



AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT



Enquesta als usuaris de l'Oficina Municipal d'Atenció al Públic (OMAP)

ÍNDEX

1. OBJECTIUS I DISSENY DE L'ENQUESTA.....	4
1.1. Objectius	4
1.2. Metodologia	4
1.3. Treball de camp	5
2. RESULTATS.....	6
2.1. Caracterització de la mostra	6
2.2. Arribada a l'Oficina i plantejament dels tràmits	9
2.3. Resolució dels tràmits.....	13
2.4. Coneixement i adequació del servei	16
3. RESUM I PRINCIPALS RESULTATS.....	20

ÍNDEX DE TAULES

Enquestats per edat i sexe	6
Enquestats per districte de residència	7
Subjecte en interès del qual es fa la gestió	8
Persona que fa la gestió	8
% d'usuaris que havien fet servir l'OMAP anteriorment	9
Manera d'arribar al lloc d'atenció	9
Informació prèvia disponible	10
Mètode per obtenir informació prèvia	11
Temps d'espera per ser atès	12
Temps mitjà d'espera	12
Grau de satisfacció de la resolució	13
Resolució de la gestió	14
Motius de no haver resolt la gestió	14
Opcions si no s'ha resolt la gestió	15
Fiabilitat de la informació rebuda	15
Valoració de l'espai, el mobiliari, l'ambient i l'aparença	16
Coneixement de l'horari d'atenció al públic	18
Coneixement real de l'horari d'atenció al públic	18
Coneixement i ús de les bústies de suggeriments i RGE	19

ÍNDEX DE GRÀFICS

Entrevistats per grup d'edat.....	6
Entrevistats per grup d'edat i sexe	6
Enquestats per districte de residència	7
Subjecte en interès del qual es fa la gestió	8
Persona que fa la gestió	8
% d'usuaris que havien fet servir l'OMAP anteriorment	9
Manera d'arribar al lloc d'atenció	10
Informació prèvia disponible	10
Mètodes per obtenir informació prèvia	11
Temps d'espera per ser atès	12
Grau de satisfacció de la resolució	13
Resolució de la gestió	14
Motius de no haver resolt la gestió	14
Opcions si no s'ha resolt la gestió	15
Fiabilitat de la informació rebuda	15
Valoració de l'espai, el mobiliari, l'ambient i l'aparença	17
Coneixement de l'horari d'atenció al públic	18
Coneixement i ús de les bústies de suggeriments i RGE	19

1. OBJECTIUS I DISSENY DE L'ENQUESTA.

1.1. OBJECTIUS

L'objectiu principal és conèixer de primera mà la percepció que els usuaris tenen de l'OMAP, tant del punt de vista del servei que hi reben com de l'adequació dels diferents espais disponibles a la prestació dels mateixos. En segon lloc, posar en relació amb aquestes valoracions els diferents perfils d'usuari que podem trobar a l'Oficina.

Així doncs aquest estudi pretén obtenir una valoració dels següents aspectes:

- L'espai
 - Adequació dels espais disponibles
 - Visibilitat i utilitat de la senyalització
 - Orientació a l'Oficina

- El servei.
 - Informació i orientació prèvia
 - Temps d'espera
 - Adequació del servei rebut a les expectatives
 - Derivacions a altres serveis o departaments

1.2. METODOLOGIA

Per tal de garantir la validesa dels resultats i les conclusions que se'n puguin extreure, la mostra es correspon a les diferents situacions que es donen a l'oficina, tant pel que fa al tipus de tràmit com a la tipologia d'usuari.

Tot i això, donats els objectius de l'enquesta, la unitat mostral és l'usuari, encara que aquest hagi fet més d'un tràmit en la seva visita a l'OMAP.

Un cop analitzades les dades disponibles sobre afluència d'usuaris i nombre de tràmits, es va demostrar que la tècnica de mostreig més adient per a aquest cas és un mostreig sistemàtic de raó a determinar.

Un mostreig sistemàtic per a aquest cas consisteix a triar per a la mostra tots els usuaris, o una part d'ells, segons vagin sent atesos. La raó del mostreig correspon al nombre d'usuaris que deixem passar abans de fer la següent enquesta, inclòs el darrer cas enquestat. Si s'enquestessin tots els usuaris, el mostreig seria sistemàtic de raó 1.

Els càlculs per establir la raó del mostreig es van fer a partir de les dades d'afluència de públic a l'OMAP entre gener i maig del 2004, ambdós inclosos.

Per tal d'establir la raó del mostreig sistemàtic es van calcular les mitjanes d'afluència de públic per a cada dia en que l'OMAP va estar oberta durant els mesos considerats, de manera que poguessim obtenir una mostra prou representativa.

Després de fer aquests càlculs i després de la setmana de proves a l'oficina es va optar per una raó de mostreig igual a 5, això és, de cada 5 persones que anaven a l'oficina a fer-hi algun tràmit se'n enquestava una.

1.3. TREBALL DE CAMP.

El calendari que es va seguir per a l'obtenció d'un nombre suficient d'enquestes va ser el següent:

FASE DE PROVA: Avaluació del qüestionari quant a comprensió per part dels enquestats/ades, dels paràmetres de mostreig prefixats i del sistema de recollida d'enquestes.

De dilluns 19 a dijous 23 de juliol

TREBALL DE CAMP: Recollida definitiva d'informació per analitzar.

