



Centre
d'Estudis
d'Opinió

REO núm. 456

Data 17 setembre 2008

marketing research



INFORME DE RESULTATS

MYSTERY SHOOPING PRESENCIAL I TELFÒNIC ADIGSA (2008)



Diputació, 237 4a planta
08007 Barcelona
Tel: 93 272 17 18
Fax: 93 488 14 93

<http://www.mdk.es>

e-mail: mdk@mdk.es

Elaborat per:



Maig 2008

ÍNDEX

Introducció	3
Objectius de l'estudi	4
Fitxa tècnica	5
Sistema de puntuació	6
Consulta realitzada	12
Resultats mysteries presencials	13
Resultats mysteries telefònics	31

INTRODUCCIÓ

MDK Investigació de Mercats presenta en aquest document els resultats de l'estudi amb l'objectiu de poder disposar de dades sobre com es porta a terme l'atenció a ADIGSA mitjançant la metodologia de **mysteris presencials i telefònics** per conèixer l'índex de satisfacció des d'un punt de vista objectiu del servei.

MDK Investigació de Mercats queda a la seva disposició davant de qualsevol dubte o suggeriment referent al que s'exposa en les següents pàgines.

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

L'objectiu general de l'estudi és poder mesurar el **grau de satisfacció / insatisfacció dels usuaris** tant de les **oficines d'atenció d'ADIGSA** com del seu **número de telèfon** a les quatre províncies de Catalunya.

Per tal de poder assolir aquests objectiu que ens hem plantejat anteriorment, **MDK Investigació de Mercats** ha considerat necessari estudiar els següents aspectes:

- Anàlisi dels **elements bàsics en l'atenció** que es produeix tant via telefònica com presencial
- **Temps d'espera** (tons telefònics, esperes fins ser atesos, esperes dins del procés de resolució de consulta, ...)
- Estudi dels **components de l'atenció tant telefònica com personal** (amabilitat, resolució de la consulta, ...)
- **Resolució de la consulta i coneixement del servei**
- Analitzar els **factors més decisius** dins de l'índex de satisfacció global
- Motius específics que generen les valoracions
- Grau de **resolució de les consultes** que s'han portat a terme

FITXA TÈCNICA

MYSTERIES PRESENCIALS

- **Total de mysteries presencials:** 50
 - **Mysteries presencials a Barcelona:** 20
 - **Mysteries presencials a Girona:** 10
 - **Mysteries presencials a Lleida:** 10
 - **Mysteries presencials a Tarragona:** 10
- **Timing treball de camp mysteries presencials:** Entre el 4 de Març i el 7 d'Abril de 2008.

MYSTERIES TELEFÒNICS

- **Total de mysteries telefònics:** 100
 - **Mysteries telefònics a Barcelona:** 40
 - **Mysteries telefònics a Girona:** 20
 - **Mysteries telefònics a Lleida:** 20
 - **Mysteries telefònics a Tarragona:** 20
- **Timing treball de camp mysteries telefònics:** Entre el 3 de Març i el 29 de Març de 2008.

SISTEMA DE PUNTUACIÓ

Tant l'IGS, com les àrees i subàrees obtindran la puntuació a partir del resultat que s'obté entre els *punts obtinguts* i el *màxim de punts que es podien obtenir*.

Els *punts obtinguts* són la suma dels pesos que s'han donat als ítems valorats com SI. Els *punts possibles* són la suma dels pesos que s'han donat als ítems tant si s'han valorat com SI o com NO.

A partir d'aquí, la puntuació s'obindrà de la següent forma:

$$\frac{\text{punts obtinguts}}{\text{punts possibles}}$$

Quan un ítem és valorat com NP no es té en compte dins del sistema de puntuació; passa el mateix amb els ítems informatius.

Estructura argumentari PRESENCIAL

Àrea Aspectes Estructurals
Àrea Recepció Presència Personal Tracte Resolució del procés de recepció
Àrea Atenció-Resolució Presència Personal Tracte Resolució de la consulta
Àrea Sol·licitud d'habitatges
Àrea Cessió dels habitatges
Àrea consulta que NO GESTIONA Adigsa

Estructura argumentari TELEFÒNIC

Àrea Aspectes Tècnics
Àrea Tracte
Àrea Resolució de la consulta
Àrea Sol·licitud d'habitatges
Àrea Cessió dels habitatges
Àrea Habitatges de cessió amb rètol
Àrea consulta que NO GESTIONA Adigsa

Mai estaran valorades a una mateixa visita les tres últimes àrees (en el cas del presencial) i les 4 últimes àrees (en el cas del telefònic) al mateix temps, ja que segons el tipus de consulta que es realitzi es valora un àrea o un altre.

SISTEMA DE PUNTUACIÓ

■ ARGUMENTARI PRESENCIAL

	Pesos ítems
Àrea Aspectes Estructurals	5
1. L'entrada i els voltants de l'oficina estan nets	1
2. L'interior de l'oficina està net	1
3. L'interior de l'oficina està ordenat	1
4. La zona de espera està en bon estat	1
5. La zona d'espera és confortable	1
Àrea Recepció	29
Presència Personal	2
6. La presència del personal és correcta	1
7. La indumentària del personal és adequada	1
Tracte	20
8. Ens reben dient " Bon dia / bona tarda, en què el puc ajudar? "	1
9. La recepció i el primer contacte són espontanis	2
10. La recepció i el primer contacte han estat bons	2
11. L'actitud és activa, disposada a resoldre	2
12. El tracte és de vostè	1
13. S'adapta al nostre idioma	1
14. El tracte és agradable	1
15. La persona ens suggereix confiança	2
16. L'atenció rebuda genera bona imatge d'Adigsa	2
17. Escolta atentament la nostra petició sense interrompre'ns	1
<i>Interrupcions</i>	
18. L'atenció es porta a terme sense trucades (i)	
19. Les trucades són aplaçades	1
20. Es disculpa si hi ha trucades	1
21. L'atenció es porta a terme sense interrupcions d'altres companys o ciutadans (i)	
22. Les interrupcions s'aplacen a l'instant	1
23. Es disculpa si hi ha interrupcions per part d'altres companys o ciutadans	1
24. No ens deixen sols sense justificar l'espera	1
Resolució del procés de recepció	7
25. Ens demanen les següents dades	3
26. DNI o similar (NIE, passaport, carnet de conduir) (i)	
27. Nom (i)	
28. Localitat d'on prové (i)	
29. Motiu de la visita (i)	
30. Ens dóna una tarja de visitant amb el número d'ordre	1
31. Ens explica a on ens hem de dirigir i esperar	1
32. La persona de seguretat indica a l'observador que s'ha d'adreçar a la sala d'espera i que el cridaran pel nom	1
33. Ens criden pel nom indicant-nos a quina taula ens hem d'adreçar	1

(i) Ítem informatiu

SISTEMA DE PUNTUACIÓ

■ ARGUMENTARI PRESENCIAL

	Pesos ítems
Àrea Atenció-Resolució	42
Presència Personal	2
34. La presència del personal és correcta	1
35. La indumentària del personal és adequada	1
Tracte	22
36. Ens saluden dient-nos "Bon dia / bona tarda, quin tràmit vol fer?"	1
37. El primer contacte és espontani	2
38. El primer contacte ha estat bo	2
39. L'actitud és activa, disposada a resoldre	2
40. El tracte és de vostè	1
41. S'adapta al nostre idioma	1
42. El tracte és agradable	1
43. La persona ens suggereix confiança	2
44. L'atenció rebuda genera bona imatge d'Adiqsa	2
45. Escolta atentament la nostra petició sense interrompre'ns	1
46. S'observa la placa d'identificació de la persona que ens atén sobre la taula	1
47. S'acomia den correctament, posant-se a la nostra disposició (en el cas d'una consulta de cessió, a més ens donen la mà)	1
48. Al comiat, ens recorden que hem de deixar la tarja a recepció (i)	
<i>Interrupcions</i>	
49. L'atenció es porta a terme sense trucades (i)	
50. Les trucades són aplaçades	1
51. Es disculpa si hi ha trucades	1
52. L'atenció es porta a terme sense interrupcions d'altres companys o ciutadans (i)	
53. Les interrupcions s'aplacen a l'instant	1
54. Es disculpa si hi ha interrupcions per part d'altres companys o ciutadans	1
55. No ens deixen sols sense justificar l'espera	1
Resolució de la consulta	18
56. L'observador és atès per la persona adequada (sense passar innecessàriament, d'una persona a una altra)	1
57. Centra el tema i busca solucions	2
58. Ha utilitzat l'ordinador o altre tipus de material intern per resoldre'ns la consulta (i)	
59. En el cas que procedeixi, ens donen la sol·licitud que hem d'emplenar	1
60. Ens comenten que ens tornem a passar per l'oficina per poder entregar les sol·licituds, ja que per poder emplenar-les necessitem documents que no tenim en aquest moment	1
61. Ofereixen l'opció de trucar per si tenim dubtes en el moment d'emplenar la sol·licitud	1
<i>Coneixements de serveis i comprensió</i>	
62. Ens atén sense la necessitat de consultar altres companys	1
63. La persona mostra seguretat en les solucions que ofereix	2
64. Ens realitza preguntes per aclarir la consulta que fem	2
65. Les respostes són clares i comprensibles	3
66. Les respostes són precises i concretes	3
<i>Adequació del temps necessari</i>	
67. El temps utilitzat per a la resolució de la consulta és correcte	1
68. El temps utilitzat para la resolució de la consulta és insuficient (i)	
69. El temps utilitzat para la resolució de la consulta és excessiu (i)	

(i) Ítem informatiu

SISTEMA DE PUNTUACIÓ

■ ARGUMENTARI PRESENCIAL

	Pesos ítems
Àrea consulta de Sol·licitud d'habitatges (compra o lloguer)	7
70. Ens pregunten en quin municipi estem empadronats	2
71. Ens pregunten on voldríem l'habitatge	2
72. Ens informen de les adreces de les diferents oficines locals d'habitatge on ens hem d'adreçar a presentar la sol·licitud	3
Àrea consulta de Cessió dels habitatges per part de l'observador com a propietari	12
74. Ens comenten els terminis de la cessió	3
75. Ens comenten les contraprestacions que es rebran per la cessió de l'habitatge	3
76. Un cànon o renda periòdica inferior als estàndards de mercat (i)	
77. Si s'ha posat al dia l'habitatge, una subvenció de 6000 euros per les obres realitzades en els sis mesos anteriors a la cessió (i)	
78. En el cas de NO haver posat al dia l'habitatge, la reforma que calgui podrà ser encarregada a Adigsa, o als ens gestors de les borses. Les despeses de reforma que superin els 6000 euros es descomptaran del cànon (i)	
79. Ens comenten els requisits que ha de reunir l'habitatge per poder acollir-se al programa	3
80. Ha de disposar de cèdula d'habitabilitat o ser susceptible d'obtenir-la (i)	
81. Es tindrà en compte la demanda de lloguer de la zona on està ubicat l'habitatge (i)	
82. Que es tracta d'un habitatge lliure, sense cap qualificació de protecció (i)	
83. El lloguer o cànon ha de ser inferior als estàndards del mercat (i)	
84. Ens informen dels tràmits que hem de fer com a propietaris	3
85. Presentar l'escriptura de compravenda (i)	
86. Presentar DNI (i)	
87. Signar l'imprès oficial de la sol·licitud d'accés al programa cessió d'habitatge (a Adigsa) (i)	
Àrea consulta que NO GESTIONA Adigsa	6
88. Ens envien a una altra oficina perquè ens resolquin la consulta	3
89. Ens donen totes les dades d'on ens hem de dirigir (punt d'atenció, adreça, telèfon)	3

(i) Ítem informatiu

SISTEMA DE PUNTUACIÓ

■ ARGUMENTARI TELEFÒNIC

	Pesos ítems
Àrea Aspectes Tècnics	1
2. En el cas que no ens hagin agafat el telèfon surt el contestador (valorar a totes les trucades fetes fins rebre atenció)	1
Àrea Tracte	17
3. Ens reben dient " Adigsa bon dia / bona tarda, parla amb (nom i cognom), en què el puc	1
4. L'actitud és activa, disposada a resoldre	2
5. El tracte és de vostè	1
6. S'adapta al nostre idioma	1
7. El tracte és agradable	1
8. La persona ens suggereix confiança	2
9. L'atenció rebuda genera bona imatge d'Adigsa	2
10. Escolta atentament la nostra petició sense interrompre'ns	1
11. En cap cas ens fan trucar de nou (han pogut resoldre la nostra consulta)	2
12. S'acomiaden correctament, posant-se a la nostra disposició	1
<i>Interrupcions</i>	
13. L'atenció es porta a terme sense interrupcions (i)	
14. Es disculpa si hi ha interrupcions	1
15. Es resolen de forma ràpida	1
16. No ens deixen al telèfon sense justificar l'espera	1
Àrea Resolució de la consulta	18
17. L'observador és atès per la persona adequada (sense passar innecessàriament, d'una persona a una altra)	1
18. Centra el tema i busca solucions	2
19. Ens comenten que a la pàgina web podem aconseguir totes les sol·licituds	1
20. En el cas d'agafar les sol·licituds en persona (no disposem d'Internet) ens comuniquen a on ens hem d'adreçar	3
<i>Coneixements de serveis i comprensió</i>	
21. La persona mostra seguretat en les solucions que ofereix	2
22. Ens realitza preguntes per aclarir la consulta que fem	2
23. Les respostes són clares i comprensibles	3
24. Les respostes són precises i concretes	3
<i>Adequació del temps necessari</i>	
25. El temps utilitzat per a la resolució de la consulta és correcte	1
26. El temps utilitzat para la resolució de la consulta és insuficient (i)	
27. El temps utilitzat para la resolució de la consulta és excessiu (i)	

