



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

ENQUESTA ALS USUARIS DE L'ORGT

Unitat d'Assistència a la Planificació i a l'Avaluació
Àrea de Governança

Febrer 2017

Unitat d'Assistència a la
Planificació i a l'Avaluació

Àrea de Governança

Ajuntament de Sant Boi de Llobregat

Pl de l'Ajuntament, 1 – Tel. 93 635 12 35 – Fax 93 630 18 56 - planific@santboi.cat - www.santboi.cat

CONTINGUTS

1 – Resum i principals resultats.....	4
2 – Caracterització de la mostra.....	5
3 – Coneixement i adequació de l'horari.....	6
4 – Valoració del temps d'espera.....	7
5 – Valoració de la informació rebuda del personal de l'Oficina.....	8
6 – Valoració de les instal·lacions.....	8
7 – Disponibilitat d'informació prèvia als tràmits.....	9
8 – Finalització de la gestió.....	10
9 – Pàgina web.....	10
10 – Valoració general del servei.....	11

1. Resum i principals resultats

- Van realitzar-se 308 enquestes vàlides entre el 13 de gener i el 8 de febrer del 2017, a les mateixes dependències de l'ORGT
- El 51,3% no coneix l'horari d'atenció al públic, per un 17,9% que el coneix exactament i un 30,8% que el coneix aproximadament
- Dels que coneixen l'horari, el 61,3% considera que aquest horari és suficient, i el 38,7% que caldria ampliar-lo
- Els usuaris, en general, estan satisfets del temps que han d'esperar fins ser atesos, i valoren aquesta apartat amb 9 punts sobre 10
- La valoració més alta és la de la informació rebuda del personal de l'Oficina, amb 9,6 punts
- L'adequació i l'estat de les instal·lacions es va valorar amb un 8,13
- El 80% dels usuaris enquestats van poder finalitzar la gestió que hi havien anat a realitzar el mateix dia
- Només el 22,4% dels usuaris coneixen la web de l'Organisme, i tan sols el 3,6% la utilitza amb certa freqüència
- Malgrat això, més de la meitat saben que es poden realitzar o iniciar tràmits per internet
- El servei es valora en conjunt amb 8,63 punts sobre 10

2. Caracterització de la mostra

En total es van realitzar un total de 308 entrevistes vàlides entre el 13 gener i el 8 febrer del 2017, de les quals 132 dones (42,9%) i 176 homes (57,1%). El grup d'edat més habitual és el de persones d'entre 45 i 64 anys, que suposen un 46,4% del total d'enquestats.

Les enquestes van realitzar-se a les mateixes dependències de l'ORGT, un cop l'usuari havia finalitzat la gestió que hi havia anat a fer, sempre dins l'horari d'atenció al públic de 8:30 a 14:00 hores.

		respostes	%
Hora en que es va fer l'enquesta	De 8:30 a 9:59	58	18,8%
	De 10:00 a 11:59	103	33,4%
	De 12:00 a 14:00	147	47,7%

		Sexe		
		Dones	Homes	Total
Edat	Entre 20 i 29	7	17	24
	Entre 30 i 44	35	43	78
	Entre 45 i 64	65	78	143
	Majors de 64	25	38	63
	Total	132	176	308

	respostes	%
Entre 20 i 29	24	7,8%
Entre 30 i 44	78	25,3%
Entre 45 i 64	143	46,4%
Majors de 64	63	20,5%
Total	308	100,0%

	respostes	%
Dona	132	42,9%
Home	176	57,1%

La majoria de les persones que es van entrevistar tenien nacionalitat espanyola, concretament el 93,8%, 289 de les 308 persones enquestades. L'idioma habitual més comú és el castellà, en dues de cada tres persones ateses a l'Organisme.

		respostes	%
Nacionalitat	Nacionalitat espanyola	289	93,8%
	Altres nacionalitats	19	6,2%

		respostes	%
Idioma d'ús habitual	Castellà	205	66,6%
	Català	43	14,0%
	Català i castellà indistintament	48	15,6%
	Altres idiomes	12	3,9%

La majoria de persones enquestades que s'han atès al servei resideixen a Sant Boi, concretament un 86,7%, mentre que el 13,3% restant resideix a un altre municipi.

		respostes	%
Districte de residència	Ciutat Cooperativa-Molí Nou	21	6,8%
	Marianao-Can Paulet	101	32,8%
	Barri Centre	58	18,8%
	Els Vinyets-Molí Vell	41	13,3%
	Camps Blancs	30	9,7%
	Casablanca	16	5,2%
	Fora de Sant Boi	41	13,3%

3. Coneixement i adequació de l'horari

Aproximadament la meitat dels usuaris enquestats van dir que coneixien l'horari d'atenció al públic, encara que tan sols el 17,9% el coneix exactament, mentre que el 30,8% el coneix de manera aproximada. La resposta més habitual d'aquestes persones que coneixen l'horari de manera aproximada era assumir que l'atenció al públic comença a les 9 enlloc de començar a les 8:30 com efectivament passa.

