

Auditoria de qualitat del servei 012: informe de resultats.

Enquesta encarregada per la Direcció General d'Atenció Ciutadana Centre de
Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació del Departament de la
Presidència

Desembre de 2001

RPEEO 240

VI. Satisfacció dels usuaris

VI. Satisfacció dels usuaris

VI.1. La satisfacció dels usuaris en el context de qualitat

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

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

• Descripció dels usuaris del Servei:

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

• Ús del Servei:

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

• Valoració del Servei:

Aquest és un apartat central en l'anàlisi de la qualitat d'un servei. S'ha organitzat tenint en compte els paràmetres de qualitat que regeixen el Servei 012. Aquests paràmetres s'han definit i traduït en aptituds i comportaments concrets, detallats en profunditat en el capítol V. Aquesta doble anàlisi, des de l'observació rigorosa i des de l'opinió de l'usuari, permet comparar dues vessants claus de la qualitat del Servei.

Analíticament, la valoració del Servei s'estructura en tres nivells que conclouen en l'anàlisi de la satisfacció global.

- ✓ Primerament s'estudien **les expectatives dels usuaris a través el grau d'importància** que li atorguen a les diferents aptituds i comportaments en què es tradueixen els paràmetres de qualitat del Servei.

✓ En segon lloc, s'analitza amb quina freqüència consideren que actualment el Servei les du a terme.

✓ Finalment, la distància entre el que els usuaris consideren important i el que consideren que fa el Servei permet determinar en quins aspectes de qualitat cal millorar i quins paràmetres són als que més distància es troba el Servei de l'ideal dels usuaris.

- **Satisfacció global:**

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

□ D'aquesta manera, l'anàlisi de la satisfacció dels usuaris aporta un gran volum d'informació estratègica sobre el subjecte clau de la qualitat del Servei 012: l'usuari.

VI. Satisfacció dels usuaris

VI.2. Descripció dels usuaris

- Per tal d'obtenir el consentiment per a ser enquestats, s'ha realitzat una captació en la que, alhora, s'han preguntat característiques sociodemogràfiques bàsiques dels usuaris del Servei 012, (gènere, edat i territori des del que truca). Aquest fet ha permès conèixer com és la població usuària habitual del Servei i establir les quotes necessàries per a obtenir una mostra representativa.

Cal matisar, però, que les característiques dels usuaris del Servei que es detallen a continuació corresponen a aquells ciutadans que han donat el seu consentiment per a ser enquestats. A més, és important destacar que la captació dels mateixos s'ha realitzat en un període de força estabilitat del Servei (setembre de 2001), és a dir, sense incidències que hagin pogut influir en els perfils dels usuaris que han trucat al 012.

Per tant, aquestes característiques descriuen els usuaris habituals del Servei, però poden variar en funció de situacions conjunturals puntuals, com determinades campanyes o esdeveniments socials inesperats, però també en funció de l'assumpció de noves responsabilitats per part del propi Servei.

A. Característiques sociodemogràfiques

- La captació dels usuaris del Servei ha ajudat a conèixer quin és el perfil dels ciutadans que truquen al 012¹², per tal de poder construir una mostra representativa. D'aquesta manera, a continuació es mostren gràficament les característiques principals de tots els usuaris (6.287) captats el setembre de 2001 i les corresponents a la mostra representativa construïda per a fer 600 enquestes.
- **Pràcticament la totalitat dels usuaris del Servei 012 truca des de Catalunya (98,8%)¹³.** Menys de l'1% truca des de la resta de l'Estat, principalment des del País Valencià (0,5%) i la Comunitat de Madrid (0,3%), a través del telèfon 902 400 012. Cal dir, però, que no s'ha fet publicitat d'aquest telèfon per a trucar des de fora de Catalunya.

Per aquest motiu **la mostra s'ha construït en base als usuaris que truquen des de Catalunya** (6.209 captats el setembre de 2001), i les quotes representatives corresponen així a les característiques reals dels usuaris que truquen des de Catalunya. A partir d'elles s'han distribuït les enquestes a realitzar.

¹² L'argumentari utilitzat per la captació dels usuaris a enquestar pot consultar-se en l'Annex del present informe.

¹³ Aquesta dada confirma la donada a l'informe mensual de TGT, empresa que actualment té la concessió del Servei 012, corresponent al mes de setembre de 2001.

- A Catalunya, el **41,6% dels usuaris truca des de la demarcació de Barcelona (excloent Barcelona ciutat)**. Seguidament, el més freqüent és que els ciutadans truquin des de la ciutat de Barcelona (36,5%) i, en menor proporció des de la resta de demarcacions de Catalunya (21,9%).

En comparar amb la població general, **els usuaris del Servei 012 segueixen pràcticament la mateixa distribució del lloc de residència dels catalans¹⁴**. Així, també a Catalunya, la majoria de la població resideix a la resta de la demarcació de Barcelona (51,8%), i en segon lloc a la ciutat de Barcelona (24,3%).

Cal matisar, però, que **la proporció d'usuaris que truca des de la ciutat de Barcelona (36,5%) és superior a la proporció de ciutadans residents (24,3%)**. Aquesta diferència en els percentatges corresponen, molt probablement, en molts casos al fet que **alguns usuaris truquen al 012 des del lloc de treball**, és a dir, tot i residir a la resta de la demarcació de Barcelona, treballen a Barcelona ciutat.

Taula 19: Territori des d'on truca

Territori	Univers	Mostra
Catalunya	98,8	100
Barcelona ciutat	36,1	36,5
Resta de la demarcació de Barcelona	41,1	41,6
Resta de Catalunya	21,6	21,9
País Valencià	0,5	-
Comunitat de Madrid	0,3	-
Altres CCAA	0,3	-
Ns/Nc	0,1	-
Base (usuaris)	6.287	600

¹⁴ Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Institut Nacional d'Estadística, INE (1999).

VI. Satisfacció dels usuaris

- La majoria dels usuaris del Servei 012 són dones (61,5%), mentre que el 38,4% són homes. D'altra banda, l'edat mitjana dels usuaris del Servei és de 36 anys. Així, bona part dels usuaris té entre 25 i 34 anys (39,7%) o entre 35 i 49 anys (28,5%).

També a Catalunya entre els usuaris del Servei 012 hi ha més dones que entre la població general ja que el 51,7% dels catalans de 16 o més anys són dones¹⁵. A més, els usuaris del Servei són més joves que la mitjana de la població catalana de 16 anys o més, donat que l'edat mitjana a Catalunya és de 45,5 anys.

Per trams d'edat, comparant amb l'estructura d'edats de Catalunya, entre els usuaris del Servei hi ha una freqüència molt baixa de persones majors de 65 anys (4,3%) ja que a Catalunya el 20,3% dels ciutadans és major de 65 anys. Inversament, la proporció d'usuaris amb una edat compresa entre els 25 i els 34 anys (39,7%) té molt més pes que a la població catalana (19%).

Taula 20: Gènere

Gènere	Univers	Mostra
Home	38,4	38,4
Dona	61,5	61,6
Ns/Nc	0,1	-
Base (usuaris)	6.287	600

Taula 21: Edat dels usuaris

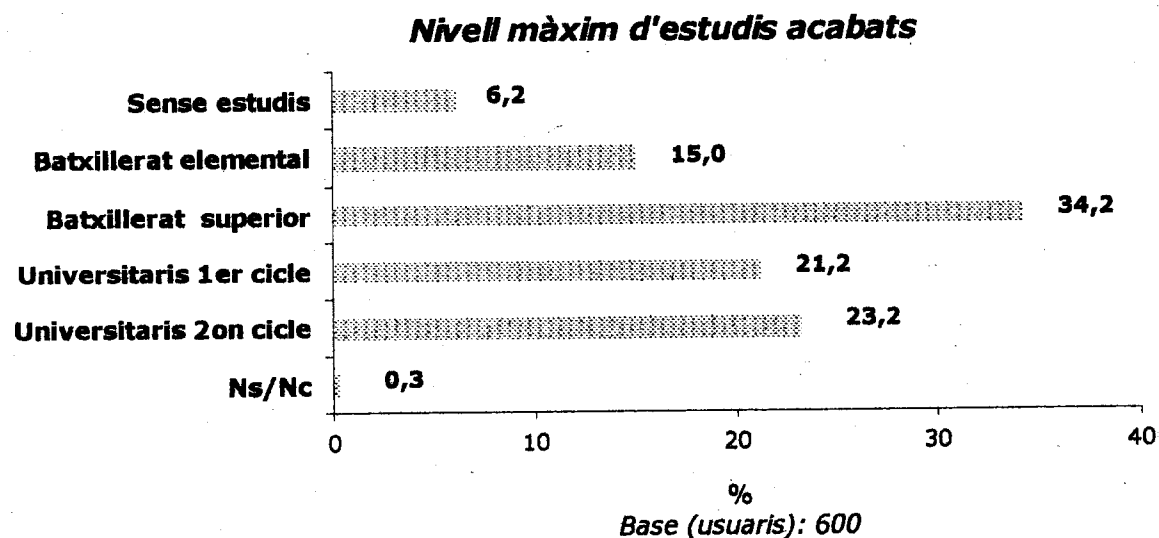
Edat	Univers	Mostra
De 16 a 24	16,6	14,8
De 25 a 34	38,1	39,7
De 35 a 49	28,9	28,5
De 50 a 64	12,6	12,7
65 o més	4,8	4,3
MITJANA	36,2	36,3
Base (usuaris)	6.287	600

¹⁵ Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Institut Nacional d'Estadística, INE (1999).

VI. Satisfacció dels usuaris

B. Nivell d'estudis i situació laboral

- Els usuaris del Servei 012, tenen un nivell formatiu superior al de la població catalana general. El 34,2% ha assolit estudis de batxillerat superior, i el 44,4% té estudis universitaris, ja sigui de primer o segon cicle. En canvi, a nivell de Catalunya, el 22,4% dels ciutadans té estudis de batxillerat superior, i el 21,2% estudis universitaris ja sigui de primer o segon cicle¹⁶.
- Cal dir a més que, tant els homes usuaris del Servei 012 (48,7%) com les dones (41,6%) destaquen per haver assolit estudis de nivell universitari, principalment de segon cicle.



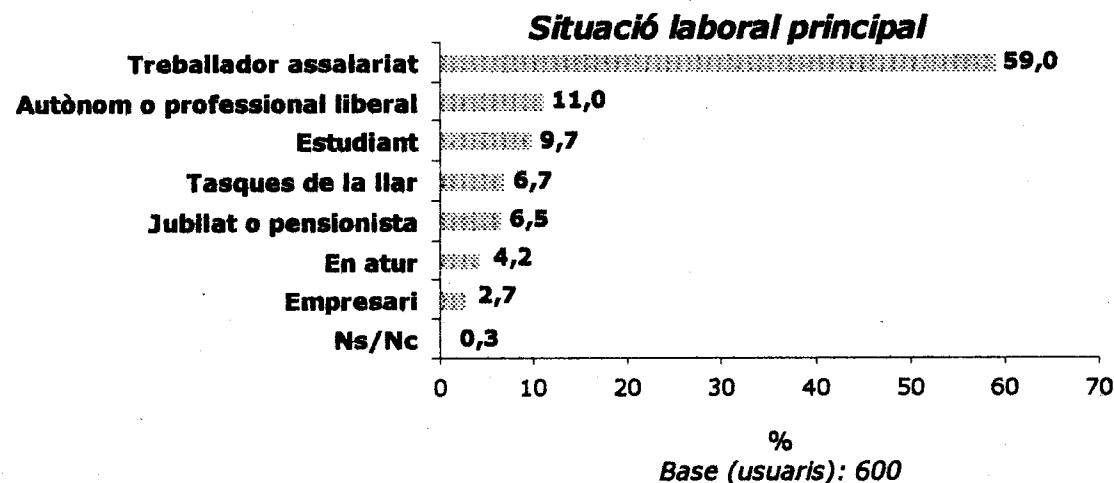
¹⁶ Font: Institut DEP, març de 2001.

