ENTRE IMPORTÀNCIES: QUALITAT ESPERADA VS PERCEBUDA DE CADA ASPECTE

Els aspectes de servei adquireixen molta més importància quan són valorats a la sortida de l'oficina i tenen el pes més important en la valoració global. Els aspectes d'entorn són més importants pels usuaris a l'entrada de l'oficina i són el menys rellevants en la valoració global del servei. Els aspectes de personal mantenen la seva importància tant en l'entrada com a la sortida.

COMPARATIVA ENTRE QUALITAT ESPERADA I IMPORTÀNCIA DE CADA ASPECTE DEL SERVEI - ENTRADA

'L'amabilitat del personal' és l'aspecte més important a priori per l'usuari d'aquest servei, alhora que ben valorat. Tots els altres aspectes més importants en la valoració del servei a l'entrada (claredat de les explicacions, comunicació (transports), comoditat sala d'espera, nivell de coneixements, netedat oficina) reben una puntuació per sobre de la mitjana o la igualen com succeeix en l'aspecte "interès que mostren)

COMPARATIVA ENTRE QUALITAT ESPERADA I IMPORTÀNCIA DE CADA ASPECTE DEL SERVEI - SORTIDA

El 'Temps dedicat', la 'Informació i orientació, la 'Rapidesa de la resposta', la 'Claredat de les explicacions', l'"Horari d'atenció", l'"Amabilitat del personal, el 'Nivell de coneixements", l'Interès que mostren" i el 'Temps d'espera, són els aspectes més importants del servei en la seva aportació global. D'ells el pitjor valorat i bastant per sota la mitjana és l'"Horari d'atenció".

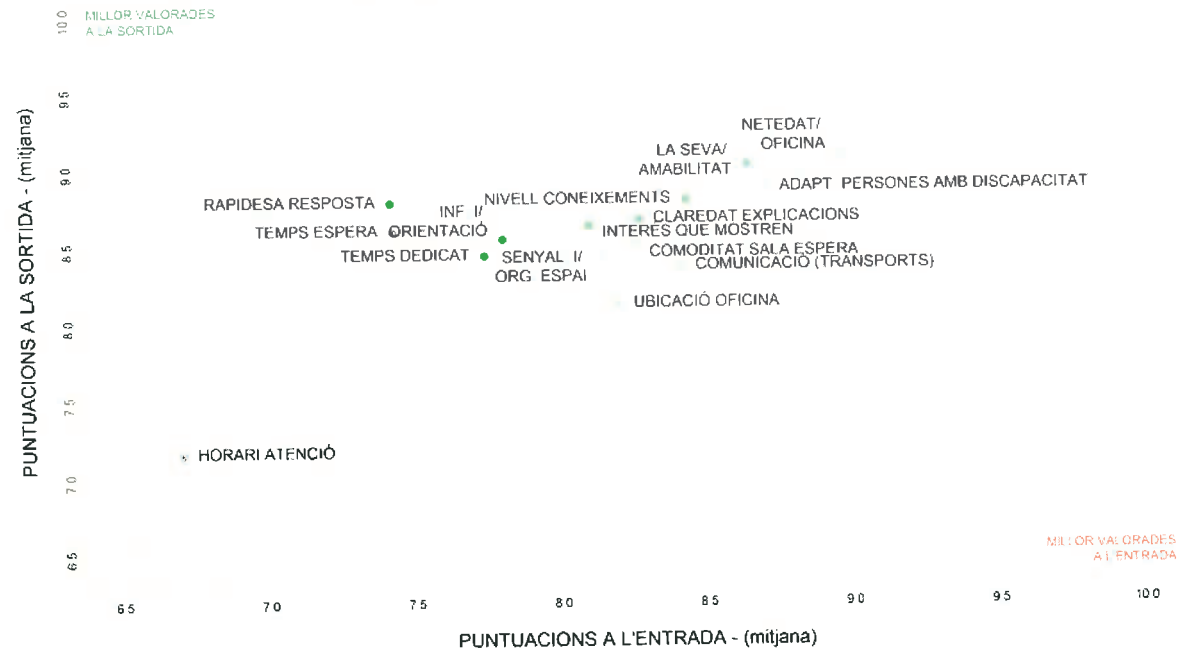
També el 'Temps dedicat' es situa per sota la mitjana però en aquest cas poc per sota (a una dècima de la mitjana).



COMPARATIVA ENTRE PUNTUACIONS

QUALITAT ESPERADA VS. PERCEBUDA DE CADA ASPECTE I EL SEU PES EN LA IMPORTÀNCIA GLOBAL DEL SERVEI

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ



(*) Nota: El percentatge de l'eix de la importància s'ha calculat a partir de l'aportació percentual de cada ítem a la qualitat percebuda segons el model de satisfacció en base al 100%.

IS.1 Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que li hagin produït.

14 Entrevistats a la sortida
N 316
14 0 = Mínima; 10 = Màxima

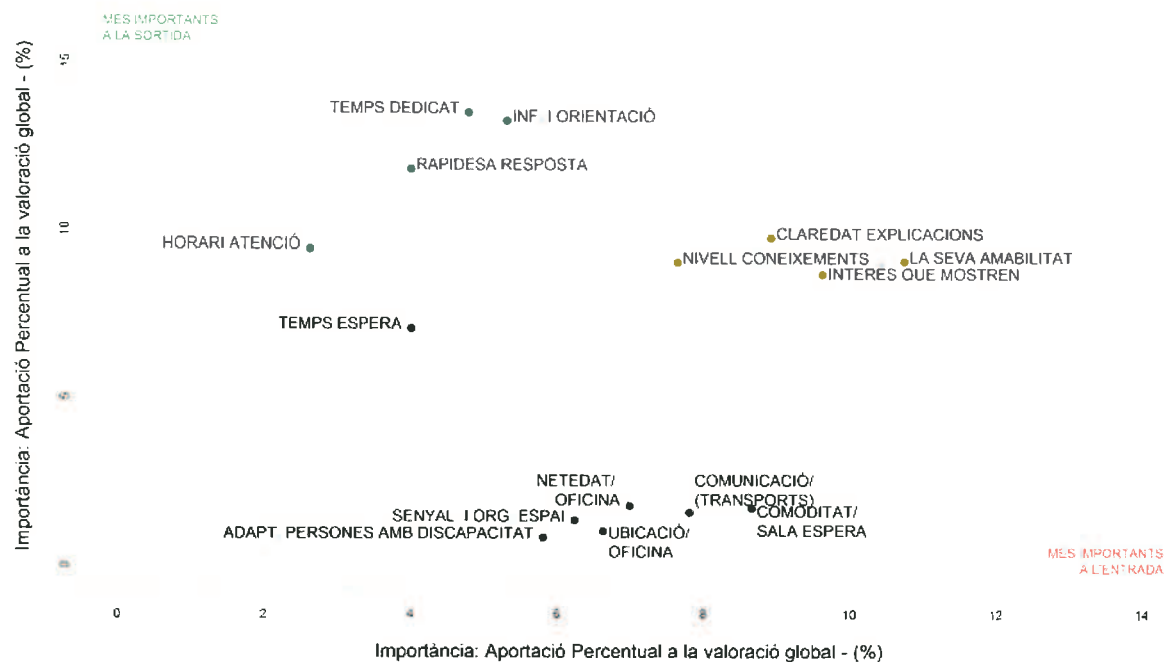
18 Entrevistats a l'entrada
N 104
18 0 = Mínima; 10 = Màxima