De dilluns 4 d'octubre a divendres 12 de novembre. En un principi es va plantejar finalitzar el treball de camp divendres 5 de novembre, però es va detectar que la mostra resultant no seria l'esperada quant al seu nombre, de manera que es va perllongar una setmana la recollida d'informació.

Un cop finalitzat el treball de camp, depurats els qüestionaris i gravats en suport informàtic per a la seva posterior explotació i anàlisi, es van obtenir 361 enquestes vàlides.

1.4. CONTINGUTS DEL QÜESTIONARI

Valoració de l'espai.

- Orientació a l'oficina
- Adequació i suficiència de l'espai

Valoració del servei.

- Satisfacció en la resolució del tràmit o gestió, i justificació de la resposta
- Temps d'espera
- Coneixement previ de l'OMAP i/o dels tràmits

Dades de control.

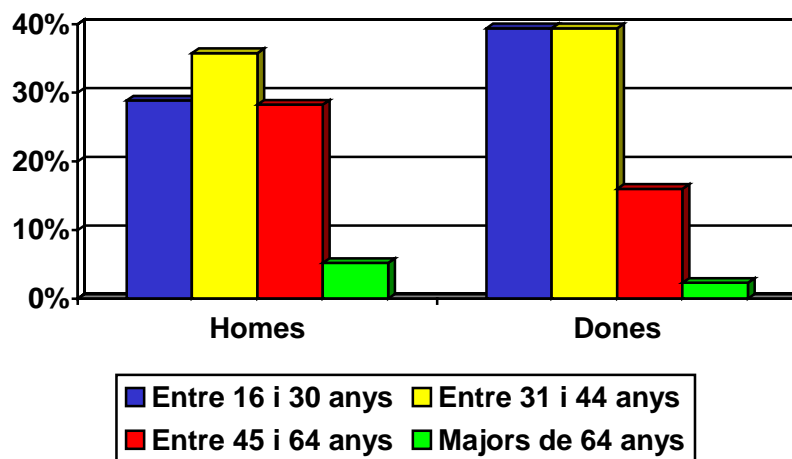
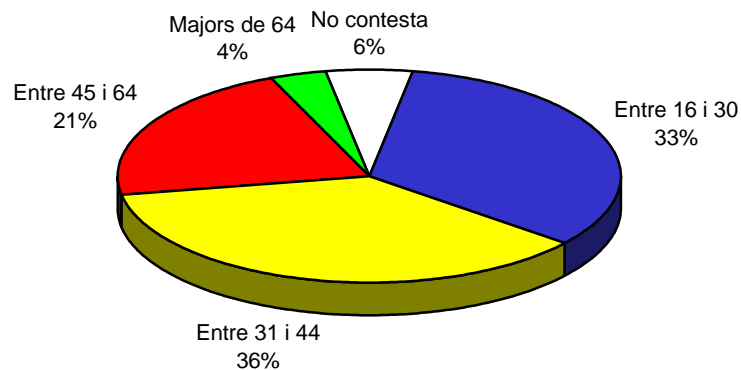
- Edat
- Sexe
- Districte de residència
- Tipus de tràmit
- Tipus de "client"

1. RESULTATS.

2.1. Caracterització dels/les usuaris/es enquestats/ades.

Com ja s'ha comentat, el total d'enquestes vàlides un cop depurats i gravats la totalitat de qüestionaris recollits va ser de 361. Del total de persones que van contestar el qüestionari, el 47,9% eren homes i el 48,5% dones. L'única relació entre sexe i edat que s'observa és que les dones joves són més nombroses a l'OMAP que els homes de la mateixa edat, mentre que per la població a partir dels 45 anys són més nombrosos els homes que van a l'oficina a fer-hi alguna gestió que les dones de la mateixa edat.

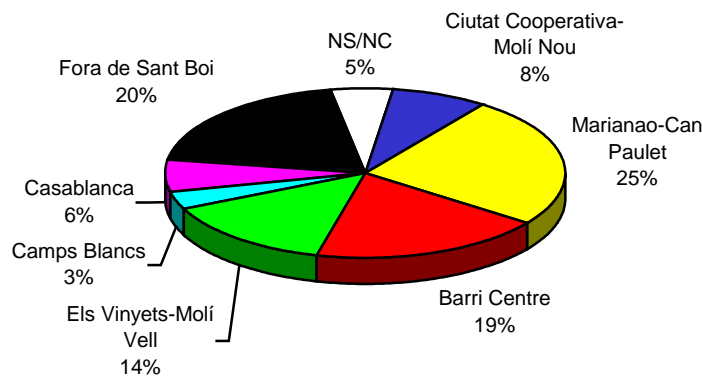
		Homes	Dones	Total
Edat	Entre 16 i 30 anys	28,9%	39,4%	33,0%
	Entre 31 i 44 anys	35,8%	39,4%	36,6%
	Entre 45 i 64 anys	28,3%	16,0%	21,3%
	Majors de 64 anys	5,2%	2,3%	3,6%
	No contesta	1,7%	2,9%	5,5%
TOTAL		47,9%	48,5%	



Quant a la distribució dels usuaris pel lloc de residència, cal dir en primer lloc que tres de cada quatre usuaris de l'OMAP són residents a Sant Boi, mentre que la quarta part restant o bé no ho especifiquen (5%) o resideixen fora del municipi (19,7%).

