



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

ENQUESTA ALS USUARIS DE L'OMAP

Unitat d'Assistència a la Planificació i a l'Avaluació (UAPA)
Àrea de Governança i Ciutadania

Gener 2011

Unitat d'Assistència a la
Planificació i a l'Avaluació (UAPA)

Servei de Planificació i Avaluació
de Polítiques Públiques
Àrea de Governança i Ciutadania

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

1. Introducció.

El present estudi respón a la demanda feta per l'OMAP de realitzar una enquesta als usuaris del servei basant-se en una bateria d'indicadors consensuats amb les oficines d'atenció al públic d'altres ajuntaments per tal d'establir un sistema que permeti comparar les dades dels diferents municipis.

A tal efecte l'OMAP ens va facilitar un model d'enquesta que serveix de base per a aquest estudi. Des de la Unitat d'Assistència a la Planificació i l'Avaluació vam considerar adequat ampliar i afegir algunes matisacions al qüestionari proposat de manera que poguessim obtenir uns resultats més fidedignes i que els principals resultats es poguessin comparar amb l'enquesta feta als usuaris del servei l'any 2005.

2. Continguts.

El qüestionari proposat inclou els següents aspectes:

- Aspectes Generals: tipus de gestió realitzada a l'Oficina, coneixement i suficiència de l'horari i valoració del temps d'espera per part de l'usuari.
- Aspectes del personal: valoració de la informació rebuda de part del personal de l'Oficina.
- Aspectes de les instal·lacions: valoració de l'estat i adequació de les instal·lacions.
- Aspectes dels tràmits: disponibilitat i valoració d'informació prèvia a la realització de la gestió i finalització de la mateixa.
- Aspectes d'atenció telefònica: coneixement i ús del telèfon d'atenció ciutadana i grau de resolutivitat de les gestions realitzades.
- Aspectes de la pàgina web: coneixement i ús del web municipal i disponibilitat del mateix per a iniciar tràmits.
- Valoració general del servei

En la versió ampliada de l'enquesta que fem a Sant Boi hi hem afegit el coneixement real de l'horari, ja que molts dels usuaris en ser preguntats si el coneixen contesten que sí però en realitat el desconeixen. També s'ha afegit als aspectes dels tràmits per quin canal havien obtingut informació prèvia a la realització dels tràmits, introduït la matisació si havien finalitzat la gestió totalment, en part o si no s'ha resolt, així com els motius pels que no s'ha finalitzat en els casos que correspongui.

En els aspectes de coneixement del telèfon d'atenció ciutadana i de la pàgina web hem demanat als usuaris no només si diguin si coneixen aquests serveis sinó si recorden quin és exactament el número d'atenció telefònica i l'adreça de la web.

3. Resultats de l'enquesta.

3.1 – Resum i principals resultats.

- L'estudi es basa en 377 enquestes realitzades a la mateixa Oficina, entre el 8 de novembre i el 3 de desembre de 2010.
- El 84,6% dels usuaris enquestats resideix a Sant Boi.
- El tipus de gestió més habitual són les relacionades amb el Padró d'Habitants, que suposen una tercera part del total.
- El 52% dels usuaris no coneix l'horari de l'OMAP, i un 22% diu que el coneix però no sap de l'existència de l'horari de tarda.
- La valoració de la informació rebuda per part del personal de l'Oficina és molt positiva, de 9,36 punts sobre 10.
- La meitat dels usuaris no disposava de cap informació prèvia al tràmit que havia vingut a fer.
- Dels que sí que disposaven d'alguna informació prèvia, la major part en disposava per haver vingut anteriorment a l'Oficina.
- Tan sols el 9,5% dels usuaris havia trucat per telèfon per demanar informació prèvia, i només el 4,5% havia fet servir la web municipal amb aquesta finalitat.
- Aproximadament el 40% dels usuaris coneix el telèfon d'atenció ciutadana, però només el 6,7% en recorda el número.
- Un 30% l'ha utilitzat en alguna ocasió.
- El 45% dels usuaris sap de l'existència del web municipal, però tan sols el 8% el consulta amb certa freqüència.
- La valoració global del servei és molt alta, de 9 punts 10.

3.2 – Caracterització de la mostra.

El treball de camp es va portar a terme per part d'un equip d'enquestadors a la mateixa Oficina, un cop el ciutadà/na havia finalitzat la seva gestió, entre el 8 de novembre i el 3 de desembre de 2010.