(i) Ítem informatiu

SISTEMA DE PUNTUACIÓ

■ ARGUMENTARI TELEFÒNIC

	Pesos ítems
Àrea consulta de Sol·licitud d'habitatges (compra o lloguer)	7
28. Ens pregunten en quin municipi estem empadronats	2
29. Ens pregunten on voldríem l'habitatge	2
30. Ens informen de les adreces de les diferents oficines locals d'habitatge on ens hem d'adreçar a presentar la sol·licitud	3
Àrea consulta de Cessió dels habitatges per part de l'observador com a propietari	12
32. Ens comenten els terminis de la cessió	3
33. Ens comenten les contraprestacions que es rebran per la cessió de l'habitatge	3
34. Un cànon o renda periòdica inferior als estàndards de mercat (i)	
35. Si s'ha posat al dia l'habitatge, una subvenció de 6000 euros per les obres realitzades en els sis mesos anteriors a la cessió (i)	
36. En el cas de NO haver posat al dia l'habitatge, la reforma que calgui podrà ser encarregada a Adigsa, o als ens gestors de les borses. Les despeses de reforma que superin els 6000 euros es descomptaran del cànon (i)	
37. Ens comenten els requisits que ha de reunir l'habitatge per poder acollir-se al programa	3
38. Ha de disposar de cèdula d'habitabilitat o ser susceptible d'obtenir-la (i)	
39. Es tindrà en compte la demanda de lloguer de la zona on està ubicat l'habitatge (i)	
40. Que es tracta d'un habitatge lliure, sense cap qualificació de protecció (i)	
41. El lloguer o cànon ha de ser inferior als estàndards del mercat (i)	
42. Ens informen dels tràmits que hem de fer com a propietaris	3
43. Presentar l'escriptura de compravenda (i)	
44. Presentar DNI (i)	
45. Signar l'imprès oficial de la sol·licitud d'accés al programa cessió d'habitatge (a Adigsa) (i)	
Àrea consulta d'informació dels habitatges de cessió amb rètol (de lloguer)	8
46. Ens demanen les dades de contacte (nom i cognom, telèfon)	2
47. Ens informen de les característiques de la vivenda	3
48. m2 (i)	
49. Si té ascensor o no (i)	
50. Preu (i)	
51. N° d'habitacions (i)	
52. Ens comuniquen amb quina persona ens veurem i quan ho farem	3
53. Gestor que ens atindrà (i)	
54. Dia (i)	
55. Hora (i)	
Àrea consulta que NO GESTIONA Adigsa	6
56. Ens envien a una altra oficina perquè ens resolguin la consulta	3
57. Ens donen totes les dades d'on ens hem de dirigir (punt d'atenció, adreça, telèfon)	3

(i) Ítem informatiu

CONSULTA REALITZADA

■ MYSTERIES PRESENCIALS

Base: 50 casos

TIPUS DE CONSULTA REALITZADA PRESENCIALMENT	PERCENTATGE DE RESPOSTES (%)
Sol·licitud d'habitatge protegit (compra o lloguer)	22
Informació per poder comprar o llogar un local comercial o plaça d'aparcament d'Obra Nova	10
Renda Bàsica d'Emancipació	9
Ajuts al pagament del lloguer	5
Programa de Cessió d'Habitatges desocupats per a posar-los en lloguer	4

■ MYSTERIES TELEFÒNICS

Base: 100 casos

TIPUS DE CONSULTA REALITZADA TELEFÒNICAMENT	PERCENTATGE DE RESPOSTES (%)
Sol·licitud d'habitatge protegit (compra o lloguer)	42
Renda Bàsica d'Emancipació	30
Informació per poder comprar o llogar un local comercial o plaça d'aparcament d'Obra Nova	13
Ajuts al pagament del lloguer	9
Programa de Cessió d'Habitatges desocupats per a posar-los en lloguer	4
Informació dels habitatges de cessió amb rètol (de lloguer)	2

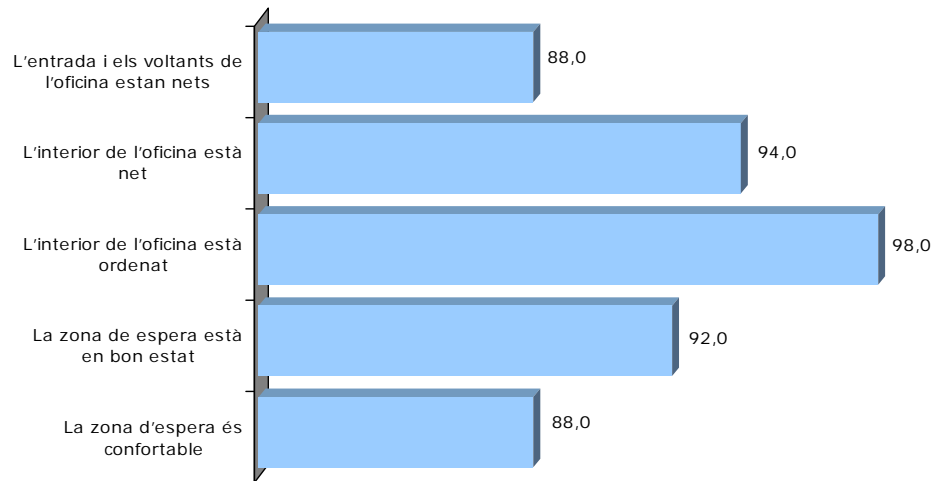
RESULTATS MYSTERIES PRESENCIALS

RESULTATS MYSTERIES PRESENCIALS

Base: 50 casos

■ ASPECTES ESTRUCTURALS

Resultats en %



Podem dir que tots els components que valorem dins els **aspectes estructurals** de les oficines **no presenten grans problemes**; les millores que es poden fer a aquest nivell es poden solucionar fàcilment per tal d'aconseguir les màximes puntuacions.

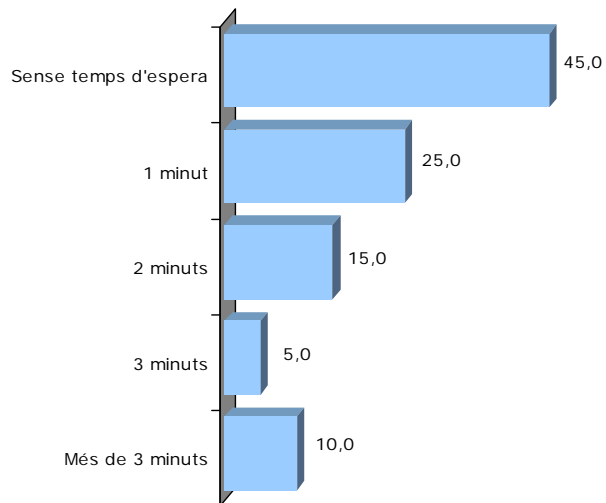
RESULTATS MYSTERIES PRESENCIALS

RECEPCIÓ

Base: 20 casos

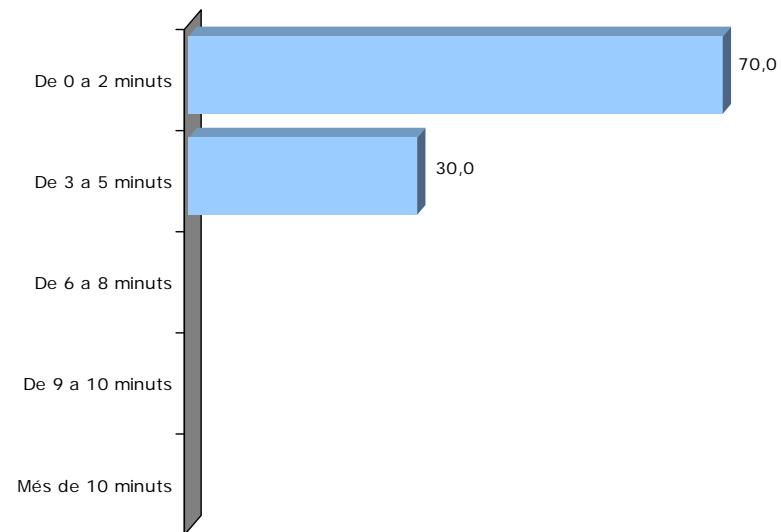
■ TEMPS D'ESPERA

Resultats en %



■ TEMPS QUE DURA LA CONSULTA

Resultats en %



Mitjana de temps d'espera:
1 minut i 15 segons

Mitjana de número de
persones en espera:
1,1

Quan ens hem esperat més
de 3 minuts la mitjana de
número de persones en
espera és de 4

Mitjana de temps que dura
la consulta:
1 minut i 57 segons

A Barcelona hi ha uns empleats que s'encarreguen de la recepció i uns altres que finalment resolen la consulta, per aquest motiu podem valorar els temps de recepció. A les altres 3 províncies els processos de recepció i atenció no funciona igual, són els mateixos empleats els que reben i atenen al mateix temps; llavors, tant els temps d'espera com de duració de la consulta es contemplen a l'atenció.

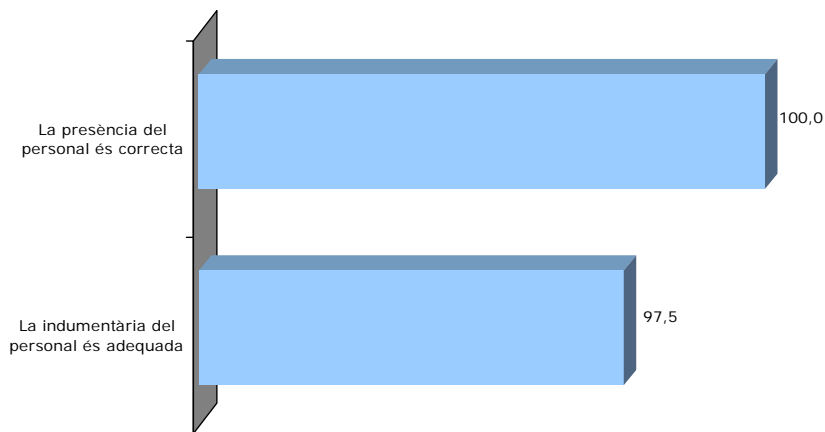
RESULTATS MYSTERIES PRESENCIALS

RECEPCIÓ

■ PRESENCIA PERSONAL

Base: 40 casos

Resultats en %



La **presència del personal** de recepció és adequada.

*Nota: Hem tingut en compte la presència dels guàrdies de seguretat tant a Lleida com a Tarragona, ja que poden intervenir si hi ha algun problema a l'hora de restablir l'ordre que porten els ciutadans

La valoració del **tracte** dels empleats de recepció és molt satisfactòria. S'hauria de cuidar la frase amb la que ens reben, ja que en segons que casos únicament és un "Bon dia / bona tarda", un "Hola" o "Què volia?".

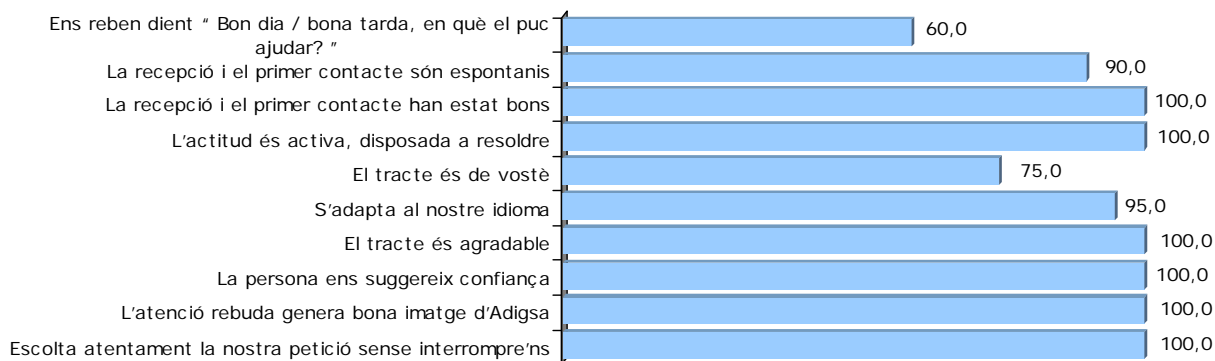
*Nota: Només hem tingut en compte les visites de Barcelona per estar diferenciats els processos de recepció i atenció.

(**) Nota: En cap cas ens deixen sols.

■ TRACTE

Base: 20 casos

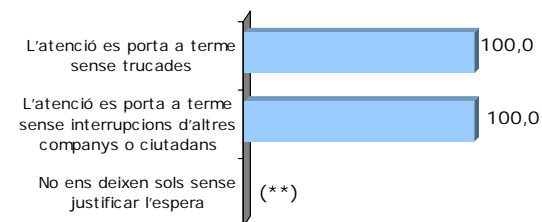
Resultats en %



■ INTERRUPCIONS

Base: 20 casos

Resultats en %



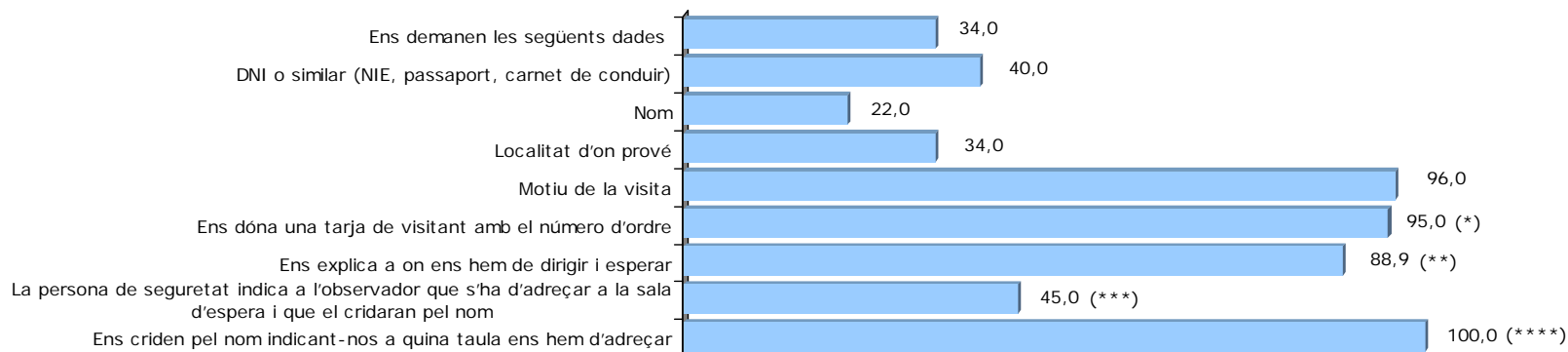
RESULTATS MYSTERIES PRESENCIALS

RECEPCIÓ

Base: 50 casos

RESOLUCIÓ DEL PROCÉS DE RECEPCIÓ

Resultats en %



Com podem observar únicament un **34% dels empleats demanen totes les dades** que estan obligats a demanar¹.