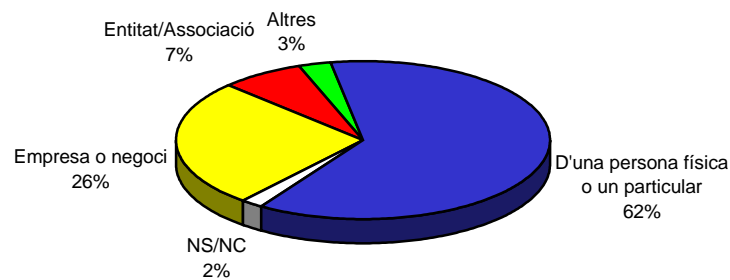
Districte de residència	Ciutat Cooperativa-Molí Nou	7,8%
	Marianao-Can Paulet	24,9%
	Barri Centre	19,1%
	Els Vinyets-Molí Vell	14,1%
	Camps Blancs	3,3%
	Casablanca	6,1%
	Fora de Sant Boi	19,7%
	NS/NC	5,0%

Per districtes i tenint només en compte els usuaris de Sant Boi, el nombre d'usuaris de cada un d'ells és en general bastant proporcional al nombre d'habitants del districte en qüestió, tot i que la proporció d'usuaris residents al Barri Centre (25,4%) és bastant superior a la proporció d'habitants a aquest barri respecte del total de Sant Boi (17,2%). És entre els residents d'aquest barri a on trobem major "desproporció" entre residents al barri i usuaris de l'OMAP.



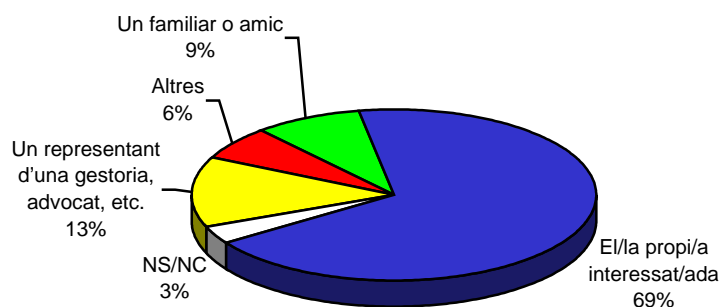
A la pregunta sobre en interès de qui era la gestió que es venia a fer a l'Oficina, el 62% dels usuaris van respondre que en interès d'una persona física, mentre que el 26% era en interès d'empreses o negocis. Aquests dos tipus d'afectat (persones i empreses) concentren gairebé el 90% de les atencions. El 10% restant es reparteix principalment entre entitats o associacions, en aquest últim cas generalment associacions de veïns.

Subjecte en interès del qual es fa la gestió	D'una persona física o un particular	62,0%
	Empresa o negoci	26,0%
	Entitat/Associació	7,2%
	Altres	2,8%
	NS/NC	1,9%



De les persones que es personaven a l'Oficina per a dur a terme alguna gestió, en un 68,4% dels casos es tractava de la persona a la que afectava directament la gestió efectuada, això és, l'interessat/ada. En un 13,3% dels casos la gestió la venia a efectuar un representant provinent d'una gestoria, bufet d'advocats i similars.

Subjecte que fa la gestió	El/la propi/a interessat/ada	68,4%
	Un familiar o amic	8,6%
	Un representant d'una gestoria, advocat, etc.	13,3%
	Altres	6,4%
	NS/NC	3,3%

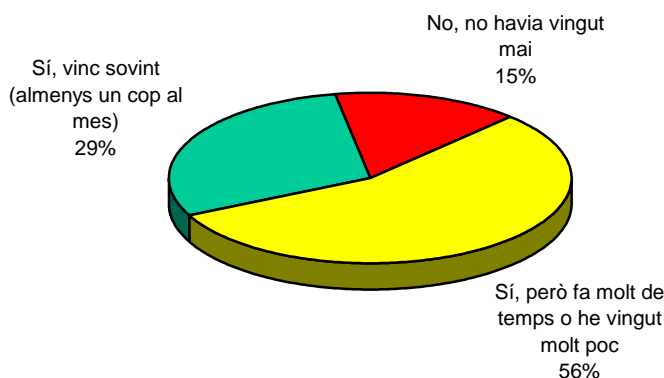


2.2. Arribada a l'oficina i plantejament dels tràmits.

Del total d'usuaris enquestats, la major part ja havia vingut anteriorment a l'OMAP, i tan sols el 15% va dir no haver-hi estat mai abans. Cal destacar però el fet que aproximadament un 30% del total d'usuaris, gairebé la tercera part, va manifestar anar a l'Oficina sovint, almenys un cop al mes.

Havia vingut anteriorment a l'OMAP per fer alguna gestió?	No, no havia vingut mai	15,0%
	Sí, però fa molt de temps o he vingut molt poc	55,7%
	Sí, vinc sovint (almenys un cop al mes)	29,4%

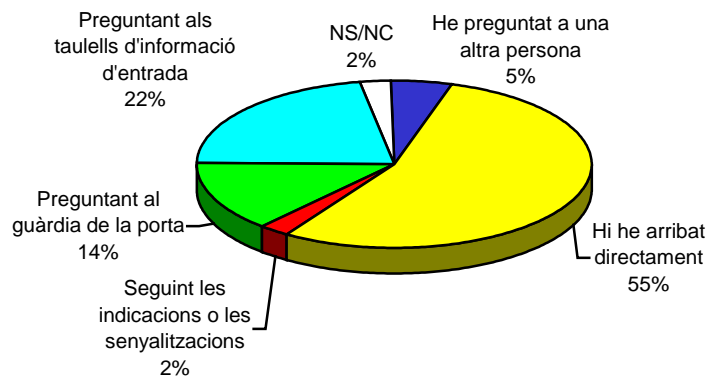
Donada aquesta gran quantitat d'usuaris que ja havien anat a l'Oficina anteriorment, la major part dels enquestats/ades van manifestar haver arribat al taulell a on l'havien d'atendre directament, sense necessitat d'indicacions o senyalitzacions.



