



Anàlisi de la satisfacció dels usuaris de la Oficina de la Defensa de la Ciutadania de Badalona

Document final

Deloitte, S.L.

Barcelona, Setembre 2008

Deloitte.

Índex

Introducció

Objectius i Fases del projecte

Metodologia de Parasuraman i Berry

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Conclusions

Possibles línies d'acció

Introducció

- La Oficina per la Defensa de la Ciutadania de Badalona té per missió defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i les ciutadanes de Badalona davant de l'Administració municipal, dels organismes administratius que en depenen, així com de les empreses de serveis públics amb capital municipal i dels concessionaris dels serveis públics.
- Guiats per l'ànim de servei públic i amb l'objectiu de prestar un servei de qualitat, l'oficina del Síndic de Badalona es planteja la necessitat d'un anàlisi exhaustiu de la seva activitat a través de conèixer l'opinió dels beneficiaris dels seus serveis.
- Tenint com a mostra ciutadans que han fet ús del servei els anys 2005, 2006 i 2007, s'ha fet un qüestionari basat en la metodologia de Parasuraman i Berry. Aquesta metodologia mesura la satisfacció dels usuaris envers el servei com la diferència entre la realitat percebuda i la realitat desitjada
- El present document identifica les conclusions en funció als resultats obtinguts en l'estudi de camp i pretén definir les línies d'acció de futur derivades de l'estudi efectuat.

Índex

Introducció

Objectius i Fases del projecte

Metodologia de Parasuraman i Berry

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Conclusions

Possibles línies d'acció

Objectius del projecte

**Objectius del
projecte**

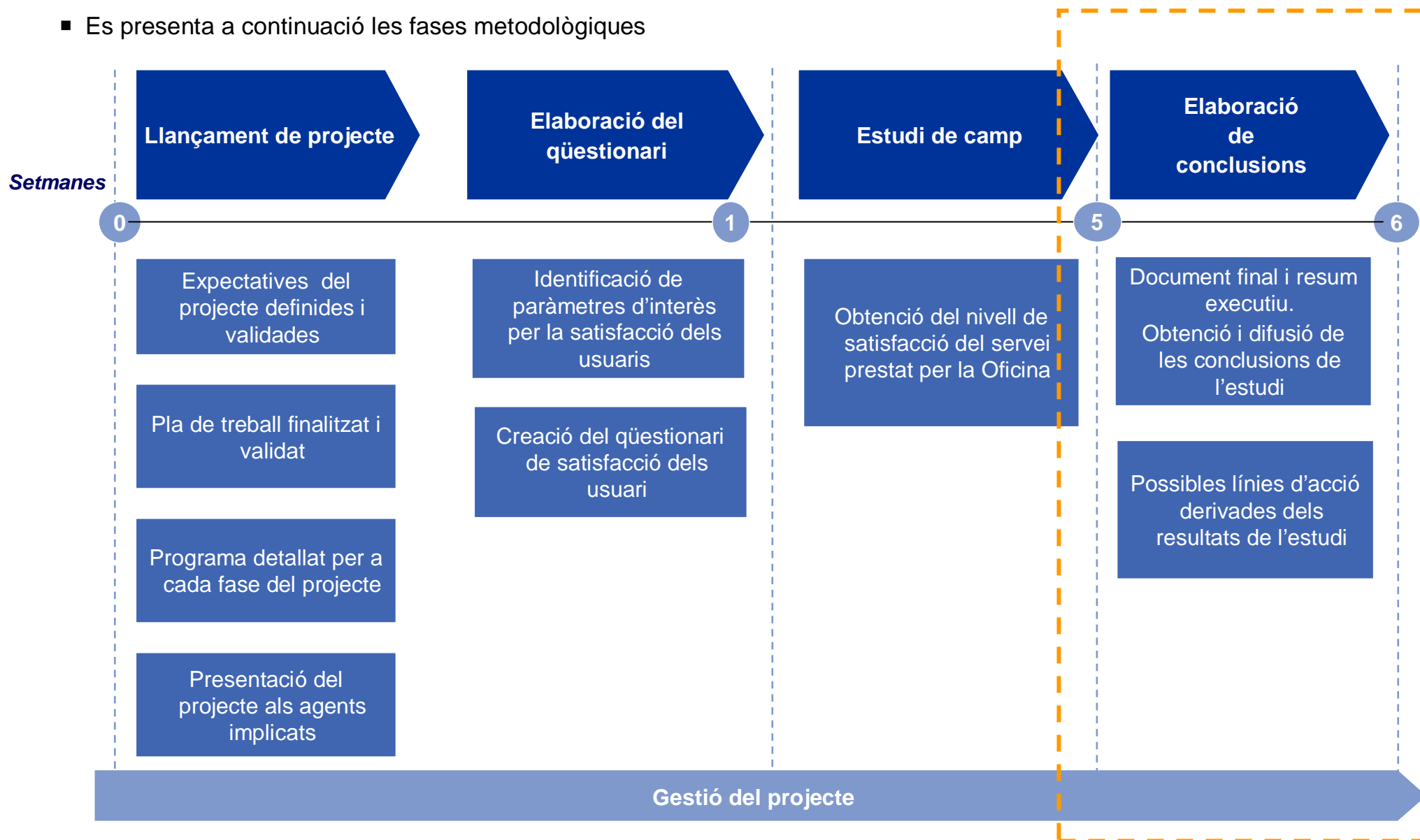
Identificar els factors claus a avaluar per a la medició de la satisfacció dels usuaris

Conèixer el nivell de satisfacció dels usuaris de la Oficina de la Defensa de la Ciutadania de Badalona

Establir conclusions dels resultats obtinguts

Fases del projecte

- Es presenta a continuació les fases metodològiques



Índex

Introducció

Objectius i Fases del projecte

Metodologia de Parasuraman i Berry

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Conclusions

Possibles línies d'acció

Metodologia de Parasuraman i Berry

- La satisfacció en el servei es mesura com la diferència entre la realitat percebuda i la realitat desitjada.

- Demanar a l'usuari quines són les seves expectatives pel que fa al servei que ha de donar un "Oficina de defensa de la Ciutadania"

Com d'important és per a vostè...?

- rang: 1 (menys important) 5 (més important)

- Demanar a l'usuari quines són les seves percepcions pel que fa al servei que ofereix La Oficina de Defensa de la Ciutadania de Badalona

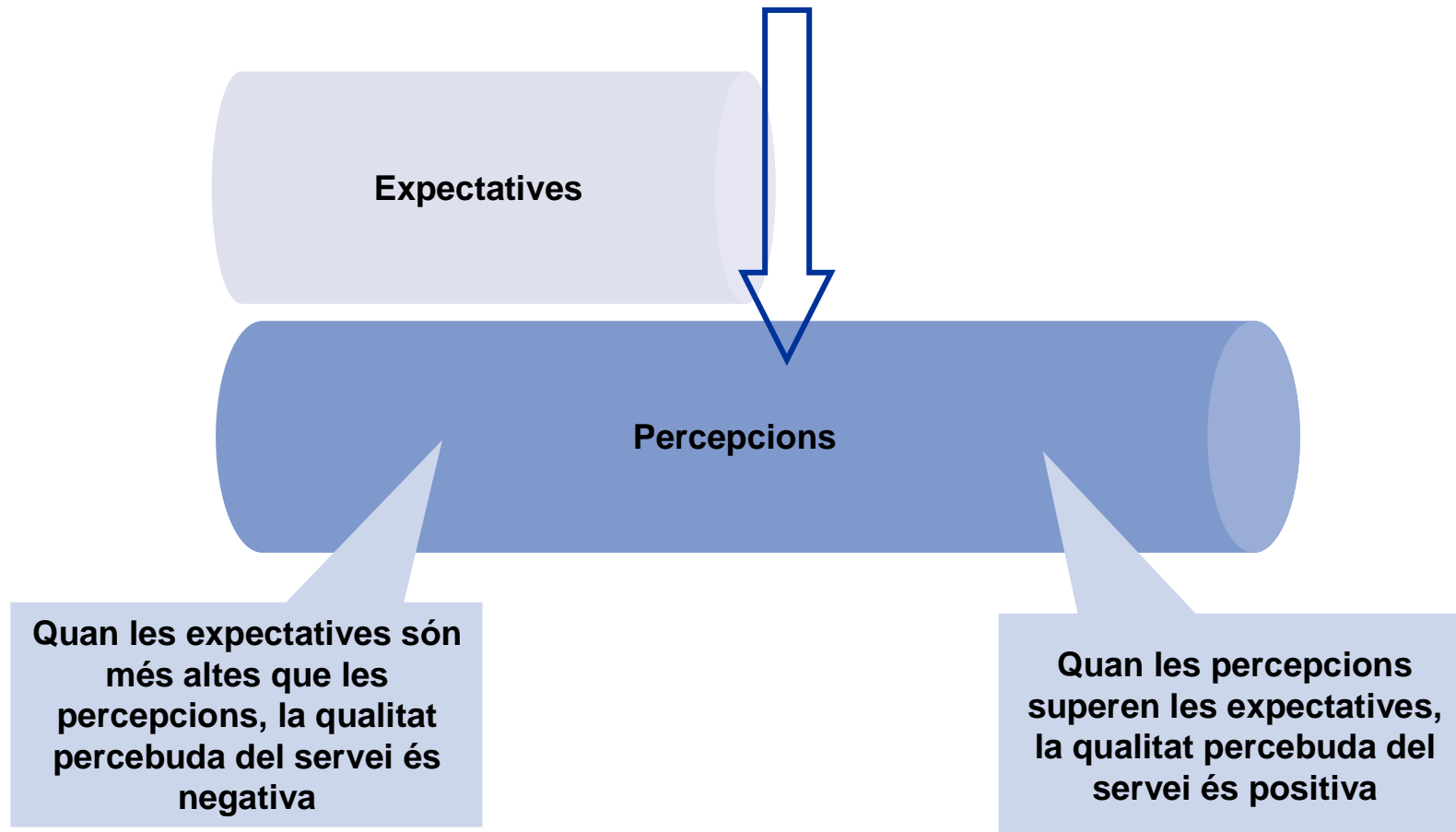
Com valora vostè...?