Es valora negativament que el guàrdia de seguretat no indiqui a l'observador on està la sala d'espera i que el cridaran pel nom, només s'ha fet correctament en un 45% dels casos.

¹ A **Barcelona**: DNI o similar, nom, localitat d'on prové i motiu de la visita. A **Girona** i **Lleida**: Nom, localitat d'on prové i motiu de la visita. A **Tarragona**: Motiu de la visita.

(*) Nota: Només es té en compte els 20 casos de Barcelona on s'ha de realitzar aquesta acció.

(**) Nota: Només es té en compte els 20 casos de Barcelona on s'ha de realitzar aquesta acció i 16 casos més entre Lleida i Tarragona on el guàrdia de seguretat ens explica a on ens hem de dirigir i esperar o ho hauria d'haver fet.

(***) Nota: Només es té en compte els 20 casos de Barcelona on s'ha de realitzar aquesta acció.

(****) Nota: Només es té en compte els 20 casos de Barcelona on s'ha de realitzar aquesta acció.

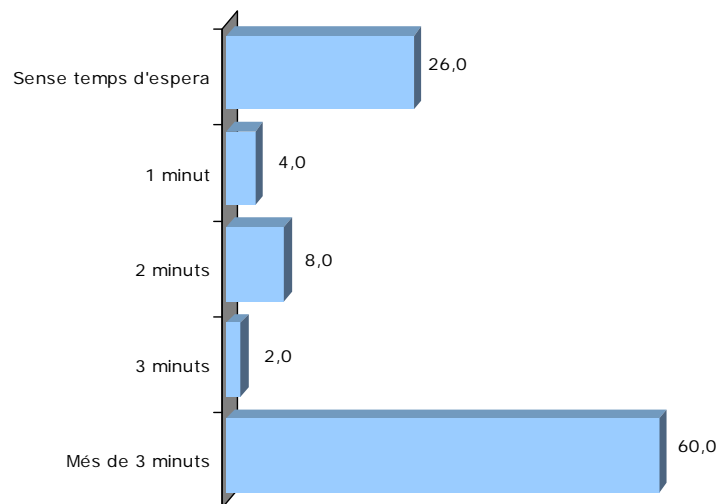
RESULTATS MYSTERIES PRESENCIALS

ATENCIÓ

Base: 50 casos

■ TEMPS D'ESPERA

Resultats en %



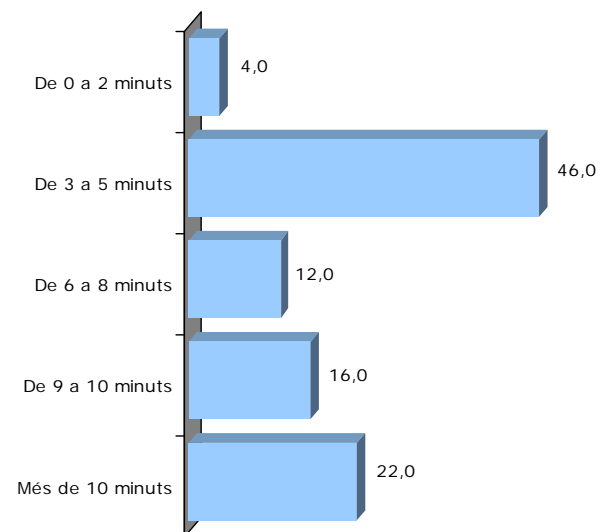
Mitjana de temps d'espera:
11 minuts i 2 segons

Mitjana de número de
persones en espera:
4,5

Quan ens hem esperat més
de 3 minuts la mitjana de
número de persones en
espera és de 7,2

■ TEMPS QUE DURA LA CONSULTA

Resultats en %



Mitjana de temps que dura
la consulta:
9 minuts i 16 segons

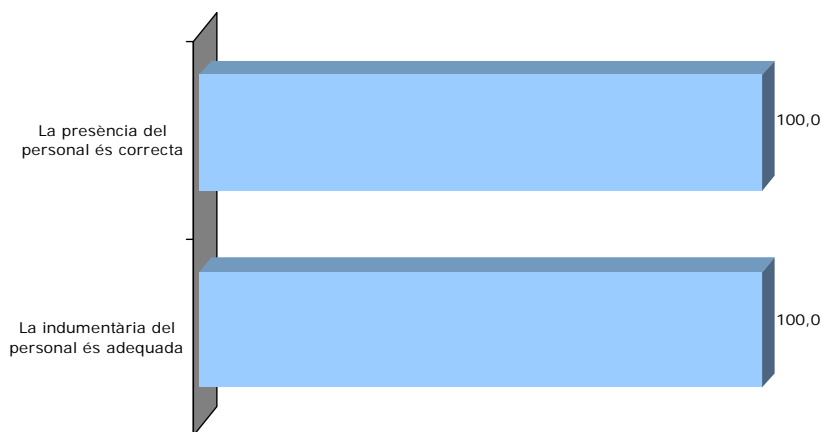
RESULTATS MYSTERIES PRESENCIALS

ATENCIÓ

Base: 50 casos

■ PRESENCIA PERSONAL

Resultats en %



La **presència del personal** que ens resol la consulta és adequada.

Respecte com es valora el **tracte** podem observar com hi ha aspectes de millora que influeixen directament en les puntuacions finalment obtingudes.

S'hauria de cuidar la **frase amb la que ens saluden**, ja que en segons que casos únicament és un "Bon dia / bona tarda", un "Hola" o "Què volia?".

Destacar que en el 52% dels casos **no es posen a la nostra disposició** per qualsevol consulta.

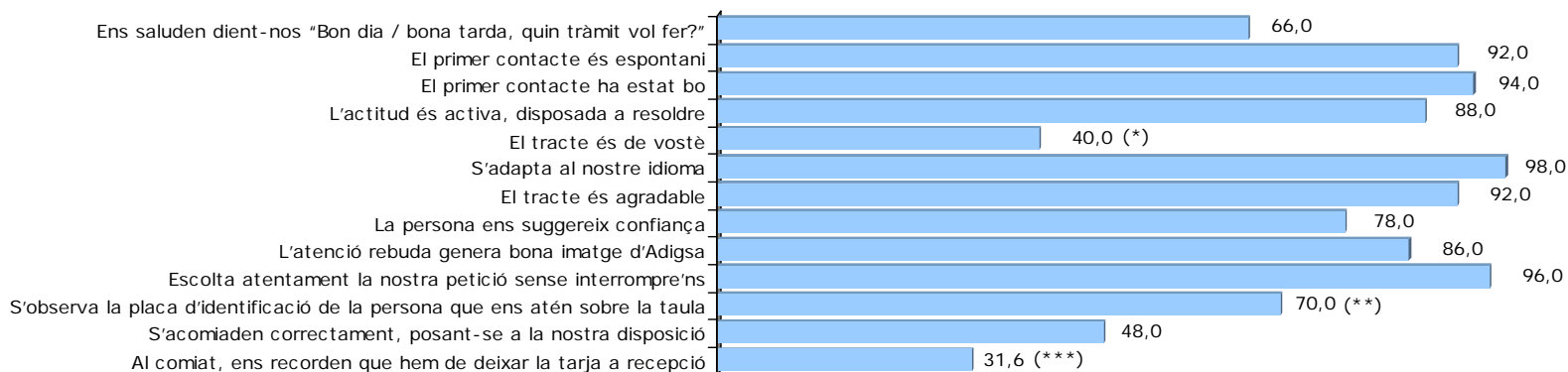
(*) Nota: Hem tingut en compte si ens han parlat de vostè a Girona per poder veure quin percentatge de compliment teníem, encara que aquests casos no es tenen en compte a l'hora de fer el càlcul de l'IGS per no estar obligats a parlar de vostè en tots els casos.

(**) Nota: Es té en compte els 20 casos de Barcelona on s'hauria d'observar la placa identificativa sobre la taula.

(***) Nota: Només es té en compte 19 casos de Barcelona que van donar tarja a recepció.

■ TRACTE

Resultats en %



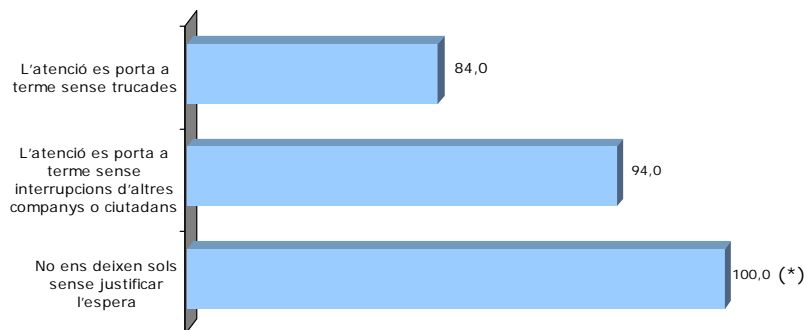
RESULTATS MYSTERIES PRESENCIALS

ATENCIÓ

■ INTERRUPCIONS

Base: 50 casos

Resultats en %



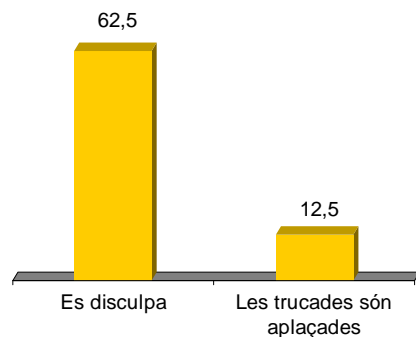
Quan es produeixen **interrupcions** de caire telefònic o per part de companys o ciutadans, podem observar com es disculpen en un 62,5% i un 66,7% respectivament i com no s'acostuma a aplaçar-les.

(*) Nota: Només es té en compte els 6 casos on ens deixen sols.

■ RESOLUCIÓ DE LA INTERRUPCIÓ PER TRUCADES TELEFÒNIQUES

Base: 8 casos

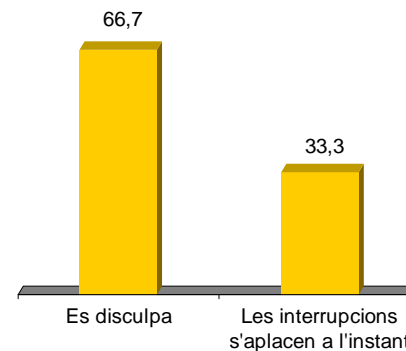
Resultats en %



■ RESOLUCIÓ DE LA INTERRUPCIÓ PER PART D'ALTRES COMPANYS O CIUTADANS

Base: 3 casos

Resultats en %



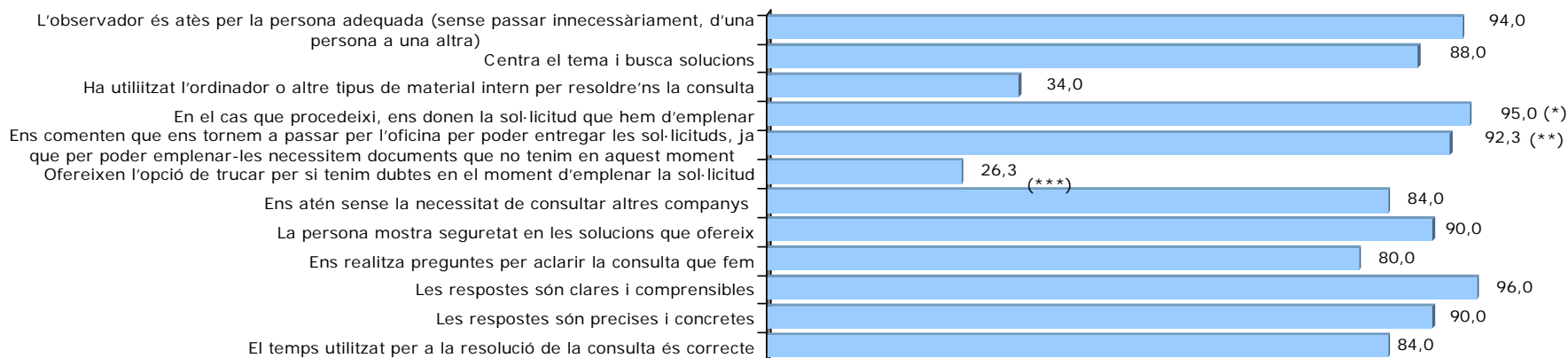
RESULTATS MYSTERIES PRESENCIALS

ATENCIÓ

RESOLUCIÓ DE LA CONSULTA

Resultats en %

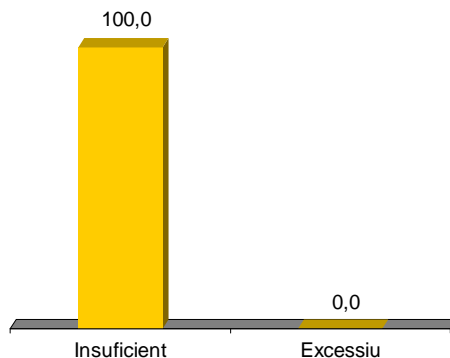
Base: 50 casos



TEMPS DE RESOLUCIÓ INCORRECTES

Resultats en %

Base: 8 casos



En quant a la **resolució de la consulta** podem observar com s'obtenen bones valoracions si ens centrem en com han estat les respostes proporcionades pels empleats.

