

**Avaluació de la satisfacció de l'usuari del servei 012
- atenció ciutadana-**

Enquesta encarregada per Direcció General d'Atenció Ciutadana del
Departament de la Presidència

Gener de 2002

RPEEO 226



CONSULTORIA
ESTRATEGICA

VALORACIÓ I SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI 012 ^{atenció}ciutadana

Resultats del 2002 i anàlisi comparativa 2002-2001

Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General d'Atenció al Ciutadà

Novembre de 2002
Ref. 14.784



CONSULTORIA
ESTRATEGICA

Direcció

Enric Renau

Direcció del projecte

Ruth Sunyol

Equip tècnic

Ivan Soler

Jordi Mitjana

Adreça

Pau Claris, 128 4rt 1a 08009 BARCELONA

Tel. 93-215 13 65

Fax 93-467 76 38

e-mail: dep@dep.net

	<i>Pàgina</i>
I. Introducció	1
I.1. Presentació i objectius.....	2
I.2. Metodologia	5
II. Descripció dels usuaris	6
II.1. Característiques sociodemogràfiques.....	7
II.2. Nivell d'estudis i situació laboral	12
II.3. Llengua	15
III. Ús del servei	17
III.1. Accés i freqüència d'utilització.....	18
III.2. Formes i motius d'utilització del Servei.....	26
IV. Valoració del Servei	30
IV.1. Expectatives de l'usuari d'un servei d'atenció telefònica.....	31
IV.2. Valoració dels aspectes del Servei 012	34
IV.3. Distància entre la valoració i la importància dels aspectes analitzats ..	36
IV.4. Avaluació global dels paràmetres qualitatius	38
IV.5. Valoració de la utilitat.....	39
IV.6. Incidències en el Servei	41

	<i>Pàgina</i>
V. Satisfacció amb el Servei	43
V.1. Grau de satisfacció global	44
V.2. Punts forts i punts febles del Servei.....	48
V.3. Fidelitat i divulgació	53
Annex	54
VI.1. Argumentari per la captació d'usuaris.....	55
VI.2. Enquesta de satisfacció	56

I. Introducció

I.1. Presentació i objectius

- ❑ El terme de **qualitat** s'incorpora, cada vegada més, a les polítiques públiques. Les administracions estan fent un esforç d'adaptació per tal de **satisfer les necessitats dels ciutadans**. La **qualitat de la interacció** entre els membres de la societat i l'administració és un factor determinant de **l'eficàcia de la política pública**.
- ❑ Per avaluar la qualitat de qualsevol servei són necessàries una sèrie **d'accions planificades i sistemàtiques** que es realitzen **al llarg del temps**.

Aquestes accions tenen com a finalitat determinar si les activitats i els resultats relatius a la qualitat són conformes a les disposicions prèviament establertes, així com comprovar que aquestes disposicions s'implementen i són adequades per assolir els objectius previstos.

- ❑ El Model Europeu d'Excel·lència (EFQM-EOQ) inclou la satisfacció de l'usuari amb un servei com un dels criteris d'anàlisi de resultats de la qualitat del mateix. Des d'aquest punt de vista, la qualitat d'un servei ve determinada pel mateix servei, en un moment de temps concret i en funció de les necessitats d'informació dels ciutadans.
- ❑ En aquest entorn, **la Direcció General d'Atenció al Ciutadà vol avaluar, per segon any consecutiu, la qualitat del seu servei 012 d'atenció ciutadana des del punt de vista de la satisfacció de l'usuari**.

És per aquest motiu que la D.G. ha sol·licitat la present avaluació a DEP, consultora especialitzada en investigació estratègica i avaluació de la qualitat que ja va realitzar l'estudi de satisfacció dels usuaris del Servei 012 l'any 2001.

- ❑ De forma concreta, l'objectiu del present estudi és el d'avaluar la satisfacció **dels usuaris del Servei 012 el més d'octubre de 2002, i comparar-la amb els resultats obtinguts a l'octubre de 2001**.

- ☐ En el present informe s'analitza la satisfacció dels usuaris del Servei 012. **La percepció que els usuaris tenen del servei rebut és una de les dimensions de la qualitat de qualsevol servei o producte, ja que aquesta s'ha d'adequar i definir a les expectatives dels clients als que va dirigit.**

Si bé mesurar la satisfacció del ciutadà en relació al Servei 012 ha estat la principal finalitat d'aquesta avaluació, no s'han volgut obviar els següents objectius:

- Descripció dels usuaris.
- Ús del Servei.
- Valoració del Servei.

- ☐ Aquesta anàlisi aconsegueix a més, altres objectius que ajuden a **emmarcar descriure els ciutadans que utilitzen el 012 i la forma en què s'utilitza**. D'aquesta manera, el present estudi desenvolupa els següents continguts.

1. Descripció dels usuaris del Servei:

- ✓ Territori des d'on truca.
- ✓ Gènere.
- ✓ Edat.
- ✓ Nivell d'estudis.
- ✓ Situació laboral.
- ✓ Ocupació.
- ✓ Llengua.

2. Ús del Servei:

- ✓ Com s'ha conegut l'existència del Servei.
- ✓ Quant temps fa que s'utilitza.
- ✓ Amb quin freqüència.
- ✓ En quin horari.
- ✓ Ús d'altres serveis d'atenció telefònica.
- ✓ Ús del Servei 012 per més d'una consulta per trucada.
- ✓ Principals motius pels que es truca.
- ✓ Objectiu de les trucades.

3. Valoració del Servei:

Aquest és un apartat central en l'anàlisi de la qualitat d'un servei. Analíticament, **la valoració del Servei s'estructura en tres nivells que conclouen en l'anàlisi de la satisfacció global:**

- ✓ Primerament s'estudien **les expectatives dels usuaris a través el grau d'importància** que li atorguen a les diferents aptituds i comportaments en què es tradueixen els paràmetres de qualitat del Servei.
- ✓ En segon lloc, s'analitza **amb quina freqüència consideren que actualment el Servei les du a terme.**
- ✓ Finalment, **la distància entre el que els usuaris consideren important i el que consideren que fa el Servei permet determinar en quins aspectes de qualitat cal millorar** i quins paràmetres són als que més distància es troba el Servei de l'ideal dels usuaris.

4. Satisfacció global:

Per acabar, s'analitza el grau de satisfacció global dels usuaris del Servei 012. **S'inclou en aquest apartat l'opinió dels ciutadans sobre els punts forts i els punts febles** del Servei així com la fidelitat dels usuaris a aquest Servei.

- ☐ D'aquesta manera, la present avaluació i la seva comparació amb l'any anterior aporta un gran volum d'informació estratègica sobre el subjecte clau de la qualitat del Servei 012: **l'usuari.**

II. Descripció dels usuaris

II.1. Característiques sociodemogràfiques

A. Territori d'emissió de la trucada

- ☐ La pràctica totalitat (99,4%) dels 7.947 usuaris captats al setembre de 2002 ha trucat al Servei 012 des de Catalunya.

D'altra banda, mentre que el 0,5% del total d'usuaris ho ha fet des d'una altra comunitat autònoma (destacant Madrid i València), un anecdòtic 0,1% (3 trucades) ho ha fet des de l'estranger- concretament des d'Andorra, Anglaterra i Burdeos-.

- Com pot comprovar-se, les dades són molt similars al mateix període de l'any anterior.

Taula 1: Territori des d'on truca l'usuari al Servei 012

Territori	2002	2001
Catalunya	99,4	98,8
Altres CCAA	0,5	1,1
Estranger	0,1	-
Ns/Nc	0,0	0,1
Base (usuaris captats)	7.947	6.287

PERCENTATGES

- ☐ Així, la mostra de les 600 persones a entrevistar s'ha construït **en base als usuaris que truquen des del País**, i les quotes representatives corresponen a les característiques reals d'aquestes persones. A partir d'elles s'han distribuït les enquestes a realitzar.

II. Descripció dels usuaris

- **A Catalunya, el 82,7% dels usuaris ha trucat des de la demarcació de Barcelona**, destacant aquells que ho han fet de fora de la ciutat (55,4%).

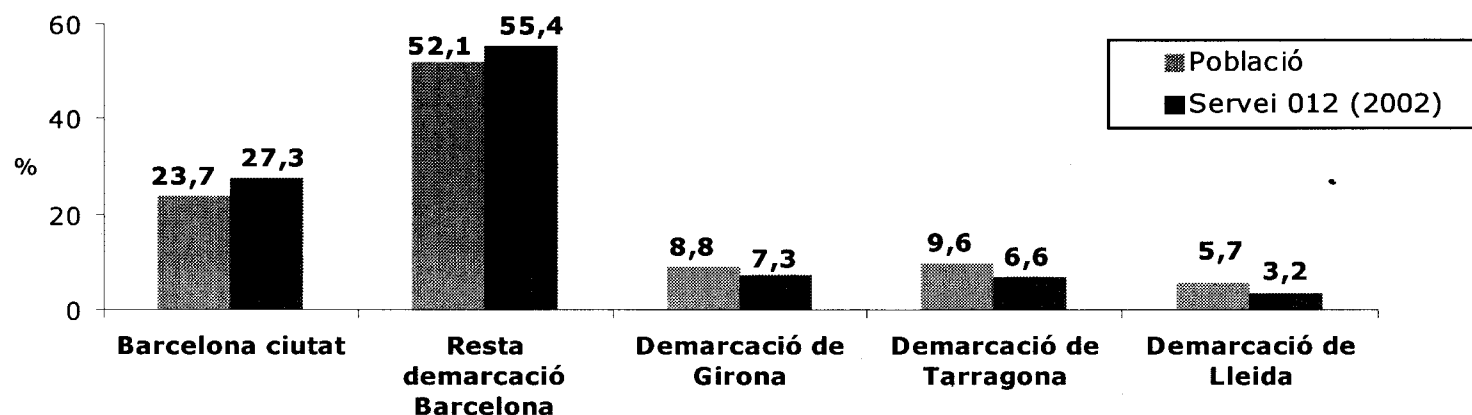
Seguidament, el 7,3% dels usuaris captats ha trucat al Servei des de la demarcació de Girona, el 6,6%, des de Tarragona, i finalment, el 3,2% d'usuaris del 012 que han contactat amb el Servei ho ha fet des de Lleida.

- En comparar aquestes dades amb les de la població general, **els usuaris del Servei 012 segueixen pràcticament la mateixa distribució del lloc de residència dels catalans**⁴. Així la majoria de la població catalana resideix a la resta de la demarcació de Barcelona (52,1%), i en segon lloc a la ciutat de Barcelona (23,7%).

Cal matisar, però, que **la proporció d'usuaris que truca des de la ciutat de Barcelona és lleugerament superior a la proporció de ciutadans residents**, tot i que en menor grau que l'any anterior.

Com ja es va esmentar l'any passat, aquesta diferència en els percentatges correspon, molt probablement, al fet que alguns usuaris truquen al 012 des del lloc de treball, és a dir, tot i residir a la resta de la demarcació de Barcelona, treballen a Barcelona ciutat. Enguany també s'observa aquest fenomen, tot i que en menor grau, en la resta de la demarcació de Barcelona.

Distribució de la població catalana i origen de les trucades al Servei 012



Base 2002 (usuaris captats Catalunya): 7.907

⁴ Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Cens de Població, 2001. Web de l'Institut d'Estadística de Catalunya.

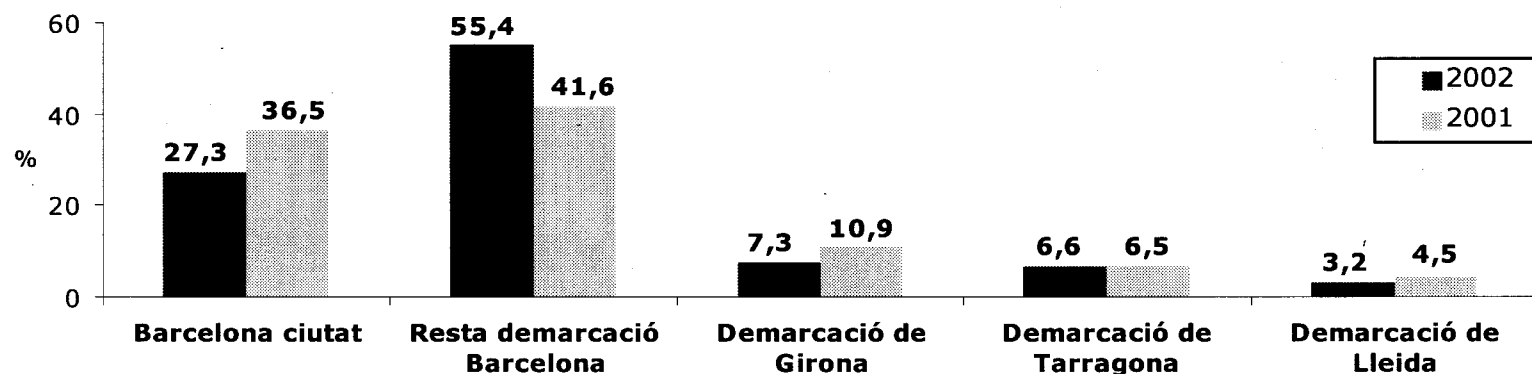
II. Descripció dels usuaris

- En relació a l'any 2001, el percentatge usuaris del Servei 012 que truquen des de la demarcació de Barcelona ha augmentat en 4,6 punts percentuals, passant de representar el 78,1% de les trucades del Servei al ja esmentat 82,7%.

No obstant, s'ha de destacar el **fort descens en les trucades que provenen concretament de Barcelona ciutat** (9,2 punts percentuals), alhora que hi ha un **notable augment del volum de persones que utilitza el Servei des de la resta de la demarcació de Barcelona** (13,8 punts).

En la resta de demarcacions s'observa un lleuger descens dels usuaris de Girona (3,6 punts) i de Lleida (1,3 punts), mentre que les trucades des de Tarragona mantenen el seu percentatge.

Distribució de l'origen de les trucades al Servei 012 per territori



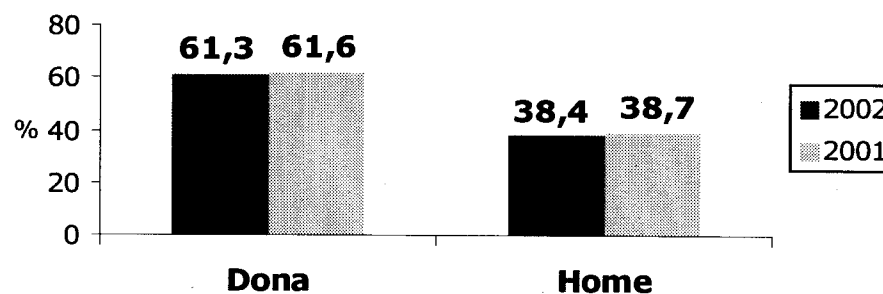
Base 2002 (usuaris captats Catalunya): 7.907

Base 2001 (usuaris captats Catalunya): 6.209

B. Gènere i edat

- El 61,3% d'usuaris del Servei 012 són dones, mentre que només el 38,7%, són homes.
- Si es compara aquesta dada amb la distribució del gènere a la població catalana, on el 51,7% dels catalans de 16 o més anys són dones⁵, pot veure's que **entre els usuaris del Servei 012 hi ha major proporció de dones que entre la població general**.
 - No s'observen diferències significatives al respecte entre les dades del 2002 i les del 2001.