- El 59% dels usuaris del Servei és treballador assalariat, seguit a força distància de treballadors autònoms (11%) i d'estudiants (9,7%).

Relacionat amb l'edat, la situació laboral dels usuaris també els diferencia notablement de la població catalana general¹⁷, ja que a Catalunya el 38,6% dels ciutadans és treballador assalariat, i el 22,5%, persones jubilades o pensionistes. Aquest últim col·lectiu és poc freqüent entre els usuaris del Servei (6,5%).

De la mateixa manera, és inferior respecte a la població catalana la proporció d'usuaris del Servei 012 que es dedica a tasques de la llar (6,7% vers 14,6% a Catalunya), i d'empresaris (2,7% d'usuaris i 11% de ciutadans).

- Entre els homes existeix un percentatge significativament superior de treballadors autònoms (15,7%), d'estudiants (12,6%) i d'empresaris (4,8%) que entre les dones.
- Finalment, entre els usuaris que truquen des de fora de la demarcació de Barcelona destaquen els empresaris (5,3%), mentre que entre els de la demarcació de Barcelona (excloent Barcelona ciutat) els estudiants (12,8%).



¹⁷ Font: Institut DEP, març de 2001.

VI. Satisfacció dels usuaris

- **Bona part dels usuaris del 012 desenvolupa la seva activitat en els serveis (44,5%),** fonamentalment en la intermediació financera, l'activitat immobiliària i els serveis a les empreses (13,5%), així com en el comerç i la restauració (10,6%)¹⁸.

En segon lloc, els treballadors que truquen al Servei són personal de l'administració pública (23,2%) i, en tercer lloc, personal administratiu (12,8%).

Els treballadors de la indústria (12,6%) també són freqüents entre els usuaris del Servei 012, però ho són menys els de la construcció (3%) i els d'altres branques de l'activitat (3%) com l'agricultura, els esports, etc.

- Entre els usuaris que truquen des de la ciutat de Barcelona destaca la proporció d'empleats dels intermediaris financers, immobiliaris i treballadors dels serveis a les empreses (18,9%), mentre que entre els que truquen des de la resta de la demarcació és important el pes dels treballadors de l'administració pública, (27,2%), la sanitat (9,2%) i la indústria (16,2%).

Taula 22: Branca de l'activitat

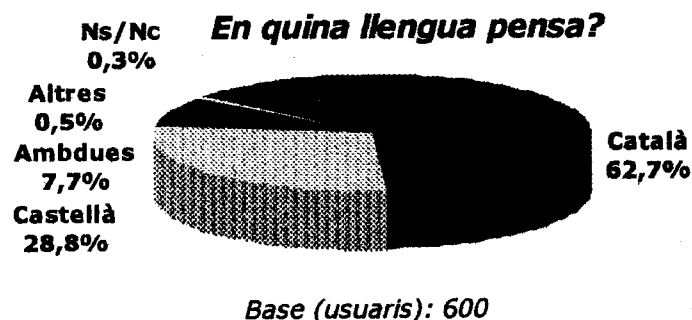
Branca de l'activitat	Total
Serveis	44,5
Intermediació financera, activitats immobiliàries i serveis a les empreses (banca, assessoria fiscal, consultoria ambiental...)	13,5
Comerç i restauració (inclou turisme)	10,6
Ensenyament	6,9
Sanitat	6,4
Telecomunicacions i informàtica	3,7
Professional dels mitjans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

ESPONTANIA

¹⁸ Tot i que l'objectiu de la pregunta és conèixer en quina branca de l'activitat treballen els usuaris del Servei 012, s'ha considerat necessari mantenir algunes ocupacions, com la del personal administratiu o els professionals dels mitjans de comunicació pel seu pes específic i estratègic com a usuaris del Servei.

C. Llengua

- **Entre els usuaris del Servei 012 hi ha una elevada proporció de ciutadans que pensa habitualment en català (62,7%),** ja que comparativament el 47% dels ciutadans de Catalunya així ho declara¹⁹. Tot i això, el 28,8% dels usuaris pensa en castellà i el 7,7%, en ambdues llengües indistintament.
- Els usuaris que truquen des de fora de la demarcació de Barcelona destaquen per declarar més que la resta dels usuaris que la seva llengua habitual de pensament és el català (72,5%).
- D'altra banda, els que truquen des de la demarcació de Barcelona (excloent la capital) són els que més freqüentment pensen en castellà (32,8%) o en ambdues llengües (10%).
- Cal dir a més, que entre els usuaris de 50 a 64 anys destaca la proporció dels que declaren pensar habitualment en català (71,1%).
- **Encara més elevat és el percentatge d'usuaris que demana respondre l'entrevista en català (78,3%).** Així, tan sols el 18% explícita voler respondre en castellà. **Aquesta proporció supera amb escreix la de la població catalana general,** ja que habitualment el 49,4% dels catalans demana ser entrevistat en català²⁰.



¹⁹ Font: Institut DEP, juny de 2000.

²⁰ Font: Institut DEP, juny de 2000.

VI.2. Ús del Servei

A. Accés i freqüència d'utilització

- La principal font per la qual els usuaris han conegut el Servei 012 són els mitjans de comunicació (32,8%).** En segon lloc, les relacions personals (amistats, companys de feina i familiars) són la forma més freqüent de conèixer l'existència d'aquest Servei (21,7%).

Seguidament, les pàgines grogues, principalment en paper (11,3%), la publicitat (8,8%) i l'empresa Telefònica (8,5%), són les fonts més mencionades com a via per la qual es va conèixer el Servei.

És poc freqüent, però, que els usuaris del Servei 012 l'hagin conegut a través de la pròpia Generalitat de Catalunya (4,5%), dels ajuntaments (3,3%) o d'Internet (1%).

- Entre els usuaris que truquen des de la ciutat de Barcelona destaca el pes dels que han conegut el Servei a través de l'Ajuntament (11,4%) i a través de l'empresa Telefònica (10,5%). En canvi, entre els que truquen des de la resta de la demarcació de Barcelona és força freqüent haver conegut el Servei gràcies als mitjans de comunicació (36,8%) o de la pròpia Generalitat (7,2%). Cal destacar, a més, que a la resta del territori català el 25,2% dels usuaris ha conegut el Servei a través de les pàgines grogues.
- D'altra banda, els usuaris que pensen habitualment en català declaren més haver conegut el Servei a través dels mitjans de comunicació (41%), mentre que entre els que pensen habitualment en castellà és significatiu el pes dels que l'han conegut a través de les relacions personals (31,2%), Telefònica (15,6%) i els ajuntaments (5,2%).

Taula 23: Em pot dir com va conèixer el Servei d'Atenció al Ciutadà 012?

Font	Total	Territori		
		Barcelona ciutat	Demarcació de Barcelona	Resta de Catalunya
Mitjans de comunicació (TV, premsa, ràdio)	32,8	29,2	36,8	31,3
Relacions personals (amistats, companys de feina, familiars)	21,7	23,7	23,2	15,3
Pàgines grogues (en paper i parlades)	11,3	5,5	9,2	25,2
Publicitat (tríptics, etc.)	8,8	11,4	6,4	9,2
Telefònica	8,2	10,5	6,4	7,6
Generalitat de Catalunya (gencat.es, Dpt. d'Ensenyament)	4,5	1,8	7,2	3,8
Ajuntaments	3,3	4,6	2,8	2,3
Buscadors d'Internet	1,0	1,8	0,8	-
L'escola o centre de formació	0,3	-	0,8	-
Ns/Nc	8,0	11,4	6,4	5,3
<i>Base (usuaris)</i>	<i>600</i>	<i>219</i>	<i>250</i>	<i>131</i>

ESPONTÀNIA

- La majoria dels usuaris del 012 sap que el Servei depèn de la Generalitat de Catalunya (75,7%). No obstant aquesta dada, el 17,8% no sap de qui depèn el 012.

La proporció de persones que espontàniament atribueixen el Servei 012 a altres organismes o entitats, com els ajuntaments (6,2%) o Telefònica (0,3%) és comparativament força baixa.

- Els usuaris que més coneixen que el Servei 012 depèn de la Generalitat de Catalunya són:
 - ✓ Els que treballen a l'administració pública (82,5%).
 - ✓ Els homes (81,7%).
 - ✓ Els ciutadans d'entre 25 i 34 anys (82,4%).
 - ✓ Els usuaris que truquen des de fora de la demarcació de Barcelona (80,9%).
 - ✓ Aquells que pensen habitualment en català (80,3%).
- D'altra banda, és important la proporció de ciutadans que truquen des de la ciutat de Barcelona que creu que el 012 depèn del seu ajuntament (10,5%).

Taula 24: Sap de qui depèn el Servei d'Atenció al Ciutadà 012?

De qui depèn	Total	Territori		
		Barcelona ciutat	Demarcació de Barcelona	Resta de Catalunya
Generalitat de Catalunya	75,7	72,1	76,0	80,9
Ajuntaments	6,2	10,5	4,4	2,3
Telefònica	0,3	0,5	0,4	-
Ns/Nc	17,8	16,9	19,2	16,8
Base (usuaris)	600	219	250	131

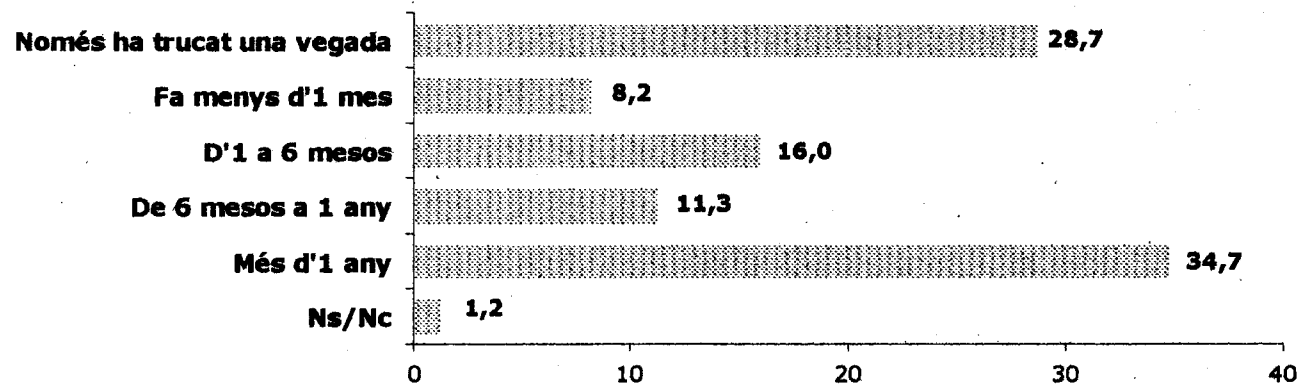
ESPONTÀNIA

- La majoria dels usuaris del 012 fa menys d'un any que utilitza el Servei (64,2%). Fins i tot, el 28,7% d'enquestats només ha trucat una vegada. Per tant, era la primera vegada que trucaven quan se'ls va demanar per ser enquestats.