En aquells casos que els empleats donen sol·licituds, aquests haurien oferir l'opció de trucar per si es tenen dubtes alhora d'emplenar-la.

(*) Nota: Només es té en compte els 20 casos on haurien d'haver donat sol·licituds i no ho han fet, o que han donat sol·licituds sense tenir obligació de fer-ho.

(**) Nota: Només es té en compte els 13 casos on ens comenten que tornem a l'oficina per entregar les sol·licituds ja sigui que hàgim de entregar-les allà mateix o perquè finalment ens diuen que anem allà encara que ells no ho gestionen.

(***) Nota: Només es té en compte els 19 casos on ens donen la sol·licitud.

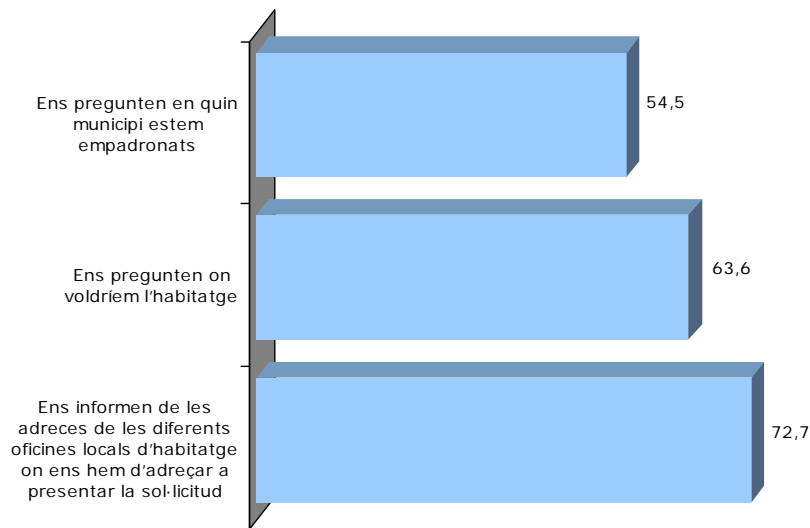
RESULTATS MYSTERIES PRESENCIALS

ATENCIÓ

Base: 22 casos

■ EN EL CAS D'UNA CONSULTA DE SOL·LICITUD D'HABITATGES (COMPRA O LLOGUER)

Resultats en %



Com podem veure no és habitual que els empleats preguntin espontàniament en quin municipi estem empadronats ni on voldríem l'habitatge.

Únicament en un 72,7% dels casos ens informen de les adreces de les diferents oficines locals d'habitatge on ens hem d'adreçar a presentar la sol·licitud.

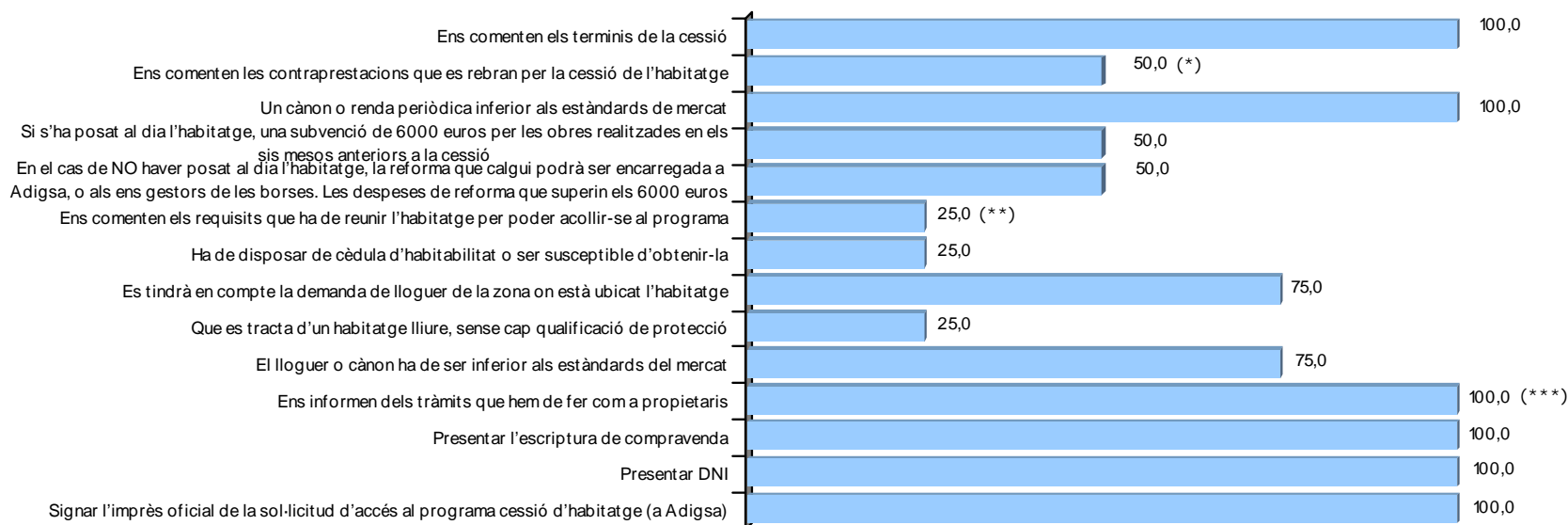
RESULTATS MYSTERIES PRESENCIALS

ATENCIÓ

Base: 4 casos

■ EN EL CAS D'UNA CONSULTA DE CESSIÓ DELS HABITATGES PERT PART DE L'OBSERVADOR COM A PROPIETARI

Resultats en %



Quan anem preguntant per aquest tipus de consulta no ens terminen d'explicar tots els detalls que haurien de fer-nos saber.

Els únics aspectes que expliquen sempre són els terminis de la cessió, el cànon o renda periòdica inferior als estàndards de mercat i els tràmits que hem de fer com a propietaris.

(*) Nota: Perquè pugui ser valorat positivament ens han d'haver explicat els tres aspectes consecutius a aquest.

(**) Nota: Perquè pugui ser valorat positivament ens han d'haver explicat els quatre aspectes consecutius a aquest.

(***) Nota: Perquè pugui ser valorat positivament ens han d'haver explicat els tres aspectes consecutius a aquest.

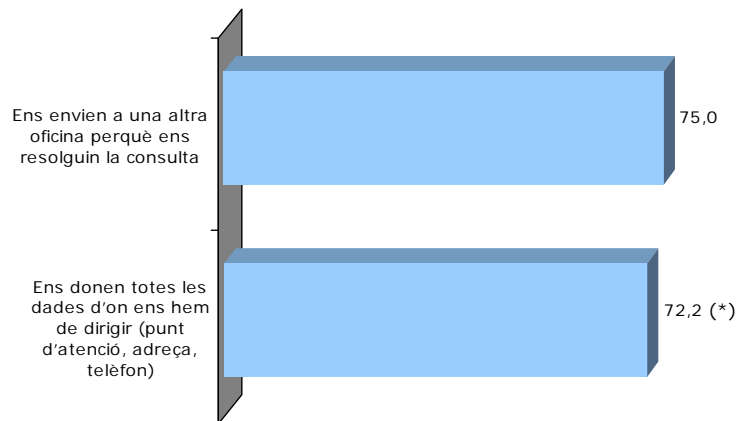
RESULTATS MYSTERIES PRESENCIALS

ATENCIÓ

Base: 24 casos

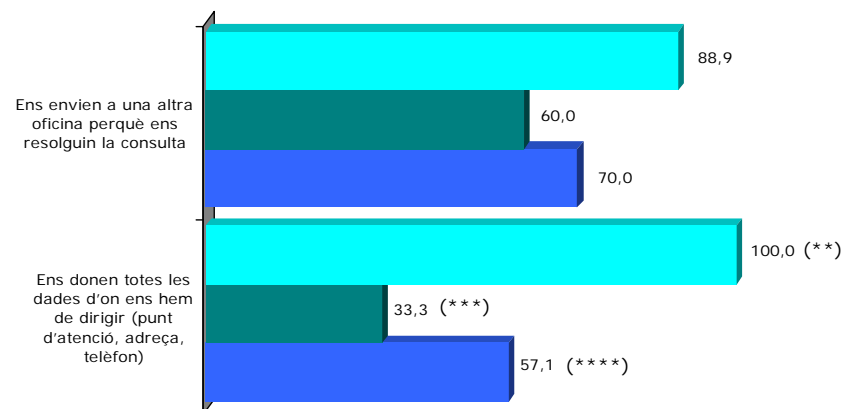
■ EN EL CAS D'UNA CONSULTA QUE NO GESTIONA ADIGSA

Resultats en %



■ SEGONS EL MOTIU DE LA CONSULTA (NO GESTIONA ADIGSA)

Resultats en %



■ Informació per poder comprar o llogar un local comercial o plaça d'aparcament d'Obra Nova

■ Ajuts al pagament del lloguer

■ Renda Bàsica d'Emancipació

Quan és una consulta que no gestiona Adigsa, en un 25% dels casos no ens envien a l'oficina on ens poden resoldre la consulta i si ens ho diuen no en tots els casos ens donen totes les dades.

(*) Nota: Només es té en compte els 18 casos on ens envien a una altra oficina.

(**) Nota: Només es té en compte els 8 casos on ens envien a una altra oficina.

(***) Nota: Només es té en compte els 3 casos on ens envien a una altra oficina.

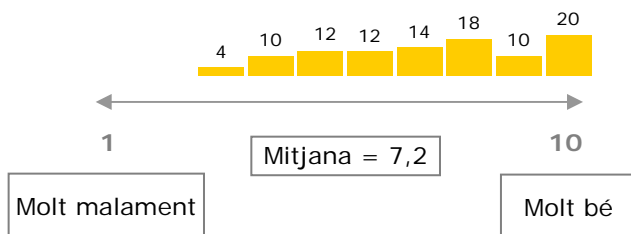
(****) Nota: Només es té en compte els 7 casos on ens envien a una altra oficina.

RESULTATS MYSTERIES PRESENCIALS

Base: 50 casos

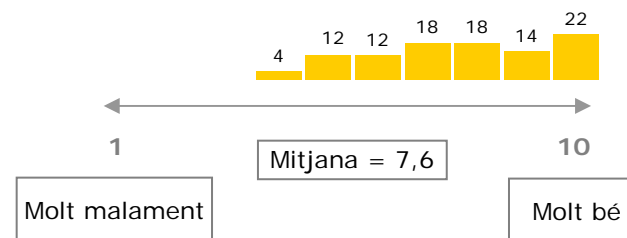
■ VALORACIÓ SOBRE LA VOLUNTAT RESOLUTIVA

Resultats en %



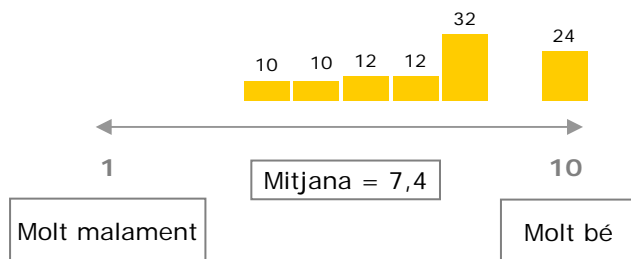
■ VALORACIÓ DE L'AMABILITAT / CORTESIA

Resultats en %



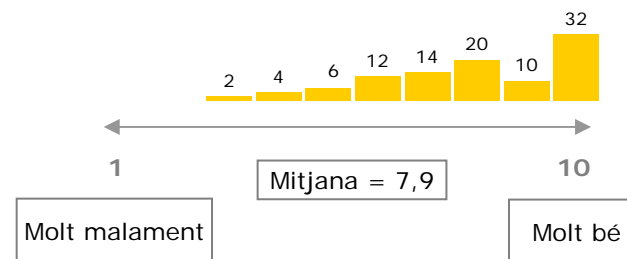
■ VALORACIÓ DEL GRAU D'ATENCIÓ / INTERÈS (resultats en %)