Gènere del usuari del Servei 012



Base 2002 (usuaris captats Catalunya): 7.907

Base 2001 (usuaris captats Catalunya): 6.209

⁵ Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Institut Nacional d'Estadística, INE (1999).

II. Descripció dels usuaris

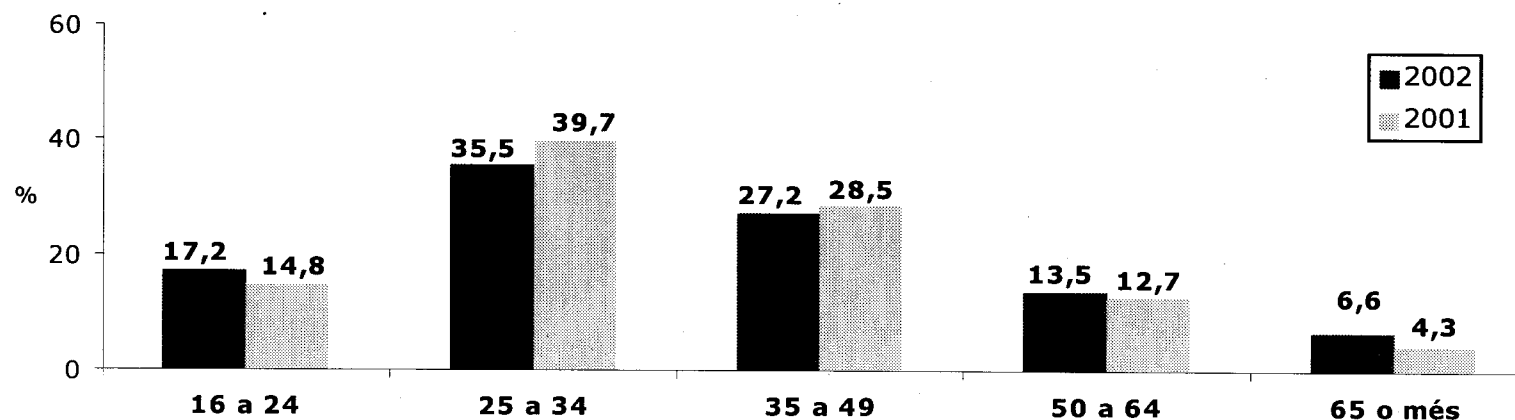
- Pel que fa a l'edat, els usuaris del Servei 012 tenen de mitjana uns 38 anys. Així, el més freqüent és que truquin al Servei persones d'entre 25 i 49 anys (62,7%). Pel que fa als extrems, mentre que el 17,2% dels usuaris té entre 16 i 24 anys, el 20,1% és major de 50 anys.

- D'altra banda, cal destacar que els usuaris del Servei 012 són més joves que el total de la població catalana.

Així, entre els usuaris del Servei hi ha una freqüència molt baixa de persones majors de 65 anys (6,6%), ja que a Catalunya el 20,3% dels ciutadans ho és. Inversament, la proporció d'usuaris del 012 amb una edat compresa entre els 25 i els 34 anys té molt més pes (35,5%) que entre la població catalana (19%). Amb tot, l'edat mitjana a Catalunya és de 45,5 anys.

- Comparativament amb l'any 2001, es percep un cert increment tant entre els usuaris més joves (menys de 25 anys) com entre els més grans (majors de 65 anys).

Edat dels usuaris del Servei 012



Base 2002: 600
Base 2001: 600

Mitjana d'edat 2002: 37,6
Mitjana d'edat 2001: 36,3

II.2. Nivell d'estudis i situació laboral

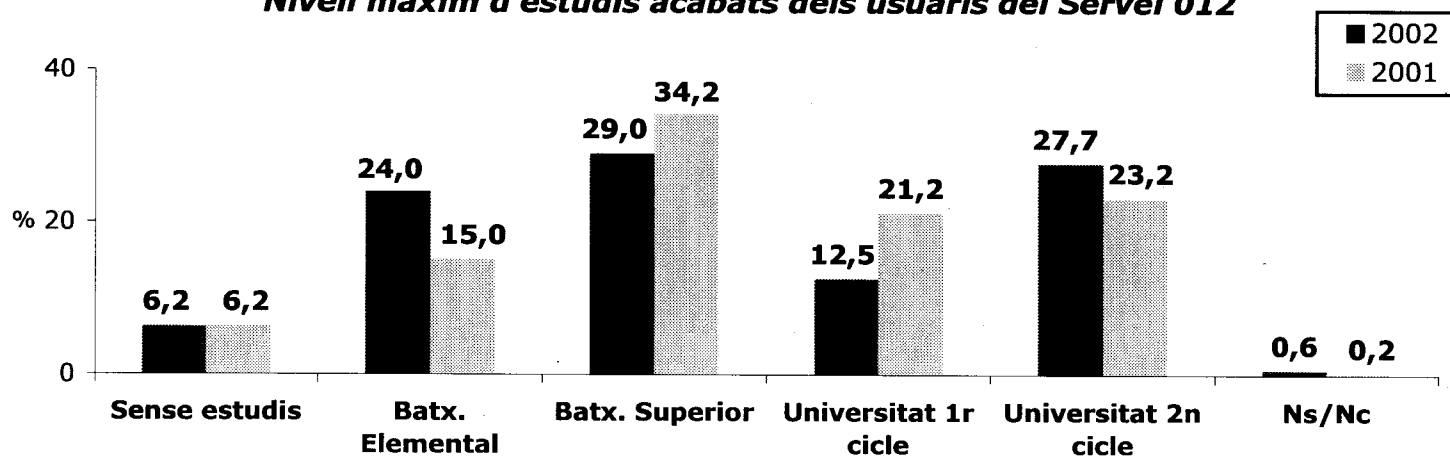
A. Nivell d'estudis

- ☐ Els usuaris del Servei 012, tenen un nivell formatiu superior al de la població catalana general: el 29% ha assolit estudis de batxillerat superior, i el 40,2% té estudis universitaris, ja sigui de primer o segon cycle.

En canvi, entre la població catalana de 16 o més anys el 22,4% dels ciutadans té estudis de batxillerat superior, i el 21,2% estudis universitaris de primer o segon cycle⁶.

Cal dir a més que, tant els homes usuaris del Servei 012 (39,3%) com les dones (40,8%) destaquen per haver assolit estudis de nivell universitari, principalment de segon cycle.

Nivell màxim d'estudis acabats dels usuaris del Servei 012



Base 2002: 600

Base 2001: 600

⁶ Font: Institut DEP, març de 2001.

B. Situació laboral

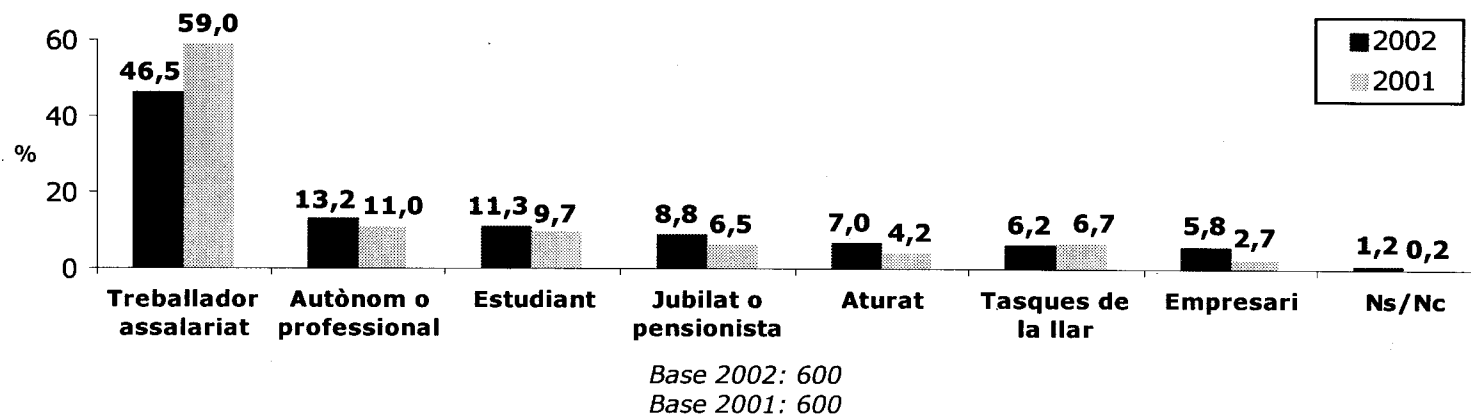
□ El 46,5% dels usuaris del Servei 012 és treballador assalariat, seguit a força distància de treballadors autònoms (13,2%) i d'estudiants (11,3%).

- Relacionat amb l'edat, la situació laboral dels usuaris també els diferencia notablement de la població catalana general⁷, ja que a Catalunya el 38,6% dels ciutadans és treballador assalariat, i el 22,5%, persones jubilades o pensionistes. Aquest últim col·lectiu és poc freqüent entre els usuaris del Servei (8,8%).

A més, és inferior respecte a la població catalana la proporció d'usuaris del Servei 012 que es dedica exclusivament a les tasques de la llar (6,2% vers 14,6% a Catalunya), i d'empresaris (5,8% d'usuaris i 11% de ciutadans).

- En comparar les dades amb les de l'any anterior, destaca la forta disminució del percentatge d'assalariats (12,5 punts percentuals) en benefici de gairebé tots els altres col·lectius. De ben segur que aquestes dades mostren l'efecte de les campanyes publicitàries de l'any 2002, adreçades a apropar el Servei a tota la població.

Situació laboral principal dels usuaris del Servei 012



- Per perfils d'usuaris, entre aquells que truquen al 012 des de la ciutat de Barcelona (12,3%) i entre els homes (12,1%) existeix un percentatge significativament superior de jubilats o pensionistes, mentre que entre les dones, hi ha una proporció més elevada de persones dedicades a les tasques de la llar (9,8%).

⁷ Font: Institut DEP, març de 2001.

II. Descripció dels usuaris

- ❑ La majoria dels usuaris ocupats del 012 desenvolupa la seva activitat laboral en el sector serveis (52,2%), fonamentalment en el comerç i la restauració (19,9%) i en l'ensenyament (13%). En segon lloc, els treballadors que truquen al Servei són personal de l'administració pública (19,6%) i, en tercer lloc, ocupats en la indústria (14,5%).

Són menys freqüents entre els usuaris del Servei 012 els treballadors de la construcció (3%) i els d'altres branques de l'activitat (3%) com l'agricultura, els esports, etc.

Taula 2: Branca de l'activitat dels usuaris del Servei 012

Branca de l'activitat	2002	2001
Serveis	52,2	44,5
Comerç i restauració (inclou turisme)	19,9	10,6
Ensenyament	13,0	6,9
Intermediació financera, activitats immobiliàries i serveis a les empreses (banca, assessoria fiscal, consultoria ambiental...)	9,5	13,5
Sanitat	6,4	6,4
Telecomunicacions i informàtica	3,1	3,7
Professional dels mitjans de comunicació	0,3	2,1
Transports	-	1,4
Administració pública	19,6	23,2
Indústria (alimentària, química, tèxtil, etc.)	14,5	12,6
Construcció	6,6	3,0
Altres (personal administratiu, agricultura, ramaderia, jardineria, esports, religió, etc...)	3,0	15,8
Ns/Nc	4,1	0,9
Base (usuaris ocupats)	393	436

ESPONTÀNIA. PERCENTATGES

- Mentre que entre les usuàries del 012 destaca el 23,9% que desenvolupa la seva activitat en l'administració pública, entre els homes és significativa la proporció de treballadors de la indústria (21,3%).

- Respecte l'any 2001 s'observa un augment de gairebé 8 punts en el percentatge d'ocupats en el sector serveis, degut sobretot a l'augment d'usuaris del comerç i la restauració i de l'ensenyament.

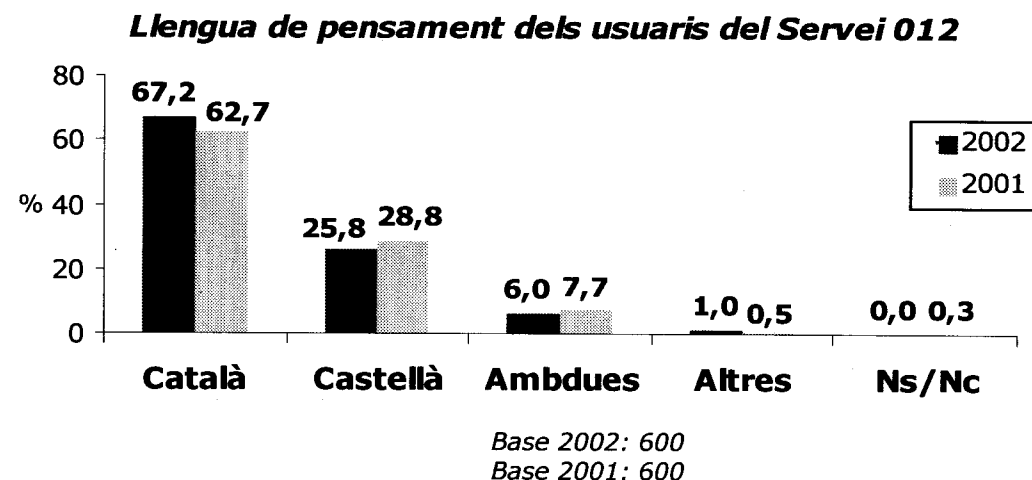
- Cal mencionar també l'augment de 3,6 punts en el percentatge d'usuaris ocupats a la construcció i el descens, també de 3,6 punts, en el percentatge d'usuaris de l'administració pública.

II.3. Llengua

- Entre els usuaris del Servei 012 hi ha una elevada proporció de ciutadans que pensa habitualment en català (67,2%), ja que, comparativament, el 47% dels ciutadans de Catalunya així ho manifesta⁸.

Tot i això, el 25,8% dels usuaris pensa en castellà, i el 6% en ambdues llengües indistintament.

