

**Captació de la veu del usuari. Enquesta de satisfacció dels
usuaris del Departament d'Agricultura, Ramaderia i pesca**

Enquesta encarregada pel Servei d'Organització del Departament
d'Agricultura, Ramaderia i Pesca

Abril de 2002

RPEEO 219 a

Captació de la Veu de l'Usuari

Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca

Resultats de l'enquesta de satisfacció

juliol 2002

RPEEO 219



Generalitat de Catalunya
Departament d'Agricultura,
Ramaderia i Pesca

Servei d'Organització

RPEEO 219a

Captació de la veu de l'usuari. Resultats

de l'enquesta de satisfacció, juliol 2002

L'enquesta de satisfacció. Els tres eixos bàsics d'actuació.

- **MESURAR** periòdicament el grau de satisfacció de l'usuari del DARP

..... Per tal de

- Dur a terme les accions de **MILLORA** en aquells aspectes importants per a l'usuari

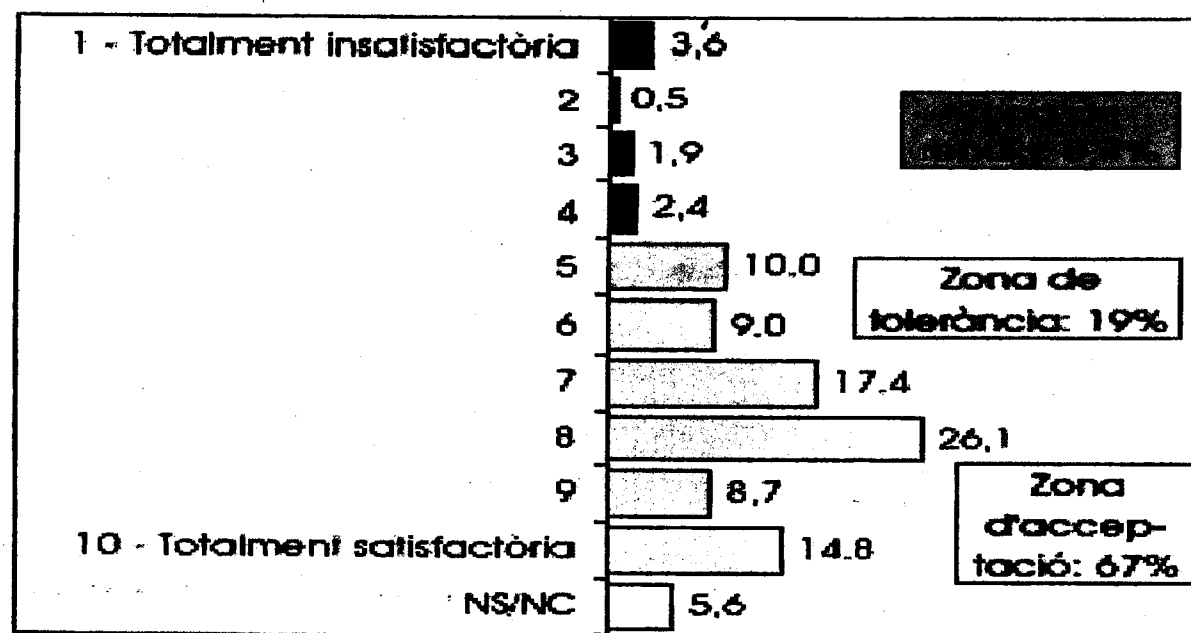
..... en coherència amb

- les **ESTRATÈGIES I OBJECTIUS** generals del departament.

Valoració de resultats

■ Satisfacció global dels serveis del DARP

Gràfic 6: Qualificació o Satisfacció global (1) amb el servei rebut del DARP



(1) Abans de la consulta per aspectes específics

Valoració de resultats: Punts Forts

■ Els aspectes dels serveis més ben valorats pels enquestats són:

- Tracte
- Temps dedicat
- Capacitat dels professionals del DARP

ZONES DE VALOR		TRACTE	TEMPS DEDICAT	CAPACITAT PROFESSIONAL
REBUIG	1 - 4	1,9 %	3,5 %	4,7 %
TOLERÀNCIA	5 - 6	9,2 %	11,7 %	13,1 %
ACCEPTACIÓ	7 - 10	79,4 %	73,2 %	71,4 %
MITJANA GLOBAL	7,21	8,23	7,94	7,79

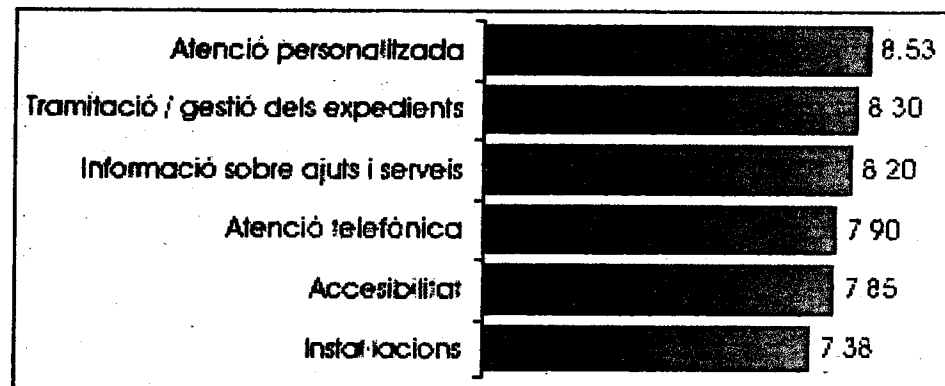
Valoració de resultats: Punts Forts

- Els aspectes del servei que obtenen una valoració més alta són també els més importants pels usuaris del DARP.