- rang: 1 (molt dolent) 5 (molt bo)

- Avaluar les percepcions en termes absoluts
- Avaluar el grau en què les percepcions superen les expectatives:
 - Disparitat: (Expectativa - Percepció)
- Avaluar els resultats i extreure'n les conclusions pertinents

Metodologia de Parasuraman i Berry

- Aproximació a la metodologia de Parasuraman i Berry



Metodologia de Parasuraman i Berry

- La metodologia de Parasuraman identifica les 5 dimensions següents:

1. Tangibilitat: part visible i perceptible del servei. Vinculada a les instal·lacions físiques on es presta el servei

2. Fiabilitat: habilitat per realitzar el servei ofert de forma fiable i amb cura

3. Responsabilitat: es determina per la disposició i voluntat per ajudar als usuaris

4. Seguretat: coneixements i atenció mostrats pel personal i les seves habilitats per inspirar credibilitat i confiança

5. Empatia: grau d'atenció personalitzat ofert

Índex

Introducció

Objectius i Fases del projecte

Metodologia de Parasuraman i Berry

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Conclusions

Possibles línies d'acció

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Característiques de l'enquesta

- L'enquesta s'ha realitzat considerant els següents ítems escollits per avaluar la satisfacció dels usuaris:

Confort /
Adequació
de les
instal·lacions

Facilitat
d'accés
al centre

Comunicació
amb l'oficina a
través de les
TIC

Difusió /
Promoció
del servei entre
els
ciutadans/es

Confidencialitat
amb l'usuari

Qualitat
en l'atenció
telefònica

Horari
d'atenció a
l'usuari

Temps
d'espera per
ser atès

Rapidesa
per donar
resposta

Preparació
del personal

Claredat en
les explicacions

Dedicació
del personal

Amabilitat
del personal

Metodologia de Parasuraman i Berry

- La metodologia de Parasuraman identifica les 5 dimensions següents:

1. Tangibilitat: part visible i perceptible del servei. Vinculada a les instal·lacions físiques on es presta el servei

- Confort / Adequació de les instal·lacions
- Facilitat d'accés al centre
- Comunicació amb l'Oficina a través de les TIC (mail, Internet)

2. Fiabilitat: habilitat per realitzar el servei ofert de forma fiable i amb cura

- Difusió / Promoció del servei entre els ciutadans
- Confidencialitat amb l'usuari
- Qualitat en l'atenció telefònica

3. Responsabilitat: es determina per la disposició i voluntat per ajudar als usuaris

- Horari d'atenció a l'usuari
- Temps d'espera per ser atès
- Rapidesa per donar resposta

Metodologia de Parasuraman i Berry

- La metodologia de Parasuraman identifica les 5 dimensions següents (continuació) :

4. Seguretat: coneixements i atenció mostrats pel personal i les seves habilitats per inspirar credibilitat i confiança

- Preparació del personal
- Claredat en les explicacions

5. Empatia: grau d'atenció personalitzat ofert

- Dedicació del personal
- Amabilitat del personal

Metodologia de Parasuraman i Berry. Qüestionari.

■ Qüestionari d'expectatives

A continuació li demanarem la seva opinió per a que ens indiqui com és d'important per a vostè una sèrie d'aspectes relacionats amb el servei d'una oficina de defensa a la ciutadania. En primer lloc, en funció del nivell d'importància ens hauria de respondre seguint un criteri de valoració d'una escala del 1 al 5: 1 (gens important) i 5 (molt important) . Quan no tingui opinió sobre l'item avaluat li assignarà un 0 que no puntuarà.

Com és d'important per a vostè...?

1. ...el confort i l'adequació de les instal·lacions
2. ...la facilitat per accedir al centre
3. ...la possibilitat de comunicació amb l'Oficina a través de les TIC (mail i Internet)
4. ...la difusió i promoció del servei del Síndic entre la ciutadania
5. ...la confidencialitat que s'ofereix en l'atenció prestada pel servei
6. ...la qualitat en l'atenció telefònica rebuda
7. ...l'horari d'atenció al públic de la Oficina
8. ...el temps que triga a ser atès
9. ...la rapidesa per donar resposta a la sol·licitud del ciutadà
10. ...els coneixements i preparació del personal
11. ...la claredat que es dona en les explicacions
12. ...la dedicació que hi posa el personal per resoldre el cas
13. ...l'amabilitat del personal

Metodologia de Parasuraman i Berry. Qüestionari.

■ Qüestionari de percepcions

Ara, li proposarem que ens avaluï el seu nivell de satisfacció envers els mateixos ítems referents al servei que va rebre per part de la Oficina de Defensa de la Ciutadania de Badalona. En funció del seu nivell de satisfacció podrà respondre entre l'1 (molt dolent) i el 5 (molt bo). Si no pot avaluar l'ítem o no té un criteri definit respondrà un 0.

Quin és el seu nivell de satisfacció en relació amb...?

1. ...el confort i l'adequació de les instal·lacions
2. ...la facilitat per accedir al centre
3. ... la possibilitat de comunicació amb l'Oficina a través de les TIC (mail i Internet)
4. ... la difusió i promoció del servei del Síndic entre la ciutadania
5. ...la confidencialitat que s'ofereix en l'atenció prestada pel servei
6. ...la qualitat en l' atenció telefònica rebuda
7. ...l'horari d'atenció al públic de la Oficina
8. ...el temps que triga a ser atès
9. ...la rapidesa per donar resposta a la sol·licitud del ciutadà
10. ...els coneixements i preparació del personal
11. ...la claredat que es dona en les explicacions
12. ...la dedicació que hi posa el personal per resoldre el cas
13. ...l'amabilitat del personal

■ Percepcions en termes absoluts

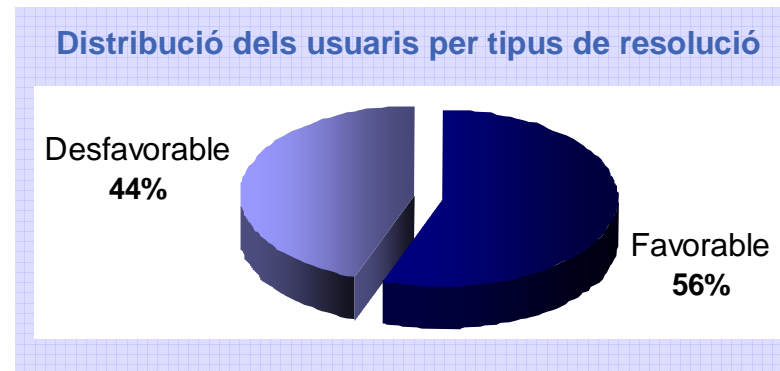
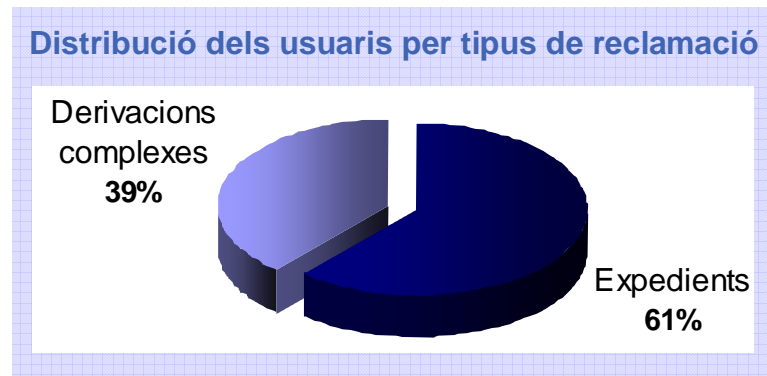
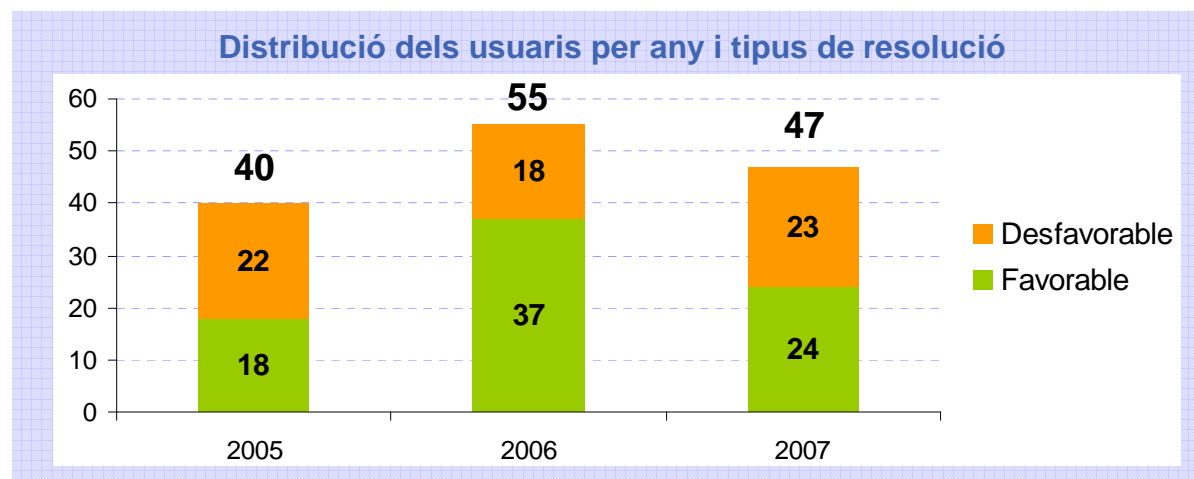
Quin és el seu grau de satisfacció global del servei que li ofereix la Defensa de la Ciutadania de Badalona? (puntuació d'1 a 5)

Quines funcions i responsabilitats creu que representa la Defensa de la Ciutadania de Badalona? (resposta oberta)

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Característiques de la mostra

- **Univers:** usuaris de l'Oficina de Defensa de la Ciutadania de Badalona
- **Població:** 142 usuaris. Corresponen al nombre d'expedients i derivacions complexes dels anys 2005, 2006 i 2007.
- **Mostra:** 142 usuaris (100% de la mostra)



Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Característiques de la mostra

- **Mostra:** 142 usuaris (100% de la mostra)

	Usuaris	% mostra
Enquestes realitzades	105	74%
Persones que no han volgut respondre a l'enquesta	19	13%
Enquestes no realitzades per diferents motius	18	13%

- Motius pels que no es va poder fer les enquestes:

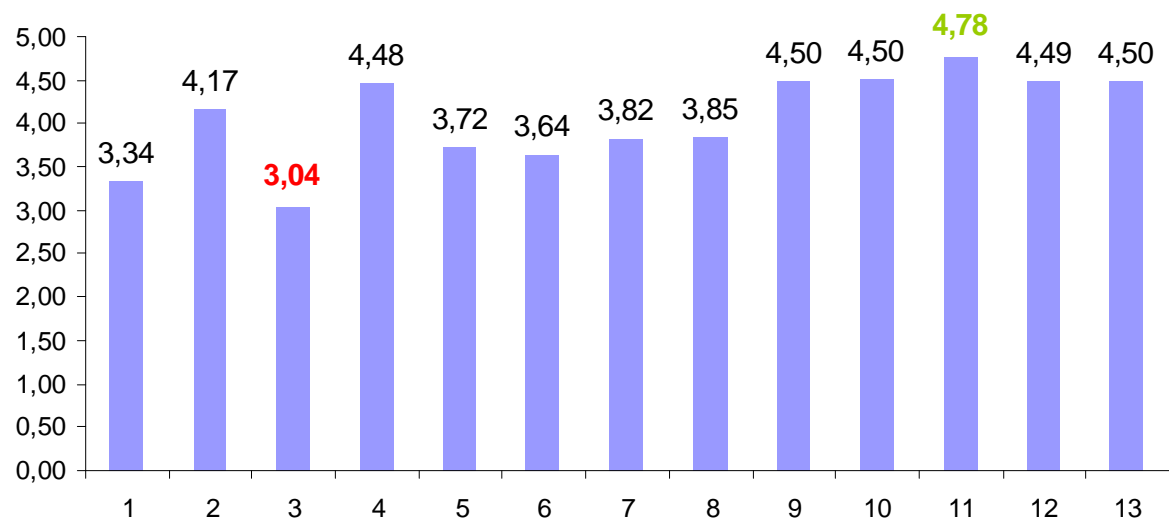
- Telèfon inexistent
- Trasllat de l'usuari a un altre municipi
- Malaltia o defunció
- Usuari de vacances

- **Validesa estadística:** donat que ha respòs un 74% de la mostra, considerarem els resultats amb un nivell de confiança del 95%, demostrant que, amb un error de 0,05, la mitja de la mostra coincideix amb la mitja poblacional.

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Expectatives de la població

Com d'important és per a vostè...?



Llegenda

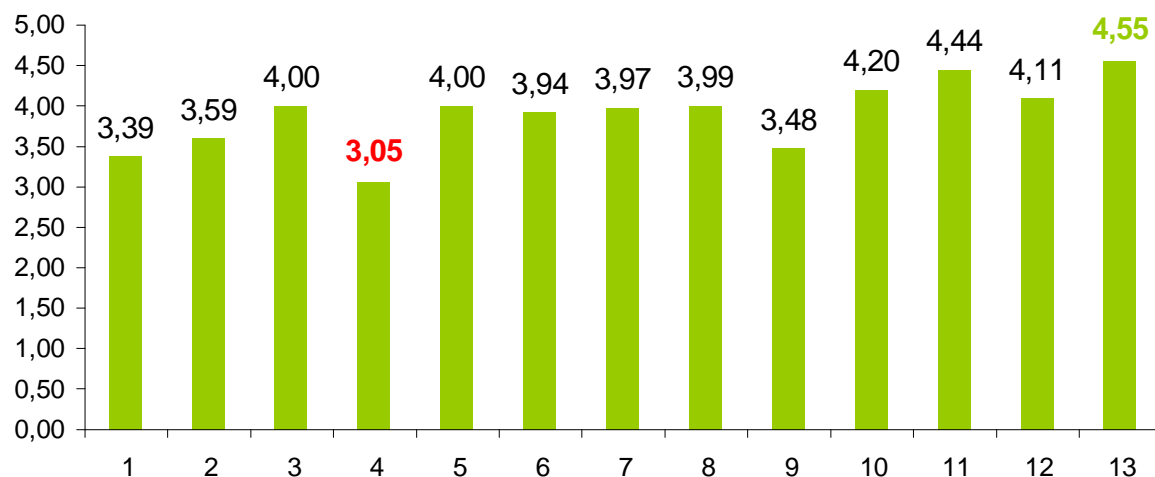
1. Confort / Adequació de les instal·lacions
2. Facilitat d'accés al centre
3. Comunicació a través de les TIC
4. Difusió / Promoció del servei
5. Confidencialitat amb l'usuari
6. Qualitat en l'atenció telefònica
7. Horari d'atenció
8. Temps d'espera per ser atès
9. Rapidesa per donar resposta
10. Preparació del personal
11. Claredat en les explicacions
12. Dedicació del personal
13. Amabilitat del personal

- Les expectatives dels usuaris en relació al que esperen d'un servei de defensa de la ciutadania són elevades. Oscil·len entre una puntuació de 3,04 a 4,78 en una escala de 5.
- Els enquestats consideren com a més important els factors relacionats amb les capacitats i habilitats que ha de tenir el personal d'una oficina de defensa de la ciutadania. Aquests són: la rapidesa per donar resposta, la preparació del personal, la claredat en les explicacions i la dedicació i amabilitat del personal.
- Contràriament, els factors que els usuaris consideren menys rellevants són aquells relacionats amb la part visible i perceptible del servei. Com l'adequació de les instal·lacions, la confidencialitat amb l'usuari, la qualitat en l'atenció telefònica, l'horari d'atenció o el temps d'espera per ser atès.

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Percepcions de la població

Com valora vostè...?



Llegenda

1. Confort / Adequació de les instal·lacions
2. Facilitat d'accés al centre
3. Comunicació a través de les TIC
4. Difusió / Promoció del servei
5. Confidencialitat amb l'usuari
6. Qualitat en l'atenció telefònica
7. Horari d'atenció
8. Temps d'espera per ser atès
9. Rapidesa per donar resposta
10. Preparació del personal
11. Claredat en les explicacions
12. Dedicació del personal
13. Amabilitat del personal

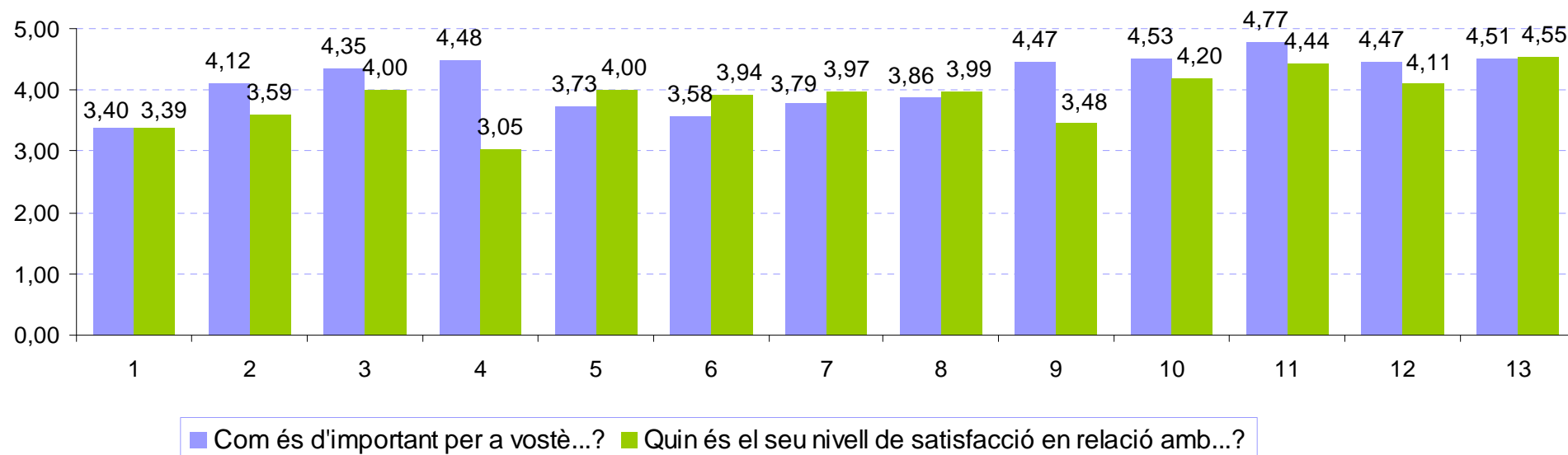
- Les percepcions dels usuaris en relació al que esperen d'un servei d'atenció a la ciutadania són elevades. Oscil·len entre una puntuació de 3,05 a 4,55 en una escala de 5.
- Els ítems relacionats amb les habilitats i capacitats del personal són els més valorats pels usuaris. Destaca l'amabilitat i la preparació del personal de l'Oficina de Defensa de la Ciutadania i la claredat a l'hora de donar les explicacions pertinents.
- La difusió i promoció que fa l'Oficina de Defensa de la Ciutadania del servei que ofereix és l'aspecte que ha rebut una valoració més baixa. Seguit de la rapidesa per donar resposta i del confort i adequació de les instal·lacions.

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Expectatives i percepció de la població

Comparativa (Parasuraman i Berry)

Nota: Per poder comparar expectatives i percepcions, es considera només l'expectativa de l'usuari que ha valorat el servei. Degut a això, la puntuació de les expectatives difereix a la donada a la pàgina 18.