- L'anàlisi comparativa mostra un **augment dels usuaris catalano-pensants** en relació l'any 2001, en part explicable per l'augment de persones majors de 65 anys que utilitzen el Servei.



- Per perfils, el percentatge d'usuaris que pensen en català és significativament més elevat entre les persones que truquen des de fora de la demarcació de Barcelona (76%) i entre els majors de 65 anys (87,5%).

D'altra banda, entre els usuaris de 25 a 34 anys és on es dona un percentatge més elevat de persones que pensen en castellà (31,5%).

⁸ Font: Institut DEP, juny de 2000.

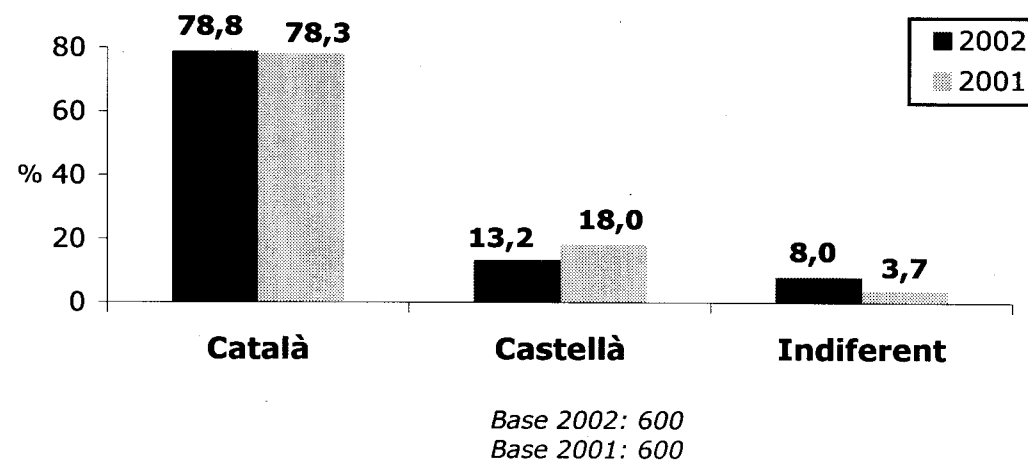
II. Descripció dels usuaris

- Encara més elevat és el percentatge d'usuaris que demana respondre l'entrevista en català (78,3%). Aquesta proporció supera amb escreix la de la població catalana general, ja que habitualment el 49,4% dels catalans demana ser entrevistat en català⁹.

Així, mentre tan sols el 13,2% explicita voler respondre en castellà, el 8% dels usuaris manifesta indiferència davant la llengua de l'entrevista.

- Pel que fa a l'any 2001, les dades mostren que mentre que el percentatge d'usuaris que demana realitzar l'entrevista en català es manté al 2002, hi ha una disminució de la preferència pel castellà en benefici de la indiferència.

**Llengua de preferència dels usuaris del Servei 012
en la realització de l'entrevista**



⁹ Font: Institut DEP, juny de 2000.

III. Ús del Servei

III.1. Accés i freqüència d'utilització

- La font majoritària per la qual els usuaris entrevistats han conegut el Servei 012 són els mitjans de comunicació (56,2%). En segon lloc, i a molta distància, les relacions personals (amistats, companys de feina i familiars) són la forma més freqüent de conèixer l'existència d'aquest Servei (15,8%).

A continuació la propaganda (8,2%), l'empresa Telefònica (5,8%) i les pàgines grogues (4,5%)- principalment en paper-, són les fonts més mencionades com a via per la qual es va conèixer el Servei. És poc freqüent, però, que els usuaris del Servei 012 l'hagin conegut mitjançant la pròpia Generalitat de Catalunya (2,5%) o per Internet (0,3%). Finalment, el 6,7% no recorda com va conèixer el Servei.

- Si es comparen les dades d'enguany amb les obtingudes el 2001, s'observa com ha augmentat considerablement el percentatge d'usuaris que han conegut el Servei 012 gràcies als mitjans de comunicació, en detriment de totes les altres fonts. Aquesta dada torna a mostrar **l'impacte que les campanyes publicitàries del Servei 012 de l'any 2002 han tingut sobre els ciutadans de Catalunya.**

De forma concreta, destaca el descens de la proporció d'usuaris que han conegut el Servei per mitjà de les relacions personals i les Pàgines grogues.

Taula 3: 'Em pot dir com va conèixer el Servei d'Atenció al Ciutadà 012?'

Font	2002	2001
Mitjans de comunicació (TV, ràdio, premsa)	56,2	32,8
Relacions personals (familiars, companys de feina)	15,8	21,7
Propaganda	8,2	8,8
Telefònica	5,8	8,2
Pàgines grogues	4,5	11,3
Web de la Generalitat de Catalunya	2,5	4,5
Buscadors d'Internet	0,3	1,0
Ajuntaments	-	3,3
Escola o centre de formació	-	0,3
Ns/Nc	6,7	8,0
Base	600	600

RESPOSTA ESPONTÀNIA. PERCENTATGES

- Pel que fa a l'edat de l'usuari, entre els més joves - de 16 a 24 anys- hi ha un major percentatge de persones que han conegut el Servei per mitjà de les relacions personals (29,1%) i buscadors d'Internet (1,9%). Entre els usuaris d'edat més avançada, destaquen aquells que han conegut el Servei per mitjà de la publicitat (15%) i de les Pàgines Grogues (10%). Per la seva part, entre els usuaris de 35 a 49 anys es troba la major proporció de persones que han conegut el Servei per mitjà del web de la Generalitat de Catalunya (4,3%).

D'altra banda, cal destacar que el 62,5% dels usuaris que han trucat al 012 des de Girona, Lleida o Tarragona afirma haver conegut el Servei gràcies als mitjans de comunicació. Entre els usuaris de la ciutat de Barcelona, cal mencionar que un elevat 10,4% no ha sabut dir com ha conegut el Servei.

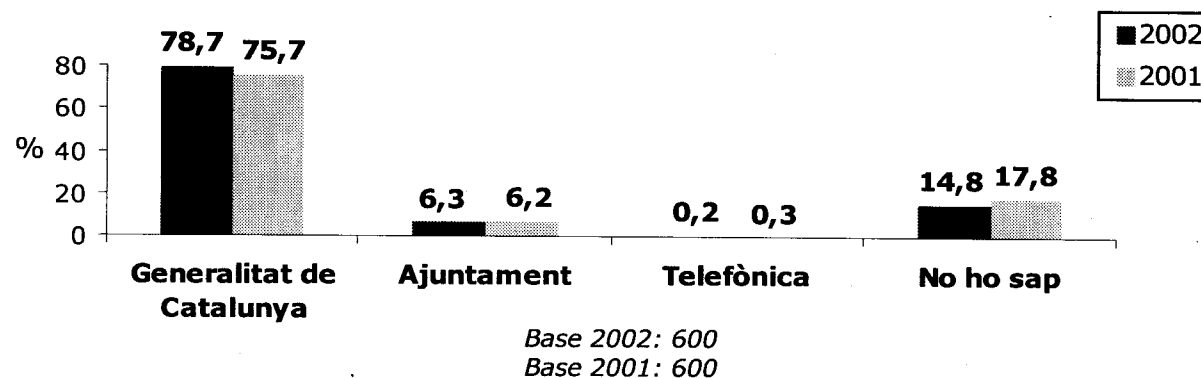
Finalment, cal esmentar que entre els usuaris que pensen habitualment en català, el 63% ha conegut el Servei a través dels mitjans de comunicació, mentre que el major percentatge de coneixença del Servei mitjançant les relacions personals ha estat per als catalans que pensen en castellà (22,6%) o bé per aquells que declaren pensar en ambdues llengües (36,1%). D'altra banda, entre els pocs usuaris que pensen en altres llengües que no són el català o el castellà, el 33,3% ha conegut el Servei per mitjà de Telefònica.

- ☐ El 78,7% dels usuaris del 012 sap que aquest Servei d'atenció al ciutadà depèn de la Generalitat de Catalunya.

No obstant aquesta dada, el 14,8%, no sap de qui depèn i el 6,3%, afirma que és un servei que dona l'ajuntament del seu municipi. Finalment, un anecdòtic 0,2% manifesta que el 012 pertany a Telefònica.

- Comparativament amb l'avaluació anterior, ha augmentat en 3 punts el percentatge d'usuaris que sap que el Servei 012 depèn de la Generalitat de Catalunya.

'Sap de qui depèn el Servei 012 d'Atenció al Ciutadà?
(Resposta espontània)



- Pel que fa als perfils, cal destacar que entre els ciutadans que truquen de Girona, Lleida o Tarragona, el 84,7% sap que el Servei depèn de la Generalitat de Catalunya. D'altra banda, l'11,7% de ciutadans que truquen des de la ciutat de Barcelona creu que el 012 depèn de l'Ajuntament de la ciutat.

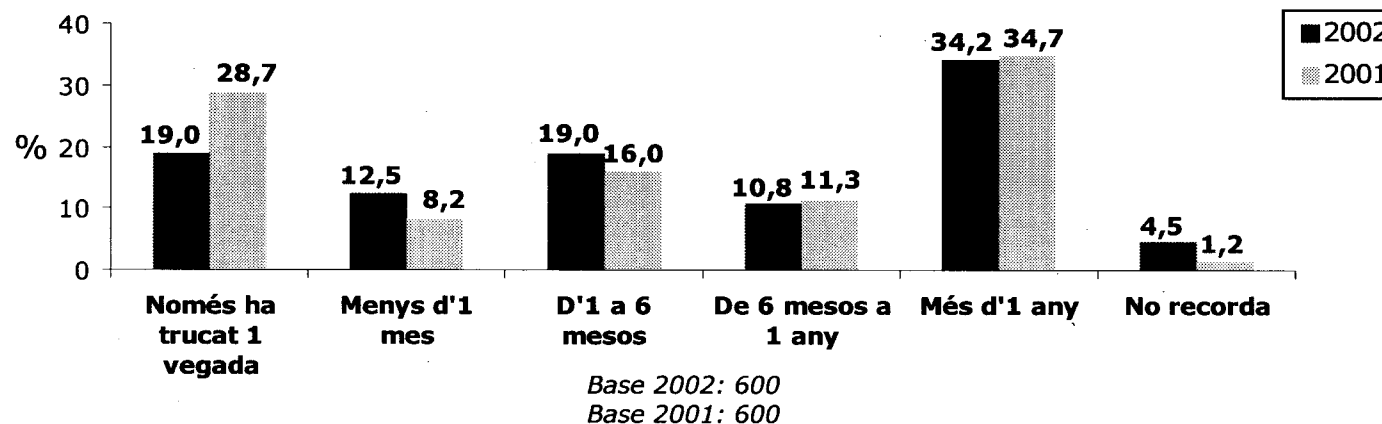
En relació a la llengua de pensament, mentre els usuaris catalano-pensants són els que en major percentatge coneixen que el Servei 012 depèn de la Generalitat de Catalunya (82,1%), els usuaris que habitualment pensen en Castellà (22,6%) o bé els que pensen en altres llengües (66,7%) destaquen per no saber dir de qui depèn el Servei.

- El 61,3% dels usuaris del Servei 012 fa menys d'un any que utilitzen el Servei, fins i tot, el 19% només ha trucat una vegada. Per tant, era la primera vegada que trucaven quan se'ls va demanar per ser entrevistats.

Al contrari, el 012 compta amb un 34,2% d'usuaris que fa més d'un any que hi truquen. El restant 4,5% no recorda aquesta dada.

- Respecte de l'any 2001, s'observa un descens de gairebé 10 punts d'usuaris que només han trucat una vegada al Servei, en benefici dels usuaris que fa 1 més o d'1 a 6 mesos que utilitzen el 012.

'Aproximadament, quant temps fa que utilitza el Servei 012?'



- Per perfils, els percentatges significativament més elevats de persones que fa més d'un any que utilitzen el Servei es troben entre els empresaris (45,7%), els usuaris de Barcelona ciutat (39,9%), els de 25 a 34 anys (38,5%), els treballadors assalariats (37,6%) i entre els ciutadans catalano - pensants (37%).

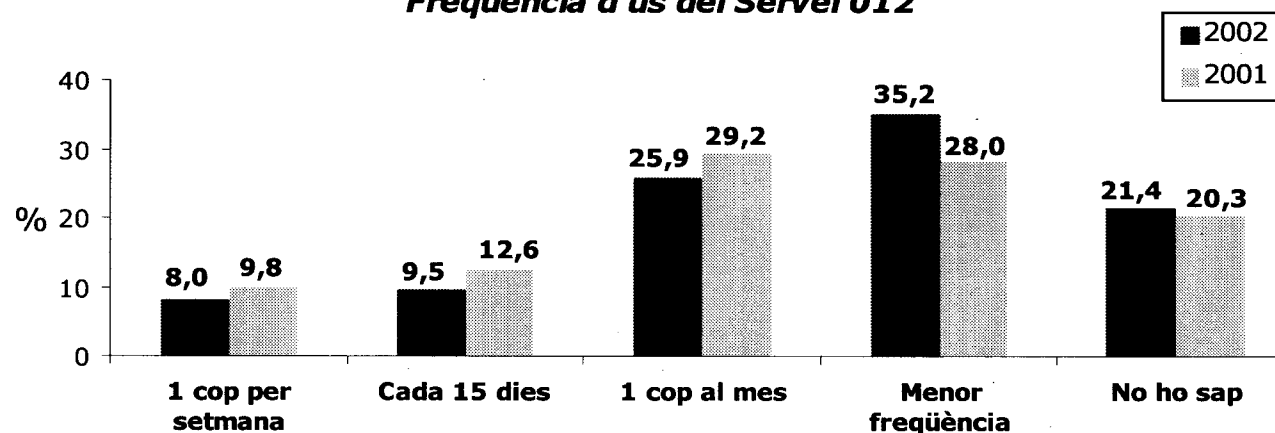
En canvi, els perfils que destaquen per haver trucat només una vegada al 012 són els usuaris que pensen indistintament en català i castellà (38,9%) o només en castellà (25,2%) i els jubilats o pensionistes (28,3%).

- La freqüència d'ús del Servei no és gaire elevada. Així, la majoria d'usuaris (61,1%) truca al 012 un cop al mes (25,9%) o amb menor freqüència (35,2%).

En segon lloc, el 17,5% l'utilitza més d'una vegada al mes, ja sigui cada quinze dies (9,5%) o un cop per setmana (8%).

- Respecte de l'any 2001, s'observa un descens en la freqüència amb la que els usuaris truquen al 012, ja que utilitzar menys d'un cop al mes el Servei ha augmentat en 7,2 punts. L'augment de les trucades en termes absoluts i aquest descens en la freqüència d'ús, s'explica pel fet que les recents campanyes de difusió del Servei han aconseguit un gran nombre de nous usuaris.

