

Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del servei d'atenció telefònica 012 (2011)

P1. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?

	Freqüència	Percentatge
Català	353	58,8
Castellà	209	34,8
Indiferent/Ns/Nc (continuar en català)	38	6,4
Total	600	100,0

P2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?

	Freqüència	Percentatge
Menys de tres mesos	22	3,7
Entre tres i 6 mesos	12	2,1
Entre 6 i 12 mesos	18	3,0
Entre 1 i 2 anys	62	10,4
Més de 2 anys	476	79,3
Ns	9	1,5
Total	600	100,0

P3. Com va conèixer aquest servei? (MÚLTIPLE)

	Freqüència	Percentatge
Per la televisió	230	38,3
Familiar o amic	131	21,8
Internet	69	11,6
A la premsa	64	10,7
Per la ràdio	46	7,6
Feina / estudis	27	4,5
Oficines de treball	24	4,1
Revista de la Generalitat	17	2,8
Algun altre servei telefònic	13	2,2
Altres	54	9,0
Ns	43	7,2
Total	600	100,0

P4. A continuació, en una escala de 0 a 10, on el 0 significa gens satisfet i el 10 totalment satisfet, valori el seu grau de satisfacció amb el servei 012

	Freqüència	Percentatge
0	4	0,7
2	2	0,4
4	5	0,9
5	17	2,9
6	15	2,4
7	59	9,9
8	156	26,0
9	148	24,7
10	191	31,9
Ns	2	0,3
Mitjana	8,54	
Desviació típica	1,56	
Total	600	100,0

P5. I, en una escala de 0 a 10, digui'm la importància que tenen per vostè cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012, essent 0 gens important i 10 molt important.

P5. a) Rapidesa		
	Freqüència	Percentatge
4	3	0,5
5	4	0,7
6	7	1,2
7	37	6,1
8	85	14,2
9	122	20,3
10	338	56,3
Ns	4	0,7
Mitjana	9,21	
Desviació típica	1,13	
Total	600	100,0

P5. b) Amabilitat		
	Freqüència	Percentatge
3	1	0,2
4	1	0,2
5	2	0,4
6	8	1,4
7	23	3,8
8	72	12,0
9	126	21,1
10	363	60,6
Ns	3	0,5
Mitjana	9,34	
Desviació típica	1,03	
Total	600	100,0

P5. c) Professionalitat		
	Freqüència	Percentatge
3	1	0,2
5	2	0,4
6	5	0,9
7	19	3,1
8	69	11,5
9	126	20,9
10	370	61,7
Ns	8	1,4
Mitjana	9,39	
Desviació típica	0,96	
Total	600	100,0

P5. d) Adequació de la resposta

	Freqüència	Percentatge
4	2	0,4
5	3	0,5
6	8	1,4
7	25	4,2
8	66	11,0
9	126	21,0
10	365	60,9
Ns	4	0,7
Mitjana	9,34	
Desviació típica	1,04	
Total	600	100,0

P5. e) Ús d'un llenguatge clar i concís

	Freqüència	Percentatge
0	1	0,2
5	2	0,4
6	6	1,1
7	22	3,7
8	62	10,3
9	133	22,1
10	371	61,9
Ns	2	0,4
Mitjana	9,38	
Desviació típica	1,01	
Total	600	100,0

P5. g) El coneixement sobre el tipus de consulta

	Freqüència	Percentatge
0	1	0,2
5	5	0,9
6	9	1,5
7	30	5,1
8	71	11,9
9	124	20,7
10	354	59,0
Ns	4	0,7
Mitjana	9,27	
Desviació típica	1,13	
Total	600	100,0

P5. f) L'interès per resoldre la consulta

	Freqüència	Percentatge
1	1	0,2
4	1	0,2
5	4	0,7
6	11	1,9
7	16	2,6
8	71	11,9
9	126	20,9
10	364	60,7
Ns	5	0,9
Mitjana	9,33	
Desviació típica	1,09	
Total	600	100,0

P6. En una escala de 0 a 10, on 0 significa gens satisfet i 10 totalment satisfet, valori el seu grau de satisfacció amb el 012 en relació als següents aspectes del servei.