A més, el Servei compta amb el 34,7% de ciutadans que fa més d'un any que truquen al 012.

- L'antiguitat és més elevada entre els usuaris de 25 a 34 anys (39,5%) i entre els ciutadans catalano - pensants (39,4%).
- En canvi, cal destacar que entre els que truquen des de fora de la demarcació de Barcelona, el 35,9% només ha trucat una vegada i per tant és la primera vegada que utilitza el Servei 012.

Aproximadament, quant temps fa que utilitza el Servei 012?



%
Base (usuaris): 600

VI. Satisfacció dels usuaris

- La freqüència d'ús del Servei no és gaire elevada. Així, la majoria d'usuaris (57,2%) truca al 012 un cop al mes (29,2%) o amb menor freqüència (28%).

En segon lloc, el 22,4% l'utilitza varies vegades al mes, ja sigui cada quinze dies (12,6%) o un cop per setmana (9,8%).

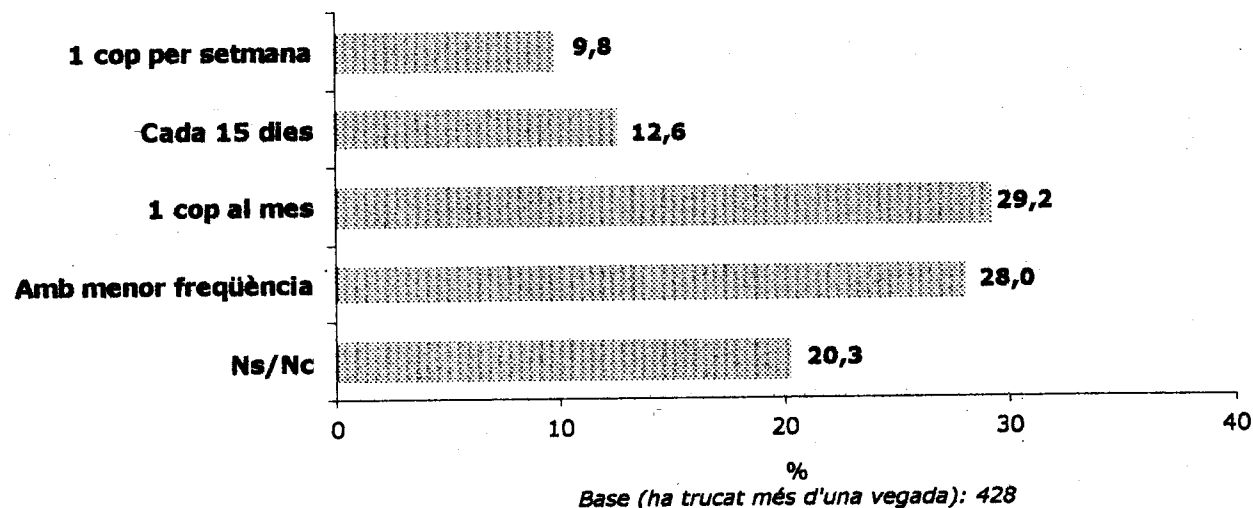
Tot i aquesta dada general, hi ha algunes diferències a comentar.

- El 27,9% dels usuaris del 012 que són treballadors assalariats afirma trucar cada setmana (13,4%) o cada 15 dies (14,5%).

En canvi, mentre que el 43,2% dels estudiants afirma trucar un cop al mes, el 43,3% dels empresaris o treballadors autònoms ho fa amb menor freqüència.

- En relació al territori, els usuaris de la ciutat de Barcelona truquen amb força freqüència, ja que el 29,6% utilitza el Servei setmanalment (10,5%) o cada 15 dies (19,1%). A l'altra banda, el 39,3% de ciutadans de fora de la demarcació de Barcelona truca al 012 menys d'un cop al mes.

Freqüència d'ús del Servei

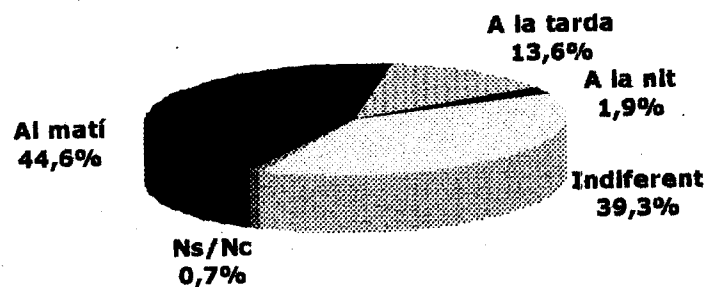


- El 44,6% dels usuaris del Servei 012 acostuma a trucar al matí, dada que referma el pes de les trucades rebudes en hora punta.

En segon lloc, el 39,3% dels usuaris declara que truca al 012 a qualsevol hora del dia. D'aquesta manera, tan sols el 13,6% acostuma a trucar a la tarda, i l'1,9%, a la nit.

- La variable més relacionada amb l'horari en el que acostumen a trucar els usuaris és la seva situació laboral. Així, la majoria dels empresaris i treballadors autònoms declara trucar al matí (56,7%), és a dir, en horari laboral, mentre que els estudiants destaquen per ser els que més truquen a la tarda (22,7%).

Horari habitual en què truca



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

- La majoria d'usuaris del Servei 012 també és usuari d'altres serveis telefònics d'atenció al ciutadà (61,2%).**
Cal dir, però, que el 37,5% només utilitza el 012.
- Els col·lectius que més utilitzen altres telèfons d'atenció al ciutadà són:
 - ✓ Els que truquen des de la ciutat de Barcelona (73,1%).
 - ✓ Els que tenen entre 25 i 34 anys (67,2%).
 - ✓ Els ciutadans que fa més d'un any que utilitzen el Servei 012 (67,8%).
 - ✓ Els treballadors assalariats (65,5%).
 - En canvi, els segments de ciutadans que destaquen per utilitzar només el Servei 012 són:
 - ✓ Persones dedicades a les tasques de la llar (62,5%) i jubilats o pensionistes (56,4%).
 - ✓ Els usuaris que truquen des de fora de la demarcació de Barcelona (51,9%).
 - ✓ Així com els que tenen entre 50 i 64 anys (53,9%) i els majors de 65 anys (57,7%).

Taula 25: Utilitza vostè algun altre servei telefònic d'atenció al ciutadà?

Altres serveis	Total	Territori		
		Barcelona ciutat	Demarcació de Barcelona	Resta de Catalunya
Sí	61,2	73,1	58,4	46,6
No	37,5	25,1	40,8	51,9
Ns/Nc	1,3	1,8	0,8	1,5
Base (usuaris)	600	250	219	131

- El servei 1003 de Telefònica (64,6%) i els serveis municipals 010 (45%) són els més freqüentment utilitzats pels usuaris del Servei 012 que utilitzen altres telèfons d'atenció al ciutadà.
- Els col·lectius que a més d'utilitzar el 012 destaquen per fer servir el 1003 de Telefònica són:
 - ✓ Els usuaris de fora de la demarcació de Barcelona (90,2%) i de la demarcació de Barcelona excloent la capital (72,6%).
 - ✓ Els més joves, d'entre 16 i 24 anys (73,3%).
 - Per altra banda, els usuaris que utilitzen els serveis municipals 010 a més del 012 comparteixen alguna de les següents característiques:
 - ✓ Ciutadans que truquen des de Barcelona ciutat (72,5%).
 - ✓ Així com les persones que fa més d'un any que utilitzen el 012 (51,1%).

Taula 26: Em podria dir quin/s altres serveis utilitza?

Quin servei	Total	Territori		
		Barcelona ciutat	Demarcació de Barcelona	Resta de Catalunya
1003 Telefònica	64,6	47,5	72,6	90,2
010 municipals	45,0	72,5	30,8	6,6
1004 Telefònica	3,3	1,9	4,1	4,7
Altres	0,5	-	0,7	1,6
<i>Base (utilitza altres serveis)</i>	367	160	146	61

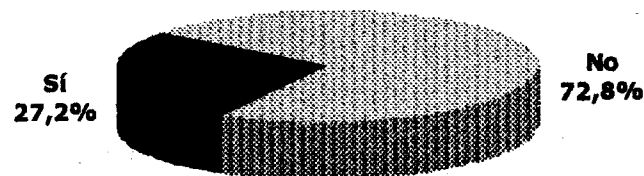
ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

B. Formes i motius d'utilització del Servei

La majoria d'usuaris del Servei 012 (72,8%) afirma no haver realitzat mai més d'una consulta en una sola trucada.

- Els usuaris que destaquen per no haver realitzat mai més d'una consulta per trucada, pertanyen a algun dels següents grups:
 - ✓ Les persones que només han trucat una vegada (82%).
 - ✓ Els usuaris majors de 45 anys (81,8%).
 - ✓ Els empresaris o treballadors autònoms (80,5%).
 - ✓ El que no utilitzen cap altre servei (77,8%).
 - ✓ I els usuaris de 31 a 45 anys. (77,1%).
- En canvi, els col·lectius que més freqüentment declaren haver realitzat alguna vegada més d'una consulta en una sola trucada són:
 - ✓ Estudiants (41,4%).
 - ✓ Els joves d'entre 16 i 24 anys (40,4%) i d'entre 25 a 34 (31,9%).
 - ✓ Els usuaris que fa més d'un any que utilitzen el 012 (34,1%).
 - ✓ Ciutadans que, a més, utilitzen altres serveis d'atenció telefònica (30%).

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



Base (usuaris): 600

□ Els motius particulars (50,3%) i els professionals (38,5%) són les principals raons per les quals els usuaris truquen al Servei 012. Així, tan sols el 9,5% truca per qüestions relacionades amb els estudis, percentatge pràcticament equivalent al d'usuaris estudiants (9,7%).

- Es poden distingir dos perfils d'usuaris en funció del motiu principal pel qual utilitzen el Servei 012.

Els ciutadans que destaquen per utilitzar el Servei per motius professionals tenen alguna de les següents característiques:

- ✓ Persones d'entre 25 i 34 anys (52,1%).
- ✓ Assalariats (47,5%), empresaris o autònoms (51,2%), i estudiants (31%).
- ✓ Treballadors de l'administració pública (61,4%).
- ✓ Fa més d'un any l'utilitzen (48,6%).
- ✓ Utilitza també altres serveis d'atenció telefònica (44,7%).

En canvi, és important el pes dels motius personals o particulars entre:

- ✓ Els usuaris majors de 65 anys (80,8%), d'entre 50 i 64 (64,5%) i d'entre 35 i 49 anys (58,5%).
- ✓ Dedicats a les tasques de la llar (87,5%), jubilats i pensionistes (87,2%) i persones en atur (68%).
- ✓ Treballadors aliens a l'administració pública (47,7%).
- ✓ És la primera vegada que l'utilitzen (62,2%).
- ✓ Només utilitza el Servei 012 (57,3%).

Taula 27: Principalment vostè ha trucat o truca al Servei 012 per motius...?