Freqüència d'ús del Servei 012



Base 2002 (ha trucat més d'una vegada): 486

Base 2001 (ha trucat més d'una vegada): 428

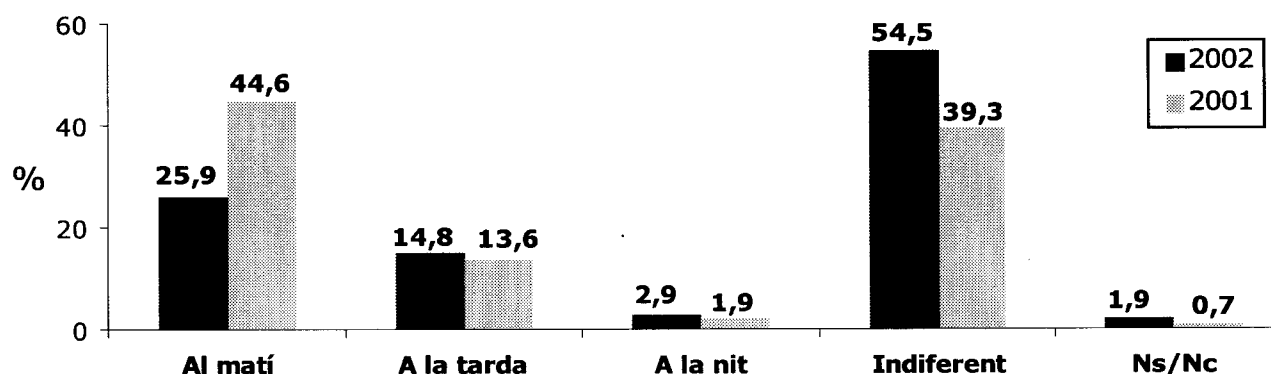
- Els col·lectius que utilitzen el Servei 012 amb major freqüència- com a mínim cada 15 dies- són els usuaris menors de 25 anys (25,9%), els autònoms i empresaris (23,2%), i els que truquen des de la ciutat de Barcelona (23%).

A l'altra banda, les persones dedicades a les tasques de la llar són les que utilitzen del Servei amb menor freqüència, ja que el 51,7% truca menys d'un cop al mes.

□ La majoria d'usuaris (54,5%) declara que truca al 012 a qualsevol hora del dia. En segon lloc el 25,9% d'usuaris acostuma a trucar al matí. D'aquesta manera, tan sols el 14,8% acostuma a trucar a la tarda, i el 2,9%, a la nit.

- Respecte de l'any 2001, s'observa un descens de gairebé 20 punts dels usuaris que declaren trucar al matí, en benefici principalment dels que es mostren indiferents respecte de l'horari en que truquen al Servei 012. Aquesta situació s'explica pel fet de que molts ciutadans que feien ús del Servei per motius professionals en horari laboral han ampliat les seves expectatives sobre el 012, i en conseqüència l'utilitzen també per qüestions personals en d'altres horaris.

Horari habitual en què truca al Servei 012



Base 2002 (ha trucat més d'una vegada): 486

Base 2001 (ha trucat més d'una vegada): 428

- Per perfils, els percentatges significativament més elevats de persones que utilitzen el Servei principalment al matí es troben entre les dones (29%) i els catalans de fora de la demarcació de Barcelona (35%).

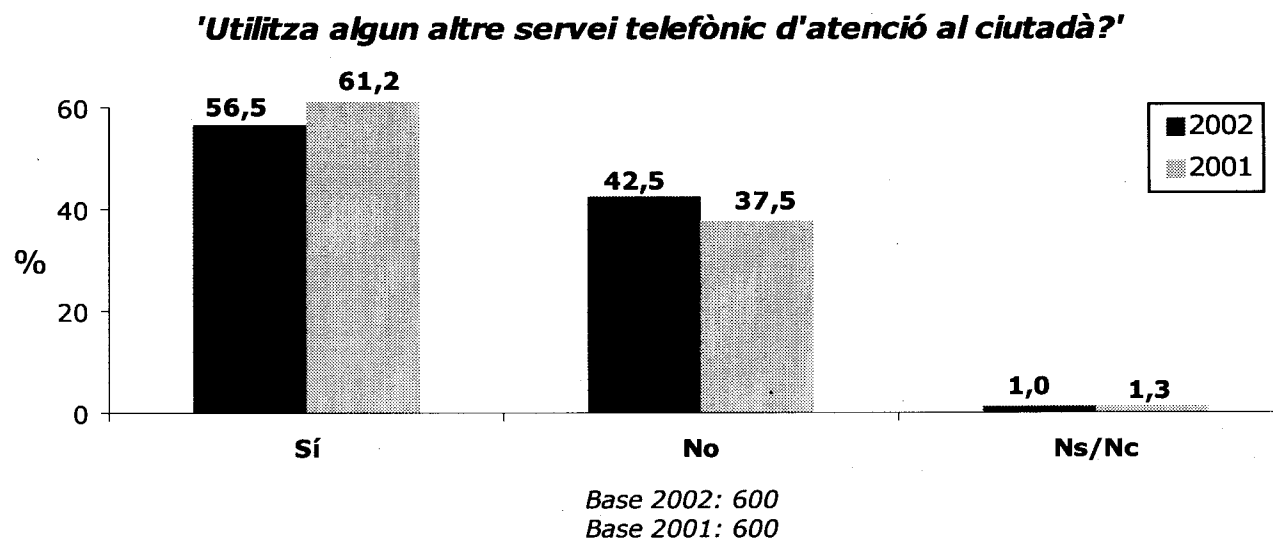
Per la seva part els col·lectius que truquen al 012 principalment per la tarda són els estudiants (32,1%), i els joves de 16 a 24 anys (21,2%).

Les trucades en horari de nit les realitzen de forma significativa els estudiants (7,1%) i els usuaris de 50 a 64 anys (6,3%).

Finalment, la majoria d'homes (61,4%) declara que l'horari és indiferent alhora de trucar al Servei 012.

□ La majoria d'usuaris del Servei 012 també utilitzen altres serveis telefònics d'atenció al ciutadà (56,5%). Cal dir, però, que el 42,5% només utilitza el 012.

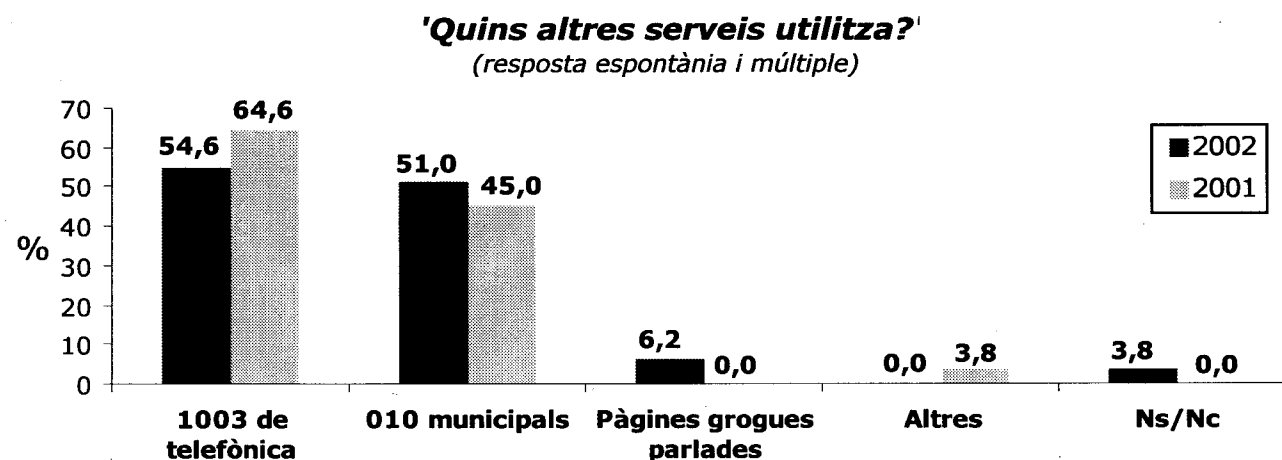
- Comparativament amb l'any 2001, ha augmentat en gairebé 5 punts el percentatge de ciutadans que només utilitzen el Servei 012.



- El territori és la variable que en major mesura defineix l'ús d'altres serveis telefònics d'atenció al ciutadà. Així doncs, mentre que el 67,5% dels usuaris que truquen des de la ciutat de Barcelona afirma utilitzar altres serveis telefònics, el 68,3% dels ciutadans que truquen des de fora de la demarcació de Barcelona, només utilitza el 012.

□ El servei 1003 de Telefònica (54,6%) i els serveis municipals 010 (51%) són els més freqüentment utilitzats pels usuaris del Servei 012 que utilitzen altres telèfons d'atenció al ciutadà.

- Comparativament amb l'any 2001, s'observa un descens de 10 punts en l'ús del 1003 com a altre servei d'atenció telefònica a més del 012, en benefici dels 010 municipals i de les Pàgines Grogues Parlades.



Base 2002 (utilitza altres serveis): 339

Base 2001 (utilitza altres serveis): 367

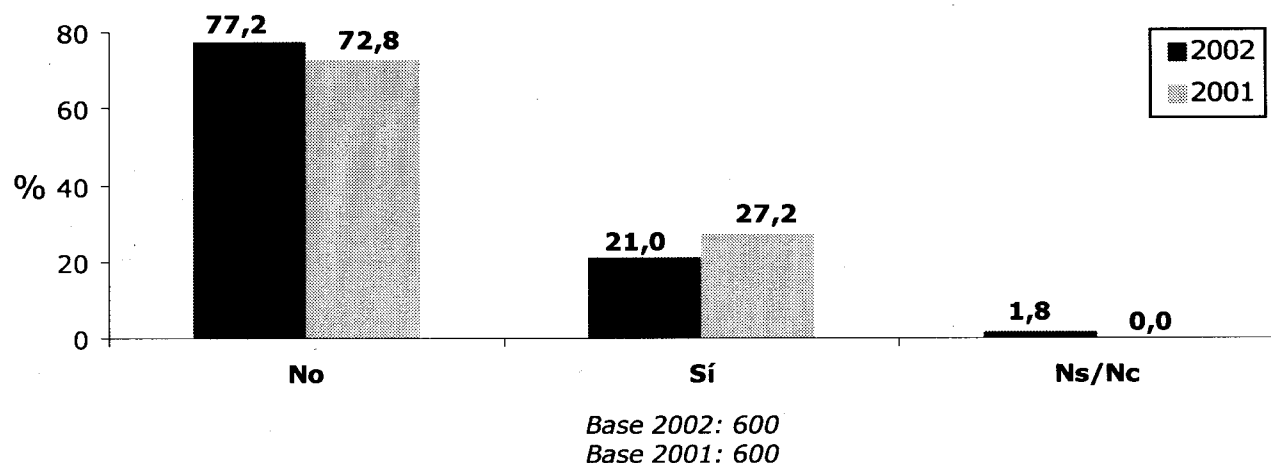
- Per perfils, compartir el Servei 012 amb el 1003 de Telefònica es dona en major mesura entre els que truquen al 012 des de fora de la demarcació de Barcelona (78,1%) o de la demarcació de Barcelona excloent la ciutat (61,4%), els que fa d'1 a 6 mesos que utilitzen el 012 (70,7%), els homes (62,3%), i els usuaris de 16 a 24 anys (60,4%) i de 25 a 34 (66,9%).

Per altra banda, entre els usuaris que comparteixen el 012 amb els serveis municipals 010 destaquen els que truquen al 012 des de Barcelona ciutat (71,8%), els usuaris majors de 65 anys (70%) i els de 35 a 49 (59,3%), i les dones (58,7%).

III.2. Formes i motius d'utilització del Servei

- ☐ La majoria d'usuaris del Servei 012 (77,2%) afirma no haver realitzat mai més d'una consulta en una sola trucada.
- Comparativament amb el 2001, es **detecta un augment de la proporció de persones que no han realitzat mai més d'una consulta en una trucada** (72,8% el 2001 i 77,2% el 2002).

'Ha realitzat alguna vegada més d'una consulta en una trucada?'



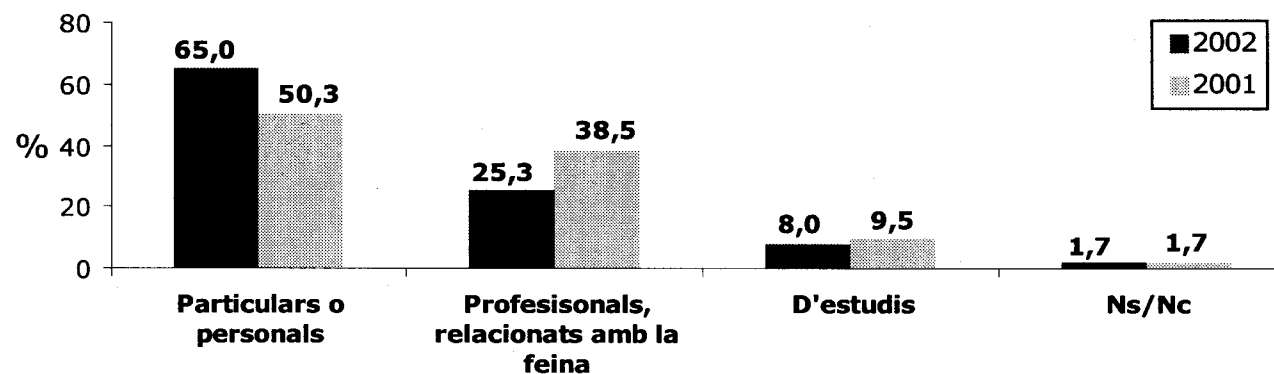
- Per perfils, entre els usuaris que mai han realitzat més d'una consulta per trucada destaquen les persones que només han trucat una vegada (88,6%), els usuaris que truquen menys d'un cop al més (80,1%), les persones dedicades a les tasques de la llar (91,9%), i els usuaris de 50 a 64 anys. (86,4%).

En canvi, entre les persones que afirmen haver realitzat alguna vegada més d'una consulta en una sola trucada destaquen els usuaris que truquen al 012 un cop a la setmana (46,2%) o cada 15 dies (34,8%), els ciutadans que fa més d'un any que utilitzen el Servei (31,7%) i els estudiants (29,4%).

□ Els ciutadans que han trucat al Servei 012 ho han fet principalment per resoldre dubtes de caire particular (65%), mentre que el 38,5%, l'ha utilitzat per motius professionals, i el 8%, per qüestions relacionades amb els estudis.

- Respecte de l'any 2001, s'observa un augment de 15 punts en la proporció de trucades motivades per qüestions particulars, en detriment de les trucades per motius professionals, i, en menor grau, per les trucades per motius d'estudi.