P6. a) Rapidesa

	Freqüència	Percentatge
0	5	0,9
1	1	0,2
2	2	0,4
3	4	0,7
4	4	0,7
5	15	2,6
6	30	5,1
7	63	10,5
8	108	18,0
9	150	24,9
10	216	36,0
Ns	1	0,2
Mitjana	8,52	
Desviació típica	1,74	
Total	600	100,0

P6. b) Amabilitat

	Freqüència	Percentatge
2	1	0,2
4	1	0,2
5	3	0,5
6	13	2,1
7	39	6,4
8	113	18,8
9	162	27,0
10	269	44,8
Mitjana	9,03	
Desviació típica	1,14	
Total	600	100,0

P6. c) Professionalitat

	Freqüència	Percentatge
2	1	0,2
3	2	0,4
4	3	0,5
5	7	1,2
6	19	3,1
7	42	7,1
8	124	20,6
9	154	25,7
10	246	41,0
Ns	1	0,2
Mitjana	8,86	
Desviació típica	1,31	
Total	600	100,0

P6. d) Adequació de la resposta

	Freqüència	Percentatge
0	3	0,5
1	1	0,2
3	7	1,2
4	4	0,7
5	13	2,1
6	24	4,0
7	55	9,1
8	118	19,6
9	156	26,1
10	217	36,1
Ns	2	0,4
Mitjana	8,61	
Desviació típica	1,62	
Total	600	100,0

P6. e) Ús d'un llenguatge clar i concís

	Freqüència	Percentatge
0	1	0,2
3	1	0,2
5	10	1,6
6	20	3,3
7	36	6,0
8	113	18,8
9	163	27,2
10	256	42,7
Mitjana	8,93	
Desviació típica	1,27	
Total	600	100,0

P6. g) El coneixement sobre el tipus de consulta

	Freqüència	Percentatge
0	4	0,7
1	2	0,3
2	3	0,5
3	1	0,2
4	4	0,7
5	13	2,2
6	26	4,3
7	70	11,6
8	119	19,9
9	135	22,5
10	221	36,8
Ns	1	0,2
Mitjana	8,54	
Desviació típica	1,70	
Total	600	100,0

P6. f) L'interès per resoldre la consulta

	Freqüència	Percentatge
1	2	0,4
2	3	0,5
3	2	0,3
4	2	0,4
5	12	2,0
6	24	4,0
7	46	7,7
8	123	20,6
9	151	25,2
10	233	38,8
Mitjana	8,72	
Desviació típica	1,49	
Total	600	100,0

P7. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012?

	Freqüència	Percentatge
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	225	37,6
Sí, però s'equivoca	46	7,7
No, no el coneix	317	52,8
Ns	12	1,9
Total	600	100,0

P8. Aproximament, amb quina freqüència truca al 012?

	Freqüència	Percentatge
Diàriament o pràcticament diàriament	5	0,9
Almenys una vegada a la setmana	33	5,6
Almenys una vegada al mes	121	20,1
Amb menor freqüència (menys d'una vegada al mes)	439	73,1
Ns	2	0,3
Total	600	100,0

P9. I vostè acostuma a trucar...

	Freqüència	Percentatge
Al matí	257	42,8
A la tarda	66	11,0
A la nit	14	2,3
Indiferent	256	42,6
Ns	8	1,3
Total	600	100,0

P10. Vostè el 012 l'utilitza...