Resultats en %



■ VALORACIÓ DE LA COMPRESIÓ DEL TEMA PER PART DE LA PERSONA QUE ENS ATÉN

Resultats en %

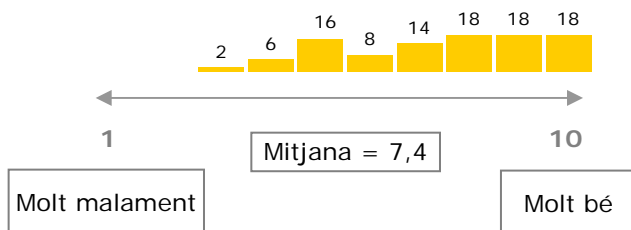


RESULTATS MYSTERIES PRESENCIALS

Base: 50 casos

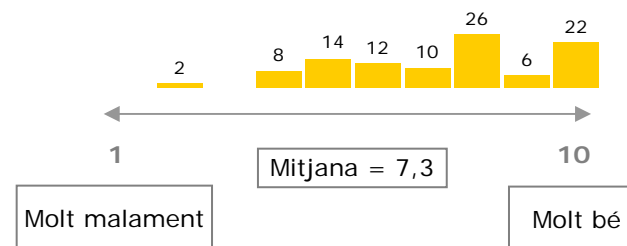
■ VALORACIÓ SOBRE ELS CONEIXEMENTS

Resultats en %



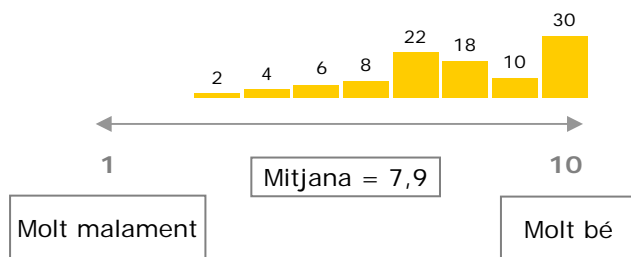
■ VALORACIÓ SOBRE LA PUNTUALITZACIÓ

Resultats en %



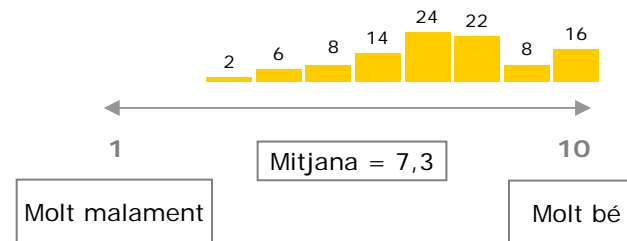
■ VALORACIÓ SOBRE L'AGILITAT

Resultats en %



■ VALORACIÓ GLOBAL

Resultats en %

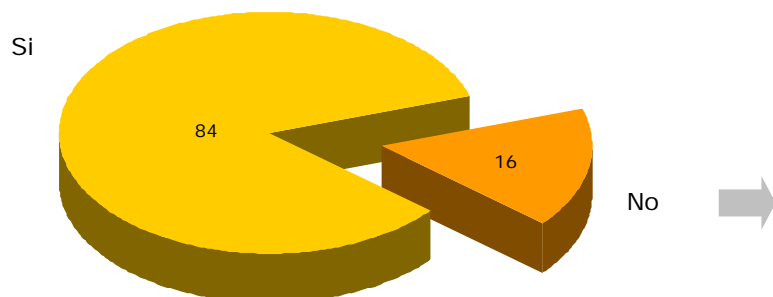


RESULTATS MYSTERIES PRESENCIALS

Base: 50 casos

■ LA CONSULTA O TRÀMIT HA ESTAT RESOLT DE FORMA CORRECTA

Resultats en %

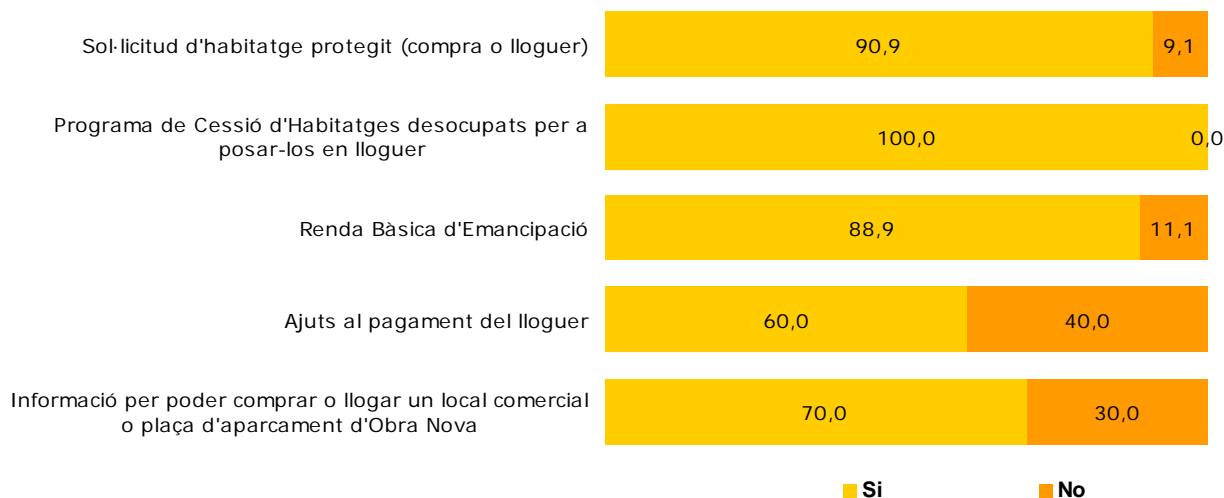


Pot ser que els tràmits s'hagin resolt de forma correcta, però la impressió que té l'observador és que no els han donat els arguments suficients perquè s'hagi resolt adequadament el tràmit o simplement no li queda clar si se l'han resolt correctament; sobretot en aquells casos que no gestiona Adigsa.

En aquells casos on els tràmits inicialment no es resolen des de les oficines d'Adigsa, la sensació que tenen els observadors és de voler treure'ls de sobre donant únicament un telèfon perquè truquin i s'informin.

■ SEGONS EL MOTIU DE LA CONSULTA (RESOL DE FORMA CORRECTA)

Resultats en %

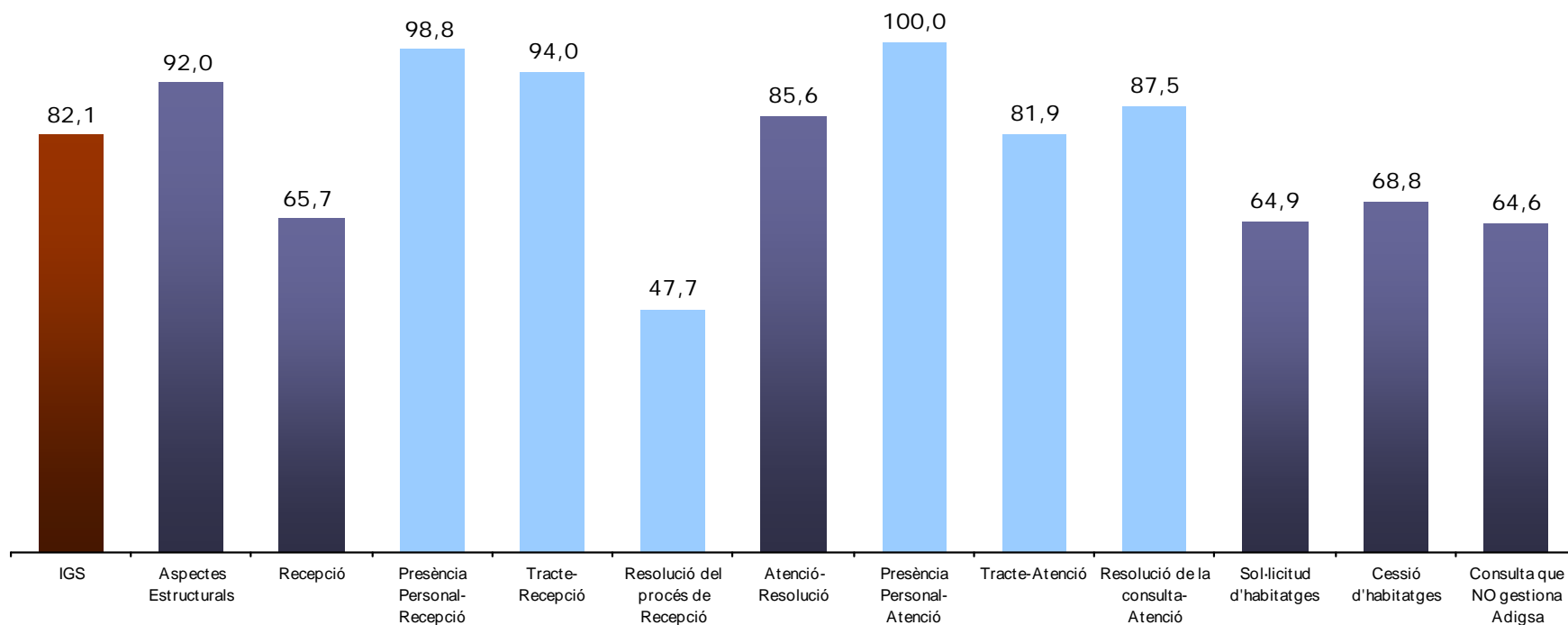


RESULTATS MYSTERIES PRESENCIALS

Base: 50 casos

■ RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES

Resultats en %



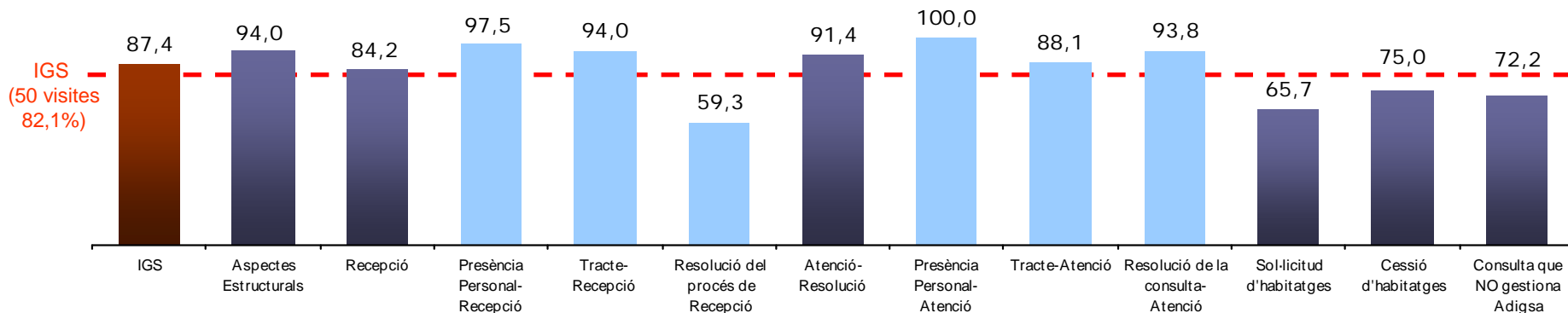
Com podem observar l'IGS es situa en el 82,1%, puntuació que es pot augmentar considerablement si comencem millorant en un primer moment tots aquells punts que estan per sota del 75%, com pot ser la resolució del procés de recepció i sobretot no deixar de banda preguntes que hem de formular i explicacions que hem de donar específiques de cada tràmit, el gestioni Adigsa (Sol·licitud d'habitatges i Cessió d'habitatges) o no.

RESULTATS MYSTERIES PRESENCIALS

■ RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: BARCELONA

Resultats en %

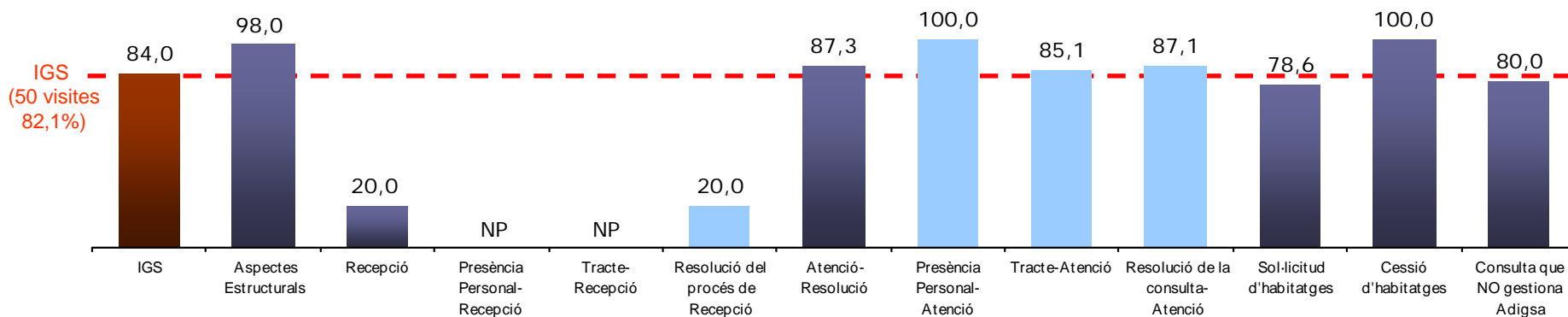
Base: 20 casos



■ RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: GIRONA

Resultats en %

Base: 10 casos



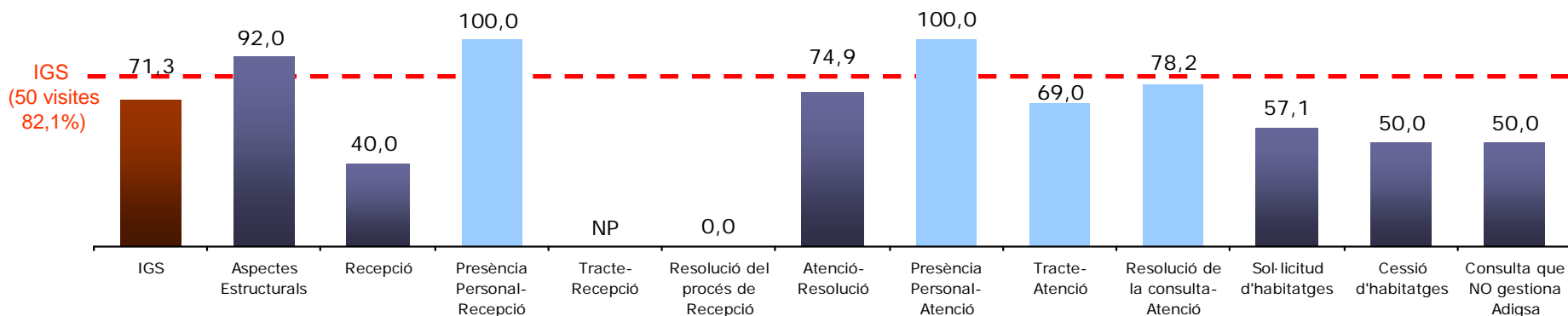
NP: No procedeix perquè no hi ha cap cas que es pugui valorar