% IMPORTÀNCIA SORTIDA
 ■ Més de 15%
 ■ 11-15%
 ■ 6-10%
 ■ 0-5%



COMPARATIVA ENTRE IMPORTÀNCIES QUALITAT ESPERADA VS. PERCEBUDA DE CADA ASPECTE

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ



(*) Nota: El percentatge de l'eix de la importància s'ha calculat a partir de l'aportació percentual de cada ítem a la qualitat percebuda segons el model de satisfacció en base al 100%.

IS.1 Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que li hagin produït.

■ Entrevistats a la sortida
N 1756
■ 0 = Mínima; 10 = Màxima

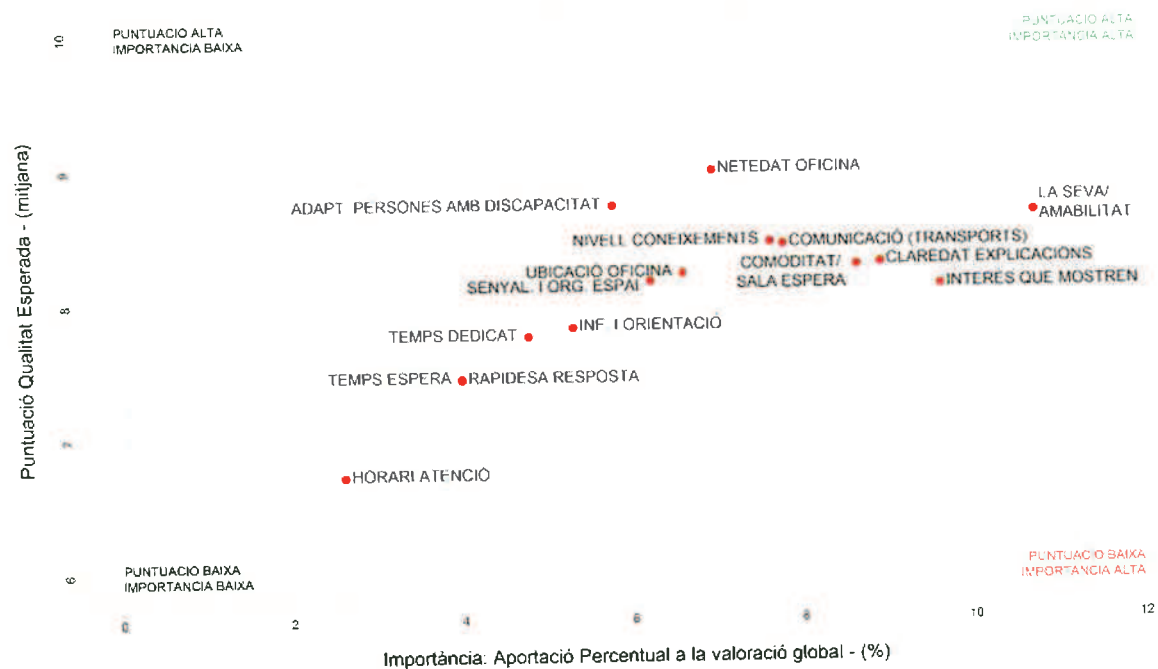
■ Entrevistats a l'entrada
N 600
■ 0 = Mínima; 10 = Màxima

■ Entorn
■ Servei
■ Personal



COMPARATIVA ENTRE QUALITAT ESPERADA I IMPORTÀNCIA DE CADA ASPECTE DEL SERVEI - ENTRADA

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ



IS1

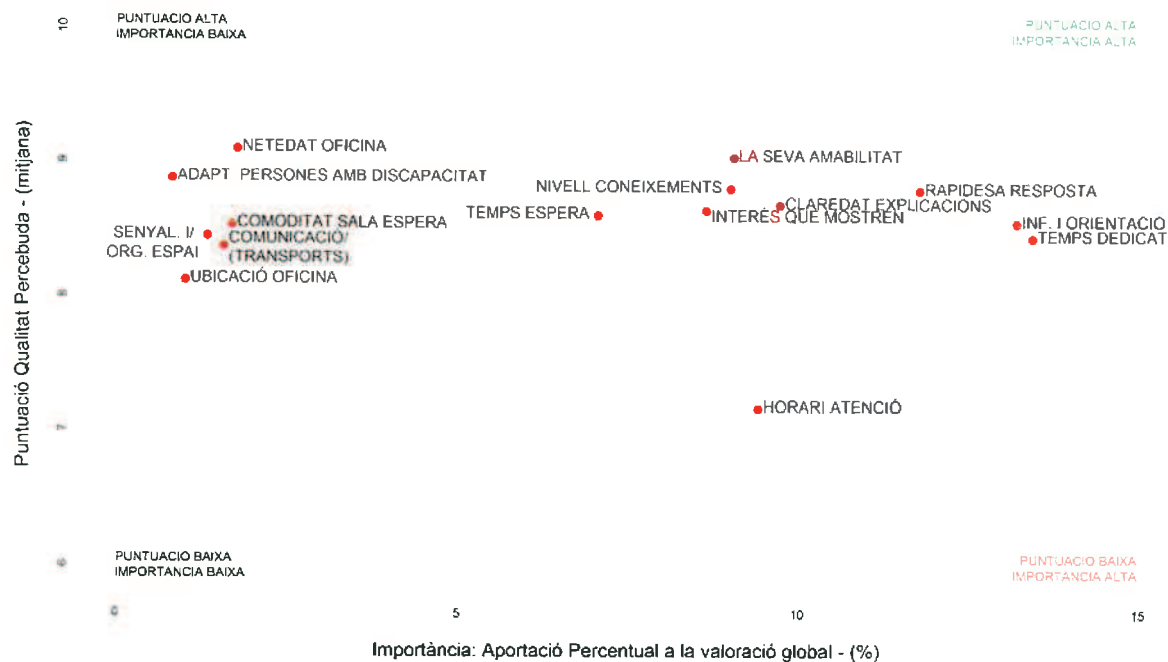
Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que li hagin produït.