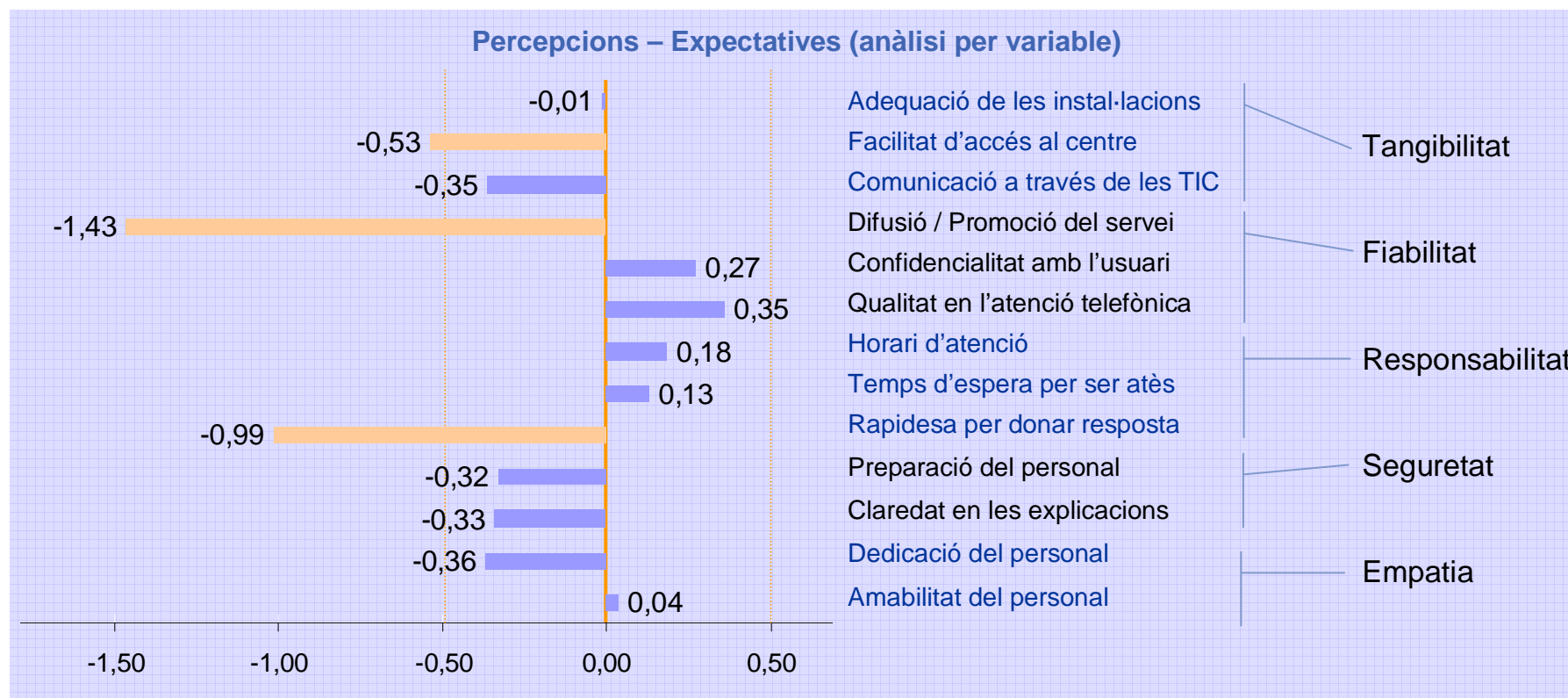


Llegenda

- | | | |
|--|-------------------------------------|----------------------------------|
| 1. Confort / Adequació de les instal·lacions | 5. Confidencialitat amb l'usuari | 9. Rapidesa per donar resposta |
| 2. Facilitat d'accés al centre | 6. Qualitat en l'atenció telefònica | 10. Preparació del personal |
| 3. Comunicació a través de les TIC | 7. Horari d'atenció | 11. Claredat en les explicacions |
| 4. Difusió / Promoció del servei | 8. Temps d'espera per ser atès | 12. Dedicació del personal |
| | | 13. Amabilitat del personal |

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Expectatives i percepció de la població



- La tolerància acceptable en Parasuraman i Berry està comprès en un interval entre -0,5 i 0,5 (en aquest rang no hi ha deficiència)
- La qualitat percebuda és alta ja que ha respòs a les expectatives dels usuaris. Gairebé totes les dimensions se situen entorn de la zona de tolerància.
- L'aspecte que mostra deficiència és la difusió i promoció del servei i la rapidesa per donar resposta.

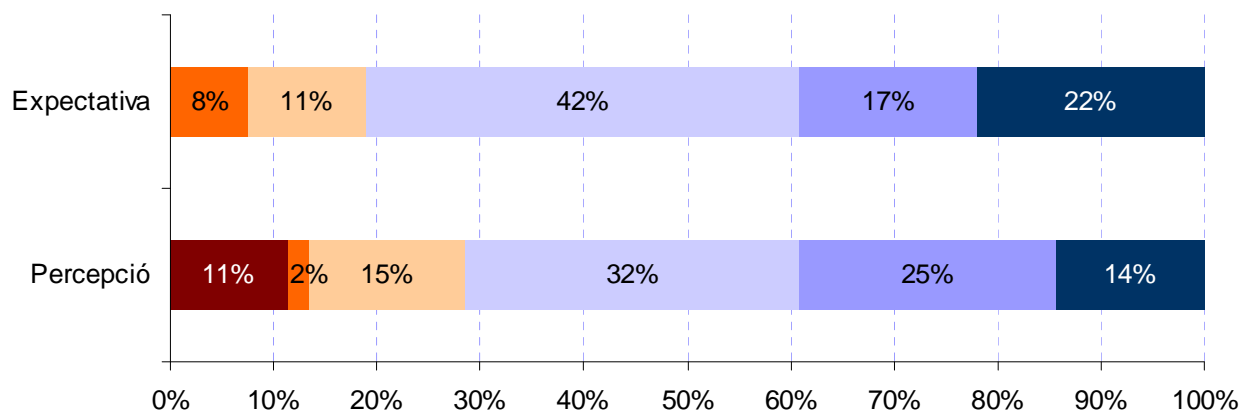
Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

————— Anàlisi per variable —————

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Expectatives i percepció de la població

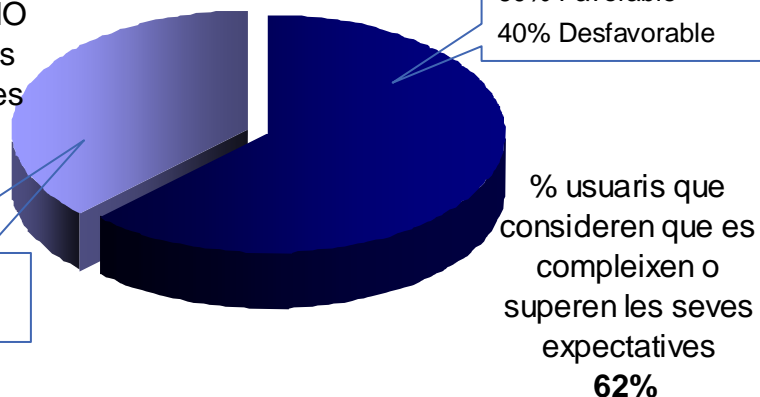
1. Confort / Adequació de les instal·lacions



Expectatives: ■ NS / NC ■ Gens important ■ Poc important ■ Acceptable ■ Important ■ Molt important
Percepcions: ■ NS / NC ■ Molt dolent ■ Dolent ■ Acceptable ■ Bo ■ Molt bo

% usuaris que consideren que NO es compleixen les seves expectatives
38%

46% Favorable
 54% Desfavorable

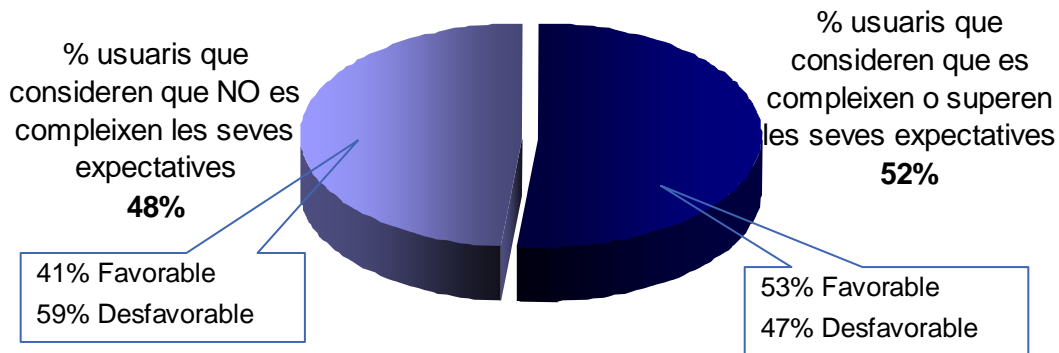
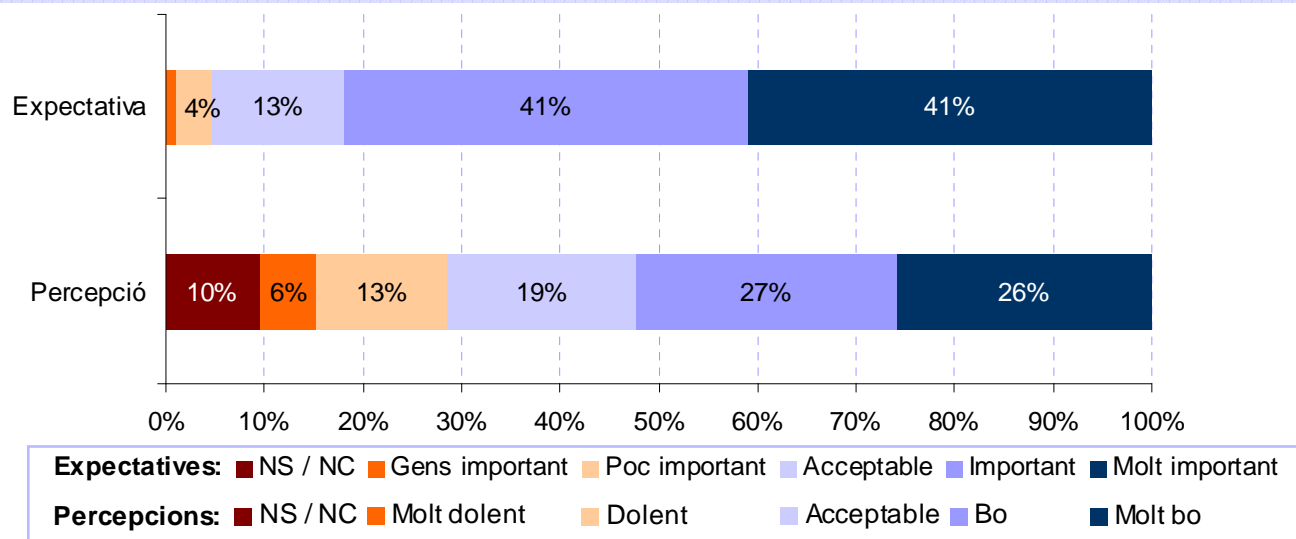


- Un **88%** dels enquestats han pogut fer una valoració de les instal·lacions que disposa l'oficina. Dels enquestats, un **39%** avalua les instal·lacions com bones o molt bones.
- Per a un **62%** dels enquestats que han avaluat el servei, el confort i l'adequació de les instal·lacions ha superat les seves expectatives.
- Les instal·lacions del centre s'adeqüen a les expectatives dels usuaris. Tant l'expectativa com la percepció ha rebut una de les valoracions més baixes.

