

PRESENTACIÓ DE RESULTATS

ESTUDI PERCEPCIÓ DE QUALITAT DEL SERVEI

ADIGSA

Preparat per a:



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

REO núm. 563

Data 16 de març de 2010

Preparat per:



Diputació 237, 4^a planta
08007 Barcelona

Tel: 93 272 17 18

Fax: 93 488 14 93

<http://www.mdk.es>

e-mail: info@mdk.es

Febrer de 2010

INTRODUCCIÓ	3
OBJECTIUS DE LA INVESTIGACIÓ	4
METODOLOGIA DE TREBALL	5
PRINCIPALS RESULTATS DE L'ESTUDI	8
PRINCIPALS RESULTATS MYSTERY	10

1. Introducció



A continuació es presenten els principals resultats de l'estudi **mystery shopping** dut a terme per analitzar el grau de satisfacció i la percepció de qualitat dels serveis que tenen els usuaris d'**ADIGSA**.

En resposta a l'objectiu d'aportar informació per poder desenvolupar accions que permetin millorar i adequar els serveis prestats per **ADIGSA** als seus usuaris.

En el document actual es presenten els resultats de la medició d'octubre 2009, comparats amb els resultats de desembre 2008.

2. Objectius de la investigació



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

3. Metodologia de treball



FITXA TÈCNICA - MYSTERY

Mitjançant la metodologia de **mystery shooping** podem comprovar objectivament l'atenció rebuda tant presencialment com telefònicament per part dels observadors que s'han dirigit o han trucat a **ADIGSA** com si fossin ciutadans que realment necessiten informació per resoldre una consulta.

Cada visita o trucada realitzada aconsegueix una valoració final (**Índex Global de Satisfacció**). Per arribar a aquest **IGS** tenim en compte tots els ítems que valoren els observadors, de forma que cada un d'ells té un pes (1, 2 ó 3 punts) en funció de la seva importància. Aquests ítems formen subàrees i cada subàrea pertany a un àrea concreta.

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'obtindrà de la següent forma:

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

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

3. Metodologia de treball



FITXA TÈCNICA - MYSTERY

MYSTERIES PRESENCIALS

- **Total de mysteries presencials: 60**
 - **Mysteries presencials a Barcelona: 30**
 - A Diputació: 26
 - A Tarradellas: 4
 - **Mysteries presencials a Girona: 10**
 - **Mysteries presencials a Lleida: 10**
 - **Mysteries presencials a Tarragona: 10**
- **Timing treball de camp mysteries presencials: Entre l'11 de Novembre de 2009 i el 21 de Gener de 2010.**

MYSTERIES TELEFÒNICS

- **Total de mysteries telefònics: 140**
 - **Mysteries telefònics a Barcelona: 80**
 - A Diputació: 74
 - A Tarradellas: 6
 - **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 Novembre de 2009 i el 21 de Desembre de 2009.**

3. Metodologia de treball

FITXA TÈCNICA - MYSTERY

TIPUS DE CONSULTA REALITZADA

■ MYSTERIES PRESENCIALS

Base: 60 casos

TIPUS DE CONSULTA REALITZADA PRESENCIALMENT	PERCENTATGE DE RESPOSTES (%)
Programa de Cessió d'Habitatges desocupats per a posar-los en lloguer	18,3
Sol·licitud d'habitatge protegit (compra o lloguer) / Protecció oficial	16,7
Local comercial o plaça d'aparcament	13,3
Ajuts personalitzats a l'allotjament	11,7
Sol·licitud d'habitatge protegit (compra o lloguer) / Habitatges de cessió	11,7
Gestions relacionades amb l'habitatge (no client)	10,0
Renda Bàsica d'Emancipació	10,0
Ajuts al pagament del lloguer	8,3

■ MYSTERIES TELEFÒNICS

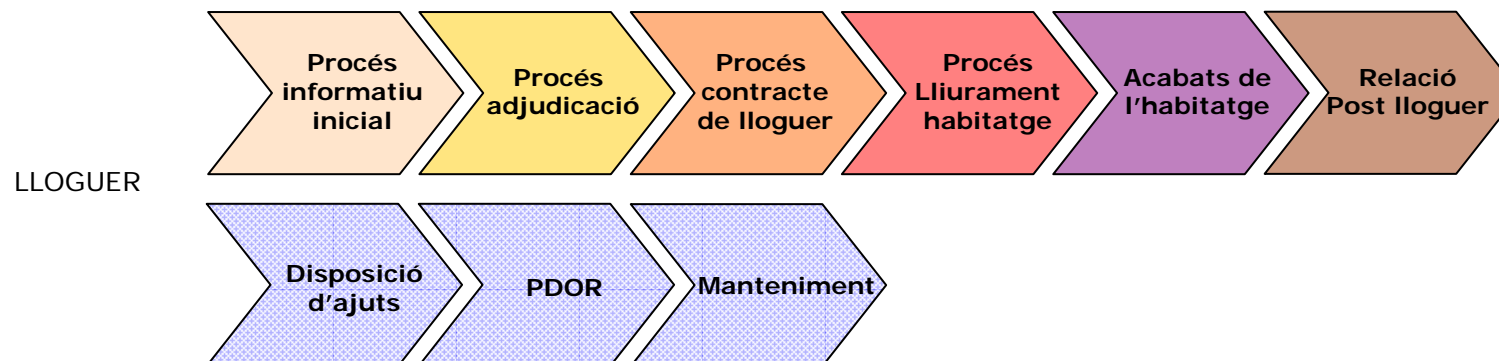
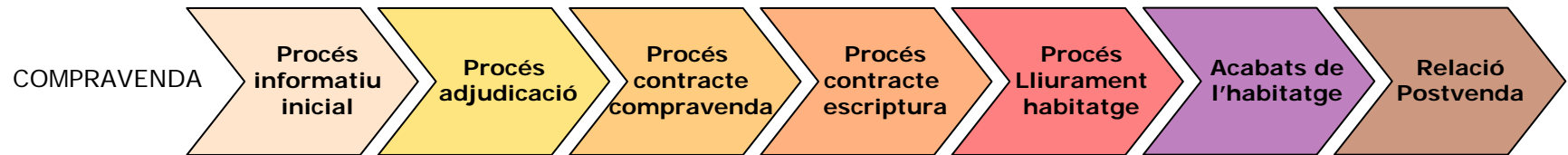
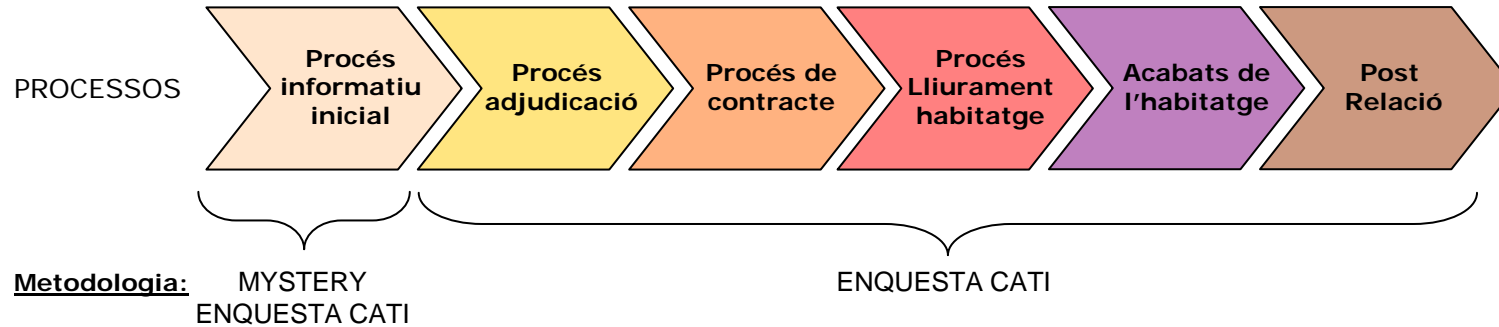
Base: 140 casos

TIPUS DE CONSULTA REALITZADA TELEFÒNICAMENT	PERCENTATGE DE RESPOSTES (%)
Informació sobre gestions relacionades amb l'habitatge (no clients)	20,0
Sol·licitud d'habitatge protegit (compra o lloguer) / Protecció oficial	16,4
Programa de Cessió d'Habitatges desocupats per a posar-los en lloguer	15,7
Informació per poder comprar o llogar un local comercial o plaça d'aparcament d'Obra Nova	11,4
Ajuts al pagament del lloguer	10,0
Renda Bàsica d'Emancipació	7,9
Sol·licitud d'habitatge protegit (compra o lloguer) / Habitatges de cessió	7,9
Ajuts personalitzats a l'allotjament	5,7
Informació dels habitatges de cessió per visitar (Barcelona)	5,0