■ Entrevistats a l'entrada
N 104
■ 0 = Mínima; 10 = Màxima



COMPARATIVA ENTRE QUALITAT ESPERADA I IMPORTÀNCIA DE CADA ASPECTE DEL SERVEI - SORTIDA

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ



(*) Nota: El percentatge de l'eix de la importància s'ha calculat a partir de l'aportació percentual de cada ítem a la qualitat percebuda segons el model de satisfacció en base al 100%.

IS1 Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que li hagin produït.

■ Entrevistats a la sortida
■ N = 316
■ 0 = Mínima; 10 = Màxima



03

Ús del Servei



HA ANAT A L'OFICINA AMB ANTERIORITAT

Un 59,4% dels ciutadans que acudeixen a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor ho fan per primera vegada. La resta (40,2%) és la segona vegada o més que la visita.

MOTIUS PER ANAR A L'OFICINA DE

El principal motiu que porta als ciutadans a l'oficina és la consulta (34,2%) o la reclamació (65,8%).

La principal temàtica que motiva la visita és relativa a comunicacions: telefonia i accés a internet. Aquesta destaca tan en consultes (10,2%) com en reclamacions (26,8%) del total.

En visites per consultes, segueixen les relatives a subministramens: aigua, gas, llum, (4,6%), i la compra i reparació de productes (4,5%) .

En reclamacions, després de les relatives a comunicacions, les referides a la compra i reparació de productes (12,4%) i a subministramens: aigua, gas, llum, (8,4%) destaquen com a temàtiques més importants.

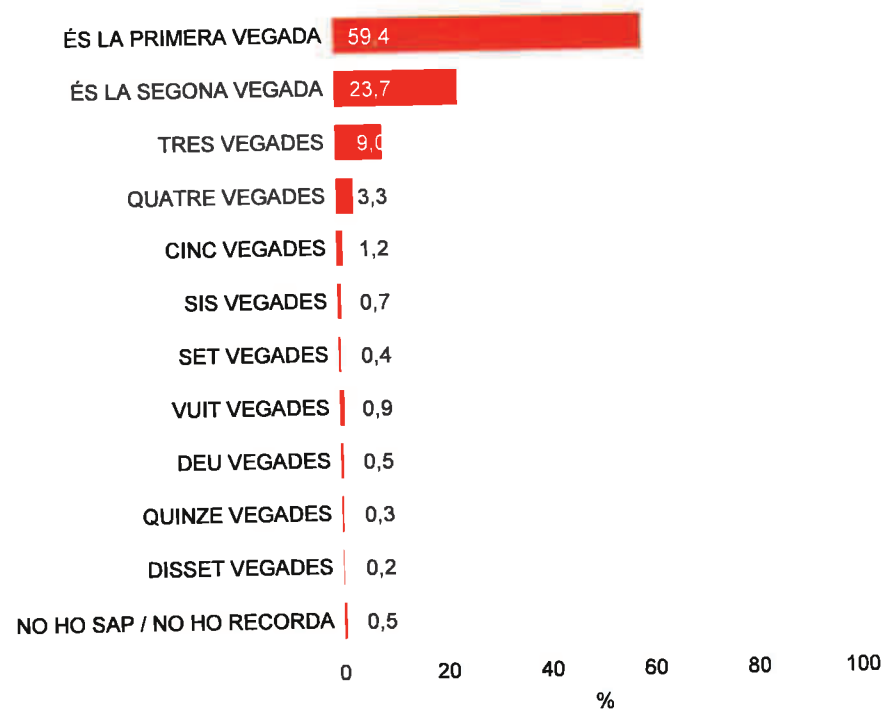
INCIDÈNCIES DURANT L'ATENCIÓ

Dels usuaris entrevistats a la sortida (314), 6 han tingut alguna incidència durant l'atenció.



VEGADES QUE HA VISITAT L'OMIC

ÚS DEL SERVEI

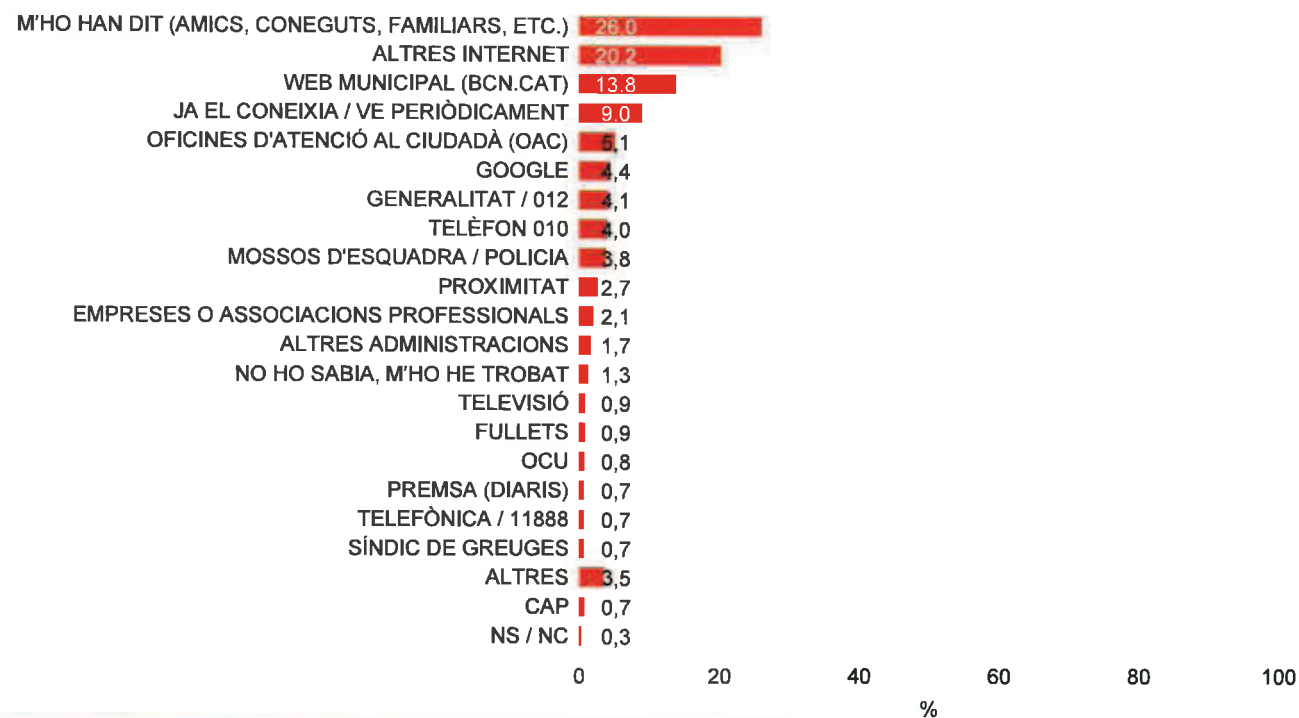


P2/P3/ Quantes vegades ha visitat exactament l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor? N 420
P4



MITJÀ PRESCRIPTOR

ÚS DEL SERVEI



P5

Com ha conegut l'existència de l'Oficina
Municipal d'Informació al consumidor?