RESULTATS MYSTERIES PRESENCIALS

■ RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: LLEIDA

Resultats en %

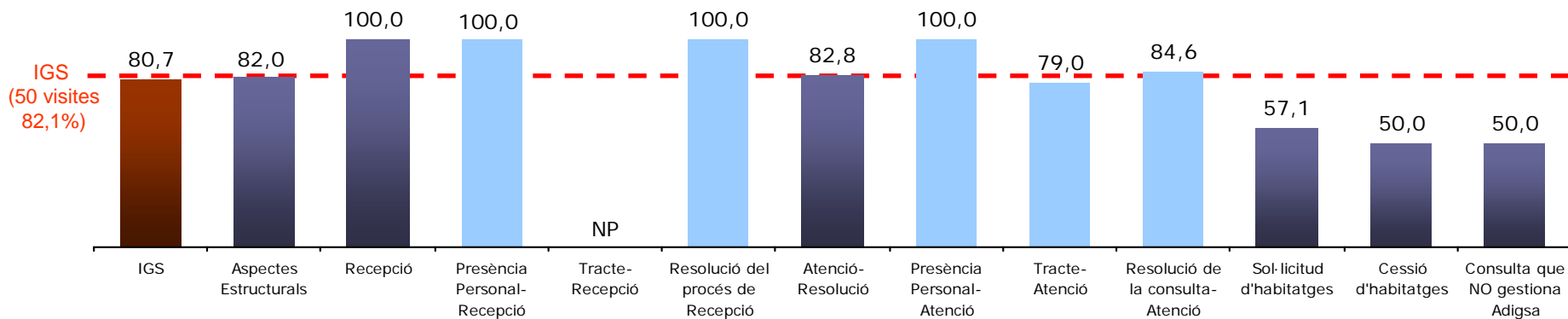
Base: 10 casos



■ RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: TARRAGONA

Resultats en %

Base: 10 casos



NP: No procedeix perquè no hi ha cap cas que es pugui valorar

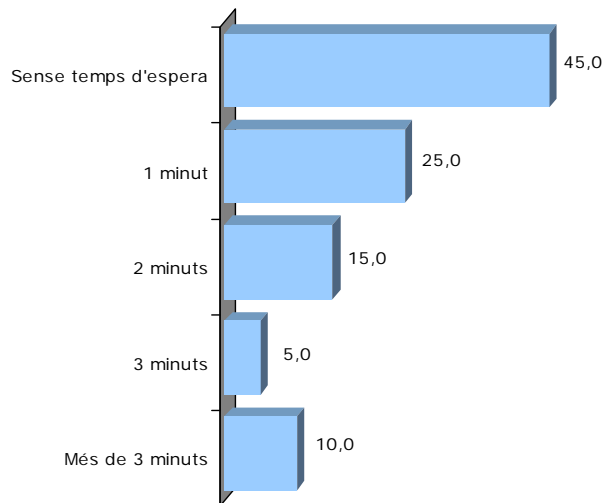
RESULTATS MYSTERIES TELEFÒNICS

RESULTATS MYSTERIES TELEFÒNICS

Base: 100 casos

■ TEMPS D'ESPERA

Resultats en %

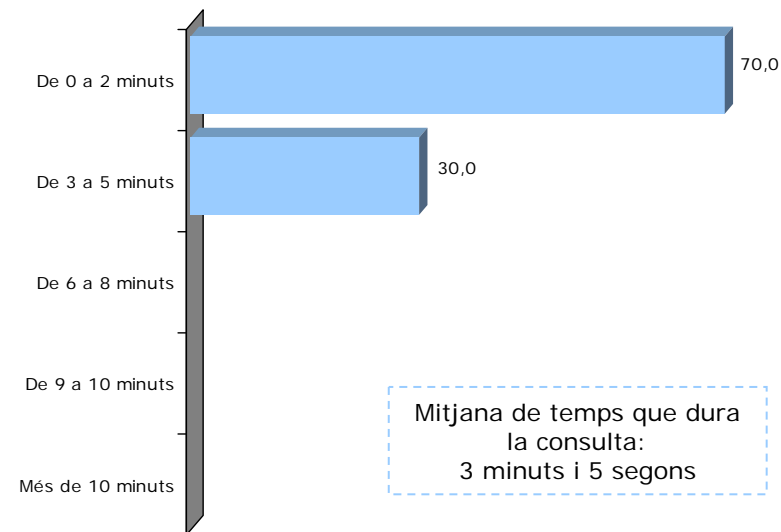


Mitjana de temps d'espera:
44 segons

Mitjana de tons abans que
ens despenegin el telèfon:
3,8

■ TEMPS QUE DURA LA CONSULTA

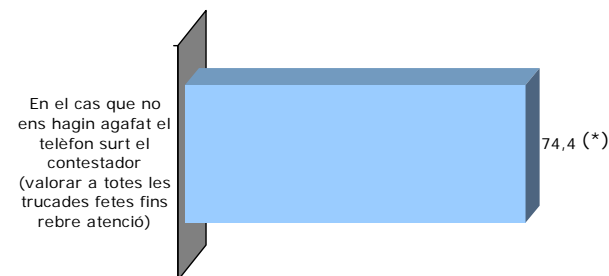
Resultats en %



Mitjana de temps que dura la consulta:
3 minuts i 5 segons

■ ASPECTES TÈCNICS

Resultats en %



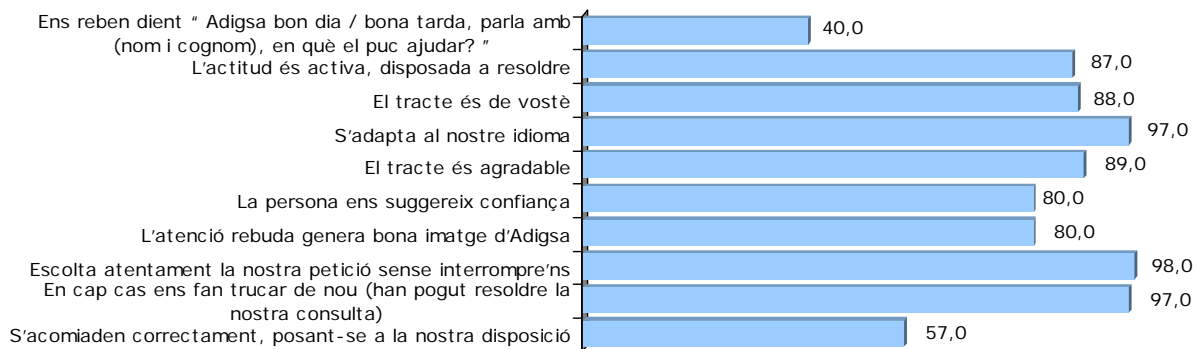
(*) Nota: Només es té en compte els 39 casos on ens ha sortit el contestador o ens hauria d'haver sortit (sense tenir en compte Girona on no hi surt cap contestador).

RESULTATS MYSTERIES TELEFÒNICS

■ TRACTE

Resultats en %

Base: 100 casos



Respecte com es valora el **tracte** podem observar com igual que en el presencial hi ha aspectes de millora que influeixen directament en les puntuacions finalment obtingudes.

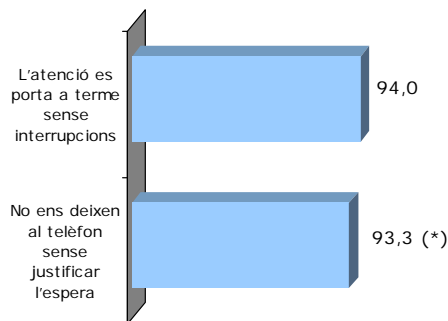
S'hauria de vigilar la **frase amb la que ens reben**, ja que en segons que casos únicament és un "Bon dia / bona tarda", un "Hola" o "Què volia?" i en molts casos no coneixem el nom de la persona que ens atén.

En aquest cas en un 43% dels casos **no es posen a la nostra disposició** per qualsevol consulta.

■ INTERRUPCIONS

Resultats en %

Base: 100 casos



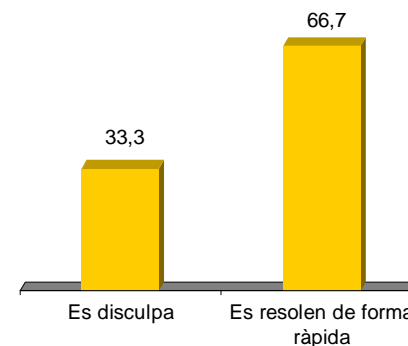
Quan es produeixen **interrupcions** podem observar com es disculpen en un 33,3% i es resolen de forma ràpida en un 66,7%.

(*) Nota: Només es té en compte els 15 casos on ens deixen sols al telèfon.

■ RESOLUCIÓ DE LES INTERRUPCIONS

Resultats en %

Base: 6 casos

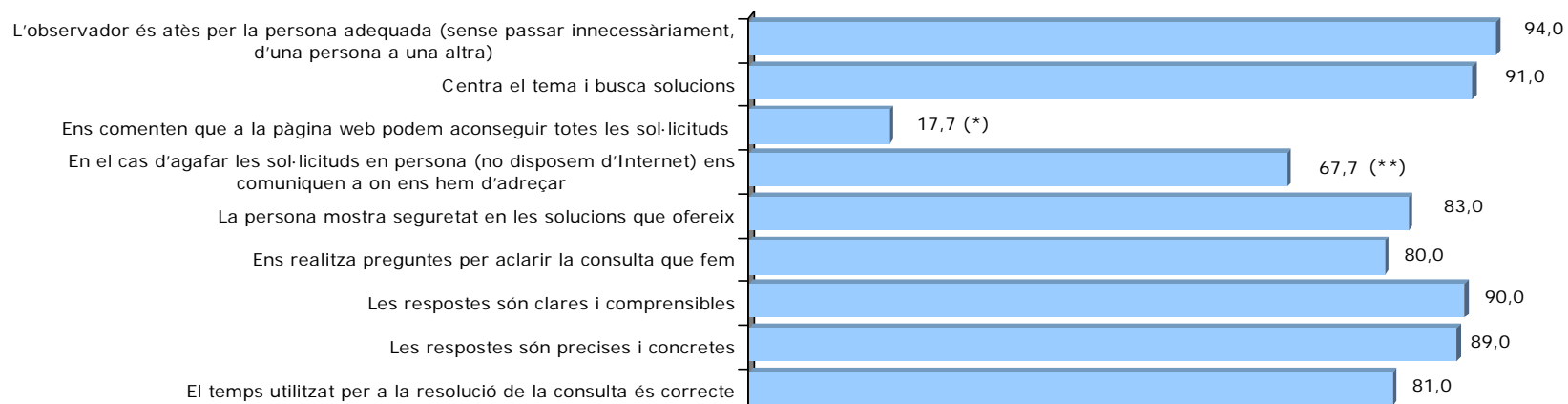


RESULTATS MYSTERIES TELEFÒNICS

RESOLUCIÓ DE LA CONSULTA

Resultats en %

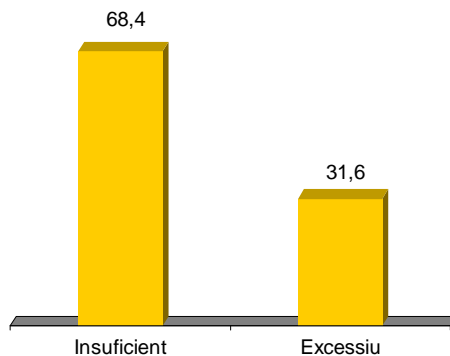
Base: 100 casos



TEMPS DE RESOLUCIÓ INCORRECTES

Resultats en %

Base: 19 casos



En quant a la **resolució de la consulta** podem observar com en aquest cas s'obtenen bones valoracions si ens centrem en com han estat les respostes proporcionades pels empleats així com l'interès en buscar solucions.

Podem observar com dels observadors que consideren que el temps de resolució és incorrecte, un 68,4% valora que és insuficient.

(*) Nota: Només es té en compte els 96 casos on ens podien haver comentat que a la pàgina web podiem aconseguir totes les sol·licituds.

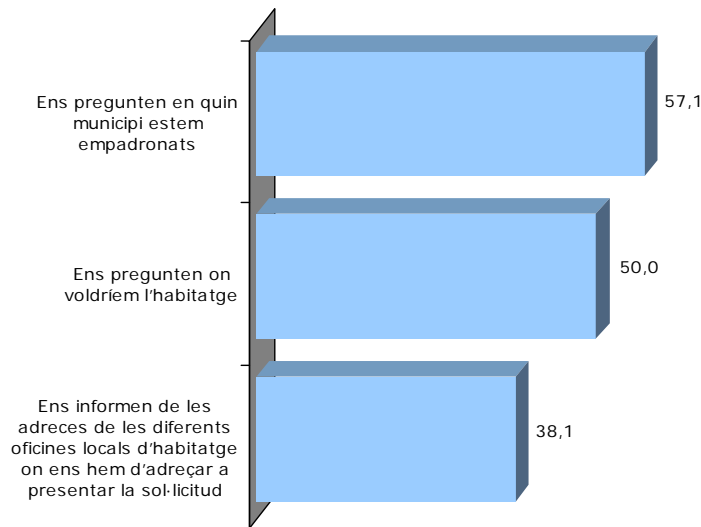
(**) Nota: Només es té en compte els 96 casos on podiem agafar les sol·licituds en persona.

RESULTATS MYSTERIES TELEFÒNICS

Base: 42 casos

■ EN EL CAS D'UNA CONSULTA DE SOL·LICITUD D'HABITATGES (COMPRA O LLOGUER)

Resultats en %



Podem comprovar com via telefònica tampoc és habitual que els empleats preguntin espontàniament en quin municipi estem empadronats ni on voldríem l'habitatge.