Motius	Total	Situació laboral					Tasques de la llar
		Assalariat	Autònom o Empresari	Estudiant	Jubilat o pensionista	En atur	
Particulars	50,3	43,2	45,1	44,8	87,2	68,0	87,5
Professionals	38,5	47,5	51,2	20,7	5,1	20,0	-
D'estudis	9,5	8,2	1,2	31,0	2,6	12,0	12,5
Ns/Nc	1,7	1,1	2,4	3,4	5,1	-	-
Base (usuaris)	600	354	82	58	39	25	40

SUGGERIDA

❑ **L'objectiu principal dels usuaris és demanar informació (95,7%).** A més, el 10,2% ha trucat o truca per fer gestions o tràmits i l'1,8% ha formulat alguna queixa o reclamació.

- Els usuaris que treballen per compte propi (empresaris i autònoms) són els que més utilitzen el 012 per demanar informació (100%) i per gestions o tràmits (15,9%).

Demanar informació també és un objectiu significativament freqüent entre els usuaris més antics (98,6 %) i els que l'utilitzen per motius professionals (98,3%).

❑ **Els usuaris del Servei que a més utilitzen altres telèfons d'atenció ciudadana, també fan servir aquests altres serveis majoritàriament per a demanar informació.** Tot i això, cal mencionar algunes diferències en relació als altres objectius.

Els serveis 010 dels ajuntaments són els que més s'utilitzen per gestions o tràmits (21,1%), mentre que el servei 1004 de Telefònica és el que més es fa servir per formular queixes (16,7%).

- A diferència del Servei 012, els usuaris que menys fan servir el 010 per demanar informació són els empresaris o treballadors autònoms (92,3%).

En relació al servei 1003, el col·lectiu que més el fa servir per demanar informació és el dels usuaris que fa més d'un any que utilitza el 012 (98,8%).

Taula 28: Utilitza o ha utilitzat el Servei 012 i els altres serveis telefònics amb els següents objectius?

Objectiu	012	1003	010	1004
Demanar informació	95,7	96,2	98,2	91,7
Fer gestions o tràmits	10,2	3,4	21,1	16,7
Formular queixes	1,8	3,0	6,1	16,7
Base (usuaris)	600	237	165	12

SUGGERIDA, MÚLTIPLE

VI.4. Valoració del Servei

- En el present apartat s'analitza la importància que els usuaris del Servei 012 donen als paràmetres de qualitat establerts pel propi Servei. Aquests paràmetres descrits detalladament en el capítol anterior com a paràmetres qualitius s'han traduït en 15 aptituds i comportaments concrets. A més, dels paràmetres analitzats fins ara, s'inclou l'estudi de la importància que tenen pels usuaris els comportaments del Servei en la recepció del ciutadà.

A. Expectatives de l'usuari d'un servei d'atenció telefònica

- En una escala del 0 al 10, on el 0 equival a gens important i el 10 a totalment important, **els usuaris del Servei 012 atorguen una elevada importància al conjunt dels quinze comportaments i aptituds analitzats que un servei d'atenció telefònica al ciutadà ha de tenir.** D'aquesta manera, la majoria de les mitjanes d'importància superen els 8 punts.

El més important pels ciutadans és que un servei d'atenció telefònica orienti sobre com obtenir la informació que l'usuari necessita (9,2). En segon lloc, cal que atengui amb rapidesa, tot just despenjar (9,0) i que es dediqui el temps necessari a l'usuari, sense presses (9,0). **Aquests comportaments amb més importància pels usuaris són la traducció de la professionalitat del Servei.**

Seguidament, **quatre aspectes analitzats tenen una mitjana d'importància de 8,9 punts. Aquests aspectes es refereixen tant a la professionalitat com a la capacitat d'un servei telefònic.** Així, és important que els informadors entenguin amb rapidesa les necessitats de l'usuari, que demostrin professionalitat i no dubtin, que atenguin l'usuari amb un to de veu amable i li donin temps suficient per anotar la informació sol·licitada.

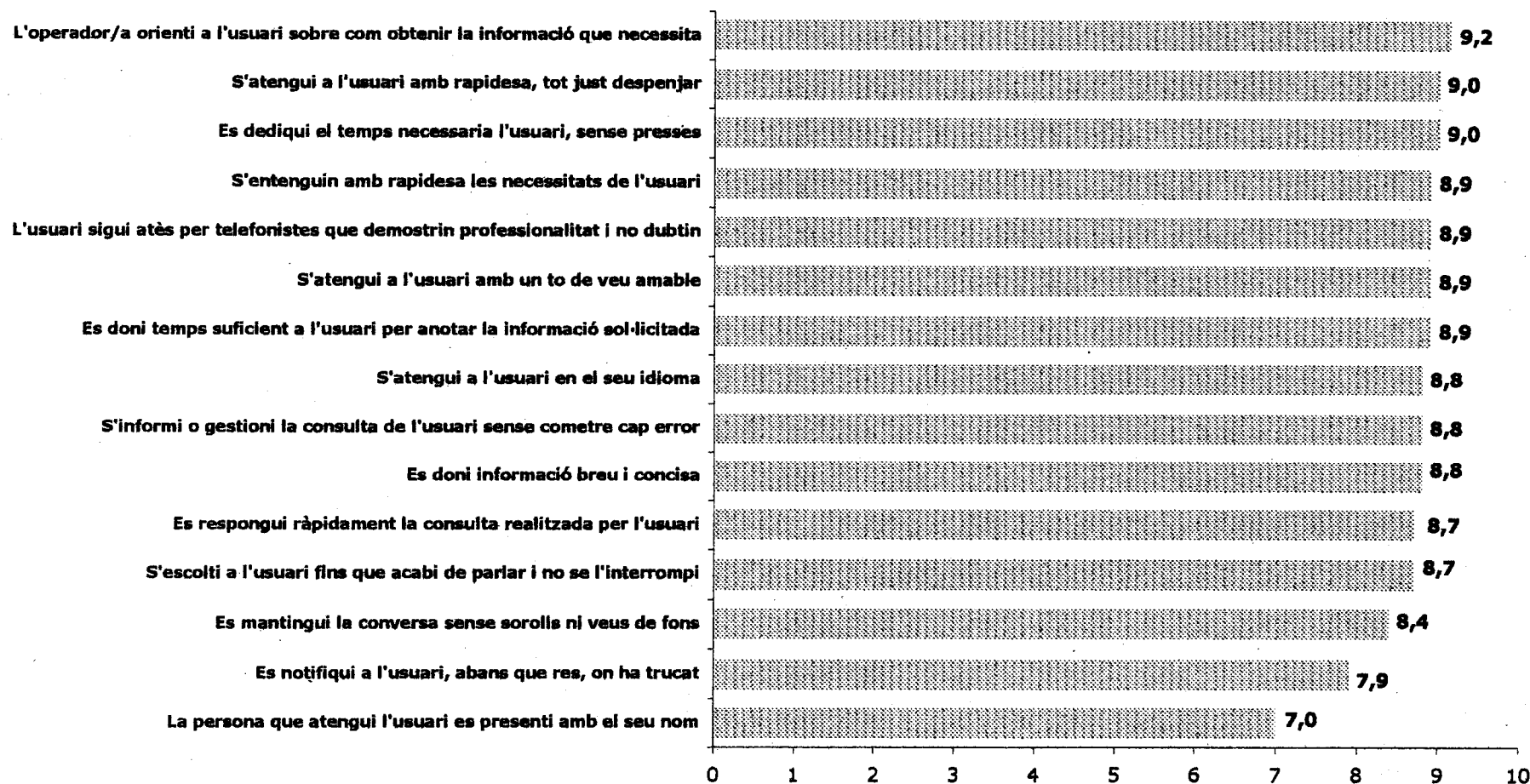
En tercer lloc, **és força important que un servei d'atenció al ciutadà transmeti seguretat i sintetitzi la informació, és a dir, es comporti amb celeritat.** D'aquesta manera els usuaris consideren força important que s'atengui a l'usuari en el seu idioma (8,8), es gestioni la consulta sense cometre cap error (8,8) i es doni informació breu i concisa (8,8).

No menys important és que es respongui ràpidament la consulta feta per l'usuari (8,7) i se l'escolti fins que acabi de parlar sense interrompre'l (8,7). A més, **el context en el que es dona la conversa també és força important,** ja que els usuaris donen una elevada importància a que no existeixin sorolls ni veus de fons (8,4).

VI. Satisfacció dels usuaris

- Finalment, són sensiblement menys importants els comportaments en la recepció del ciutadà, com són que es notifiqui a l'usuari abans que res on ha trucat (7,9) i la persona que l'atengui es presenti amb el seu nom (7,0).

Fins a quin punt és important per a vostè que un servei d'atenció telefònica...



MITJANA: Escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens important i el 10 a totalment important

Base (usuaris): 600

- Conseqüentment, la majoria d'usuaris del Servei 012 considera totalment importants el conjunt d'aspectes testats a excepció dels relacionats amb la recepció de l'usuari. Així, tan sols el 44,3% considera totalment important que s'hagi de notificar a l'usuari abans que res on ha trucat, i el 30,5%, que la persona que atengui l'usuari s'hagi de presentar amb el seu nom.
- Els col·lectius d'usuaris més exigents en quant a les expectatives que tenen d'un servei d'atenció telefònica són:
 - ✓ Les dones
 - ✓ Els usuaris dedicats a les tasques de la llar i els jubilats o pensionistes
 - ✓ Usuaris majors de 50 anys, i sobretot majors de 65 anys.
 - ✓ Usuaris que truquen principalment per motius particulars.
 - En canvi, és sensiblement inferior la importància que donen a bona part d'aquests aspectes:
 - ✓ Els homes.
 - ✓ Estudiants i professionals autònoms o empresaris.
 - ✓ Els usuaris menors de 24 anys.

Taula 29: Fins a quin punt és important per a vostè que en un servei d'atenció telefònica...?

Aspectes	MITJANA*	Importància				Ns/Nc
		Totalment (9-10)	Força (7-8)	Més aviat (5-6)	Poc o gens (0-4)	
L'operador/a orienti l'usuari sobre com Obtenir la informació que necessita	9,2	73,0	24,3	2,5	0,2	-
S'atengui a l'usuari amb rapidesa, tot just despenjar	9,0	67,3	28,5	3,8	0,3	-
Es dediqui el temps necessari a l'usuari, sense presses	9,0	65,3	30,8	3,2	0,7	-
S'entenguin amb rapidesa les necessitats de l'usuari	8,9	64,2	31,0	4,3	0,5	-
L'usuari sigui atès per telefonistes que demostrin professionalitat i no dubtin	8,9	64,2	31,7	3,3	0,7	0,2
S'atengui a l'usuari amb un to de veu amable	8,9	64,0	29,5	5,7	0,8	-
Es doni temps suficient a l'usuari per anotar la informació sol·licitada	8,9	62,7	33,2	3,5	0,7	-
S'atengui a l'usuari en el seu idioma	8,8	66,7	23,8	8,0	1,2	0,3
S'informi o gestioni la consulta de l'usuari sense cometre cap error	8,8	62,7	30,5	5,3	1,5	-
Es doni informació breu i concisa	8,8	61,0	33,0	4,5	1,3	0,2
Es respongui ràpidament la consulta realitzada per l'usuari	8,7	59,0	33,7	6,5	0,8	-
S'escolti a l'usuari fins que acabi de parlar i no se l'interrompi	8,7	57,7	35,7	5,5	1,2	-
Es mantingui la conversa sense sorolls ni veus de fons	8,4	51,0	37,3	9,7	2,0	-
Es notifiqui a l'usuari, abans que res, on ha trucat	7,9	44,3	31,3	18,7	5,3	0,3
La persona que atengui l'usuari es presenti amb el seu nom	7,0	30,5	29,5	27,5	11,8	0,7

*Escala de 0 a 10 on el 0 equival a gens important i el 10 a totalment important, Base: 600
SUGGERIDA

→ LECTURA HORIZONTAL

VI. Satisfacció dels usuaris

- El 6,8% dels usuaris del Servei 012 ha considerat necessari donar importància a algun altre aspecte d'un servei d'atenció telefònica al ciutadà, a més dels testats. Aquest fet és més freqüent entre els següents col·lectius:
- ✓ Homes (9,1%).
 - ✓ Treballadors assalariats (9%).
 - ✓ Usuaris més antics, fa més d'un any que utilitzen el Servei 012 (9,6%).
 - ✓ Persones que l'utilitzen principalment per motius professionals (10,8%).
- Entre els usuaris que espontàniament mencionen algun altre aspecte important, el 19,5% destaca el fet que un servei d'atenció telefònica al ciutadà sigui gratuït o econòmic, i la mateixa proporció d'usuaris menciona la necessitat que doni informació sobre el màxim de temes possibles.