A l'altra banda trobem que el 51,3% va dir no saber quin és l'horari d'atenció al públic.

		resposta	% respostes
Coneixement de l'horari d'atenció al públic	El coneix exactament	De 8:30 a 14:00	17,9%
	El coneix aproximadament (30,8%)	De 8:00 a 13:00	,6%
		De 8:00 a 14:00	5,8%
		De 8:30 a 13:30	,3%
		De 8:30 a 14:30	1,0%
		De 9:00 a 13:00	2,9%
		De 9:00 a 13:30	1,0%
		De 9:00 a 14:00	16,6%
		De 9:00 a 16:00	,3%
		De 9:00 a 17:00	,6%
		De 9:30 a 14:00	,3%
		De 10:00 a 14:00	1,3%
		No el coneix	

Consultats els usuaris que van dir conèixer l'horari, tant els que el coneixien exactament com que els que el coneixen de manera aproximada, trobem que el 61,3% pensa que és un horari suficient, mentre que el 38,7% creu que no ho és prou i que caldria ampliar-lo. No trobem grans diferències a la resposta entre les persones que coneixen l'horari exactament i les que el coneixen aproximadament.

		Coneixement de l'horari d'atenció al públic		
		El coneix exactament	El coneix aproximadament	Total
L'horari és suficient?	Sí	60,0%	62,1%	61,3%
	No	40,0%	37,9%	38,7%

4. Valoració del temps d'espera

Es va demanar a les persones enquestades que valoressin entre 1 i 10 el temps que havien hagut d'esperar des del moment que arriben a l'oficina fins que són ateses. La valoració mitjana és molt positiva, de 9,04 punts sobre 10, i més del 60% dels enquestats van puntuar aquesta apartat amb un 10. Tan sols un 0,9% dels usuaris van puntuar negativament el temps que van haver d'esperar-se.

Valoració del temps d'espera	Malament	1	,3%
		2	,3%
		3	,3%
	Regular	4	-
		5	1,9%
	Bé	6	4,9%
		7	7,8%
	Molt bé	8	13,0%
		9	9,7%
		10	61,7%
Valoració mitjana del temps d'espera		9,04	

5. Valoració de la informació rebuda del personal de l'Oficina

La informació que els usuaris dels serveis de l'oficina reben del personal que hi treballa també es valora de forma molt positiva. La mitjana de les diferents opinions recollides és de 9,6 punts sobre 10, amb un 80% de respostes que valoraven amb un 10 aquest aspecte. Tan sols un 0,3% dels enquestats (una persona) va valorar negativament la informació que va rebre de part del personal de l'Organisme.

Valoració de la informació rebuda	Malament	1	-
		2	-
		3	,3%
Regular	4	-	
	5	1,6%	
Bé	6	1,6%	
	7	0,3%	
Molt bé	8	6,2%	
	9	10,1%	
	10	79,9%	

Valoració de la informació rebuda	9,60
-----------------------------------	------

6. Valoració de les instal·lacions

Pel que fa a la valoració que els usuaris enquestats van fer de l'estat i l'adequació de les instal·lacions de l'Oficina, en general també és positiva, tot i que no tant com els aspectes relacionats amb l'atenció rebuda de part del personal. La valoració mitjana de l'espai on s'atén el públic és de 8,13 sobre 10, amb un 41,9% de puntuacions de 10. Malgrat que en aquest aspecte les puntuacions no són tan altes, només un 2,5% del total d'usuaris atorguen una puntuació per sota del 5.

Valoració de l'estat i de l'adequació de les instal·lacions	Malament	1	,3%
		2	,3%
		3	,3%
Regular	4	1,6%	
	5	14,0%	
Bé	6	6,2%	
	7	11,4%	
Molt bé	8	16,6%	
	9	7,5%	
	10	41,9%	

Valoració de l'estat i adequació de les instal·lacions	8,13
--	------

7. Disponibilitat d'informació prèvia als tràmits

La major part dels usuaris enquestats, el 61,4%, no disposaven d'informació prèvia en relació al tràmit que havien vingut a fer. La resta, el 38,6%, sí que disposava d'alguna informació prèvia. El cas més habitual és haver vingut a l'Oficina abans per a fer el mateix tràmit o per a informar-se'n prèviament, així com aquelles persones que van rebre la informació sobre el tràmit a l'Ajuntament abans de personar-se a l'ORGT.