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Expectatives i percepció de la població

2. Facilitat d'accés al centre

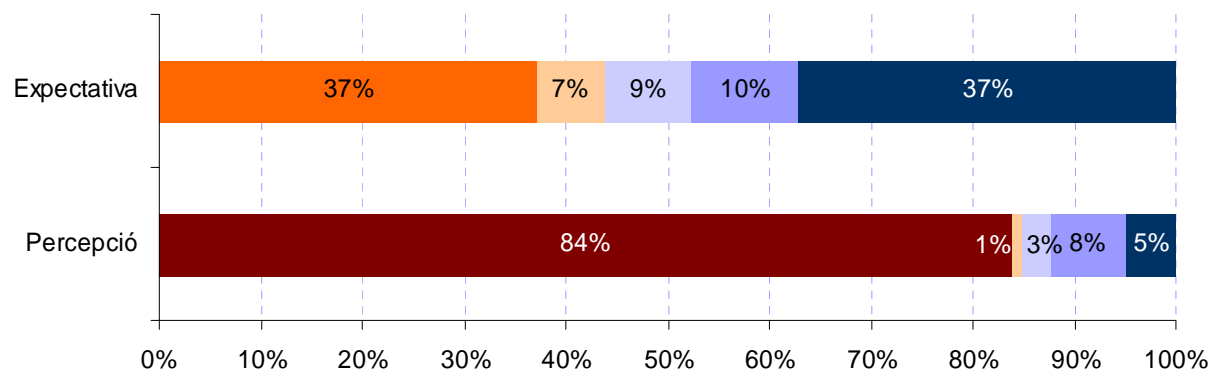


- Un **90%** dels enquestats han pogut fer una valoració de la facilitat d'accedir al centre. Dels enquestats, un **53%** avalua la facilitat d'accés com bo o molt bo.
- Per a un **52%** dels enquestats que han avaluat el servei, la facilitat d'accés al centre ha superat les seves expectatives.
- La facilitat d'accés al centre és un aspecte que es considera molt important. La percepció està per sota de l'expectativa.

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

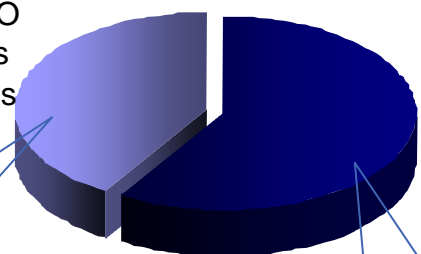
Expectatives i percepció de la població

3. Comunicació amb l'oficina a través de les TIC



Expectatives: ■ NS / NC ■ Gens important ■ Poc important ■ Acceptable ■ Important ■ Molt important
Percepcions: ■ NS / NC ■ Molt dolent ■ Dolent ■ Acceptable ■ Bo ■ Molt bo

% usuaris que consideren que NO es compleixen les seves expectatives
41%



86% Favorable
 14% Desfavorable

% usuaris que consideren que es compleixen o superen les seves expectatives
59%

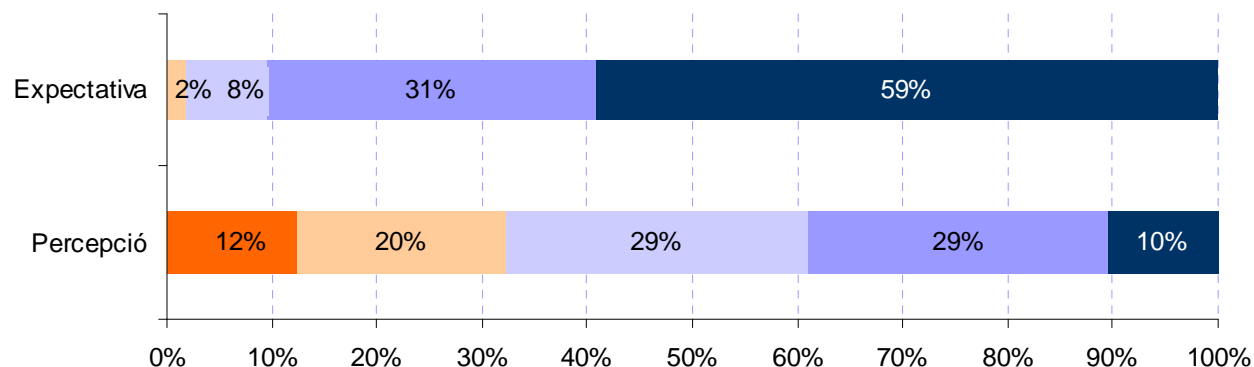
40% Favorable
 60% Desfavorable

- Un **16%** dels enquestats han pogut fer una valoració del fet de comunicar-se amb l'oficina a través de les TIC. Dels enquestats, un **12%** ho avalua com bo o molt bo.
- Per a un **59%** dels enquestats que han avaluat el servei, el fet de comunicar-se amb l'oficina a través de les TIC ha superat les seves expectatives.
- L'expectativa que l'usuari té d'aquest servei es concentra en els dos extrems, un **37%** ho considera gens important mentre que un **37%** ho considera molt important.

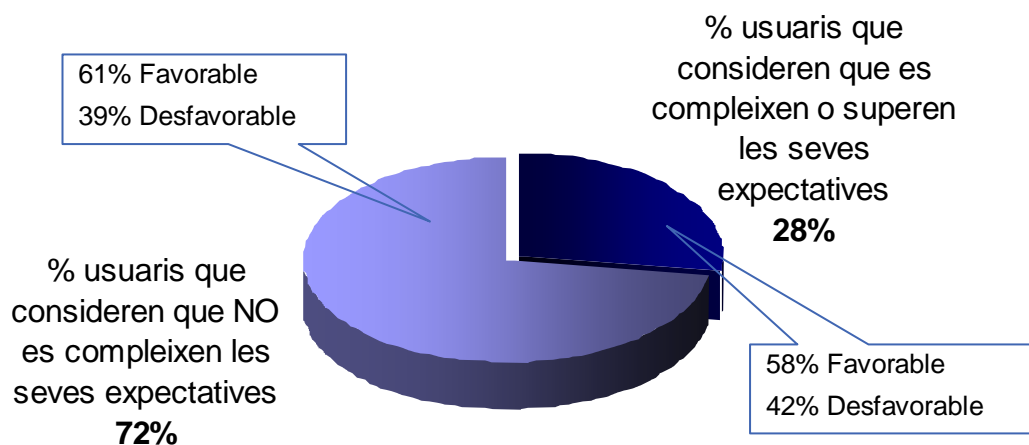
Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Expectatives i percepció de la població

4. Difusió i promoció del servei entre els ciutadans/es



Expectatives: ■ NS / NC ■ Gens important ■ Poc important ■ Acceptable ■ Important ■ Molt important
Percepcions: ■ NS / NC ■ Molt dolent ■ Dolent ■ Acceptable ■ Bo ■ Molt bo

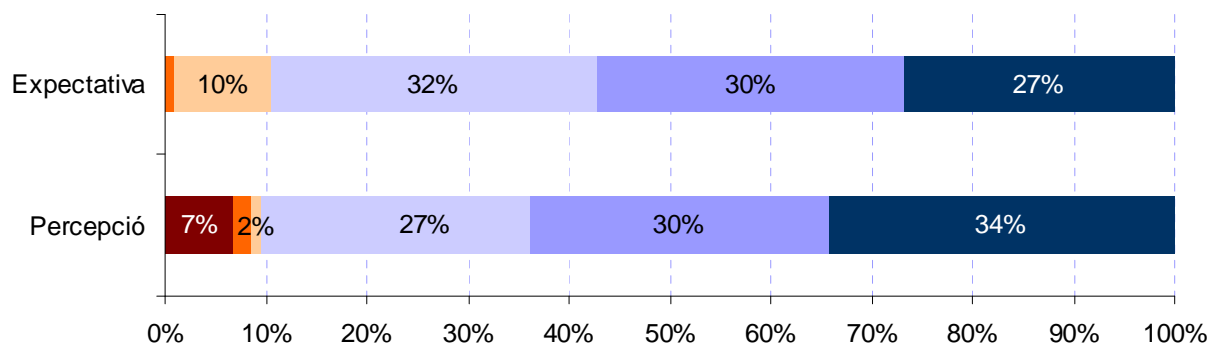


- El **100%** dels enquestats han fet una valoració de la difusió i promoció del servei que fa l'oficina. Dels enquestats, un **39%** ho avalua com bo o molt bo.
- Per a un **28%** dels enquestats que han avaluat el servei, la difusió i promoció del servei entre els ciutadans/es ha superat les seves expectatives.
- És tracta de l'aspecte on hi ha més divergència entre el grau d'importància que l'usuari li dona (molt important) i la seva percepció (amb un 72% d'usuaris que consideren que no es compleixen les seves expectatives).

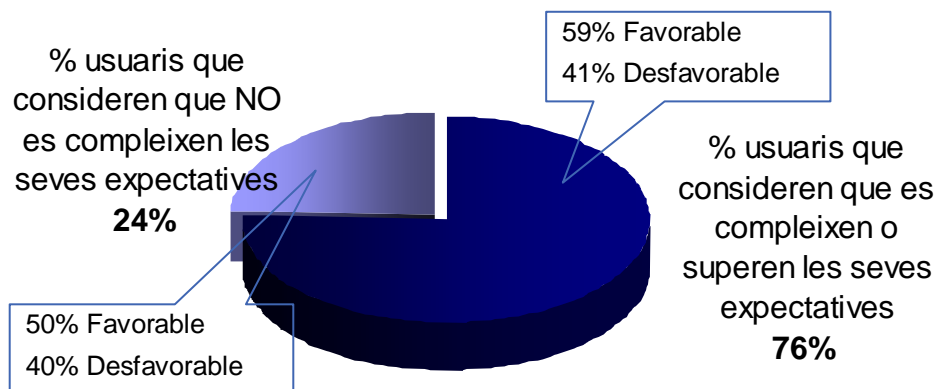
Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Expectatives i percepció de la població

5. Confidencialitat amb l'usuari



Expectatives: ■ NS / NC ■ Gens important ■ Poc important ■ Acceptable ■ Important ■ Molt important
Percepcions: ■ NS / NC ■ Molt dolent ■ Dolent ■ Acceptable ■ Bo ■ Molt bo