En segon lloc, el 12,2% considera important que un servei com el 012 minimitzi els temps d'espera en les trucades així com que sigui fiable i doni informació precisa (12,2%).

És sensiblement menor la proporció d'usuaris del Servei que menciona que un telèfon d'atenció telefònica al ciutadà hagi de mirar per altres qualitats dels informadors (9,8%) - com que siguin educats, que repeteixin la informació més d'un cop i prenguin la iniciativa a l'hora d'esbrinar les necessitats de l'usuari -.

Finalment, el 7,3% dels ciutadans que consideren importants altres aspectes mencionen la necessitat que un servei com el 012 difongui a la ciutadania els serveis que ofereix, i el 4,9% que doni atenció personalitzada, és a dir, que no utilitzi màquines per rebre els usuaris o per organitzar la informació donada.

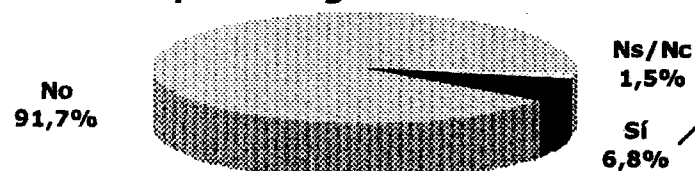
A més, el 7,3% menciona altres aspectes diversos com per exemple la música utilitzada durant els temps d'espera.

VI. Satisfacció dels usuaris

- Per tant, tenint en compte el conjunt d'usuaris, l'1,3 considera important el preu de la trucada d'un servei telefònic i un altre 1,3% que doni informació sobre el màxim de temes possibles.

A més, menys de l'1% dona importància que en un servei d'atenció telefònica els temps d'espera siguin mínims, i la mateixa proporció a que sigui un servei fiable que doni informació precisa.

Considera important algun altre aspecte que no haguem comentat?



Base (usuaris): 600

Taula 30: Quin/s?

Aspectes	Total
Preu de la trucada (que sigui gratuït o econòmic)	19,5
Doni informació sobre el màxim de temes	19,5
Que els temps d'esperes siguin mínims	12,2
Sigui fiable i doni informació precisa	12,2
Altres qualitats dels informadors	9,8
Difongui els serveis que ofereix	7,3
Doni atenció personalitzada (sense màquines)	4,9
Altres (tipus de música, etc.)	7,3
Base (considera important algun altre aspecte)	41

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

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

B. Valoració dels aspectes del Servei 012

- ❑ En una escala del 0 al 10, on el 0 equival a mai i el 10 a sempre, **els usuaris opinen que el Servei 012 pràcticament sempre duu a terme els comportaments aptituds de qualitat analitzats.** D'aquesta manera, tots ells superen els 8,5 punts de mitjana.

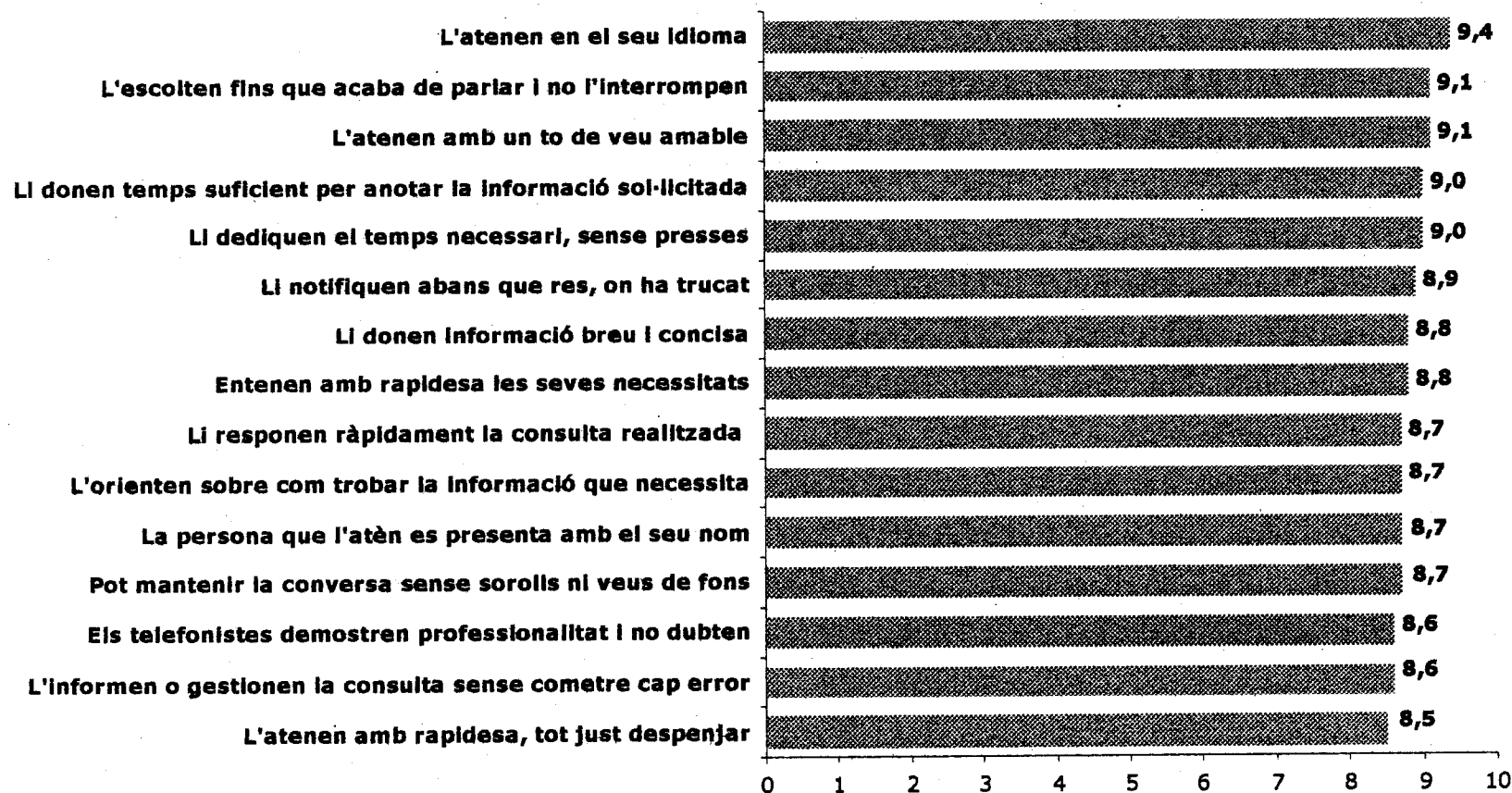
Els comportaments que transmeten professionalitat són els que més freqüentment realitza el 012, com són el fet d'atendre sempre en l'idioma de l'usuari (9,4), escoltar-lo fins que acaba de parlar i no interrompre'l (9,1) i atendre els usuaris amb un to de veu amable (9,1).

A més, l'usuari considera que al Servei 012 acostumen a donar-li temps suficient per anotar la informació sol·licitada (9,0) i li dediquen el temps necessari, sense presses (9,0).

Seguidament, **els ciutadans opinen el Servei es comporta amb capacitat i celeritat pràcticament sempre.** Així, gairebé sempre li notifiquen abans que res on ha trucat (8,9), li donen informació breu i concisa (8,8) i entenen amb rapidesa les seves necessitats (8,8). També li responen ràpidament la consulta realitzada (8,7), l'orienten sobre com obtenir la informació que necessita (8,7), la persona que l'atén es presenta amb el seu nom (8,7), i pot mantenir la conversa sense sorolls ni veus de fons (8,7). Per tant, **és molt freqüent que al 012 es rebí l'usuari amb correcció i es mantingui la conversa en un context sense sorolls ni veus de fons.**

Finalment, **en opinió dels usuaris del Servei aquest també duu a terme amb força freqüència altres comportaments i aptituds relacionats amb la professionalitat i seguretat.** De tal manera que els telefonistes gairebé sempre demostrin professionalitat i no dubten (8,6), l'informen o gestionen la seva consulta sense cometre cap error (8,6), i l'atenen amb rapidesa tot just despenjar (8,5).

Pensant concretament quan vostè truca al Servei 012, fins a quin punt....



MITJANA: Escala de 0 a 10, on el 0 equival a mai i el 10 a sempre.

Base (usuaris): 600

- L'opinió dels usuaris en quant a la freqüència amb que el Servei 012 es comporta seguint els paràmetres de qualitat és molt elevada.** Per tant, una gran majoria dels ciutadans que utilitzen el 012 considera que sempre es transmet qualitat en la interacció amb l'usuari.

Cal dir, però, que els aspectes relacionats amb la recepció del ciutadà, a més de ser els menys importants pels usuaris, són els que menys es perceben. Així, el 12,7% dels usuaris no ha sabut valorar si al Servei 012 la persona que l'atén es presenta amb el seu nom, i que el 5,3% no sap si li notifiquen abans que res on ha trucat.

- Determinats col·lectius d'usuaris valoren millor la freqüència amb que el Servei es comporta seguint els paràmetres de qualitat:
 - ✓ Les dones
 - ✓ Les persones que truquen per motius particulars
 - ✓ Els que truquen des de la demarcació de Barcelona (excloent la ciutat de Barcelona)
 - ✓ Els usuaris que no fan servir altres telèfons d'atenció ciutadana
 - ✓ Els que no treballen per l'administració pública.
 - ✓ Els ciutadans que només han trucat una vegada.

- En canvi, cal dir que els usuaris que menys opinen que el Servei dugui a terme aquests comportaments, comparteixen alguna de les següents característiques:
 - ✓ Usuaris assalariats.
 - ✓ Els que truquen per motius professionals.

Taula 31: Pensant concretament quan vostè truca al Servei 012, fins a quin punt...?