De la resta d'usuaris, aquells que van necessitar algun tipus d'orientació, el 21,9% ho va resoldre preguntant als taulells de tràmits curts/informació, mentre que el 13,6% van dir haver-ho preguntat al guàrdia de la porta i el 5% haver-ho preguntat a alguna persona que es trobava en aquell espai.

D'aquesta pregunta cal destacar que tan sols el 2,5% va dir haver trobat el lloc a on l'havien d'atendre seguint la senyalització existent a l'Oficina.

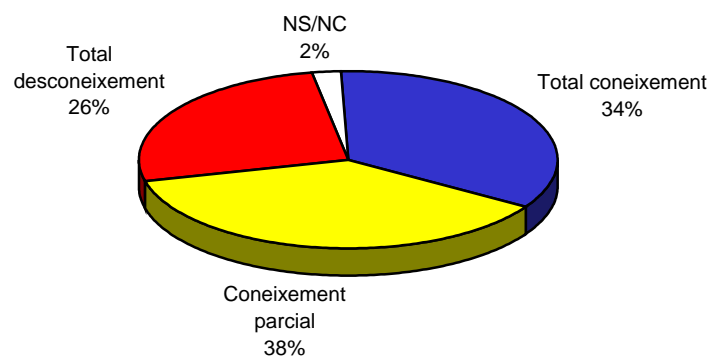
Com ha arribat al lloc on l'havien d'atendre?	He preguntat a una altra persona	5,0%
	Hi he arribat directament	54,6%
	Preguntant al guàrdia de la porta	13,6%
	Preguntant als taulells d'informació d'entrada	21,9%
	Seguint les indicacions o les senyalitzacions	2,5%
	NS/NC	2,5%



Al marge de la informació sobre documentació, com funciona el tràmit, etc. que dona el personal de l'Oficina als usuaris, en molts casos aquests ja tenen alguna orientació prèvia, total o parcial, sobre què cal i com es fa un tràmit concret.

Un 26% va dir no conèixer res sobre el tràmit i el seu procés, ni tan sols quina és la documentació que cal per al tràmit en qüestió. Però en general, la major part dels usuaris ja tenen algun tipus d'orientació prèvia, un 37,4% va dir saber quina documentació necessitava tot i no conèixer ben bé el funcionament del tràmit, i un 34% va manifestar conèixer total o quasi totalment el funcionament.

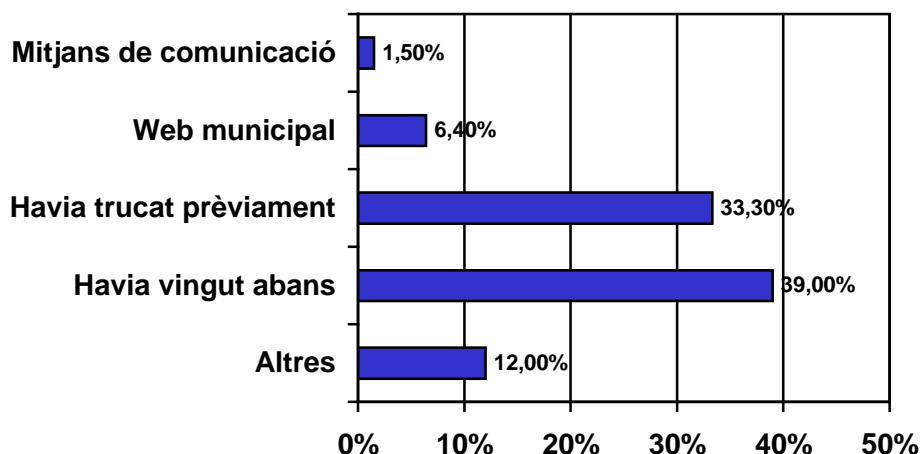
Informació prèvia disponible sobre el tràmit a realitzar abans d'anar a l'Oficina	Coneixia total o quasi totalment com funciona el tràmit	34,3%
	Sabia quina documentació em calia, però desconeixia com funciona el procés	37,4%
	No, desconeixia completament què era necessari	26,0%
	NS/NC	2,2%



Les maneres d'obtenir aquesta informació prèvia que una gran part dels usuaris va dir posseir són diverses, però les més comuns són haver fet la gestió anteriorment (39%) o trucar abans per telèfon (33%).

Altres fonts d'informació sobre els tràmits com la web municipal o altres mitjans de comunicació municipals són en general poc citats.