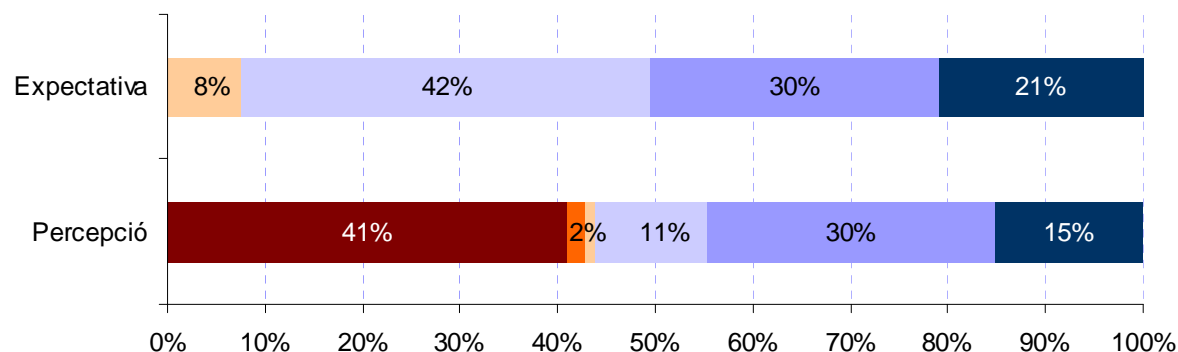


- Un **93%** dels enquestats han pogut fer una valoració de la confidencialitat amb l'usuari. Dels enquestats, un **64%** avalua les instal·lacions com bones o molt bones.
- Per a un **76%** dels enquestats que han avaluat el servei, la confidencialitat amb l'usuari ha superat les seves expectatives.
- La confidencialitat és un aspecte on la percepció supera l'expectativa, tot i que es manifesta la importància que té aquest aspecte

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Expectatives i percepció de la població

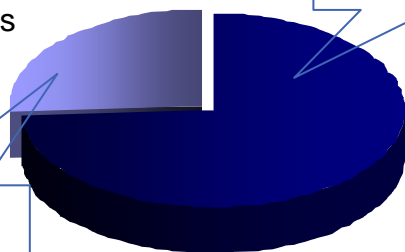
6. Qualitat en l'atenció telefònica rebuda



Expectatives: ■ NS / NC ■ Gens important ■ Poc important ■ Acceptable ■ Important ■ Molt important
Percepcions: ■ NS / NC ■ Molt dolent ■ Dolent ■ Acceptable ■ Bo ■ Molt bo

% usuaris que consideren que NO es compleixen les seves expectatives
26%

38% Favorable
 63% Desfavorable



61% Favorable
 39% Desfavorable

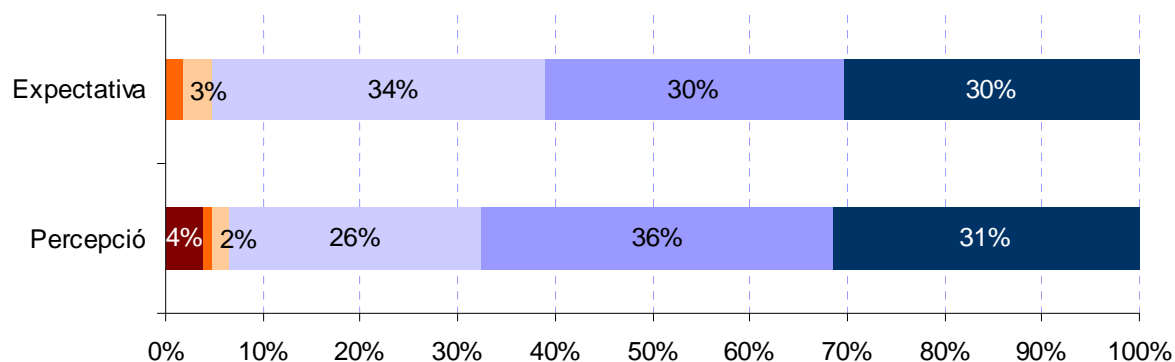
% usuaris que consideren que es compleixen o superen les seves expectatives
74%

- Un **59%** dels enquestats han pogut fer una valoració de la qualitat en l'atenció telefònica rebuda. Dels enquestats, un **45%** avalua les instal·lacions com bones o molt bones.
- Per a un **74%** dels enquestats que han avaluat el servei, la qualitat en l'atenció telefònica rebuda ha superat les seves expectatives.
- S'observa que els usuaris van rebre una atenció telefònica de qualitat tot i no ser considerat com un dels aspectes més rellevants que ha d'oferir una oficina d'atenció al ciutadà

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Expectatives i percepció de la població

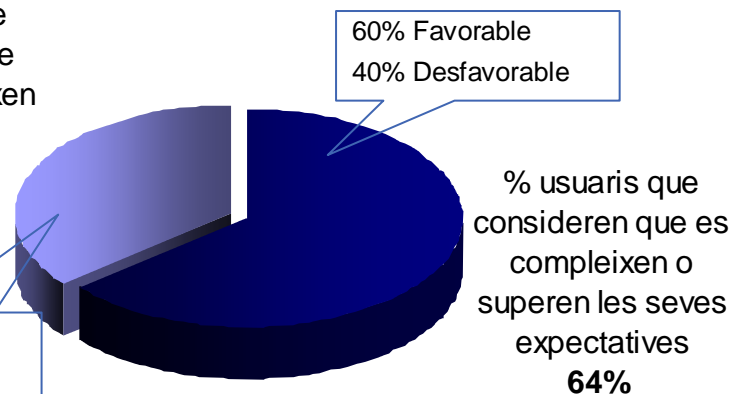
7. Horari d'atenció a l'usuari



Expectatives: ■ NS / NC ■ Gens important ■ Poc important ■ Acceptable ■ Important ■ Molt important
Percepcions: ■ NS / NC ■ Molt dolent ■ Dolent ■ Acceptable ■ Bo ■ Molt bo

% usuaris que consideren que NO es compleixen les seves expectatives **36%**

51% Favorable
49% Desfavorable

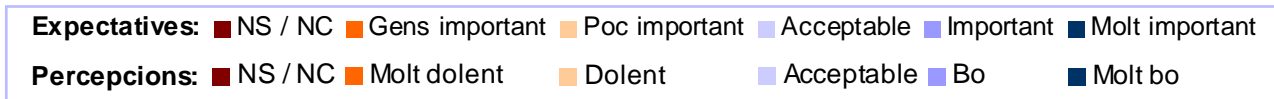
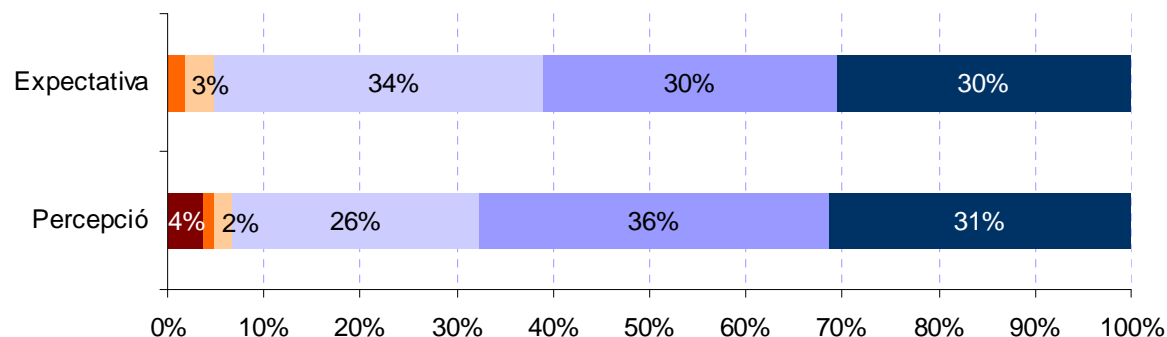


- Un **93%** dels enquestats han pogut fer una valoració de l'horari d'atenció a l'usuari. Dels enquestats, un **71%** avalua l'horari d'atenció com bo o molt bo.
- Per a un **64%** dels enquestats que han avaluat el servei, l'horari d'atenció a l'usuari ha superat les seves expectatives.
- S'observa que els usuaris van valorar positivament l'horari d'atenció a l'usuari que l'oficina disposa.

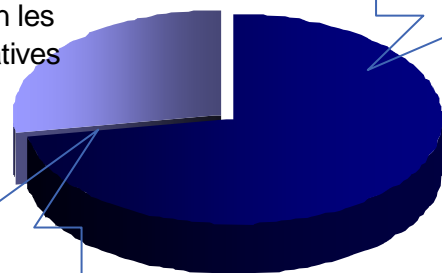
Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Expectatives i percepció de la població

8. Temps d'espera per ser atès



% usuaris que consideren que NO es compleixen les seves expectatives
28%



58% Favorable
42% Desfavorable

% usuaris que consideren que es compleixen o superen les seves expectatives
72%

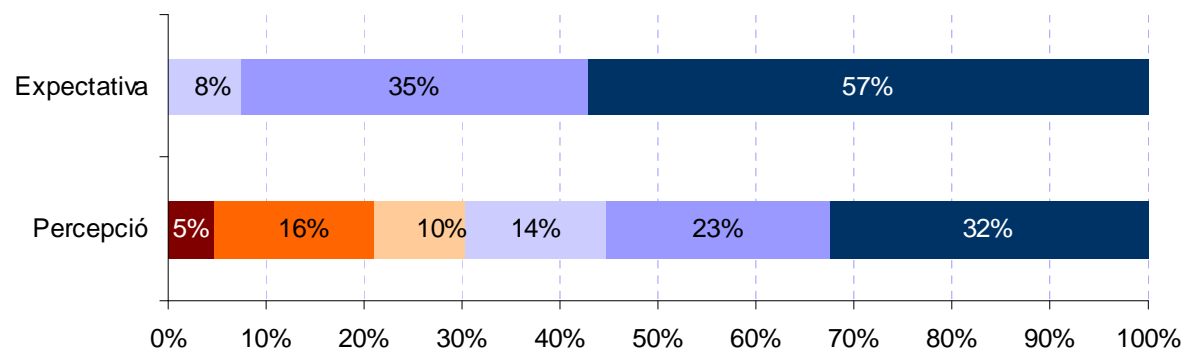
50% Favorable
50% Desfavorable

- Un **96%** dels enquestats han pogut fer una valoració del temps d'espera per ser atès. Dels enquestats, un **68%** avalua aquest aspecte com bo o molt bo.
- Per a un **72%** dels enquestats que han avaluat el servei, el temps d'espera per ser atès ha superat les seves expectatives.
- El temps d'espera per ser atès s'adequa a les expectatives dels usuaris.