Aspectes	MITJANA *	Freqüència				
		Sempre (9-10)	Gairebé sempre (7-8)	De vegades (5-6)	Mai o gairebé mai (0-4)	Ns/Nc
L'atenen en el seu idioma	9,4	80,8	15,7	1,7	1,3	0,5
L'escolten fins que acaba de parlar i no l'interrompen	9,1	72,7	24,8	1,7	0,8	-
L'atenen amb un to de veu a amable	9,1	74,0	22,5	2,7	0,7	0,2
Li donen temps suficient per anotar la informació sol·licitada	9,0	70,0	24,0	4,7	1,3	-
Li dediquen el temps necessari, sense presses	9,0	68,5	26,0	4,0	1,5	-
Li notifiquen abans que res, on ha trucat	8,9	67,8	19,5	5,5	1,8	5,3
Li donen informació breu i concisa	8,8	63,2	29,7	5,7	1,5	-
Entenen amb rapidesa les seves necessitats	8,8	63,5	29,8	5,3	1,3	-
Li responen ràpidament la consulta realitzada	8,7	62,2	30,8	5,7	1,2	0,2
L'orienten sobre com obtenir la informació que necessita	8,7	63,3	26,2	7,3	2,5	0,7
La persona que l'atén es presenta amb el seu nom	8,7	57,8	18,8	8,2	2,5	12,7
Pot mantenir la conversa sense sorolls ni veus de fons	8,7	58,7	29,8	7,8	1,7	2,0
Els telefonistes demostren professionalitat i no dubten	8,6	58,5	32,2	7,2	2,0	0,2
L'informen o gestionen la consulta sense cometre cap error	8,6	60,5	27,2	8,3	3,3	0,7
L'atenen amb rapidesa, tot just despenjar	8,5	55,2	32,7	8,8	2,8	0,5

*Escala de 0 a 10 on el 0 equival a mai i el 10 a sempre, Base: 600.

SUGGERIDA

→LECTURA HORIZONTAL

C. Distància entre la valoració i la importància dels aspectes analitzats

- Tant si la distància entre el que els usuaris consideren important i la freqüència en la que consideren que el Servei duu a terme els comportaments analitzats, és positiva o negativa, la diferència és mínima. Per tant, **existeix un elevat nivell d'adequació amb les expectatives del ciutadà.**
- Així, **el Servei 012 supera o iguala les expectatives del ciutadà en 10 dels 15 paràmetres analitzats**, és a dir, la valoració del Servei supera o iguala els aspectes que l'usuari considera importants en un servei d'atenció telefònica.

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

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

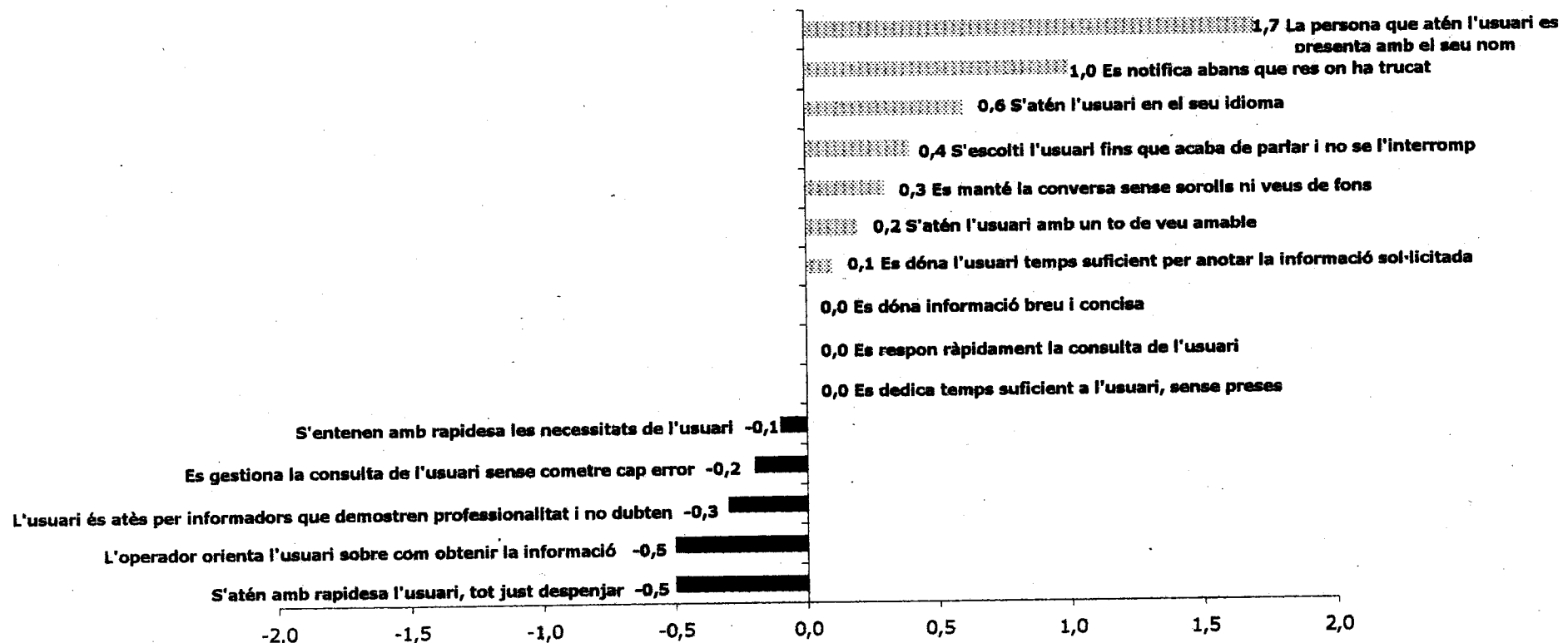
Així la freqüència supera la importància donada pels ciutadans en quant al fet que els teleoperadors es presentin amb el seu nom (1,7), es notifiqui abans que res on ha trucat (1,0), atengui a l'usuari en el seu idioma (0,6), se l'escolti sense interrompre'l (0,4), es pugui mantenir la conversa sense sorolls ni veus de fons (0,3), se l'atengui amb un to de veu amable (0,2) i se li doni temps suficient per anotar la informació que demana (0,1).

- **Seguidament, existeixen tres comportaments i aptituds vinculats a la celeritat i la professionalitat del Servei en els que el 012 assoleix l'adequació amb el que els usuaris consideren important.** Aquests són el fet que el Servei doni informació breu i concisa, respongui ràpidament la consulta realitzada i atengui a l'usuari sense presses.

- No obstant això, en alguns aspectes relacionats amb la professionalitat i la seguretat del Servei 012 no s'assoleixen les expectatives del ciutadà, encara que per una diferència mínima. És el cas d'entendre amb rapidesa les seves necessitats (-0,1), gestionar la consulta sense cometre cap error (-0,2) i tenir informadors professionals i que no dubtin (-0,3).

Cal destacar, que en dos aspectes lligats a la professionalitat del Servei es dona la màxima distància respecte al que els usuaris consideren important. Aquests són l'orientació donada a l'usuari per trobar la informació que necessita (-0,5) i el fet d'atendre l'usuari amb rapidesa, tot just despenjar (-0,5).

Distància entre la importància donada als aspectes de qualitat i la freqüència amb que el Servei els duu a terme



D. Avaluació global dels paràmetres qualitatius

- A continuació s'analitzen els paràmetres qualitatius que permeten una comparació fiable entre l'opinió dels ciutadans i la valoració qualitativa que s'ha realitzat a través de 200 escoltes telefòniques. D'aquesta manera, es comparen els aspectes valorats en una escala de 0 a 10 pels usuaris i la freqüència observada dels mateixos.
- Salvant les diferències que es poden donar entre l'observació *on -line*, i l'opinió dels usuaris, cal dir que **els ciutadans perceben els comportaments i les aptituds de qualitat sensiblement per sota de la que en realitat es duen a terme.**

Tot i això, en la majoria de paràmetres la freqüència amb la que els usuaris opinen que el Servei realitza els comportaments de qualitat, és inferior a la freqüència amb que en realitat se segueixen aquests comportaments.

- **La recepció de l'usuari**, es pot considerar un paràmetre de qualitat en tant que és el moment en el que s'estableix el primer contacte amb el ciutadà. Malgrat l'usuari no li atorga massa importància a la forma en la que el Servei el rep (7,9), i considera que aquest sempre es comporta amb qualitat en aquest moment de la conversa (9,0), de fet, **el Servei 012 manté la qualitat més enllà del que és percebut (9,7).**
- Existeixen, **quatre paràmetres qualitatius que el Servei duu a terme amb molta freqüència i que s'adeqüen pràcticament al 100% a les expectatives del ciutadà**, ja que distància entre la importància que els hi donen i la valoració que en fan, és nul·la o gairebé nul·la. Aquests són:
 - ✓ Capacitat.
 - ✓ Professionalitat.
 - ✓ Seguretat.
 - ✓ Celeritat.

- En canvi, el context en el que es donen les converses és percebut amb més qualitat de la que en realitat es dona. Així, els usuaris consideren que el Servei garanteix més freqüentment (8,7) del que consideren important (8,4) que les converses es donin sense sorolls ni veus de fons, però les escoltes on-line indiquen que això no és tan freqüent (8,0).

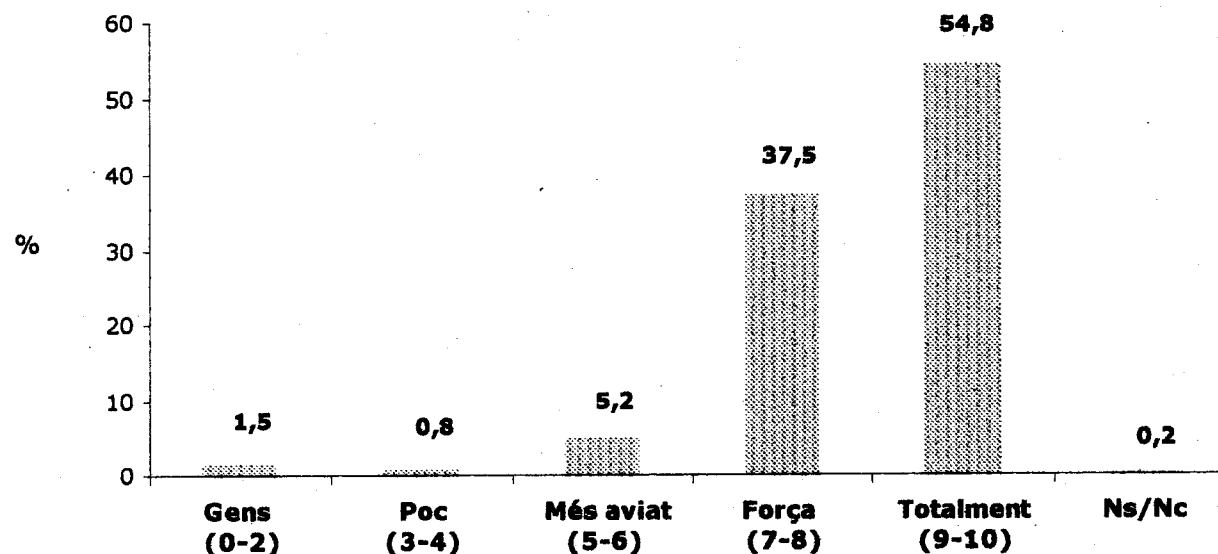
Taula 32: Comparació entre les avaluacions dels paràmetres de qualitat

Paràmetres de qualitat	Grau importància	Valoració de la freqüència	Freqüència observada
Recepció	7,9	9,0	97,5
Capacitat	8,9	8,8	96,6
Professionalitat	8,9	8,9	96,4
Seguretat	8,8	8,6	96,3
Celeritat	8,8	8,8	93,5
Context	8,4	8,7	79,6

E. Valoració global del Servei

- El 92,3% dels usuaris del Servei d'atenció al ciutadà 012 afirma que és força o totalment útil per a les seves necessitats d'informació. D'aquesta manera, en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens útil i el 10 a totalment útil, la mitjana de valoració de la utilitat del Servei 012 és de 8,6 punts.