420

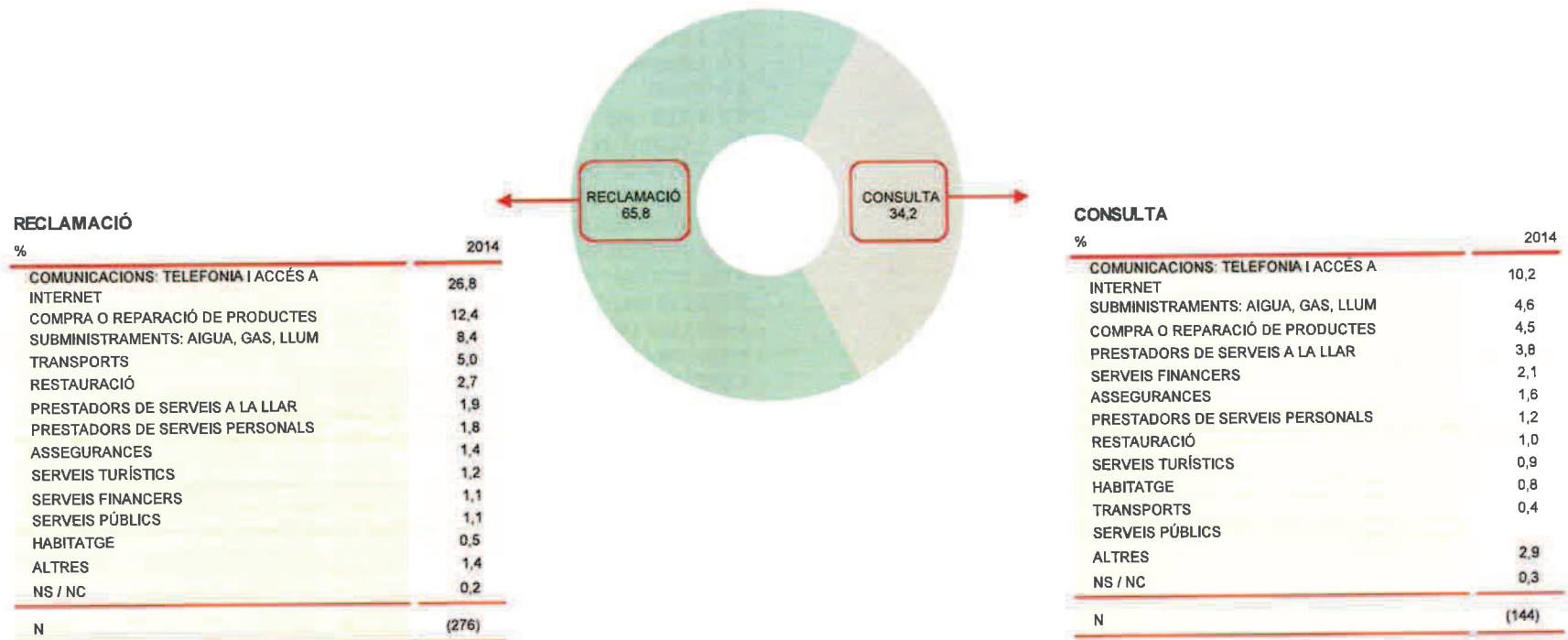
Esponània, Multiresposta

28



MOTIUS PER ANAR A L'OMIC

ÚS DEL SERVEI



P6 *I, quin és el principal motiu que el porta avui fins aquesta Oficina?*

■ 420
■ Espontània



TIPUS DE QÜESTIÓ

ÚS DEL SERVEI



P7

Avui, vostè ve principalment per solucionar una qüestió particular o per motius de feina?

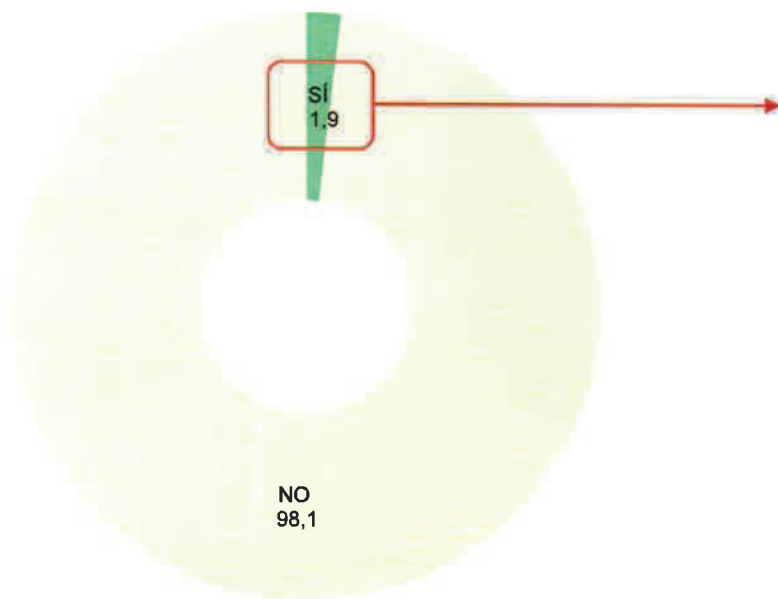
■ 420
■ Espontània

30



INCIDÈNCIES DURANT L'ATENCIÓ

ÚS DEL SERVEI



INCIDÈNCIES

	2014
MANCA DE COMUNICACIÓ AMB EL PERSONAL	2
MANCA DE DOCUMENTACIÓ PER FER EL TRÀMIT	2
PROBLEMES INFORMÀTICS (LENTITUD I/O MALFUNCIONAMENT DEL SISTEMA INFORMÀTIC)	1
NO HAN AJUDAT A FER EL TRÀMIT I/O NO SOLUCIONEN LA DEMANDA	1
ALTRES	1
N	(6)

P8 Hi ha hagut alguna incidència durant l'atenció? **E** Entrevistats a la sortida **N** 314

Sí
No
NS / NC

P9 De quina/es incidència/es tracta? **E** Entrevistats a la sortida que han tingut alguna incidència durant l'atenció **N** 6 **31**
Nota: Aquesta informació s'ha de tractar de forma qualitativa. Taula en valors absoluts. **R** Espontània. Multiresposta



04

Aspectes rellevants del servei



**ASPECTES DE L'OFICINA QUE LI AGRADARIA
TROBAR**

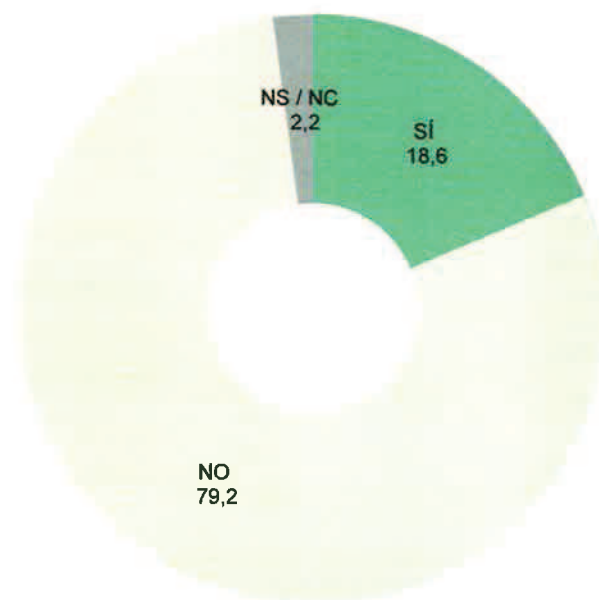
El 79,2% dels entrevistats a la sortida de l'oficina no han constatat res els hagués agradat trobar i que no hagin vist.

