

## **Serveis de Bombers**

Estudi encarregat per la per la Secretaria de la Funció Pública

*1998*

RPEO 307

Registre Públic d'Estudis d'Opinió de la Generalitat de Catalunya  
Decret 1/2005, d'11 de gener

Estudi de la qualitat percebuda

**GENERALITAT DE CATALUNYA**  
**SERVEI DE BOMBERS**

1r semestre '98



Generalitat de Catalunya  
Institut d'Estadística de Catalunya  
Centre d'Estudis d'Opinió

RPEO núm. 307  
Data 16/01/2006

## SUMARI

1. ANTECEDENTS	3
2. OBJECTIUS	4
3. METODOLOGIA	5
3.1 Esquema d'investigació	5
3.2 Univers	6
3.3 Tècnica	6
3.4 Mostra	6
3.5 Criteris de selecció de la mostra	7
3.6 Accés a la mostra	8
3.7 Suports de recollida d'informació	8
3.8 Treball de camp i supervisió	8
3.9 Presentació de resultats (tractament de dades)	9
3.10 Termini de realització	9
3.11 Incidències	9
4. CONCLUSIONS I RECOMANACIONS	10
4.1 Conclusions	10
4.2 Recomanacions	19
5. RESULTATS BÀSICS	21
5.1 Identificació indicadors, signes i senyals	21
5.2 Usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat	26
5.2.1 Importància indicadors	26
5.2.2 Valoració indicadors. ISC usuaris	34
• Total	34
• Per brigades d'actuació	38
• Per rols d'usuaris	43
• Per grups d'edat	52
• Mapping de posicionament	61
5.2.3 Àrea d'acceptació del mercat	66
5.3 No usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat	69
5.3.1 Importància indicadors	69
5.3.2 Valoració indicadors. ISC no usuaris	75

• Total	75
• Per brigades d'actuació	78
• Per grups d'edat	83
• Mapping de posicionament	92
5.3.3 Àrea d'acceptació del mercat	95
5.4 Evolució del Servei de Bombers de la Generalitat	97
5.4.1 Usuaris del Servei	98
• Total	98
• Per brigades d'actuació	99
• Per rols d'usuaris	102
• Per grups d'edat	105
5.4.2 No usuaris del Servei	108
• Total	108
• Per brigades d'actuació	109
• Per grups d'edat	111
5.5 Experiències Vs. Expectatives	114
5.5.1 Usuaris del Servei	115
• Total	115
• Per brigades d'actuació	116
• Per rols d'usuaris	119
• Per grups d'edat	123
6. RESULTATS COMPLEMENTARIS	127
6.1 Aspectes del servei a millorar	127
6.1.1 Usuaris del Servei	127
6.1.2 No usuaris del Servei	128
6.2 Perfil de l'entrevistat	130
7. ANNEX	131
7.1 Qüestionaris	132
8. TAULES DE TABULACIONS	133
8.1 Taules de registres absoluts	134
8.2 Taules de registres verticals	135
8.3 Taules de registres horitzontals	136

## 1. ANTECEDENTS

---

En els darrers anys, la Secretaria General de la Funció Pública del Departament de Presidència de la Generalitat de Catalunya està duent a terme un procés de reforma de la funció pública, a través d'un Pla Director.

Aquest Pla preveu la necessitat de millorar la percepció que tenen els administrats del servei dels diferents òrgans de l'Administració.

És necessari, per tant, conèixer la valoració que els administrats fan dels serveis que s'ofereixen, per tal de poder determinar aquelles àrees sobre les quals cal invertir els recursos per a la millora.

Per això, l'estudi següent obeeix a un doble interès:

- disposar d'informació referida a la percepció dels ciutadans envers el Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya,
- poder valorar la conveniència d'ampliar aquest tipus d'eina a altres departaments de la Generalitat de Catalunya.

## 2. OBJECTIUS

---

Els objectius bàsics d'aquest estudi, centrats sobre tots aquells ciutadans usuaris i no usuaris del Servei de Bombers, són els següents:

- Identificar els indicadors i continguts (signes i senyals) que expliquen la qualitat per al Servei de Bombers.
- Identificar el nivell d'importància de cadascun dels indicadors especificats.
- Determinar el grau de satisfacció per als diferents indicadors, tot arribant a l'Índex de Satisfacció del Servei de Bombers.

De forma complementària als objectius esmentats, es pretén:

- Disposar d'informació referent a altres comunitats autònomes i/o ciutats que permeti el Benchmarking extern.
- Conèixer la incidència que té l'experiència en la percepció de la qualitat del servei.

### 3. METODOLOGIA

---

#### 3.1. Esquema d'investigació

Tal com es va detallar en el projecte de recerca inicial, l'esquema d'investigació consta de les fases següents:

Fase 1. Hipòtesi de partida: es va definir la proposta d'indicadors que es van utilitzar com a hipòtesi de partida per a l'estudi.

- Metodologia:

5 reunions de treball amb personal significatiu del servei.

Fase 2. Fase exploratòria: es van validar els indicadors definits a la Fase 1 i es van identificar els continguts (signes i senyals) per a cadascun dels indicadors. A més, es va validar la verbalització que els ciutadans fan dels indicadors.

- Metodologia:

1 *Focus-group* compost tant per ciutadans usuaris com no usuaris del Servei de Bombers, i 10 entrevistes personals completes per tal de poder aprofundir els temes reflectits en el *focus-group*.

Fase 3 i 4. Fase concloent:

- determinar el nivell d'importància de cadascun dels indicadors definits i desenvolupar la medició del grau de satisfacció per als mateixos indicadors.
- centrant-se en els ciutadans usuaris i no usuaris que estan coberts per altres serveis de bombers que no depenen de la Generalitat de Catalunya, es pretén determinar, segons la disposició de relacions, el nivell d'importància de cadascun dels indicadors definits pel Servei de Bombers a Catalunya, així com realitzar la medició del grau de satisfacció per als mateixos indicadors.

### 3.2 Univers

L'univers objecte d'estudi està constituït per tots aquells ciutadans de Catalunya i de la ciutat de Madrid que han estat usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat i d'altres serveis de bombers o, pel contrari, que són no usuaris d'aquests serveis; entenent per:

- **Usuari:** inicialment, se'l definí com el ciutadà que ha utilitzat els serveis entre els darrers 6 mesos. Però, per les dificultats derivades de les relacions de contactes facilitades, aquesta variable temporal ha esdevingut més àmplia. El subjecte entrevistat ha estat tot aquell que hagi avisat, que hagi presenciat o que s'hagi vist afectat per l'actuació dels bombers.
- **No usuari:** aquells ciutadans que no han participat ni directa ni indirectament en els serveis.

### 3.3. Tècnica

La recollida de la informació del treball de camp s'ha dut a terme a través d'entrevistes telefòniques amb qüestionari estructurat.

### 3.4. Mostra

**Definició qualitativa:** els ciutadans de Catalunya i de la ciutat de Madrid que han utilitzat els respectius serveis dels bombers (siguin avisadors, espectadors o afectats) o que, pel contrari, no hagin participat, ni de forma directa ni indirecta, en els seus serveis.

**Definició quantitativa:** la mostra ha estat repartida tal com reflecteix el quadre següent:



	Usuaris	No usuaris	TOTAL
Brigada de Barcelona	193	310	503
Brigada de Tarragona	18	56	74
Brigada de Lleida	17	38	55
Brigada de Girona	28	52	80
Ciutat de Barcelona	114	102	216
Ciutat de Madrid	14	109	123
TOTAL	384	667	1051

- Error mostral per a l'àrea de servei dels Bombers de la Generalitat:  $\pm 3,75\%$ ,
- per a la ciutat de Barcelona de  $\pm 6,80\%$ ,
- per a la ciutat de Madrid de  $\pm 9,02\%$ .
- Marge de confiança del 95,5 %, essent  $p=q=50\%$ .

### 3.5. Criteri de selecció de la mostra

La mostra ha estat distribuïda entre les quatre zones corresponents a les quatre brigades del Servei de Bombers de la Generalitat, i, a més a més, en les ciutats de Barcelona i Madrid.

En un principi, es partia d'unes quotes establertes per a cada brigada, però, a causa dels problemes derivats de les relacions facilitades per al contacte d'usuaris dels serveis de bombers, s'ha realitzat un equilibratge de la mostra, per al Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya, segons el nombre d'habitants de la població que cobreix cada brigada, tal com mostra el quadre següent:

	Ponderació
Brigada de Barcelona	68,21%
Resta de Catalunya:	
Brigada de Tarragona	12,27%
Brigada de Lleida	7,94%
Brigada de Girona	11,58%
Total resta Catalunya	31,79%

### **3.6. Accés a la mostra**

La recollida d'informació s'ha dut a terme mitjançant una entrevista telefònica amb qüestionari estructurat.

- El contacte amb els usuaris dels serveis de bombers previstos en aquest estudi s'ha realitzat a través de dues vies: a partir de les relacions facilitades, o, de forma casual, en el mateix procés de treball de camp.
- El contacte amb els no usuaris dels serveis de bombers s'ha realitzat de forma aleatòria i sistemàtica, per quotes en les àrees corresponents a cada brigada segons els corresponents registres de població.

### **3.7. Suports de recollida d'informació**

- Relacions d'usuaris dels serveis de bombers facilitats pel mateix Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya.
- Fulls de contacte
- Qüestionari

### **3.8. Treball de camp i supervisió**

El treball de camp es va dur a terme per enquestadores formades especialment per realitzar aquest estudi.

La supervisió l'ha realitzada personal d'EME-V a partir d'un seguiment de la feina dels enquestadors durant els dies de recollida de dades i, un cop finalitzada, aquesta supervisió s'ha realitzat mitjançant:

- control telefònic sobre el 15 % dels subjectes entrevistats
- anàlisi i control del treball de cada enquestadora
- depuració i anàlisi de la coherència dels qüestionaris

### **3.9. Presentació de resultats (tractament de dades)**

La informació es presenta per tipologies d'usuaris i no usuaris dels respectius serveis de bombers, a nivell de total consolidat per al Servei de Bombers de la Generalitat, i a nivell de total consolidat dels tres serveis (el Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya, el Servei de Bombers de la ciutat de Barcelona i el Servei de Bombers de la ciutat de Madrid). Aquesta informació es presenta en tres tipus de dades:

- Absolutes
- Percentatges verticals
- Percentatges horitzontals

### **3.10. Termini de realització**

El treball s'ha dut a terme durant els períodes següents:

- del 27 de gener al 16 de febrer de 1998
- del 26 de febrer al 05 de març de 1998
- del 28 de maig al 02 de juny de 1998

### **3.11. Incidències**

- Les diverses vagues i manifestacions de protesta dels bombers del Servei de la Generalitat durant els períodes de realització del treball de camp i de desenvolupament de l'estudi.
- Una altra incidència ha estat la dificultat de contactar amb els ciutadans usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat i d'altres serveis de bombers. Aquesta dificultat ha estat suplerta mitjançant la realització d'un equilibratge de la mostra, tal com s'especifica en l'apartat corresponent al criteri de selecció de la mostra.

## 4. CONCLUSIONS I RECOMANACIONS

---

### 4.1 Conclusions

- Per a l'estudi de la percepció dels ciutadans envers la qualitat del Servei de Bombers de Catalunya s'han definit una sèrie d'indicadors, com a explicatius d'aquesta percepció, que s'han agrupat en 3 factors corresponents a la seqüència cronològica de les actuacions dels bombers.

Aquests indicadors, amb els seus respectius signes i senyals que evidencien el contingut de cada indicador, són els següents:

#### **Factor: Atenció telefònica**

1. La facilitat per saber el telèfon dels bombers (facilitat per recordar i localitzar el telèfon).
2. La rapidesa amb què agafen el telèfon (facilitat per contactar, nombre de trucades fins a la resposta...).
3. L'amabilitat del personal d'atenció telefònica (capacitat de ser atent).
4. L'eficàcia del personal d'atenció telefònica (percepció del temps fins a la sortida dels bombers).
5. L'empatia del personal d'atenció telefònica (identificació amb el problema).
6. La informació telefònica sobre què cal fer fins que arriben els bombers (informació sobre com actuar fins a l'arribada dels bombers i sobre els passos que se segueixen).
7. La sensació de seguretat del personal d'atenció telefònica (sensació de seguretat que transmeten els telefonistes, el nombre de preguntes que fan, la capacitat de tranquil·litzar...).

#### **Factor: Desplaçament**

8. El temps entre el moment de l'avís i l'arribada dels bombers (temps des de l'avís fins a la percepció d'arribada).

**Factor: Actuació dels bombers**

9. La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació (nombre de vehicles, nombre de persones, tipus de material desplegat a l'arribada i tipus de material tècnic utilitzat).
  10. L'eficàcia de l'actuació del servei dels bombers (assoliment d'objectius).
  11. El control de la situació per part dels bombers (percepció que saben el que fan, professionalitat...).
  12. El salvament dels elements de més valor (han salvat el que més valor té).
  13. L'atenció dels afectats.
  14. L'eficàcia dels bombers (fan allò que cal fer).
  15. La professionalitat dels bombers que intervenen.
  16. L'empatia dels bombers que intervenen (identificació amb el problema).
  17. La capacitat dels bombers d'animar els afectats.
- Aquests indicadors han estat jerarquitzats pels mateixos ciutadans, usuaris i no usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat, segons la importància atorgada a cadascun d'ells dins el procés d'actuació d'aquest servei.

Partint de la importància relativa dels indicadors per al conjunt de ciutadans, aquests quedarien classificats de la manera següent:

Ordre	Núm. ind.	Indicador	%	Acum.
1	8	El temps entre el moment de l'avis i l'arribada dels bombers	7,58	7,58
2	14	L'eficàcia dels bombers	7,39	14,97
3	11	El control de la situació per part dels bombers	7,32	22,29
4	9	La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions	7,25	29,54
5	10	L'eficàcia de les actuacions del servei de bombers	7,24	36,78
6	2	Rapidesa per agafar el telèfon	7,04	43,82
7	13	L'atenció dels afectats durant les actuacions	7,03	50,85
8	4	Eficàcia personal atenció telefònica	6,67	57,52
9	1	Facilitat per saber el telèfon	6,66	64,18
10	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	6,29	70,47
11	6	La informació tel. sobre què cal fer fins que arribin els bombers	6,22	76,69
12	7	La sensació de seguretat del personal d'atenció telefònica	5,31	82
13	16	L'empatia dels bombers que intervenen	4,87	86,87
14	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	4,66	91,53
15	5	Empatia del personal d'atenció telefònica	4,58	96,11
16	3	Amabilitat personal atenció telefònica	3,81	99,92
17	12	El salvament dels elements de més valor durant les actuacions	0,08	100

La jerarquitització dels indicadors es mostra pràcticament igual atenent a si els ciutadans són usuaris o no usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. Tot i això, es presenten aquestes diferències:

- Els usuaris prioritzen l'eficàcia de les actuacions del servei de bombers per sobre el control de la situació per part dels bombers (el primer ocuparà el 3r lloc mentre que el segon es destinarà al 5è). Els no usuaris, en canvi, invertiran les posicions d'ambdós indicadors, donant més importància al control de la situació per part dels bombers (aquest ocuparà el 3r lloc i l'eficàcia de les actuacions passarà a ocupar el 5è).

- Els usuaris consideren més important la rapidesa per agafar el telèfon (6è lloc) que l'atenció dels afectats durant les actuacions (7è lloc). Justament el contrari al que opinen els no usuaris, per als quals l'atenció als afectats (6è lloc) mereix més importància que la rapidesa per agafar el telèfon (7è lloc).

- L'eficàcia del personal d'atenció telefònica és percebuda, per part dels usuaris, com a 8è indicador en ordre d'importància, immediatament superior a la facilitat per saber el telèfon dels bombers, que quedaria relegat a la 9a posició. Els no usuaris, en canvi, consideren que és més important la facilitat per saber el telèfon dels bombers (8è lloc) que l'eficàcia del personal d'atenció telefònica (9è lloc).

- Exactament el mateix es pot observar amb els indicadors de la professionalitat dels bombers i la informació telefònica sobre què cal fer fins la seva arribada. Els usuaris adjudicaran el 10è lloc a la professionalitat, per sobre la informació telefònica que passarà a ocupar el 11è. Aquesta jerarquitització seria la inversa a la que proposen els no usuaris, segons els quals la informació telefònica (10è lloc) és més important que la professionalitat dels bombers (11è lloc).

- Per últim, mentre que els usuaris consideren més important l'empatia del personal d'atenció telefònica (14è lloc) que la capacitat dels bombers d'animar els afectats (15è lloc); els no usuaris prioritzaran l'animació als afectats (14è lloc) per sobre l'empatia del personal que atenciona les trucades d'urgència (15è lloc).

- La qualitat del servei ofert pels Bombers de la Generalitat de Catalunya queda resumit en l'Índex de Satisfacció dels ciutadans (ISC) que esdevenen usuaris i no usuaris de l'esmentat servei.

El càlcul d'aquest ISC s'ha realitzat a partir de les valoracions (en una escala de l'1, molt insatisfactori, a 10, molt satisfactori) que els ciutadans fan de cadascun dels indicadors definidors de la qualitat del servei.

Els resultats d'aquestes valoracions han estat ponderats a partir del grau d'importància que els ciutadans confereixen als indicadors (es tracta de la jerarquització d'indicadors exposada anteriorment). La suma de les valoracions ponderades pel grau d'importància permet extreure l'Índex de Satisfacció dels ciutadans.