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



MITJANA: 8,6
Base (usuaris): 600

VI. Satisfacció dels usuaris

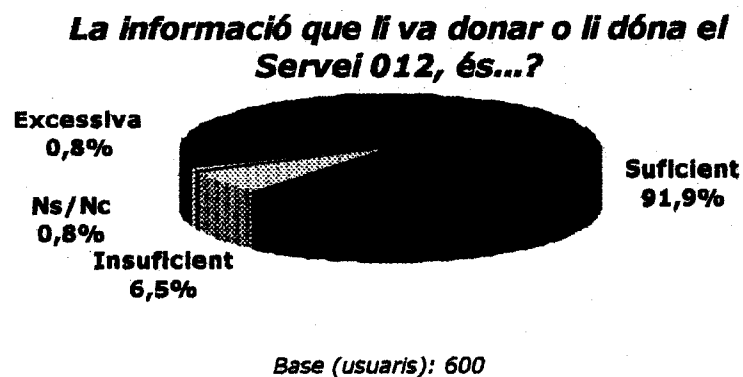
- La valoració de la utilitat del Servei mostra lleugeres diferències entre els col·lectius d'usuaris. Així, **les persones que més l'utilitzen, més útil el consideren.**
- La valoració mitjana de la utilitat del Servei és superior entre els següents col·lectius:
 - ✓ Dones (8,8).
 - ✓ Usuaris més antics (8,8).

Taula 33: Fins a quin punt el Servei 012 li és útil?

Utilitat	Total	Sexe		Temps que fa que utilitza el Servei		
		Home	Dona	Només 1 vegada	Menys d'1 any	Més d'1 any
Gens o poc (0-4)	2,3	4,8	0,8	2,9	3,8	0,5
Més aviat (5-6)	5,2	6,5	4,3	8,1	3,8	4,3
Força (7-8)	37,5	44,3	33,2	35,5	41,8	34,6
Totalment (9-10)	54,8	43,9	61,6	53,5	50,7	60,1
Ns/Nc	0,2	0,4	-	-	-	0,5
MITJANA	8,6	8,2	8,8	8,4	8,4	8,8
Base (usuaris)	600	230	370	172	213	208

SUGGERIDA

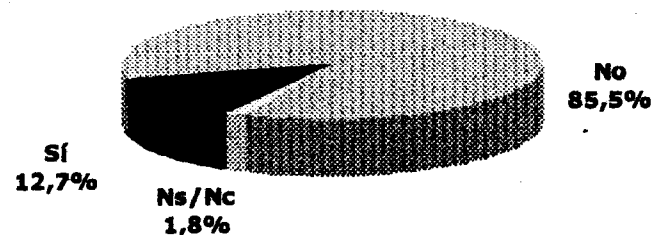
- La pràctica totalitat dels usuaris considera que la informació que facilita el Servei 012 és suficient (91,9%). No obstant això, el 6,5% la troba insuficient i el 0,8% excessiva.
- De nou, els homes són els que més opinen que aquesta informació és insuficient (9,1%), mentre que comparativament, només el 4,9% de les dones opina així.



F. Incidències en el Servei

- El 85,5% dels usuaris manifesta que mai ha rebut una informació errònia per part del Servei. Cal dir, però, que un elevat 12,7% dels ciutadans sí s'ha trobat amb que la informació rebuda era incorrecta.
- Aquesta situació és destacadament més freqüent entre els usuaris que tenen alguna de les següents característiques:
 - ✓ Usuaris de més antiguitat (19,2%).
 - ✓ Usuaris més joves, d'entre 16 i 24 anys (19,1%).
 - ✓ Aquells que l'utilitzen principalment per motius professionals (18,6%).
 - ✓ Els que han fet o fan més d'una consulta en una sola trucada (16,6%).
 - ✓ Els que utilitzen, a més del 012, altres serveis d'atenció telefònica (15,8%).

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



Base (usuaris): 600

□ La majoria dels usuaris del Servei 012 (75,8%) manifesta que sempre li han sabut donar la informació que buscava. No obstant això, el 22,2% afirma que alguna vegada no li han sabut donar resposta a la consulta realitzada.

- Aquesta proporció és més baixa que les ocasions observades a través d'escolta on-line, ja que de les incidències observades (36,5%), la majoria (97,3%) han estat degudes a que la informació no estava disponible.

En aquest cas, el 70,7% dels ciutadans declara que al 012 li han dit on podia dirigir-se per tal de trobar la informació, però al 28,6% no l'han adreçat a cap altra font d'informació.

- En canvi, a les observacions fetes aquesta xifra és molt més elevada (97,2%), el que de nou cal contextualitzar en les diferències que es poden donar entre l'opinió dels usuaris i l'escolta on-line.

Així, entre el conjunt d'usuaris el 6,3% no ha vist la resolta la seva consulta ni se li ha sabut dir on podia dirigir-se per a que li solucionessin.

- Els col·lectius que més s'han trobat que alguna vegada el Servei no els ha pogut ajudar són similars als que en alguna ocasió li han donat informació errònia. En canvi, no existeixen diferències destacables entre aquells que se'ls ha pogut donar una font alternativa d'informació i els que no.
- Els grups que més freqüentment s'han trobat que el Servei no disposava de la informació que demanaven són:
 - ✓ Usuaris que truquen des de Barcelona ciutat (26%).
 - ✓ Persones més joves, d'entre 16 i 24 anys (19,1%).
 - ✓ Els usuaris més antics (31,7%).
 - ✓ Els que fan o han fet més consulta per trucada (28,8%).
 - ✓ Aquells que utilitzen el Servei principalment per motius professionals (30,7%).
 - ✓ Els que utilitzen a més, altres serveis d'atenció telefònica (24,8%).



Taula 34: En aquest cas, li han dit on podia dirigir-se per trobar-la?

Derivació a altres fonts	Total
Sí	70,7
No	28,6
Ns/Nc	0,8
Base (no li han sabut donar la informació)	133

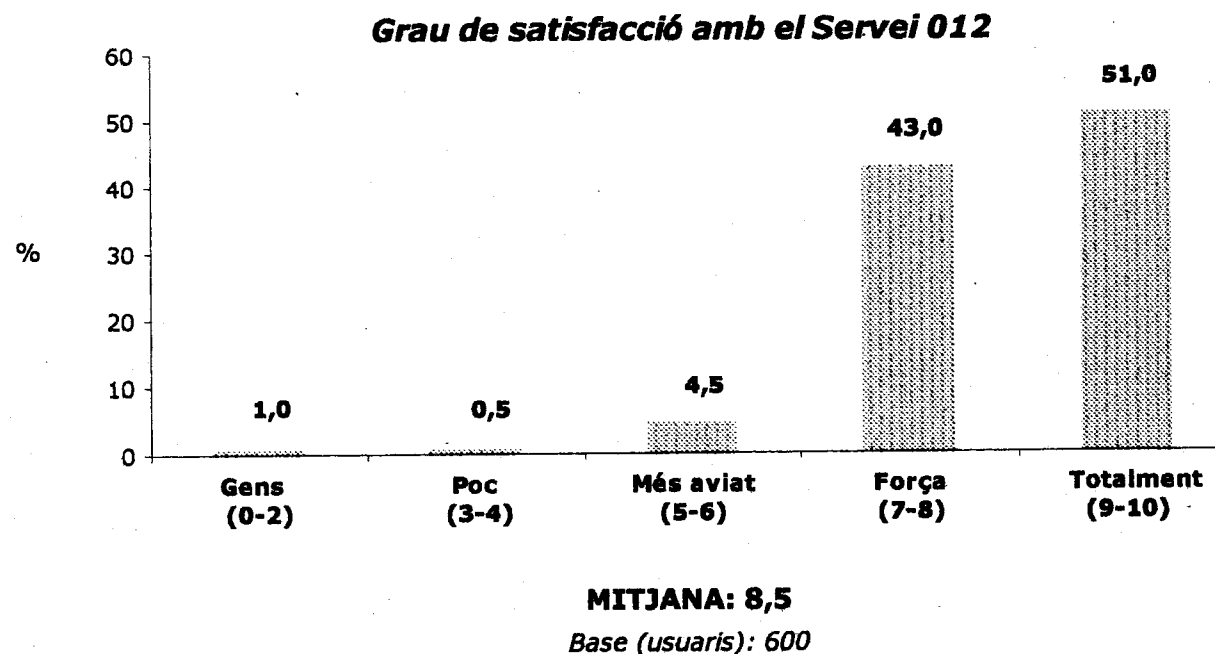
VI. 5. Satisfacció amb el Servei

A. Grau de satisfacció global

- El 94% dels usuaris del 012 manifesta sentir-se totalment (51%) o força (43%) satisfet amb el Servei. D'aquesta manera, en una escala del 0 al 10, on el 0 equival a no estar gens satisfet i el 10 a estar-ho totalment, els usuaris del Servei el puntuen amb 8,5 punts.

Aquest grau de satisfacció és inusualment elevat ja que el 32,7% dels usuaris valora amb un 10 la utilitat del 012. A més, el 18,3% li dona un 9 i el 30,8% un 8, en l'escala de satisfacció.

Cal dir, que la satisfacció dels usuaris amb el Servei 012 (8,5) és equiparable amb fins a quin punt el consideren un Servei útil (8,6).



VI. Satisfacció dels usuaris

- Els usuaris que més satisfets estan amb el Servei 012 són els que tenen alguna de les següents característiques:
 - ✓ Les dones (8,6).
 - ✓ Els ciutadans que truquen des de fora de la demarcació de Barcelona (8,8).
 - ✓ Els usuaris jubilats o pensionistes (9,1).
 - ✓ Els que utilitzen el Servei per motius particulars (8,6)
 - ✓ Aquells ciutadans que han fet o fan més d'una consulta per trucada (8,6)
- Contràriament, tot i manifesten un elevat grau de satisfacció, els grups de persones que comparativament menys satisfets amb el Servei són:
 - ✓ Els homes (8,4)
 - ✓ Els usuaris que truquen des de Barcelona ciutat (8,3).
 - ✓ Els empresaris o treballadors autònoms (8,3) i les persones dedicades a les tasques de la llar (8,2).
 - ✓ Els que utilitzen el Servei per motius d'estudis (8,4)
 - ✓ Aquells ciutadans que no han fet o fan més d'una consulta per trucada (8,5)

Taula 35: Tenint-ho tot en compte, puntuï del 0 (gens satisfet) al 10 (totalment satisfet) el seu grau de satisfacció amb el Servei 012

Satisfacció	Total	Sexe		Territori		
		Home	Dona	Barcelona ciutat	Demarcació de Barcelona	Resta de Catalunya
Gens o poc (0-4)	1,5	2,2	1,1	1,8	1,6	0,8
Més aviat (5-6)	4,5	4,3	4,6	6,4	2,4	5,3
Força (7-8)	43,0	48,7	39,5	47,5	44,0	33,6
Totalment (9-10)	51,0	44,8	54,9	44,3	52,0	60,3
MITJANA	8,5	8,4	8,6	8,3	8,6	8,8
Base (usuaris)	600	230	370	219	250	131

SUGGERIDA

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

El servei telefònic que obté una satisfacció inferior, i per tant més allunyada de la del Servei 012, és el 1004 de Telefònica (5,2), seguit del telèfon 1003 de la mateixa companyia (6,2). Destaca sobretot l'elevada proporció d'usuaris que es declaren gens o poc satisfets amb el Servei 1004 (41,7%).