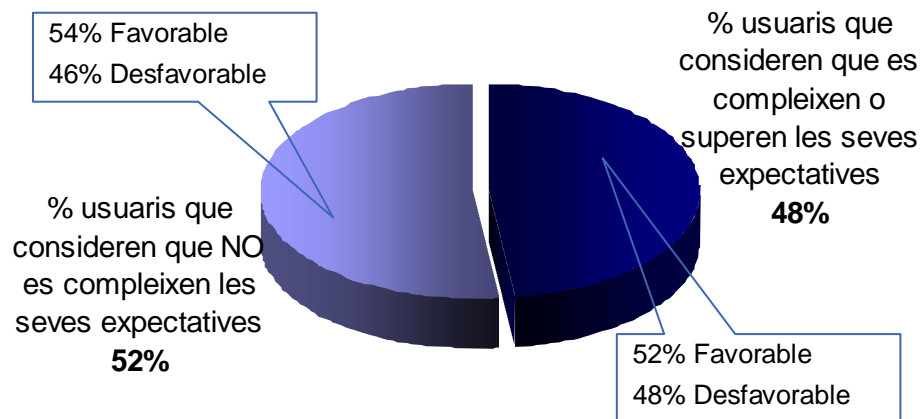
Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Expectatives i percepció de la població

9. Rapidesa per donar resposta



Expectatives: ■ NS / NC ■ Gens important ■ Poc important ■ Acceptable ■ Important ■ Molt important
Percepcions: ■ NS / NC ■ Molt dolent ■ Dolent ■ Acceptable ■ Bo ■ Molt bo

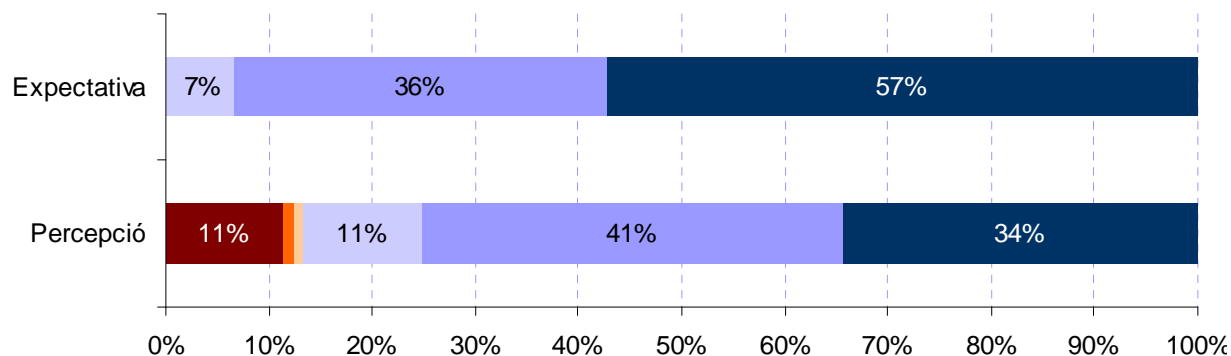


- Un **95%** dels enquestats han pogut fer una valoració de la rapidesa de resposta de l'oficina. Dels enquestats, un **55%** ho avalua com bo o molt bo.
- Per a un **48%** dels enquestats que han avaluat el servei, la rapidesa per donar resposta ha superat les seves expectatives.
- És tracta d'un aspecte amb un grau d'importància elevat i una percepció baixa. Sembla que aquest aspecte no respon a les expectatives dels usuaris.

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

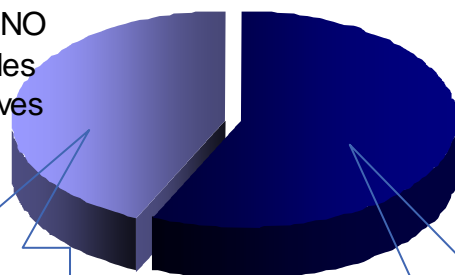
Expectatives i percepció de la població

10. Preparació del personal



Expectatives: ■ NS / NC ■ Gens important ■ Poc important ■ Acceptable ■ Important ■ Molt important
Percepcions: ■ NS / NC ■ Molt dolent ■ Dolent ■ Acceptable ■ Bo ■ Molt bo

% usuaris que consideren que NO es compleixen les seves expectatives
43%



60% Favorable
 40% Desfavorable

% usuaris que consideren que es compleixen o superen les seves expectatives
57%

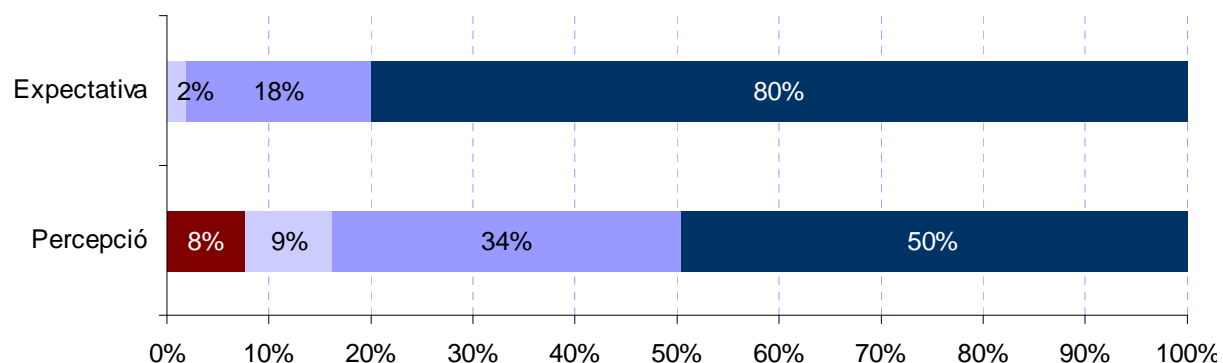
57% Favorable
 43% Desfavorable

- Un **89%** dels enquestats han pogut fer una valoració de la preparació del personal de l'oficina. Dels enquestats, un **75%** avalua aquesta preparació com bona o molt bona.
- Per a un **57%** dels enquestats que han avaluat el servei, la preparació del personal ha superat les seves expectatives.
- Els coneixements del personal està considerat com un dels aspectes més importants. De la mateixa manera, la percepció que l'usuari en té també és satisfactòria.

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

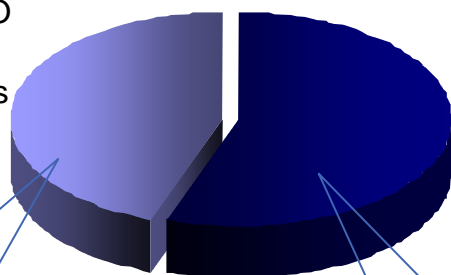
Expectatives i percepció de la població

11. Claredat en les explicacions



Expectatives: ■ NS / NC ■ Gens important ■ Poc important ■ Acceptable ■ Important ■ Molt important
Percepcions: ■ NS / NC ■ Molt dolent ■ Dolent ■ Acceptable ■ Bo ■ Molt bo

% usuaris que consideren que NO es compleixen les seves expectatives
44%



% usuaris que consideren que es compleixen o superen les seves expectatives
56%

- Un **92%** dels enquestats han pogut fer una valoració sobre la claredat que els hi ha donat en les explicacions. Dels enquestats, un **84%** avalua aquestes explicacions com bones o molt bones.
- Per a un **56%** dels enquestats que han avaluat el servei, la claredat en les explicacions ha superat les seves expectatives.
- La claredat en les explicacions està considerat com l'aspecte més important. De la mateixa manera, la percepció que l'usuari en té també és satisfactòria.

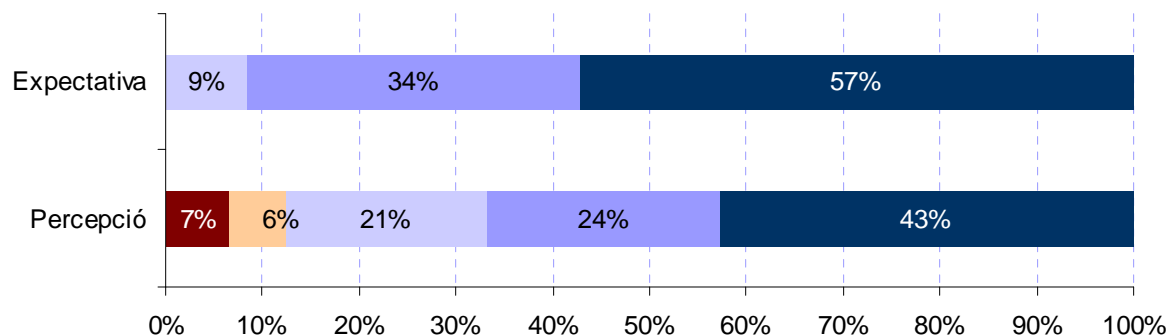
47% Favorable
 53% Desfavorable

63% Favorable
 37% Desfavorable

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

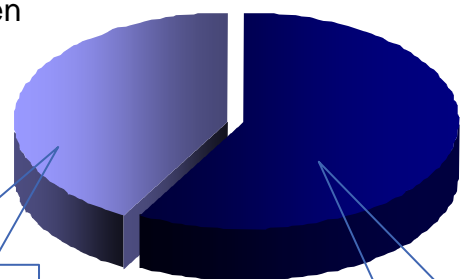
Expectatives i percepció de la població

12. Dedicació del personal



Expectatives: ■ NS / NC ■ Gens important ■ Poc important ■ Acceptable ■ Important ■ Molt important
Percepcions: ■ NS / NC ■ Molt dolent ■ Dolent ■ Acceptable ■ Bo ■ Molt bo

% usuaris que consideren que NO es compleixen les seves expectatives **42%**



66% Favorable
34% Desfavorable

% usuaris que consideren que es compleixen o superen les seves expectatives **58%**

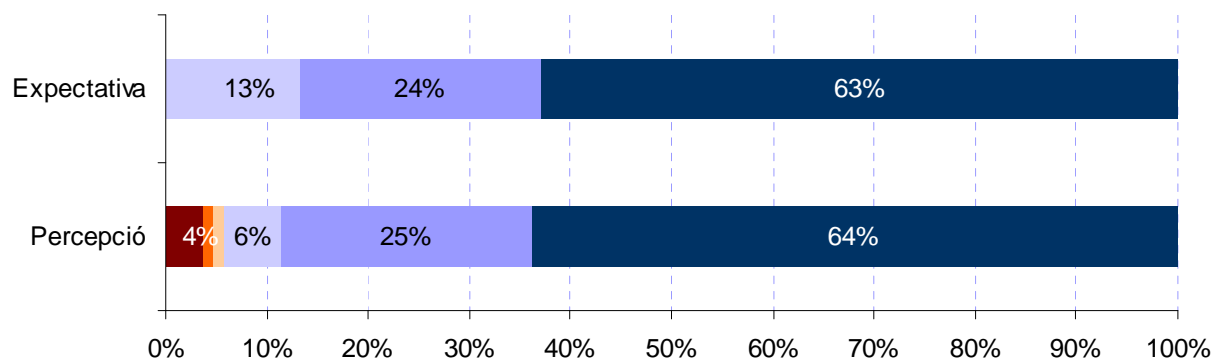
56% Favorable
44% Desfavorable

- Un **93%** dels enquestats han pogut fer una valoració de la dedicació que hi ha posat el personal. Dels enquestats, un **67%** l'avalua com bona o molt bona.
- Per a un **58%** dels enquestats que han avaluat el servei, la dedicació del personal ha superat les seves expectatives.
- La dedicació que hi posa el personal està considerat com un dels aspectes més importants. De la mateixa manera, la percepció que l'usuari en té també és satisfactòria.

