

INFORME ENQUISTA DE CALIDADE SETEMBRO 2016



Oficinas Municipais de Distrito
Concello de Vigo

CONCELLO
DE VIGO



ManpowerGroup
Solutions



ÍNDICE

	Páxina
FICHA TÉCNICA	3
INTRODUCCIÓN.....	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS	5
1 PERFIL DA PERSOA ENQUISADA	6-10
1.1 Xénero	
1.2 Rango de idade	
1.3 Situación laboral	
1.4 Veciñanza	
1.5 Fidelidade	
1.6 Motivo da visita	
1.7 Nivel de estudos	
2 VALORACIÓN DE CALIDADE DO SERVIZO	11-15
2.1 Valoración das Actividades	
2.2 Valoración das Salas Relacionais	
2.3 Valoración das Bibliotecas	
2.4 Valoración dos Centros Municipais de Internet (CMI)	
2.5 Valoración das Oficinas Municipais de Distrito (OMD)	
2.6 Valoración do Persoal	
2.7 Valoración Xeral	
3 TÁBOAS DOS RESULTADOS OBTIDOS.....	16-19
3.1 Táboa das valoracións xerais	
3.2 Táboa das valoracións por centros	
4 MOSTRAS.....	20-26
4.1 Mostra do Cuestionario	
4.2 Mostra do volcado datos recollidos	



FICHA TÉCNICA

TRABALLO DE CAMPO:

Do 4 de outubro ao 30 de outubro (a.i).

MOSTRA:

76 persoas.

PÚBLICO OBXETIVO:

Usuarios e usuarias das Oficinas Municipais de Distrito.

PROCEDEMENTO DA MOSTRA:

Semiestructural individual.

EMPRESA DESIGNADA:

Manpower Group Solutions, S.L.U.

ORGANISMO PROMOTOR:

Concello de Vigo.



INTRODUCCIÓN

Realizar un estudo para medir a satisfacción das persoas usuarias, a través de cuestionarios de opinión periódicos, vai permitir coñecer ¿quén opina qué? é dicir, cantas persoas están satisfeitas e cantas están insatisfeitas cós diferentes aspectos dos servizos prestados, así como que é o que esperan do servizo. Polo tanto, se establecemos un bo sistema de aplicación poderemos chegar a obter información moi clara dunha gran cantidade de persoas usuarias e cun esforzo e dedicación non excesivamente elevados.

A enquisa individual semiestructural, trátase de reunións con usuarios individuais nas que, a través dun guiión de puntos a tratar, previamente definido, recóllese a opinión, en profundidade, respecto ao servizo que se presta. Son entrevistas guiadas con algunha das preguntas abertas, unha ferramenta indicada para estudar as expectativas das persoas usuarias respecto ao servizo, descubriendo as súas motivacións e actitudes. Permite analizar en detalle a prestación do servizo. Con esta metodoloxía profúndase moito na información e a dedicación con cada persoa usuaria (as entrevistas adoita durar ao redor de 15 min.).

A continuación preséntanse os resultados obtidos dos cuestionarios aplicados a diferentes persoas usuarias dos Centros Municipais de Distrito, durante o mes de outubro de 2016.

A primeira parte do cuestionario trata do perfil da persoa entrevistada, preguntas pechadas.

Para levar a cabo unha análise de forma máis clara creouse un arquivo en open office, onde se realizou o baleirado de todos os datos obtidos para posteriormente ser analizados por medio de táboas e gráficas.



ÍNDICE DE GRÁFICOS E TÁBOAS

1.1	Xénero.....	7
1.2	Rango de idade	7
1.3	Situación laboral	8
1.4	Veciñanza.....	8
1.5	Fidelidade.....	9
1.6	Motivo da visita.....	9
1.7	Nivel de estudos	10
1.1	Valoración das Actividades.....	12
1.2	Valoración das Salas Relacionais.....	12
1.3	Valoración das Bibliotecas.....	13
1.4	Valoración dos Centros Municipais de Internet (CMI) ...	13
1.5	Valoración das Oficinas Municipais de Distrito (OMD) ...	14
1.6	Valoración do Persoal.....	14
1.7	Valoración Xeral	15
3.1	Táboa das valoracións xerais	17
3.2	Táboa das valoracións por centros.....	18-19
4.1	Mostra do Cuestionario	20-22
4.2	Mostra do volcado datos recollidos	23-26



1.PERFIL DA PERSOA ENQUISADA

A continuación preséntanse os resultados obtidos dos cuestionarios aplicados a diferentes persoas usuarias dos Centros Municipais de Distrito, durante o mes de outubro de 2016.

Para levar a cabo unha análise de forma máis clara creouse un arquivo en open office, onde se realizou o baleirado de todos os datos obtidos para posteriormente ser analizados por medio de táboas e gráficas.



XÉNERO

Recompiláronse datos demográficos dos enquisados, entre os cales se preguntou a idade, o xénero, barrio ao que pertence, o nivel de estudos e a situación laboral.

O tamaño da mostra foi de 76 enquisados, dos cales 42,9 % foron homes e 57,1% mulleres.

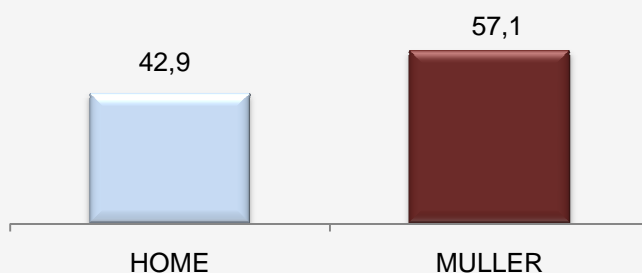


Gráfico 1.1 Xénero da persoa enquisada.

RANGO DE IDADE

Entre as persoas enquisadas atopouse que o 28,5% tiñ0a mais de 56 anos, seguido dun 19,5 %, de 45 a 55 e o 14,30% restante no rango de 18 a 29 anos.

A maior parte dos enquisados eran de 30 a 44 anos (37,60%) como se mostra no gráfico 1.2.