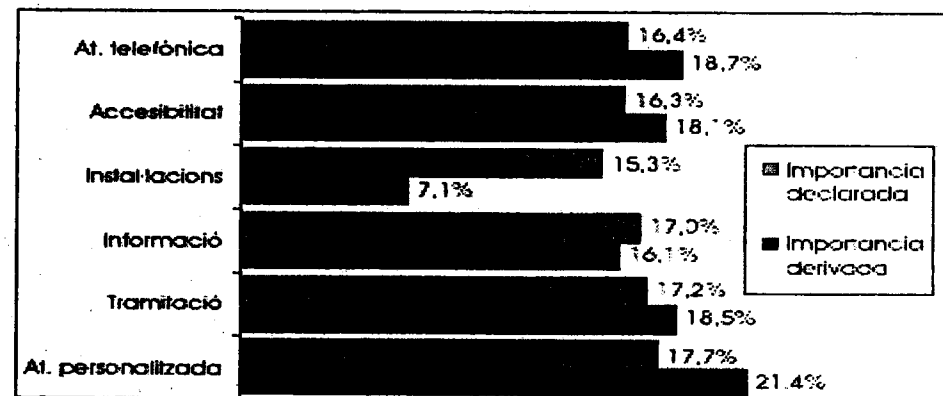
L'Atenció personalitzada apareix desglossada en l'enquesta amb els components: tracte, temps que us dediquen, professionalitat i confiança que us mereixen els professionals del DARP.

- De l'anàlisi d'importància derivada l'atenció personalitzada resulta amb un major pes específic.

Gràfic 9: Importància declarada dels factors (mitjanes en escala 1-10)



Gràfic 11: Importància declarada i derivada dels factors. Comparació



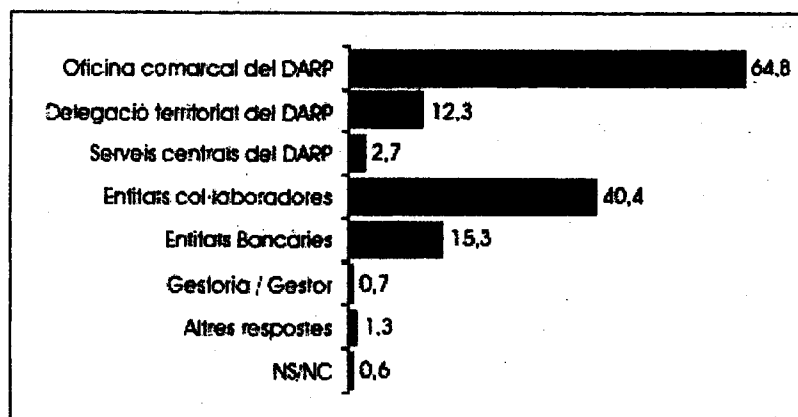
Valoració de resultats: Punts Forts

- En relació a la DUN, es valora molt positivament els dos eixos de gestió d'aquest sistema :
 - la possibilitat de poder elegir l'entitat on fer la Declaració.
 - La possibilitat de fer una única declaració
- La qual cosa confirma l'estratègia marcada i la seva acceptació pel públic objectiu.

ZONES DE VALOR		ELECCIÓ ENTITAT	DECLARACIÓ UNICA	INFORMACIÓ
REBUIG	1 - 4	4,0 %	3,2 %	8,8 %
TOLERÀNCIA	5 - 6	10,8 %	14,7 %	19,1 %
ACCEPTACIÓ	7 - 10	73,2 %	70,2 %	58,5 %
MITJANA GLOBAL	7,21	7,93	7,73	7,06

Incorporació positiva de les entitats del sector a la gestió de la DUN

Gràfic 5: Oficina o entitat on es fan habitualment les gestions relacionades amb el DARP



- La gestió a les entitats col·laboradores és més alta a la zona agro-industrial (PENEDES, ALT CAMP, BAIX CAMP, ANOIA), mentre que l'ús de les entitats bancàries té un major pes a la zona dels Fruïters, de Lleida.
- Cal monitoritzar l'evolució d'aquests elements en properes campanyes i el seu impacte en la satisfacció global de l'usuari del DARP

Gestió de les matèries del DARP		DEMARCACIÓ DE BARCELONA	DEMARCACIÓ DE GIRONA	DEMARCACIÓ DE LLEIDA	DEMARCACIÓ DE TARRAGONA	DEMARCACIÓ DE TERCEL
ENTITAT COL·LABORADORA	485	15,1 %	7,2 %	27,8 %	20,2 %	29,7 %
ENTITAT BANCÀRIA	183	13,7 %	10,9 %	42,1 %	8,2 %	25,1 %