	Freqüència	Percentatge
Només (o gairebé) els dies laborals	422	70,3
Només (o gairebé) els caps de setmana	15	2,5
Indiferent	159	26,6
Ns	4	0,6
Total	600	100,0

11. Aproximadament quantes vegades ha trucat al 012 l'últim mes

	Freqüència	Percentatge
Només una vegada	373	62,2
2 o 3 vegades	175	29,2
4 o 5 vegades	30	5,1
Més de 5 vegades	13	2,2
Ns	8	1,4
Total	600	100,0

P12. Em podria dir si ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per temes diferents?

Base: Ha trucat més d'una vegada	Freqüència	Percentatge
Pel mateix tema	125	57,2
Per un tema diferent	92	42,3
Ns	1	0,5
Total	219	100,0

P12_2. Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?

Base: Han trucat més d'una vegada pel mateix tema	Freqüència	Percentatge
El 1r cop la inf. no era prou completa/em van sorgir dubtes	18	27,1
Pel tiquet de pesca	13	19,6
Per saber l'estat d'un tràmit/expedient	13	19,4
Per la cèdula d'habilitat	5	7,2
El 1r cop hi havia temps d'espera/Em van dir que em trucarien i	2	2,8
Quan vaig trucar el 1r cop em faltava informació	1	1,6
Altres	15	22,3
Total	68	100,0

* Pregunta incorporada el mes d'agost.

13. Vostè sap que a través del 012 es pot fer gestió telefònica de tràmits?

	Freqüència	Percentatge
Sí, ho sap i ha fet algun tràmit	144	24,1
Sí, sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	141	23,5
No, no sap que es poden fer tràmits	306	51,1
Ns	9	1,4
Total	600	100,0

P14. La última vegada que vostè va trucar al 012 va ser per... (MÚLTIPLE)

	Freqüència	Percentatge
Sol·licitar informació sobre serveis i actuacions	395	65,9
Fer un tràmit	114	19,0
Demandar una adreça i/o telèfon	78	13,0
Altres	15	2,5
Ns	10	1,7

Total	600	100,0
-------	-----	-------

P15. Aquesta darrera vegada que va trucar, ho va fer per l'empresa o per caràcter personal

	Freqüència	Percentatge
De caràcter personal	504	84,0
Relacionat amb l'empresa	95	15,8
Ns	1	0,2
Total	600	100,0

P16. Em podria dir si li van resoldre la seva consulta?

	Freqüència	Percentatge
Si	516	86,0
No	80	13,4
Ns	4	0,6
Total	600	100,0

P17. Pel que fa als aspectes tècnics de la trucada, en una escala de 0 a 10, on 0 significa gens satisfet i 10 totalment satisfet, valori el seu grau de satisfacció en relació amb...

P17. a) La qualitat del so durant la conversa

	Freqüència	Percentatge
0	1	0,2
2	1	0,2
3	1	0,2
4	3	0,5
5	4	0,7
6	16	2,7
7	55	9,2
8	123	20,5
9	190	31,6
10	203	33,8
Ns	3	0,5
Mitjana	8,77	
Desviació típica	1,29	
Total	600	100,0

P17. b) El soroll ambiental (soroll de fons, altres converses, etc.)

	Freqüència	Percentatge
2	1	0,2
3	1	0,2
4	7	1,2
5	16	2,6
6	23	3,9
7	38	6,3
8	129	21,5
9	180	30,0
10	192	32,1
Ns	12	2,1
Mitjana	8,67	
Desviació típica	1,40	
Total	600	100,0

P17. c) La claredat dels missatges que es van escoltant (enregistrats)

	Freqüència	Percentatge
0	3	0,5
3	2	0,3
4	2	0,3
5	9	1,6
6	24	3,9
7	46	7,7
8	127	21,1
9	183	30,5
10	196	32,6
Ns	8	1,3
Mitjana	8,69	
Desviació típica	1,42	
Total	600	100,0

P17. d) El nombre de transferències que li van fer entre operadors abans de resoldre-li la consulta