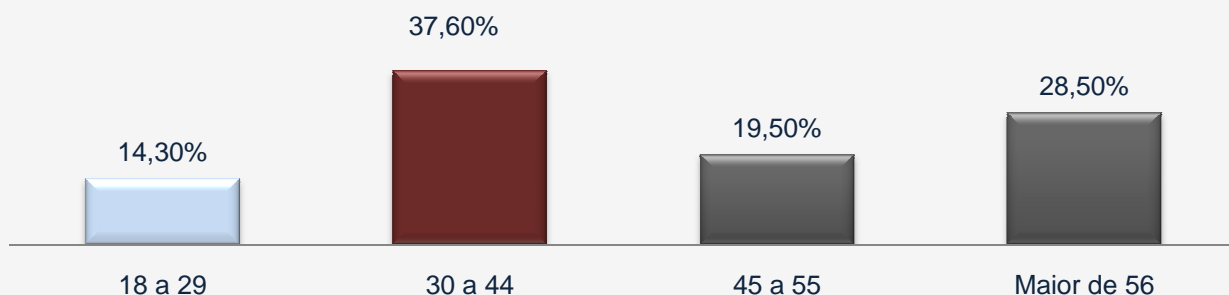


Gráfico 1.2 Rango de idade das persoas enquisadas.



SITUACIÓN LABORAL

Outra pregunta pechada do cuestionario trataba da situación laboral na que se atopaba a persoa enquisada, pois ben como anos anteriores gran parte destas persoas atópanse en situación de desemprego nun 32,02 %, este semestre engadimos o dato labores do fogar, é o menor dos grupos cun 3,85 %. Estes datos aparecen reflectidos no gráfico 1.3.

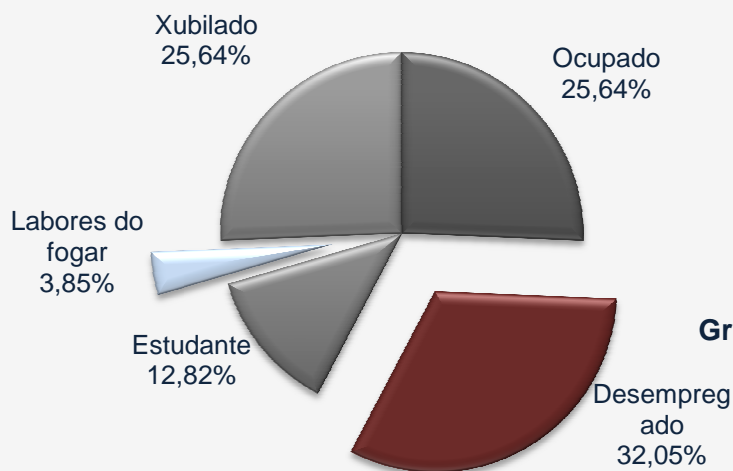


Gráfico 1.3 Situación laboral.

¿CÓMO COÑECEU AS OFICINAS DE DISTRITO?

O 94,79% das persoas enquisadas coñeceron os Centros Municipais co contacto directo entre os seus veciños, o boca a boca unha vez máis é a gran canle de comunicación entre a cidadanía. Todos os datos aparecen no gráfico 1.4.

Das 76 enquisas 62 foron de persoas de Vigo , 52 delas desplazanse dende outro distrito para facer uso dás instalacións Municipais, Chapela acode á Oficina de Teis, Navia, Travesas á Oficina de Casco Vello e Nigrán á Oficina de Coruxo.

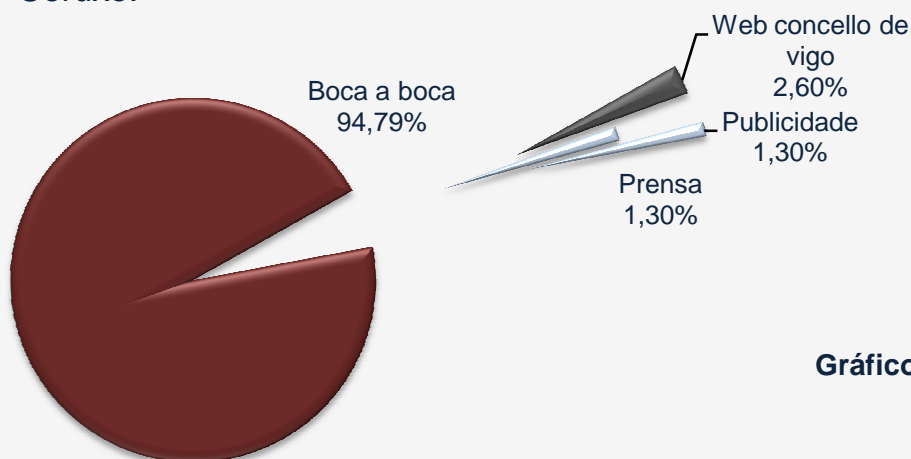


Gráfico 1.4 Veciñanza.



FIDELIDADE

A parte do cuestionario aplicado á mostra incluíu preguntas pechadas acerca das razóns, a frecuencia que visitaban os Centros de Distrito, con iso confórmase o perfil dos enquisados.

Preguntouse ós usuarios e usuarias que contestaron, a frecuencia coa que visitan as oficinas, e obtívose que o 93,30% visita puntualmente, o 33,33% un día á semana, o 26,67% 2 días á semana, e o 9,33%. Estes datos corresponden ao gráfico 1.5.

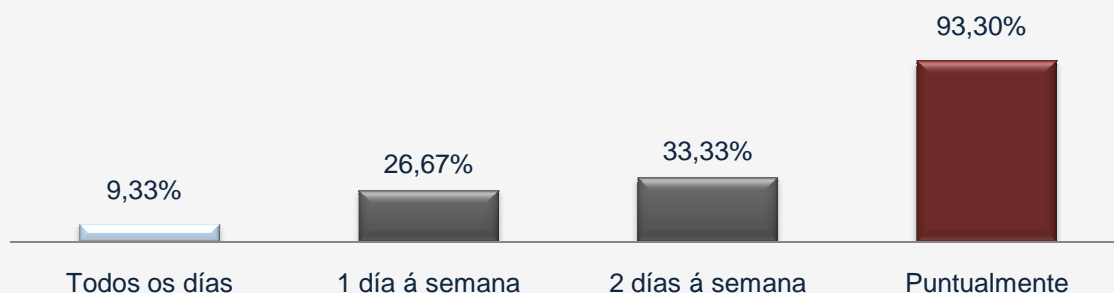


Gráfico 1.5 Fidelidade.