'Principalment, truca o ha trucat al Servei 012 per motius...'



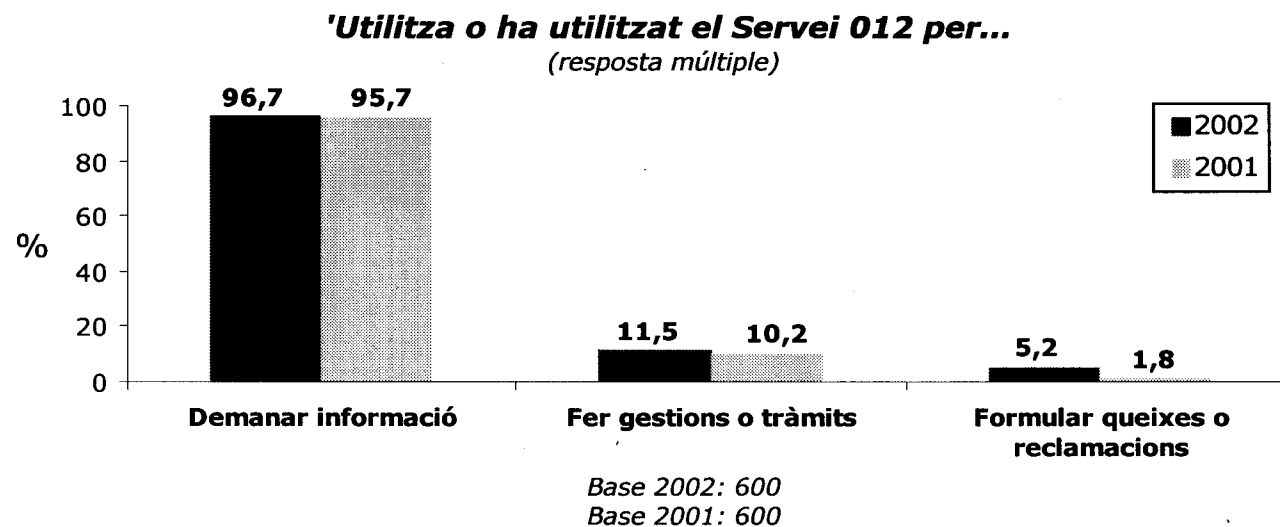
Base 2002: 600

Base 2001: 600

- La situació laboral és la variable que en major mesura determina els motius que porten als usuaris a trucar al Servei 012. Així doncs, mentre que el 32,6% dels assalariats i el 36,8% dels empresaris i autònoms truquen per motius professionals, el 96,2% dels jubilats i el 81,1% de les persones que es dediquen principalment a les tasques de la llar ho fan motivats per qüestions particulars. D'altra banda el 25% dels estudiants truca per motius d'estudi.

També destaquen per utilitzar el 012 per motius professionals les persones d'entre 25 i 34 anys (52,1%), i els usuaris que truquen de la demarcació de Barcelona excloent la ciutat (28,5%), mentre que, tant els usuaris d'edat més avançada (95%) com els de 50 a 64 anys (82,7%), destaquen per trucar per motius personals.

- **L'objectiu principal dels ciutadans que utilitzen el Servei 012 és demanar informació (96,7%).** A més, el 11,5% ha trucat alguna vegada per fer gestions o tràmits, i el 5,2%, ha formulat alguna queixa o reclamació.
- Respecte l'any 2001, és de destacar l'augment de 5,7 punts en el percentatge de multiplicitat dels diferents usos del Servei. Aquest fet és degut, sobretot, a l'increment de persones que han utilitzat el 012 per formular queixes o reclamacions a part de demanar informació o fer alguna mena de tràmit.



- Pel que fa als perfils, ha de destacar-se que els usuaris menors de 25 anys són els que en major mesura utilitzen el Servei 012 per demanar informació (99%), mentre que els usuaris de 35 a 49 anys destaquen més que els altres per fer gestions i tràmits (14,7%), i els majors de 65 anys, són els que més truquen per efectuar alguna queixa o reclamació (17,5%).

- Els usuaris del Servei 012 que a més utilitzen altres telèfons d'atenció ciutadana, també fan servir aquests altres serveis majoritàriament per a demanar informació. Així ho afirma el 99,5% que truca al 1003 i el 93% que utilitza els 010 municipals.

Contràriament al que succeeix al 012, la multiplicitat de motius d'ús d'aquests altres serveis ha disminuït força respecte de l'any passat, destacant sobretot el cas dels 010 municipals.

Aquesta dada és molt positiva pel 012, ja que els seus usuaris prenen, cada cop més, aquest Servei com a referència per a múltiples demandes.

Taula 4: Motius d'ús dels altres serveis majoritaris

Motiu d'ús	1003		010	
	2002	2001	2002	2001
Demanar informació	99,5	96,2	93,0	98,2
Fer gestions o tràmits	0,5	3,4	5,3	21,1
Formular queixes	-	3,0	1,8	6,1
Base (usuaris dels serveis)	185	237	171	165

RRESPOSTA MÚLTIPLE. PERCENTATGES.

IV. Valoració del Servei

IV.1. Expectatives de l'usuari d'un servei d'atenció telefònica

En el present apartat s'analitza la importància que els usuaris del Servei 012 donen als paràmetres de qualitat establerts pel propi Servei. L'usuari ha puntuat la importància de cada un dels aspectes en una escala del 0 al 10, on el 0 equival a 'gens important' i el 10 a 'totalment important'.

□ **Els usuaris del Servei 012 segueixen atorgant una elevada importància al conjunt dels quinze comportaments i aptituds analitzats que un servei d'atenció telefònica al ciutadà ha de tenir.** D'aquesta manera, la pràctica totalitat de les mitjanes d'importància superen els 8 punts. A més, com pot observar-se, aquestes expectatives actuals dels usuaris són molt similars a les observades l'any 2001.

- Els comportaments d'un servei telefònic als que el ciutadà ha atorgat més importància es refereixen a la professionalitat i a la capacitat del servei. Efectivament, el més important pels ciutadans és que un servei d'atenció telefònica orienti l'usuari sobre com obtenir la informació que necessita (9,2). A continuació, cal que els operadors entenguin amb rapidesa les necessitats de l'usuari (9,0), que li dediquin el temps necessari, sense presses (9,0), i que l'atenguin amb veu amable (9,0).
- Seguidament, quatre aspectes analitzats, referits tant a la seguretat com a la professionalitat d'un servei telefònic, tenen una mitjana d'importància de 8,9 punts. Aquests aspectes són que els informadors demostrin professionalitat i no dubtin, que es gestioni la consulta sense cometre cap error, que s'atengui a l'usuari en el seu idioma, i que se li doni temps suficient per anotar la informació sol·licitada.
- En tercer lloc, els ciutadans consideren també molt important que els operadors escoltin a l'usuari fins que acabi de parlar i no l'interrompin (8,8), que se li respongui ràpidament la consulta feta (8,7), que es doni la informació de manera breu i concisa (8,7), i que s'atengui a l'usuari amb rapidesa, tot just despenjar (8,7).

El context en el que es dóna la conversa també és força important, ja que els usuaris donen una elevada importància a que no existeixin sorolls ni veus de fons (8,4).

- Finalment, són sensiblement menys importants els comportaments en la recepció del ciutadà, com són que es notifiqui a l'usuari, abans que res, on ha trucat (7,7), i que la persona que l'atengui es presenti amb el seu nom (7,1).

Taula 5: 'Fins a quin punt és important per a vostè que en un servei d'atenció telefònica...'*

Aspectes	2002	2001
L'operador/a orienti l'usuari sobre com obtenir la informació que necessita	9,2	9,2
Es dediqui el temps necessari a l'usuari, sense presses	9,0	9,0
S'entenguin amb rapidesa les necessitats de l'usuari	9,0	8,9
S'atengui a l'usuari amb un to de veu amable	9,0	8,9
L'usuari sigui atès per telefonistes que demostrin professionalitat i no dubtin	8,9	8,9
Es doni temps suficient a l'usuari per anotar la informació sol·licitada	8,9	8,9
S'atengui a l'usuari en el seu idioma	8,9	8,8
S'informi o gestioni la consulta de l'usuari sense cometre cap error	8,9	8,8
S'escolti a l'usuari fins que acabi de parlar i no se l'interrompi	8,8	8,7
S'atengui a l'usuari amb rapidesa, tot just despenjar	8,7	9,0
Es doni informació breu i concisa	8,7	8,8
Es respongui ràpidament la consulta realitzada per l'usuari	8,7	8,7
Es mantingui la conversa sense sorolls ni veus de fons	8,4	8,4
Es notifiqui a l'usuari, abans que res, on ha trucat	7,7	7,9
La persona que atengui l'usuari es presenti amb el seu nom	7,1	7,0
<i>Base (usuaris)</i>	<i>600</i>	<i>600</i>

* Mitjana de l'escala de 0 a 10, on el 0 equival a 'gens important' i el 10 a 'totalment important'.

- Els col·lectius d'usuaris més exigents en quant a les expectatives que tenen d'un servei d'atenció telefònica són les dones, els usuaris majors de 50 anys, i, molt relacionat, els usuaris dedicats a les tasques de la llar, els jubilats o pensionistes, els que truquen principalment per motius particulars i els que només han trucat una vegada al Servei 012.

En canvi, entre els homes, els menors de 35 anys, els estudiants, i els treballadors assalariats, és sensiblement inferior la importància que donen a bona part d'aquests aspectes.

- El 10,2% dels usuaris del Servei 012 ha considerat necessari donar importància a algun altre aspecte d'un servei d'atenció telefònica al ciutadà, a més dels testats. Aquest percentatge és 3,4 punts més elevat que el de l'any 2001.
- Entre els usuaris que de manera espontània han mencionat algun altre aspecte important, el 32,3% destaca la necessitat de que un servei d'atenció telefònica al ciutadà sigui fiable i doni informació precisa.

En segon lloc, el 16,1% considera important que aquests tipus de serveis siguin gratuïts o més econòmics, i el 14,5%, esmenta la necessitat que el temps d'espera en les trucades sigui mínim.

A continuació, l'11,3%, menciona la importància d'aspectes relacionats amb les qualitats dels informadors, com que siguin educats, que repeteixin la informació més d'un cop, i que prenguin la iniciativa a l'hora d'esbrinar les necessitats de l'usuari.

A més, aquests usuaris també han volgut mencionar la necessitat que un servei doni informació sobre el màxim de temes (9,7%), i difongui a la ciutadania els serveis que ofereix (6,5%).

Finalment, el 4,8% troba important que un servei doni atenció personalitzada, és a dir, que l'usuari pugui demanar per el mateix informador, i el 13% restant ha mencionat altres aspectes molt diversos, com per exemple la música utilitzada durant els temps d'espera.

Taula 6: Menciona altres aspectes importants

Menciona	2002	2001
Sí	10,2	6,8
No	87,7	93,2
Ns/Nc	2,2	-
Base (usuaris)	600	600

PERCENTATGES.

Taula 7: 'Quins altres aspectes considera importants?'

Aspectes	2002	2001
Sigui fiable i doni informació precisa	32,3	12,2
Preu de la trucada (que sigui gratuït o econòmic)	16,1	19,5
Que els temps d'esperes siguin mínims	14,5	12,2
Altres qualitats dels informadors	11,3	9,8
Doni informació sobre el màxim de temes	9,7	19,5
Difongui els serveis que ofereix	6,5	7,3
Doni atenció personalitzada (mateix informador)	4,8	4,9
Altres (tipus de música, etc.)	13,0	7,3
Base (considera important algun altre aspecte)	62	41

RESPOSTA ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE. PERCENTATGES.

IV.2. Valoració dels aspectes del Servei 012

Seguidament, s'analitza la percepció dels usuaris del 012 en quant a la freqüència amb que aquest duu a terme els quinze comportaments i aptituds que han valorat com a molt importants. Aquesta percepció es mesura en una escala del 0 al 10, on el 0 equival a mai i el 10 a sempre. Aquesta anàlisi permetrà establir a quina distància es troba el Servei en relació al que els usuaris consideren important.

- ☐ **Els usuaris del 012 afirmen que el Servei pràcticament sempre duu a terme els 15 comportaments i aptituds de qualitat analitzats. D'aquesta manera, tots aquests aspectes superen els 8,5 punts de mitjana, i de l'aspecte valorat en primer lloc, al valorat en última posició, només hi ha un marge d'1 punt de diferència.**

Pels usuaris, els aspectes de qualitat que amb major freqüència realitza el 012 (puntuacions superiors a 9) són atendre'ls en el seu mateix idioma (9,5), escoltar-los fins que acaben de parlar i no interrompre'ls (9,3), atendre'ls amb un to de veu amable (9,3), donar-los temps suficient per anotar la informació sol·licitada (9,2), dedicar-los el temps necessari, sense presses (9,2), i notificar-los, abans que res, on han trucat (9,0).

Seguidament, els usuaris del Servei opinen que en el 012 gairebé sempre els donen la informació de manera breu i concisa (8,9), i poden mantenir la conversa sense sorolls ni veus de fons (8,9). També afirmen que gairebé sempre els operadors entenen amb rapidesa les seves necessitats (8,8), els responen ràpidament la consulta realitzada (8,8), els orienten sobre com obtenir la informació que necessiten (8,8) i la persona que els atén es presenta amb el seu nom (8,7).

En últim lloc, però també amb una puntuació elevada, en opinió dels usuaris del Servei els operadors del 012 gairebé sempre demostren professionalitat i no dubten (8,7), els informen o gestionen la consulta sense cometre cap error (8,7), i els atenen amb rapidesa, tot just despenjar (8,5).

- Comparativament amb l'any 2001, la valoració dels usuaris **ha augmentat lleugerament per 13 dels 15 comportaments i aptituds de qualitat, mentre que pels 2 restants s'ha mantingut**. Així doncs, en cap dels aspectes testats hi ha hagut un descens de la qualitat del Servei 012 percebuda pels usuaris.

Taula 8: 'Pensant concretament quan vostè truca al Servei 012, fins a quin punt...'*

Aspectes	2002	2001	Diferència
L'atenen en el seu idioma	9,5	9,4	0,1
L'escolten fins que acaba de parlar i no l'interrompen	9,3	9,1	0,2
L'atenen amb un to de veu a amable	9,3	9,1	0,2
Li donen temps suficient per anotar la informació sol·licitada	9,2	9,0	0,2
Li dediquen el temps necessari, sense presses	9,2	9,0	0,2
Li notifiquen abans que res, on ha trucat	9,0	8,9	0,1
Li donen informació breu i concisa	8,9	8,8	0,1
Pot mantenir la conversa sense sorolls ni veus de fons	8,9	8,7	0,2
Entenen amb rapidesa les seves necessitats	8,8	8,8	0,0
Li responen ràpidament la consulta realitzada	8,8	8,7	0,1
L'orienten sobre com obtenir la informació que necessita	8,8	8,7	0,1
La persona que l'atén es presenta amb el seu nom	8,8	8,7	0,1
Els telefonistes demostren professionalitat i no dubten	8,7	8,6	0,1
L'informen o gestionen la consulta sense cometre cap error	8,7	8,6	0,1
L'atenen amb rapidesa, tot just despenjar	8,5	8,5	0,0
Base (usuaris)	600	600	600

* Mitjana de l'escala de 0 a 10, on el 0 equival a mai i el 10 a sempre.