De quina manera va obtenir informació prèvia?	Ja havia vingut anteriorment i sabia què em calia	39,0%
	Havia trucat abans per telèfon	33,3%
	Vaig consultar la web municipal www.stboi.es	6,4%
	A través d'algun mitjà de comunicació de l'Ajuntament	1,5%
	Per altres mitjans	12,0%
	NS/NC	7,9%

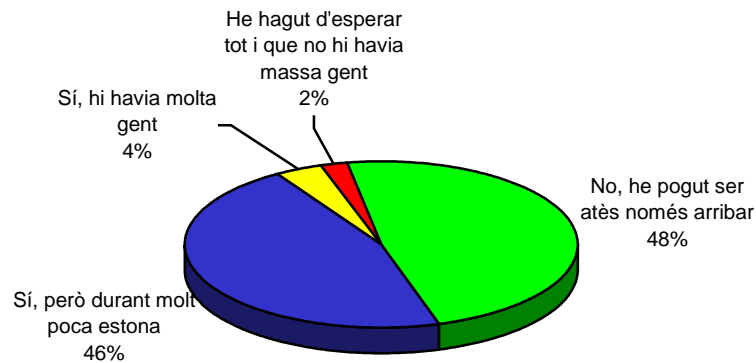


El temps d'espera és un factor molt subjectiu a no ser que es pugui controlar de manera exacta, cosa que no era possible a aquest treball, de manera que es va recollir la impressió subjectiva dels usuaris respecte del temps que van haver d'esperar fins ser atesos, tot i que es va intentar que els propis usuaris fessin una estimació d'aquest temps d'espera.

Malgrat aquesta subjectivitat de la dada, no deixa de ser interessant conèixer quina és la sensació de temps d'espera entre els usuaris. En general la valoració hauria de ser bona, ja que el 48% va dir haver ser atès només arribar a l'Oficina, i si a aquest grup hi afegim els que van haver d'esperar però poca estona trobem que gairebé el 95% dels/les usuaris/es semblen estar satisfets quant al temps que han hagut d'esperar.

El cas més desfavorable, el d'aquelles persones que diuen haver hagut d'esperar molta estona tot i que no van observar que hi hagués molta gent, representa tan sols un 2,3% del total d'usuaris.

Temps d'espera per ser atès/a (percepció de l'usuari)	No, he pogut ser atès només arribar	48,0%
	Sí, però durant molt poca estona	45,8%
	Sí, hi havia molta gent	3,9%
	He hagut d'esperar tot i que no hi havia massa gent	2,3%



Tot i que es fa difícil fer un càlcul del temps d'espera basat en l'opinió subjectiva del/la usuari/a, es van obtenir unes mitjanes que permetin il·lustrar numèricament aquestes esperes. La mitjana d'espera per a aquells que van dir haver hagut d'esperar poca estona és d'uns 4 minuts, no tan allunyada com podriem esperar del temps mitjà d'espera d'aquelles persones que van dir que hi havia molta gent: en aquest cas el temps d'espera és al voltant dels 7 minuts.

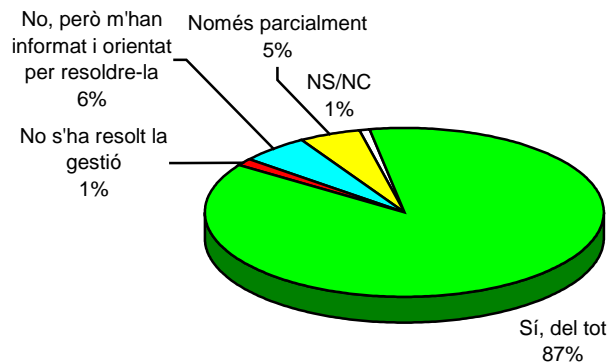
Entre aquelles persones que van dir haver hagut d'esperar molt tot i que no hi havia massa gent la mitjana del temps d'espera es dispara fins els 22 minuts i mig.

		Mitjana (minuts)
Sensació de temps d'espera per ser atès/a	Ha hagut d'esperar però durant molt poca estona	3'57"
	Ha hagut d'esperar perquè hi havia molta gent	7'20"
	Ha hagut d'esperar tot i que no li semblava que hi hagués massa gent	22'30"

2.3. Resolució dels tràmits.

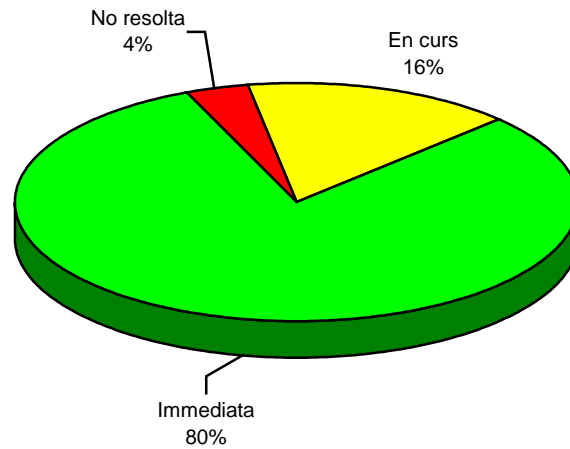
Gairebé el 90% dels usuaris de l'OMAP un cop finalitzen la gestió que havien vingut a fer consideren que aquesta s'ha resolt satisfactòriament, i tan sols un 1,4% surt de l'Oficina amb la percepció de no haver-la resolt, ni tan sols parcialment. Un 5,5% va dir que tot i no haver-la pogut resoldre, havia rebut informació i orientació, i un 5% va dir haver-la resolt però només parcialment.