La satisfacció dels ciutadans envers la qualitat del servei que s'ofereix, tant en la seva globalitat com distingint el fet d'haver usat o no el Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya, queda il·lustrada en els següents ISC i en les següents valoracions de cada indicador de qualitat:

	INDICADORS	TOTAL	Usuaris	No usuaris
1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	8,19	8,25	8,13
2	La rapidesa amb què agafen el telèfon	8,68	8,89	8,46
3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	8,56	8,79	8,32
4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	8,58	8,75	8,41
5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	8,23	8,42	8,04
6	La informació telefònica sobre què cal fer fins a l'arribada dels bombers	7,77	7,23	8,28
7	La sensació de seguretat del personal d'atenció telefònica	8,22	8,09	8,35
8	El temps entre el moment de l'avís i l'arribada dels bombers	8,12	8,03	8,21
9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	8,05	8,79	7,24
10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	8,85	8,9	8,81
11	El control de la situació per part dels bombers	8,89	9,06	8,71
12	El salvament dels elements de més valor	7,45	7,85	7,07
13	L'atenció dels afectats	8,81	8,88	8,73
14	L'eficàcia dels bombers	9,11	9,13	9,08
15	La professionalitat dels bombers que intervenen	9,12	9,18	9,05
16	L'empatia dels bombers que intervenen	8,7	8,91	8,49
17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	8,55	8,52	8,57
	<b>ISC</b>	<b>8,54</b>	<b>8,63</b>	<b>8,44</b>

- L'ISC de la globalitat dels ciutadans envers el Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya obté **8,54** punts, mostrant una percepció global satisfactòria d'aquest servei. La percepció de

qualitat augmenta segons la pròpia experiència o ús del servei; per això els usuaris registren un ISC més elevat que els no usuaris (8,63 Vs. 8,44).

- Els indicadors més valorats per la globalitat dels ciutadans són:

- La professionalitat dels bombers que intervenen (9,12 per la globalitat dels ciutadans; 9,18 pels usuaris i 9,05 pels no usuaris).
- L'eficàcia dels bombers (9,11 com a total; 9,13 pels usuaris i 9,08 pels no usuaris).
- El control de la situació per part dels bombers (8,89 per la totalitat dels ciutadans; 9,06 pels usuaris), o l'eficàcia de l'actuació dels bombers (per als no usuaris amb una valoració de 8,81).

- Els indicadors menys valorats, presenten més diferències segons si s'és usuari o no del servei. Aquests són:

- Per a la globalitat dels ciutadans: el salvament dels elements de més valor (7,45), la informació telefònica sobre què cal fer fins a l'arribada dels bombers (7,77) i la suficiència dels mitjans destinats a les actuacions (8,05).
- Segons els usuaris del servei: la informació telefònica sobre què cal fer fins a l'arribada dels bombers (7,23), el salvament dels elements de més valor (7,85) i el temps entre el moment de l'avís i l'arribada dels bombers (8,03).
- Els no usuaris valoren amb puntuacions inferiors: el salvament dels elements de més valor (7,07), la suficiència dels mitjans destinats a les actuacions (7,24) i l'empatia del personal d'atenció telefònica (8,04).

- Diferenciant aquests resultats per brigades d'actuació, per rol de l'usuari o per grups d'edat, es pot concloure que:

- Els usuaris perceben una qualitat i satisfacció superiors respecte de les brigades d'actuació de Tarragona, Lleida i Girona (8,75) que no pas la brigada de Barcelona (8,58); els no usuaris, en canvi, valoren més satisfactòriament la brigada de Barcelona que la resta de brigades de Catalunya (8,51 Vs. 8,29).
- Quant al paper de l'usuari en el conjunt de l'actuació, és a dir, si va ser avisador, espectador, afectat o col·laborador,



mostraran una percepció més satisfactòria de qualitat del servei aquells que esdevingueren avisadors (8,80) o els mateixos afectats (8,74). La puntuació més baixa, 8,18, l'atorgaran els ciutadans amb el rol de col·laboradors en alguna actuació d'aquest servei de bombers.

- Tant els usuaris com els no usuaris mostraran la mateixa tendència atenent als resultats segons els grups d'edat. A mesura que augmenta l'edat, augmenta la satisfacció envers el servei per això, aquells que atorgaran la puntuació més baixa seran els ciutadans d'entre 17 a 30 anys (8,39 per als usuaris i 8,08 per als no usuaris), i la més elevada els ciutadans de 65 anys i més (8,98 per als usuaris i 9,07 per als no usuaris).
- Per tal d'analitzar la posició del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya respecte d'altres serveis de bombers, cal comparar les valoracions dels diversos indicadors de qualitat, conferides als Bombers de la Generalitat, amb l'àrea d'acceptació del mercat d'aquests mateixos indicadors.

Aquesta àrea delimita el nivell mínim de qualitat d'un determinat servei que els ciutadans estan disposats a tolerar i, a la vegada, el nivell màxim per sobre del qual consoliden la seva satisfacció respecte d'aquest servei. D'aquesta manera queden traçades 3 àrees:

- l'àrea de risc: quan les valoracions estan per sota del que és acceptable pels ciutadans,
  - l'àrea d'acceptació: determinada per les valoracions mínimes i màximes que els ciutadans toleren respecte d'aquell servei,
  - l'àrea de diferenciació: en la qual les valoracions sobrepassen el nivell de qualitat definit com a acceptable.
- Analitzant la posició de les valoracions del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya dins l'àrea d'acceptació del mercat, es pot concloure que:
    - Les percepcions de qualitat dels ciutadans respecte del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya, siguin aquests usuaris o no usuaris, queden majoritàriament integrades dins l'àrea d'acceptació del mercat.

- Malgrat això, alguns indicadors queden situats en l'àrea de risc: mentre que pels no usuaris, la Suficiència dels mitjans destinats a les actuacions és un indicador que roman per sota del nivell mínim de qualitat tolerable; els usuaris identificaran per sota d'aquest mínim els indicadors de La facilitat per saber el telèfon dels bombers, La informació telefònica sobre què cal fer fins a l'arribada dels bombers i El temps entre l'avís i l'arribada dels bombers.

- Es situen per sobre el límit màxim d'acceptació del mercat per tant, en l'àrea de diferenciació, l'indicador de l'amabilitat del personal d'atenció telefònica, segons el criteri tant dels no usuaris com dels usuaris, i els indicadors de La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions i del Salvament dels elements de més valor, segons la percepció dels usuaris.

- A partir de totes aquestes consideracions es té la informació suficient per tal de determinar en quin grau l'experiència incideix de forma positiva o negativa en la percepció de qualitat d'aquest servei de Bombers.

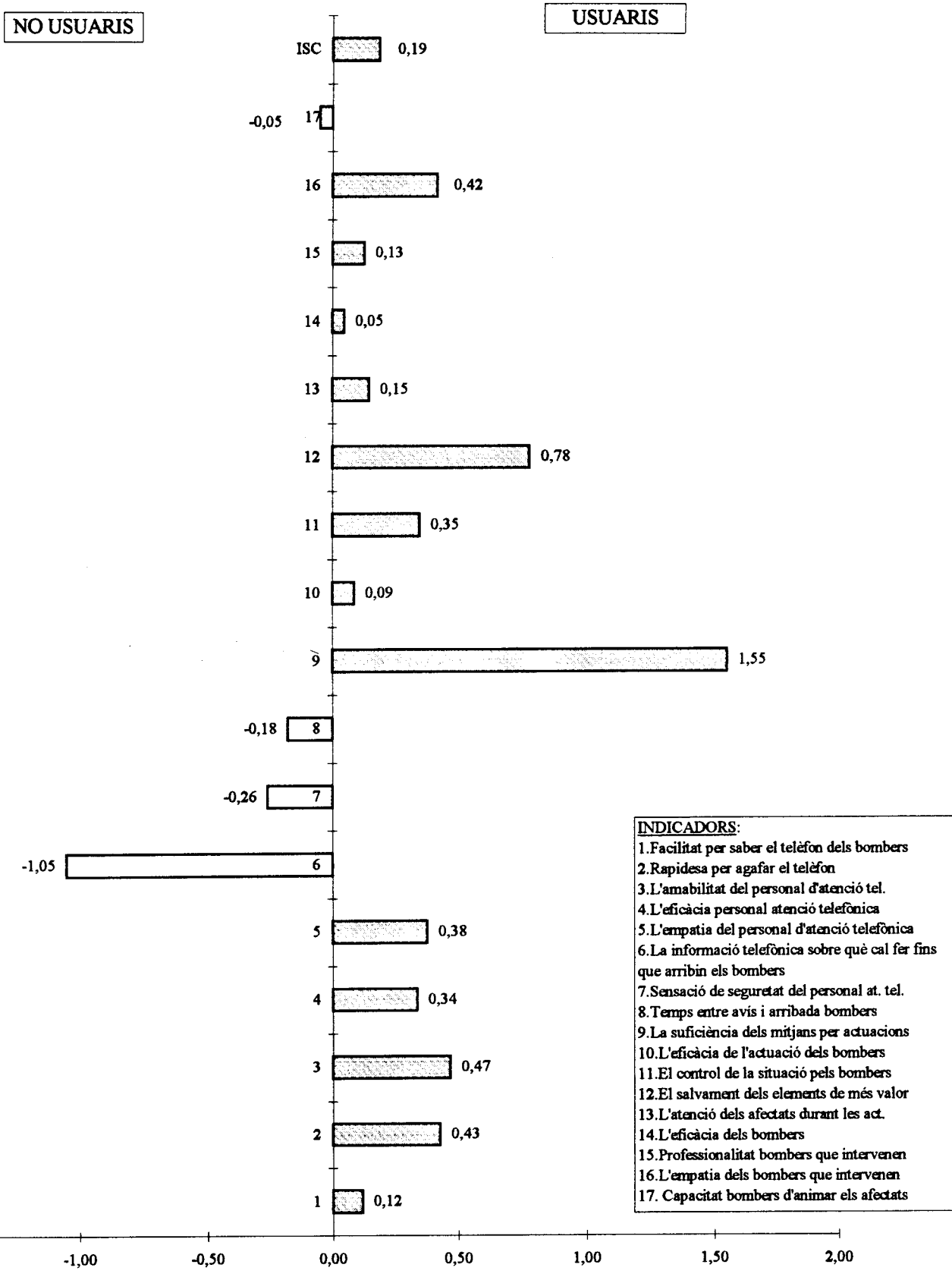
Amb aquest objectiu s'exposa un gràfic on consten les valoracions que els usuaris i no usuaris realitzen de cada indicador del servei, així com la diferència d'ambdues valoracions.

- Els no usuaris del servei representen la percepció subjectiva que d'aquest servei pot tenir qualsevol ciutadà, sent generada, bàsicament, per un fort component comunicatiu.

- Els usuaris del servei representen aquesta percepció subjectiva a la qual s'afegeix la percepció objectiva, generada per la pròpia experiència viscuda.

- La diferència informa sobre la incidència de l'experiència en la percepció de la qualitat del servei.

## Diferències valoracions usuaris i no usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. 1r semestre'98.



- INDICADORS:**
1. Facilitat per saber el telèfon dels bombers
  2. Rapidesa per agafar el telèfon
  3. L'amabilitat del personal d'atenció tel.
  4. L'eficàcia personal atenció telefònica
  5. L'empatia del personal d'atenció telefònica
  6. La informació telefònica sobre què cal fer fins que arribin els bombers
  7. Sensació de seguretat del personal at. tel.
  8. Temps entre avis i arribada bombers
  9. La suficiència dels mitjans per actuacions
  10. L'eficàcia de l'actuació dels bombers
  11. El control de la situació pels bombers
  12. El salvament dels elements de més valor
  13. L'atenció dels afectats durant les act.
  14. L'eficàcia dels bombers
  15. Professionalitat bombers que intervenen
  16. L'empatia dels bombers que intervenen
  17. Capacitat bombers d'animar els afectats

IND.	ISC	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
US	8,63	8,25	8,89	8,79	8,75	8,42	7,23	8,09	8,03	8,79	8,90	9,06	7,85	8,88	9,13	9,18	8,91	8,52
NO US	8,44	8,13	8,46	8,32	8,41	8,04	8,28	8,35	8,21	7,24	8,81	8,71	7,07	8,73	9,08	9,05	8,49	8,57
DIF.	0,19	0,12	0,43	0,47	0,34	0,38	-1,1	-0,3	-0,2	1,55	0,09	0,35	0,78	0,15	0,05	0,13	0,42	-0,1

Tal com queda evidenciat en l'anterior gràfic:

- L'experiència provoca un augment de la percepció de qualitat en, pràcticament, tots els indicadors inclòs l'ISC. La diferència positiva entre les valoracions, en favor dels usuaris, indica que la gestió del servei està per sobre del resultat esperat.
  
- Només en quatre indicadors, on la diferència negativa es decanta cap als no usuaris, la percepció de la qualitat subjectiva està per sobre la percepció de qualitat objectiva, i mostra que, en aquests indicadors, les expectatives superen la gestió. Es tractarà dels següents indicadors:
  - Especialment, de la Informació telefònica sobre què cal fer fins a l'arribada dels bombers; és l'indicador que presenta una diferència més gran en detriment dels usuaris.
  - La sensació de seguretat del personal d'atenció telefònica.
  - El temps entre l'avís i l'arribada dels bombers.
  - i La Capacitat dels bombers d'animar els afectats.

## 4.2. Recomanacions

- L'Índex de Satisfacció del ciutadà a favor de l'experiència indica que hi ha un "GAP" positiu envers l'ús que permet incrementar les expectatives del Servei de Bombers de la Generalitat, és a dir, crear millors expectatives mitjançant la comunicació.

Aquest increment de les expectatives a partir de la via comunicativa caldria reforçar-lo, especialment, en els indicadors següents de percepció de qualitat:

La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions
El salvament dels elements de més valor

Altres indicadors de qualitat, però, requeririen una millora efectiva de gestió. Es tracta de:

La informació telefònica sobre què cal fer fins l'arribada dels bombers
La sensació de seguretat del personal d'atenció telefònica
El temps entre l'avís i l'arribada dels bombers
La capacitat dels bombers d'animar els afectats

- Considerant els graus d'importància i les valoracions de satisfacció proposades pels ciutadans, caldria operar una millora a curt termini sobre:
  - Segons el criteri dels ciutadans que han fet ús del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya: la facilitat per saber el telèfon, el temps entre l'avís i l'arribada dels bombers, la informació telefònica sobre què cal fer fins a l'arribada dels bombers.
  - Segons les percepcions dels ciutadans no usuaris, als tres indicadors anteriors caldria afegir-hi: la rapidesa per agafar el telèfon, l'eficàcia del personal d'atenció telefònica, la suficiència dels mitjans destinats a les actuacions.

- Realitzar un seguiment anual del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya per tal d'obtenir dades dinàmiques que permetin una millora de la gestió.
- A nivell metodològic, caldria continuar vinculant indicadors subjectius de qualitat amb indicadors objectius de qualitat en una relació causa-efecte.

## 5. RESULTATS BÀSICS

---

### 5.1. Identificació d'indicadors, signes i senyals

Durant l'etapa qualitativa d'aquest estudi, es van definir els indicadors que determinen la percepció de la qualitat del servei de bombers. Aquests indicadors s'agrupen en 3 factors seguint com a criteri la seqüència cronològica d'una actuació dels bombers.

Aquests factors, amb els seus indicadors respectius, són els següents:

#### Factor: Atenció telefònica

1. La facilitat per saber el telèfon dels bombers
2. La rapidesa amb què agafen el telèfon
3. L'amabilitat del personal d'atenció telefònica
4. L'eficàcia del personal d'atenció telefònica
5. L'empatia del personal d'atenció telefònica
6. La informació telefònica sobre què s'ha de fer fins que arriben els bombers
7. La sensació de seguretat del personal d'atenció telefònica

#### Factor: Desplaçament

8. El temps entre el moment de l'avís i l'arribada dels bombers

#### Factor: Actuació dels bombers

9. La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació
10. L'eficàcia de l'actuació del servei dels bombers
11. El control de la situació per part dels bombers
12. El salvament dels elements de més valor
13. L'atenció dels afectats
14. L'eficàcia dels bombers
15. La professionalitat dels bombers que intervenen
16. L'empatia dels bombers que intervenen
17. La capacitat dels bombers d'animar els afectats

*Per una referència més exhaustiva al contingut de les primeres fases de la investigació, és a dir al contingut dels indicadors i dels*