- Finalment, cal esmentar que els perfils d'usuaris que millor valoren la freqüència amb la que el Servei es comporta seguint els paràmetres de qualitat són les dones i els treballadors assalariats. En canvi, els homes, els usuaris més joves i aquells que es troben en situació d'atur són els que atorguen puntuacions menys elevades.

IV.3. Distància entre la valoració i la importància dels aspectes analitzats

- **El Servei 012 supera les expectatives del ciutadà en 10 dels 15 paràmetres analitzats, és a dir, la valoració que l'usuari fa dels aspectes de qualitat del Servei supera, en la majoria de casos, el grau d'importància atorgat prèviament a aquests aspectes.**

Tot i això existeixen determinades distàncies entre el que l'usuari considera important i la freqüència amb la que opina que el Servei realitza els comportaments de qualitat, que cal comentar.

- D'una banda, el Servei va més enllà del que els usuaris consideren important en determinats comportaments relacionats amb la recepció dels ciutadans, de correcció professional, de celeritat i en quant el context en què es duu a terme la conversa.

La freqüència percebuda per l'usuari en els paràmetres de qualitat del Servei és superior a la importància que aquest els hi atorga, sobretot pel que fa a que els teleoperadors es presentin amb el seu nom (1,7), i a que es notifiqui, abans que res a l'usuari, on ha trucat (1,3).

L'usuari també valora la freqüència per sobre la importància atorgada al fet d'atendre'l en el seu idioma (0,6), escoltar-lo sense interrompre'l (0,5), i poder mantenir la conversa sense sorolls ni veus de fons (0,5).

Finalment, també amb distàncies positives tot i que amb menor intensitat, es troba el fet d'atendre'l amb un to de veu amable (0,3), donar-li el temps suficient per anotar la informació que demana (0,3), atendre'l sense presses (0,2), proporcionar-li la informació de manera breu i concisa (0,2), i respondre-li ràpidament la consulta realitzada (0,1).

- No obstant això, hi ha 5 aspectes pels quals la importància que el ciutadà els hi atorga supera la freqüència de realització percebuda en el Servei 012.

Amb diferències mínimes, però negatives, es troba el fet d'entendre amb rapidesa les necessitats de l'usuari (-0,2), gestionar-li la consulta sense cometre cap error (-0,2), i tenir informadors que demostrin professionalitat i no dubtin (-0,2).

Finalment, la màxima distància entre importància i valoració del Servei 012 es troba en l'orientació donada a l'usuari per trobar la informació que necessita (-0,4), i en el fet d'atendre'l amb rapidesa, tot just despenjar (-0,4).

En resum, el Servei 012 supera amb escreix les expectatives de l'usuari pel que fa a qüestions de 'forma', mentre que els aspectes més de 'contingut' estan valorats lleugerament per sota la importància atorgada per l'usuari.

- Com pot observar-se, en relació a l'any anterior el Servei 012 augmenta lleugerament les distàncies positives, mentre que disminueix, també lleugerament, les negatives. Tant sols en la capacitat d'entendre ràpidament les necessitats de l'usuari, la distància entre el que l'usuari considera important i la freqüència que percep al 012 és sensiblement més negativa.

Taula 9: Distància entre la importància donada als aspectes de qualitat i la freqüència amb la que el Servei 012 les duu a terme

Aspectes	2002	2001
La persona que l'atén es presenta amb el seu nom	+1,7	+1,7
Li notifiquen abans que res, on ha trucat	+1,3	+1,0
L'atenen en el seu idioma	+0,6	+0,6
L'escolten fins que acaba de parlar i no l'interrompen	+0,5	+0,4
Pot mantenir la conversa sense sorolls ni veus de fons	+0,5	+0,3
L'atenen amb un to de veu a amable	+0,3	+0,2
Li donen temps suficient per anotar la informació sol·licitada	+0,3	+0,1
Li dediquen el temps necessari, sense pressas	+0,2	0
Li donen informació breu i concisa	+0,2	0
Li responen ràpidament la consulta realitzada	+0,1	0
Entenen amb rapidesa les seves necessitats	-0,2	-0,1
L'informen o gestionen la consulta sense cometre cap error	-0,2	-0,2
Els telefonistes demostren professionalitat i no dubten	-0,2	-0,3
L'orienten sobre com obtenir la informació que necessita	-0,4	-0,5
L'atenen amb rapidesa, tot just despenjar	-0,4	-0,5
Base (usuaris)	600	600

* Mitjana de l'escala de 0 a 10, on el 0 equival a mai i el 10 a sempre.

IV.4. Avaluació global dels paràmetres qualitatius

A continuació s'analitzen els paràmetres de qualitat que permeten una comparació fiable entre l'opinió dels ciutadans i la valoració qualitativa que s'ha realitzat a través de les 200 escoltes telefòniques.

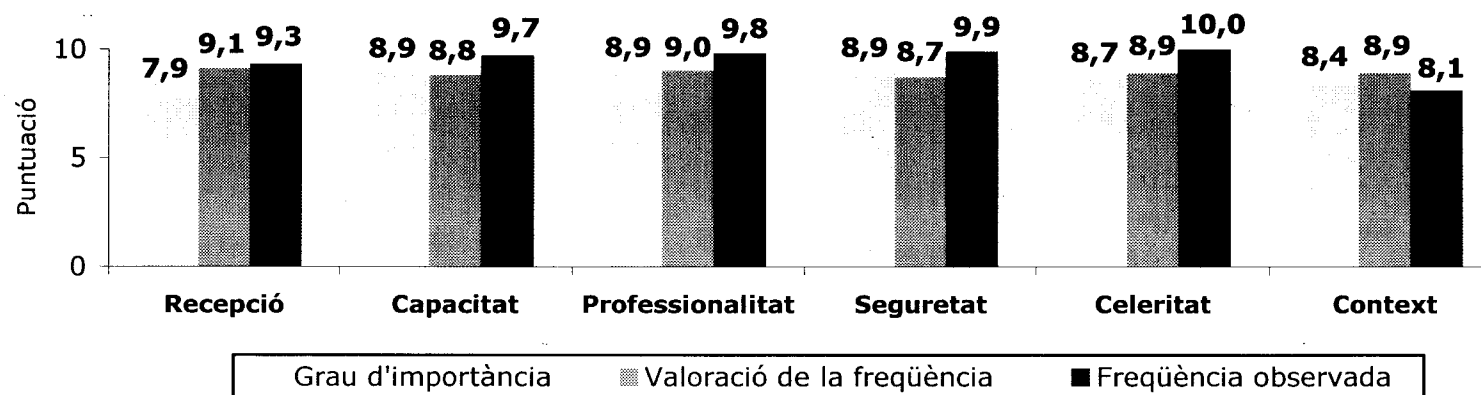
D'aquesta manera, es comparen els aspectes valorats en una escala de 0 a 10 pels usuaris i la freqüència observada dels mateixos (transformada a escala 0 a 10).

- ☐ Salvant les diferències que es poden donar entre l'observació *on-line*, i l'opinió dels usuaris, cal dir que **els ciutadans perceben la majoria dels comportaments i les aptituds de qualitat sensiblement per sota de les observades directament.**

Així, la freqüència observada *on-line* és quelcom més elevada que la percebuda per l'usuari pel que fa a la seguretat (1,2 punts), la celeritat (1,1), la capacitat (0,8), la professionalitat (0,8) i la recepció de l'usuari (0,2).

Només pel que fa al context en el qual es realitza la conversa la valoració de l'usuari és lleugerament més elevada que l'observada directament (0,8).

Comparació entre importància, freqüència i observació. Octubre 2002

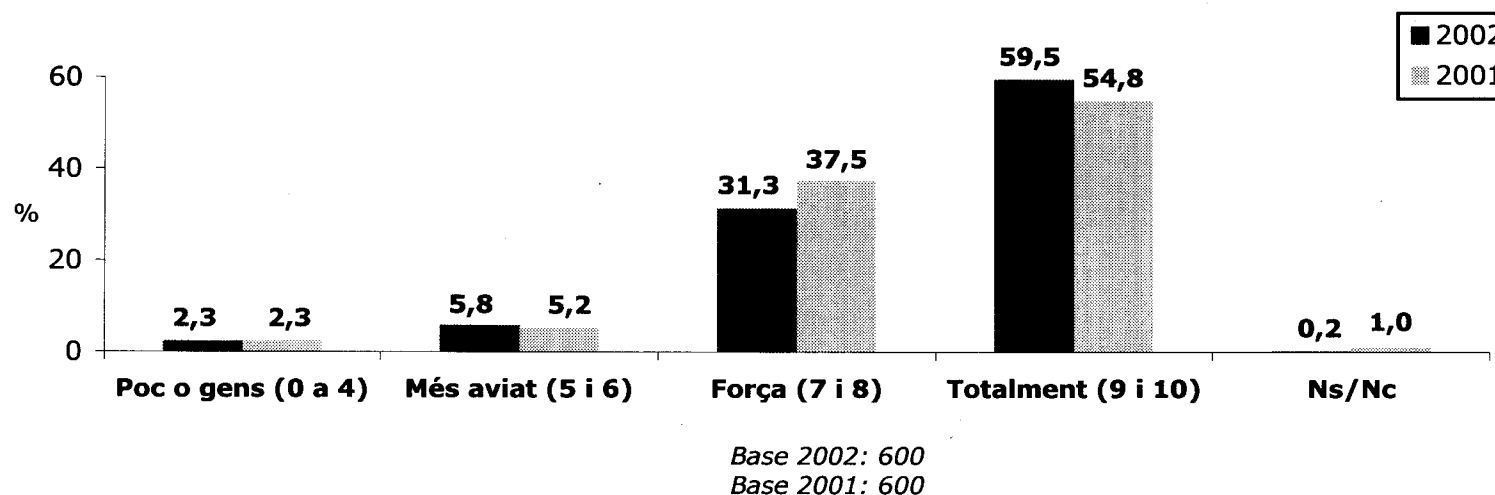


IV.5. Valoració de la utilitat

- El 90,8% dels usuaris afirma el Servei d'atenció al ciutadà 012 és força o totalment útil per a les seves necessitats d'informació. D'aquesta manera, en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens útil i el 10 a totalment útil, la mitjana de valoració de la utilitat del Servei 012 és de 8,7 punts.
- Aquesta valoració de la utilitat del Servei 012 supera lleugerament la detectada l'octubre de 2001, donat l'augment de 4,7 punts en el percentatge d'usuaris per als quals el Servei 012 els hi és totalment útil.

'Fins a quin punt el Servei 012 li és útil a vostè?'

(Escala del 0 'gens útil' al 10 'totalment útil')



Grau d'utilitat del 012 (2002) = 8,7
Grau d'utilitat del 012 (2001) = 8,6

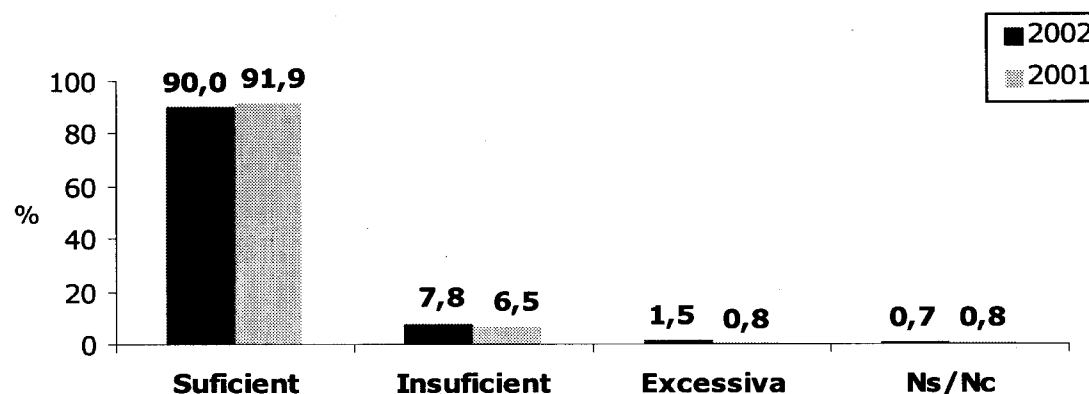
- Per perfils, la variable que més diferències mostra pel que fa a la valoració de la utilitat del Servei 012 és la situació laboral de la persona. Així, els usuaris que més útil troben el Servei 012 són els jubilats (9,2), les persones dedicades a les tasques de la llar (9,1), i els treballadors assalariats (8,8). En canvi, els autònoms i professionals (8,5), els empresaris (8,4), els estudiants (8,3) i els aturats (8,1) són els usuaris que atorguen puntuacions més baixes, tot i que superiors al 8.

IV. Valoració del Servei

□ El 90% dels usuaris afirma que la informació que rep del Servei 012 li és suficient. No obstant això, el 7,8%, troba la informació rebuda insuficient, i l'1,5%, considera que és excessiva.

- En relació a ara fa un any, es detecta una lleugera tendència a la disminució en el percentatge d'usuaris que considera que la informació que dona el 012 és suficient, mentre que augmenta lleugerament el fet de trobar-la insuficient (més que excessiva). Caldrà estar atents a aquesta dada en pròximes onades.

**'La informació que li va donar o dóna
el Servei 012, és...'**



Base 2002: 600
Base 2001: 600

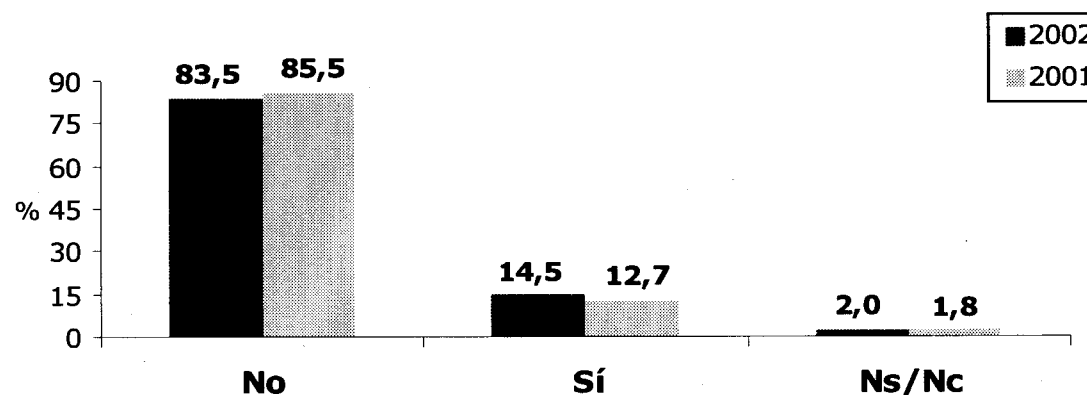
- Per perfils, cal destacar que entre les persones que es troben en situació d'atur (16,7%), i entre els ciutadans majors de 65 anys (15%) és on es troba un major percentatge d'usuaris que troben insuficient la informació que reben del 012.