Aproximadament un 6% havia consultat informació prèvia via internet, mentre que un 4,5% van trucar per telèfon abans d'anar a l'oficina.

Disponibilitat d'informació prèvia a la gestió	Havia vingut anteriorment per fer la mateixa gestió o informar-se'n	11,0%
	L'havien informat a l'Ajuntament	9,1%
	Havia consultat informació a internet	5,8%
	Havia trucat abans per telèfon	4,5%
	Havia rebut una carta o notificació	3,6%
	A través d'algun mitjà d'informació	,3%
	Altres canals	4,5%
	No disposava d'informació prèvia	61,4%

La informació prèvia obtinguda, a aquells casos que existia, es valora positivament amb un 9,05 sobre 10 de mitjana, amb tres de cada quatre usuaris que la valoren amb 10 punts.

Valoració de la informació prèvia	Malament	1	2,6%
		2	,9%
		3	-
	Regular	4	,9%
		5	6,8%
	Bé	6	-
		7	2,6%
	Molt bé	8	6,8%
		9	4,3%
		10	75,2%

Valoració de la informació prèvia	9,05
-----------------------------------	------

8. Finalització de la gestió

El 80% dels usuaris enquestats va finalitzar per complet la gestió que havia anat a realitzar a l'Organisme, i un 11,4% va finalitzar-la parcialment. En un 4% dels casos no es va finalitzar però es va obtenir la informació necessària per a fer-ho, i en un altre 4% dels casos la gestió no es va poder resoldre.

En els casos en que la gestió no es va finalitzar o només es va finalitzar en part, en dos de cada tres casos era perquè faltava la documentació necessària, mentre que en un 17% dels casos es plantejava una situació que l'Organisme no podia resoldre, mentre que en el 6,8% dels casos va ser perquè alguna llei o normativa ho impedia.

Ha finalitzat per complet la gestió que venia a realitzar?	Sí, del tot	80,8%
	Només en part	11,4%
	No, però m'han informat i orientat per a finalitzar-la	3,9%
	No s'ha resolt la gestió	3,9%

Motiu pel que no ha finalitzat la gestió	Em falta tota o part de la documentació necessària	66,1%
	No és un tema que l'Organisme pugui resoldre	16,9%
	No és possible perquè alguna llei o normativa ho impedeix	6,8%
	Altres motius	10,2%

9. Pàgina web

El coneixement de la web de l'ORGT és en general bastant baix, i tan sols un 22,4% dels usuaris van dir conèixer-la, encara que la majoria dels que la coneixen no en recordaven l'adreça, i tan sols un 2,6% del total va esmentar específicament l'adreça orgt.diba.cat.

Un 81,8% dels usuaris enquestats o no la coneixien o bé no l'havien visitada mai, i tan sols un 3,6% la utilitza amb certa freqüència.

Coneixement de la web de l'ORGT	No la coneix	77,6%
	La coneix però no en recorda l'adreça	18,2%
	Esmenta diba.cat	1,6%
	Esmenta orgt.diba.cat	2,6%

L'ha visitada algun cop?	Sí	18,2%
	No	4,5%
	No la coneix	77,3%

La visita freqüentment?	No l'ha coneix/No l'ha visitada mai	81,8%
	No	14,6%
	Sí	3,6%

En relació a la pàgina web, també es va demanar als usuaris si saben que poden fer o iniciar certes gestions a través d'internet; malgrat el poc ús que els usuaris enquestats fan de la web de l'Organisme, un 54,5% va respondre que sí saben que es poden fer tràmits a través d'internet.

Sap que pot iniciar tràmits per internet?	Sí	54,5%
	No	45,5%

10. Valoració general del servei

Per últim, es va demanar als usuaris enquestats que valoressin entre 1 i 10 el servei rebut a l'Organisme. La valoració general és prou alta, de 8,63 punts sobre 10, amb un 83,4% de valoracions per sobre del 8, i un 33,1% de valoracions de 10 punts.

Valoració general dels serveis rebuts	Malament	1	,3%
		2	-
		3	-
	Regular	4	,3%
		5	1,9%
	Bé	6	3,6%
		7	10,4%
	Molt bé	8	26,3%
		9	24,0%
		10	33,1%

Valoració general del servei rebut	8,63
---	-------------