PRINCIPALS RESULTATS DE L'ESTUDI

4. Principals resultats de l'estudi

ESQUEMA DELS PROCESSOS



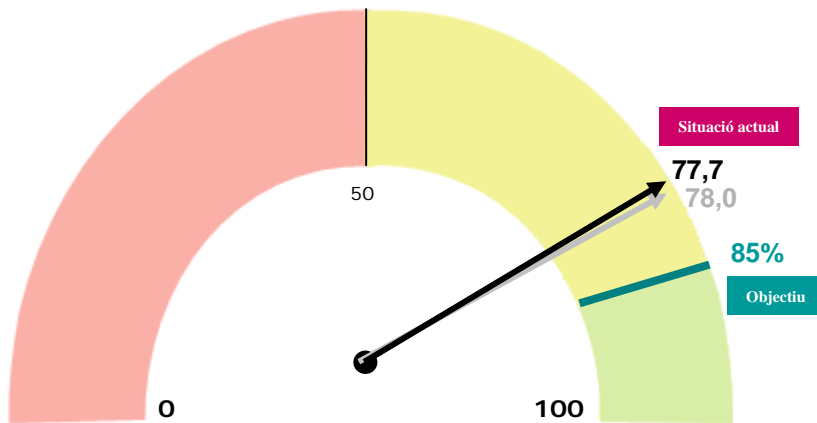
PRINCIPALS RESULTATS MYSTERY

5. Principals resultats mystery

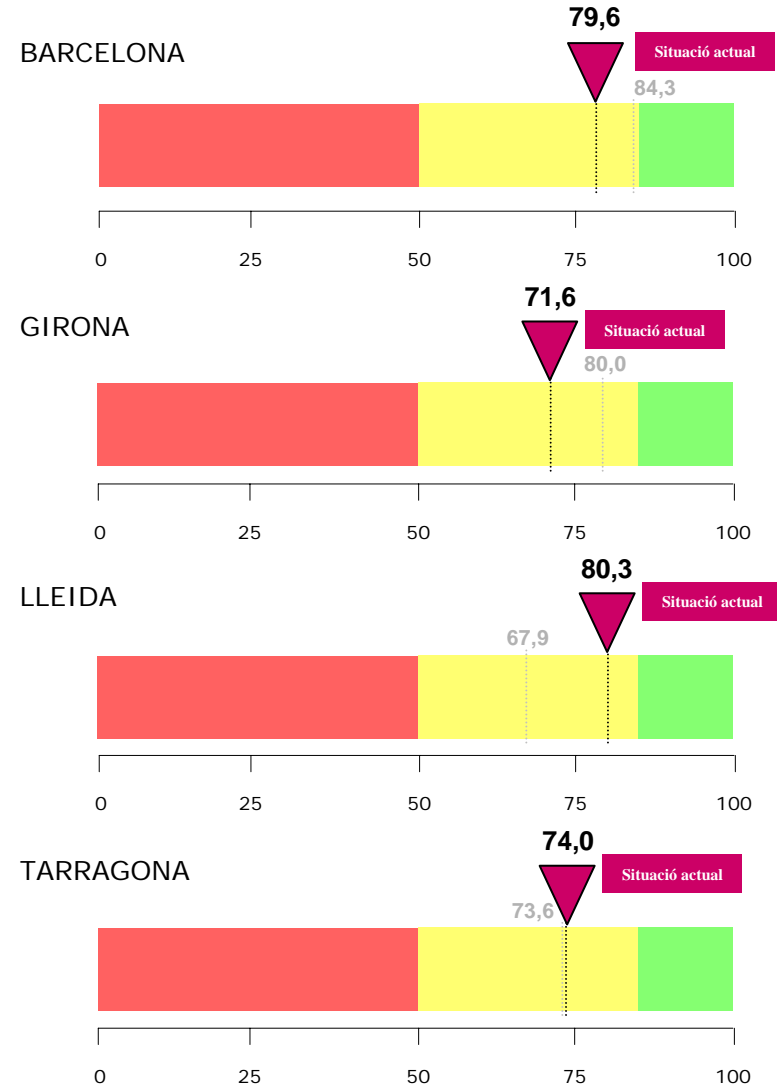
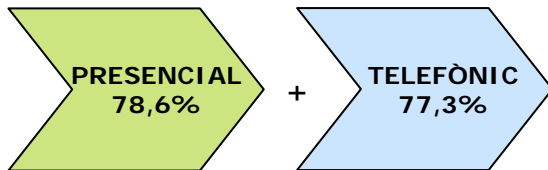
MYSTERY - ÍNDEX GLOBAL DE SATISFACCIÓ

Base: 200 casos

Resultats en %



GLOBAL - OCTUBRE 2009



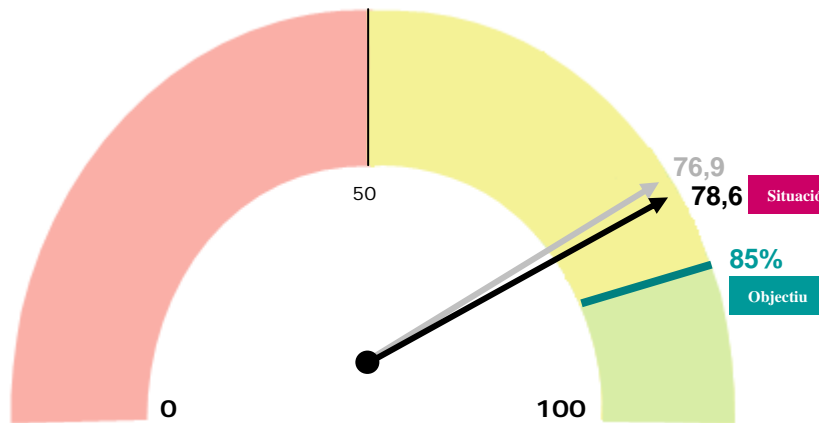
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2009

5. Principals resultats mystery

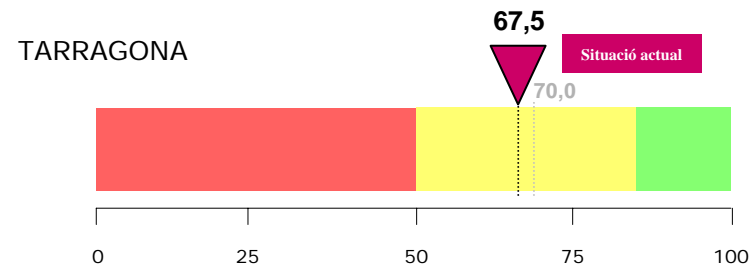
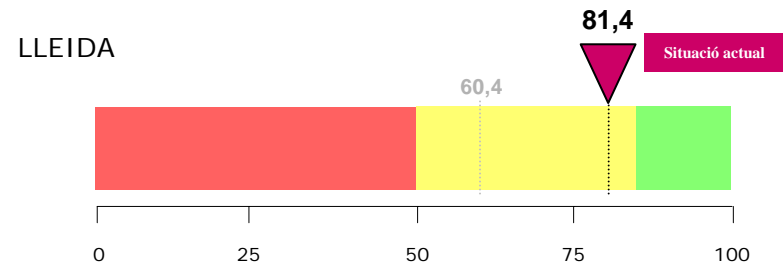
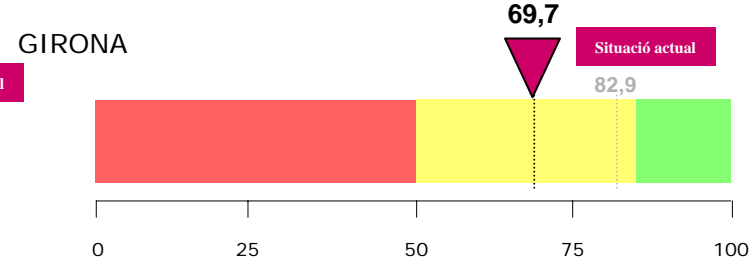
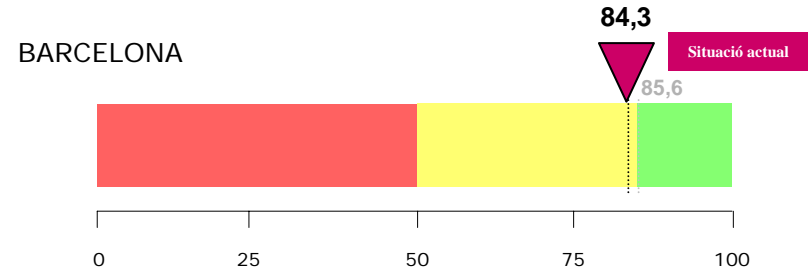
MYSTERY PRESENCIAL - ÍNDEX GLOBAL DE SATISFACCIÓ

Base: 60 casos

Resultats en %



PRESENCIAL - OCTUBRE 2009

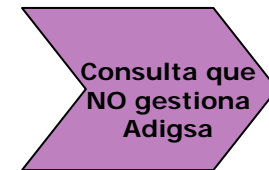
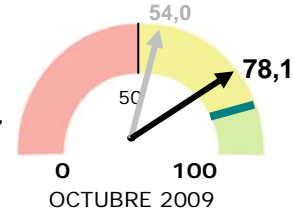
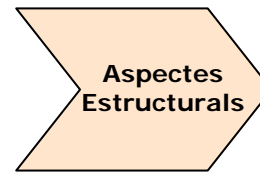
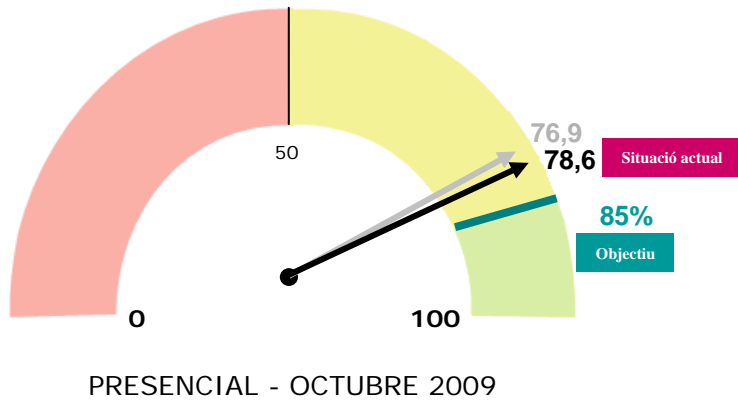


Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2009

5. Principals resultats mystery

MYSTERY PRESENCIAL – IGS I ÀREES

Resultats en %

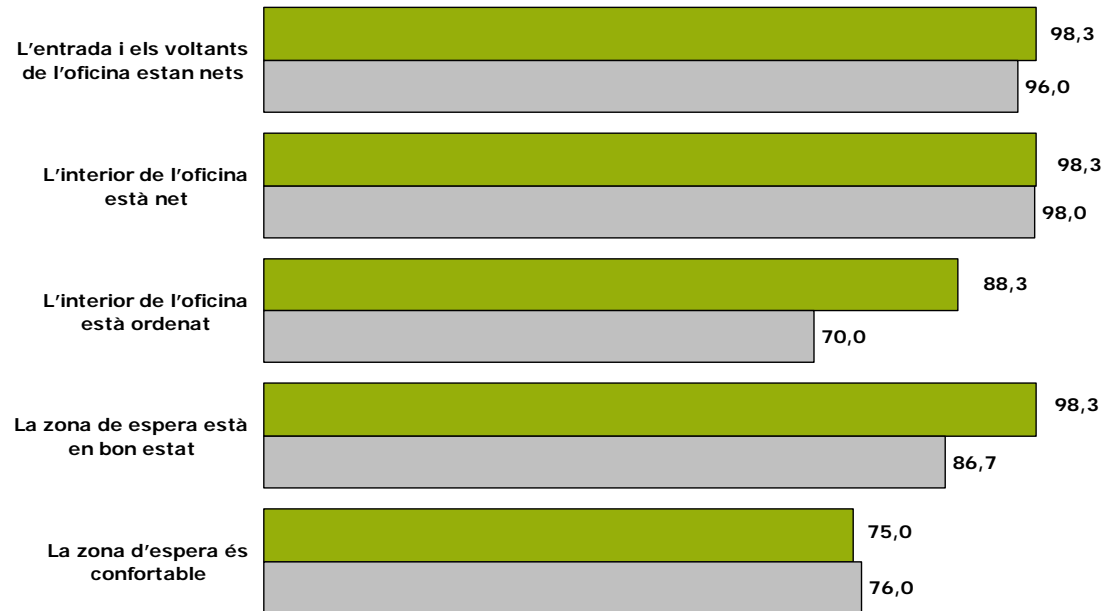
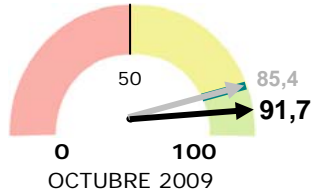
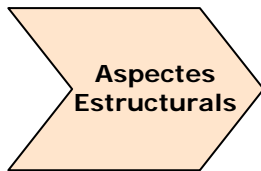


Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2009

5. Principals resultats mystery

MYSTERY PRESENCIAL – ASPECTES ESTRUCTURALS

Resultats en %

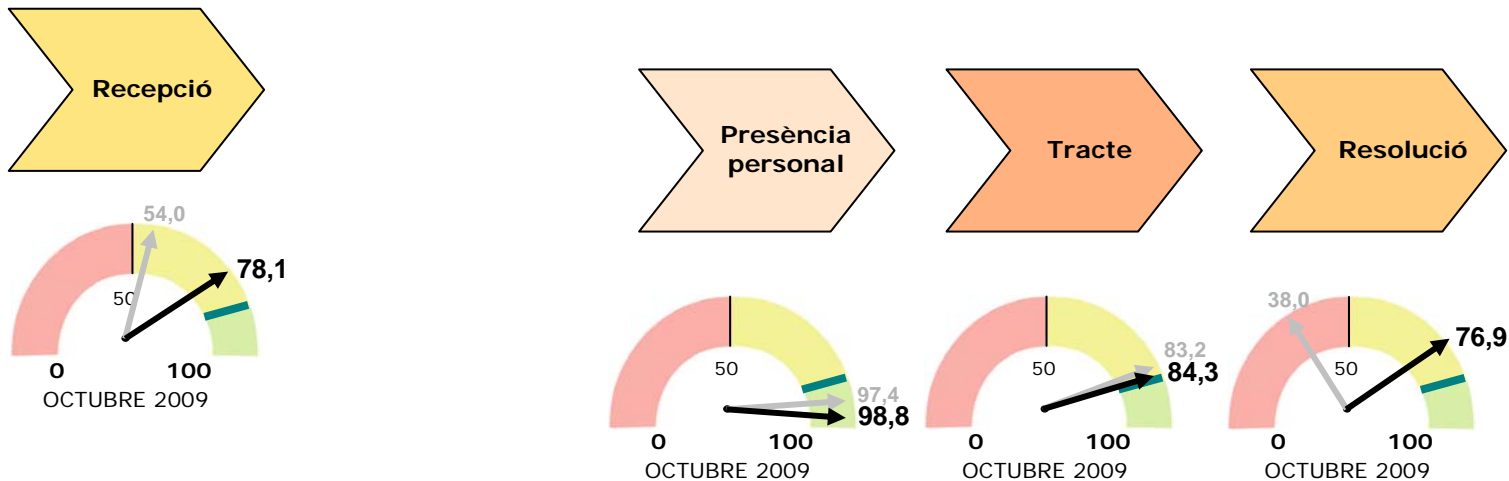


Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2009

5. Principals resultats mystery

MYSTERY PRESENCIAL – RECEPCIÓ

Resultats en %



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

Mitjana de número de persones en espera: 1,2

Quan ens hem esperat **més de 3 minuts** (21,4% dels casos)
la mitjana de número de persones en espera és de 3,3

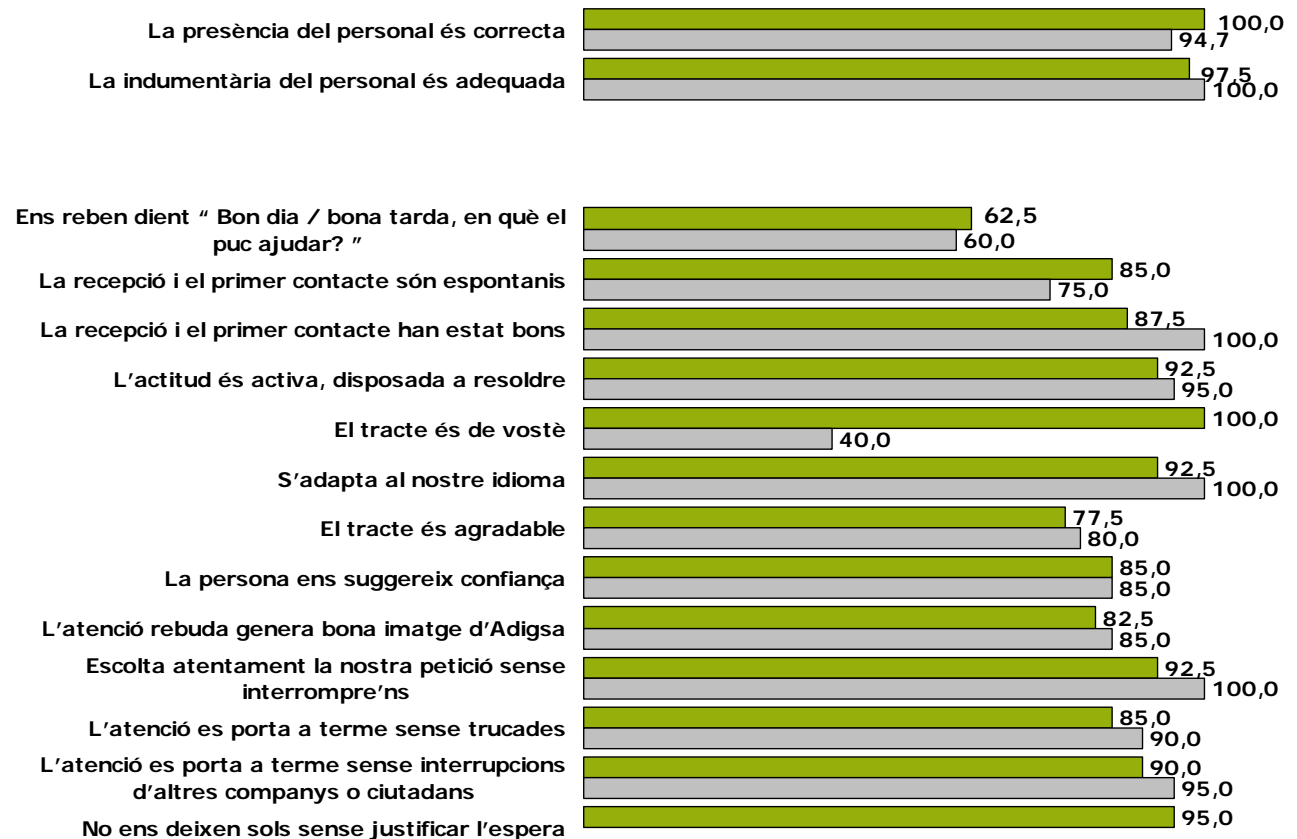
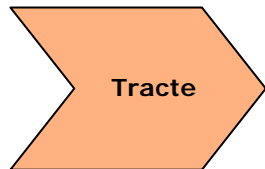
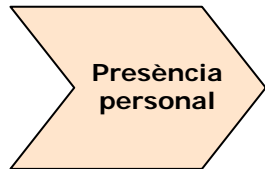
Mitjana de temps que dura la consulta:
1 minut i 49 segons

Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2009

5. Principals resultats mystery

MYSTERY PRESENCIAL – RECEPCIÓ

Resultats en %



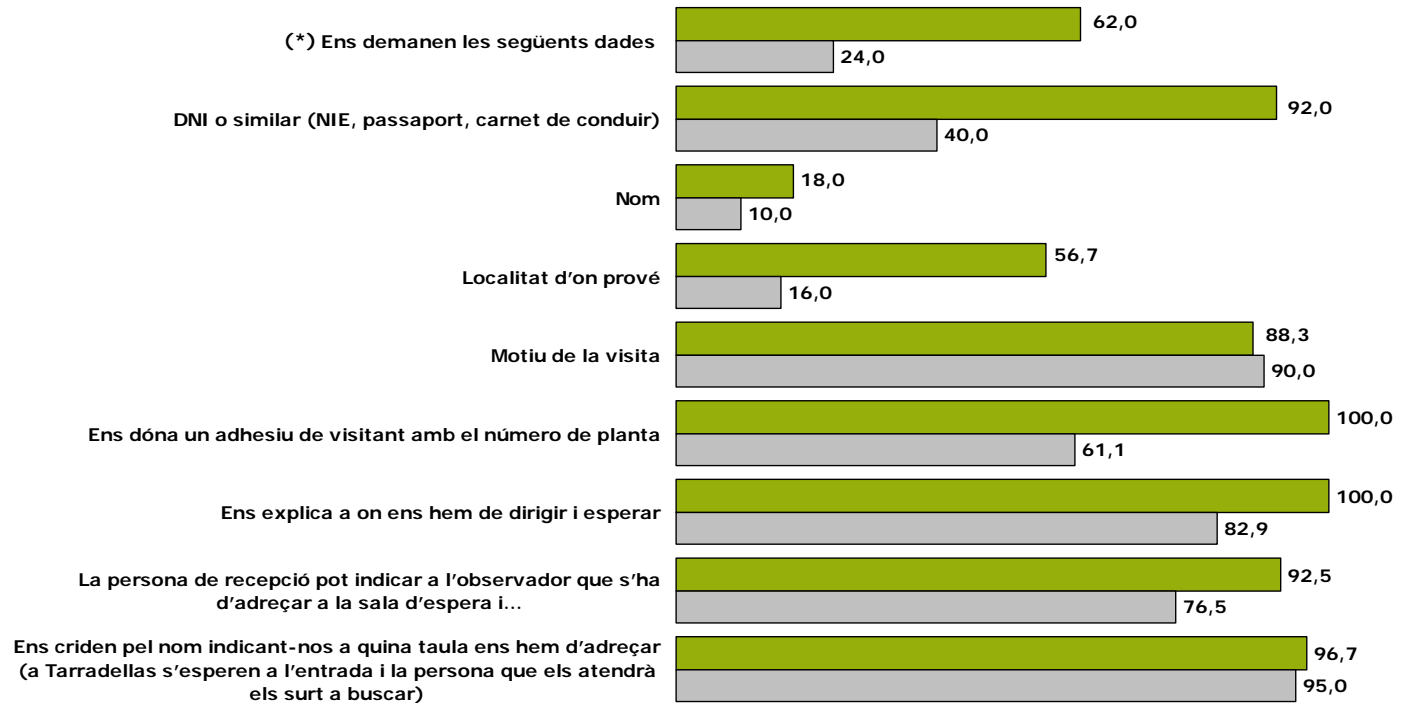
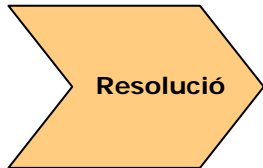
Quan es produeixen **interrupcions** de caire *telefònic* els empleats es disculpen en un 33,3% dels casos, però no aplacen les trucades, i en canvi quan són produïdes per part de *companys o ciutadans*, no es disculpen però sí s'aplacen a l'instant en un 75% dels casos. Només es té en compte un cas on ens deixen sols per veure si justifiquen l'espera.

Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2009

5. Principals resultats mystery

MYSTERY PRESENCIAL – RECEPCIÓ

Resultats en %



(*) Obligació de demanar dades:

Barcelona: DNI o similar, localitat d'on prové i motiu de la visita.

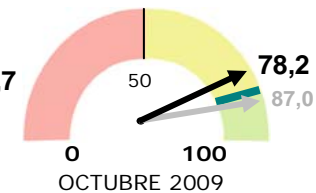
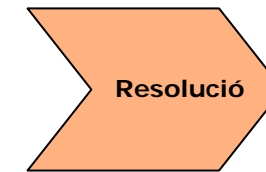
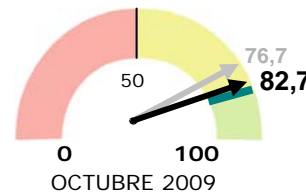
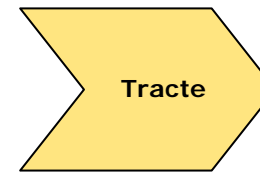
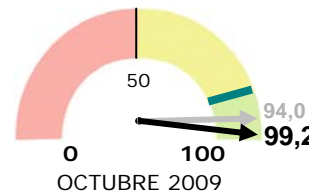
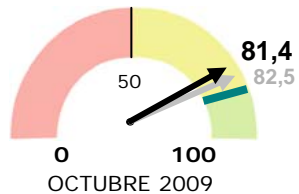
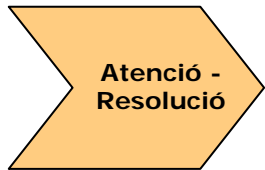
Tarragona i Lleida: DNI o similar i motiu de la visita.