En total es van realitzar 377 enquestes vàlides, de les quals 297 en horari de matí (fins a les 14:00 hores) i 80 en horari de tarda.

Hora de l'enquesta	Enquestes	% d'enquestes
De 10:00 a 11:59	168	44,6%
De 12:00 a 13:59	129	34,2%
De 14:00 a 15:59	11	2,9%
De 16:00 a 19:00	69	18,3%
Total	377	100,00%

Del total d'enquestats, 172 eren homes (45,6%) i 205 dones (54,4%). Entre les persones enquestades la més jove tenia 20 anys i la més gran, 86. La distribució de la mostra per edats és com segueix:

Edat de l'enquestat/da	Respostes	%
Entre 20 i 29 anys	56	14,9%
Entre 30 i 44 anys	175	46,4%
Entre 45 i 64 anys	108	28,6%
Majors de 64 anys	38	10,1%

El 79,3% (299 persones) té nacionalitat espanyola i el 20,7% restant (78 persones) altres nacionalitats. L'idioma habitual de l'enquestat/da en la majoria dels casos és el castellà (60,2%). El 15,9% va manifestar expressar-se habitualment en català, i el 20,4% utilitza català i castellà indistintament. Un 3,4% dels enquestats s'expressa habitualment en altres idiomes.

El 84,6% dels entrevistats resideix a Sant Boi, mentre que el 14,9% resideix a altres municipis. La distribució dels enquestats entre els diferents districtes de Sant Boi és com segueix:

Lloc de residència	Respostes	%
Ciutat Cooperativa-Molí Nou	33	8,8%
Marianao-Can Paulet	94	24,9%
Barri Centre	75	19,9%
Els Vinyets-Molí Vell	70	18,6%
Camps Blancs	17	4,5%
Casablanca	30	8,0%
Fora de Sant Boi	56	14,9%
NS/NC	2	0,5%

3.3 – Tipus de gestió realitzada.

La gestió que amb major freqüència havien vingut a fer les persones enquestades era relacionada amb el Padró d'Habitants, aproximadament una tercera part dels casos. Els tràmits relacionats amb llicències d'obres o activitats representen aproximadament el 9%, la mateixa proporció que la informació general sobre el municipi o l'ajuntament.

Un altre tràmit força freqüent és la informació i gestió de títols subvencionats de transport per a jubilats, pensionistes o discapacitats: un 7,2% dels enquestats va manifestar haver-se dirigit a l'OMAP per aquest motiu. Per sobre del 5% del total d'atencions també hi ha la informació sobre els tràmits a fer en el cas de reclamacions de consumidors.

La totalitat dels tràmits realitzats per les persones enquestades és com segueix:

Gestió realitzada a l'OMAP	Respostes	%
Padró d'Habitants	126	33,4%
Llicències	35	9,3%
Informació	34	9,0%
Targetes de transport	27	7,2%
Informació/Reclamació consum	21	5,6%
Tributs	18	4,8%
Via Pública	14	3,7%
Certificats i compulsa de documents	13	3,4%
Queixes i reclamacions	10	2,7%
Cerimònies civils	9	2,4%
Ofertes d'ocupació pública	9	2,4%
Ajudes escolars	6	1,6%
Cens electoral	5	1,3%
Tinença d'animals	5	1,3%
Llei de la dependència	4	1,1%
Altres	41	10,9%

3.4 – Coneixement i adequació de l'horari.

El 48% dels enquestats va manifestar conèixer l'horari de l'OMAP, mentre que el 52% restant va manifestar no conèixer-lo. Cal dir però que dels que van dir que sí en coneixen l'horari, una part important realment no el coneix, especialment l'existència de l'horari ininterromput fins les set de la tarda.

Així, podem dir que el 25,7% dels enquestats sí que coneix l'horari real ni que sigui aproximadament, tot i que tan sols el 9,8% el coneix exactament. Un 22% de les persones enquestades va dir que sí coneix l'horari, però no saben que hi ha horari de tarda.

Coneix l'horari de l'OMAP?	Respostes	%
Manifesta no conèixer-lo	196	52,0%
El coneix exactament	37	9,8%
El coneix aproximadament	60	15,9%
No sap que obre a la tarda	83	22,0%
No sap que obre al matí	1	0,3%

De les persones que van dir conèixer l'horari, la majoria considera que aquest és suficient, mentre que un 6,1% del total va dir que era insuficient.