Les mencions que fan els ciutadans pel que fa al que l'agradaria trobar a l'oficina, fan referència a la solució dels problemes, les màquines de cafè i begudes, més equipaments, la millora comoditat, millora senyalització i més seients amb percentatges superiors a l'1%.



HI HA ALGUNA COSA QUE LI AGRADARIA TROBAR A L'OFICINA

ASPECTES RELLEVANTS DEL
SERVEI



P10 *Hi ha alguna cosa que no hagi vist a l'oficina i que li agradaria trobar? Quina? Alguna altra?*

■ Entrevistats a la sortida
■ 314
■ Espontània.

■ Sí
■ No
■ NS / NC



ASPECTES DE L'OFICINA QUE LI AGRADARIA TROBAR

ASPECTES RELLEVANTS DEL SERVEI

%	2014
SERVEI	3,8
SOL.LUCIÓ DELS PROBLEMES	1,6
LA INFORMACIÓ REBUDA (MÉS TRÍPTICS,CARTELLS)	0,7
MÉS RECURSOS DE L'OFICINA	0,7
ATENCIÓ TELEFÓNICA	0,3
MÉS RAPIDESA EN ATENCIÓ /TRAMITACIONS/EFICÀCIA	0,3
OBERTURA DE L'OFICINA DIÀRIA	0,3
ESPAI OFICINA	2,2
MÉS EQUIPAMENTS	2,0
MILLOR ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI	0,3
ESPAI D' ESPERA	9,1
MÀQUINES DE CAFÉ / BEGUDES / AIGUA	4,3
MILLORAR COMODITAT	1,3
MILLORAR SENYALITZACIÓ, TAULELLS	1,3
SEIENTS A LA SALA D'ESPERA, MÉS SEIENTS, MÉS ATENCIÓ PREFERENT A DISCAPACITATS,	1,2
PC AMB ACCÉS PÚBLIC A INTERNET, TELEVISOR	0,3
PREMSA DEL DIA	0,3

%	2014
INFORMADORS	2,7
MÉS PERSONAL	1,7
MILLOR ATENCIÓ I AMABILITAT	0,9
IDIOMA	0,7
INFORMACIÓ EN CASTELLÀ	0,3
INFORMACIÓ EN ALTRES LLENGÜES	0,4
ALTRES	1,8
MILLORA DE L'ACCÉS	0,3
ALTRES	1,5
CAP / NO HO SAP / NO CONTESTA	81,4
N	(314)

P10 *Hi ha alguna cosa que no hagi vist a l'oficina i que li agradaria trobar?*

■ Entrevistats a la sortida
■ N 314
■ Espontània. Multiresposta



05

Altres serveis d'informació al consumidor



QUINS ALTRES SERVEIS D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR CONEIX

Un 78,7% dels usuaris entrevistats diuen espontàniament que no coneixen cap altre servei municipal per demanar informació i fer tràmits. El més conegut de forma espontània és l'OCU (Organización de Consumidores i Usuarios) amb un 9,3% del total d'entrevistats que coneixen altres serveis.

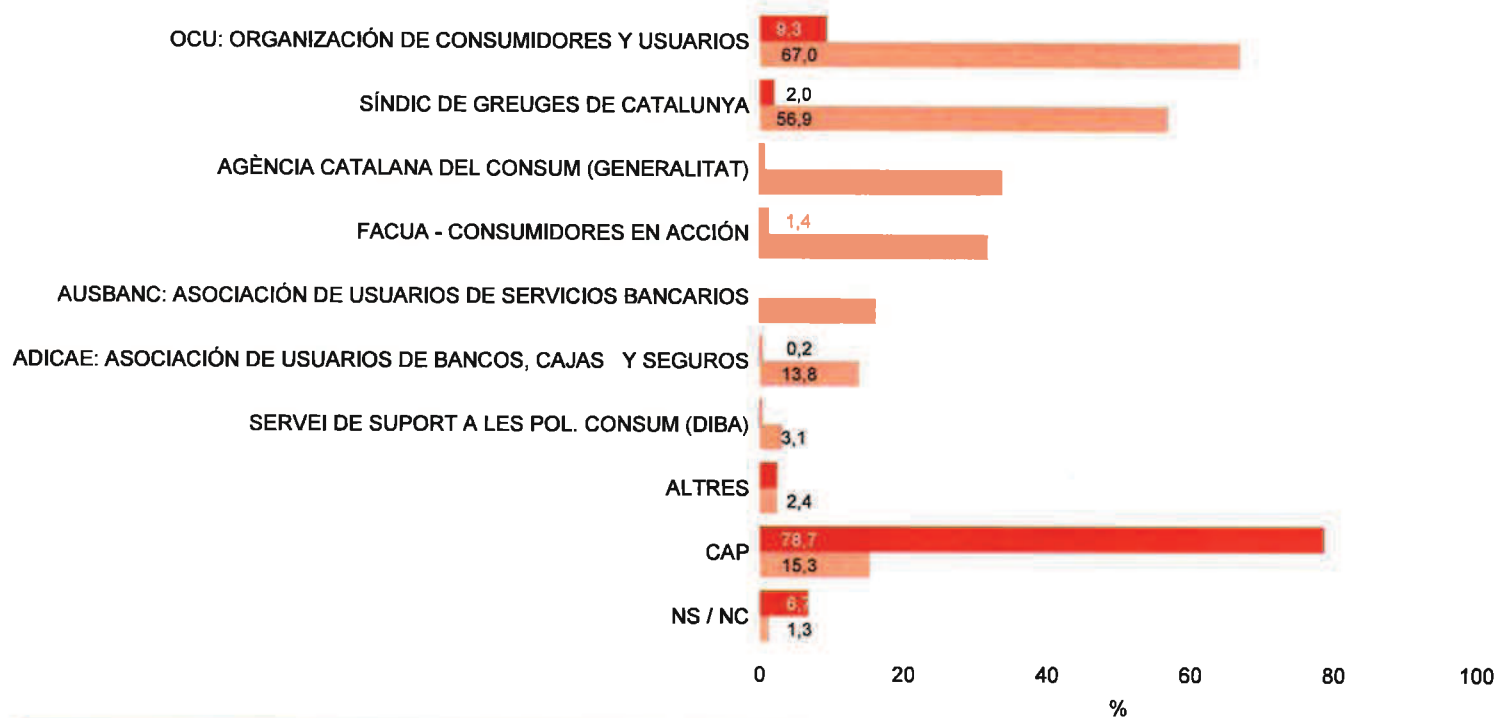
En el moment que es pregunta als usuaris de forma suggerida per aquests serveis, baixa al 15,3 el desconeixement. el més conegut és la OCU seguit del Síndic de Greuges i l'Agència Catalana del Consum.