Girona: Motiu de la visita.

5. Principals resultats mystery

MYSTERY PRESENCIAL – ATENCIÓ/RESOLUCIÓ

Resultats en %



Mitjana de temps d'espera: 8 minuts i 40 segons

Mitjana de número de persones en espera: 3,1

Quan ens hem esperat **més de 3 minuts** (60% dels casos) la mitjana de número de persones en espera és de 5

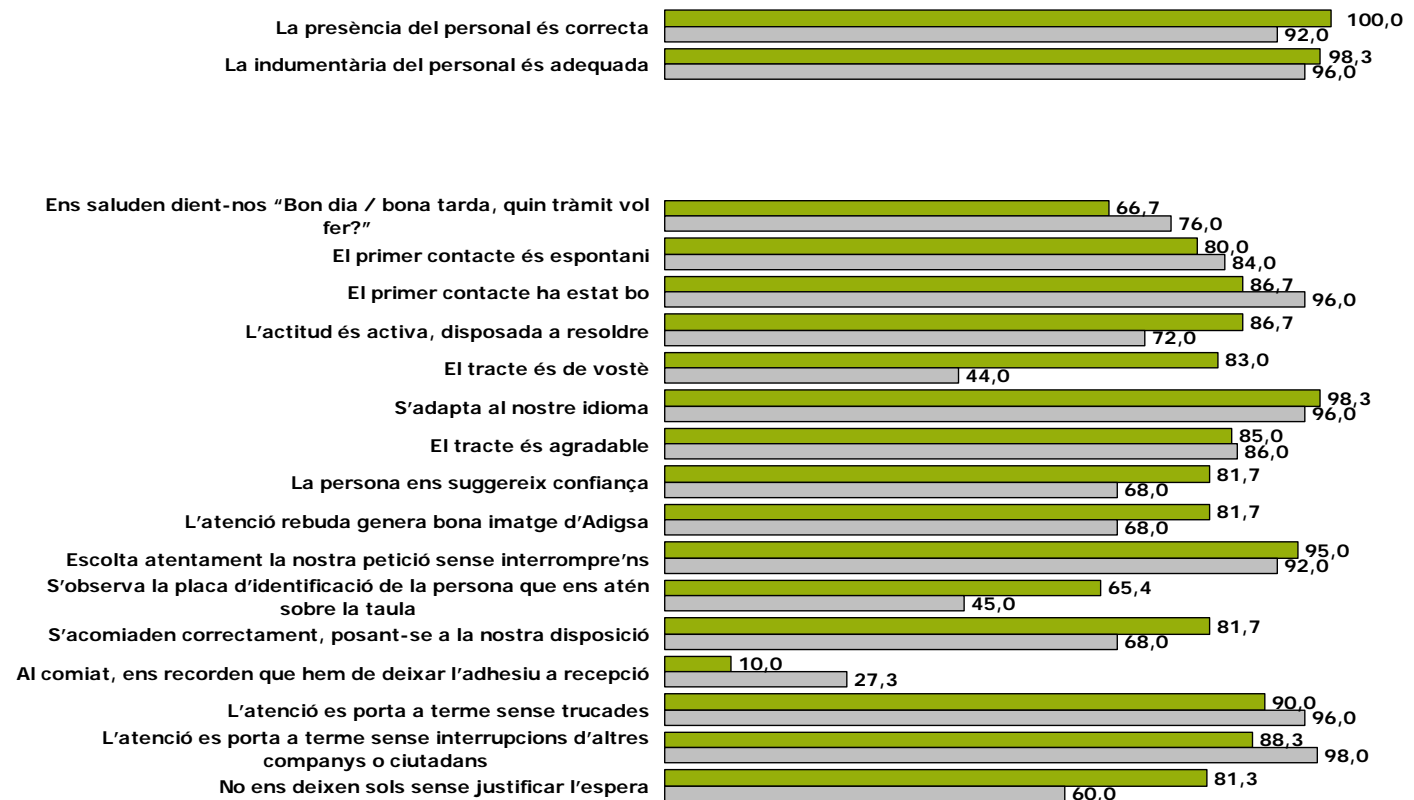
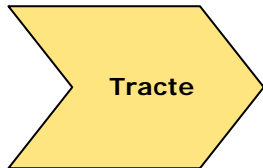
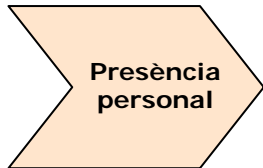
Mitjana de temps que dura la consulta:
8 minuts i 24 segons

Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2009

5. Principals resultats mystery

MYSTERY PRESENCIAL – ATENCIÓ/RESOLUCIÓ

Resultats en %

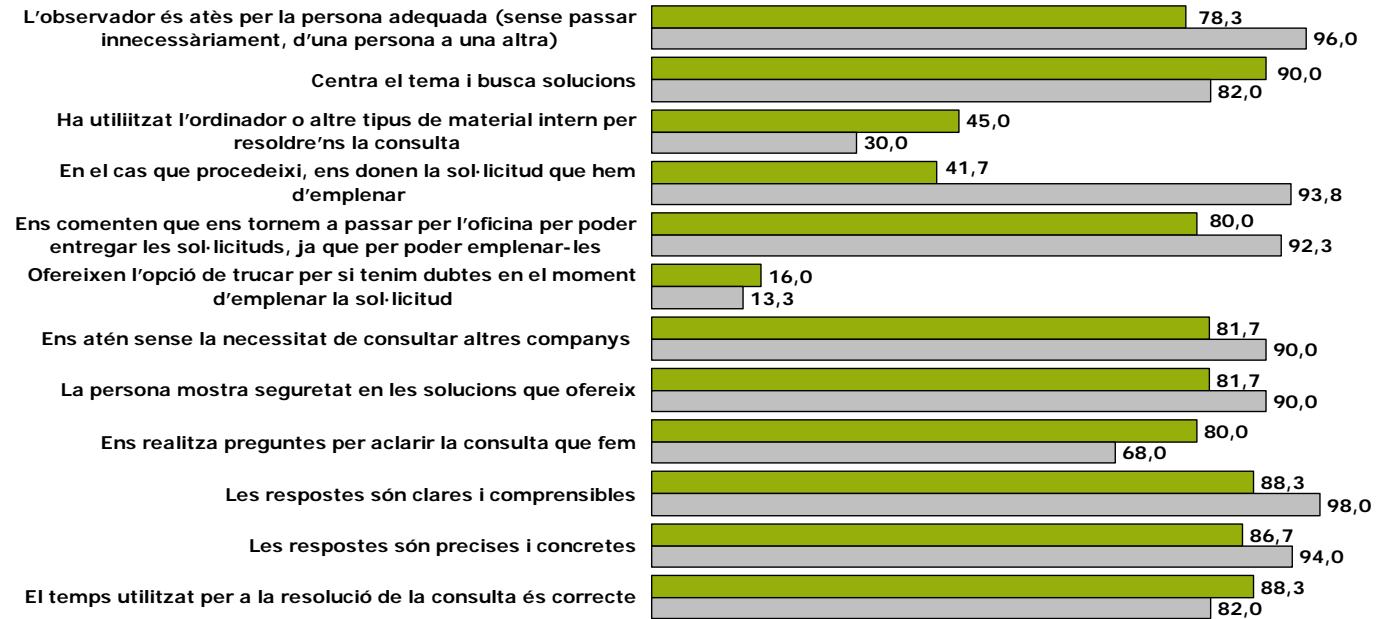
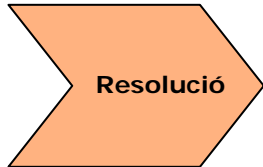


Quan es produeixen **interrupcions** de caire *telefònic* o per part de *companys o ciutadans*, es disculpen en un 66,7% i un 57,1% respectivament i s'aplacen en un 50% i 42,9% respectivament. Només es té en compte els 16 casos on ens deixen sols per veure si justifiquen l'espera.

5. Principals resultats mystery

MYSTERY PRESENCIAL – ATENCIÓ/RESOLUCIÓ

Resultats en %

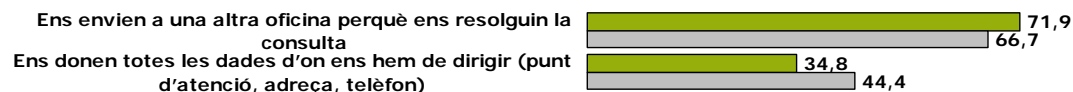
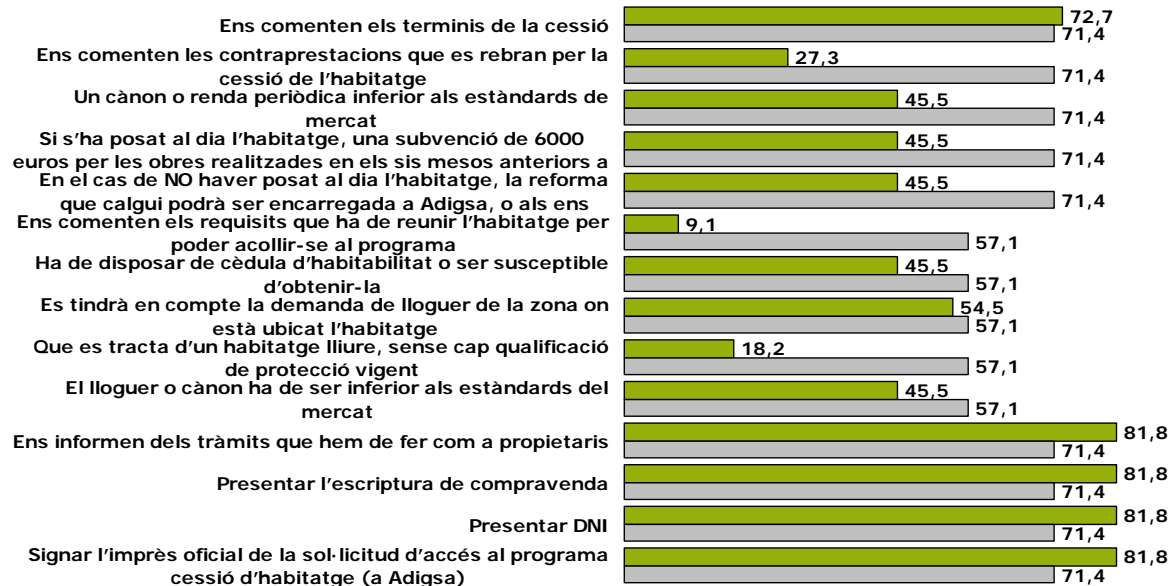
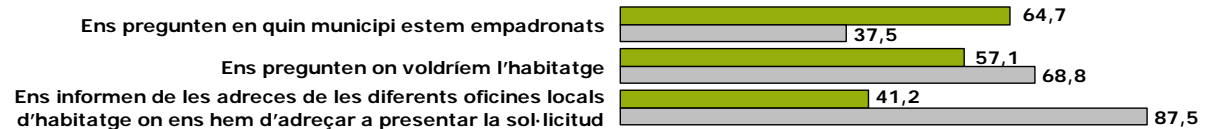
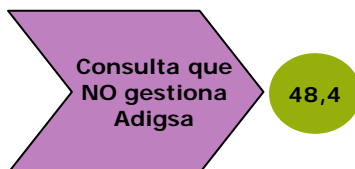


Quan es valora negativament el temps utilitzat per a la resolució de la consulta, el 100% dels casos considera aquest temps com **insuficient**.