Tot i que la satisfacció amb el Servei 012 també és superior a la satisfacció amb els serveis 010 municipals (7,7), aquest és el telèfon millor valorat pels usuaris del 012 que també el fan servir.

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

Taula 36: Satisfacció amb el Servei 012 i amb els altres Serveis que utilitza

Satisfacció	012	1003	010	1004
Gens o poc (0-4)	1,5	16,5	0,0	41,7
Més aviat (5-6)	4,5	36,7	18,8	33,3
Força (7-8)	43,0	35,4	57,0	16,7
Totalment (9-10)	51,0	11,4	23,6	8,3
Ns/Nc	-	-	0,6	-
MITJANA	8,5	6,2	7,7	5,2
Base (usuaris)	600	237	165	12

SUGGERIDA

B. Punts forts i punts febles del Servei

- Donada l'elevada satisfacció amb Servei 012, **la gran majoria dels usuaris menciona algun punt fort del Servei (82,3%)**.
 - Els usuaris de més antiguitat (92,3%), i els que a més del 012, utilitzen altres serveis d'atenció telefònica són els que més consideren que el Servei 012 té punts forts a destacar.
- Els punts forts més mencionats són la rapidesa en atendre i resoldre les consultes (33,8%) i la informació rebuda (20%), ja sigui perquè és correcta o perquè resulta difícil de trobar per altres mitjans.**
 - Els usuaris jubilats són les persones que més mencionen la rapidesa com un punt fort del Servei (57,1%), mentre que els que només han trucat una vegada són els que més destaquen la informació donada al 012 (25,6%).

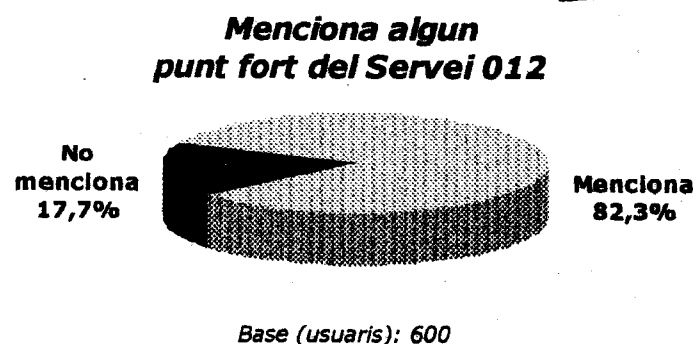
Amb una freqüència menor, **el 13,4% considera que l'efectivitat i l'eficiència en resoldre dubtes i problemes és un punt fort del Servei i el 10,7% així opina de la qualitat i la varietat de la informació.**

- Els usuaris de més antiguitat (17,2%) i els que truquen principalment per motius particulars (16,3%) són els que més mencionen l'efectivitat i l'eficiència.

La qualitat de l'atenció i del tracte (9,3%) i la comoditat i accessibilitat d'aquest Servei (7,7%), són altres aspectes mencionats amb certa freqüència com a punts forts del mateix.

- La qualitat en l'atenció i el tracte és més mencionada pels usuaris que pensen en català (11%), pels treballadors assalariats (12,8%) i pels usuaris que fa més d'un any que el fan servir (15,6%), així com per aquells que han fet o fan més d'una consulta per trucada (15,6%).

- La pròpia existència del Servei (4,7%), l'adaptació a l'idioma de l'usuari (2,4%), l'horari (2,4%), així com l'orientació donada per a obtenir la informació (2,4%) i la professionalitat dels informadors (2,4%), són aspectes menys mencionats, però també considerats punts forts del Servei 012.



Taula 37: Segons la seva opinió, què és el millor del Servei 012?

Punts forts	Total
La rapidesa (en atendre, resoldre, etc.)	33,8
La informació (correcta, difícil de trobar per altres mitjans, etc.)	20,0
L'efectivitat i l'eficiència (resolen problemes, dubtes, etc.)	13,4
Quantitat i varietat d'informació	10,7
Qualitat de l'atenció i el tracte	9,3
La comoditat i l'accessibilitat	7,7
L'existència del servei (necessari)	4,7
L'adaptació a l'idioma de l'usuari	2,4
L'horari	2,4
L'orientació per obtenir informació	2,4
Professionalitat dels informadors (entenen ràpidament, etc.)	2,4
La centralització de la informació	1,8
És un servei pràctic i útil	1,2
Altres (bona alternativa, ser català, de confiança...)	10,3
Base (menciona algun punt fort)	494

ESPONTÀNIA, MULTIPLE

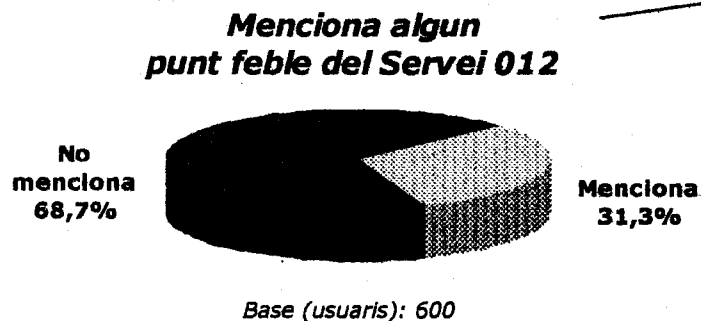
- Donada la manca d'un circuit estandarditzat de queixes i reclamacions, el fet de preguntar sobre els punts febles del servei pot detectar les qüestions que més malestar poden generar en els usuaris.
- També lligat a les elevades valoracions, tant de la satisfacció amb el Servei com de la utilitat que té pels usuaris, el 68,7% dels ciutadans considera que no hi ha cap punt feble en el 012.** Així i tot, el 31,3% menciona algun punt feble del 012.
 - Els col·lectius que més consideren que el Servei 012 té punts febles tenen algun dels següents trets:
 - ✓ Usuaris que truquen des de la ciutat de Barcelona (38,4%).
 - ✓ Els més antics (37,5%).
 - ✓ Els que han fet o fan més d'una consulta per trucada (44,2%).
 - ✓ Ciutadans que truquen per motius professionals (35,5%).
 - ✓ Els que utilitzen a més algun altre telèfon d'atenció ciutadana (36,5%).
- Els punts febles més mencionats són els temps d'esperes (21,8%) i el cost de la trucada (21,3%). Seguidament, la falta d'informació lligada a la necessitat d'ampliar temes o sectors és el tercer aspecte més mencionat (18,6%).**

D'altra banda, el 10,1% considera com una feblesa del 012 la manca de professionalitat i qualificació dels informadors, i la mateixa proporció menciona la inadequació de la informació o el fet que sigui errònia.

Finalment, la manca de difusió dels serveis que ofereix (6,4%), la informació poc actualitzada (3,7%) i els sorolls i veus de fons durant les consultes (3,2%) són els temes més mencionats.

- Els usuaris que truquen des de la demarcació de Barcelona (excloent la ciutat de Barcelona) són els que més mencionen els temps d'esperes (27,8%) i els sorolls o veus de fons (6,9%), mentre que aquells que truquen des de fora de la demarcació de Barcelona destaquen en mencionar la manca de difusió dels serveis que ofereix (12,5%) i la manca de servei 24 hores (6,3%), fet aquest molt lligat al desconeixement dels ciutadans de les característiques del propi Servei.

- D'altra banda, aquells que només han utilitzat el telèfon 012 una vegada consideren més que altres usuaris que el cost (31%) i la informació poc actualitzada (11,9%) són el pitjor d'aquest Servei. En canvi, aquells que fa menys d'un any que el fan servir mencionen la manca de difusió del mateix (10,3%).
- A més, els que truquen principalment per motius professionals destaquen per considerar que el pitjor del Servei és la falta d'informació (24,4%).



Taula 38: Segons la seva opinió, què és el pitjor del Servei 012?

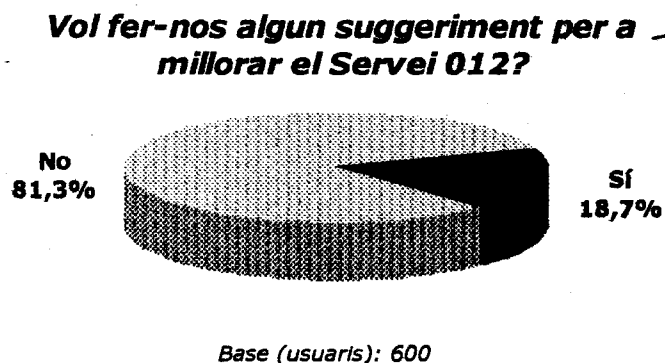
Punts febles	Total
Els temps d'esperes (abans de connectar, per saturació, etc.)	21,8
Cost (preu massa car, necessitat d'abaratir)	21,3
Falta d'informació (necessitat d'ampliar a altres sectors, territoris...)	18,6
Manca de professionalitat i qualificació dels informadors	10,1
Informació errònia o inadequada	10,1
Manca de difusió dels serveis que ofereix	6,4
Informació poc actualitzada	3,7
Els sorolls de fons	3,2
Manca de Servei 24 hores	2,1
Altres	7,4
Base (menciona algun punt feble)	188

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

- ❑ El fet que els usuaris consideren que el Servei té molts punts forts, i poques febleses, implica que pocs usuaris considerin necessari fer algun suggeriment per millorar el Servei (18,7%).
- ❑ Difondre el Servei (21,4%) i ampliar els temes d'informació (21,4%) són les tasques principals que hauria de fer el 012 per millorar, en opinió dels seus usuaris.

Seguidament, el 15,2% menciona la necessitat d'abaratir-lo o fer-lo gratuït i el 14,3% la millora de la professionalitat i la qualificació dels informadors, sobretot en quant a especialització en temàtiques com legislació i aspectes relacionats amb la senzillesa de vocabulari i el to de veu.

Amb una freqüència inferior, els usuaris suggereixen millorar la informació assegurant-se que sigui correcta i actualitzada (8,9%), disminuir els temps d'esperes (7,1%) i augmentar la personalització del Servei (5,4%) fent possible tractar amb una mateixa persona i demanar per ella.



Taula 39: Vol fer-nos algun suggeriment per millorar el Servei 012?

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

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

C. Fidelitat i divulgació

- **El grau de fidelitat dels usuaris del telèfon 012 és molt elevat, ja que el 98% afirma que el tornarà a utilitzar.**
 - Els grups d'usuaris més fidels són:
 - ✓ Els treballadors assalariats (98,9%).
 - ✓ Els usuaris més antics (99,5%).
 - ✓ Els ciutadans que, a més del 012, utilitzen altres serveis telefònics (99,2%).

- **A més, la majoria dels usuaris del Servei 012 ha divulgat la seva existència recomanant-lo a altres persones (56,2%).**
 - Els usuaris que més l'han recomanat són:
 - ✓ Els que pensen habitualment en català (60,1%).
 - ✓ Els usuaris més antics (81,7%).
 - ✓ Els que han fet o fan més d'una consulta per trucada (66,5%).
 - ✓ Aquells que truquen principalment per motius professionals (61,9%).

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



Base (usuaris): 600

**Ha recomanat aquest Servei
a una altra persona?**



Base (usuaris): 600