Valoració de resultats: Punts Febles

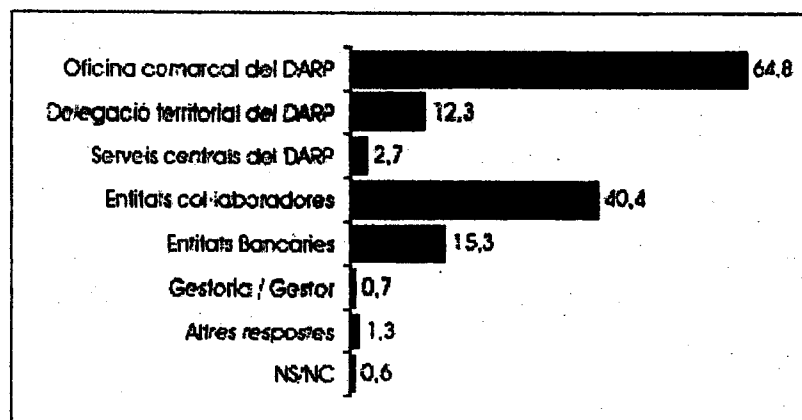
■ Cal millorar la gestió de :

- el temps d'espera a les oficines
- la informació en general
- la informació de la DUN cap els seus usuaris

ZONES DE VALOR		TEMPS D'ESPERA	VENTALL D'INFORMACIÓ	QUANTITAT D'INFORMACIÓ	INFORMACIÓ DUN
REBUIG	1 - 4	12,5 %	12,9 %	12,7 %	8,8 %
TOLERÀNCIA	5 - 6	22,0 %	21,3 %	19,8 %	19,1 %
ACCEPTACIÓ	7 - 10	51,5 %	61,4 %	62,1 %	58,5 %
MITJANA GLOBAL	7,21	6,71	6,98	6,99	7,06

Incorporació positiva de les entitats del sector a la gestió de la DUN

Gràfic 5: Oficina o entitat on es fan habitualment les gestions relacionades amb el DARP



- La gestió a les entitats col·laboradores és més alta a la zona agro-industrial (PENEDES, ALT CAMP, BAIX CAMP, ANOIA), mentre que l'ús de les entitats bancàries té un major pes a la zona dels Fruïters, de Lleida.
- Cal monitoritzar l'evolució d'aquests elements en properes campanyes i el seu impacte en la satisfacció global de l'usuari del DARP

Gestió de les matèries del DARP		DEMARCATIÓ DE BARCELONA	DEMARCATIÓ DE GIRONA	DEMARCATIÓ DE LLEIDA	DEMARCATIÓ DE TARRAGONA	DEMARCATIÓ DE VALÈNCIA
ENTITAT COL·LABORADORA	485	15,1 %	7,2 %	27,8 %	20,2 %	29,7 %
ENTITAT BANCÀRIA	183	13,7 %	10,9 %	42,1 %	8,2 %	25,1 %

Valoració de resultats: Punts Febles

- Les zones que es manifesten mes crítiques en relació al temps d'espera són:

Zona -A- Agricultura continental i ramaderia: Alt Empordà, Baix Empordà, Pla d'Estany, Gironès, Osona, Selva, Vallès Oriental, Bages.

Zona -D- Fruïters: Noguera, Urgell, Pla d'Urgell i Segrià.

Zones -G/H- "Pirenaica": Pallars Subirà, Pallars Jussà, Alta Ribagorça, Alt Urgell, Solsonès, Bergadà, Ripollès, Garrotxa, Vall d'Aran i Cerdanya

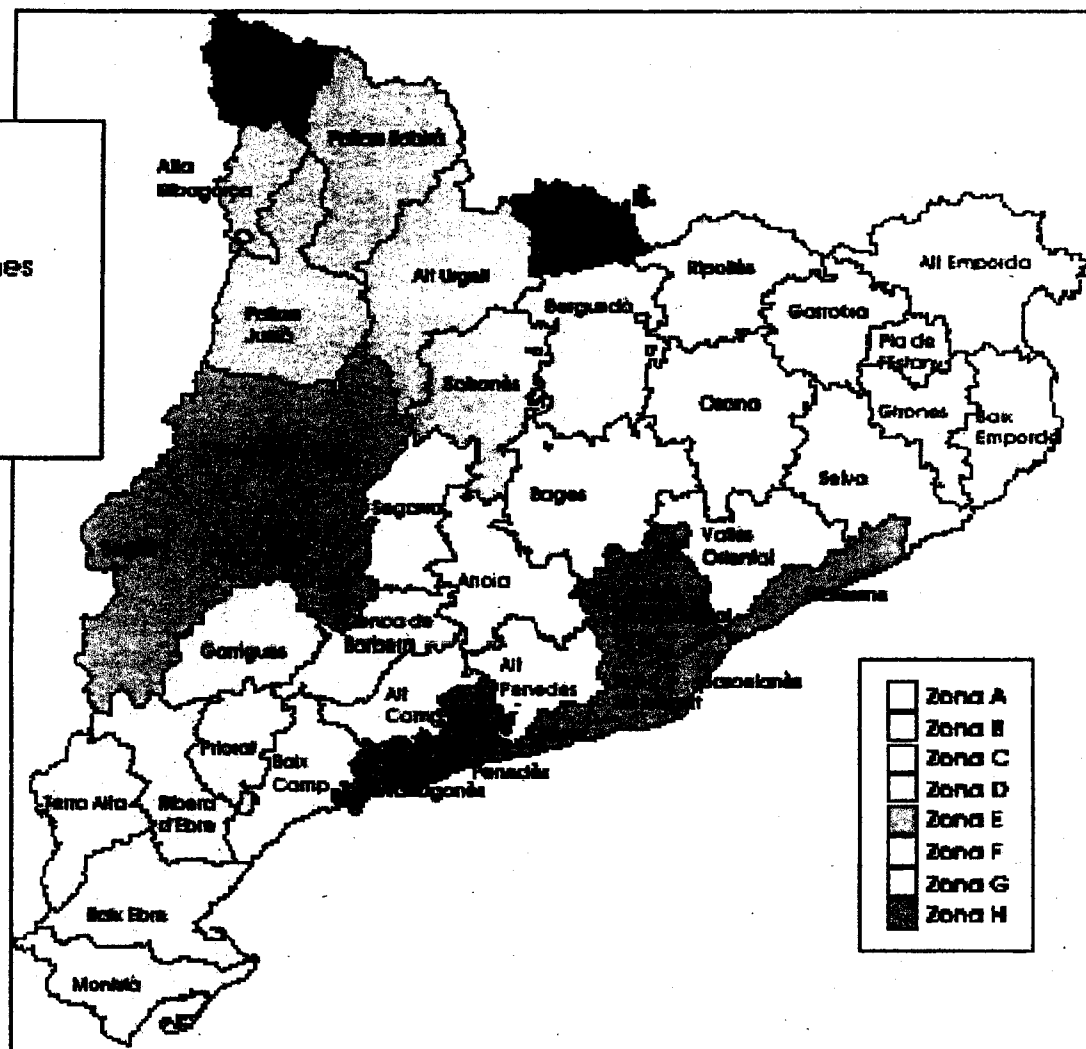
- Les zones que presenten una major demanda d'informació són:

la ZONA -B- Agro-industrial : Anoia, Alt Penedès, Alt Camp, Baix Camp ,

Gràfic 1: Mapa de les zones geogràfiques definides per a l'estudi

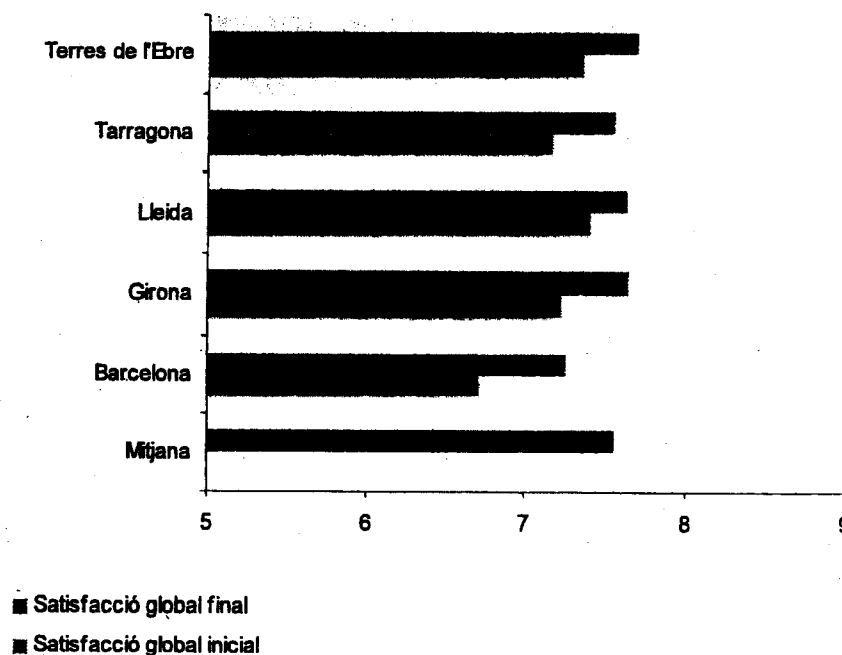
Segment (agrupacions comarcals)

- A) Agricultura continental, ramaderia
- B) Agro-industrial
- C) Arrocers, agricultura de regadiu, marismes
- D) Fruiters
- E) Agricultura peri-urbana
- F) Agricultura mediterrània de secà
- G/H) Zona Pirenaica