5. Principals resultats mystery

MYSTERY PRESENCIAL – TIPUS DE CONSULTA REALITZADA

Resultats en %

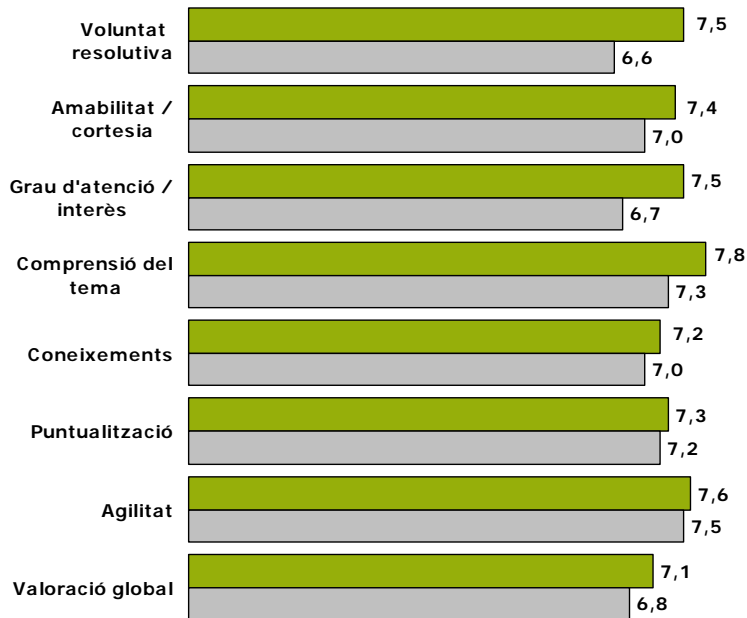


Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2009

5. Principals resultats mystery

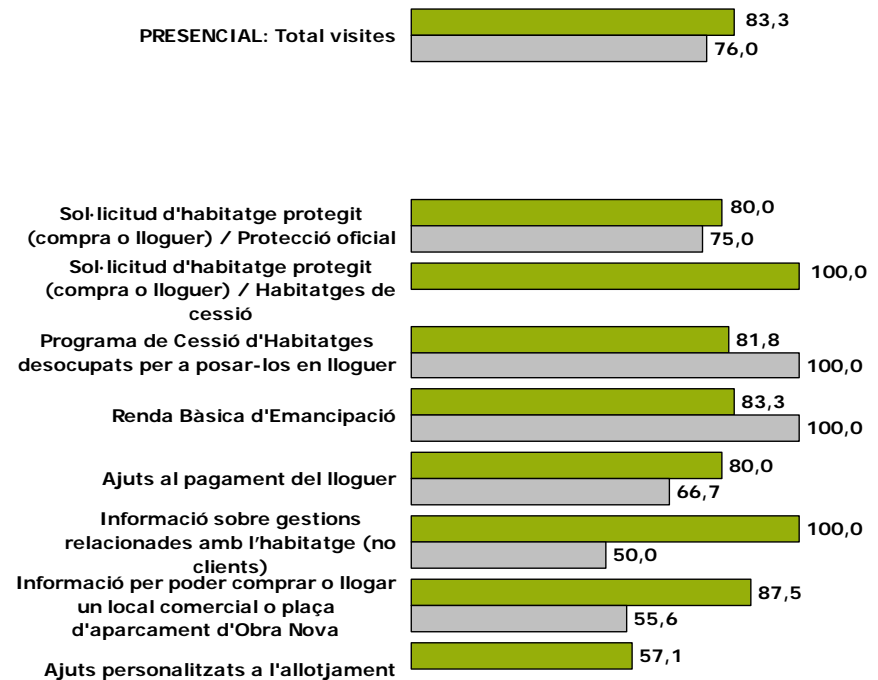
MYSTERY PRESENCIAL – PUNTUACIONS SUBJECTIVES I RESOLUCIÓ

PUNTUACIONS SUBJECTIVES (escala 1 a 10)



CONSULTA O TRÀMIT S'HA RESOLT DE FORMA CORRECTA

Resultats en %



A l'anterior medicció no es va fer cap consulta d'ajuts personalitzats a l'allotjament ni sol·licituds d'habitatges de cessió.

5. Principals resultats mystery

MYSTERY PRESENCIAL – PROVÍNCIES

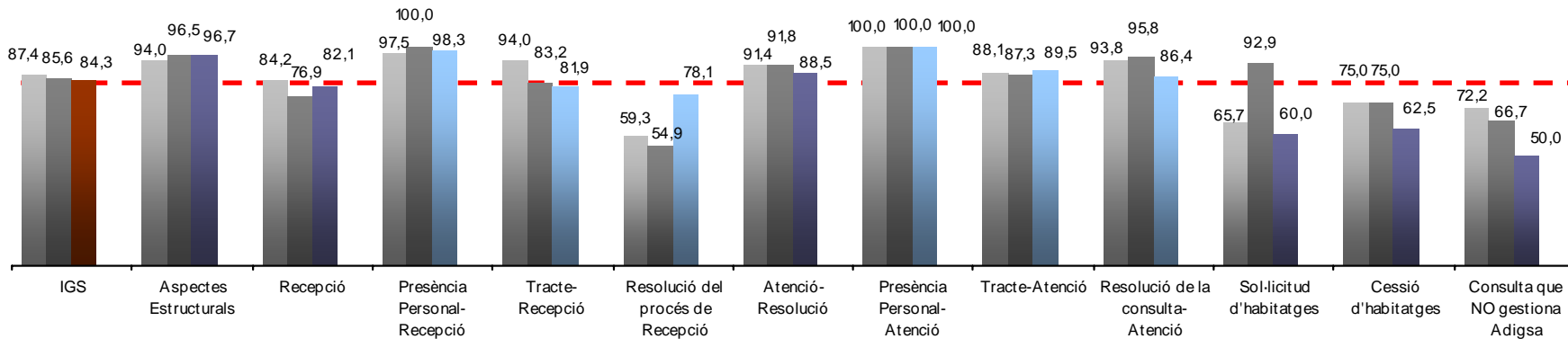
Resultats en %



RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: BARCELONA

Base: 30 casos

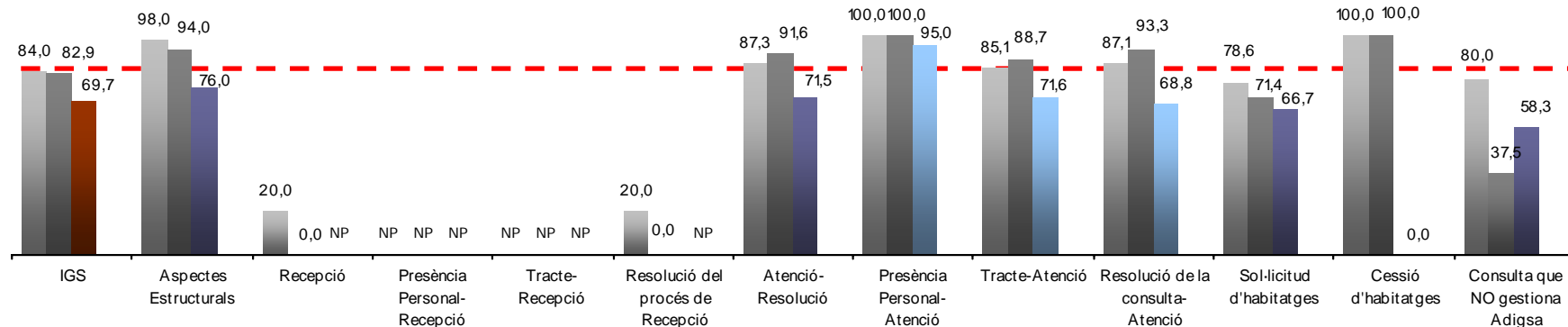
OBJECTIU
85%



RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: GIRONA

Base: 10 casos

OBJECTIU
85%



NP: No procedeix perquè a Girona no s'havia de valorar l'apartat de recepció (a aquesta medició).