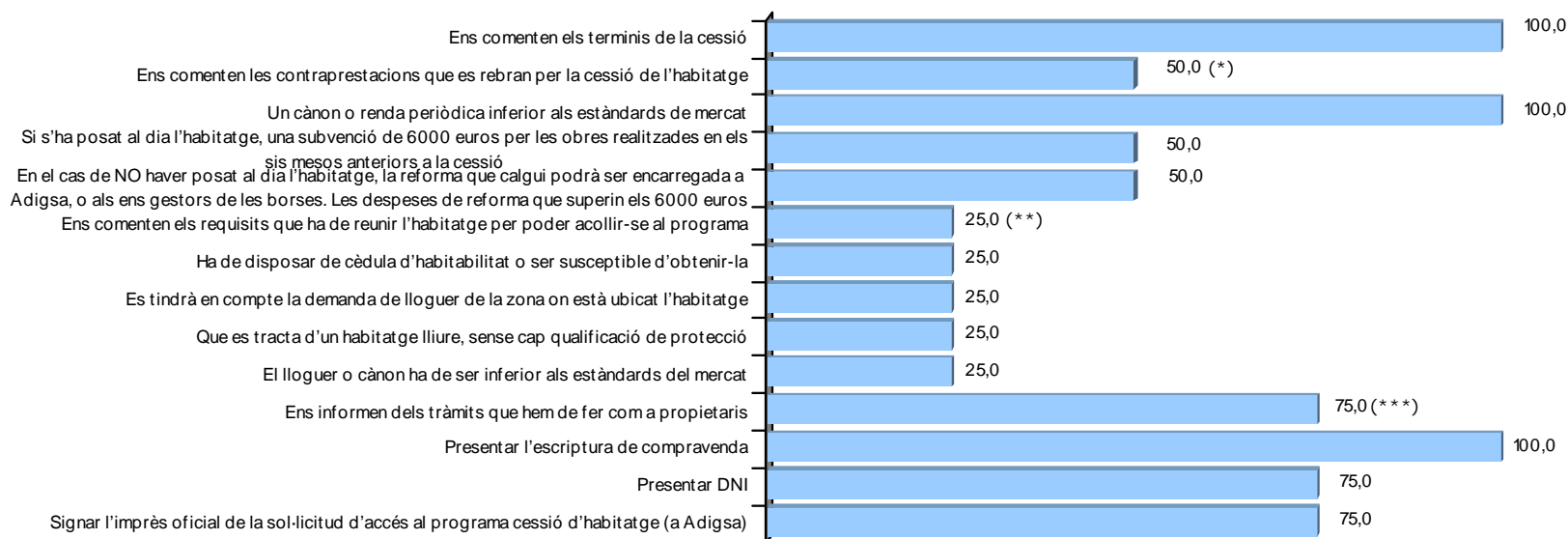
En aquest cas és un percentatge molt baix d'empleats (38,1%) els que informen de les adreces de les diferents oficines locals d'habitatge on ens hem d'adreçar a presentar la sol·licitud.

RESULTATS MYSTERIES TELEFÒNICS

Base: 4 casos

■ EN EL CAS D'UNA CONSULTA DE CESSIÓ DELS HABITATGES PERT PART DE L'OBSERVADOR COM A PROPIETARI

Resultats en %



Quan preguntem via telefònica per aquest tipus de consulta tampoc ens terminen d'explicar tots els detalls que haurien de fer-nos saber.

Els únics aspectes que expliquen sempre són els terminis de la cessió, el cànon o renda periòdica inferior als estàndards de mercat i el fet que han de presentar l'escriptura de compravenda.

(*) Nota: Perquè pugui ser valorat positivament ens han d'haver explicat els tres aspectes consecutius a aquest.

(**) Nota: Perquè pugui ser valorat positivament ens han d'haver explicat els quatre aspectes consecutius a aquest.

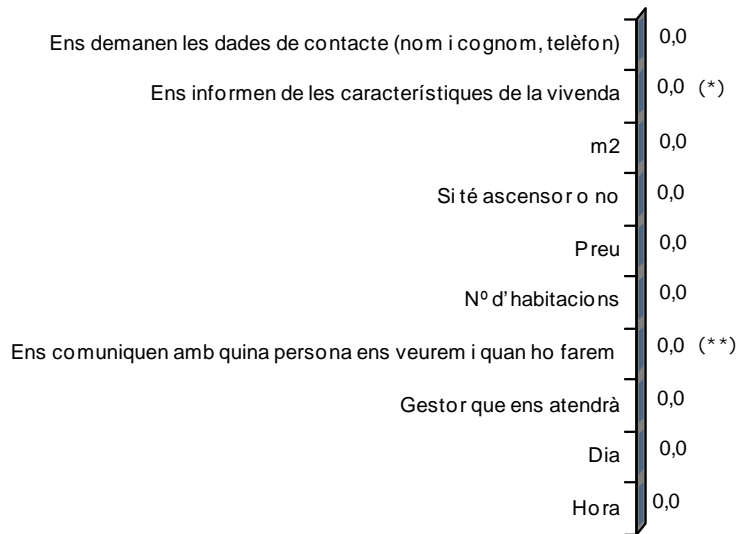
(***) Nota: Perquè pugui ser valorat positivament ens han d'haver explicat els tres aspectes consecutius a aquest.

RESULTATS MYSTERIES TELEFÒNICS

Base: 2 casos

■ EN EL CAS D'UNA CONSULTA DELS HABITATGES DE CESSIÓ AMB RÈTOL (DE LLOGUER)

Resultats en %



Quan hem fet aquest tipus de consulta ens comenten que hi ha una llista d'espera i hem d'emplenar una sol·licitud. Però en el moment de la trucada no ens donen cap informació més corresponent als habitatges de cessió amb rètol.

(*) Nota: Perquè pugui ser valorat positivament ens han d'haver explicat els quatre aspectes consecutius a aquest.

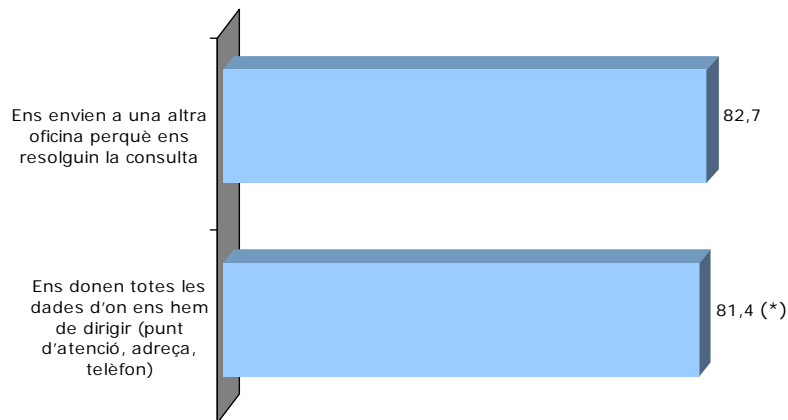
(**) Nota: Perquè pugui ser valorat positivament ens han d'haver explicat els tres aspectes consecutius a aquest.

RESULTATS MYSTERIES TELEFÒNICS

Base: 52 casos

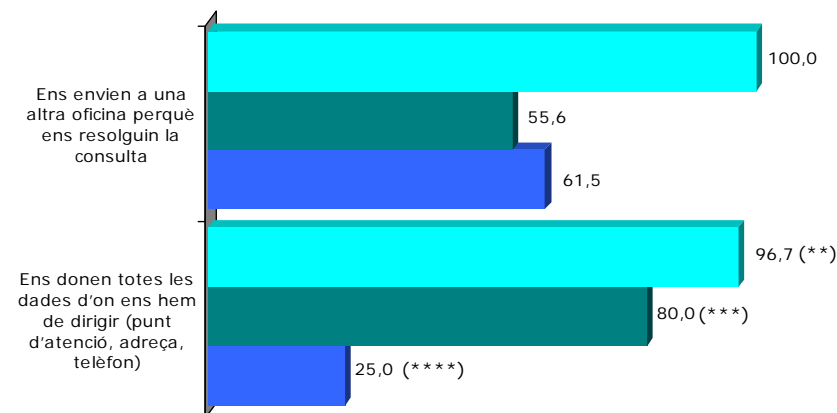
■ EN EL CAS D'UNA CONSULTA QUE NO GESTIONA ADIGSA

Resultats en %



■ SEGONS EL MOTIU DE LA CONSULTA (NO GESTIONA ADIGSA)

Resultats en %



- Informació per poder comprar o llogar un local comercial o plaça d'aparcament d'Obra Nova
- Ajuts al pagament del lloguer
- Renda Bàsica d'Emancipació

Quan és una consulta que no gestiona Adigsa, en el 17,3% dels casos no ens envien a l'oficina on ens poden resoldre la consulta i si ens ho diuen no en tots els casos ens donen totes les dades.

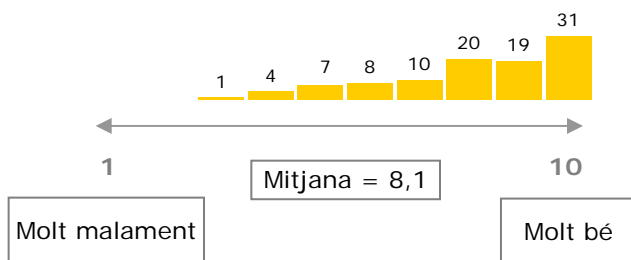
- (*) Nota: Només es té en compte els 43 casos on ens envien a una altra oficina.
- (**) Nota: Només es té en compte els 30 casos on ens envien a una altra oficina.
- (***) Nota: Només es té en compte els 5 casos on ens envien a una altra oficina.
- (****) Nota: Només es té en compte els 8 casos on ens envien a una altra oficina.

RESULTATS MYSTERIES TELEFÒNICS

Base: 100 casos

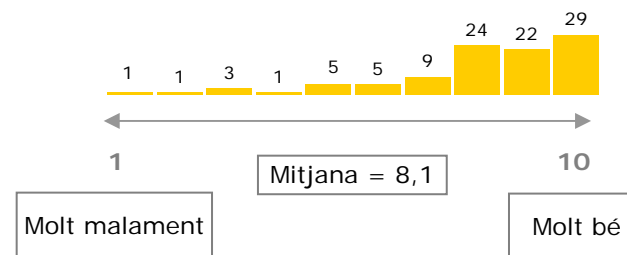
■ VALORACIÓ SOBRE LA VOLUNTAT RESOLUTIVA

Resultats en %



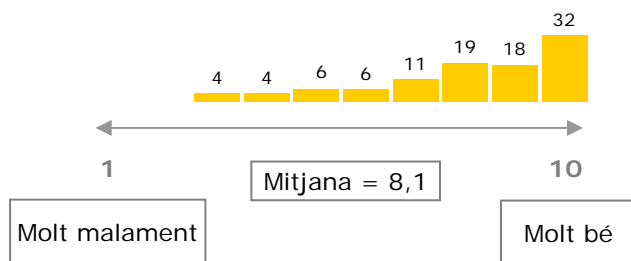
■ VALORACIÓ DE L'AMABILITAT / CORTESIA

Resultats en %



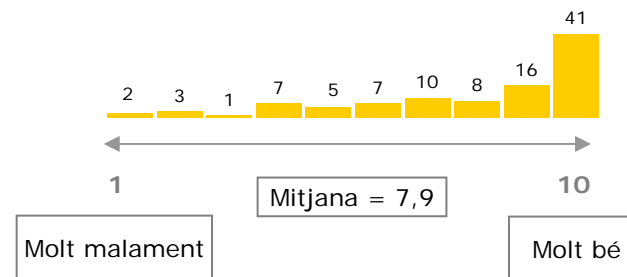
■ VALORACIÓ DEL GRAU D'ATENCIÓ / INTERÈS