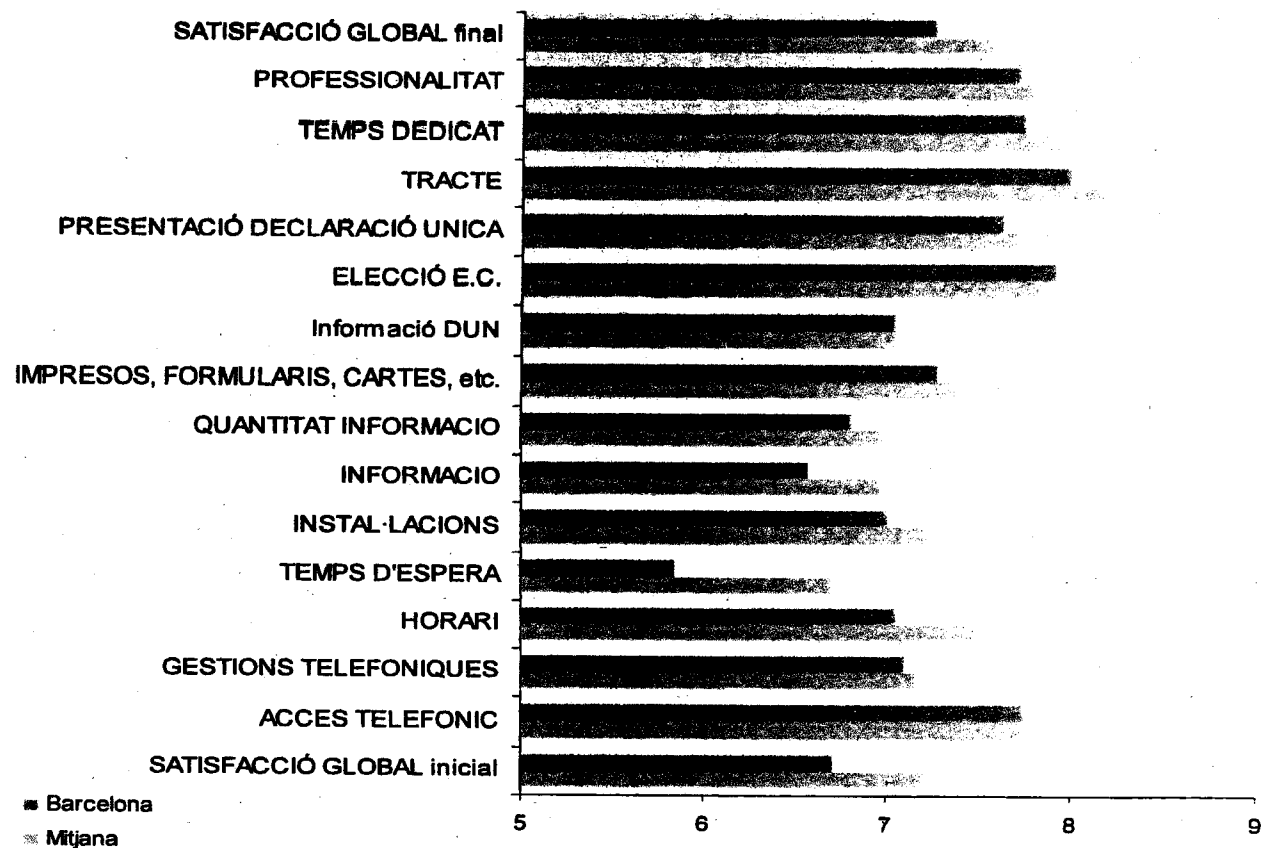


Valoracions globals per demarcacions territorials

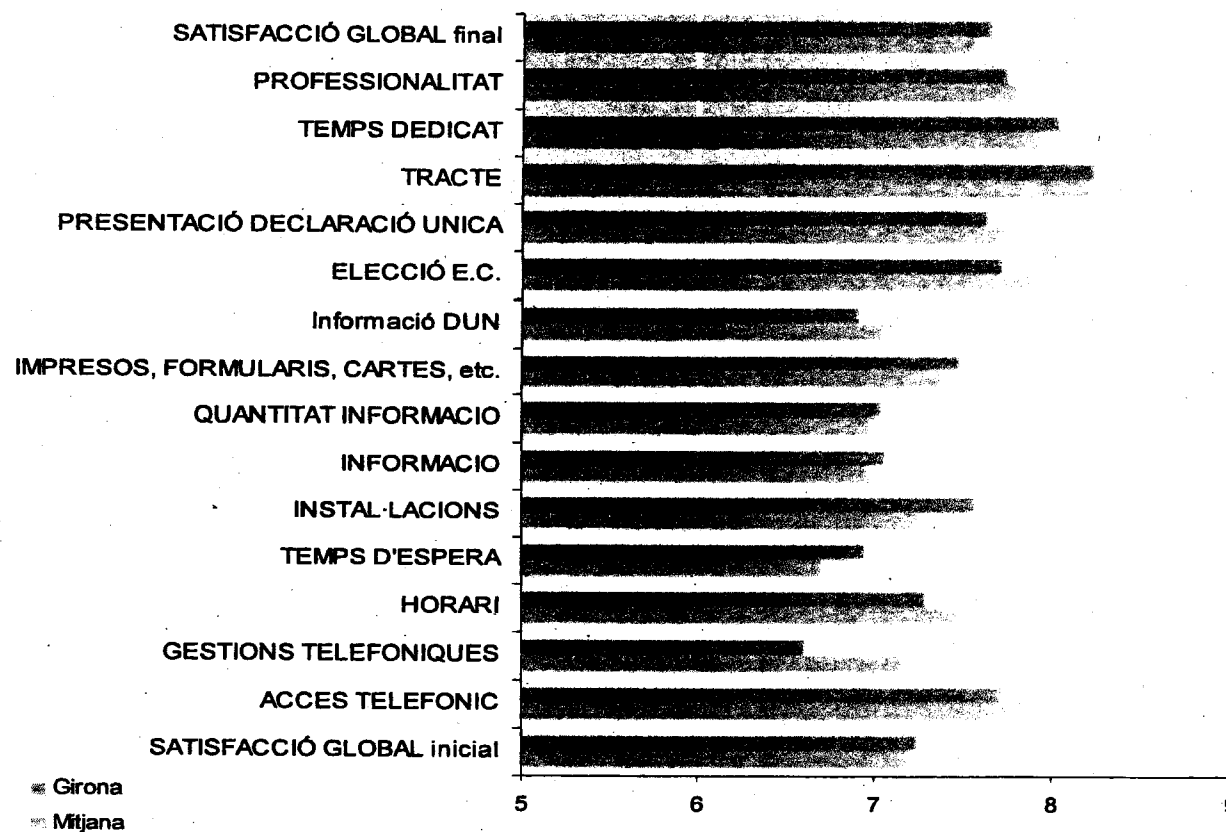
La demarcació territorial de Barcelona es troba per sota de la mitjana global i de la resta de demarcacions.