El servei d'informació al consumidor més utilitzat ha estat la OCU (17,1%) mentre un 68,8% dels enquestats diu que no n'ha utilitzat cap.



CONeixEMENT

ALTRES SERVEIS D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR



P11.1/ Quins altres serveis d'informació al consumidor
P11.2 coneix ?

420

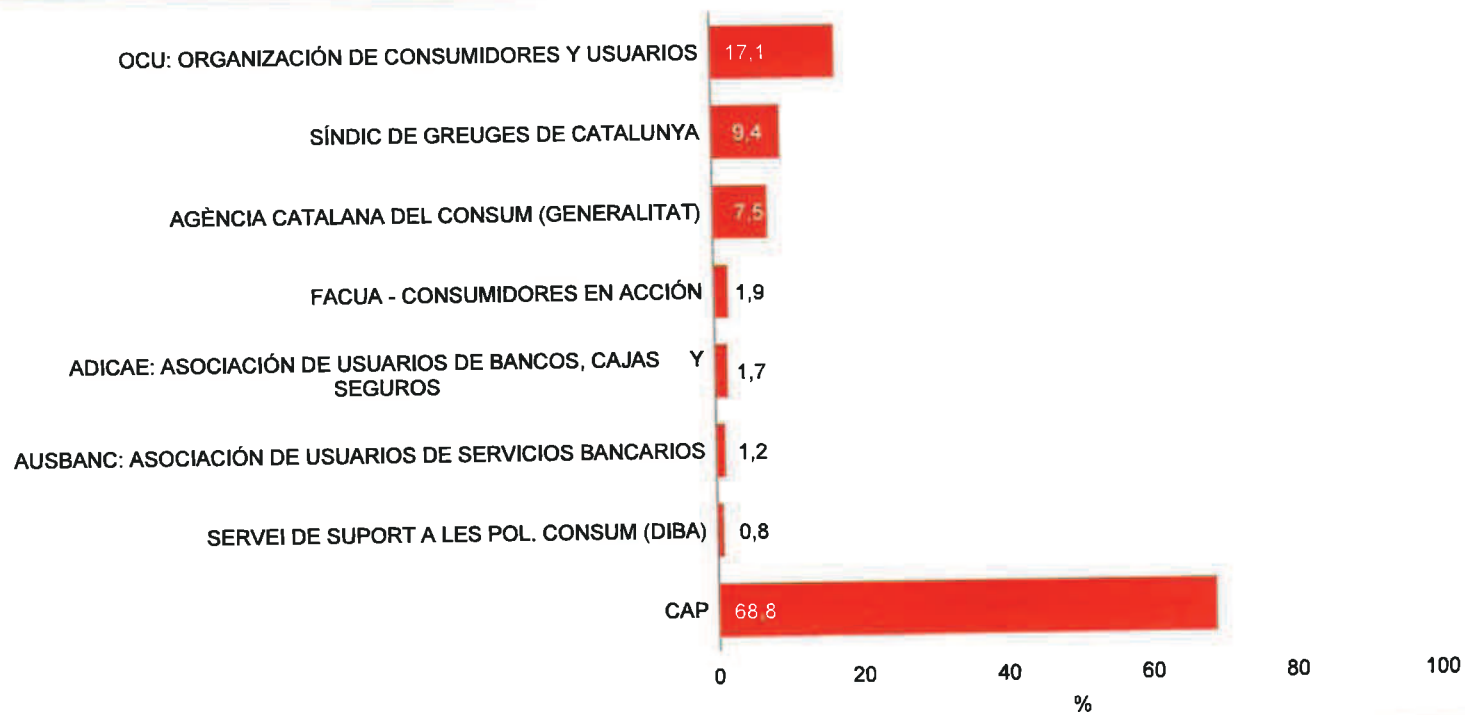
Esponània. Esponània i suggerida. Multiresposta

Esponània
Esponània i suggerida



ALTRES SERVEIS D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR

ÚS



P11.3 Quins serveis d'informació al consumidor ha utilitzat?

420
Multiresposta



06

Perfil dels usuaris



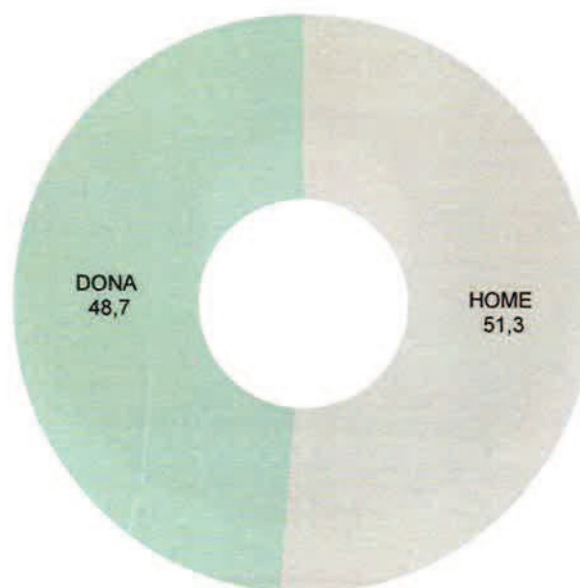
PERFIL DELS USUARIS

- ♦ Un 51,3% d'usuaris són homes, i un 48,7% són dones.
- ♦ La mitjana d'edat és de 48,3 anys. Hi ha un major ús del servei a la franja d'edat entre els 31 i els 50 anys.
- ♦ La gran majoria d'usuaris entrevistats és de nacionalitat espanyola.
- ♦ El castellà és la llengua habitual per al 55,6% dels usuaris, i el català per un 42%.
- ♦ La gran majoria dels usuaris entrevistats tenen estudis universitaris, un nivell d'estudis que és clarament superior a la mitjana que es dona a la població barcelonina.
- ♦ La majoria dels entrevistats resideix a Barcelona, mentre que un 7,9% viu fora de la ciutat. Els usuaris enquestats que viuen a Barcelona, resideixen principalment a l'Eixample.