5. Principals resultats mystery

MYSTERY PRESENCIAL – PROVÍNCIES

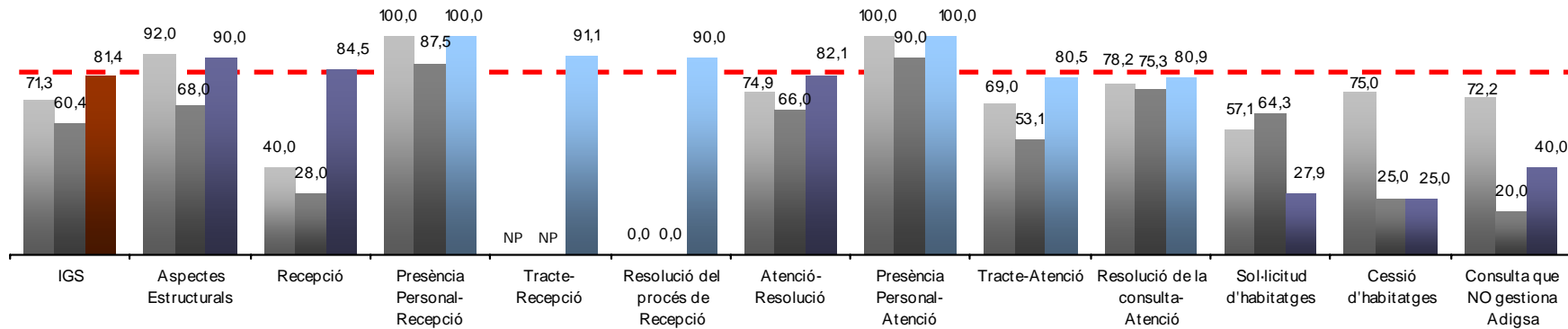
Resultats en %



RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: LLEIDA

Base: 10 casos

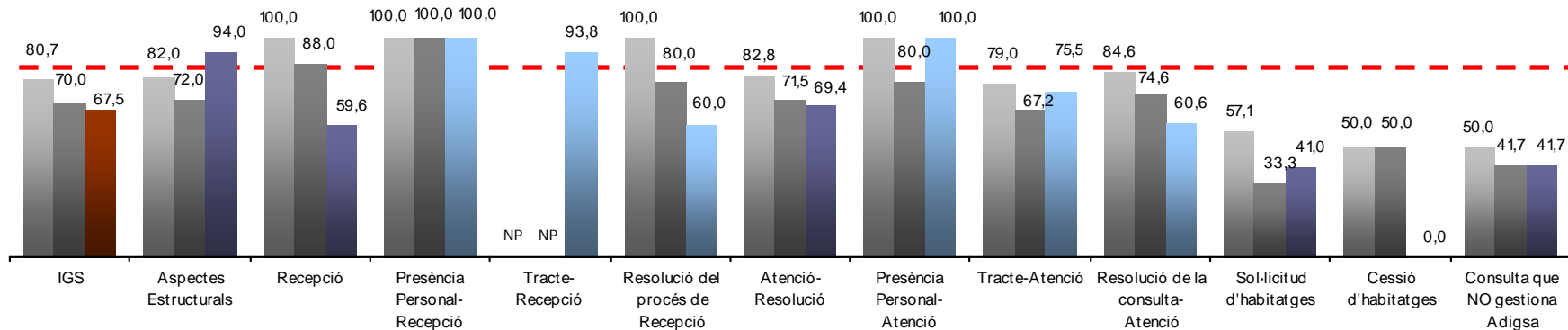
OBJECTIU
85%



RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: TARRAGONA

Base: 10 casos

OBJECTIU
85%

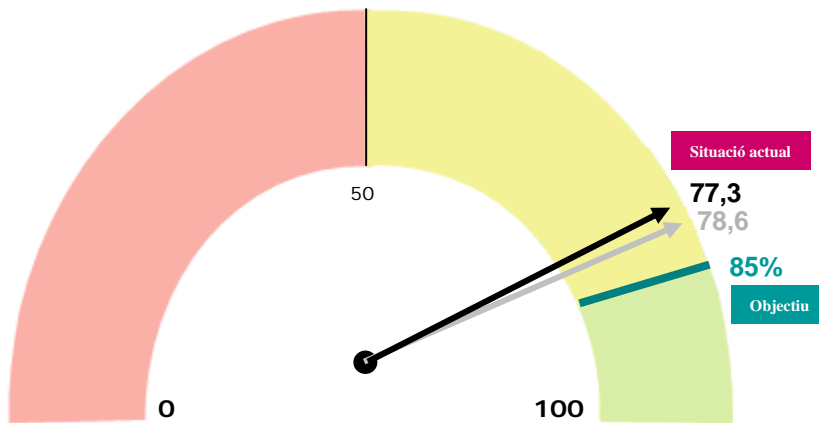


5. Principals resultats mystery

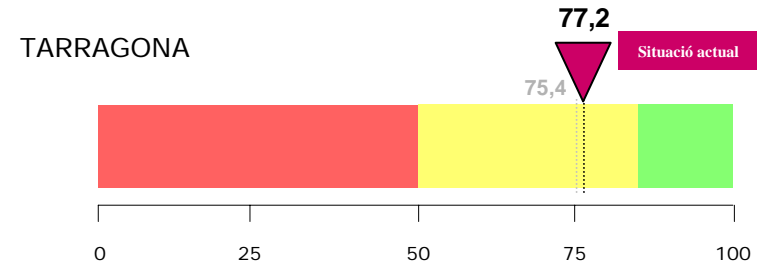
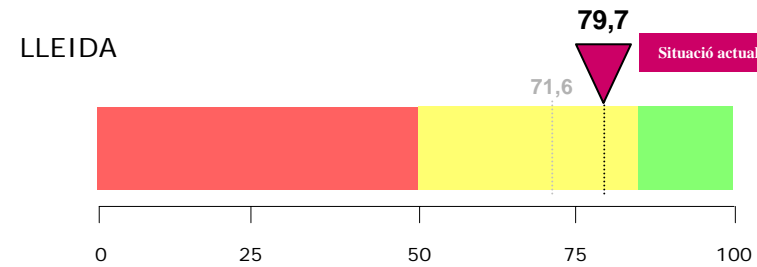
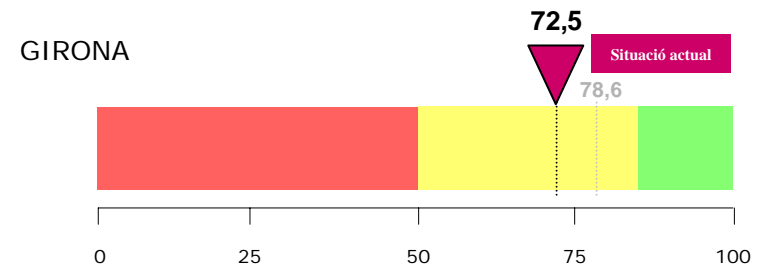
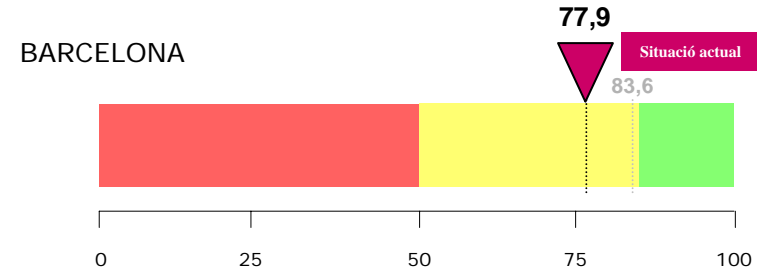
MYSTERY TELEFÒNIC - ÍNDEX GLOBAL DE SATISFACCIÓ

Base: 140 casos

Resultats en %



TELEFÒNIC - OCTUBRE 2009

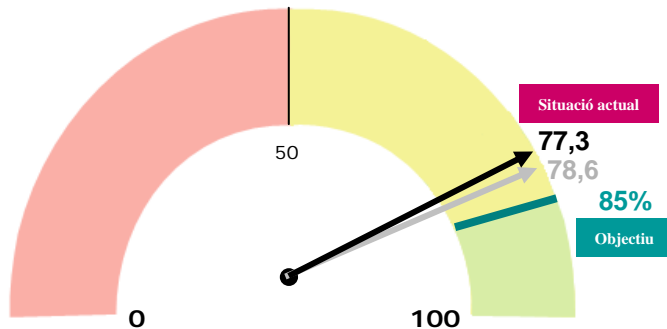


Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2009

5. Principals resultats mystery

MYSTERY TELEFÒNIC – IGS I ÀREES

Resultats en %



TELEFÒNIC - OCTUBRE 2009

Mitjana de temps d'espera: 8 segons

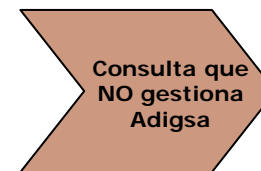
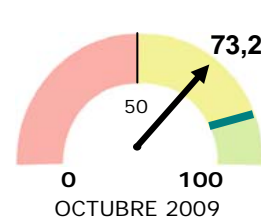
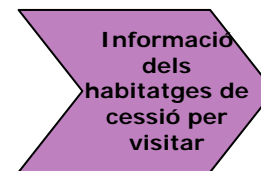
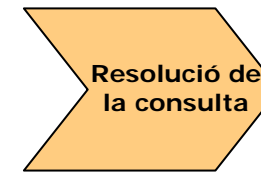
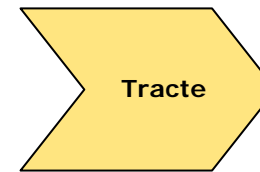
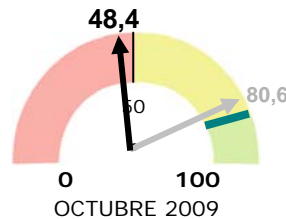
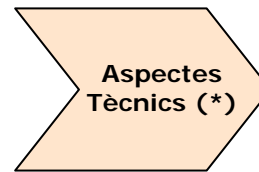
Mitjana de tons abans que ens despengin el telèfon: 3

Mitjana de trucades fetes fins que ens agafen el telèfon: 1,5 (**)

Mitjana de temps que dura la consulta: 3 minuts i 9 segons

(*) L'àrea d'aspectes tècnics engloba un únic ítem "En el cas que no ens hagin agafat el telèfon surt el contestador (valorar a totes les trucades fetes fins rebre atenció)"

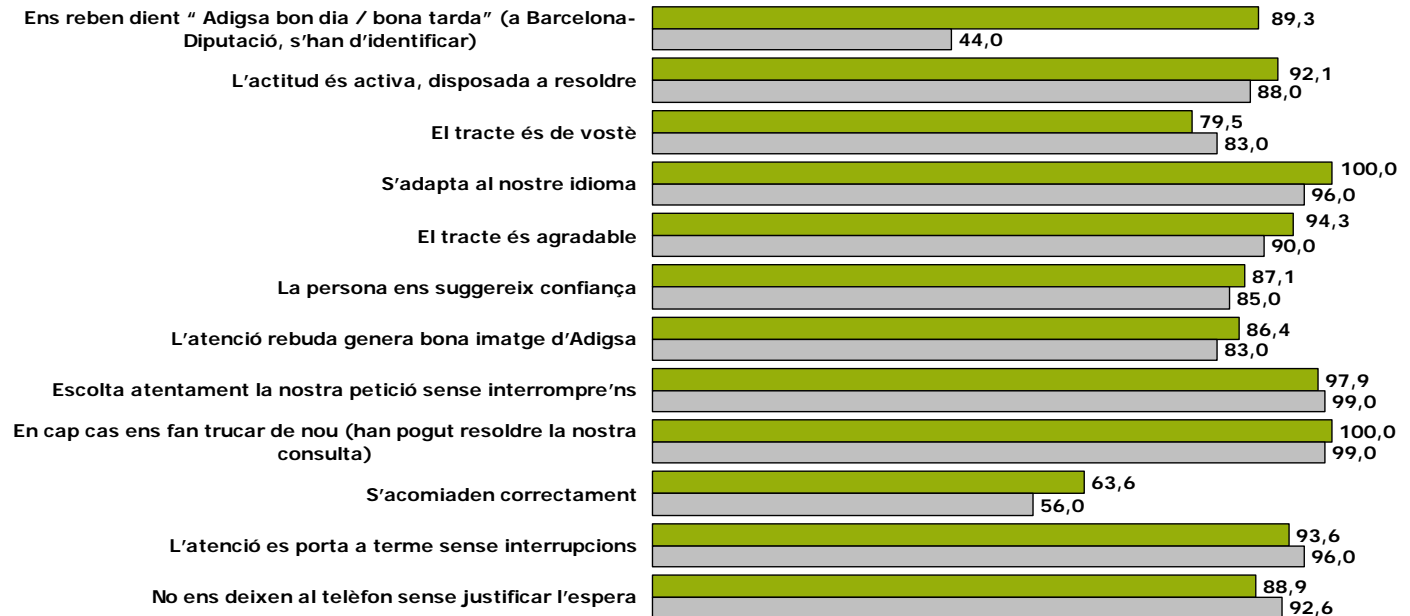
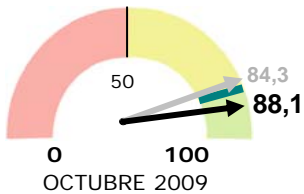
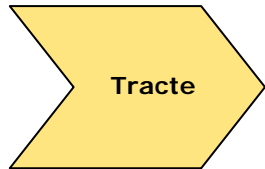
(**) Aquesta mitjana podia haver estat superior ja que durant uns dies a la tercera setmana de Novembre teníem molts problemes perquè ens agafessin el telèfon a Lleida. Varem optar per retardar aquestes trucades.