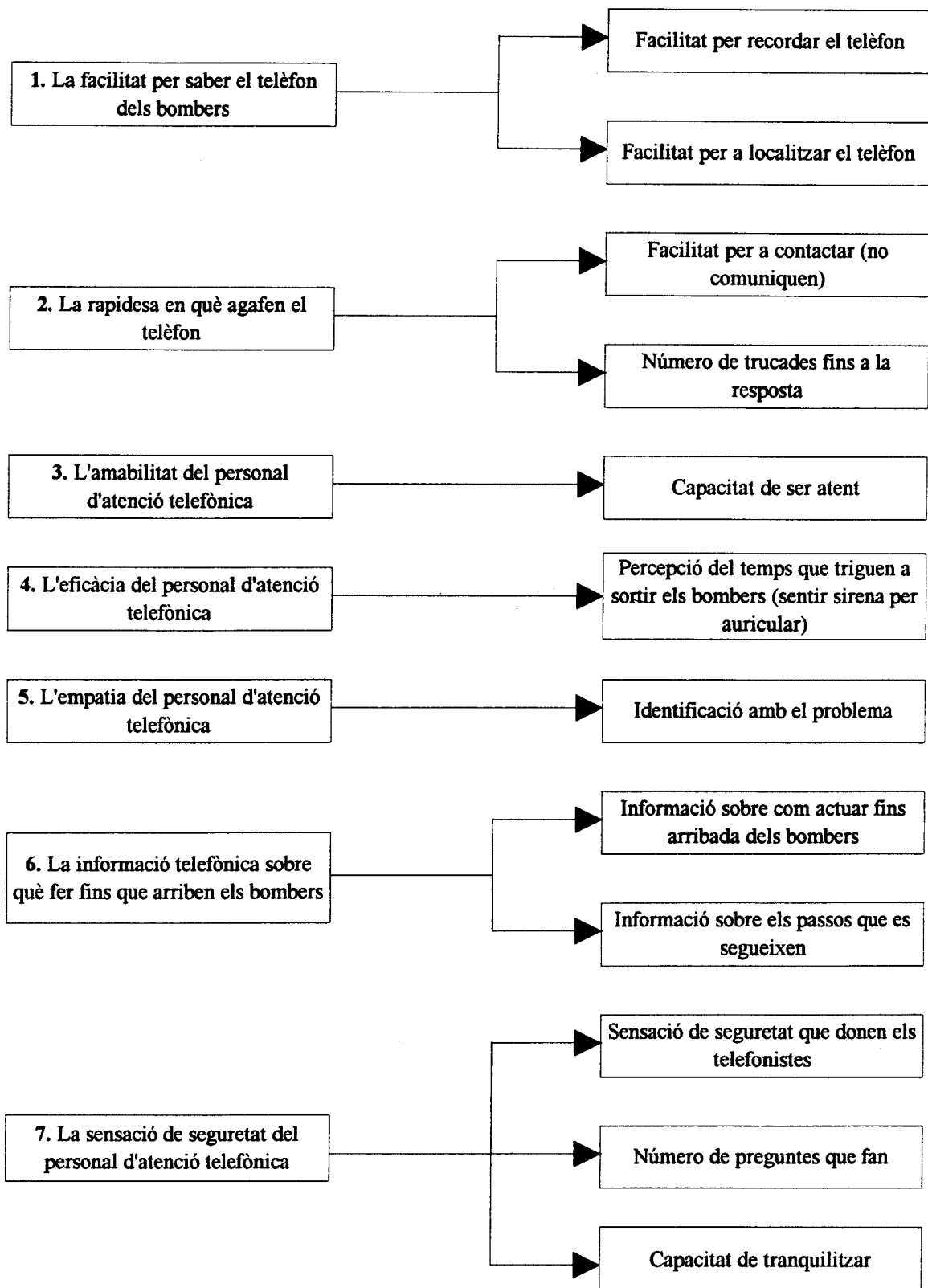
*respectius signes i senyals, es remet al document adjuntat el desembre de 1997 on s'oferien els resultats d'aquestes primeres fases.*

*A continuació, s'exposa en forma d'esquema, la relació d'indicadors amb els respectius signes i senyals que informen del seu contingut.*



## INDICADORS

## SIGNES I SENYALS

**FACTOR: Atenció telefònica**

## INDICADORS

## SIGNES I SENYALS

**FACTOR: Desplacament**

8. El temps entre el moment de l'avis i l'arribada dels bombers

Temps des de l'avis fins la percepció d'arribada (sentir la sirena)

**FACTOR: Actuació dels bombers**

9. La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació

Número de vehicles

Número de persones

Tipus de material desplegat a l'arribada (escales, plataformes)

Tipus de material tècnic utilitzat

10. L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers

Assoliment d'objectius

11. El control de la situació per part dels bombers

Percepció de què saben el que fan

Professionalitat

12. El salvament dels elements de més valor

Han salvat el que més valor té

13. L'atenció dels afectats

14. L'eficàcia dels bombers

Fan allò que cal fer

**INDICADORS****SIGNES I SENYALS**

15. La professionalitat dels bombers que intervenen

16. L'empatia dels bombers que intervenen

17. La capacitat dels bombers d'animar els afectats

Identificació amb el problema

```
graph LR; I1[15. La professionalitat dels bombers que intervenen]; I2[16. L'empatia dels bombers que intervenen]; I3[17. La capacitat dels bombers d'animar els afectats]; S[Identificació amb el problema]; I2 --> S;
```

## 5.2. USUARIS del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya

### 5.2.1. Importància dels indicadors

- Total

D'acord amb la jerarquitització dels indicadors que han realitzat els usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya, els 13 indicadors més importants concentren el 87,06 % del pes relatiu total.

Els indicadors identificats com els més importants pels usuaris d'aquest Servei de Bombers són:

- El temps entre el moment de l'avís i l'arribada dels bombers (7,62%),
- L'eficàcia dels bombers (7,46%).

Els indicadors amb un pes relatiu més baix per als usuaris d'aquest servei són:

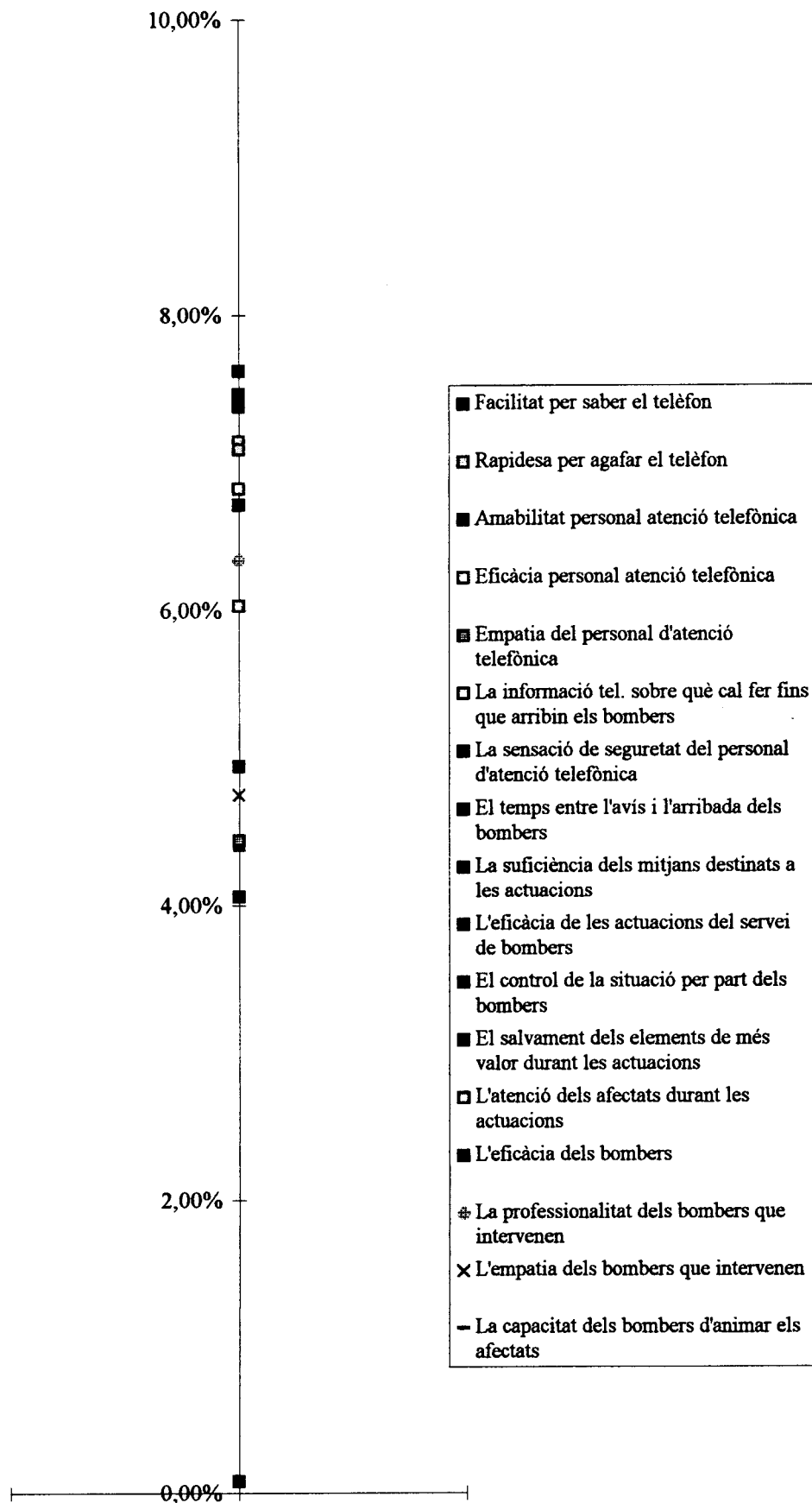
- El salvament dels elements de més valor (0,08%),
- L'amabilitat del personal d'atenció telefònica (4,06%).

*A continuació s'exposa un quadre en el qual es poden observar els pesos relatius dels indicadors i el seu pes acumulat, segons el criteri dels usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat.*

Ordre	Num. ind.	Indicador	%	Acum.
1	8	El temps entre el moment de l'avis i l'arribada dels bombers	7,62	7,62
2	14	L'eficàcia dels bombers	7,46	15,08
3	10	L'eficàcia de les actuacions del servei de bombers	7,39	22,47
4	9	La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions	7,39	29,86
5	11	El control de la situació per part dels bombers	7,38	37,24
6	2	Rapidesa per agafar el telèfon	7,14	44,38
7	13	L'atenció dels afectats durant les actuacions	7,09	51,47
8	4	Eficàcia personal atenció telefònica	6,82	58,29
9	1	Facilitat per saber el telèfon	6,71	65
10	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	6,34	71,34
11	6	La informació tel. sobre què fer fins que arribin els bombers	6,03	77,37
12	7	La sensació de seguretat del personal d'atenció telefònica	4,94	82,31
13	16	L'empatia dels bombers que intervenen	4,75	87,06
14	5	Empatia del personal d'atenció telefònica	4,44	91,5
15	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	4,38	95,88
16	3	Amabilitat personal atenció telefònica	4,06	99,94
17	12	El salvament dels elements de més valor durant les actuacions	0,08	100,02

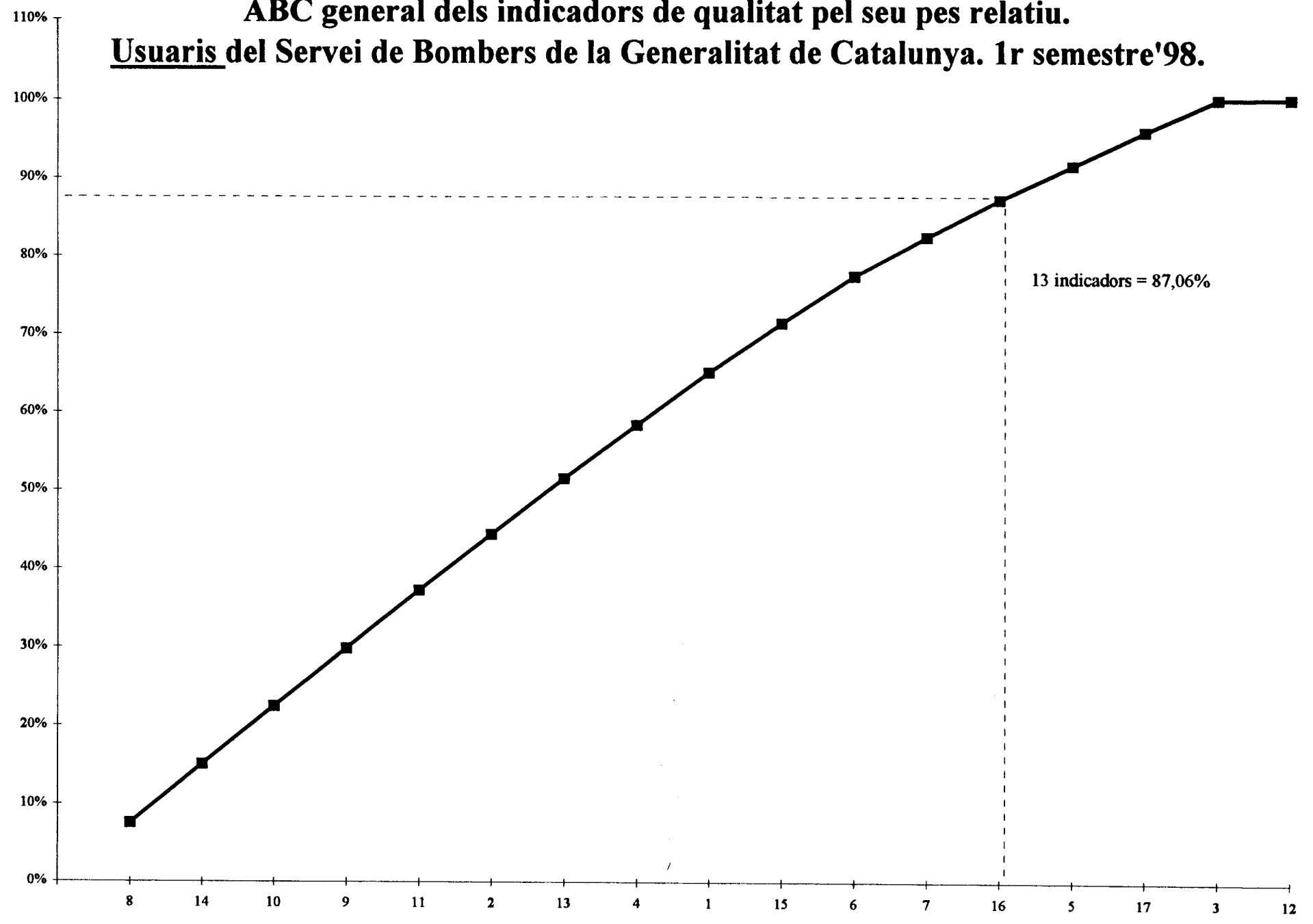
*En les pàgines següents hi ha la gràfica que representa la distribució per ABC del pes total relatiu i la jerarquitització dels indicadors per als usuaris d'aquest Servei de Bombers.*

## Jerarquització d'indicadors de qualitat. Usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. 1r semestre '98.



# ABC general dels indicadors de qualitat pel seu pes relatiu.

## Usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. 1r semestre '98.



- Brigades d'actuació

Les diferències més significatives en la jerarquitització de la importància dels indicadors segons la brigada d'actuació de la qual han estat usuaris els enquestats són les següents:

***Brigada de Barcelona***

Es registren poques diferències significatives, variant, només, d'un punt l'ordre de la importància en la jerarquitització dels indicadors.

Tenint això en compte, guanyen importància els indicadors:

- La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions (2n Vs. 4t.)
- La capacitat dels bombers d'animar els afectats (14è Vs. 15è)

Perden importància els indicadors:

- L'eficàcia dels bombers (4t Vs. 2n.)
- L'empatia del personal d'atenció telefònica (15è Vs. 14è)

***Resta de brigades de Catalunya***

Guanyen importància els indicadors:

- El control de la situació per part dels bombers (3r Vs. 5è)
- L'atenció dels afectats (5è Vs. 7è)

Perd importància de forma significativa l'indicador:

- La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions (8è Vs. 4t)

- Rol de l'entrevistat

Les diferències més significatives segons el rol de l'usuari entrevistat són les següents:

***Avisador***

Augmenta en importància l'indicador:

- La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions (2n Vs. 4t)

Perden importància, de forma significativa, els indicadors:

- La rapidesa amb què agafen el telèfon (8è Vs. 6è)
- L'empatia del personal d'atenció telefònica (16è Vs. 14è)



***Espectador***

Com a canvis rellevants en l'ordre d'importància dels indicadors, només es registra la pèrdua d'importància de l'indicador:

- L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers (5è Vs. 3è)

***Afectat***

Guanyen importància, de forma significativa, els indicadors:

- El control de la situació per part dels bombers (3r Vs. 5è)
- L'amabilitat del personal d'atenció telefònica (13è Vs. 16è)

Perden graus d'importància els protocols següents:

- L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers (5è Vs. 3è)
- L'empatia dels bombers que intervenen (15è Vs. 13è)
- L'empatia del personal d'atenció telefònica (16è Vs. 14è)

***Col·laborador***

Guanyen importància els indicadors següents:

- La rapidesa amb què agafen el telèfon (4t Vs. 6è)
- La facilitat per saber el telèfon dels bombers (6è Vs. 9è)
- La informació telefònica sobre què cal fer fins a l'arribada dels bombers (9è Vs. 11è)

Perden graus d'importància els indicadors:

- El temps entre el moment de l'avís i l'arribada dels bombers (3r Vs. 1r)
- El control de la situació per part dels bombers (8è Vs. 5è)
- L'atenció dels afectats (10è Vs. 7è)
- La sensació de seguretat del personal d'atenció telefònica (15è Vs. 12è)

- Edat de l'entrevistat

***De 17 a 30 anys***

De forma significativa augmenten els indicadors següents:

- La professionalitat dels bombers que intervenen (8è Vs. 10è)
- L'empatia del personal d'atenció telefònica (12è Vs. 14è)

**De 31 a 45 anys**

Guanya graus d'importància l'indicador:

- L'eficàcia de l'actuació del servei dels bombers (1r Vs. 3r)

Perden en importància els indicadors següents:

- La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació (6è Vs. 4t)
- L'atenció dels afectats (9è Vs. 7è)

**De 46 a 64 anys**

Es registren percentatges d'importància més elevats per als indicadors:

- La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions (2n Vs. 4t)
- L'atenció dels afectats (4t Vs. 7è)
- La capacitat dels bombers d'animar els afectats (12è Vs. 15è)

Perden graus d'importància els protocols:

- L'eficàcia dels bombers (5è Vs. 2n)
- L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers (6è Vs. 3r)
- La rapidesa amb què agafen el telèfon (8è Vs. 6è)

**De 65 i més anys**

Guanyen importància, de forma significativa, els següents indicadors:

- La facilitat per saber el telèfon dels bombers (1r Vs. 9è)
- La informació telefònica sobre què cal fer fins que arriben els bombers (2n Vs. 11è)
- La sensació de seguretat del personal d'atenció telefònica (7è Vs. 12è)
- L'empatia del personal d'atenció telefònica (11è Vs. 14è)

Perden importància els indicadors:

- El temps entre el moment de l'avís i l'arribada dels bombers (3r Vs. 1r)
- L'eficàcia dels bombers (6è Vs. 2n)
- La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació (9è Vs. 4t)
- L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers (12è Vs. 3r)
- La professionalitat dels bombers que intervenen (14è Vs. 10è)

*Les dades relatives als pesos dels indicadors per a les diferents brigades d'actuació, per als rols de l'entrevistat i per als grups d'edat estan recollides en les taules del punt 5.2.2.*

### 5.2.2. Valoració dels indicadors. Índex de Satisfacció dels usuaris (ISC)

La percepció de la qualitat de l'oferta del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya per part dels ciutadans, queda sintetitzada mitjançant l'Índex de Satisfacció (ISC).