GÈNERE

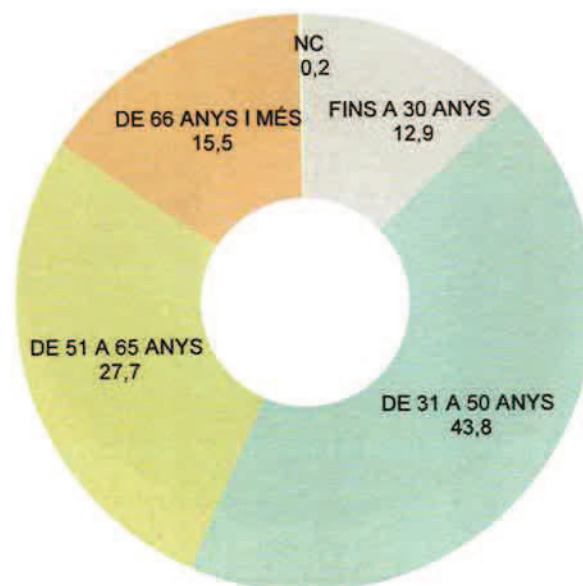
PERFIL DELS USUARIS





EDAT

PERFIL DELS USUARIS



EDAT MITJANA:

48,3



NACIONALITAT

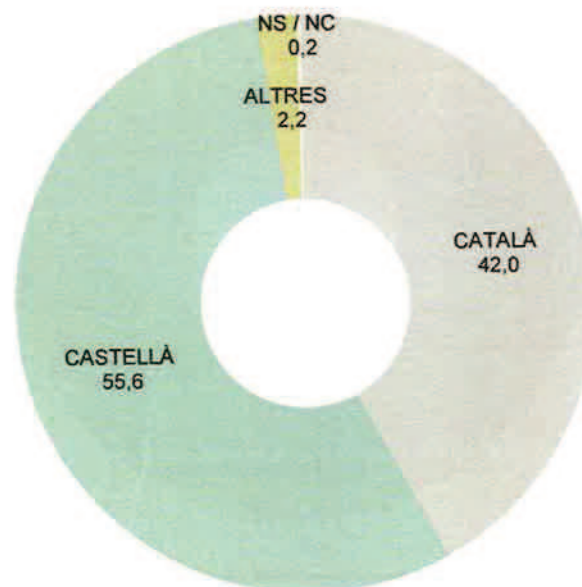
PERFIL DELS USUARIS





LLENGUA HABITUAL

PERFIL DELS USUARIS



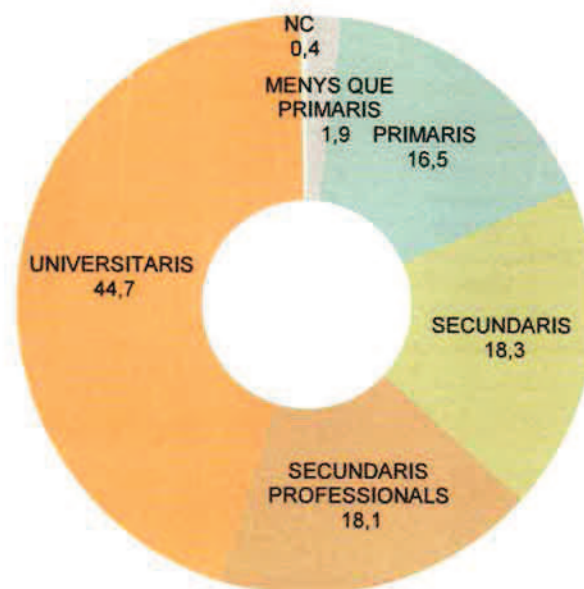
Z5

Quina és la seva llengua habitual?

420



NIVELL D'ESTUDIS ACABATS





LLOC DE RESIDÈNCIA

PERFIL DELS USUARIS



%	2014
CIUTAT VELLA	9,8
EIXAMPLE	22,5
SANTS-MONTJUÏC	15,2
LES CORTS	3,1
SARRIÀ-SANT GERVASI	4,7
GRÀCIA	6,3
HORTA-GUINARDÓ	8,9
NOU BARRIS	8,3
SANT ANDREU	8,7
SANT MARTÍ	12,3
NO CONTESTA	0,2
N	(386)

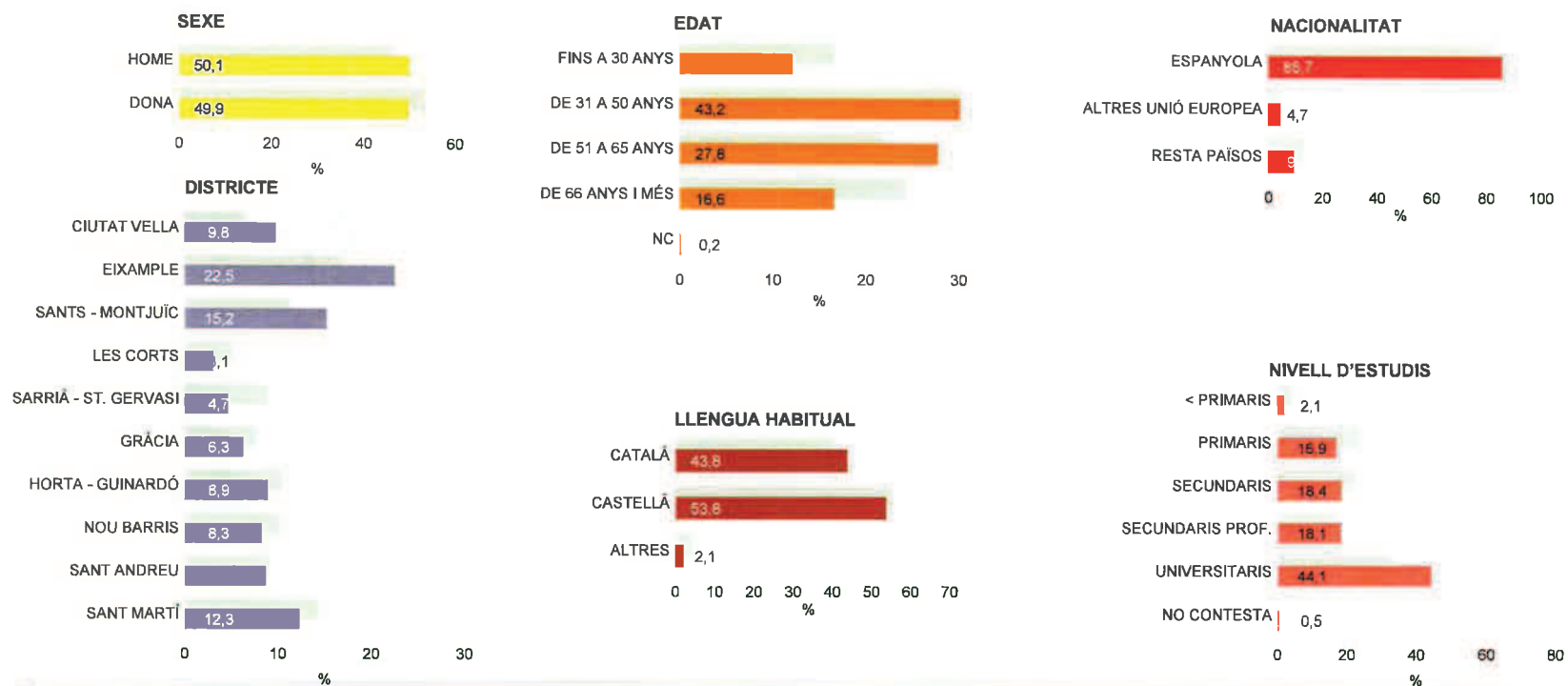
Z6 A quina població viu habitualment? ■ 420