	Freqüència	Percentatge
0	2	0,4
1	1	0,2
2	9	1,4
3	3	0,5
4	5	0,9
5	10	1,7
6	21	3,6
7	63	10,6
8	129	21,6
9	174	29,1
10	164	27,3
Ns	16	2,7
Nc	1	0,2
Mitjana	8,44	
Desviació típica	1,67	
Total	600	100,0

P17. e) El temps d'espera

	Freqüència	Percentatge
0	6	1,1
1	1	0,2
2	3	0,5
3	5	0,8
4	13	2,2
5	35	5,9
6	51	8,6
7	75	12,5
8	153	25,6
9	143	23,8
10	106	17,6
Ns	6	1,0
Nc	2	0,3
Mitjana	7,86	
Desviació típica	1,87	
Total	600	100,0

P18. Després del missatge de benvinguda, li va resultar senzill formular de manera breu el motiu de la seva trucada?

	Freqüència	Percentatge
Sí	577	96,1
No	16	2,7
No ho sap / No ho recorda	7	1,2
Total	600	100,0

P19. Per què no li va resultar senzill?

Base: No li va resultar senzill	Freqüència	Percentatge
No em van entendre	6	37,3
Dificultats per resumir la consulta	2	13,8
Em sembla més fàcil el tracte personal	2	12,4
Nc	6	36,5
Total	16	100,0

P20. Va tenir la sensació que l'informador/a que el/la va atendre immediatament després tenia clar el tipus de consulta que vost

	Freqüència	Percentatge
Sí	556	92,6
No	36	6,0
No ho sap / No ho recorda	8	1,4
Total	600	100,0

P21. Va haver-hi alguna incidència durant la seva trucada, per exemple línies ocupades, es va tallar la comunicació, etc.?

	Freqüència	Percentatge
Sí	50	8,3
No	550	91,7
Total	600	100,0

P22. Quin tipus d'incidència?

Base: Va haver-hi alguna incidència	Freqüència	Percentatge
Línies ocupades/en espera	37	73,5
Es va tallar la trucada	9	18,0
Altres	3	6,4
Ns/Nc	1	2,1
Total	50	100,0

P23. Durant la seva trucada, li van oferir la possibilitat d'enviar-li la informació a través de correu electrònic o SMS?

	Freqüència	Percentatge
Sí	160	26,7
No	393	65,5
No ho sap / No ho recorda	46	7,7
Total	600	100,0

P24. Creu que hauria estat útil per vostè rebre la resposta a la seva consulta per correu electrònic o SMS (missatge al mòbil)?

Base: No li van oferir o no ho recorda		
	Freqüència	Percentatge
Sí	195	44,3
No	240	54,7
Ns	4	0,9
Total	440	100,0

P25. Creu que tornarà a utilitzar el 012?

	Freqüència	Percentatge
Sí	574	95,6
No	6	1,0
Ns	20	3,4
Total	600	100,0

P26. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?

	Freqüència	Percentatge
Sí	569	94,8
No	23	3,9
Ns	8	1,3
Total	600	100,0

P27. Per què el recomanaria/no el recomanaria? (MÚLTIPLE)

	Freqüència	Percentatge
És útil i/o resolutiu	233	38,8
Per la rapidesa, comoditat i agilitat del servei	191	31,8
Disposen d'informació de molts àmbits i/o temàtiques	123	20,5
Pel tracte en l'atenció	36	6,0
És un bon servei (en general)	29	4,9
No em van solucionar res/no m'ha estat útil	13	2,2
És car/hauria de ser gratuït	6	1,0
Altres	16	2,7
Ns/Nc	16	2,7
Total	600	100,0

P28. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?