Ha pogut resoldre satisfactòriament la o les gestions que ha vingut a realitzar?	Sí, del tot	87,3%
	No s'ha resolt la gestió	1,4%
	No, però m'han informat i orientat per resoldre-la	5,5%
	Només parcialment	5,0%
	NS/NC	,8%



Comparant els resultats de preguntar els usuaris amb la resolució de la gestió, recollida pels gestors de l'OMAP que van fer l'atenció, es constata que no sempre hi ha una coincidència exacta entre la percepció de l'usuari i la resolució efectiva de la gestió. En general les discrepàncies es produeixen en alguns casos en que la gestió inicia un tràmit que no es immediat, de manera que la meitat de les persones que van contestar que la gestió s'havia resolt només parcialment en realitat estaven realitzant una gestió "en curs", i d'aquells que van dir no haver-la pogut resoldre, una tercera part eren gestions que també es trobaven en curs.

Resolució de la gestió (recollida pel gestor de l'OMAP)	En curs	15,5%
	Immediata	80,6%
	No resolta	3,6%



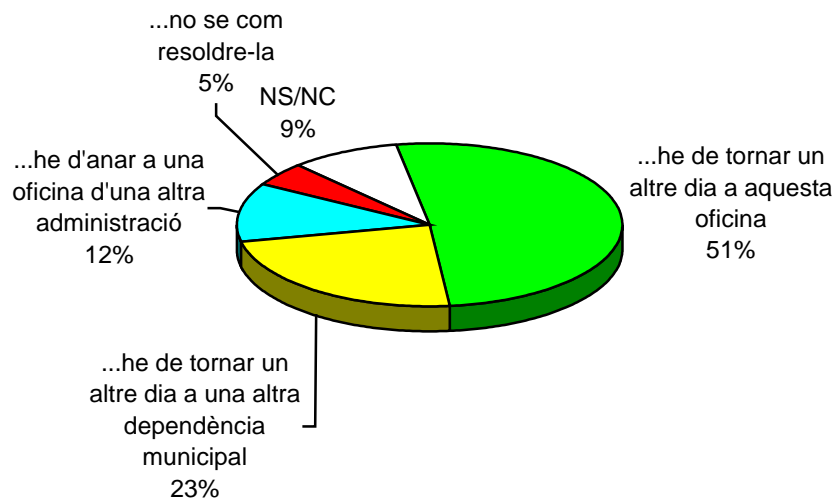
Entre aquelles persones que van dir no haver pogut resoldre la gestió totalment, en la major part dels casos es tracta de motius relacionats amb no portar tota la documentació necessària pel tràmit (37,2%). Altres motius de no poder resoldre en aquell moment són que el tema plantejat no és de competència municipal (21%), o altres no especificats (25,6%).

Motiu rebut per no poder resoldre total o parcialment la gestió	Em manca documentació necessària	37,2%
	No és possible perquè alguna llei o normativa ho i	7,0%
	No és un tema que l'Ajuntament pugui resoldre	20,9%
	Altres motius	25,6%
	NS/NC	9,3%



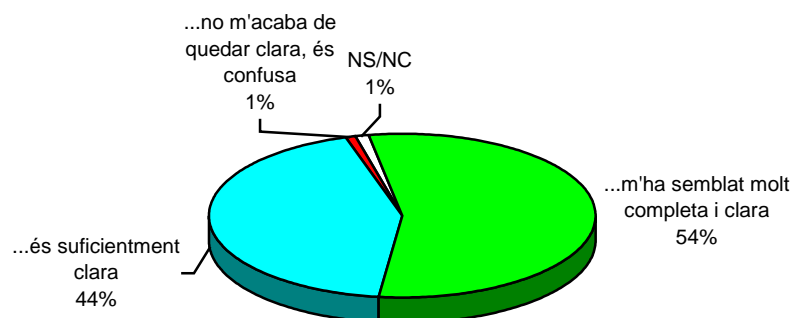
Generalment aquelles persones que no van poder resoldre el tràmit han de tornar a l'OMAP en un altre moment (51%), mentre que altres han d'anar a altres dependències municipals per resoldre'l (23,3%). Poc més del 10% de les persones que no poden resoldre el seu tràmit a l'Oficina han d'anar a oficines d'altres administracions públiques.

En cas de no haver pogut resoldre la o les gestions...	...he de tornar un altre dia a aquesta oficina	51,2%
	...he de tornar un altre dia a una altra dependència municipal	23,3%
	...he d'anar a una oficina d'una altra administració	11,6%
	...no se com resoldre-la	4,7%
	NS/NC	9,3%



Per últim quant a la resolució dels tràmits, la impressió que els usuaris de l'OMAP s'emporten quant a la fiabilitat de la informació rebuda per part de la persona que els ha atès és gairebé sempre (98,1% dels usuaris) com a poc suficientment clara, i el 54,6% va dir que era molt completa i clara.

Percepció de la Informació rebuda per part del gestor/a OMAP	...m'ha semblat molt completa i clara	54,6%
	...és suficientment clara	43,5%
	...no m'acaba de quedar clara, és confusa	0,8%
	NS/NC	1,1%



2.4. Coneixement i adequació del servei.

Per tal de valorar els aspectes més materials de l'Oficina, es va demanar l'opinió dels usuaris sobre

- la quantitat d'espai disponible per a atenció al públic
- l'adequació i comoditat del mobiliari existent
- l'ambient de l'espai en general quant a temperatura, ambient carregat, presència d'olors desagradables, etc.
- l'aparença, ordre, neteja, conservació, etc. de l'Oficina