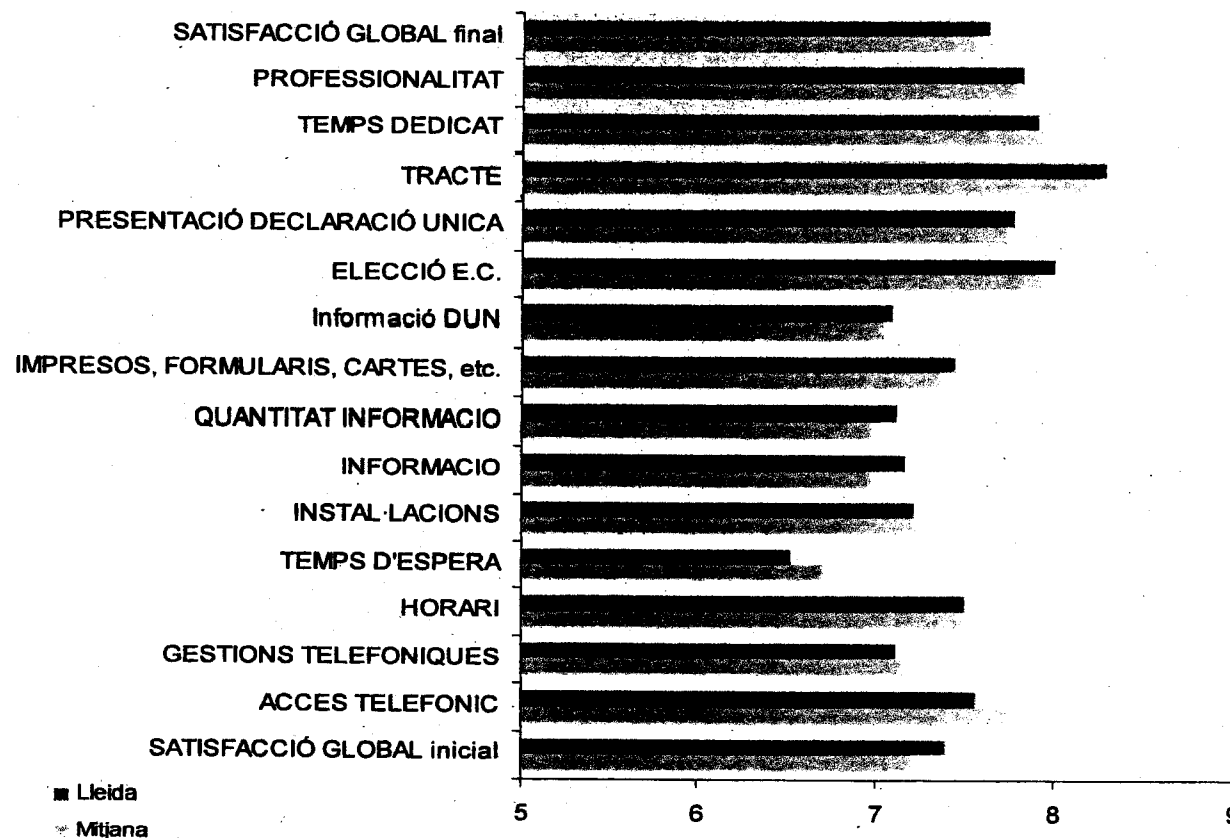
Valoracions Demarcació Territorial de Barcelona