	Freqüència	Percentatge
Diu aspectes a millorar	189	31,5
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	382	63,6
Ns/nc	30	4,9
Total	600	100,0

P28. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana? (MÚLTIPLE)

Base: Diu aspectes a millorar	Freqüència	Percentatge
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	46	24,5
Que sigui més barat/gratuit	35	18,4
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	34	18,1
Més coneixement de la temàtica/més formació	17	9,1
Menys transfers/més coordinació	12	6,5
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	12	6,3
Menys informatitzat/Més personalitzat	11	5,9
Millorar els missatges enregistrats (claredat, so, etc.)	8	4,0
Donar a conèixer el servei i les seves competències	7	3,7
Oferir tràmits que no es fan	6	3,3
Altres	13	6,9
Ns/Nc	2	1,0
Total	189	100,0

P29.Finalment, dels següents serveis d'atenció i informació ciutadana em podria dir si els coneix, si els ha utilitzat alguna vegada i com els valora? Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens satisfet i el 10 equival a totalment satisfet.

P29. Coneix: a) El portal Gencat.cat

	Freqüència	Percentatge
No el coneix	149	24,8
El coneix però no l'utilitza	116	19,4
El coneix i l'utilitza	335	55,8
Total	600	100,0

P29. Valoració: a) El portal Gencat.cat

Base: El coneix	Freqüència	Percentatge
0	4	1,0
3	4	0,9
4	7	1,6
5	24	5,3
6	23	5,1
7	72	15,9
8	115	25,4
9	59	13,1
10	45	10,0
Ns	97	21,4
Nc	1	0,2
Mitjana	7,65	
Desviació típica	1,75	
Total	451	100,0

P29. Coneix: b) L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)

	Freqüència	Percentatge
No el coneix	355	59,1
El coneix però no l'utilitza	125	20,8
El coneix i l'utilitza	120	20,1
Total	600	100,0

P29. Valoració: b) L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)

Base: El coneix	Freqüència	Percentatge
0	1	0,4
2	1	0,5
3	1	0,5
4	2	0,9
5	7	2,9
6	18	7,2
7	23	9,3
8	36	14,7
9	21	8,7
10	16	6,5
Ns	115	47,1
Nc	3	1,3
Mitjana	7,56	
Desviació típica	1,76	
Total	245	100,0

P29. Coneix: c) El gencat.mobi (serveis de gencat per a mòbils amb connexió a Internet

	Freqüència	Percentatge
No el coneix	512	85,3
El coneix però no l'utilitza	75	12,5
El coneix i l'utilitza	13	2,2
Total	600	100,0

P29. Valoració: c) El gencat.mobi (serveis de gencat per a mòbils amb connexió a Internet

Base: El coneix	Freqüència	Percentatge
4	3	3,5
5	1	1,2
6	1	1,2
7	2	2,1
8	6	7,1
9	7	8,2
10	3	3,1
Ns	64	72,2
Nc	1	1,2
Mitjana	7,71	
Desviació típica	1,91	
Total	88	100,0

P29. Coneix: d) La presència de la Generalitat a les xarxes socials

	Freqüència	Percentatge
No el coneix	413	68,8
El coneix però no l'utilitza	108	18,0
El coneix i l'utilitza	79	13,2
Total	600	100,0

P29. Valoració: d) La presència de la Generalitat a les xarxes socials

Base: El coneix	Freqüència	Percentatge
1	1	0,5
2	1	0,5
4	2	1,1
5	9	4,8
6	11	5,8
7	15	7,8
8	26	14,0
9	16	8,8
10	12	6,5
Ns	93	49,8
Nc	1	0,6
Mitjana	7,54	
Desviació típica	1,79	
Total	187	100,0

P30. Sexe

	Freqüència	Percentatge
Home	211	35,1
Dona	389	64,9
Total	600	100,0

P31. Edat

	Freqüència	Percentatge
Fins a 25 anys	34	5,7
De 25 a 34	141	23,6
De 35 a 44	184	30,6
De 45 a 54	107	17,8
De 55 a 64	78	13,0
65 o més	55	9,1
Ns/Nc	1	0,2
Total	600	100,0

32. I a on va néixer?

	Freqüència	Percentatge
Catalunya	447	74,5
Altres comunitats autònomes	85	14,1
Unió Europea	12	2,0
Resta del món	57	9,4
Total	600	100,0

P33. Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

	Freqüència	Percentatge
Català	296	49,3
Castellà	199	33,2
Ambdues per igual	100	16,7
Altres (anotar)	5	0,8
Total	600	100,0

P34. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?