Z7 I a quin districte exactament? ■ Residents a Barcelona ciutat ■ 80



RESUM COMPARATIU USUARIS* AMB LA POBLACIÓ DE BARCELONA

PERFIL DELS ENTREVISTATS



Z1 a Z7

Dades personals

* Un 92,1% dels usuaris de l'OMIC són de Barcelona ciutat i de 18 anys i més

B Residents a Barcelona ciutat de 18 anys i més

N 386

Total de la població barcelonina

En colors: usuaris OMIC

FONT: Enquesta de Serveis Municipals 2014.
Població de Barcelona de 18 anys i més



07

Comentaris



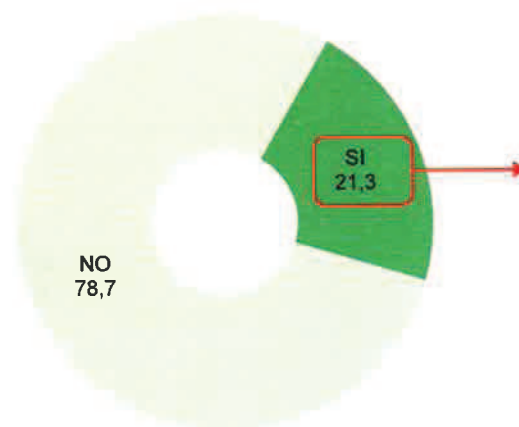
COMENTARIS

Al donar l'oportunitat d'afegir comentaris als enquestats un 21,3% els han realitzat.

Els comentaris més freqüents han sigut la satisfacció general amb el servei, seguit de la demanda de més oficines, manca d'eficàcia per resoldre problemes, que l'han atès correcta i/o amablement, i demanda de més personal atenent , en percentatges per sobre el 5%.



COMENTARIS



%	2014
SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	18,3
MÉS OFICINES	11,6
MANCA D'EFICÀCIA PER RESOLTRE PROBLEMES	10,4
L'HAN ATÈS CORRECTAMENT / AMABLEMENT	7,8
MÉS PERSONAL ATENENT	6,1
FER MÉS TRÀMITS	4,6
ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE	3,5
AMPLIAR HORARI (EN GENERAL)	3,3
MILLORAR EL TEMPS DE LES TRAMITACIONS	3,3
AMPLIAR L'HORARI A LES TARDES	3,2
ESPAI (REFORMAR, REDUÏT, ETC.)	2,5
HAN DONAT INFORMACIÓ INCORRECTA	2,2
CALDRIA SER MÉS EFICAÇ	2,1
INDICACIONS EN CASTELLÀ	2,0
DEMANDA D'EQUIPAMENTS	1,2
EL PERSONAL HAURIA D'ESTAR MILLOR ORGANIZAT	1,2
ELS INFORMADORS HAURIEN DE SER MÉS RÀPIDS / BREUS	1,2
ELS INFORMADORS HAURIEN DE TENIR MÉS FORMACIÓ / ATENCIÓ PREFERENT A DISCAPACITATS, MINUSVÀLIDS	1,1
MÉS CLAREDAT A LA WEB	1,1
MILLORAR LA SENYALITZACIÓ DELS TAULELLS	1,1
CALDRIA DONAR TOT TIPUS D'INFORMACIÓ	1,0
CALDRIA FER MÉS DIFUSIÓ/PUBLICITAT DELS SERVEIS	1,0
MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA	1,0
SATISFACCIÓ AMB L'ENQUESTA	1,0
SIMPLIFICAR I/O AGILITZAR ELS TRÀMITS	1,0
ALTRES	5,3
NS / NC	
N	(88)

Vol afegir algun comentari o fer algun suggeriment sobre l'OMIC?

88



08

Questionari



Questionnaire 1 (left page) with sections for 'Identificació' and 'Paràmetres'.

Identificació

Identificació de l'usuari

Identificació de l'empresa

Identificació de l'entorn

Paràmetres

Paràmetres de l'usuari

Paràmetres de l'empresa

Paràmetres de l'entorn

Questionnaire 2 (middle page) with sections for 'A. Dades de contacte', 'B. Dades de la gestió', and 'C. Dades de la gestió'.

A. Dades de contacte

Indica el teu contacte amb l'entorn (si ho ha fet) i amb els serveis de gestió de la qualitat (si ho ha fet).

B. Dades de la gestió

Indica la gestió de la qualitat de l'empresa i dels seus serveis.

C. Dades de la gestió

Indica la gestió de la qualitat de l'empresa i dels seus serveis.

Questionnaire 3 (right page) with sections for 'A. Dades de la gestió', 'B. Dades de la gestió', and 'C. Dades de la gestió'.

A. Dades de la gestió

Indica la gestió de la qualitat de l'empresa i dels seus serveis.

B. Dades de la gestió

Indica la gestió de la qualitat de l'empresa i dels seus serveis.

C. Dades de la gestió

Indica la gestió de la qualitat de l'empresa i dels seus serveis.

Questionnaire 4 (far right page) with sections for 'A. Dades de la gestió', 'B. Dades de la gestió', and 'C. Dades de la gestió'.

A. Dades de la gestió

Indica la gestió de la qualitat de l'empresa i dels seus serveis.

B. Dades de la gestió

Indica la gestió de la qualitat de l'empresa i dels seus serveis.

C. Dades de la gestió

Indica la gestió de la qualitat de l'empresa i dels seus serveis.



ENQUESTES I ESTUDIS D'OPINIÓ

Aquests estudis sociològics permeten determinar les prioritats de la població, conèixer la realitat social, saber com es valora l'activitat i els serveis municipals, i esbrinar l'opinió sobre l'actuació política municipal.

**PLA
ES** Pla
d'Estudis Sociològics

**S A
CON** Sèrie
d'Avaluació Contínua

**ENQ
S Q** Enquestes
de Sistemes de Qualitat

**INV
CO** Investigació
de Comunicació

**EST
Ad H** Estudis
Ad-Hoc



**Ajuntament
de Barcelona**

B