El càlcul d'aquest ISC, es realitza a partir de les valoracions, que fan els ciutadans, dels diferents indicadors de qualitat esmentats, en una escala que va del 1 (gens insatisfactori) al 10 (molt satisfactori).

Els resultats d'aquestes valoracions es ponderen a partir del grau d'importància que, per als usuaris o per als no usuaris, tenen els diferents indicadors, és a dir, la seva corresponent jerarquització. La posterior suma d'aquests resultats permet l'obtenció de l'Índex de Satisfacció.

- Total

Els usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya atorguen puntuacions als diferents indicadors que oscil·len dels 7,23 punts de l'indicador La informació telefònica sobre què cal fer fins que arriben els bombers, als 9,18 punts de l'indicador La professionalitat dels bombers que intervenen.

L'Índex de Satisfacció dels usuaris d'aquest servei de bombers és de **8,63**.

Els indicadors que contribueixen de forma més positiva a la consecució d'aquest Índex són:

- La professionalitat dels bombers que intervenen (9,18).
- L'eficàcia dels bombers (9,13).
- El control de la situació per part dels bombers (9,06).

Les puntuacions més baixes es destinen als indicadors:

- La informació telefònica sobre què cal fer fins que arriben els bombers (7,23).
- El salvament dels elements de més valor (7,85).
- El temps entre el moment de l'avís i l'arribada dels bombers (8,03).

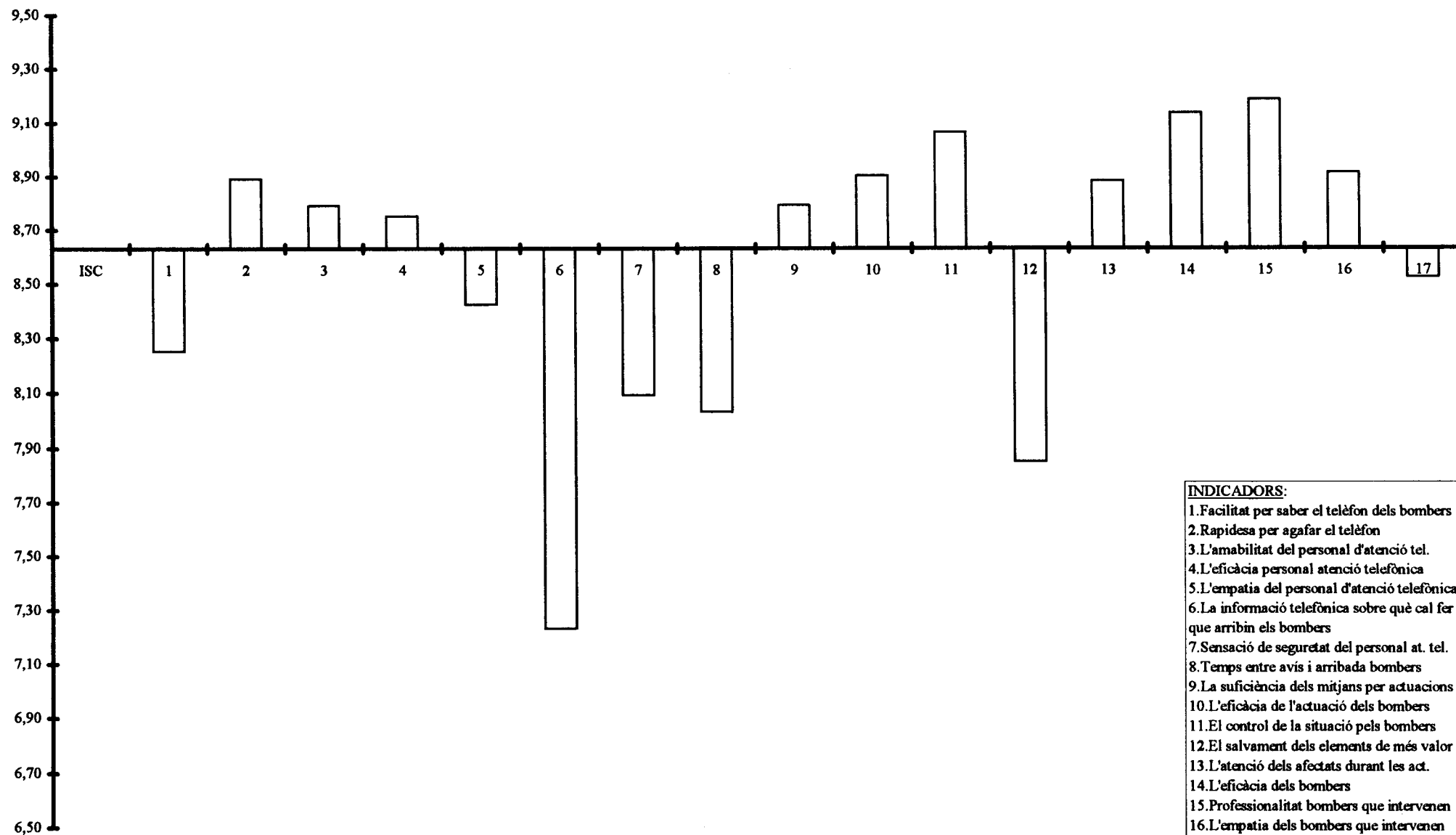
*En les pàgines següents es presenta la descomposició d'aquest ISC en factors i indicadors. A més, hi ha la gràfica dels indicadors que contribueixen de forma positiva i negativa a aquest index.*

**Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya**  
**Índex de Satisfacció dels Clients (ISC)**  
**1ª mesura. 1r semestre '98**  
**Usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat**  
**ISC: TOTAL**

Factor:	Nº indic:	Indicador:	Peso ind:	Puntuac:	ISC
<b>Atenció telefònica</b>			<b>5,73%</b>	<b>8,35</b>	<b>3,35</b>
	1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	6,71%	8,25	0,55
	2	La rapidesa en què agafen el telèfon	7,14%	8,89	0,63
	3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	4,06%	8,79	0,36
	4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	6,82%	8,75	0,60
	5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	4,44%	8,42	0,37
	6	La inf. telef. sobre què fer fins arribada bombers	6,03%	7,23	0,44
	7	La sensació de seguretat del personal d'at. telf.	4,94%	8,09	0,40
<b>Desplaçament</b>			<b>7,62%</b>	<b>8,03</b>	<b>0,61</b>
	8	El temps entre moment avís i arribada bombers	7,62%	8,03	0,61
<b>Actuació bombers</b>			<b>5,81%</b>	<b>8,80</b>	<b>4,67</b>
	9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	7,39%	8,79	0,65
	10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	7,39%	8,90	0,66
	11	El control de la situació per part dels bombers	7,38%	9,06	0,67
	12	El salvament dels elements de més valor	0,08%	7,85	0,01
	13	L'atenció dels afectats	7,09%	8,88	0,63
	14	L'eficàcia dels bombers	7,46%	9,13	0,68
	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	6,34%	9,18	0,58
	16	L'empatia dels bombers que intervenen	4,75%	8,91	0,42
	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	4,38%	8,52	0,37

**Total ISC** **8,63**

## Valoració dels indicadors de qualitat. Usuaris Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. 1r. semestre'98.



### INDICADORS:

1. Facilitat per saber el telèfon dels bombers
2. Rapidesa per agafar el telèfon
3. L'amabilitat del personal d'atenció tel.
4. L'eficàcia personal atenció telefònica
5. L'empatia del personal d'atenció telefònica
6. La informació telefònica sobre què cal fer fins que arribin els bombers
7. Sensació de seguretat del personal at. tel.
8. Temps entre avis i arribada bombers
9. La suficiència dels mitjans per actuacions
10. L'eficàcia de l'actuació dels bombers
11. El control de la situació pels bombers
12. El salvament dels elements de més valor
13. L'atenció dels afectats durant les act.
14. L'eficàcia dels bombers
15. Professionalitat bombers que intervien
16. L'empatia dels bombers que intervien
17. Capacitat bombers d'animar els afectats

Indicadors	ISC	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	8,63	8,25	8,89	8,79	8,75	8,42	7,23	8,09	8,03	8,79	8,90	9,06	7,85	8,88	9,13	9,18	8,91	8,52

- Per brigades d'actuació

### ***Brigada de Barcelona***

L'Índex de Satisfacció dels usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya que integra la brigada d'actuació de Barcelona es registra per sota de l'índex de satisfacció total; obté una xifra de **8,58**.

D'entre els 17 indicadors d'aquesta brigada, 10 presenten puntuacions més baixes que les xifres registrades per la resta de brigades d'aquest servei. La major part d'aquests indicadors amb puntuacions inferiors corresponen als factors d'Atenció Telefònica i de Desplaçament.

Considerant el factor d'Actuació dels bombers, s'observen tant indicadors que obtenen puntuacions superiors a la resta de brigades de Catalunya com indicadors amb puntuacions inferiors. La capacitat dels bombers d'animar els afectats (8,66) i la professionalitat dels bombers que intervenen (9,25) són els indicadors que aconseguixen una diferència més gran respecte de les valoracions de la resta de brigades.

*A continuació es presenta la descomposició d'aquest ISC en factors i indicadors.*



Índex de Satisfacció dels Clients (ISC)

1ª mesura. 1r semestre '98

Usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat

ISC: Brigada de Barcelona

Factor:	Nº indic:	Indicador:	Peso ind:	Puntuac:	ISC
Atenció telefònica			5,69%	8,21	3,27
	1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	6,61%	8,27	0,55
	2	La rapidesa en què agafen el telèfon	7,10%	8,86	0,63
	3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	4,03%	8,67	0,35
	4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	6,67%	8,62	0,58
	5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	4,46%	8,31	0,37
	6	La inf. telef. sobre què fer fins arribada bombers	5,95%	6,91	0,41
	7	La sensació de seguretat del personal d'at. telf.	5,03%	7,80	0,39
Desplaçament			7,53%	7,94	0,60
	8	El temps entre moment avís i arribada bombers	7,53%	7,94	0,60
Actuació bombers			5,85%	8,83	4,71
	9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	7,50%	8,69	0,65
	10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	7,38%	8,88	0,66
	11	El control de la situació per part dels bombers	7,34%	9,06	0,66
	12	El salvament dels elements de més valor	0,07%	7,88	0,01
	13	L'atenció dels afectats	7,00%	8,91	0,62
	14	L'eficàcia dels bombers	7,36%	9,18	0,68
	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	6,46%	9,25	0,60
	16	L'empatia dels bombers que intervenen	4,98%	8,92	0,44
	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	4,51%	8,66	0,39

**Total ISC** 8,58

### ***Resta de Brigades de Catalunya***

Al contrari que la brigada anterior, l'ISC per a les brigades de la resta de Catalunya es presenta superior a l'índex total amb una xifra de 8,75.

La majoria dels indicadors registren valoracions superiors a les de la brigada de Barcelona. Especialment, l'indicador de La informació telefònica sobre què cal fer fins que arribin els bombers (7,95) i l'indicador de La sensació de seguretat del personal d'atenció telefònica (8,72) són els que presenten una superioritat més accentuada.

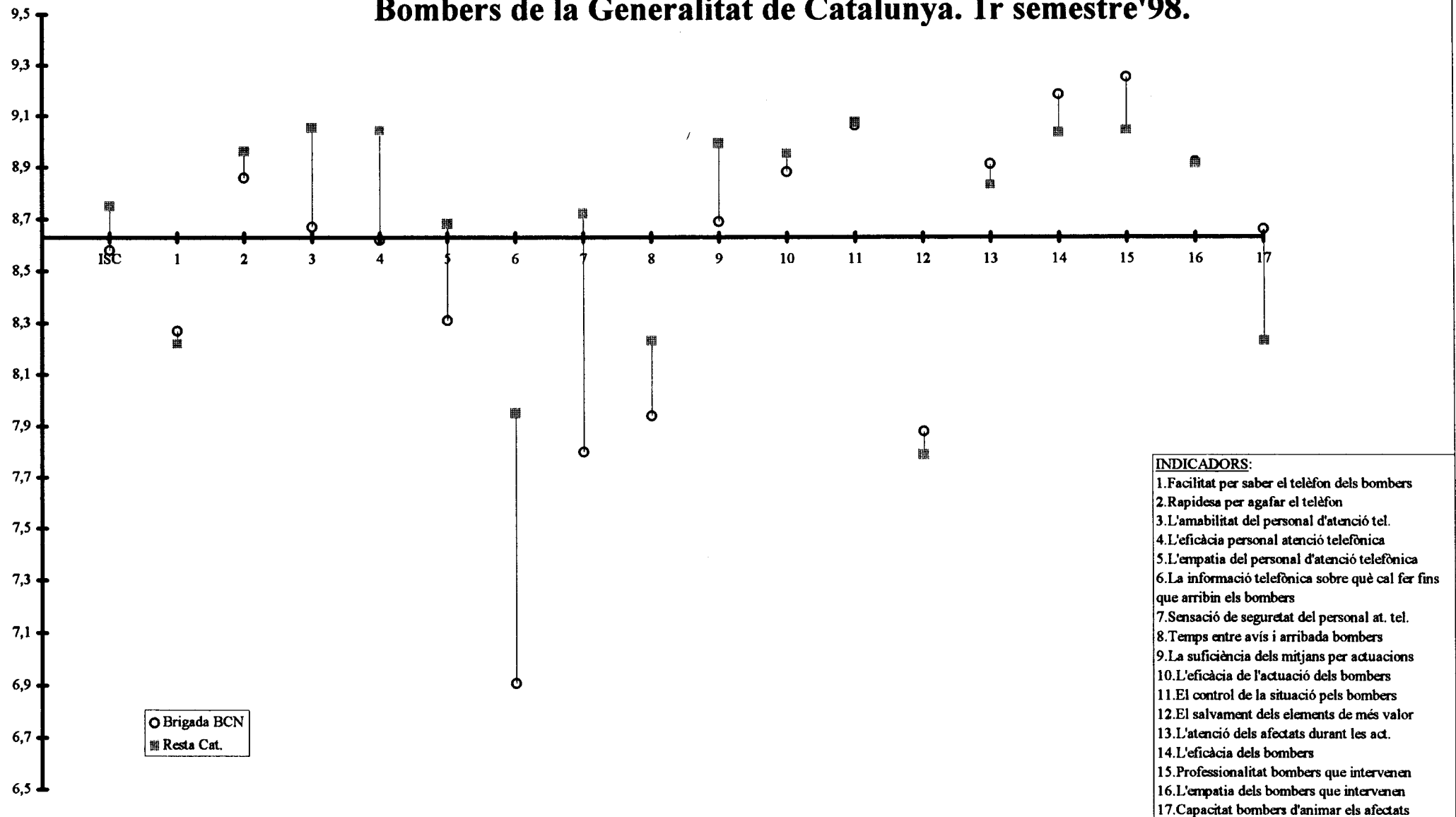
Amb puntuacions inferiors es registraran els indicadors de l'Eficàcia dels bombers (9,03), La professionalitat dels bombers que intervenen (9,04) i La capacitat dels bombers d'animar els afectats (8,23).

*A continuació es presenta la descomposició d'aquest ISC en factors i indicadors, així com un gràfic comparatiu de les valoracions dels usuaris per a cada brigada d'actuació.*

Factor:	Nº indic:	Indicador:	Peso ind:	Puntuac:	ISC
Atenció telefònica			5,83%	8,66	3,53
	1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	6,96%	8,22	0,57
	2	La rapidesa en què agafen el telèfon	7,22%	8,96	0,65
	3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	4,10%	9,05	0,37
	4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	7,20%	9,04	0,65
	5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	4,40%	8,68	0,38
	6	La inf. telef. sobre què fer fins arribada bombers	6,21%	7,95	0,49
	7	La sensació de seguretat del personal d'at. telf.	4,72%	8,72	0,41
Desplaçament			7,84%	8,23	0,65
	8	El temps entre moment avis i arribada bombers	7,84%	8,23	0,65
Actuació bombers			5,70%	8,76	4,58
	9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	7,12%	8,99	0,64
	10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	7,40%	8,95	0,66
	11	El control de la situació per part dels bombers	7,50%	9,07	0,68
	12	El salvament dels elements de més valor	0,08%	7,79	0,01
	13	L'atenció dels afectats	7,31%	8,83	0,65
	14	L'eficàcia dels bombers	7,72%	9,03	0,70
	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	6,01%	9,04	0,54
	16	L'empatia dels bombers que intervenen	4,14%	8,91	0,37
	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	4,05%	8,23	0,33

**Total ISC** 8,75

## Valoració dels indicadors de qualitat per brigades d'actuació. Usuaris Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. 1r semestre'98.



Indicadors	ISC	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Brigada BCN	8,58	8,27	8,86	8,67	8,62	8,31	6,91	7,80	7,94	8,69	8,88	9,06	7,88	8,91	9,18	9,25	8,92	8,66
Resta Cat.	8,75	8,22	8,96	9,05	9,04	8,68	7,95	8,72	8,23	8,99	8,95	9,07	7,79	8,83	9,03	9,04	8,91	8,23
TOTAL US	8,63	8,25	8,89	8,79	8,75	8,42	7,23	8,09	8,03	8,79	8,90	9,06	7,85	8,88	9,13	9,18	8,91	8,52



- Rol de l'usuari

### *Avisador*

Diferenciant l'ISC segons el rol realitzat per l'usuari en el curs de l'actuació dels bombers, seran els avisadors els que obtindran un índex de satisfacció més alt, **8,80**.