MOTIVO DA VISITA

Con respecto a enquisas anteriores, os motivos variaron, analizando os motivos obsérvase que as persoas entrevistadas visitaban a maioría para servizos como biblioteca (8,23%), sevicios sociais e trámites ambos nun 19,62%, Centro Municipal de Interntet (CMI) 17,09% e actividades cun resultado de 22,78%.

Observamos que as actividades o lecer e a formación son os motivos máis notables segundo recóllense das enquisas realizadas.

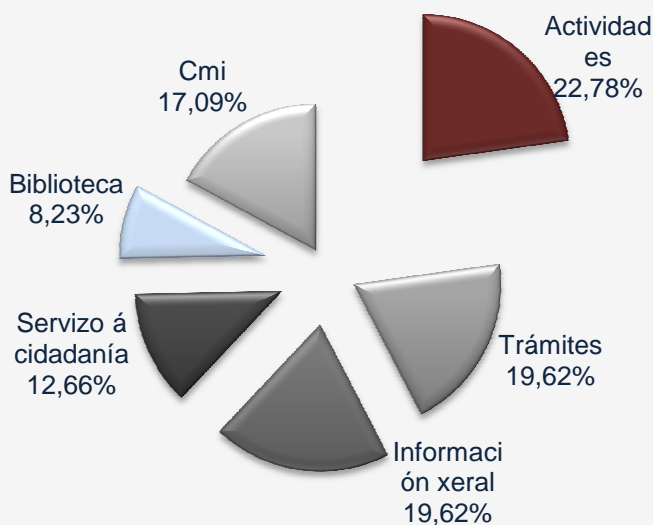


Gráfico 1.6 Motivo da visita.



NIVEL DE ESTUDOS

Neste apartado, segundo obsérvase no gráfico 1.7 o nivel de estudos dos usuarios e usuarias é de diversos niveis sen destacar ningún notablemente.

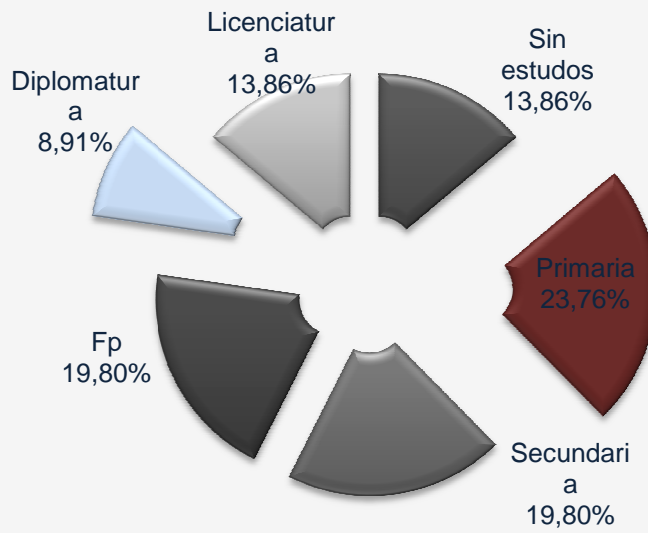


Gráfico 1. 7 Nivel de estudos.



3 RESULTADOS VALORACIÓN

Para coñecer o grao de satisfacción dos enquisados expuxéronse unha serie de atributos que as persoas enquisadas cualificaron de acordo á súa experiencia.

Empregouse unha escala onde:

10- 9: Sempre supera de maneira moi correcta as súas necesidades.

8-7: Resolve as súas necesidades na forma adecuada.

6-5: En ocasións presenta carencias no servizo solicitado.

4-1: Frecuentemente presenta deficiencias no servizo solicitado.



VALORACIÓN DAS ACTIVIDADES

No Gráfico 8 que se mostra a continuación, pódese observar a valoración das persoas enquisadas de todo o relacionado coas actividades que realizan.

En canto ao espazo (7,6) e o material utilizado (7,5) constátase que non é do todo axeitado, sobre isto pódese engadir algunha das observacións que se achegaron nos cuestionarios.

Con relación á Oficina de Teis as persoas que desenvolven actividades na sala Anexa do Auditorio queixábanse das condicións do espazo, humidades, falta de aireación e temperatura, o mesmo sucede no salón de Actos de Coruxo, motivo que baixa a valoración con respecto aos demais parámetros.

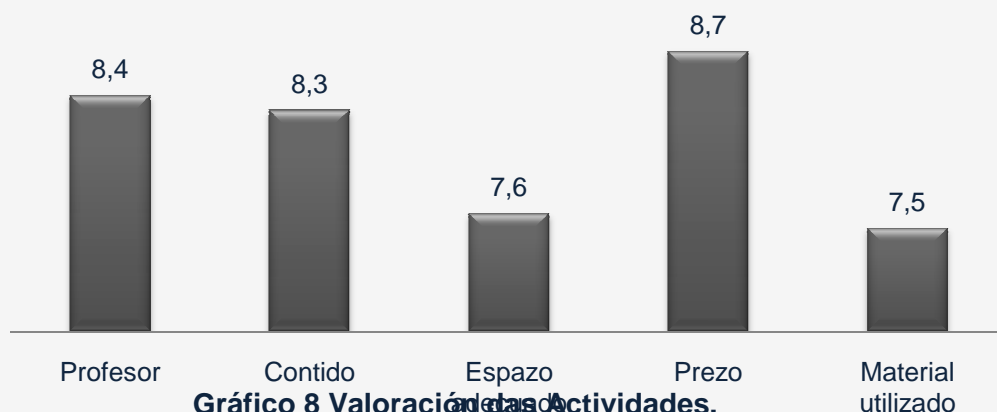


Gráfico 8 Valoración das Actividades.

SALAS RELACIONAIS

O Gráfico 9 mostra o referido ás salas relacionais e os seus servizos, mobiliario (8,2) é o máis valorado, polo contrario o menos valorado son os xogos de mesa (5,2).

Outro dos servizos que solicitan con frecuencia é a prensa diaria, engadir que, sobre este servizo suxiren máis variedade de prensa e non tan só o Faro de Vigo.



Gráfico 9 Valoración das salas relacionais.



BIBLIOTECA

A variedade de libros varía en cada unha das bibliotecas dos diferentes Centros de Distrito, polo que a valoración é diferente en cada un deles, dicir que concretamente en Zona vella os usuarios e usuarias enquisados demandan máis variedade de libros, este valor (6,5), é repetido en anos anteriores.