Així doncs, cal vigilar especialment a aquests col·lectius, probablement més per les seves característiques personals que pel fet que la informació que se'ls dóna sigui realment insuficient.

IV.6. Incidències en el Servei

- El 83,5% dels usuaris afirma que mai ha rebut una informació errònia per part del Servei 012 d'atenció ciutadana. Cal dir, però, que un elevat 14,5% dels ciutadans, sí s'ha trobat amb que la informació rebuda no era correcta.
- Comparant aquesta dada amb l'obtinguda l'any 2001, s'observa un augment de gairebé 2 punts percentuals en el percentatge d'usuaris que manifesten que alguna vegada els hi han donat una informació incorrecta. Es recomana al Servei analitzar els motius d'aquest augment.

'Alguna vegada li han donat una informació al 012 que no era correcta?'



Base 2002: 600

Base 2001: 600

- Els usuaris que més es planyen d'haver rebut alguna vegada del 012 informació que no era correcta són els que en fan més ús, i, per tant, tenen més probabilitat de trobar-se en aquesta situació.

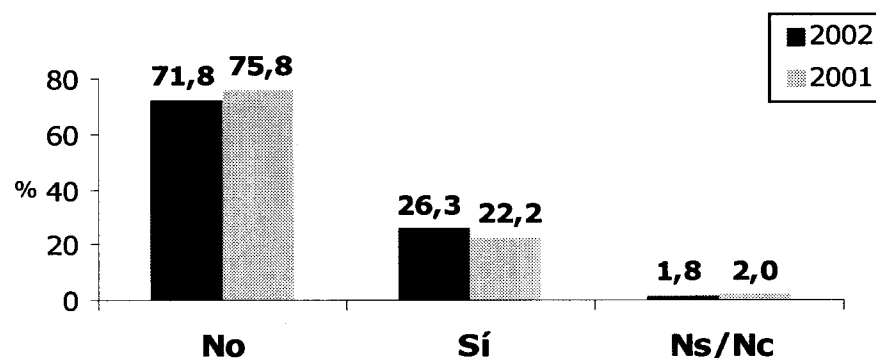
Així, manifesta haver rebut alguna vegada informació errònia per part del Servei el 30,8% dels usuaris que truquen com a mínim un cop per setmana, el 22,2% dels que han realitzat o realitzen més d'una consulta en una sola trucada, el 19,5% dels usuaris de més antiguitat, el 19,1% dels que utilitzen el 012 principalment per motius professionals, i el 18,3% dels usuaris del 012 que, a més, fan servir altres serveis d'atenció telefònica.

- D'altra banda, mentre que el **71,8%** dels usuaris exposa que en el 012 sempre li han sabut donar la informació que buscava, un elevat **26,3%** afirma que, alguna vegada, el Servei no ha sabut donar resposta a la consulta realitzada. En aquest sentit, s'observa un augment de 4,1 punts en relació a l'any anterior.

En cas que el 012 no hagi donat la informació requerida per l'usuari, el **73,4%** d'aquests afirma que al Servei li han dit on podia dirigir-se per tal de trobar-la. Tot i això, el 25,3% diu que no l'han adreçat a cap altra font d'informació.

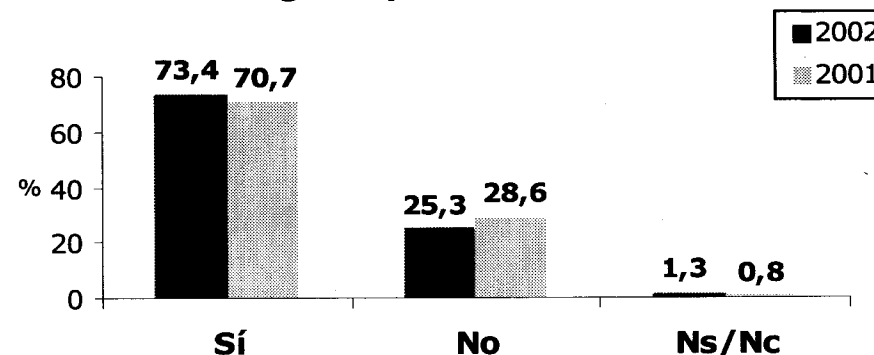
Així, la xifra global pel conjunt és que el **6,7%** dels usuaris del 012, alguna vegada no ha vist la resolta la seva consulta ni el Servei li ha donat una font alternativa per a poder veure-la solucionada (6,3% l'any 2001).

'Alguna vegada no li han sabut donar una informació al 012?'



Base 2002: 600
Base 2001: 600

'En aquest cas, li han dit on podia dirigir-se per trobar-la?'



Base 2002 (no han sabut donar informació): 158
Base 2001 (no han sabut donar informació): 133

- Els col·lectius que més s'han trobat que alguna vegada el Servei no els ha pogut ajudar són similars als que en alguna ocasió els han donat informació errònia. En canvi, no existeixen diferències destacables entre aquells que se'ls ha pogut donar una font alternativa d'informació i els que no.

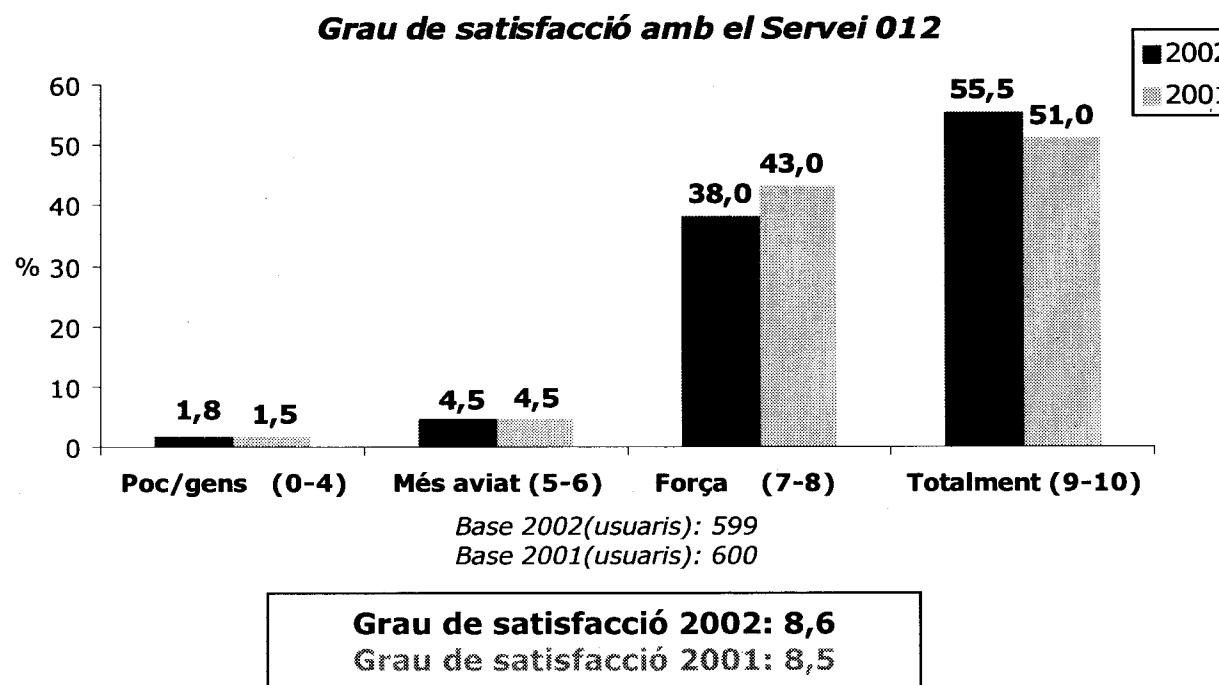
Els grups que més freqüentment s'han trobat amb que el Servei no disposava de la informació que demanaven són els que truquen com a mínim un cop a la setmana (51,3%), aquells que utilitzen el 012 principalment per motius professionals (36,2%), els que han fet o fan més d'una consulta en una sola trucada (34,9%), els usuaris de més antiguitat (32,2%), i els usuaris del 012 que utilitzen també altres serveis d'atenció telefònica (29,5%).

V. Satisfacció amb el Servei

V.1. Grau de satisfacció global

- Els usuaris del 012 segueixen tenint un grau de satisfacció molt elevat amb el Servei, ja que el 93,5%, manifesta sentir-se totalment (55,5%) o força (38%) satisfet.

D'aquesta manera, en una escala del 0 al 10, on el 0 equival a no estar gens satisfet i el 10 a estar-ho totalment, **els usuaris del Servei puntuen el seu grau de satisfacció amb 8,6 punts**. A més, el 35,1% dels usuaris ha valorat la seva satisfacció amb el 012 amb un 10 (màxima puntuació).



- Per perfils, els usuaris que més satisfets es mostren amb el Servei 012 són les persones que es dediquen a les tasques de la llar (9,2), els jubilats o pensionistes (9,1), els usuaris que truquen un mínim d'un cop per setmana (8,8), les dones (8,7), els ciutadans que truquen des de fora de la demarcació de Barcelona (8,7), els que utilitzen el Servei per motius particulars (8,7) i aquells ciutadans que han fet o fan més d'una consulta per trucada (8,7).

Contràriament, tot i manifestar un elevat grau de satisfacció, els grups de persones que, comparativament, 'menys satisfets' estan amb el Servei són els empresaris (8,1), els usuaris menors de 25 anys (8,2), els homes (8,4), els que utilitzen el Servei per motius professionals (8,4), i els usuaris que truquen des de Barcelona ciutat (8,5).

- A més, vol destacar-se l'elevada correlació entre el grau de satisfacció que tenen els usuaris amb el Servei 012 i la utilitat que li troben.

Efectivament, mentre que els pocs usuaris que afirmen estar gens o poc satisfets amb el Servei suspenen la seva utilitat (4,5), aquells que estan força o totalment satisfets amb el 012, puntuen la seva utilitat amb un 9,3.

Taula 10: Utilitat del Servei 012 segons satisfacció.
Percentatges i mitjana

Utilitat del 012	Satisfacció amb el 012			
	Gens o poca	Més aviat	Força	Totalment
Gens o poca	63,6	14,8	0,4	0,6
Més aviat	9,1	33,3	8,3	1,8
Força	9,1	22,2	55,7	16,2
Totalment	18,2	29,6	35,1	79,9
Mitjana	4,5	7,0	8,2	9,3
Base (usuaris)	11	27	227	328

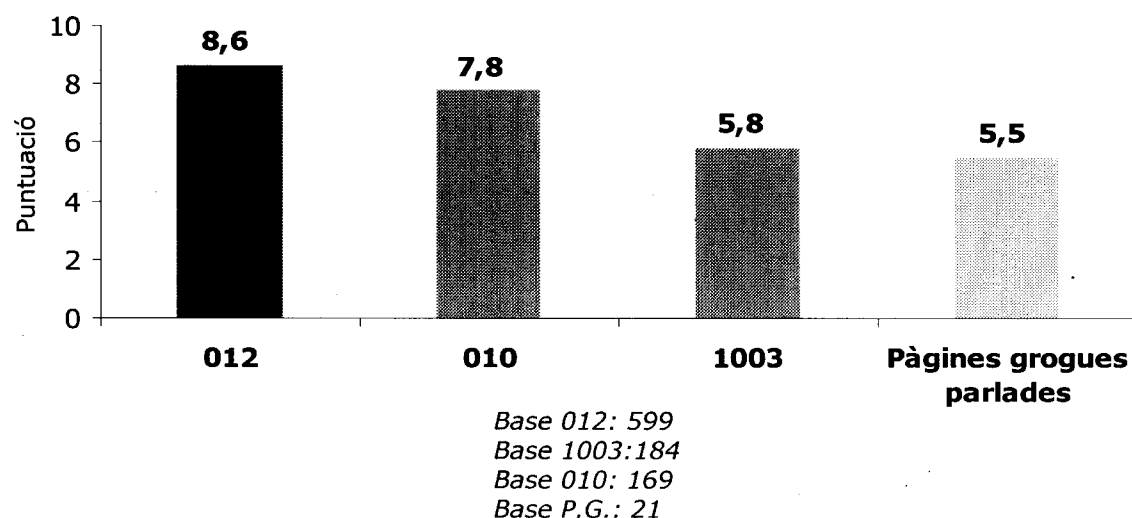
- ☐ Els usuaris del Servei es mostren més satisfets amb el 012 que amb la resta de serveis d'atenció telefònica que també utilitzen.

El servei telefònic que obté una satisfacció inferior, i per tant més allunyada de la del Servei 012, són les Pàgines grogues parlades de Telefònica (5,5), seguit del telèfon 1003 de la mateixa companyia (5,8).

Tot i que la satisfacció amb el Servei 012 també és superior a la satisfacció amb els serveis 010 municipals (7,8), aquest és el telèfon millor valorat pels usuaris del 012 que l'utilitzen. La diferència del 012 amb el 010 és de 0,8 punts, idèntica a la de l'any 2001.

Cal recordar el fet que la valoració de la resta de serveis telefònics correspon a usuaris del Servei 012 que també utilitzen altres telèfons d'atenció ciutadana, i en cap cas són valoracions del conjunt d'usuaris d'aquests altres serveis.

**Comparació del grau de satisfacció amb els serveis
utilitzats. Octubre 2002**



Els percentatges també mostren la major satisfacció dels usuaris del 012 amb aquest Servei en comparació amb els altres que utilitzen. Així, mentre que el 55,5% dels usuaris està totalment satisfet amb el 012, el 33,3%, ho està amb el 010.

Pel que fa als serveis de Telefònica, el 25,4% dels usuaris del 012 està poc o gens satisfet amb el 1003, i el 33,3%, amb les pàgines grogues parlades.