5. Principals resultats mystery

MYSTERY TELEFÒNIC – TRACTE

Resultats en %

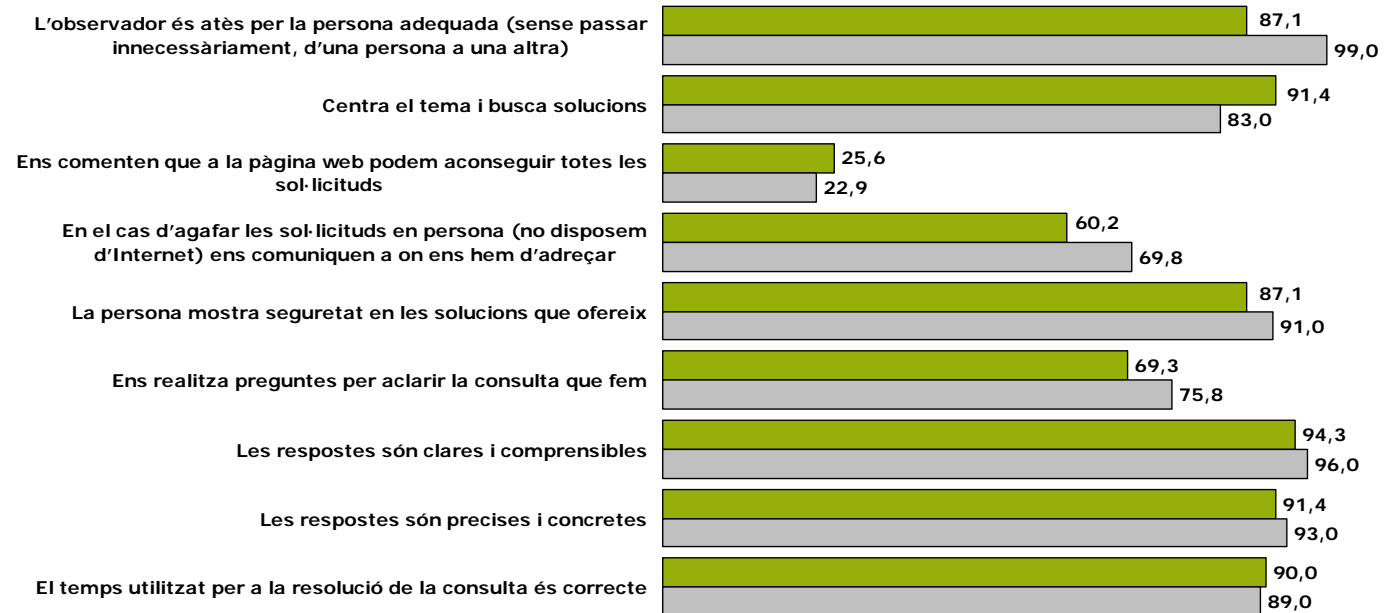
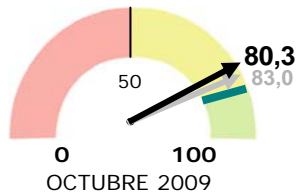
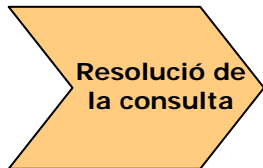


Quan es produeixen **interrupcions** es resolen de forma ràpida en el 100% dels casos i es disculpen en el 88,9%.
Només es té en compte els 27 casos on ens deixen sols al telèfon.

5. Principals resultats mystery

MYSTERY TELEFÒNIC – RESOLUCIÓ

Resultats en %

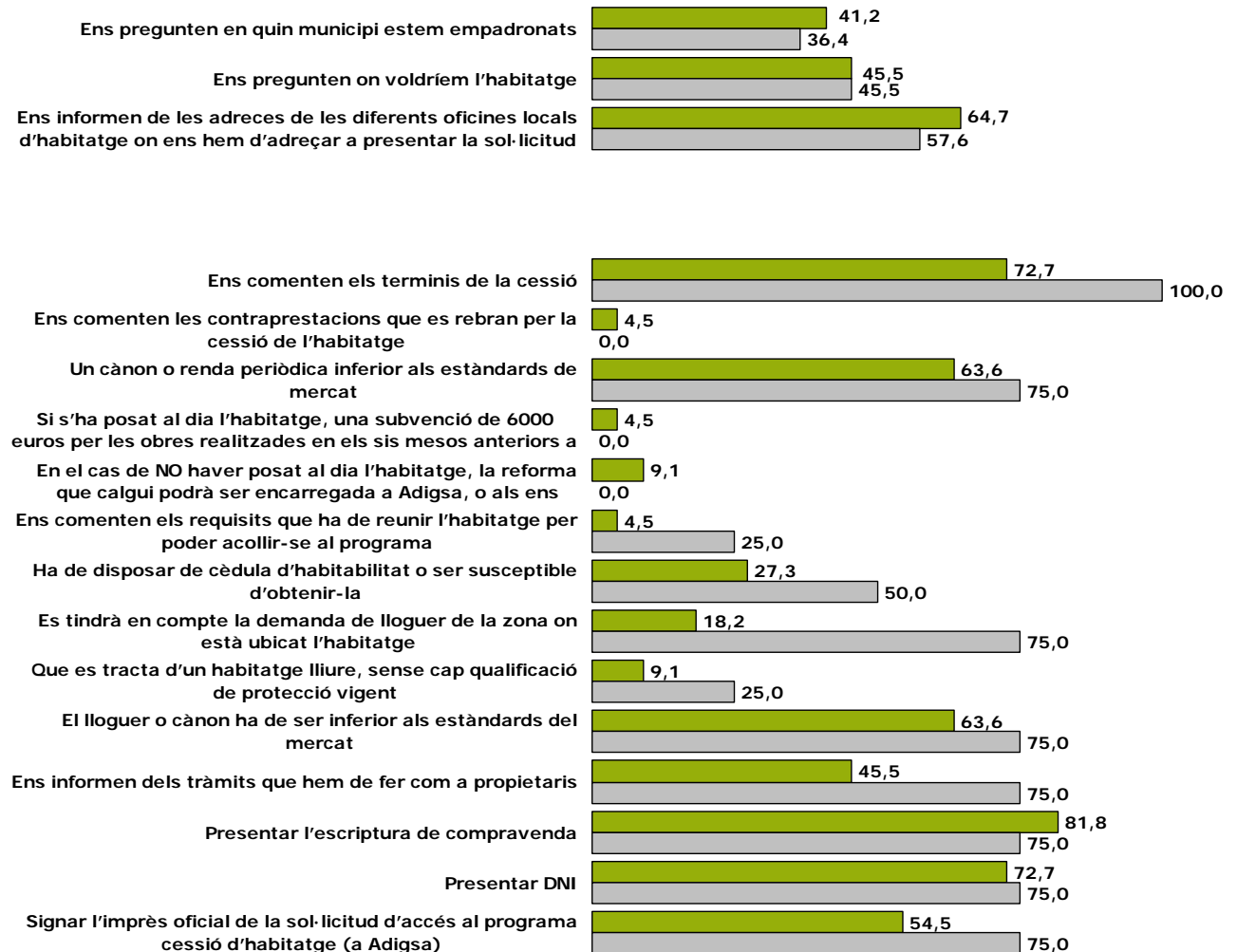
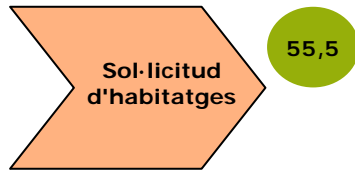


Quan es valora negativament el temps utilitzat per a la resolució de la consulta, el 85,7% dels casos considera aquest temps com **insuficient**.

5. Principals resultats mystery

MYSTERY TELEFÒNIC – TIPUS DE CONSULTA REALITZADA

Resultats en %

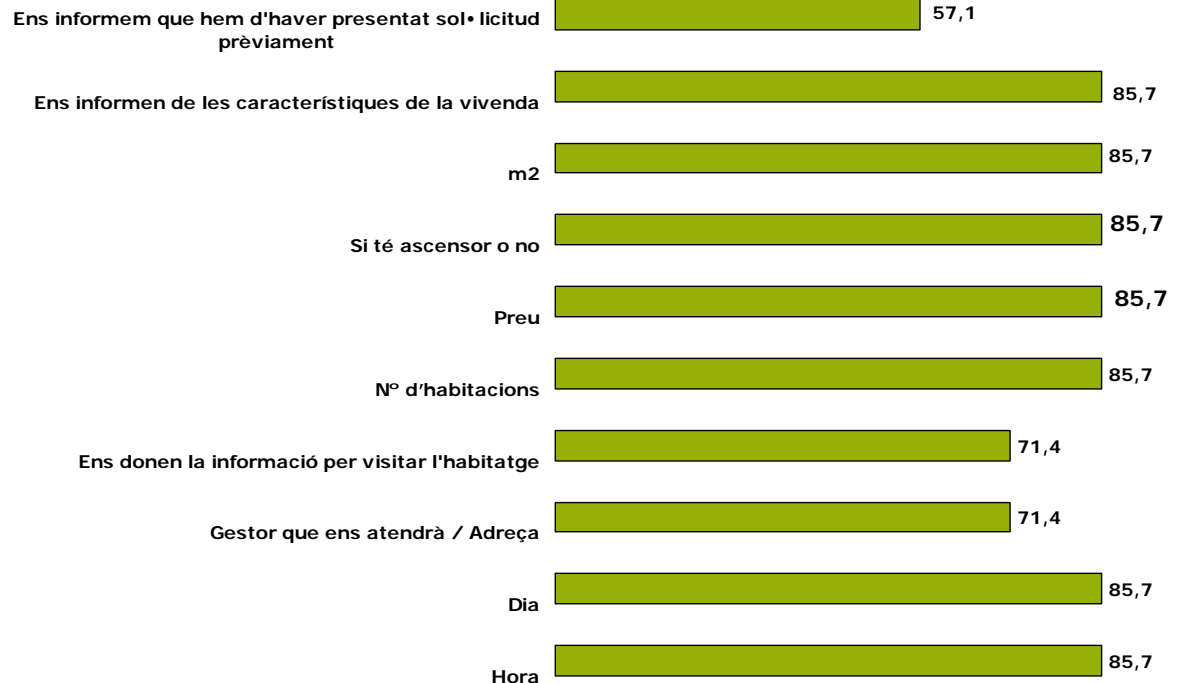
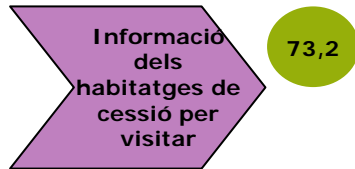


Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2009

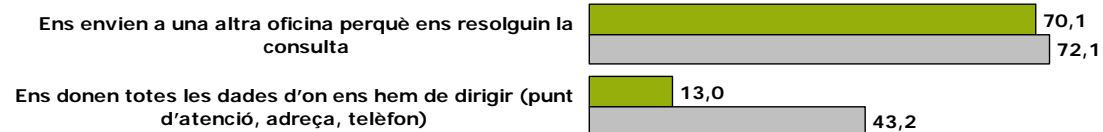
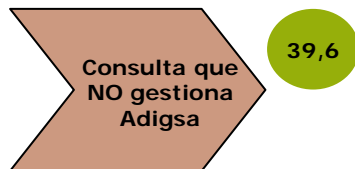
5. Principals resultats mystery

MYSTERY TELEFÒNIC – TIPUS DE CONSULTA REALITZADA

Resultats en %



A l'anterior medicció no es va fer cap consulta d'informació d'habitatges de cessió per visitar.