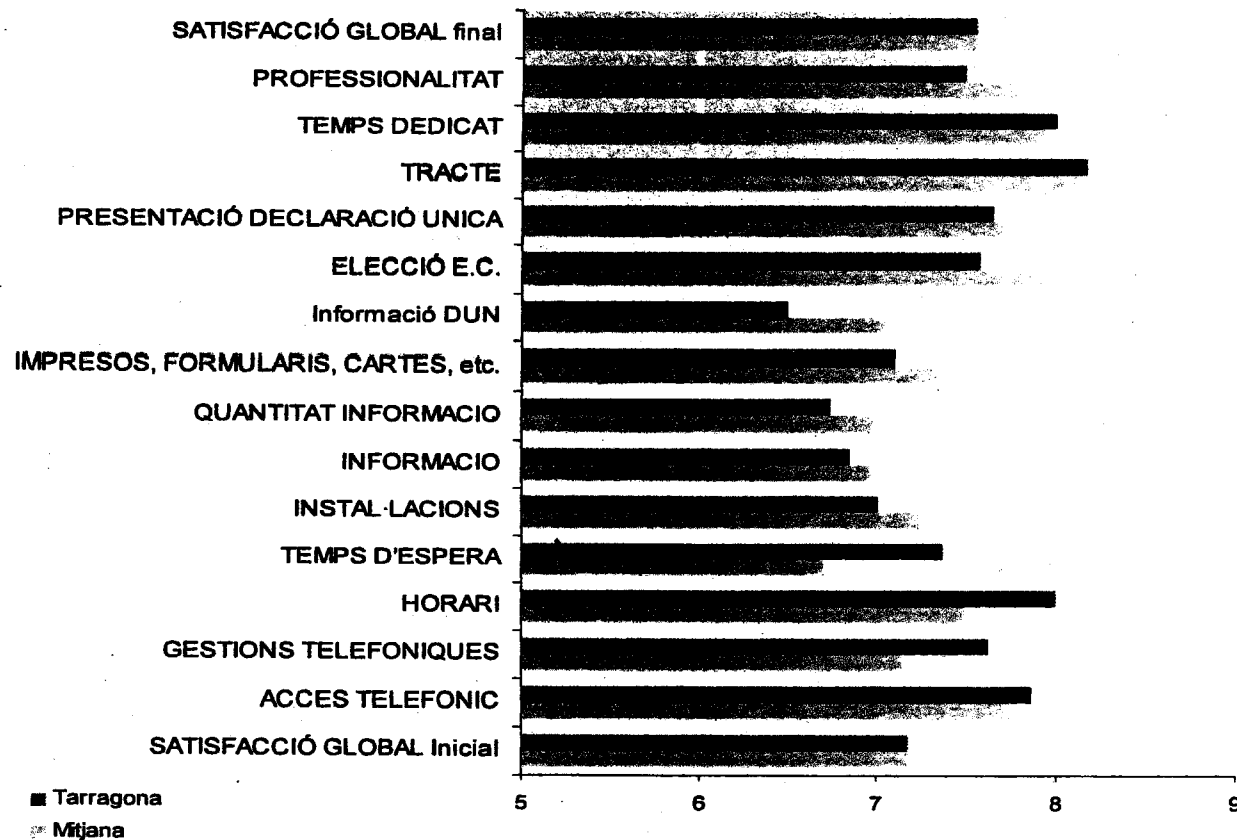
Valoracions Demarcació territorial de Girona