A biblioteca é tamén utilizada como zona de estudo na maioría das persoas enquisadas iso significa que necesitan silencio e mobiliario adecuado, como se pode apreciar no Gráfico 10 nestes parámetros (silencio 7.4). (mobiliario 7.7). é lixeiramente mellorable.

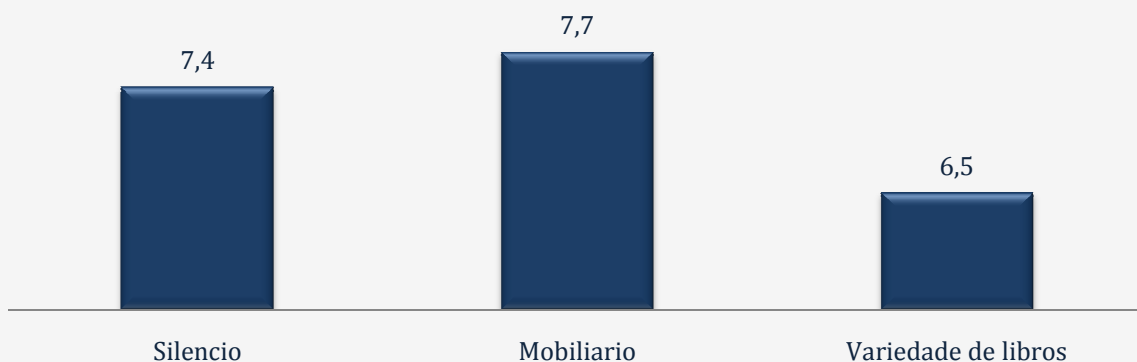


Gráfico 10 Valoración da Biblioteca.

CENTRO MUNICIPAL DE INTERNET

Como en resultados de enquisas de calidade analizadas anteriormente, o Centro Municipal da internet (CMI), é dos coa valoración máis baixa, os motivos da devandita valoración seguen sendo na maioría dos casos polos equipos e o sistema operativo, dado que esta é unha pregunta aberta os usuarios e usuarias que contestaron o cuestionario, destacan como algo negativo o sistema de traballo do Centro de Distrito de Zona vella. Tamén se recolleu queixas da velocidade de rede adsl do Centro de Distrito de Saiáns.

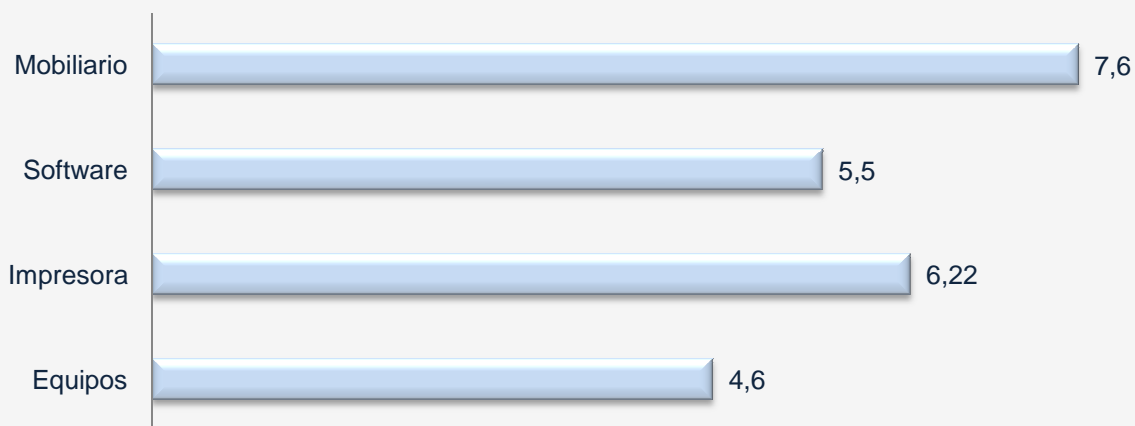


Gráfico 10 Valoración do Centro Municipal de Internet.



OFICINA MUNICIPAL DE DISTRITO

O gráfico 11 mostra a valoración recollida dos cuestionarios con referencia á Oficina de Distrito, pódese dicir que valoran positivamente calquera dos aspectos das oficinas, temperatura, exteriores, horario e o máis valorado é a accesibilidade cunha nota de 8,8 sobre 10.

Algúns dos enquisados destacaron como mellora os exteriores do Centro de Distrito de Teis, solicitando e suxerindo mellora das zonas verdes.

Recolleuse tamén usuarios e usuarias demandando xornada completa no horario de apertura dos Distritos de Casco Vello, Coruxo e Saiáns.

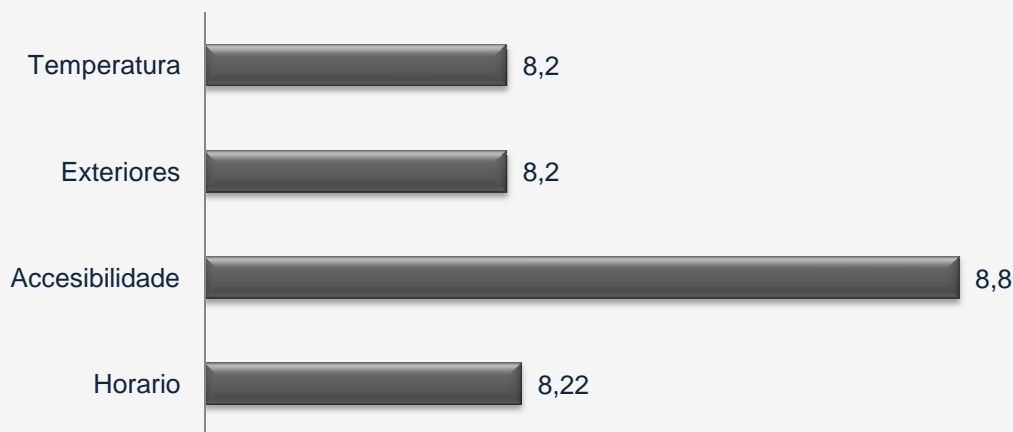


Gráfico 11 Valoración das Oficinas Municipais de Distrito.

PERSONAL

Prácticamente en la totalidad como se pode observar no Gráfico 12, a valoración do persoal das persoas enquisadas ha superado o 9 sobre 10.