Espai	Hi ha espai de sobres	34,9%
	Hi ha suficient espai	60,7%
	L'espai és massa petit	3,0%
	NS/NC	1,4%
Mobiliari	Adequat i còmode d'utilitzar	33,5%
	Correcte, fa la seva funció i prou	56,2%
	No és adequat, és incòmode, etc.	4,2%
	NS/NC	6,1%
Ambient	L'ambient és del tot agradable	62,0%
	Ni agradable ni desagradable	32,7%
	No, no és gens agradable	4,4%
	NS/NC	,8%
Aparença	L'aparença és molt bona	45,7%
	L'aparença és suficientment correcta	53,2%
	No, no és gens correcta	,6%
	NS/NC	,6%

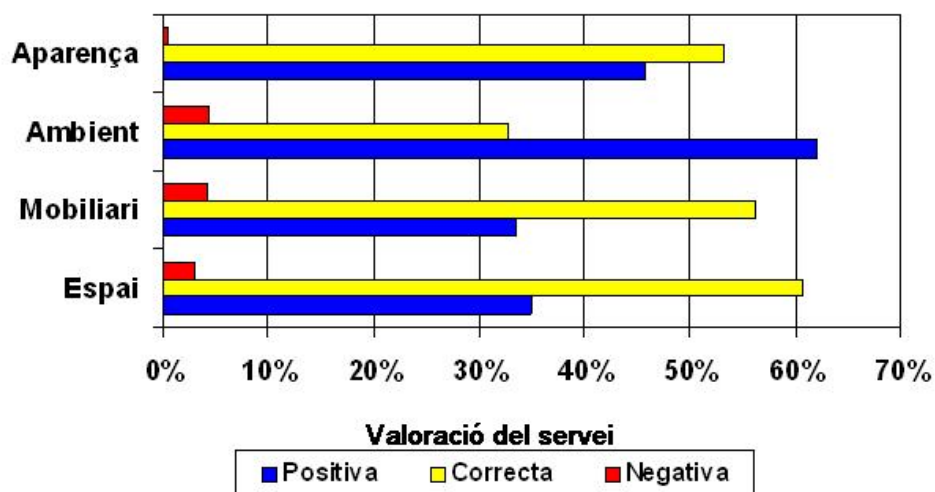
En general tots els apartats registren valoracions molt positives, o com a poc, correctes. En cap cas les valoracions negatives superen el 5% del total d'usuaris. L'apartat que més opinions negatives recull és d'ambient (4,4%).

Hem considerat tres tipus de resposta, les valoracions positives, que recullen opinions explícites en aquest sentit; les valoracions correctes, en el sentit d'una correcta adequació al servei, i les negatives, que recullen opinions negatives explícites quant a aquesta adequació.

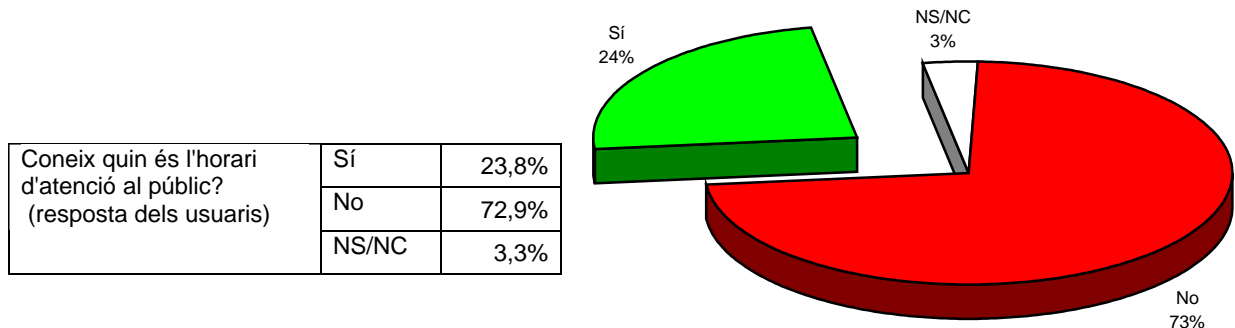
La valoració de la quantitat d'espai disponible no obeeix exactament aquesta classificació, ja que considerem positiva una valoració tant si diu que hi ha espai de sobres com que hi ha suficient espai. En qualsevol cas, tan sols un 3% dels usuaris va manifestar que no hi havia suficient espai.

Les valoracions positives són per l'ambient de l'oficina (62% dels usuaris), l'aparença (45,7%) i el mobiliari (33,5%).

En el cas de l'ambient les valoracions positives (62%) superen fins i tot les simplement correctes (32,7%), mentre que en el cas de l'aparença les valoracions correctes (53,2%) superen les positives (45,7%); igualment passa en la valoració del mobiliari, que les valoracions correctes (56,2%) també superen les positives (33,5%).



Per tal de saber quin és el grau de coneixement de l'horari d'atenció al públic es va demanar si coneixien aquest horari, però també se'ls va demanar que l'especificuessin, de manera que poguessim obtenir resultats no només de la resposta que donen els usuaris sinó també del coneixement real de l'horari.



Aproximadament una quarta part dels usuaris va dir conèixer l'horari, mentre que la resta no el coneixen, ja sigui perquè així van dir-ho o perquè no van contestar la pregunta.

D'aquesta aproximadament quarta part d'usuaris que van dir conèixer l'horari, només el 30% realment el coneix perfectament, tot i que un 41,2% el coneixen aproximadament, amb lleugeres imprecisions (mitja hora, una hora) amb l'hora d'opertura i/o tancament.