Resultats en %



■ VALORACIÓ DE LA COMPRESIÓ DEL TEMA PER PART DE LA PERSONA QUE ENS ATÉN

Resultats en %

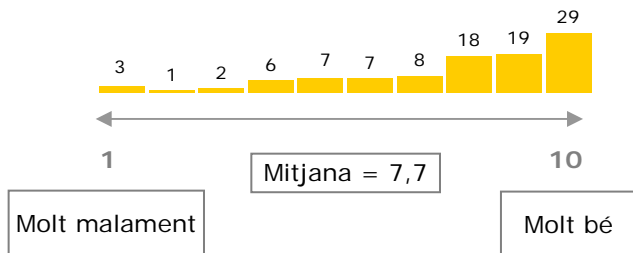


RESULTATS MYSTERIES TELEFÒNICS

Base: 100 casos

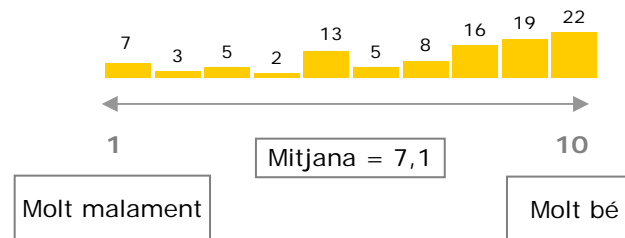
■ VALORACIÓ SOBRE ELS CONEIXEMENTS

Resultats en %



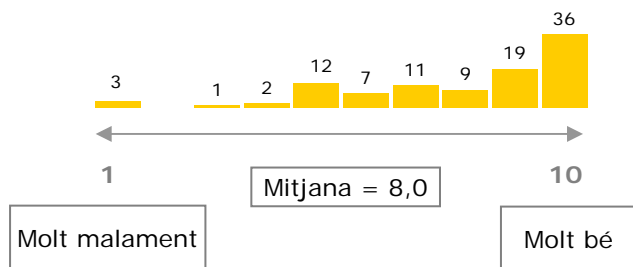
■ VALORACIÓ SOBRE LA PUNTUALITZACIÓ

Resultats en %



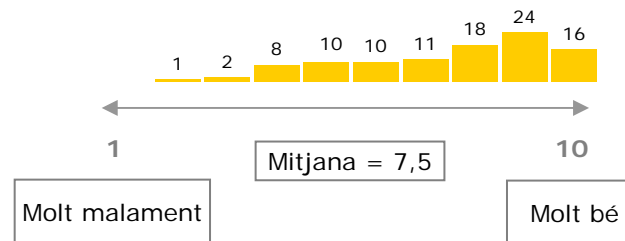
■ VALORACIÓ SOBRE L'AGILITAT

Resultats en %



■ VALORACIÓ GLOBAL

Resultats en %

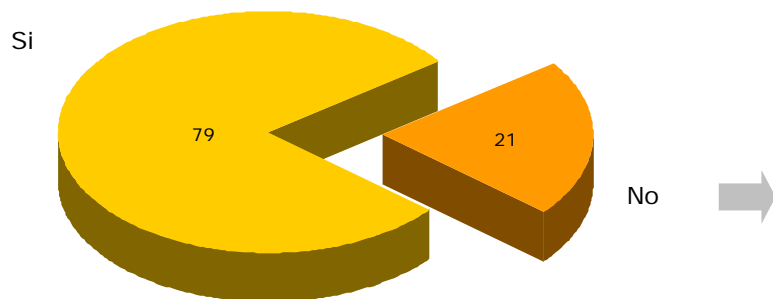


RESULTATS MYSTERIES TELEFÒNICS

Base: 100 casos

■ LA CONSULTA O TRÀMIT HA ESTAT RESOLT DE FORMA CORRECTA

Resultats en %

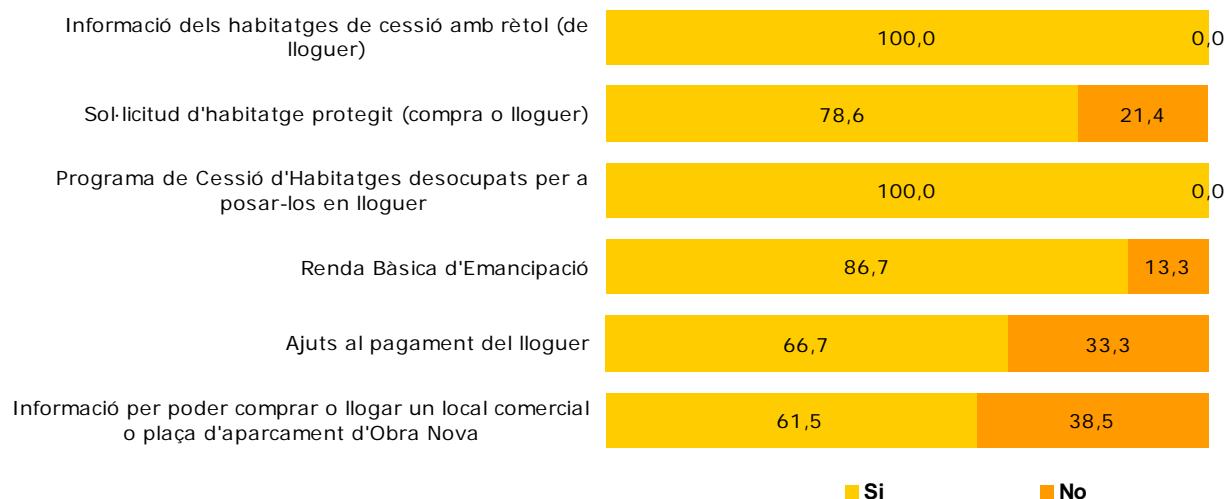


En aquest cas és encara més evident la impressió per part de l'observador de no resolució, ja sigui que no els hagin donat els arguments suficients perquè s'hagi resolt adequadament el tràmit o simplement no li queda clar si se l'han resolt correctament; sobretot en aquells casos que no gestiona Adigsa.

Com passava en el presencial, en aquells casos on els tràmits inicialment no es resolen des de les oficines d'Adigsa, la sensació que tenen els observadors és de voler treure'ls de sobre donant únicament un telèfon perquè truquin i s'informin, o una adreça on s'han de dirigir.

■ SEGONS EL MOTIU DE LA CONSULTA (RESOL DE FORMA CORRECTA)

Resultats en %

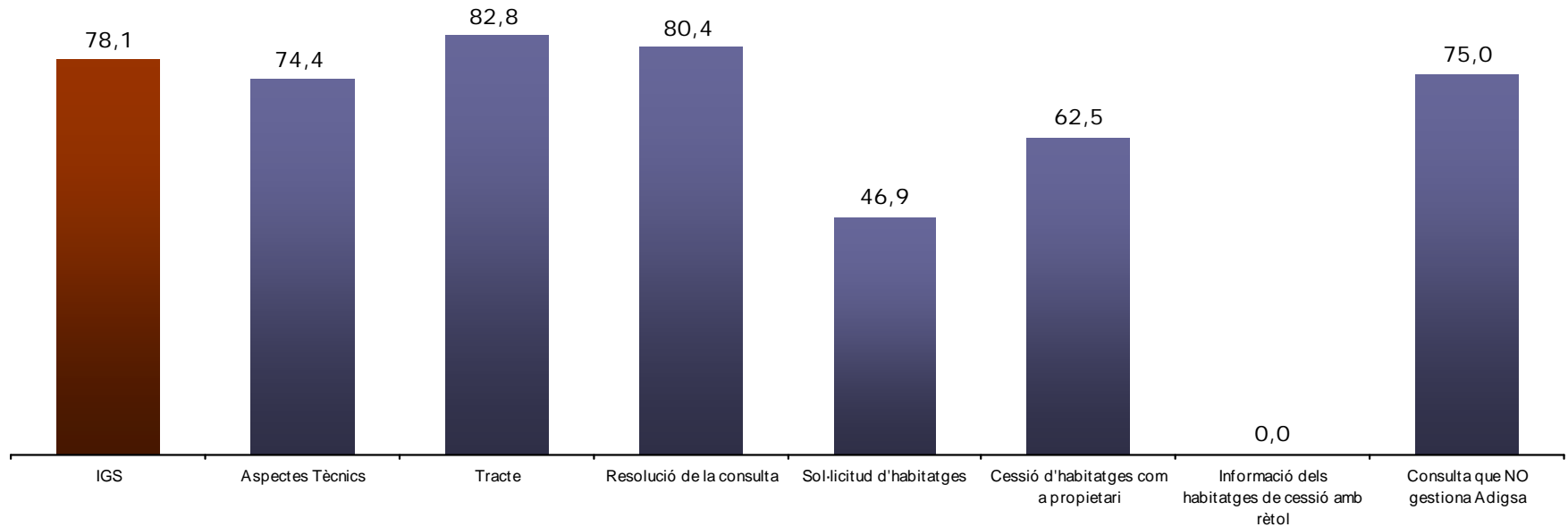


RESULTATS MYSTERIES TELEFÒNICS

Base: 100 casos

■ RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES

Resultats en %



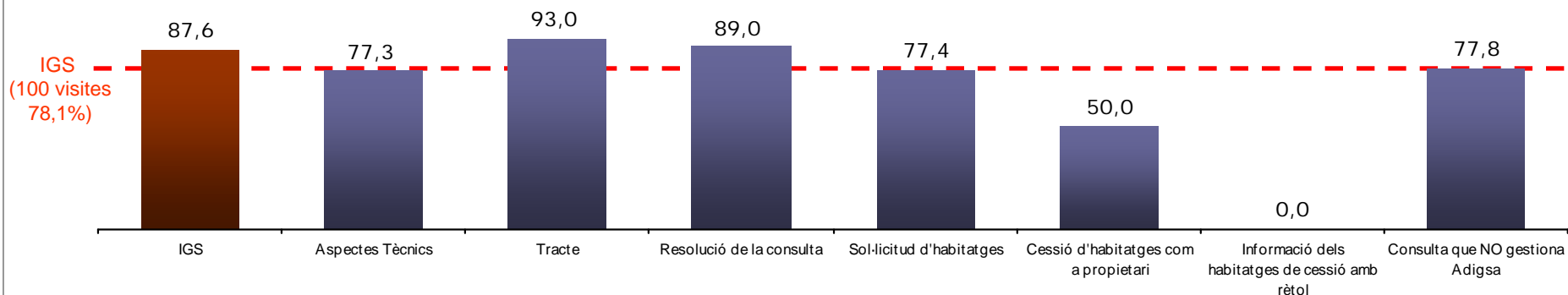
Com podem observar l'IGS es situa en el 78,1%, puntuació que es pot augmentar considerablement si comencem millorant en un primer moment tots aquells punts que estan per sota del 75%, sobretot no deixant de banda les preguntes que hem de formular i explicacions que hem de donar específiques de cada tràmit, el gestioni Adigsa (Sol·licitud d'habitatges i Cessió d'habitatges) o no.

RESULTATS MYSTERIES TELEFÒNICS

■ RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: BARCELONA

Resultats en %

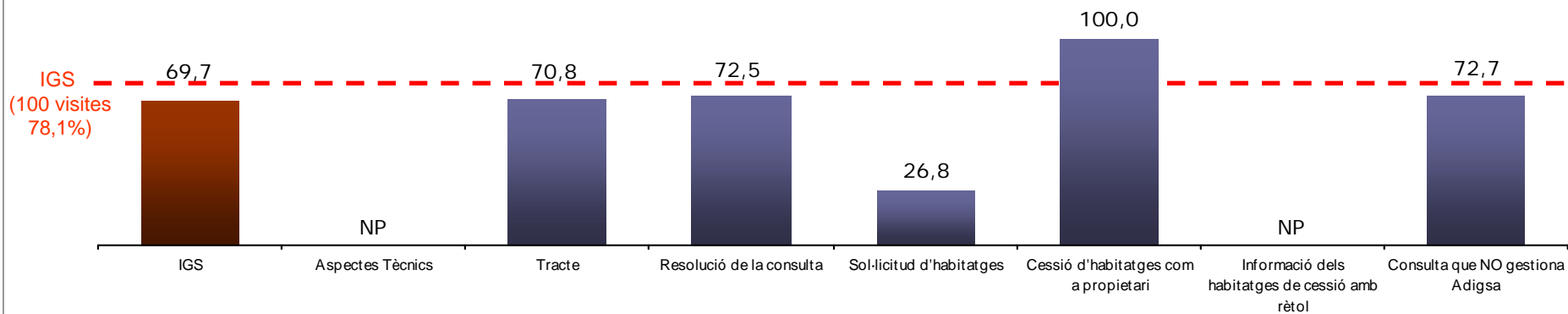
Base: 40 casos



■ RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: GIRONA

Resultats en %

Base: 20 casos



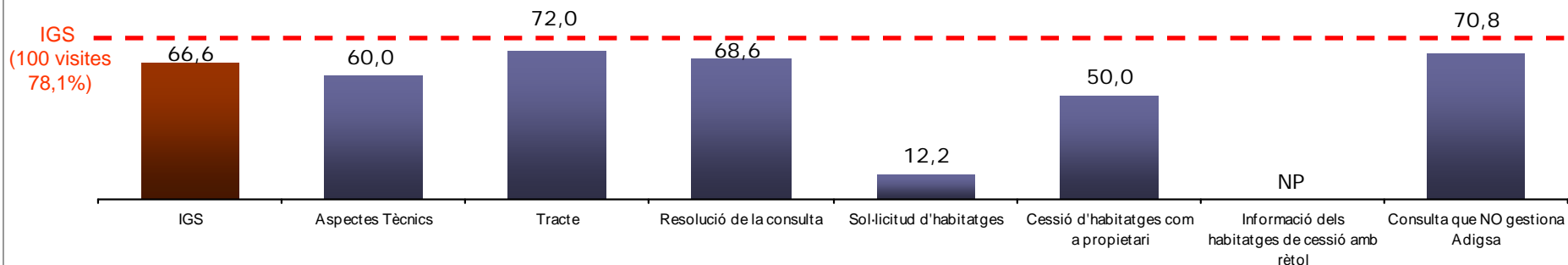
NP: No procedeix perquè no hi ha cap cas que es pugui valorar

RESULTATS MYSTERIES TELEFÒNICS

RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: LLEIDA

Resultats en %

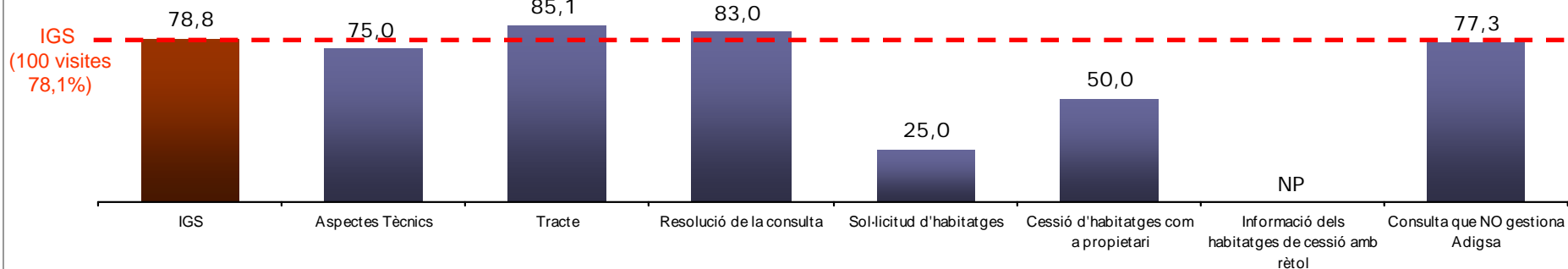
Base: 20 casos



RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: TARRAGONA

Resultats en %

Base: 20 casos



NP: No procedeix perquè no hi ha cap cas que es pugui valorar