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

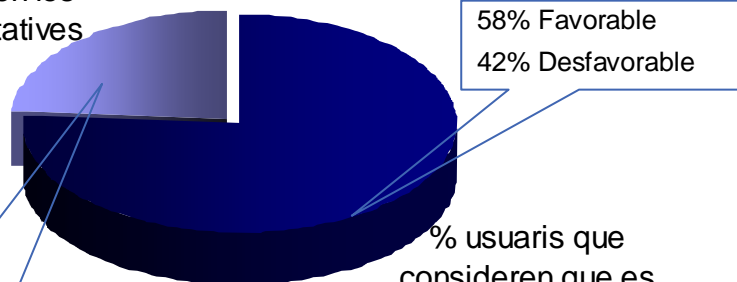
Expectatives i percepció de la població

13. Amabilitat del personal



Expectatives: ■ NS / NC ■ Gens important ■ Poc important ■ Acceptable ■ Important ■ Molt important
Percepcions: ■ NS / NC ■ Molt dolent ■ Dolent ■ Acceptable ■ Bo ■ Molt bo

% usuaris que consideren que NO es compleixen les seves expectatives **24%**



% usuaris que consideren que es compleixen o superen les seves expectatives **76%**

- Un **96%** dels enquestats han pogut fer una valoració de l'amabilitat del personal. Dels enquestats, un **89%** l'avalua com bona o molt bona.
- Per a un **76%** dels enquestats que han avaluat el servei, l'amabilitat del personal ha superat les seves expectatives.
- Segons els enquestats, l'amabilitat és un aspecte molt important dins el servei que pot oferir una oficina de defensa al ciutadà. Aquest aspecte és el que ha rebut la millor valoració.

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Anàlisi global

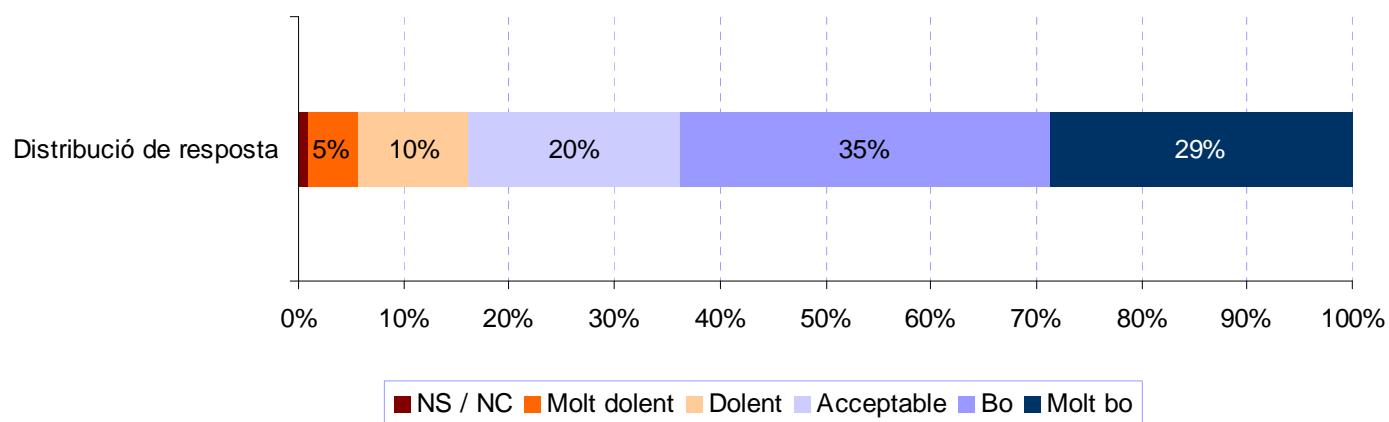
Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Grau de satisfacció global del servei

Nota Mitja

3,73

- Grau de satisfacció global del servei que ofereix la Defensa de la Ciutadania de Badalona (sobre 5):



- Grau de satisfacció global del servei que ofereix la Defensa de la Ciutadania de Badalona diferenciat per tipus de resolució (sobre 5)

Nota Mitja
Expedients amb resolució favorable

3,85

Nota Mitja
Expedients amb resolució desfavorable

3,58

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Anàlisi qualitatiu

- A partir de les enquestes realitzades s'ha fet un recull de comentaris. D'aquests, s'extreuen les següents impressions generals:
 - Les instal·lacions físiques on es presta el servei és un aspecte poc important on només s'espera que hi hagi uns mínims coberts.
 - No és fàcil trobar la ubicació de les oficines, consideren que no estan ben senyalitzades.
 - La majoria d'usuaris enquestats no fan ús d'Internet, per tant, consideren que no és necessari oferir aquest servei. En canvi, els que si en fan ús, consideren que és un aspecte molt important. Per un altre banda, hi ha usuaris que desconeixien la possibilitat de contactar amb el síndic a través d'Internet.
 - Es constata que hi ha un gran desconeixement de les funcions que té l'Oficina de Defensa de la Ciutadania. Comuniquen que es tracta d'un servei important que el ciutadà hauria de conèixer.
 - Els usuaris troben necessari la rapidesa en donar resposta i estar informats del procés en el que es troba la seva reclamació. Hi ha un desconeixement general dels processos administratius.

- Els usuaris que van ser enquestats van saber respondre objectivament a les preguntes diferenciant entre el que esperaven d'un servei de defensa de la ciutadania i de la seva experiència personal.

- El tipus de resolució de la queixa no afecta de manera significativa els resultats.

Índex

Introducció

Objectius i Fases del projecte

Metodologia de Parasuraman i Berry

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Conclusions

Possibles línies d'acció

Conclusions

- 1 La **difusió i promoció del servei entre els ciutadans** és l'aspecte on hi ha més divergència entre expectativa i percepció. Els usuaris consideren de gran importància que la Oficina de Defensa a la Ciutadania doni a conèixer el seu servei. No obstant això, perceben que la tasca de promoció no és suficient.
- 2 La **rapidesa per donar resposta** és l'altre aspecte que no respon a les expectatives dels usuaris. Els resultats de l'enquesta il·lustren com els usuaris esperen una resposta ràpida per part de la Oficina de Defensa a la Ciutadania. Amb un grau de percepció baix, fa que la qualitat percebuda del servei sigui negativa.
- 3 La percepció que els usuaris tenen de la part visible i perceptible del servei s'ajusta a les seves expectatives sense ésser un dels aspectes més importants. Tot i això, s'extreu de l'enquesta que la **facilitat d'accés al centre** és un aspecte rellevant on la percepció dels usuaris està per sota de la seva expectativa.
- 4 Un 84% dels usuaris enquestats no fan ús de les TIC. Per aquells usuaris que utilitzen Internet, el fet de **comunicar-se amb l'oficina a través de les TIC** és important. Per aquests usuaris, la seva percepció està per sota de les seves expectatives.
- 5 Els **coneixements i atenció mostrats** pel personal i les seves habilitats per inspirar credibilitat i confiança són els aspectes que els usuaris consideren més importants i que millor han valorat. Cal destacar el grau d'atenció personalitzat i l'**amabilitat del personal** com els aspectes més valorats.

Conclusions

- 6 Desconeixement, per part dels enquestats, de les **funcions i responsabilitats** que té l'Oficina de Defensa de la Ciutadania de Badalona.

- 7 Elevat grau de **satisfacció global** expressat pels usuaris enquestats. Concretament, van atorgar, de mitja, una puntuació de 3,73 sobre 5 punts.

Índex

Introducció

Objectius i Fases del projecte

Metodologia de Parasuraman i Berry

Resultats de l'enquesta de satisfacció als usuaris

Conclusions

Possibles línies d'acció

Possibles línies d'acció

- En base als resultats obtinguts, es proposa algunes idees de millora amb relació a la qualitat del servei:
 - 1 Promocionar el servei entre els ciutadans per tal que coneguin el servei que pot oferir l'Oficina de Defensa de la Ciutadania de Badalona
 - 2 Establir una metodologia de seguiment informant periòdicament als usuaris de l'estat del seu expedient
 - 3 Impulsar el servei a través de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) per facilitar el contacte entre els ciutadans i l'Oficina.
 - 4 Millorar la senyalització per accedir al centre.
 - 5 Mantenir i potenciar la formació (tècnica i habilitats interpersonals) del personal de la Oficina tenint en compte que és el factor de màxima expectativa i satisfacció dels usuaris.

Disclaimer

El present informe/document és estrictament confidencial i de ús intern de la Societat i, no podrà ser entregat, ni permetre l'accés a tercers o fer referència del mateix en comunicacions sense el nostre consentiment previ per escrit.

Aquest document ha estat preparat amb una finalitat exclusivament promocional, i reflexa una sèrie d'observacions de caràcter general sobre algunes de les nostres experiències. Deloitte no accepta cap tipus de responsabilitat front a la Societat ni front a cap tercer com a conseqüència de les decisions o accions que poden ser adoptades per la Societat basant-se en el contingut d'aquest document.

En cas de contradicció o conflicte entre la versió electrònica i el document físic, prevaldrà el document físic.

Sobre Deloitte

Deloitte fa referència, individual o conjuntament, a Deloitte Touche Tohmatsu (Swiss Verein), les seves firmes membre i respectives filials i associades. Al tractar-se d'un Verein suís (associació), ni Deloitte Touche Tohmatsu ni cap de les seves firmes membre són responsables dels actes o omissions de les altres. Cada firma membre és una entitat independent amb personalitat jurídica pròpia que opera sota els noms de "Deloitte", "Deloitte & Touche", "Deloitte Touche Tohmatsu", o altres noms associats. Els serveis són prestats a través de les firmes membre i les seves respectives filials i associades i no per Deloitte Touche Tohmatsu (Swiss Verein).