L'horari és suficient?	Respostes	%
Sí	145	38,5%
No	23	6,1%
NS/NC	13	3,4%
No sap quin és l'horari	196	52,0%

Es va demanar quina valoració entre 1 i 10 feien del temps que havien hagut d'esperar fins a a ser atesos, on 1 és molt de temps i 10 és molt poc temps. En general la valoració és positiva: la mitjana d'aquest valor és de 8,81. El 54,9% dels enquestats va fer una valoració de 10 al temps d'espera, i un 83,5% va fer-ne una valoració de 8 o més. Tan sols un 3,2% del total d'enquestats va puntuar aquest aspecte per sota de 5.

Valoració entre 1 i 10 del temps d'espera per a ser atès/a		Respostes	%
Malament	1	2	0,5%
	2	1	0,3%
	3	7	1,9%
Regular	4	2	0,5%
	5	21	5,6%
Bé	6	9	2,4%
	7	20	5,3%
Molt bé	8	54	14,3%
	9	54	14,3%
	10	207	54,9%

3.5 – Valoració de la informació rebuda pel personal de l'Oficina.

En gairebé tots els casos la informació rebuda de part del personal de l'OMAP és valorada molt positivament. Sobre una nota entre 1 i 10 la mitjana és de 9,36, i el 70% dels enquestats hi va donar un 10. Només el 2,7% dels enquestats va puntuar aquest aspecte per sota de 5.

Valoració de la informació rebuda		Respostes	%
Malament	2	1	0,3%
	3	2	0,5%
Regular	4	3	0,8%
	5	3	0,8%
Bé	6	6	1,6%
	7	10	2,7%
Molt bé	8	46	12,2%
	9	41	10,9%
	10	264	70,0%

3.6 – Valoració de les instal·lacions.

L'estat i adequació de les instal·lacions i el mobiliari de l'OMAP també rep una molt bona valoració per part dels usuaris. En una valoració entre 1 i 10, la mitjana és de 9,03. Un 52% dels enquestats va puntuar aquest aspecte amb un 10, i tan sols el 2,6% el va puntuar per sota de 5.

Valoració de la informació rebuda		Respostes	%
Regular	4	2	0,5%
	5	8	2,1%
Bé	6	5	1,3%
	7	22	5,8%
Molt bé	8	83	22,0%
	9	61	16,2%
	10	196	52,0%

3.6 – Disponibilitat d'informació prèvia als tràmits.

El 50,7% dels enquestats va dir no disposar d'informació prèvia per al tràmit que havien vingut a fer, mentre que un 41,3% sí que en disposava. D'aquests, la major part la valoren com a útil o adequada. En una valoració entre 1 i 10 d'aquesta informació per part dels enquestats que en disposaven, la valoració mitja és de 8,95.

Valoració de la informació prèvia al tràmit		Respostes	%
No disposava d'informació prèvia		190	50,7%
Malament	1	1	0,3%
	3	1	0,3%
Regular	4	1	0,3%
	5	5	1,3%
Bé	6	4	1,1%
	7	4	1,1%
Molt bé	8	30	8,0%
	9	27	7,2%
	10	82	21,9%
NS/NC		30	8,0%

En la majoria dels casos en que l'usuari disposava d'informació prèvia sobre el tràmit aquesta informació la tenia d'haver fet anteriorment el mateix tràmit o un de semblant: el 29,2% del total d'usuaris ja havia vingut anteriorment a l'Oficina per a fer aquest tràmit o informar-se'n.

Disposava d'informació prèvia perquè...	Respostes	%
Havia trucat per telèfon	36	9,5%
Va consultar la web municipal	16	4,2%
Ja havia vingut anteriorment	110	29,2%
A través d'algun mitjà d'informació municipal	7	1,9%
Per altres canals	25	6,6%

Gairebé tres de cada quatre gestions que s'han realitzat a l'Oficina s'han finalitzat en el mateix moment. De la resta, un 9,3% s'han finalitzat només en part, un 14,3% no s'han finalitzat però l'usuari ha rebut la informació i orientació necessàries per a finalitzar-les i tan sols en un 1,6% dels casos la gestió no s'ha resolt.