Taula 11: Comparació de la satisfacció amb els serveis utilitzats

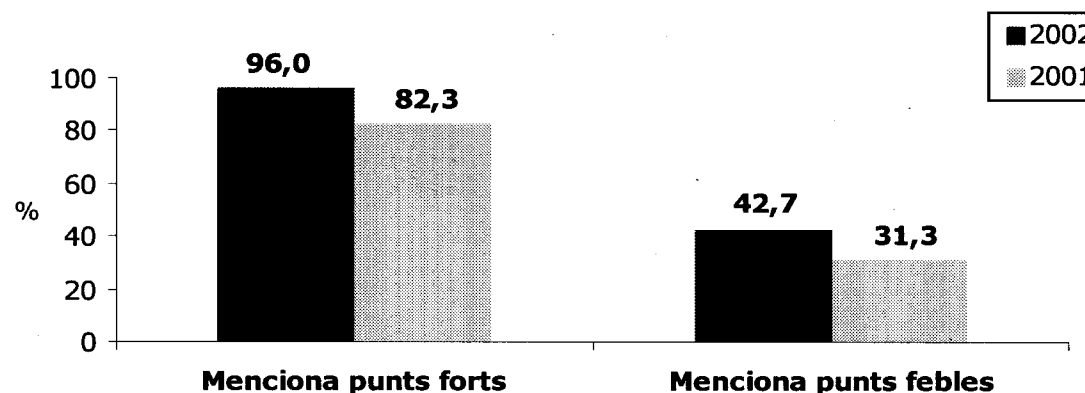
Satisfacció	012	010	1003	Pàgines grogues
Gens o poc (0-4)	1,8	4,7	25,4	33,3
Més aviat (5-6)	4,5	17,0	35,7	33,3
Força (7-8)	38,0	44,4	27,0	23,8
Totalment (9-10)	55,5	33,3	11,4	9,5
Ns/Nc	0,2	0,6	0,5	-
Base (usuaris)	600	171	185	21

PERCENTATGES.

V.2. Punts forts i punts febles del Servei

- Donada l'elevada valoració que fan els ciutadans de la utilitat del Servei, així com l'alt grau de satisfacció que tenen, **la pràctica totalitat dels usuaris menciona algun punt fort del Servei 012 (96%). Així i tot, el 42,7% menciona algun punt feble del Servei.**
- Respecte de l'any 2001, tot i que la proporció de persones que menciona algun punt fort del Servei 012 ha augmentat considerablement (13,7 punts), també ho ha fet el percentatge d'usuaris que mencionen algun punt feble (11,4 punts).

Menció espontània de punts forts i punts febles del Servei 012



Base 2002: 600

Base 2001: 600

- Per perfils, els treballadors assalariats (97,5%) són els que més consideren que el Servei 012 té punts forts a destacar, mentre que els menors de 25 anys (54,4%), i els que utilitzen, a més, algun altre telèfon d'atenció ciutadana (46%) són els usuaris que més mencionen algun punt feble del 012.

- Entre els usuaris que han mencionat punts forts del 012, en primer lloc **el més freqüent és voler destacar aspectes positius relacionats amb la utilitat i la rapidesa del Servei (58,5%)**. Així, es menciona el fet de que el 012 és un servei pràctic, útil i eficient (30,2%), ràpid en atendre i resoldre les consultes formulades (16,5%), i còmode i accessible (11,3%), a més de destacar-ne la utilitat pel seu horari (0,5%).

A continuació, els usuaris esmenten com a punts forts del Servei **aspectes relacionats amb la informació (48%)**, com ara que la informació que es dona és correcta, adequada, i resulta difícil de trobar per altres mitjans (30,4%), que hi ha gran quantitat i varietat d'informació disponible (9,4%), que està centralitzada en un sol servei (8,2%), i també que el servei orienta a l'usuari en com trobar la informació que necessita (3%).

En següent lloc, els usuaris mencionen **característiques en torn al tracte i atenció que reben dels operadors (16,2%)**. Així, destaquen la qualitat de l'atenció i el tracte (9,4%), la professionalitat dels informadors en entendre les seves necessitats (5,6%), i l'adaptació de l'informador al seu idioma (1,2%).

Finalment, **la pròpia existència del Servei (1,6%)**, és un aspecte menys mencionat, però també considerat un punt fort del Servei 012.

- En relació a l'any anterior, mentre que els aspectes relacionats amb la utilitat i la rapidesa del 012 es mantenen elevats, el fet de mencionar com a punts forts del Servei les característiques de la informació augmenta en 15,5 punts percentuals.

Taula 12: 'Segons la seva opinió, què és el millor del Servei 012?'

Punts forts	2002	2001
Utilitat i rapidesa	58,5	58,5
És un servei pràctic, útil i eficient	30,2	14,6
La rapidesa (en atendre, resoldre, etc.)	16,5	33,8
La comoditat i l'accessibilitat	11,3	7,7
L'horari	0,5	2,4
Informació	48,0	32,5
Difícil de trobar en altres llocs, correcta, adequada	30,4	20,0
Quantitat i varietat d'informació	9,4	10,7
La centralització de la informació	8,2	1,8
L'orientació per obtenir informació	3,0	2,4
Tracte i atenció	16,2	14,1
Qualitat de l'atenció i el tracte	9,4	9,3
Professionalitat dels informadors (entenent ràpidament les necessitats...)	5,6	2,4
L'adaptació a l'idioma de l'usuari	1,2	2,4
Altres	1,6	15,0
L'existència del servei, és un servei necessari	1,6	4,7
Altres (bona alternativa, ser català, de confiança...)	-	10,3
Base (menciona algun punt fort)	576	494

RESPOSTA ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE. PERCENTATGES.

- ☐ El fet de preguntar sobre el que es considera el pitjor del servei, detecta les qüestions que més malestar generen en els usuaris.

Entre els usuaris que han mencionat algun punt feble del Servei, **els més mencionats són els aspectes relacionats amb la informació (37,9%)**. Així, els usuaris troben que falta informació i que aquesta s'ha d'ampliar a altres sectors i territoris (17,6%), que el 012 dóna informació inadequada i errònia (13,3%) o poc actualitzada (7%).

En segon lloc, els usuaris esmenten que els punts dèbils del Servei són **els temps d'espera (31,3%), i el cost de la trucada (30,1%)**.

Finalment, i a força distància dels aspectes anteriors, els usuaris es planyen de la manca de difusió dels serveis que el 012 ofereix (5,5%) –tot i les campanyes realitzades–, de la manca de professionalitat i qualificació dels informadors (3,9%), dels sorolls i veus de fons existents durant les consultes (0,8%).

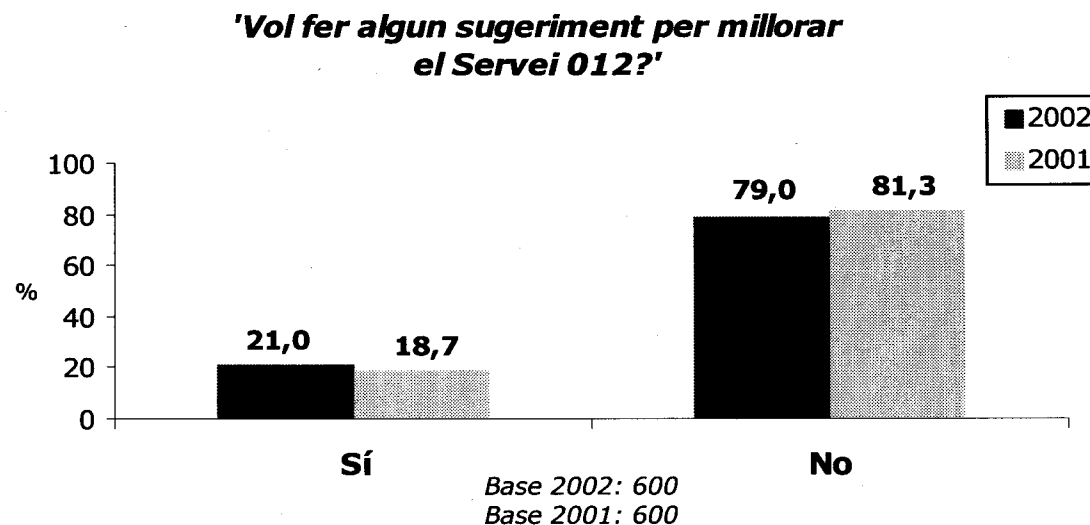
- En relació l'any 2001, els temps d'esperes (9,5 punts percentuals) i el cost de la trucada (8,8 punts) són els dos punts febles que en major mesura han crescut respecte l'any 2001. D'altra banda, la manca de professionalitat i qualificació dels informadors és vista cada cop menys com un punt feble per part dels usuaris.

Taula 13: 'Segons la seva opinió, què és el pitjor del Servei 012?

Punts febles	2002	2001
Informació	37,9	32,4
Falta d'informació (necessitat d'ampliar a altres sectors, territoris...)	17,6	18,6
Informació errònia o inadequada	13,3	10,1
Informació poc actualitzada	7,0	3,7
Els temps d'esperes (abans de connectar, per saturació, etc.)	31,3	21,8
Cost (preu massa car, necessitat d'abaratir)	30,1	21,3
Manca de difusió dels serveis que ofereix	5,5	6,4
Manca de professionalitat i qualificació dels informadors	3,9	10,1
Els sorolls de fons	0,8	3,2
Altres	-	9,5
Base (menciona algun punt feble)	256	188

RESPOSTA ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE. PERCENTATGES.

- ☐ El fet que els usuaris mencionin que el Servei té força més punts forts que febleses, implica, en part, que **només el 21%, consideri necessari fer algun suggeriment per millorar el Servei**. Tot i això, aquesta xifra augmenta en 2,3 punts percentuals respecte del 2001.



- ☐ Relacionat amb els punts febles esmentats, **ampliar els temes d'informació (23,8%), abaratir o fer gratuït el Servei (22,2%) i disminuir els temps d'espera (19,8%), són les tasques principals que hauria de fer el 012 per millorar, en opinió dels seus usuaris.**

Seguidament, el 14,3% menciona la necessitat d'actualitzar i corregir la informació, l'11,9%, suggereix difondre més els serveis del 012, i el 7,1%, proposa millorar la professionalitat i la qualificació dels informadors. Amb una freqüència inferior, els usuaris suggereixen augmentar la personalització del Servei (4%), fent possible tractar amb una mateixa persona i demanar directament per ella.

- En relació a l'any anterior, la necessitat de disminuir els temps d'espera (12,7 punts) i abaratir o fer gratuït el Servei 012 (7 punts), són els suggeriments dels usuaris que l'any 2002 creixen més.

Taula 14: Suggeriments dels usuaris per millorar el Servei 012

Suggeriments	2002	2001
Ampliar els temes d'informació	23,8	21,4
Abaratir o fer gratuït el Servei 012	22,2	15,2
Disminuir els temps d'espera	19,8	7,1
Donar informació correcta i actualitzada	14,3	8,9
Difondre el Servei	11,9	21,4
Professionalitat i qualificació dels informadors	7,1	14,3
Més personalització (que t'atengui la mateixa persona, poder demanar per una persona...)	4,0	5,4
Limitar els sorolls de fons	0,8	3,6
Altres	7,9	8,0
Base (fa algun suggeriment)	126	112

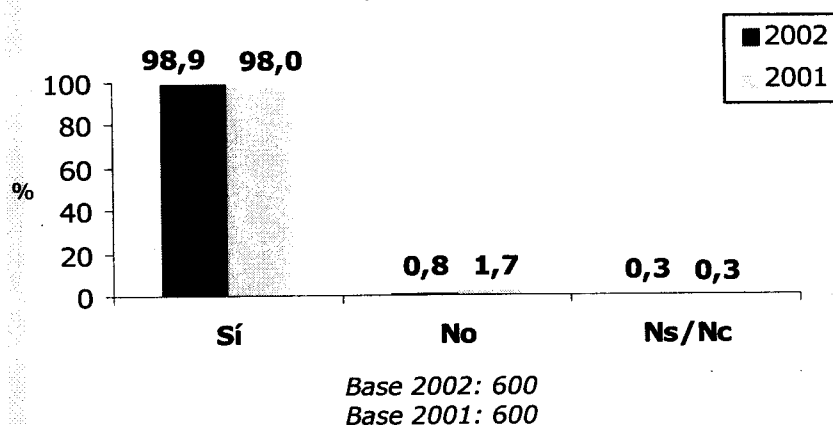
RESPOSTA ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE. PERCENTATGES.

V.3. Fidelitat i divulgació

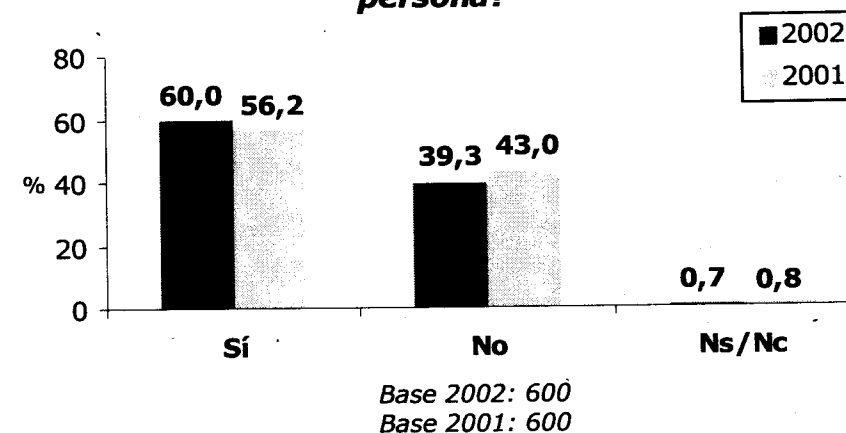
- **El grau de fidelitat dels usuaris del telèfon 012 és molt elevat**, ja que el 98,9 % afirma que el tornarà a utilitzar. A més, **6 de cada 10 han recomanat l'ús d'aquest Servei a altres persones**.

- Com pot observar-se, respecte de l'any 2001, augmenta lleugerament el grau de fidelitat (0,8 punts), mentre que creix en gairebé 4 punts percentuals el percentatge de persones que han recomanat el Servei 012 a una altra persona.

'Donat el cas, tornarà a utilitzar el Servei 012?'



'Ha recomanat el Servei 012 a una altra persona?'



- Pel que fa als perfils, els grups d'usuaris més fidels són els joves de 25 a 34 anys (100%) i els estudiants (100%), els usuaris que fan o han fet més d'una consulta en una trucada (100%), i els treballadors assalariats (99,6%).

D'altra banda, els usuaris que més han mencionat l'existència del 012 a altres persones són els usuaris més antics (79%), els que han fet o fan més d'una consulta per trucada (77%), aquells que truquen principalment per motius professionals (71,1%), els treballadors assalariats (69,9%), les dones (63%), i els usuaris que pensen habitualment en català (62,8%).