Pràcticament tots els indicadors obtenen puntuacions altes, i se situen per sobre de les puntuacions de les altres categoritzacions dels usuaris, o molt properes a les valoracions que les sobrepassen.

Les valoracions més positives es destinaran als següents indicadors:

- La professionalitat dels bombers que intervenen (9,28)
- L'eficàcia dels bombers (9,23)
- La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions (9,21)

Les puntuacions més baixes, encara que mai inferiors a les atorgades per altres rols d'usuaris, es registren per als indicadors de La informació telefònica sobre què cal fer fins que arribin els bombers (7,16) i del Salvament dels elements que tenen més valor (7,99).

*A continuació es presenta la descomposició d'aquest ISC en factors i indicadors.*

Factor:	Nº indic:	Indicador:	Peso ind:	Puntuac:	ISC
Atenció telefònica			5,71%	8,45	3,38
	1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	6,48%	8,42	0,55
	2	La rapidesa en què agafen el telèfon	6,88%	9,10	0,63
	3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	4,37%	8,96	0,39
	4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	6,69%	8,93	0,60
	5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	4,24%	8,48	0,36
	6	La inf. telef. sobre què fer fins arribada bombers	6,12%	7,16	0,44
	7	La sensació de seguretat del personal d'at. telf.	5,17%	8,11	0,42
Desplaçament			7,53%	8,27	0,62
	8	El temps entre moment avís i arribada bombers	7,53%	8,27	0,62
Actuació bombers			5,83%	9,00	4,80
	9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	7,30%	9,21	0,67
	10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	7,19%	9,03	0,65
	11	El control de la situació per part dels bombers	7,17%	9,28	0,67
	12	El salvament dels elements de més valor	0,07%	7,99	0,01
	13	L'atenció dels afectats	7,12%	9,11	0,65
	14	L'eficàcia dels bombers	7,20%	9,23	0,66
	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	6,32%	9,28	0,59
	16	L'empatia dels bombers que intervenen	5,11%	9,12	0,47
	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	5,02%	8,76	0,44

**Total ISC** 8,80

### *Espectador*

L'índex de satisfacció d'aquells usuaris identificats com a espectadors de l'actuació dels bombers obté una xifra, **8,59**, inferior a la registrada per al total dels usuaris d'aquest servei (8,63).

L'únic indicador que supera les valoracions registrades per la resta de rols dels usuaris és La sensació de seguretat del personal d'atenció telefònica (8,24).

Les valoracions més altes es destinen als indicadors de l'Eficàcia (9,10) i la Professionalitat dels bombers que intervenen (9,17).

La valoració més baixa la recull l'indicador de La informació telefònica sobre què cal fer fins a l'arribada dels bombers (7,26).

*A continuació es presenta la descomposició d'aquest ISC en factors i indicadors.*

Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya  
Índex de Satisfacció dels Clients (ISC)

1ª mesura. 1r semestre '98

Usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat

ISC: Espectador

Factor:	Nº indic:	Indicador:	Peso ind:	Puntuac:	ISC
<b>Atenció telefònica</b>			5,85%	8,32	3,41
	1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	6,78%	8,31	0,56
	2	La rapidesa en què agafen el telèfon	7,29%	8,76	0,64
	3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	3,95%	8,65	0,34
	4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	6,93%	8,58	0,59
	5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	4,80%	8,45	0,41
	6	La inf. telef. sobre què fer fins arribada bombers	6,13%	7,26	0,45
	7	La sensació de seguretat del personal d'at. telf.	5,05%	8,24	0,42
<b>Desplaçament</b>			7,54%	8,06	0,61
	8	El temps entre moment avís i arribada bombers	7,54%	8,06	0,61
<b>Actuació bombers</b>			5,72%	8,75	4,57
	9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	7,42%	8,52	0,63
	10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	7,36%	8,93	0,66
	11	El control de la situació per part dels bombers	7,39%	9,06	0,67
	12	El salvament dels elements de més valor	0,07%	7,97	0,01
	13	L'atenció dels afectats	6,91%	8,82	0,61
	14	L'eficàcia dels bombers	7,42%	9,10	0,68
	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	6,20%	9,17	0,57
	16	L'empatia dels bombers que intervenen	4,76%	8,79	0,42
	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	4,00%	8,42	0,34

**Total ISC** 8,59



### *Afectat*

Els afectats registren un ISC clarament superior al total, així com un dels índexs més alts dels recollits segons el rol de l'usuari del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. Aquest ISC és de **8,74**.

Són els indicadors que configuren el factor de l'Actuació dels Bombers els que registren no només les més altes puntuacions, sinó també els que superen la resta de valoracions atorgades pels avisadors, espectadors o afectats.

En dos dels indicadors del factor d'Atenció telefònica: La facilitat per saber el telèfon dels bombers (8,04) i l'Empatia del personal d'atenció telefònica (8,03), les valoracions més baixes registrades per a tots els rols dels usuaris les recullen els afectats. Encara que la valoració més baixa es recull per a l'indicador de la informació telefònica sobre què cal fer fins a l'arribada dels bombers (7,25).

Els indicadors amb més altes valoracions són:

- El control de la situació per part dels bombers (9,37)
- La professionalitat dels bombers que intervenen (9,37)

*A continuació es presenta la descomposició d'aquest ISC en factors i indicadors.*

Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya  
Índex de Satisfacció dels Clients (ISC)

1ª mesura. 1r semestre '98

Usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat

ISC: Afectat

Factor:	Nº indic:	Indicador:	Peso ind:	Puntuac:	ISC
Atenció telefònica			5,60%	8,24	3,25
	1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	7,11%	8,04	0,57
	2	La rapidesa en què agafen el telèfon	7,47%	8,86	0,66
	3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	4,01%	8,64	0,35
	4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	7,00%	8,82	0,62
	5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	2,94%	8,03	0,24
	6	La inf. telef. sobre què fer fins arribada bombers	5,63%	7,25	0,41
	7	La sensació de seguretat del personal d'at. telf.	5,01%	8,05	0,40
Desplaçament			8,11%	8,15	0,66
	8	El temps entre moment avis i arribada bombers	8,11%	8,15	0,66
Actuació bombers			5,86%	9,05	4,83
	9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	7,75%	9,01	0,70
	10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	7,70%	9,06	0,70
	11	El control de la situació per part dels bombers	7,75%	9,37	0,73
	12	El salvament dels elements de més valor	0,08%	8,24	0,01
	13	L'atenció dels afectats	7,38%	9,04	0,67
	14	L'eficàcia dels bombers	7,82%	9,29	0,73
	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	6,41%	9,37	0,60
	16	L'empatia dels bombers que intervenen	3,87%	9,17	0,35
	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	3,96%	8,91	0,35

**Total ISC** | **8,74**

### ***Col·laborador***

Aquest tipus d'usuari serà el que enregistrarà un ISC més baix, no només respecte de l'ISC total, sinó també respecte dels índexs dels altres rols d'usuaris. L'índex de Satisfacció d'aquells usuaris col·laboradors en l'actuació dels bombers és de **8,18**.

La majoria dels indicadors obtenen les valoracions més baixes de totes aquelles recollides per les altres tipologies d'usuaris. En especial, pels següents indicadors, en els quals es distancien de les altres puntuacions de forma accentuada:

- El temps entre l'avís i l'arribada dels bombers (6,41)
- El salvament dels elements de més valor (6,80)
- L'eficàcia dels bombers (8,14)
- La capacitat dels bombers d'animar els afectats (7,91)

Les valoracions més altes es destinen als indicadors de la Rapidesa per agafar el telèfon (9,07), El control de la situació per part dels bombers (8,96) i L'amabilitat del personal d'atenció telefònica (8,86).

*A continuació es presenta la descomposició d'aquest ISC en factors i indicadors, així com un gràfic comparatiu de les valoracions de cadascuna de les tipologies d'usuaris d'aquest servei de bombers.*

Índex de Satisfacció dels Clients (ISC)

1ª mesura. 1r semestre '98

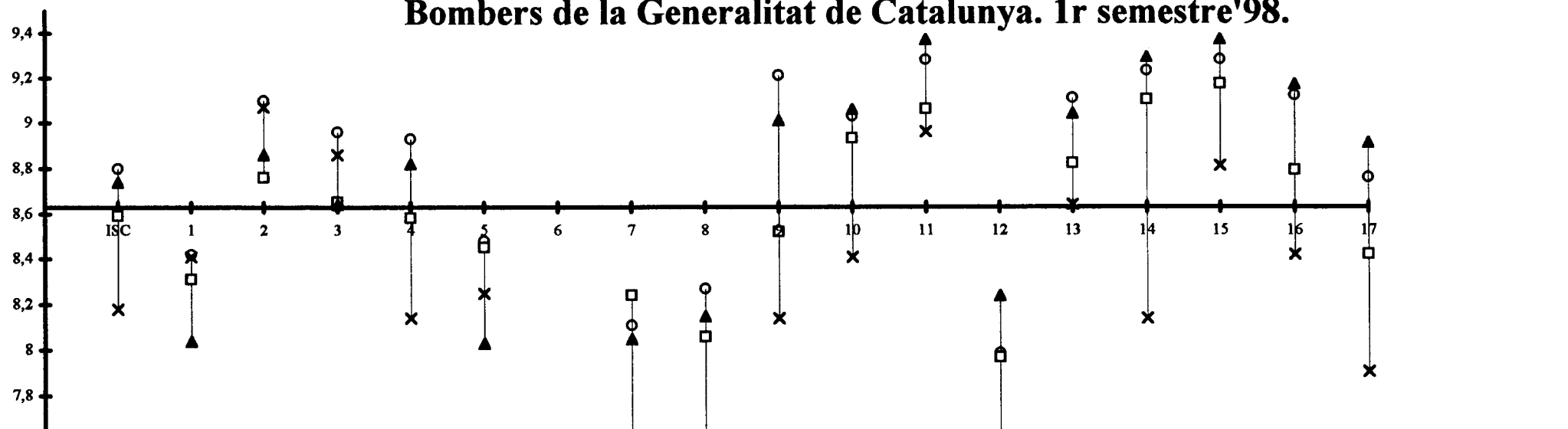
Usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat

ISC: Col·laborador

Factor:	Nº indic:	Indicador:	Peso ind:	Puntuac:	ISC
Atenció telefònica			6,08%	8,15	3,48
	1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	7,02%	8,41	0,59
	2	La rapidesa en què agafen el telèfon	7,28%	9,07	0,66
	3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	4,62%	8,86	0,41
	4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	7,01%	8,14	0,57
	5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	5,45%	8,25	0,45
	6	La inf. telef. sobre què fer fins arribada bombers	6,67%	6,96	0,46
	7	La sensació de seguretat del personal d'at. telf.	4,53%	7,35	0,33
Desplaçament			7,31%	6,41	0,47
	8	El temps entre moment avis i arribada bombers	7,31%	6,41	0,47
Actuació bombers			5,57%	8,25	4,23
	9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	7,09%	8,14	0,58
	10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	7,35%	8,41	0,62
	11	El control de la situació per part dels bombers	6,75%	8,96	0,60
	12	El salvament dels elements de més valor	0,07%	6,80	0,01
	13	L'atenció dels afectats	6,49%	8,64	0,56
	14	L'eficàcia dels bombers	7,57%	8,14	0,62
	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	5,93%	8,81	0,52
	16	L'empatia dels bombers que intervenen	4,80%	8,42	0,40
	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	4,06%	7,91	0,32

**Total ISC** 8,18

## Valoració dels indicadors de qualitat en funció del rol de l'usuari del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. 1r semestre'98.



- INDICADORS:**
1. Facilitat per saber el telèfon dels bombers
  2. Rapidesa per agafar el telèfon
  3. L'amabilitat del personal d'atenció tel.
  4. L'eficàcia personal atenció telefònica
  5. L'empatia del personal d'atenció telefònica
  6. La informació telefònica sobre què cal fer fins que arribin els bombers
  7. Sensació de seguretat del personal at. tel.
  8. Temps entre avis i arribada bombers
  9. La suficiència dels mitjans per actuacions
  10. L'eficàcia de l'actuació dels bombers
  11. El control de la situació pels bombers
  12. El salvament dels elements de més valor
  13. L'atenció dels afectats durant les act.
  14. L'eficàcia dels bombers
  15. Professionalitat bombers que intervenen
  16. L'empatia dels bombers que intervenen
  17. Capacitat bombers d'animar els afectats

Indicadors	ISC	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Avisador	8,80	8,42	9,10	8,96	8,93	8,48	7,16	8,11	8,27	9,21	9,03	9,28	7,99	9,11	9,23	9,28	9,12	8,76
Espectador	8,59	8,31	8,76	8,65	8,58	8,45	7,26	8,24	8,06	8,52	8,93	9,06	7,97	8,82	9,10	9,17	8,79	8,42
Afectat	8,74	8,04	8,86	8,64	8,82	8,03	7,25	8,05	8,15	9,01	9,06	9,37	8,24	9,04	9,29	9,37	9,17	8,91
Col·laborador	8,18	8,41	9,07	8,86	8,14	8,25	6,96	7,35	6,41	8,14	8,41	8,96	6,80	8,64	8,14	8,81	8,42	7,91
<b>TOTAL US</b>	<b>8,63</b>	<b>8,25</b>	<b>8,89</b>	<b>8,79</b>	<b>8,75</b>	<b>8,42</b>	<b>7,23</b>	<b>8,09</b>	<b>8,03</b>	<b>8,79</b>	<b>8,90</b>	<b>9,06</b>	<b>7,85</b>	<b>8,88</b>	<b>9,13</b>	<b>9,18</b>	<b>8,91</b>	<b>8,52</b>

- Per grups d'edat

### *De 17 a 30 anys*

El grup d'edat dels usuaris d'entre 17 a 30 anys és el que registra un índex de satisfacció més baix, **8,39**.

La majoria de les valoracions dels indicadors resten per sota de les altres puntuacions enregistrades per a la resta de grups d'edat.

Les puntuacions més baixes es destinen als indicadors:

- La informació telefònica sobre què cal fer fins que arriben els bombers (6,95)
- El salvament dels elements de més valor (7,43)
- El temps entre el moment de l'avís i l'arribada dels bombers (7,69)

Dels indicadors que enregistren altes puntuacions, encara que mai les més altes respecte de la resta de grups d'edat, són:

- L'eficàcia dels bombers (9,19)
- La professionalitat dels bombers que intervenen (9,10)

*A continuació es presenta la descomposició d'aquest ISC en factors i indicadors.*

Índex de Satisfacció dels Clients (ISC)

1ª mesura. 1r semestre '98

Usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat

ISC: Usuaris de 17 a 30 anys

Factor:	Nº indic:	Indicador:	Peso ind:	Puntuac:	ISC
<b>Atenció telefònica</b>			<b>5,67%</b>	<b>7,95</b>	<b>3,16</b>
	1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	6,55%	7,97	0,52
	2	La rapidesa en què agafen el telèfon	7,20%	8,57	0,62
	3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	3,64%	8,24	0,30
	4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	6,57%	8,17	0,54
	5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	4,86%	7,87	0,38
	6	La inf. telef. sobre què fer fins arribada bombers	6,21%	6,95	0,43
	7	La sensació de seguretat del personal d'at. telf.	4,67%	7,85	0,37
<b>Desplaçament</b>			<b>7,73%</b>	<b>7,69</b>	<b>0,59</b>
	8	El temps entre moment avís i arribada bombers	7,73%	7,69	0,59
<b>Actuació bombers</b>			<b>5,84%</b>	<b>8,62</b>	<b>4,64</b>
	9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	7,63%	8,75	0,67
	10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	7,46%	8,67	0,65
	11	El control de la situació per part dels bombers	7,41%	8,87	0,66
	12	El salvament dels elements de més valor	0,08%	7,43	0,01
	13	L'atenció dels afectats	7,41%	8,90	0,66
	14	L'eficàcia dels bombers	7,81%	9,19	0,72
	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	6,61%	9,10	0,60
	16	L'empatia dels bombers que intervenen	4,15%	8,58	0,36
	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	4,02%	8,09	0,33

**Total ISC** **8,39**

### *De 31 a 45 anys*

L'ISC dels usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya va augmentant a mesura que augmenta l'edat dels diferents grups d'usuaris. Així doncs, els usuaris d'entre 31 i 45 anys enregistren un índex de satisfacció de **8,62**, és a dir, superior al recollit pel grup d'edat anterior, però inferior a la resta.

Cap dels indicadors presenta la valoració més baixa respecte dels altres grups d'edats, i les puntuacions menors es destinen als indicadors de La informació telefònica sobre què cal fer fins a l'arribada dels bombers (7,15), dins el factor d'Atenció telefònica, i del Salvament dels elements de més valor (7,76), dins el factor de l'Actuació dels bombers.

Les puntuacions més altes pertanyen a indicadors d'aquest últim factor de l'Actuació dels bombers. Concretament, seran els indicadors de la Professionalitat dels bombers que intervenen (9,22) i de la seva Eficàcia (9,08).