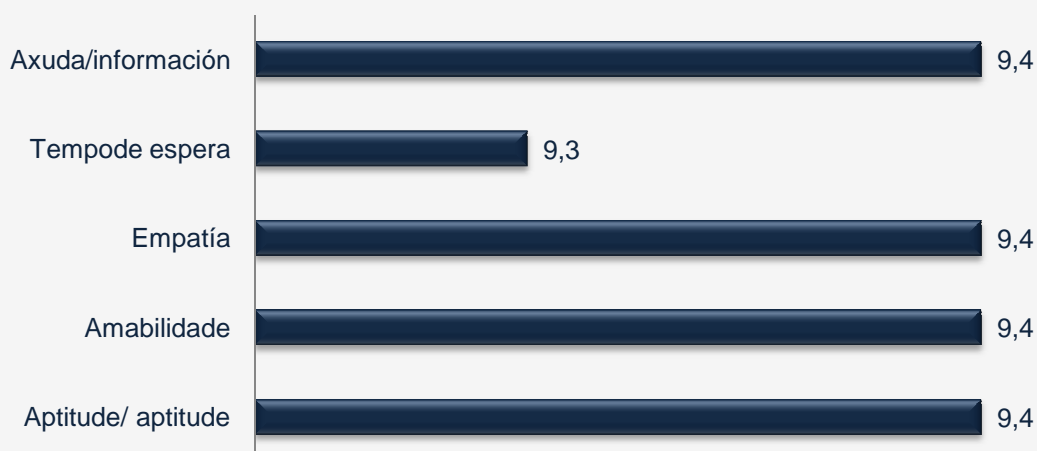
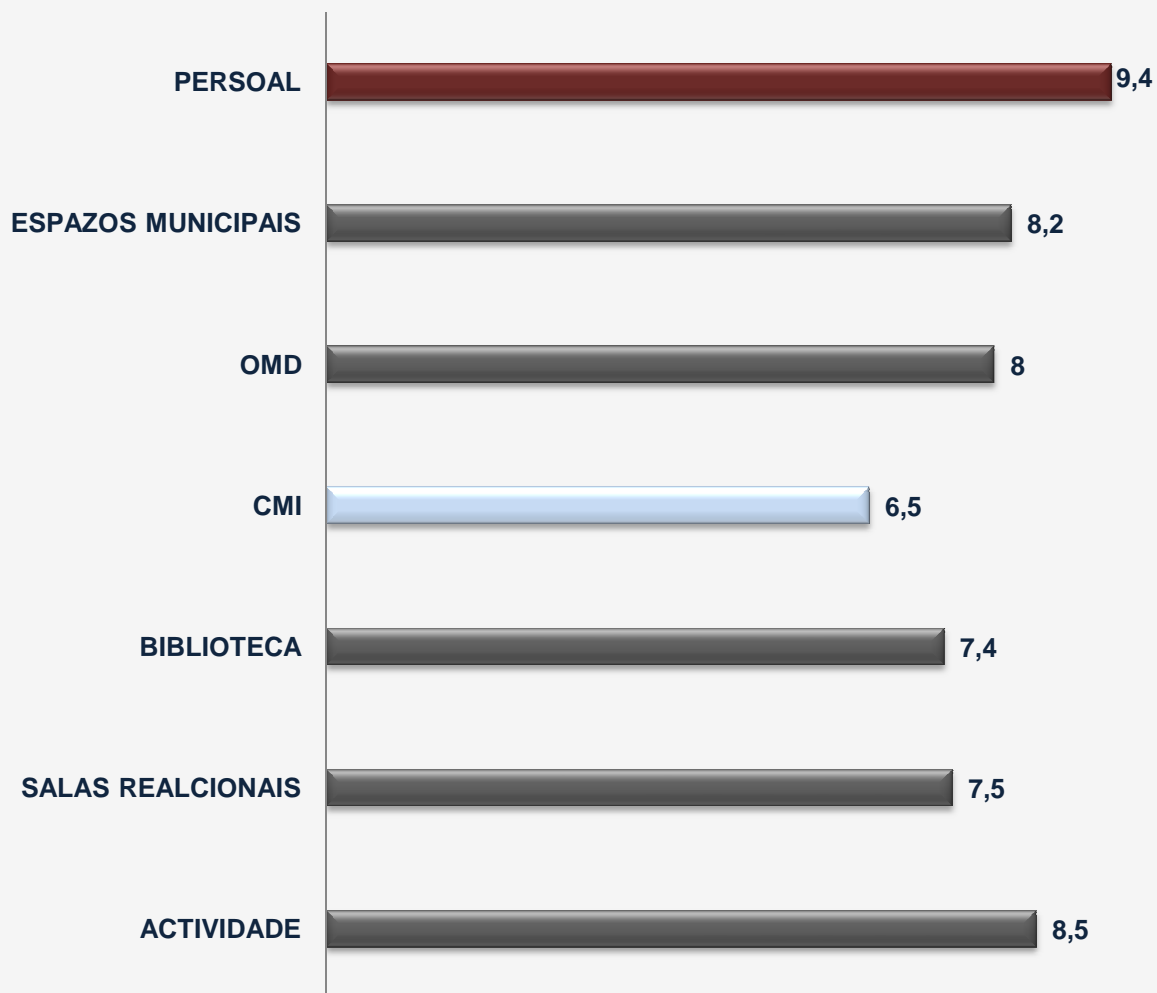


Gráfico 12 Valoración do Persoal das Oficinas Municipais de Distrito.



En último lugar presentouse unha pregunta en cada unha dos apartados onde as persoas enquisadas avaliarían de maneira xeral, no Gráfico 13, que se mostra a continuación pódese apreciar que a atención do persoal está nunha valoración altamente positiva, (9,4, sempre supera de maneira moi correcta as súas necesidades), algo máis elevado que na enquisa anterior do mes de marzo do 2016, pola contra o peor valorado é o Centro Municipal da internet (6,5, en ocasións presenta carencias no servizo





3 TÁBOAS DOS RESULTADOS OBTIDOS

As táboas que se inseren a continuación corresponden ás calificacións que as persoas enquisadas aportaron en cada ún dos puntos tratados. Estes datos son unha media entre as valoracións xerais dos datos recollidos dos 4 centros.