Valoracions Demarcació territorial de Lleida

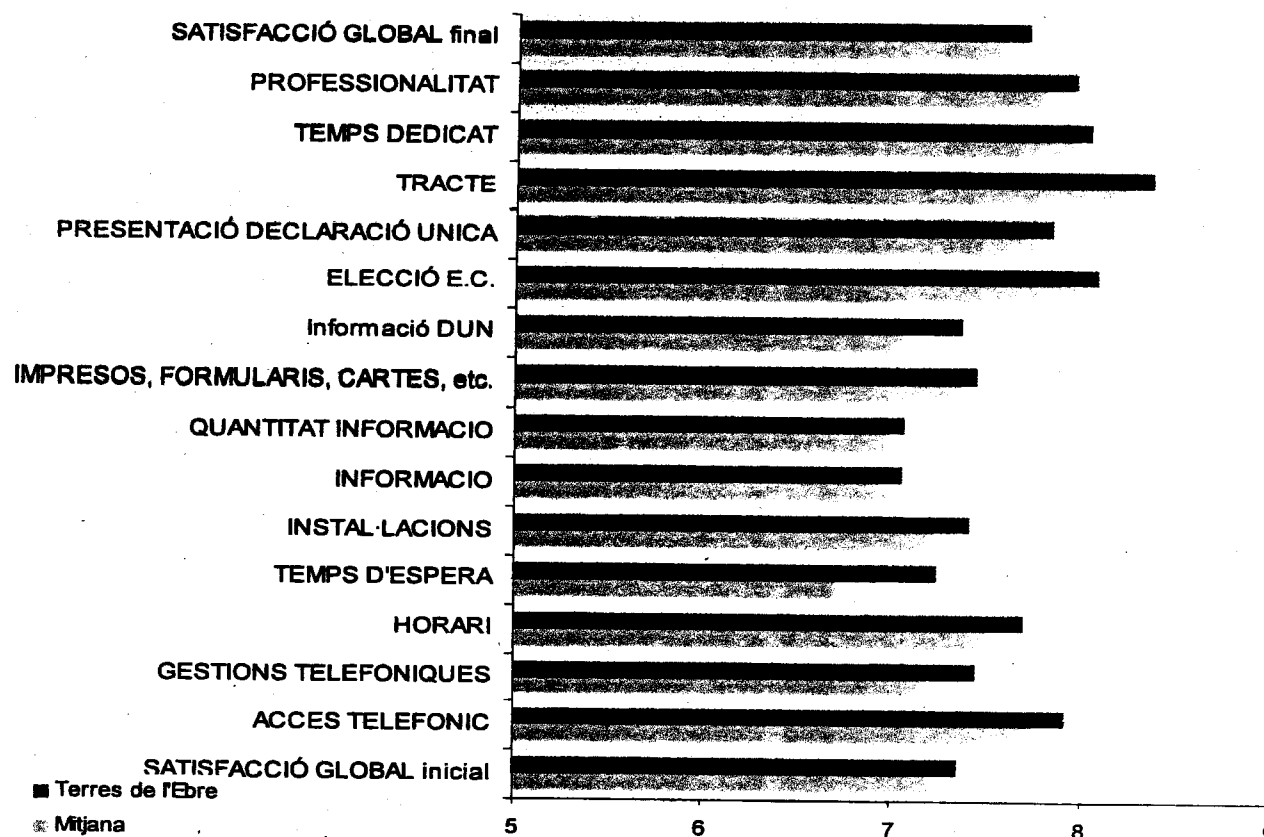


Valoracions Demarcació Territorial de Tarragona



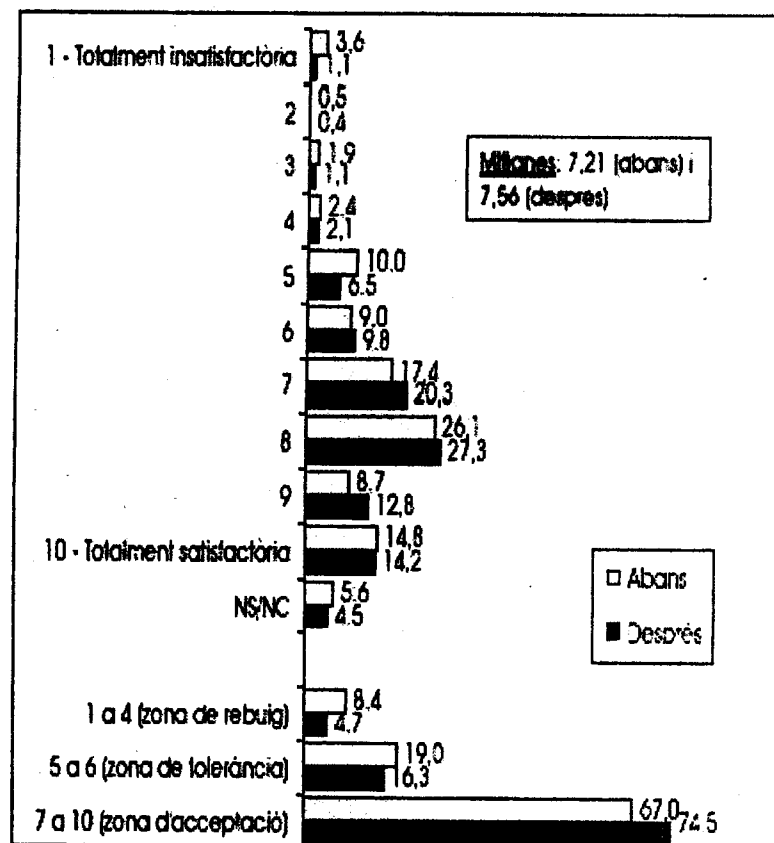
Valoracions Demarcació Territorial de Terres de l'Ebre

Les valoracions d'aquesta demarcació es troben per sobre de la mitjana en tots els casos.



Reflexions Finals

- Els resultats de les enquestes evidencien que:
- L'atribut més important pels usuaris del DARP és l'atenció personalitzada i també aquest és el factor més ben valorat
- El model de gestió des d'oficines comarcals que s'ha impulsat des del DARP és el que dona més valor: cal seguir promovent-lo
- Cal actuar en els aspectes més deficitaris:
 - Temps d'espera
 - Millora de la informació



Propostes d'accions de millora

Propostes a curt termini

1. Pel que fa a la informació:

- Campanya DUN 2003. Potenciar programes d'informació als declarants DUN
- Ampliar la informació impresa destinada als declarants
- Campanya DUN 2004. Objectiu del Pla de Qualitat 2003: Elaborar carta de serveis, informant de què poden esperar i quins són els compromisos de serveis del Departament envers la DUN. Implantació Campanya DUN 2004.

2. Pel que fa a la informació en general:

- Dissenyar programes de difusió en funció dels col·lectius afectats o potencialment interessats
- Utilitzar plataformes de col·laboració existents - Taules Sectorials, Cooperatives, Sindicats....- per dur a terme sessions de difusió de les actuacions i objectius del Departament

Propostes d'accions de millora

Propostes a mig - curt termini

3. Pel que fa a la gestió del temps d'espera:

- Posta en marxa d'un grup de millora.
- Objectiu: estudiar i implantar possibles estratègies per a la gestió del temps d'espera a les oficines comarcal (cues).
- Metodologia : Estudi pilot d'un parell d'oficines a partir de les dades de l'enquesta i altra informació històrica.

Val a dir que la gestió del temps d'espera passa per potenciar altres estratègies com la gestió telefònica, les eines de gestió WEB, l'agenda de visites concertades i la distribució de la feina en la pròpia oficina.

Propostes d'accions de millora

Propostes a llarg termini.

■ Acció preventiva 1:

- Focus grup : "joves agricultors" per tal de conèixer amb profunditat els seus patrons de consum dels serveis del DARP, conèixer les seves propostes, prioritats.....

■ Acció preventiva 2:

- Estudi : "ramaders- oficines comarcals". Amb l'objectiu 1 de fer un recull de tots els "motius", amb regularitats i freqüències que expliquen l'ús intensiu de les oficines comarcals per aquest col·lectiu. Amb l'objectiu 2 integrar la informació obtinguda en el S.I.R.