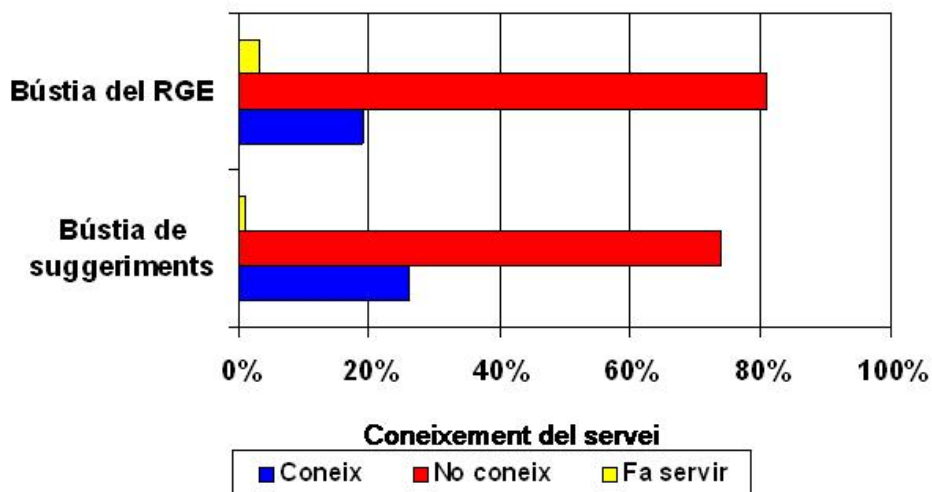
El 28,2% dels usuaris que van dir que sí coneixien l'horari no el coneixen del tot. En realitat aquest desconèixer es deu exclusivament a desconèixer que hi ha un horari de tarda, situant l'hora de tancament generalment a les 14:00 hores.

		Coneixement de l'horari, resposta dels usuaris	
		No	Sí
Coneixement real de l'horari d'atenció al públic	Diu que no el coneix	100,0%	-
	El coneix	-	30,6%
	El coneix aproximadament	-	41,2%
	Desconèix l'horari de tarda	-	28,2%

Per últim, quant a coneixement dels serveis, es va demanar pel coneixement de la bústia de suggeriments de l'OMAP i la bústia del Registre General d'Entrada. Cap dels dos serveis és gaire conegut: el 74% dels usuaris no coneix la bústia de suggeriments, mentre que el 81% no coneix la bústia del RGE.

Bústia suggeriments	No, no la conec	74,0%
	Sí la conec, però no l'he fet servir mai	24,9%
	Sí, l'he feta servir en alguna ocasió	1,1%
Bústia RGE	No, no la conec	80,9%
	Sí la conec, però no l'he fet servir mai	16,1%
	Sí, l'he feta servir en alguna ocasió	3,0%

Quant a la seva utilització, tan sols un 1% en el cas de la bústia de suggeriments i un 3% en el cas de la bústia del RGE del total d'usuaris van dir haver-les fet servir algun cop.



3. RESUM I PRINCIPALS RESULTATS

Fitxa tècnica.

- Població objectiu: usuaris de l'Oficina Municipal d'Atenció al Públic.
- Mostreig: sistemàtic simple, $r=5$
- Treball de camp: fase de proves, del 19 al 23 de juliol de 2004. Treball de camp definitiu, del 4 d'octubre al 12 de novembre de 2004.
- Mostra resultant: 361 enquestes vàlides
- Error mostral relatiu: $\pm 5,16\%$ amb una confiança del 95,5%.

Caracterització dels usuaris

- El nombre de dones és superior al d'homes pels usuaris més joves, mentre que entre els més grans es dona al situació inversa.
- Tres de cada quatre usuaris de l'OMAP són residents a Sant Boi
- Els dos grans grups d'usuaris són els particulars (62%) i les empreses/negocis (26%)
- En un 13,3% dels casos la gestió l'efectua un representant legal i no el propi interessat

Accés i ús de l'OMAP

- El 85% dels usuaris ja havia estat abans a l'OMAP, i un 30% ho fa almenys un cop al mes.
- Això fa que el 60% arribi directament al lloc on l'han d'atendre
- Altres punts d'informació per rebre orientació són els taulells d'informació (22%) i el guàrdia de la porta (13,6%)
- Més del 70% dels usuaris ja saben què els calia portar i/o com funciona el tràmit
- Aquest coneixement dels tràmits ve donat per haver vingut abans (39%) o haver trucat prèviament (33%)
- Els usuaris que obtenen informació prèvia als tràmits a la web municipal tan sols representen el 6,5% del total
- El 95% dels usuaris es mostren satisfets del temps d'espera

Resolució de tràmits.

- El 90% dels usuaris considera que la gestió que ha vingut a fer s'ha resolt satisfactòriament.
- La informació rebuda és percebuda molt o almenys suficientment clara pel 98%.

Valoració de l'Oficina.

- Es van avaluar l'espai físic, el mobiliari, l'ambient i l'aparença de l'Oficina.
- En cap cas les valoracions negatives arriben al 5% dels usuaris.

Coneixement de serveis

- Tres de cada quatre usuaris van dir que no coneixen l'horari de l'Oficina.
- Dels que sí que diuen que el coneixen, una tercera part no coneix l'horari de tarda.
- El 74% dels usuaris no coneix la bústia de suggeriments, i el 81% no coneix la del Registre General d'Entrada.
- Tan sols un 1% ha fet servir algun cop la bústia de suggeriments i un 3% la del RGE