	Freqüència	Percentatge
Sense estudis	2	0,3
Estudis primaris no acabats, Programa de Garantia Social (PGS)	11	1,9
Estudis primaris acabats: ESO, EGB, FP-1, Batxiller elementa	182	30,3
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxi	201	33,5
Universitari grau mig o primer cicle	85	14,2
Universitari grau superior o segon o tercer cicle	115	19,1
Ns	1	0,2
Nc	3	0,5
Total	600	100,0

P35. A quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?

	Freqüència	Percentatge
Empresari o professional amb assalariats	34	5,7
Professional o treballador autònom (s/assalariats)	57	9,5
Assalariat indefinit	223	37,2
Assalariat eventual o interí	40	6,6
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o n	1	0,1
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	68	11,3
Aturat i ha treballat abans	112	18,7
Pensionista (abans no ha treballat)	3	0,5
Aturat i busca primera feina	12	1,9
Estudiant	12	1,9
Mestressa de casa	30	5,0
Altres	7	1,2
Ns	1	0,2
Nc	1	0,2
Total	600	100,0

P35.1 Sector treballa

Base: treballa	Freqüència	Percentatge
Sector públic (administració o empresa pública)	68	19,3
Sector privat	284	79,9
Organització privada sense afany de lucre (ONG)	1	0,3
Nc	2	0,6
Total	355	100,0

P35.2 Branca d'activitat

Base: treballa	Freqüència	Percentatge
Agrari	6	1,6
Indústria	44	12,3
Serveis	279	78,4
Construcció	24	6,8
Ns	1	0,3
Nc	2	0,6
Total	355	100,0

P36. Comarca de residència

	Freqüència	Percentatge
Alt Camp	8	1,4
Alt Empordà	9	1,4
Alt Penedès	11	1,8
Alta Ribagorça	1	0,1
Anoia	12	2,0
Bages	17	2,8
Baix Camp	10	1,7
Baix Ebre	4	0,7
Baix Empordà	10	1,7
Baix Llobregat	52	8,7
Baix Penedès	4	0,7
Barcelonès	45	7,5
Barcelona ciutat	144	24,0
Berguedà	2	0,3
Conca de Barberà	2	0,4
Garraf	17	2,9
Garrigues	1	0,2
Garrotxa	2	0,4
Gironès	8	1,3
Maresme	45	7,5
Montsià	2	0,4
Noguera	3	0,5
Osona	17	2,9
Pla de l'Estany	3	0,5

Pla d'Urgell	2	0,3
Priorat	1	0,2
Ribera d'Ebre	3	0,5
Ripollès	4	0,7
Segarra	1	0,2
Segrià	12	2,0
Selva	14	2,3
Tarragonès	16	2,7
Urgell	4	0,7
Vall d'Aran	1	0,1
Vallès Occidental	64	10,6
Vallès Oriental	40	6,6
Fora de Catalunya	4	0,7
Nc	4	0,7
Total	600	100,0

P36. Districte municipal Barcelona

Base: Resideixen a Barcelona ciutat	Freqüència	Percentatge
Ciutat Vella	7	4,6
Eixample	31	21,4
Sants-Montjuïc	11	7,5
Les Corts	14	9,7
Sarrià – Sant Gervasi	11	7,9
Gràcia	13	8,9
Horta-Guinardó	12	8,2
Nou Barris	6	4,2
Sant Andreu	12	8,4
Sant Martí	27	18,6
Nc	1	0,7
Total	144	100,0