VALORACIÓN DOS SERVIZOS DAS OFICINAS MUNICIPAIS

ACTIVIDADE	
Profesor	8,4
Contido	25
Espazo adecuado	7,6
Prezo	8,7
Material utilizado	7,5
SALAS RELACIONAIS	
Mobiliario	8,2
Lectura pasatempo	7,9
Xogos de mesa	5,2
Prensa	7
Información xeral	7,8
BIBLIOTECA	
Silencio	7,4
Mobiliario	7,7
Variedade de libros	6,5
CMI	
Equipos	4,6
Impresora	6,22
Software	5,5
Mobiliario	7,6
OMD	
Horario	8,22
Accesibilidade	8,8
Exteriores	8,2
Temperatura	8,2
ESPAZOS MUNICIPAIS	
Accesibilidade	8,6
Condicións	8,3
Mobiliario	8,3
Instalacións	8,1
PERSOAL	
Aptitude/ aptitude	9,4
Amabilidade	9,4
Empatía	9,4
Tempo de espera	9,3
Axuda/información	9,4


PERFIL DA PERSOA ENQUISADA OMD TEIS

DATOS		IDADE		SITUACIÓN LABORAL		CÓMO COÑECEU AS OFICINAS		VECIÑANZA	
Home	22	18-29	5	Ocupado	6	Prensa	1	Sí é de vigo	29
Muller	11	30-44	13	Desempregado	12	Publicidade	0	Sí é de este distrito	21
		45-55	5	Estudante	4	Boca a boca	32		
		Maior 56	10	Labores do fogar	1	Web concello de vigo	0		
				Xubilado	10				
		NIVEL DE ESTUDOS		FIDELIDADE		COMUNICACIÓN		MOTIVO DA VISITA	
		Sin estudos	3	Todos os días	4	Taboeiro de anuncios	22	Actividades	26
		Primaria	11	1 día á semana	13	Boletín dixital	0	Trámites	8
		Secundaria	8	2 días á semana	12	Boca a boca	18	Información xeral	15
		Fp	7	Puntualmente	4	Web do concello	0	Servizo á cidadanía	4
		Diplomatura	1					Biblioteca	2
		Licenciatura	3					Cmi	11
								Espazos relacionais	10

PERFIL DA PERSOA ENQUISADA OMD CASCO VELLO

DATOS		IDADE		SITUACIÓN LABORAL		CÓMO COÑECEU AS OFICINAS		VECIÑANZA	
Home	8	18-29	2	Ocupado	4	Prensa	0	Sí é de vigo	7
Muller	7	30-44	5	Desempregado	7	Publicidade	0	Sí é de este distrito	8
		45-55	4	Estudante	1	Boca a boca	14		
		Maior 56	4	Labores do fogar	0	Web concello de vigo	1		
				Xubilado	3				
		NIVEL DE ESTUDOS		FIDELIDADE		COMUNICACIÓN		MOTIVO DA VISITA	
		Sin estudos	1	Todos os días	2	Taboeiro de anuncios	9	Actividades	2
		Primaria	3	1 día á semana	0	Boletín dixital	2	Trámites	2
		Secundaria	3	2 días á semana	7	Boca a boca	2	Información xeral	1
		Fp	2	Puntualmente	6	Web do concello	1	Servizo á cidadanía	2
		Diplomatura	2					Biblioteca	0
		Licenciatura	4					Cmi	4
								Espazos relacionais	4


PERFIL DA PERSOA ENQUISADA OMD SAIÁNS

DATOS		IDADE		SITUACIÓN LABORAL		CÓMO COÑECEU AS OFICINAS		VECIÑANZA	
Home	7	18-29	3	Ocupado	6	Prensa	0	Sí é de vigo	12
Muller	8	30-44	5	Desempregado	3	Publicidade	0	Sí é de este distrito	10
		45-55	5	Estudante	4	Boca a boca	13		
		Maior 56	2	Labores do fogar	2	Web concello de vigo	1		
				Xubilado	1				
		NIVEL DE ESTUDOS		FIDELIDADE		COMUNICACIÓN		MOTIVO DA VISITA	
		Sin estudos	0	Todos os días	1	Taboeiro de anuncios	7	Actividades	7
		Primaria	2	1 día á semana	3	Boletín dixital	0	Trámites	12
		Secundaria	3	2 días á semana	3	Boca a boca	7	Información xeral	10
		Fp	4	Puntualmente	8	Web do concello	0	Servizo á cidadanía	6
		Diplomatura	4					Biblioteca	6
		Licenciatura	2					Cmi	3
								Espazos relacionais	9

PERFIL DA PERSOA ENQUISADA OMD CORUXO

DATOS		IDADE		SITUACIÓN LABORAL		CÓMO COÑECEU AS OFICINAS		VECIÑANZA	
Home	6	18-29	1	Ocupado	4	Prensa	0	Sí é de vigo	14
Muller	7	30-44	6	Desempregado	3	Publicidade	1	Sí é de este distrito	13
		45-55	1	Estudante	1	Boca a boca	13		
		Maior 56	6	Labores do fogar	0	Web concello de vigo	0		
				Xubilado	6				
		NIVEL DE ESTUDOS		FIDELIDADE		COMUNICACIÓN		MOTIVO DA VISITA	
		Sin estudos	7	Todos os días	0	Taboeiro de anuncios	7	Actividades	1
		Primaria	2	1 día á semana	4	Boletín dixital	0	Trámites	9
		Secundaria	1	2 días á semana	3	Boca a boca	9	Información xeral	5
		Fp	2	Puntualmente	5	Web do concello	0	Servizo á cidadanía	8
		Diplomatura	0					Biblioteca	5
		Licenciatura	2					Cmi	9



4 MOSTRAS

4.1 Mostra do Cuestionario

ENQUISA DE VALORACIÓN SETEMBRO 2016

Queremos mellorar o noso servizo, necesitamos coñecer a súa opinión.
Por favor, responda de forma sincera, segundo a súa apreciación e experiencia.
O propio servizo encárgase do seu tratamento e análise.
Agradecemos sinceramente o seu esforzo e colaboración.

SEXO
Muller
Home
IDADE
18 a 29
30 a 44
45 a 55
maior de 56
SITUACION LABORAL
Ocupado
Desempregado
Estudiante
Labores do fogar sen remuneración
Xubilado
¿CÓMO COÑECEU AS OFICINAS MUNICIPAIS?
Prensa
Publicidade
Boca a boca
Web Concello de Vigo
VECIÑANZA
Esta vostede empadronado en Vigo?
De non ser así a que concello pertence?
Pertence vostede a este distrito?
De non ser así a que distrito pertence?
NIVEL DE ESTUDOS/ COÑECEMENTOS
Sin estudos
Primaria
Secundaria
FP
Diplomatura
Licenciatura
FIDELIDADE
Todos os días
1 día á semana
2 días á semana
Puntualmente

**VALORE DO 1 AO 10 OS SEGUINTES PUNTOS, CONSIDERE:**

10-9 : Sempre supera de maneira moi correcta as súas necesidades.