*A continuació es presenta la descomposició d'aquest ISC en factors i indicadors.*



Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya  
 Índex de Satisfacció dels Clients (ISC)

1ª mesura. 1r semestre '98

Usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat

ISC: Usuaris de 31 a 45 anys

Factor:	Nº indic:	Indicador:	Peso ind:	Puntuac:	ISC
<b>Atenció telefònica</b>			<b>5,94%</b>	<b>8,37</b>	<b>3,48</b>
	1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	6,84%	8,22	0,56
	2	La rapidesa en què agafen el telèfon	7,15%	8,97	0,64
	3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	4,48%	8,98	0,40
	4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	6,87%	8,90	0,61
	5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	4,75%	8,43	0,40
	6	La inf. telef. sobre què fer fins arribada bombers	6,16%	7,15	0,44
	7	La sensació de seguretat del personal d'at. telf.	5,33%	7,95	0,42
<b>Desplaçament</b>			<b>7,41%</b>	<b>7,87</b>	<b>0,58</b>
	8	El temps entre moment avís i arribada bombers	7,41%	7,87	0,58
<b>Actuació bombers</b>			<b>5,67%</b>	<b>8,79</b>	<b>4,55</b>
	9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	7,06%	8,57	0,61
	10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	7,42%	8,85	0,66
	11	El control de la situació per part dels bombers	7,17%	9,07	0,65
	12	El salvament dels elements de més valor	0,07%	7,76	0,01
	13	L'atenció dels afectats	6,69%	8,90	0,60
	14	L'eficàcia dels bombers	7,17%	9,08	0,65
	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	6,12%	9,22	0,56
	16	L'empatia dels bombers que intervenen	5,01%	9,02	0,45
	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	4,29%	8,61	0,37
<b>Total ISC</b>					<b>8,62</b>

### *De 46 a 64 anys*

L'índex de satisfacció per als usuaris d'entre 46 a 64 anys enregistra una xifra de **8,91**, clarament superior al ISC total i als dels grups d'edat anteriorment comentats.

Els indicadors de El control de la situació per part dels bombers (9,33), de La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions (9,14), de l'empatia dels bombers que intervenen (9,11), de La seva capacitat d'animar els afectats (8,80) i de La facilitat per saber el telèfon dels bombers (8,75) obtenen les puntuacions més altes respecte de la resta de grups d'edat.

Les valoracions més baixes seguiran enregistrant-se pels indicadors:

- La informació telefònica sobre què cal fer fins que arriben els bombers (7,59)
- El salvament dels elements de més valor (8,27)

*A continuació es presenta la descomposició d'aquest ISC en factors i indicadors.*

Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya  
Índex de Satisfacció dels Clients (ISC)

1ª mesura. 1r semestre '98

Usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat

ISC: Usuaris de 46 a 64 anys

Factor:	Nº indic:	Indicador:	Peso ind:	Puntuac:	ISC
Atenció telefònica			5,07%	8,68	3,09
	1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	6,41%	8,75	0,56
	2	La rapidesa en què agafen el telèfon	6,84%	9,04	0,62
	3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	3,71%	8,96	0,33
	4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	7,23%	9,07	0,66
	5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	2,39%	8,88	0,21
	6	La inf. telef. sobre què fer fins arribada bombers	4,82%	7,59	0,37
	7	La sensació de seguretat del personal d'at. telf.	4,06%	8,46	0,34
Desplaçament			8,04%	8,47	0,68
	8	El temps entre moment avis i arribada bombers	8,04%	8,47	0,68
Actuació bombers			6,28%	9,00	5,14
	9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	7,98%	9,14	0,73
	10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	7,46%	9,15	0,68
	11	El control de la situació per part dels bombers	7,93%	9,33	0,74
	12	El salvament dels elements de més valor	0,08%	8,27	0,01
	13	L'atenció dels afectats	7,83%	8,88	0,70
	14	L'eficàcia dels bombers	7,63%	9,12	0,70
	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	6,66%	9,18	0,61
	16	L'empatia dels bombers que intervenen	5,46%	9,11	0,50
	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	5,46%	8,80	0,48

**Total ISC** | 8,91

### *De 65 i més anys*

Aquest grup d'edat és el que recull un índex de satisfacció més alt, materialitzat en la xifra **8,98**.

La major part dels indicadors obtenen les valoracions més altes, d'on es destaquen les puntuacions destinades a alguns dels indicadors del factor d'Atenció telefònica i del factor Desplaçament:

- L'amabilitat del personal d'atenció telefònica (9,56)
- L'empatia del personal d'atenció telefònica (9,52)
- El temps entre l'avís i l'arribada dels bombers (9,50)

Totes les puntuacions romanen per sobre l'ISC del total dels usuaris d'aquest servei, excepte les valoracions dels indicadors de La informació telefònica sobre què cal fer fins que arribin els bombers (8,09), i de La facilitat per saber el telèfon dels bombers (7,72), indicador, aquest últim, que recollirà la puntuació més baixa respecte de la resta de grups d'edat.

*A continuació es presenta la descomposició d'aquest ISC en factors i indicadors, així com un gràfic comparatiu de les valoracions realitzades per a cadascun dels grups d'edat dels usuaris d'aquest servei de bombers.*

Índex de Satisfacció dels Clients (ISC)

1ª mesura. 1r semestre '98

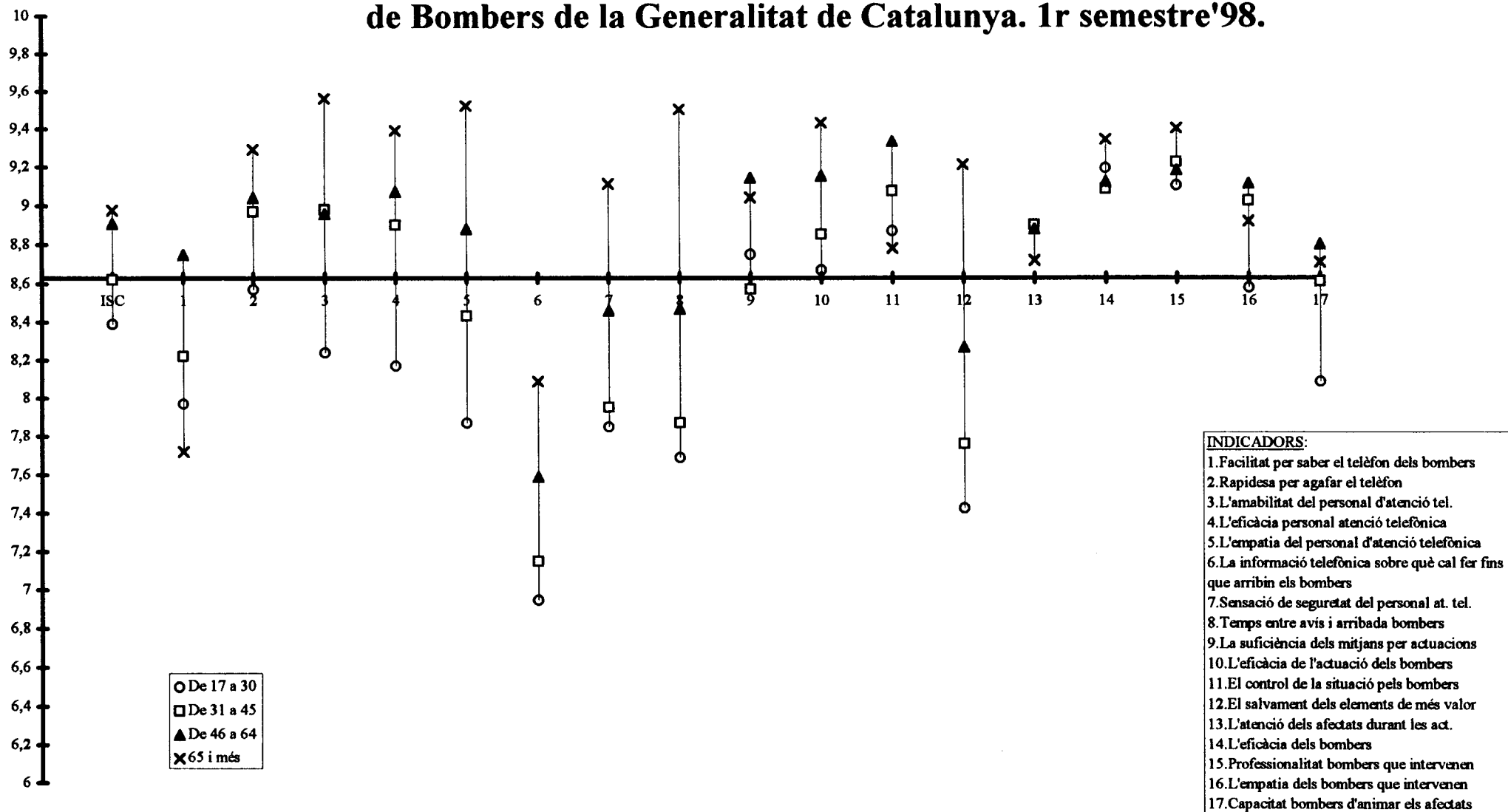
Usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat

ISC: Usuaris de 65 i més anys

Factor:	Nº indic:	Indicador:	Peso ind:	Puntuac:	ISC
Atenció telefònica			6,78%	8,95	4,19
	1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	8,51%	7,72	0,66
	2	La rapidesa en què agafen el telèfon	7,77%	9,29	0,72
	3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	3,52%	9,56	0,34
	4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	6,98%	9,39	0,66
	5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	5,52%	9,52	0,53
	6	La inf. telef. sobre què fer fins arribada bombers	8,39%	8,09	0,68
	7	La sensació de seguretat del personal d'at. telf.	6,81%	9,11	0,62
Desplaçament			7,77%	9,50	0,74
	8	El temps entre moment avís i arribada bombers	7,77%	9,50	0,74
Actuació bombers			4,97%	9,06	4,04
	9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	6,63%	9,04	0,60
	10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	5,10%	9,43	0,48
	11	El control de la situació per part dels bombers	7,77%	8,78	0,68
	12	El salvament dels elements de més valor	0,08%	9,21	0,01
	13	L'atenció dels afectats	5,87%	8,72	0,51
	14	L'eficàcia dels bombers	6,98%	9,34	0,65
	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	4,26%	9,40	0,40
	16	L'empatia dels bombers que intervenen	3,52%	8,92	0,31
	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	4,53%	8,71	0,39

**Total ISC** 8,98

## Valoració dels indicadors de qualitat en funció de l'edat dels usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. 1r semestre '98.



Indicadors	ISC	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
De 17 a 30	8,39	7,97	8,57	8,24	8,17	7,87	6,95	7,85	7,69	8,75	8,67	8,87	7,43	8,9	9,19	9,1	8,58	8,09
De 31 a 45	8,62	8,22	8,97	8,98	8,9	8,43	7,15	7,95	7,87	8,57	8,85	9,07	7,76	8,9	9,08	9,22	9,02	8,61
De 46 a 64	8,91	8,75	9,04	8,96	9,07	8,88	7,59	8,46	8,47	9,14	9,15	9,33	8,27	8,88	9,12	9,18	9,11	8,80
65 i més	8,98	7,72	9,29	9,56	9,39	9,52	8,09	9,11	9,5	9,04	9,43	8,78	9,21	8,72	9,34	9,4	8,92	8,71
<b>TOTAL US</b>	<b>8,63</b>	<b>8,25</b>	<b>8,89</b>	<b>8,79</b>	<b>8,75</b>	<b>8,42</b>	<b>7,23</b>	<b>8,09</b>	<b>8,03</b>	<b>8,79</b>	<b>8,90</b>	<b>9,06</b>	<b>7,85</b>	<b>8,88</b>	<b>9,13</b>	<b>9,18</b>	<b>8,91</b>	<b>8,52</b>

- *Mapping* de posicionament

L'anàlisi del *mapping* de posicionament dels indicadors per als usuaris del Servei de la Generalitat de Catalunya permetrà explicar quins són els indicadors que cofiguren el seu respectiu ISC, atenent al fet que estiguin incidint de manera positiva o negativa en la valoració del seu conjunt.

Aquesta eina analítica consisteix en un gràfic els eixos del qual determinen el grau d'importància, alt o baix, que els usuaris han atorgat a cadascun dels indicadors, i el nivell de satisfacció, alt o baix, amb què els han valorat.

Un cop distribuïts els indicadors, d'acord amb la premissa esmentada, queden configurats quatre quadrants. Aquests corresponen a:

1. *Alt grau d'importància i alt grau de satisfacció. Indicadors que cal mantenir:* són aquells indicadors que, sent importants per a la definició del servei, registren un nivell de satisfacció per sobre la mitjana.

2. *Alt grau d'importància i baix nivell de satisfacció. Indicadors que cal millorar a curt termini:* són aquells que, sent definidors de la qualitat, no satisfan en un nivell òptim els usuaris del servei.

3. *Baix grau d'importància i alt grau de satisfacció. Indicadors irrellevants:* els indicadors que aporten valor afegit, però que són poc valorats pels usuaris.

4. *Baix grau d'importància i baix grau de satisfacció. Indicadors de millora a llarg termini:* són aquells indicadors considerats poc importants per a la qualitat del servei i que, a més a més, són poc valorats pels usuaris.

*Vegeu gràfica a la pàgina següent.*

**Mapa de posicionament: anàlisi conceptual.**

**ALT GRAU D'IMPORTÀNCIA**

**FACTORS A  
MILLORAR A CURT  
TERMINI**

**FACTORS A  
MANTENIR**

**BAIX NIVELL**

**ALT NIVELL SATISFACCIÓ**

**FACTORS A  
MILLORAR A LLARG  
TERMINI**

**FACTORS  
IRRELLEVANTS**

**BAIX GRAU D'IMPORTÀNCIA**



Si disposem el conjunt d'indicadors en el mapa conceptual que hem descrit, es pot observar que es distribueixen de la manera següent:

1. *Alt grau d'importància i alt grau de satisfacció.* Els indicadors que ocupen aquest quadrant són:

- 2. Rapidesa per agafar el telèfon
- 4. L'eficàcia del personal d'atenció telefònica
- 9. La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions
- 10. L'eficàcia de l'actuació dels bombers
- 11. El control de la situació per part dels bombers
- 13. L'atenció als afectats durant les actuacions
- 14. L'eficàcia dels bombers
- 15. La professionalitat dels bombers que intervenen

2. *Alt grau d'importància i baix nivell de satisfacció.* En aquest cas, els indicadors són:

- 1. La facilitat per saber el telèfon dels bombers
- 6. La informació telefònica sobre què cal fer fins que arribin els bombers.
- 8. El temps entre l'avís i l'arribada dels bombers

3. *Baix grau d'importància i alt grau de satisfacció.* Els indicadors qualificats d'irrellevants pels usuaris d'aquest servei són:

- 3. L'amabilitat del personal d'atenció telefònica
- 16. L'empatia dels bombers que intervenen

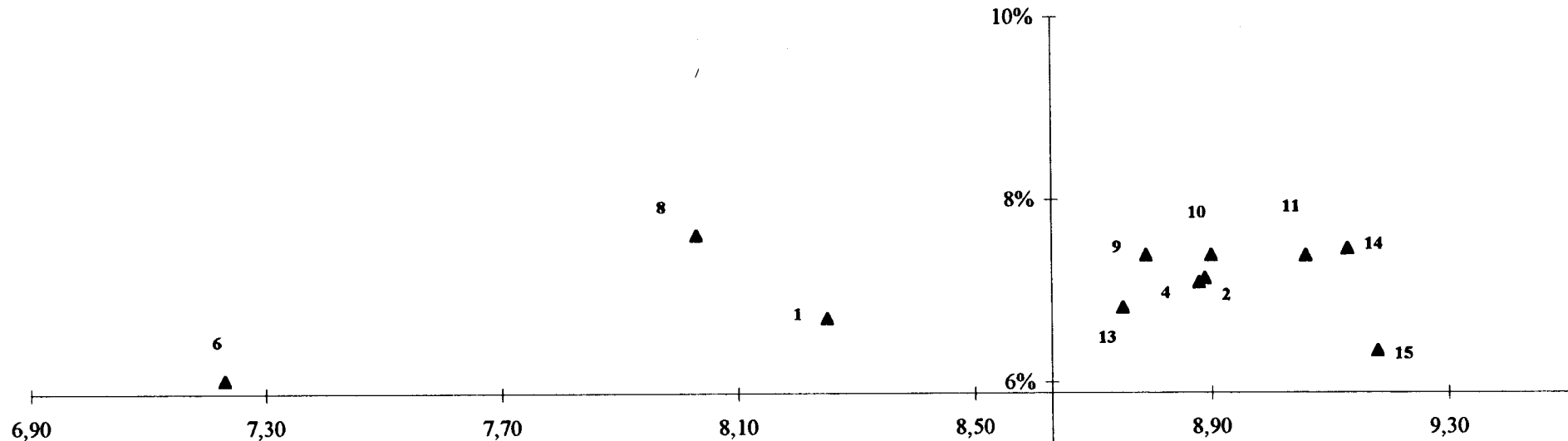
4. *Baix grau d'importància i baix grau de satisfacció.* Dins del quadrant d'indicadors que cal millorar a llarg termini, trobem els següents:

- 5. L'empatia del personal d'atenció telefònica
- 7. La sensació de seguretat del personal d'atenció telefònica
- 12. El salvament dels elements de més valor
- 17. La capacitat dels bombers d'animar els afectats

*A continuació es presenta la gràfica que recull la situació dels diferents indicadors envers els diferents quadrants, per als usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya.*

# Mapa de Posicionament. Usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. 1r semestre '98.

**GRAU DE SATISFACCIÓ**



**INDICADORS:**

- 1.Facilitat per saber el telèfon dels bombers
- 2.Rapidesa per agafar el telèfon
- 3.L'amabilitat del personal d'atenció tel.
- 4.L'eficàcia personal atenció telefònica
- 5.L'empatia del personal d'atenció telefònica
- 6.La informació telefònica sobre què cal fer fins que arribin els bombers
- 7.Sensació de seguretat del personal at. tel.
- 8.Temps entre avís i arribada bombers
- 9.La suficiència dels mitjans per actuacions
- 10.L'eficàcia de l'actuació dels bombers
- 11.El control de la situació pels bombers
- 12.El salvament dels elements de més valor
- 13.L'atenció dels afectats durant les act.
- 14.L'eficàcia dels bombers
- 15.Professionalitat bombers que intervenen
- 16.L'empatia dels bombers que intervenen
- 17.Capacitat bombers d'animar els afectats

**GRAU D'IMPORTÀNCIA**

### 5.2.3. Àrea d'acceptació del mercat

L'àrea d'acceptació dels indicadors delimita el nivell mínim de qualitat que els usuaris d'un determinat servei estan disposats a tolerar, alhora que el nivell màxim per sobre del qual consoliden la seva satisfacció respecte d'aquest servei.