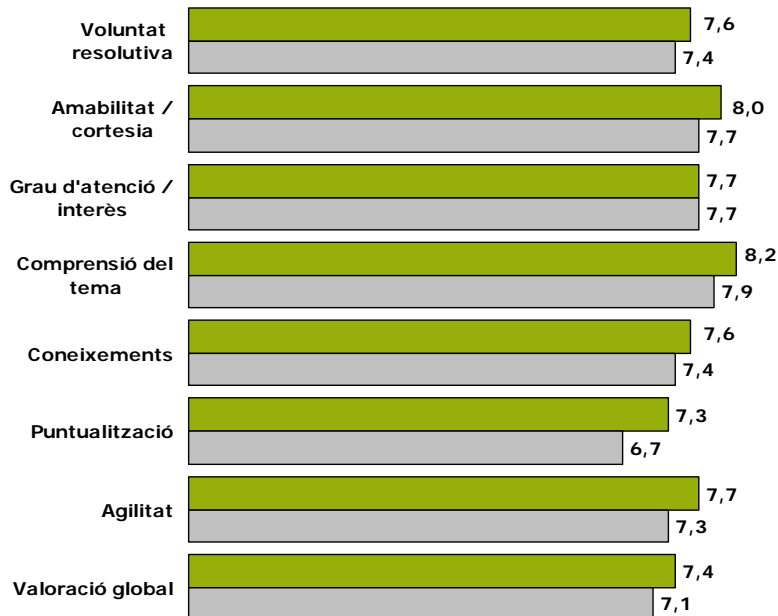


Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2009

5. Principals resultats mystery

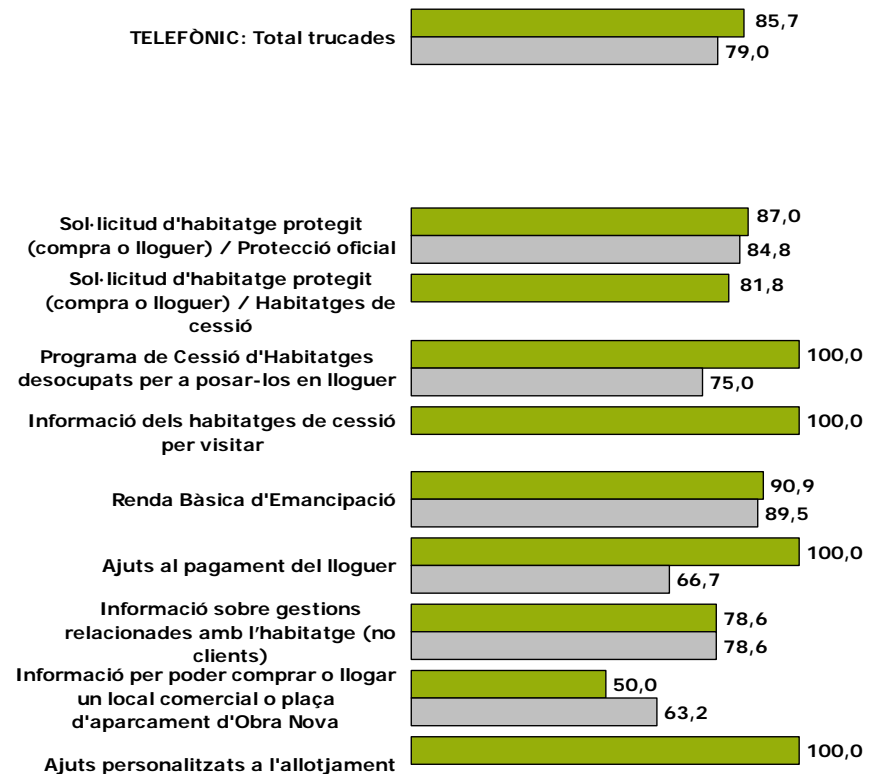
MYSTERY TELEFÒNIC – PUNTUACIONS SUBJECTIVES I RESOLUCIÓ

PUNTUACIONS SUBJECTIVES (escala 1 a 10)



CONSULTA O TRÀMIT S'HA RESOLT DE FORMA CORRECTA

Resultats en %

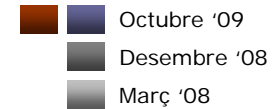


A l'anterior medicció no es va fer cap consulta de d'ajuts personalitzats a l'allotjament ni sol·licituds d'habitatges de cessió ni d'informació d'habitatges de cessió per visitar.

Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2009

5. Principals resultats mystery

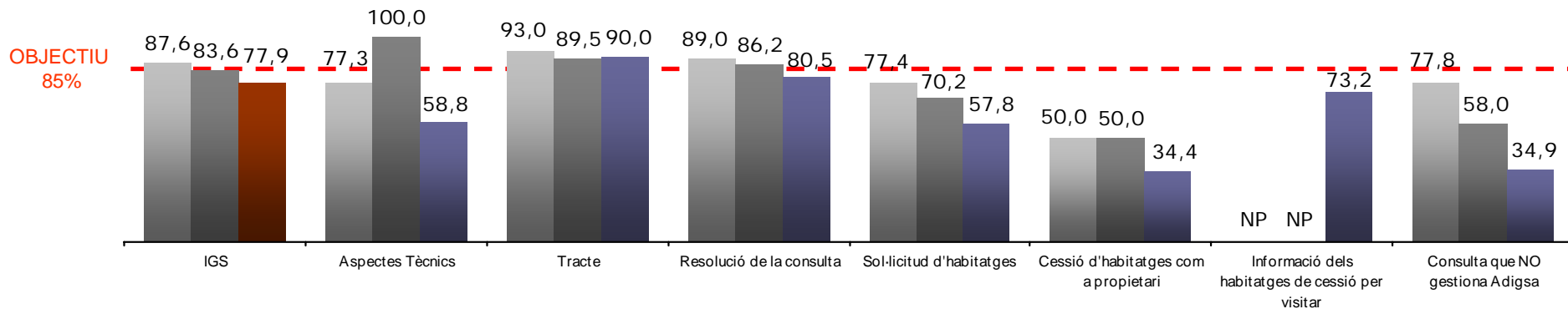
MYSTERY TELEFÒNIC – PROVÍNCIES



Resultats en %

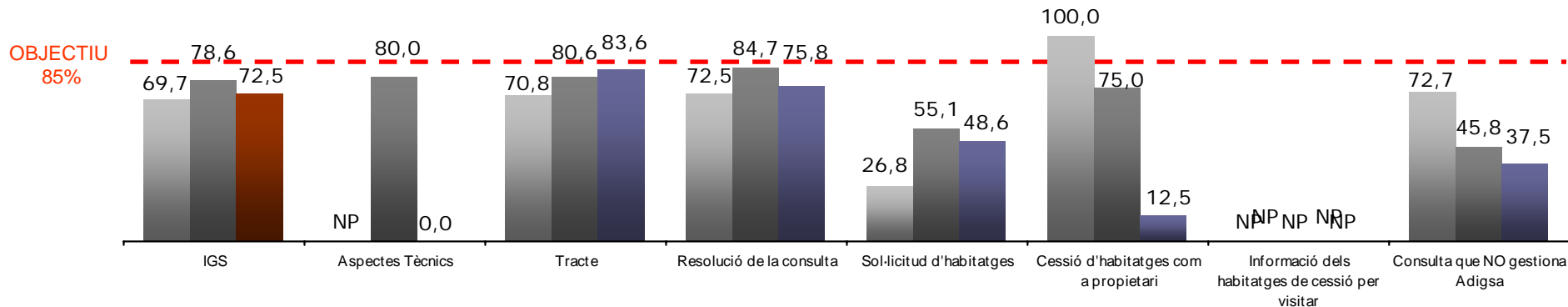
RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: BARCELONA

Base: 80 casos



RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: GIRONA

Base: 20 casos



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

5. Principals resultats mystery

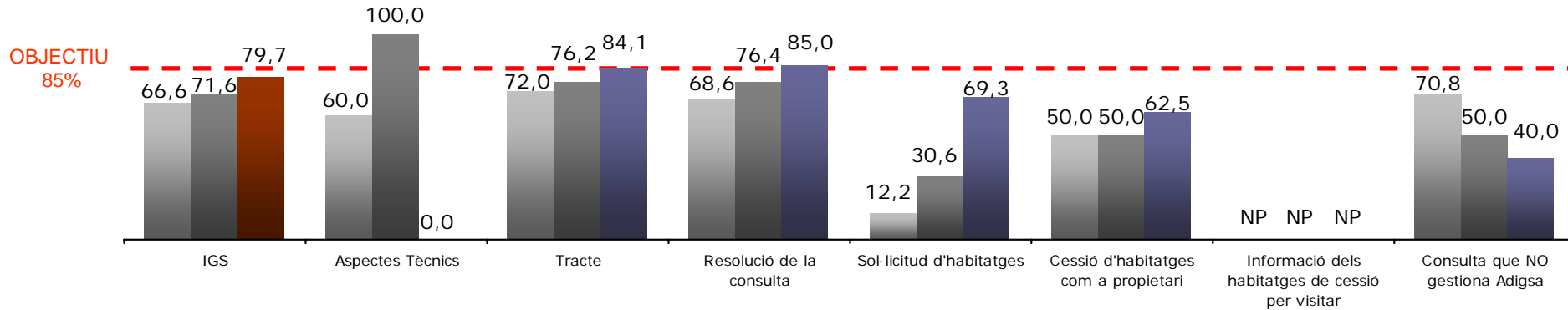
MYSTERY TELEFÒNIC – PROVÍNCIES



Resultats en %

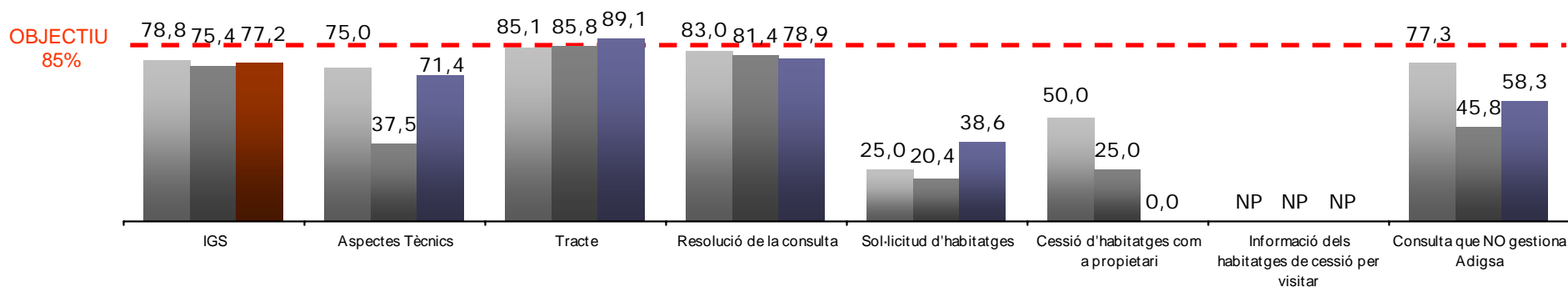
RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: LLEIDA

Base: 20 casos



RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: TARRAGONA

Base: 20 casos



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