8-7 : Resolve as súas necesidades na forma adecuada.

6-5 : En ocasións presenta carencias no servizo solicitado.

4-1 : Frecuentemente presenta deficiencias no servizo solicitado.

ACTIVIDADE

O profesor

Contido

Espazo adecuado

Prezo

Material utilizado

Valoración xeral

Indique de consideralo a mellora:

SALAS RELACIONAIS

Mobiliario

Lectura pasatempo

Xogos de mesa

Prensa

Información xeral (oferta actividades da cidade)

Valoración xeral

Indique de consideralo a mellora:

BIBLIOTECA

Silencio

Mobiliario

Variedade de libros

Valoración xeral

Indique de consideralo a mellora:

CENTRO MUNICIPAL DE INTERNET (CMI)

Equipos pantalla/cpu

Impresora/escaner

Software

Mobiliario

Valoración xeral

Indique de consideralo a mellora:

OFICINA MUNICIPAL DE DISTRITO

Horario de apertura

Indique de consideralo a mellora:

Accesibilidade no centro

Indique de consideralo a mellora:

Exteriores do Centro

Indique de consideralo a mellora:

Temperatura



Indique de consideralo a mellora:

Valoración xeral

ESPAZOS MUNICIPAIS

Accesibilidade ao espazo utilizado:

Indique de consideralo a mellora:

Condiciones do espazo utilizado

Indique de consideralo a mellora:

Mobiliario

Indique de consideralo a mellora:

Instalacións Municipais

Indique de consideralo a mellora:

Valoración xeral

PERSOAL

Actitude

Amabilidade

Tempo de espera

Axuda/información que recibiu

Valoración xeral



4.2 Mostra do volcado dos datos

VALORES OFICINA MUNICIPAL DE DISTRITO DE SAIÁNS															
ACTIVIDADE															
O profesor	10			8						9					
Contido	10			7						8,5					
Espazo adecuado	10			8						9					
Prezo				10						10					
Material utilizado	10	8		7						8,3					
Valoración xeral	10			8						9					
SALAS RELACIONAIS															
Mobiliario	10	10	8	8			8	10	8	8,8					
Lectura pasatempo	10			7			8	7	8						
Xogos de mesa	1			7					6	4,6					
Prensa	6	6		7			8	3	8	6,3					
Información xeral			9	8			8	8	9	8,4					
Valoración xeral	10	8		8			8			8,5					
BIBLIOTECA															
Silencio			9	8	9	9	9	8		8,71					
Mobiliario			8	8	9	9	9	8		8,5					
Variedade de libros			7	7				4	5	4,8					
Valoración xeral			8	7	9	9				8,4					
CMI															
Equipos			5	5			2	1	3	3,2					
Impresora			5	6			1	1	2	3					
Software			5	5			2	1	2	3					
Mobiliario			8	7			8	8	8	7,8					
Valoración xeral			6	5			2			4,3					
OMD															
Horario	4	10	9	8	9	8	8	6	8	8	9	5	7,45		
Accesibilidade		10	10	9	10	10		9	9	8	9	9	9,3		
Exteriores		10	10	7	10	10	9		9	8	9	6	8,9		
Temperatura		10	8		8	10	8	8	8	8	4	5	7,7		
Valoración xeral	8	10	10			8	9	8	9	8			8,9		
ESPAZOS MUNICIPAIS															
Accesibilidade	10	10	10	9	10	10	10	9	9	8	9	9	9,5		
Condicións	10	10	10	8	10	10	8	9	10	9	8	9	9,1		
Mobiliario	10	10	10	7	10	10	8	8	10	9	8	9	9		
Instalacións	10	10	10	8	10	10	8	8		9	8	9	9		
Valoración xeral	10	10				10	8		9	9	8		9,1		
PERSOAL															
Aptitude/ aptitude	10	10	10	9	10	10	9,5	9	10	9	10	8	9	9	9,5
Amabilidade	10	10	10	9	10	10	10	9	10	9	10	8	9	9	9,5
Empatía	10	10	10	9	10	10	10	9	10	9	10	8	9	9	9,5
Tempode espera	10	10	10	9	10	10	8	10	10	9	10	8	9	9	9,4
Axuda/información	10	10	10	9	10	10	9	9	10	9	10	8	9	9	9,4
Valoración xeral	10	10	10			10	10	10	10	9	10	8			9,7


VALORES OFICINA MUNICIPAL DE DISTRITO DE TEIS
ACTIVIDADE

Profesor	7	8	9			8	10	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	10	10		10	10		9	10	6	6	10	8,59
Contido	0					8	10	8	8	8	6	8	10	10	8	8	8	8	9	9	10	8		10	10		9	10	6	6	10	8,21
Espazo adecuado	7		9			7	8	8	8	4	4	4	8	10	4	2	8	8	9	8	10		5	5		9	6	6	6	10	6,92	
Prezo	5					10	10	8	10	6	6	6	8	10	5	8	6	8	9		5		5			9	8	6	6	10	8,2	
Material utilizado	5					8	10	8	8	6	6	5	8	10	5	2	6	8	9	10	8		7	10		9	6	6	6	10	7,33	

SALAS RELACIONAIS

Mobiliario	5	8	9		10	7							10			8	9	9	8			6		8	9	10		6	6	7,94
Lectura pasatempo	5				10	6										8	8	9	8			6		8	9	10		6	6	7,61
Xogos de mesa	5				6	6										8	7	9	8					9	10		6	6	7,27	
Prensa	5	8	6		10	7							10			6	7	9	8			9		7	9	9	6	6	7,53	
Información xeral	5	8			10	7							10			6	8	9	8			8		7	9	10		6	6	7,8

BIBLIOTECA

Silencio	5	2			7	5											7	9						7	8	9				6,4
Mobiliario	5	8			10	7											8	9						7	8	9				7,89
Variedade de libros	5	6			6	6											6	9						6	9					6,62

CMI

Equipos	6	6			8	10	7						8			6	8				6		7	6	5		7	8	8	7,07
Impresora	6	6			10	7							8			5	8						7	6	7		7	8	5	6,92
Software	6	6			7	7							8			5	8				5		6	7		7	8	8	6,77	
Mobiliario	5	8			10	10	7						8			8	8				6		7	8	9		7	8	7	7,57