Ha finalitzat per complet la gestió?	Respostes	%
Sí, del tot	281	74,5%
Només en part	35	9,3%
No, però m'han informat i orientat	54	14,3%
No s'ha resolt la gestió	6	1,6%
NS/NC	1	0,3%

La situació més habitual en que la gestió no s'ha finalitzat és la falta de la documentació necessària, sigui totalment o en part: un 11,1% dels usuaris no va finalitzar la seva gestió per aquest motiu.

Motiu pel que no ha finalitzat la gestió:	Respostes	%
La gestió s'ha resolt completament	281	74,5%
Em falta tota o part de la documentació necessària	42	11,1%
No és possible perquè alguna llei o normativa ho impedeix	5	1,3%
No és un tema que l'Ajuntament pugui resoldre	7	1,9%
Altres motius	32	8,5%
NS/NC	10	2,7%

3.7 – Atenció telefònica.

El 40,8% dels usuaris enquestats van dir conèixer el telèfon d'atenció ciutadana, tot i que tan sols el 4,5% recordava el número exacte mentre que un 2,1% va dir el telèfon de la centraleta de l'Ajuntament. Aproximadament la tercera part dels usuaris diu conèixer el telèfon d'atenció ciutadana, però no recordaven quin número era.

Gairebé el sis de cada deu usuaris no coneixen aquest telèfon.

Sap quin és el telèfon d'atenció ciutadana?	Respostes	%
936351212	17	4,5%
936351200	8	2,1%
936301212	1	0,3%
936350000	1	0,3%
El coneix però no el recorda	126	33,4%
No el coneix	224	59,4%

El 28,4% del total d'usuaris havia utilitzat algun cop el telèfon d'atenció ciutadana, mentre que un 11,9% no l'ha utilitzat mai tot i conèixer-lo.

Ha utilitzat algun cop el telèfon d'atenció ciutadana?	Respostes	%
No el coneixia	223	59,2%
Sí	107	28,4%
No	45	11,9%
NS/NC	2	0,5%

Pràcticament tots els usuaris que algun cop han fet servir el telèfon per fer alguna consulta van manifestar haver-la resolt de manera satisfactòria. Només un 1,9% del total d'usuaris ha utilitzat algun cop aquest telèfon i no ha pogut resoldre la consulta plantejada.

Ha pogut resoldre la seva consulta quan l'ha utilitzat?	Respostes	%
No el coneixia	223	59,2%
No l'ha utilitzat	45	11,9%
Sí	97	25,7%
No	7	1,9%
NS/NC	5	1,3%

3.8 – Pàgina web.

Un 45% dels usuaris sap de l'existència de la web municipal, però tan sols un 8,5% recorden quina és exactament la seva adreça; per contra, un 54,4% no sap quina és la web municipal. Dels que la coneixen, la majoria no en recorda l'adreça.

Sap quina és l'adreça de la web municipal?	Respostes	%
www.santboi.cat	32	8,5%
www.stboi.cat	2	0,5%
Sí però no recorda quina és	138	36,6%
No sap quina és	205	54,4%

La utilització del web municipal per part dels usuaris de l'OMAP és poc freqüent: un 65% va dir no haver-lo consultat mai, i dels que sí que ho han fet algun cop, la majoria no ho fa gaire freqüentment. Del total d'usuaris, tan sols un 8% va dir consultar-lo amb una certa freqüència.

Consulta amb freqüència el web municipal?	Respostes	%
No l'ha consultat mai	245	65,0%
Sí	30	8,0%
No	97	25,7%
NS/NC	5	1,3%

Malgrat l'aparent escàs ús del web municipal, una mica més de la meitat dels usuaris de l'Oficina saben que poden iniciar alguns tràmits a través d'internet, mentre que un 48% ho desconeixia.

Sabia que pot iniciar alguns tràmits a través d'internet?	Respostes	%
Sí	194	51,5%
No	181	48,0%
NS/NC	2	0,5%

3.10 – Valoració global del servei.

La valoració general del servei és força positiva per part de la majoria dels usuaris. La valoració global mitjana entre 1 i 10 és de 9,03 punts, i tan sols un 0,9% del total d'usuaris enquestats van puntuar el servei en termes generals per sota de 5.

Valoració global del servei		Respostes	%
Malament	1	1	0,3%
	3	1	0,3%
Regular	4	1	0,3%
	5	5	1,3%
Bé	6	7	1,9%
	7	23	6,1%
	8	79	21,1%
Molt bé	9	59	15,8%
	10	198	52,9%