OMD

Horario	7	9	10	10	10	8	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	8	8	10	10	10	7	8	9		7	6	8	9,09	
Accesibilidade	7	9	9			9	10	8	8	8	8	10	8	10	8	8	8	9	10	8	10	8	10	10	7	8	9		7	6	8	8,38
Exteriores	5	9	5	1	7	6	10	8	8	8	6	6	6	10		8	8	9	9	8	10	6	9	10	7	6	9		7	6	6	7,27
Temperatura	7	9	8		6	6	10	8	8	6	4	6	8	10	6	6	10	9	10	8	10	10	9	10	7	8	9		7	6	7,79	

ESPAZOS MUNICIPAIS

Accesibilidade		6				9		8	8	6	7	8	10	10	6	6	8	9	10	10	10	8	9		5	9	9	8	6	10	9	8,11
Condicións	7		9			8		8	8	4	4	4	8	10	6	3	8	9	10	10	10	8	9	8		7	9	8	6	10	9	7,69
Mobiliario	7					7		8	8		6	6	8	10	6	8	8	9	10	10	10	8	7	10		7	5	8	6	10	9	7,92
Instalacións						7		8	8		6	4	8	10	6	6	8	8	10	10	10	8	9		7	7	9	8	6	10	9	7,88

PERSOAL

Aptitude/ aptitude		10	10	10	9	9	10	8	9	9	9	9	9	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	9	9	9	9	10	10	6	9,57	
Amabilidade	7	10	9	10		9	10	8	9	9	9	9	9	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	9	9	9	9	10	10	8	9,3
Empatía		10	10	10		9		8	9	9	9	9	9	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	9	9	9	9	10	10	8	9,39
Tempode espera		10	9	10		9	10	8	9	9	9	9	9	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	7	9	9	9	10	10	8	9,31
Axuda/información		10	10	10		9	10	8	9	9	9	9	9	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10		9	9	9	10	10	8	9,34



VALORES OFICINA MUNICIPAL DE DISTRITO DE CORUXO												
ACTIVIDADE												
Profesor				8								8
Contido				8								8
Espazo adecuado				8								8
Prezo				8								8
Material utilizado				8								8
SALAS RELACIONAIS												
Mobiliario				8				8	8	10		8,5
Lectura pasatempo				8				8	8	10		8,5
Xogos de mesa				8				5	5	5		5,75
Prensa		9		6				8	6	6		7
Información xeral				6				8	6	8		7
BIBLIOTECA												
Silencio	8	9								8		8,33
Mobiliario	8	9								8		8,33
Variedade de libros	8	9								8		8,33
CMI												
Equipos	8	9	7	8				9	8			8,17
Impresora	8	9	7	8				9	8			8,17
Software	6	6	7	8				9	8			7,33
Mobiliario	8	9	8	8				9	8			8,33
OMD												
Horario	7	7	9	8		10	10	5	8	8	10	8,36
Accesibilidade	7	9	9	8		10	10	9	8	8	10	8,9
Exteriores	6	7	9	8		10	10	9	8	8	10	8,63
Temperatura	7	7	9	8		10	10	9	8	8	10	8,73
ESPAZOS MUNICIPAIS												
Accesibilidade	8	8	8	8	8	8	10	10	8	8	10	8,67
Condicións	7	8	8	8	8	8	10	10	8	8	10	8,57
Mobiliario	7	8	8	8	8	8	10	10	8	8	10	8,58
Instalacións	7	8	8	8	6	8	10	10	8	8	10	8,42
PERSOAL												
Aptitude/ aptitude	10	10	9	9	9	8	10	10	9	9	10	9,46
Amabilidade	10	10	9	9	9	8	10	10	9	9	10	9,46
Empatía	10	10	9	9	9	8	10	10	9	9	10	9,46
Tempode espera	10	10	9	9	9	8	10	10	9	9	10	9,46
Axuda/información	10	10	9	9	9	8	10	10	9	9	10	9,46



VALORES OFICINA MUNICIPAL DE DISTRITO DE CASCO VELLO															
ACTIVIDADE															
Profesor	10				7	10					6	8	7	8	
Contido					7	10					6	8	7	7,6	
Espazo adecuado					2	10					6	8	7	6,6	
Prezo															
Mterial utilizado					5						6	8	7	6,5	
SALAS RELACIONAIS															
Mobiliario		8	7	8	2	8	10	10	8	8	8	6	8	7	7,71
Lectura pasatempo	10		7	8	5	6			8	7	8	6	8	7	7,5
Xogos de mesa			0	2	2	0	5					6	8	7	3,3
Prensa			7	8	8	8	8	5	7	5	7	6	8	7	7,2
Información xeral		8	7	8	8	8	10		8	8	8	6	8	7	8
BIBLIOTECA															
Silencio							8					4	8	5	6,2
Mobiliario							8					4	8	5	6,2
Variedade de libros	10						6					4	8	5	6,6
CMI															
Equipos			6	6		8	8	8	8	8	8	6	8	5	7,1
Impresora			6	6		8	8	7			8	6	8	5	6,8
Software			6	7		6	8	7	1	1	2	6	8	5	5,2
Mobiliario			8	8		8	6	10	8	4	7	6	8	5	7
OMD															
Horario	10	10	10	10	10	10	10	5	8	8	8	6	8	6	8
Accesibilidade		8	10	10	10	10	10	10	8	10	10	6	8	6	9
Exteriores			10	10	10	10	10	10				6	8	6	8
Temperatura	10	8	10	10	5	10	10	10	9	9	8	6	8	6	8,6
ESPAZOS MUNICIPAIS															
Accesibilidade	8			10	10	8	10	8	9	10	10	6	6	6	8,5
Condições	8		8	10	8	8	10	7	9		9	6	6	6	8
Mobiliario	8		8	10	8	8	10	10	9	6	9	6	6	6	8
Instalacións	8		8	10	8	8	10	7	9		9	6	6	6	7,3
PERSOAL															
Aptitude/ aptitude		10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	6	9	8	9,4
Amabilidade	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	6	9	8	9,4
Empatía		10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	6	9	8	9,4
Tempode espera		10	10	10	10	10	10	8		10	10	6	9	8	9,3
Axuda/información		10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	6	9	8	9,4