Aquesta àrea es calcula a partir de la valoració que els clients fan dels diferents indicadors que conformen l'ISC per a diferents serveis de bombers. Això, gràficament, dóna lloc a 3 àrees:

- Àrea de risc: en la qual els indicadors romandran per sota del mínim delimitat per l'àrea d'acceptació del mercat.
- Àrea d'acceptació: determinada per les valoracions mínimes i màximes que els usuaris del servei toleren.
- Àrea de diferenciació: en la qual les valoracions sobrepassen el nivell de qualitat acceptable, i els seus respectius indicadors diferencien, de forma positiva, aquest servei envers els altres.

La gràfica que es presenta a continuació mostra les valoracions dels usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya respecte de l'àrea d'acceptació del mercat, determinada no només per aquests usuaris, sinó també pels usuaris del Servei de Bombers de la ciutat de Barcelona i els usuaris del Servei de Bombers de la ciutat de Madrid.

En aquesta àrea es pot observar com, pràcticament, tots els indicadors queden integrats dins l'àrea d'acceptació del mercat.

Alguns indicadors, però, se situen en l'àrea de risc, per tant, per sota del nivell de tolerància dels usuaris del mercat:

- La facilitat per saber el telèfon dels bombers (8,25)
- La informació telefònica sobre què cal fer fins a l'arribada dels bombers (7,23)
- El temps entre l'avís i l'arribada dels bombers (8,03)

Pel contrari, hi ha tres indicadors que se situen en l'àrea de diferenciació. Es tracta dels indicadors següents:

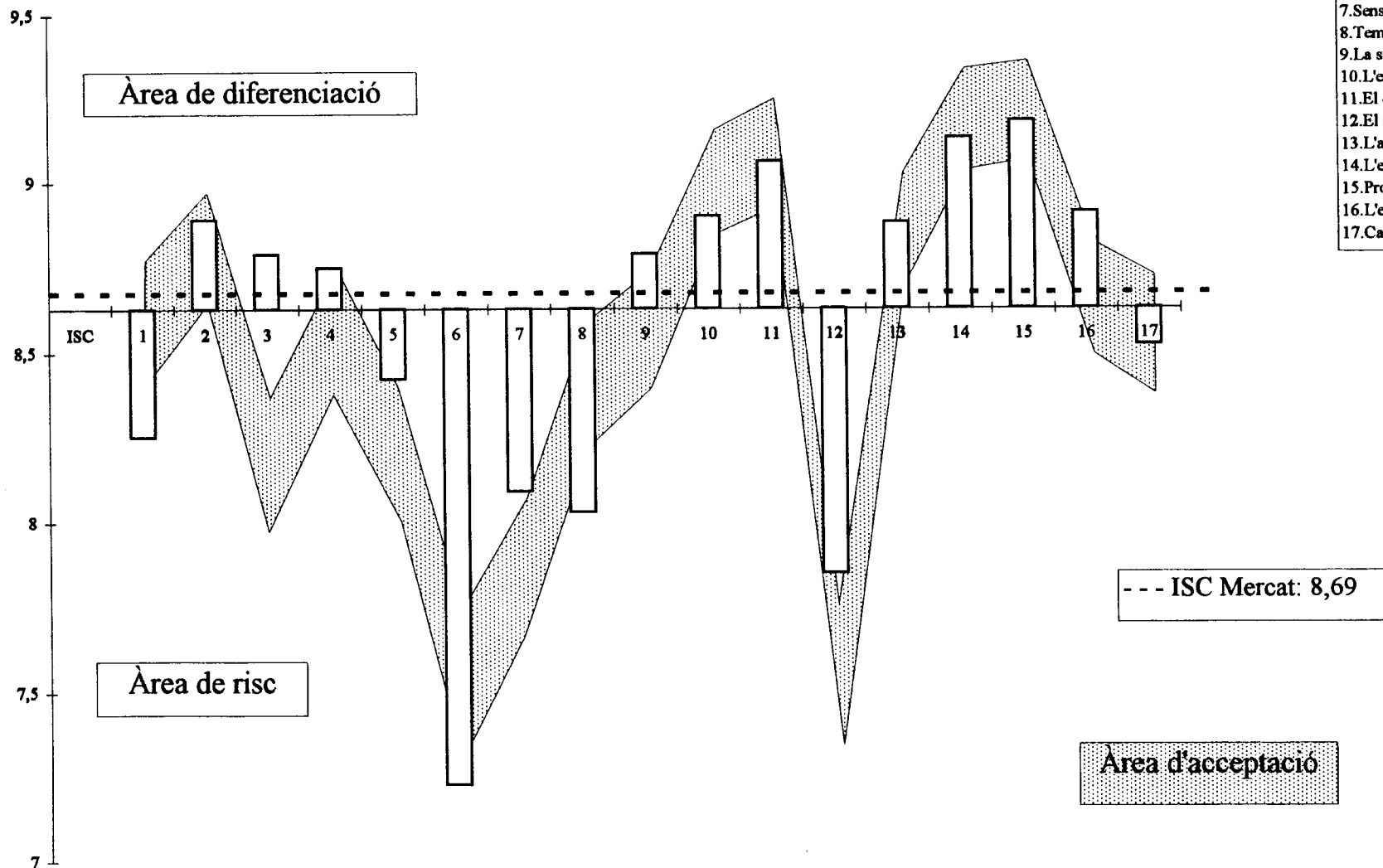
- L'amabilitat del personal d'atenció telefònica (8,79)
- La suficiència dels mitjans per a les actuacions (8,79)
- El salvament dels elements de més valor (7,85)

*A la pàgina següent es presenta la gràfica comparada dels indicadors dels usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya, respecte de l'àrea d'acceptació del mercat.*

## Indicadors de qualitat Vs àrea d'acceptació. Usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. 1r semestre'98.

### INDICADORS:

1. Facilitat per saber el telèfon dels bombers
2. Rapidesa per agafar el telèfon
3. L'amabilitat del personal d'atenció tel.
4. L'eficàcia personal atenció telefònica
5. L'empatia del personal d'atenció telefònica
6. La informació telefònica sobre què cal fer fins que arribin els bombers
7. Sensació de seguretat del personal at. tel.
8. Temps entre avis i arribada bombers
9. La suficiència dels mitjans per actuacions
10. L'eficàcia de l'actuació dels bombers
11. El control de la situació pels bombers
12. El salvament dels elements de més valor
13. L'atenció dels afectats durant les act.
14. L'eficàcia dels bombers
15. Professionalitat bombers que intervenen
16. L'empatia dels bombers que intervenen
17. Capacitat bombers d'animar els afectats



Indicadores	ISC	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
S.B.Generalitat	8,63	8,25	8,89	8,79	8,75	8,42	7,23	8,09	8,03	8,79	8,9	9,06	7,85	8,88	9,13	9,18	8,91	8,52
Límit màxim		8,8291	9,0344	8,4045	8,7968	8,434	7,7665	8,0926	8,6436	8,7855	9,2148	9,3081	7,7889	9,0906	9,4025	9,438	8,887	8,7784
Límite mínim		8,4509	8,7056	8,0155	8,4232	8,046	7,3335	7,6874	8,2764	8,4345	8,9052	8,9919	7,3711	8,7494	9,0975	9,142	8,553	8,4216

### 5.3. NO USUARIS del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya

#### 5.3.1. Importància dels indicadors

- Total

Els ciutadans no usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya han jerarquitzat els indicadors de forma que els 13 indicadors més importants concentren el 86,69 % del pes relatiu total.

Coincidint amb la distribució de la importància realitzada pels usuaris d'aquest servei, els indicadors identificats com els més importants pels no usuaris són:

- El temps entre el moment de l'avís i l'arribada dels bombers (7,53%),
- L'eficàcia dels bombers (7,32%)

Els indicadors que han registrat el pes relatiu més baix segons els no usuaris d'aquest Servei de Bombers són:

- El salvament dels elements de més valor (0,07%)
- L'amabilitat del personal d'atenció telefònica (3,57%)

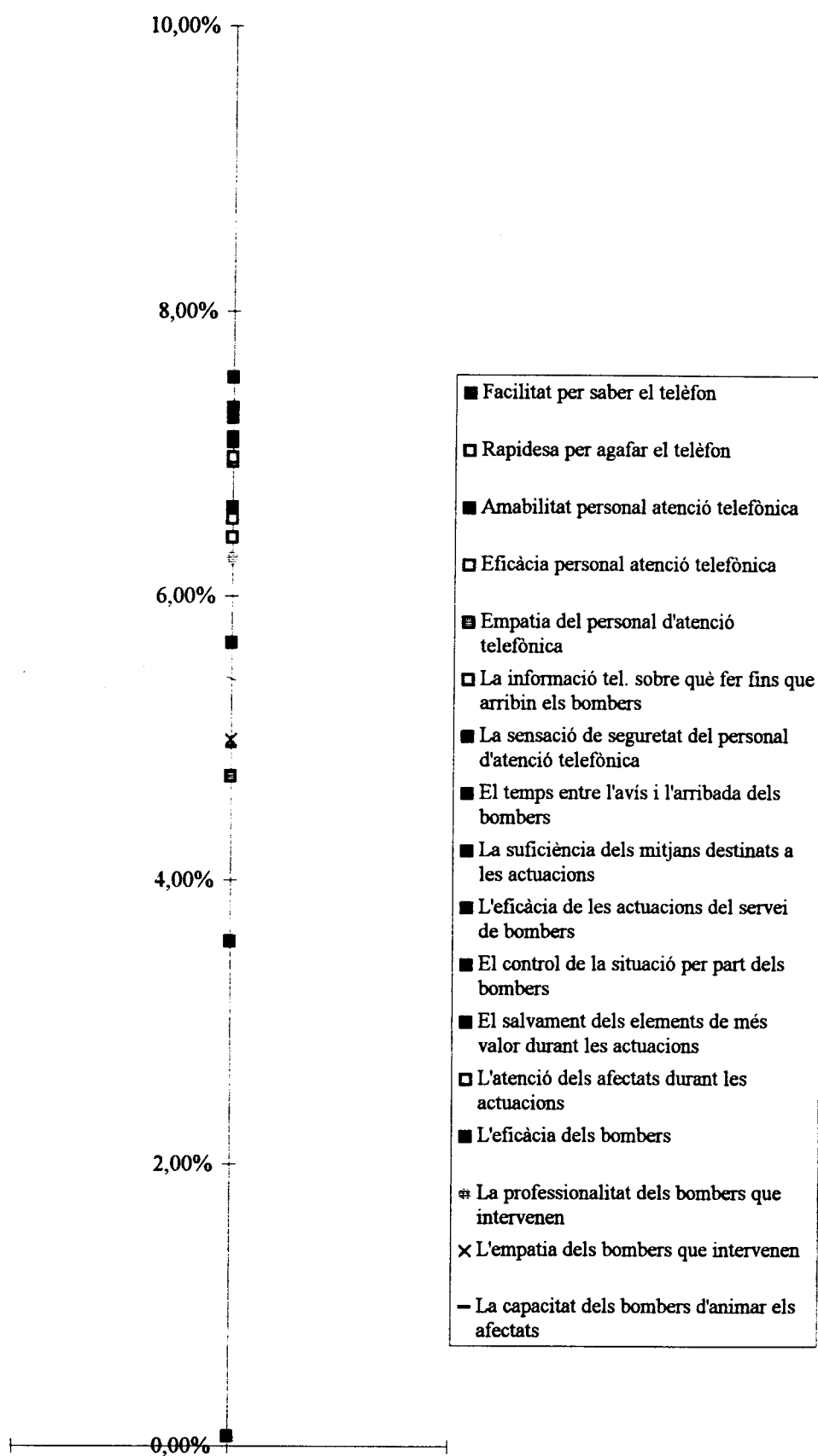
*En el quadre següent es poden observar els pesos relatius dels indicadors i el seu pes acumulat, segons el criteri dels no usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat.*

Ordre	Num. ind.	Indicador	%	Acum.
1	8	El temps entre el moment de l'avis i l'arribada dels bombers	7,53	7,53
2	14	L'eficàcia dels bombers	7,32	14,85
3	11	El control de la situació per part dels bombers	7,25	22,1
4	9	La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions	7,11	29,21
5	10	L'eficàcia de les actuacions del servei de bombers	7,08	36,29
6	13	L'atenció dels afectats durant les actuacions	6,97	43,26
7	2	Rapidesa per agafar el telèfon	6,94	50,2
8	1	Facilitat per saber el telèfon	6,62	56,82
9	4	Eficàcia personal atenció telefònica	6,54	63,36
10	6	La informació tel. sobre què fer fins que arribin els bombers	6,41	69,77
11	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	6,26	76,03
12	7	La sensació de seguretat del personal d'atenció telefònica	5,67	81,7
13	16	L'empatia dels bombers que intervenen	4,99	86,69
14	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	4,94	91,63
15	5	Empatia del personal d'atenció telefònica	4,73	96,36
16	3	Amabilitat personal atenció telefònica	3,57	99,93
17	17	El salvament dels elements de més valor durant les actuacions	0,07	100,00

*A continuació trobarem la gràfica que representa la distribució per ABC del pes total relatiu i la jerarquitització dels indicadors per als no usuaris d'aquest Servei de Bombers.*

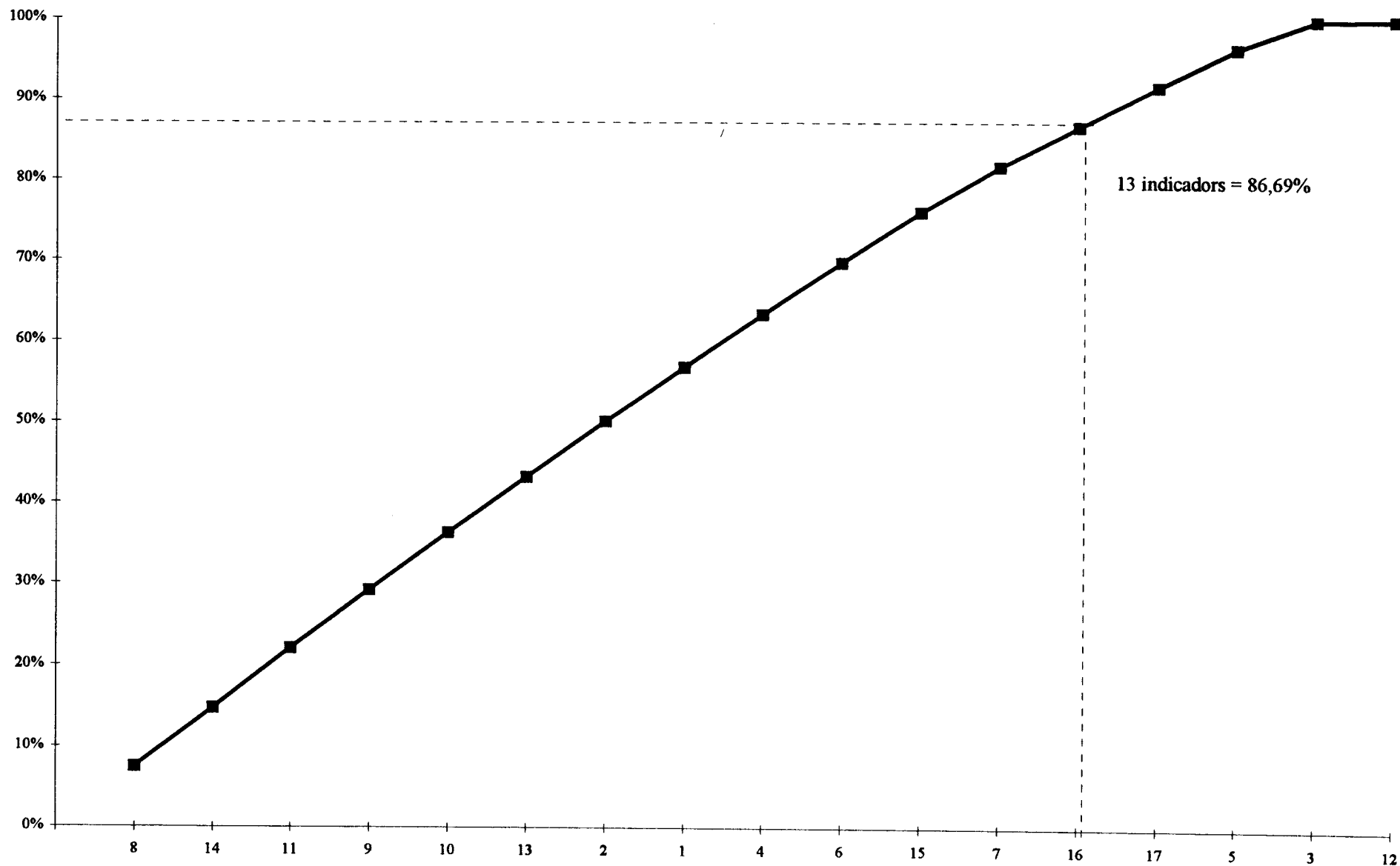


## Jerarquització d'indicadors de qualitat. No usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. 1r semestre '98.



# ABC general dels indicadors de qualitat pel seu pes relatiu.

## No usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. 1r semestre '98.



- Brigades d'actuació

Si se segmenten els resultats segons la brigada d'actuació que correspondria al territori on viu el ciutadà no usuari entrevistat, les diferències més significatives en la jerarquizació de la importància dels indicadors són les següents:

***Brigada de Barcelona***

Guanyen importància els indicadors:

- 13. L'atenció dels afectats (4t Vs. 6è)
- 15. La professionalitat dels bombers que intervenen (8è Vs. 11è)

Perden importància els indicadors:

- 1. La facilitat per saber el telèfon dels bombers (10è Vs. 8è)
- 4. L'eficàcia del personal d'atenció telefònica (11è Vs. 9è)

***Resta de brigades de Catalunya***

Guanya importància, de forma significativa, el següent indicador:

- L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers (2n Vs. 5è)

Perden importància, significativament, els indicadors:

- L'eficàcia dels bombers (5è Vs. 2n)
- L'atenció dels afectats (9è Vs. 6è)

- Edat de l'entrevistat

***De 17 a 30 anys***

Es presenta rellevant l'augment de l'indicador:

- L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers (2n Vs. 5è)

***De 31 a 45 anys***

Guanyen graus d'importància els indicadors:

- L'eficàcia de l'actuació del servei dels bombers (3r Vs. 5è)
- La rapidesa amb què agafen el telèfon (5è Vs. 7è)
- L'empatia del personal d'atenció telefònica (13è Vs. 15è)

Perd en importància el següent indicador:

- La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació (7è Vs. 4t)

***De 46 a 64 anys***

Es registren percentatges d'importància més elevats per als indicadors:

- La professionalitat dels bombers que intervenen (5è Vs. 11è)
- L'empatia del personal d'atenció telefònica (13è Vs. 15è)

Perden graus d'importància els indicadors:

- L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers (8è Vs. 5è)
- La facilitat per saber el telèfon dels bombers (11è Vs. 8è)
- La sensació de seguretat del personal d'atenció telefònica (15è Vs. 12è)

***De 65 i més anys***

Guanyen importància, de forma significativa, els següents indicadors:

- El control de la situació per part dels bombers (1r Vs. 3r)
- La professionalitat dels bombers que intervenen (2n Vs. 11è)
- La capacitat dels bombers d'animar els afectats (4t Vs. 14è)
- L'empatia dels bombers que intervenen (5è Vs. 13è)

Perden importància els indicadors:

- El temps entre el moment de l'avís i l'arribada dels bombers (3r)
- L'eficàcia dels bombers (7è Vs. 2n)
- La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació (8è Vs. 4t)
- La rapidesa amb què agafen el telèfon (12è Vs. 7è)
- L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers (13è Vs. 5è)

*Les dades relatives als pesos dels indicadors per a les diferents brigades d'actuació i per als grups d'edat dels ciutadans no usuaris entrevistats estan recollides en les taules del punt 5.3.2.*

### 5.3.2. Valoració dels indicadors. Índex de Satisfacció dels no usuaris (ISC)

- Total

Les percepcions dels ciutadans no usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya es materialitzen en puntuacions que oscil·len entre els 7,07 punts de l'indicador El salvament dels elements de més valor i els 9,08 punts corresponents a L'eficàcia dels bombers.

L'índex de satisfacció dels ciutadans no usuaris d'aquest servei de bombers és de **8,44**, xifra inferior a l'enregistrada per l'ISC dels mateixos usuaris.

Els indicadors que contribueixen de forma més positiva a aquest ISC són:

- L'eficàcia dels bombers (9,08)
- La professionalitat dels bombers que intervenen (9,05)
- L'eficàcia de l'actuació dels bombers (8,81)

Pel contrari, les puntuacions més baixes corresponen als indicadors:

- El salvament dels elements de més valor (7,07)
- La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions (7,24)
- L'empatia del personal d'atenció telefònica (8,04)

*En les pàgines següents es presenta la descomposició d'aquest ISC en factors i indicadors. A més, hi ha la gràfica dels indicadors que contribueixen de forma positiva i negativa a aquest índex.*

# Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya

## Índex de Satisfacció dels Clients (ISC)

1ª mesura. 1r semestre '98

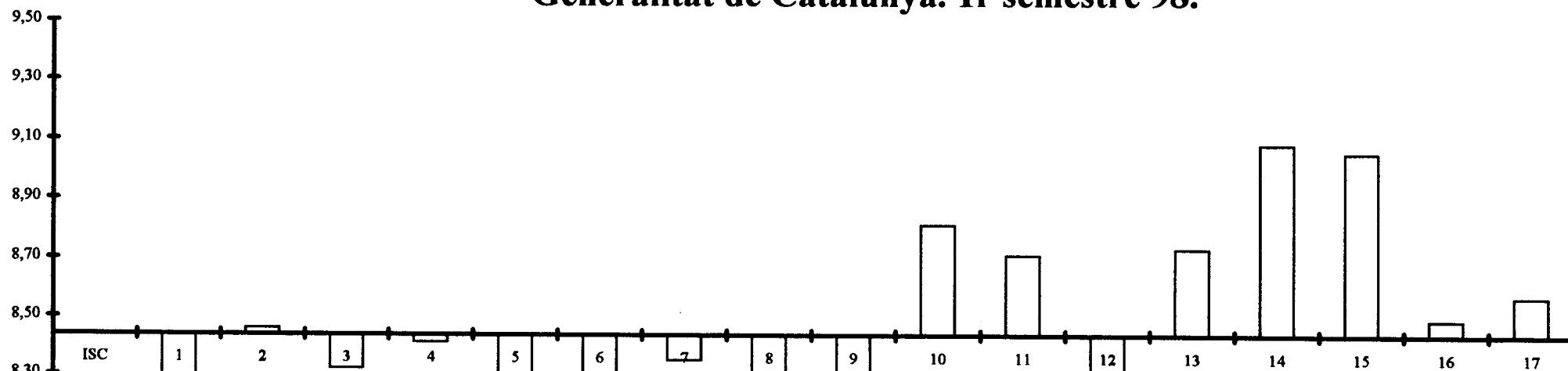
No usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat

ISC: TOTAL

Factor:	Nº indic:	Indicador:	Peso ind:	Puntuac:	ISC
Atenció telefònica			5,78%	8,28	3,36
	1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	6,62%	8,13	0,54
	2	La rapidesa en què agafen el telèfon	6,94%	8,46	0,59
	3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	3,57%	8,32	0,30
	4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	6,54%	8,41	0,55
	5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	4,73%	8,04	0,38
	6	La inf. telef. sobre què fer fins arribada bombers	6,41%	8,28	0,53
	7	La sensació de seguretat del personal d'at. telf.	5,67%	8,35	0,47
Desplaçament			7,53%	8,21	0,62
	8	El temps entre moment avis i arribada bombers	7,53%	8,21	0,62
Actuació bombers			5,78%	8,42	4,46
	9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	7,11%	7,24	0,51
	10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	7,08%	8,81	0,62
	11	El control de la situació per part dels bombers	7,25%	8,71	0,63
	12	El salvament dels elements de més valor	0,07%	7,07	0,01
	13	L'atenció dels afectats	6,97%	8,73	0,61
	14	L'eficàcia dels bombers	7,32%	9,08	0,66
	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	6,26%	9,05	0,57
	16	L'empatia dels bombers que intervenen	4,99%	8,49	0,42
	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	4,94%	8,57	0,42

**Total ISC** 8,44

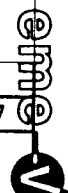
## Valoració dels indicadors de qualitat. No usuaris Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. 1r semestre'98.



**INDICADORS:**

1. Facilitat per saber el telèfon dels bombers
2. Rapidesa per agafar el telèfon
3. L'amabilitat del personal d'atenció tel.
4. L'eficàcia personal atenció telefònica
5. L'empatia del personal d'atenció telefònica
6. La informació telefònica sobre què cal fer fins que arribin els bombers
7. Sensació de seguretat del personal at. telef.
8. Temps entre avis i arribada bombers
9. La suficiència dels mitjans per actuacions
10. L'eficàcia de l'actuació dels bombers
11. El control de la situació pels bombers
12. El salvament dels elements de més valor
13. L'atenció dels afectats durant les act.
14. L'eficàcia dels bombers
15. Professionalitat bombers que intervenen
16. L'empatia dels bombers que intervenen
17. Capacitat bombers d'animar els afectats

Indicadors	ISC	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	8,44	8,13	8,46	8,32	8,41	8,04	8,28	8,35	8,21	7,24	8,81	8,71	7,07	8,73	9,08	9,05	8,49	8,57



- Per brigades d'actuació

### ***Brigada de Barcelona***

Contràriament al que s'ha observat en les valoracions dels usuaris del servei per a cadascuna de les brigades d'actuació, considerant les valoracions dels no usuaris, la brigada de Barcelona obté un índex de satisfacció superior a la resta de brigades de Catalunya. Amb una xifra de **8,51**, la brigada de Barcelona també obté un ISC superior al total dels no usuaris d'aquest servei.

La majoria de les valoracions més altes es registren per al factor de l'Actuació dels bombers. Dins aquest factor destaquen les altes puntuacions dels indicadors:

- L'eficàcia dels bombers (9,16)
- La professionalitat dels bombers que intervenen (9,22)

L'únic indicador que enregistra una valoració inferior a la recollida per a la resta de brigades de Catalunya és el de La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions (7,16).

Però no serà aquest últim indicador el que recollirà la puntuació més baixa de tot el conjunt dels indicadors. La percepció més negativa s'atribueix al Salvament dels elements de més valor (7,15).

*A continuació es presenta la descomposició d'aquest ISC en factors i indicadors.*



Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya  
 Índex de Satisfacció dels Clients (ISC)

1ª mesura. 1r semestre '98

No usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat

ISC: Brigada de Barcelona

Factor:	Nº indic:	Indicador:	Peso ind:	Puntuac:	ISC
Atenció telefònica			5,76%	8,33	3,36
	1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	6,41%	8,15	0,52
	2	La rapidesa en què agafen el telèfon	6,76%	8,50	0,57
	3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	3,57%	8,33	0,30
	4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	6,35%	8,51	0,54
	5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	4,91%	8,08	0,40
	6	La inf. telef. sobre què fer fins arribada bombers	6,51%	8,35	0,54
	7	La sensació de seguretat del personal d'at. telf.	5,82%	8,41	0,49
Desplaçament			7,34%	8,29	0,61
	8	El temps entre moment avis i arribada bombers	7,34%	8,29	0,61
Actuació bombers			5,82%	8,50	4,53
	9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	6,93%	7,16	0,50
	10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	6,85%	8,87	0,61
	11	El control de la situació per part dels bombers	7,14%	8,77	0,63
	12	El salvament dels elements de més valor	0,07%	7,15	0,01
	13	L'atenció dels afectats	7,01%	8,76	0,61
	14	L'eficàcia dels bombers	7,28%	9,16	0,67
	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	6,55%	9,22	0,60
	16	L'empatia dels bombers que intervenen	5,34%	8,67	0,46
	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	5,17%	8,72	0,45

**Total ISC** 8,51

### ***Resta de brigades de Catalunya***

L'índex de satisfacció dels no usuaris d'aquest servei de bombers corresponents a la resta de brigades de Catalunya es materialitza, també, en una alta valoració, encara que, sent de 8,29, resta per sota de l'ISC de la totalitat dels no usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya.

Tots els indicadors, excepte el de La suficiència dels mitjans (7,43), romanen per sota de les valoracions concedides pels no usuaris de la brigada de Barcelona.

De forma paral·lela a les tendències observades en l'apartat anterior, els indicadors amb puntuacions més baixes són:

- El salvament dels elements de més valor (6,88)
- La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions (7,43)

Els indicadors de La professionalitat dels bombers (8,68) i la seva Eficàcia (8,91) seran els que enregistraran puntuacions més altes. Aquests indicadors, juntament amb els corresponents a l'Eficàcia de l'actuació dels Bombers (8,68), El control de la situació per part dels bombers (8,60) i l'Atenció dels afectats durant les actuacions (8,67) obtenen valoracions superiors a l'ISC de la totalitat dels no usuaris.

*A continuació es presenta la descomposició d'aquest ISC en factors i indicadors, així com un gràfic comparatiu de les valoracions dels no usuaris per a cada brigada d'actuació.*

Índex de Satisfacció dels Clients (ISC)

1ª mesura. 1r semestre '98

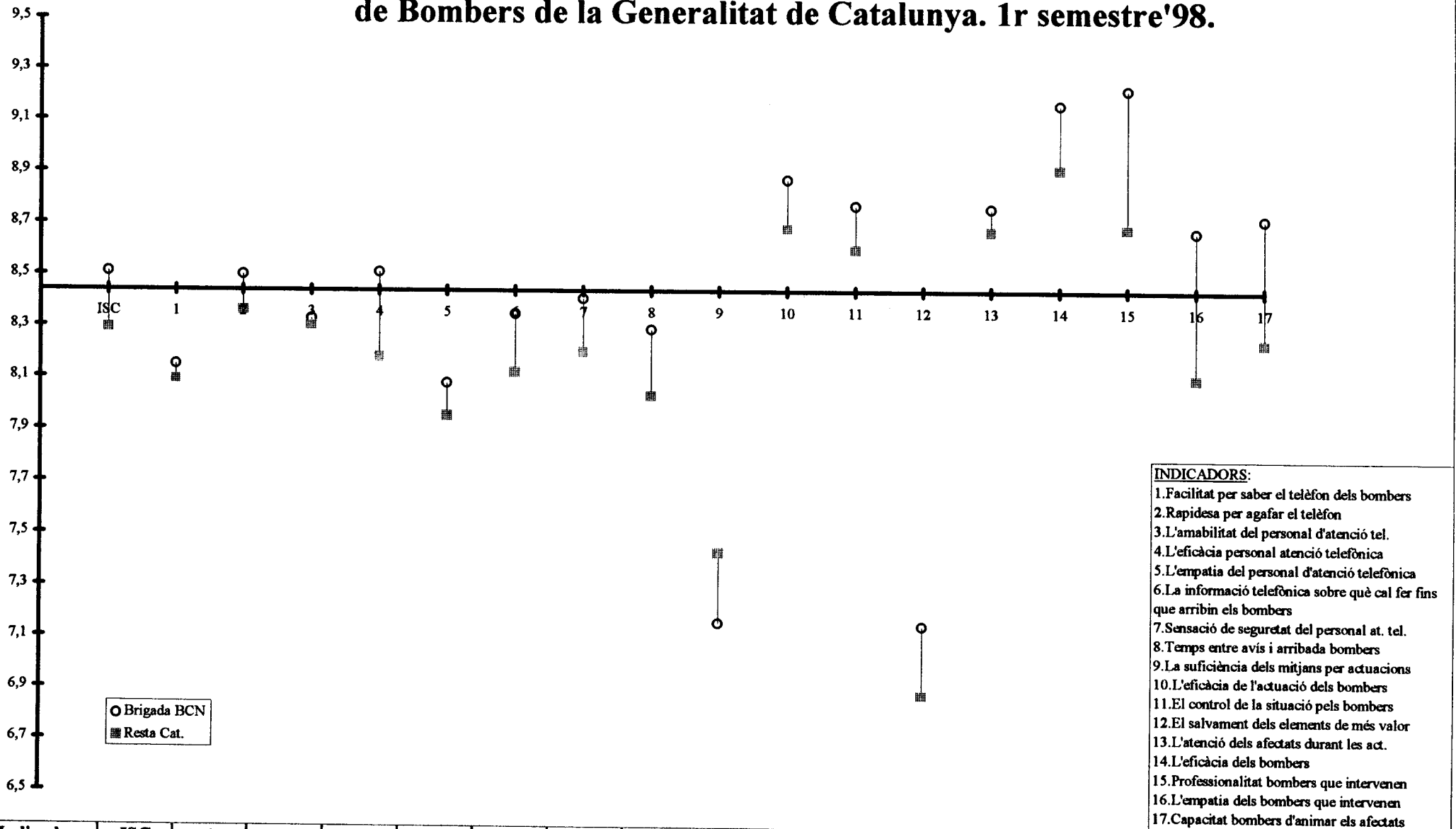
No usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat

ISC: Brigades resta Catalunya

Factor:	Nº indic:	Indicador:	Peso ind:	Puntuac:	ISC
Atenció telefònica			5,83%	8,17	3,34
	1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	7,12%	8,09	0,58
	2	La rapidesa en què agafen el telèfon	7,39%	8,36	0,62
	3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	3,53%	8,30	0,29
	4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	6,95%	8,18	0,57
	5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	4,32%	7,95	0,34
	6	La inf. telef. sobre què fer fins arribada bombers	6,20%	8,12	0,50
	7	La sensació de seguretat del personal d'at. telf.	5,32%	8,20	0,44
Desplaçament			7,97%	8,03	0,64
	8	El temps entre moment avis i arribada bombers	7,97%	8,03	0,64
Actuació bombers			5,69%	8,24	4,32
	9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	7,54%	7,43	0,56
	10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	7,60%	8,68	0,66
	11	El control de la situació per part dels bombers	7,50%	8,60	0,64
	12	El salvament dels elements de més valor	0,08%	6,88	0,01
	13	L'atenció dels afectats	6,88%	8,67	0,60
	14	L'eficàcia dels bombers	7,42%	8,91	0,66
	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	5,58%	8,68	0,48
	16	L'empatia dels bombers que intervenen	4,18%	8,10	0,34
	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	4,43%	8,24	0,36

**Total ISC** 8,29

## Valoració dels indicadors de qualitat per brigades d'actuació. No usuaris Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. 1r semestre'98.



Indicadors	ISC	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Brigada BCN	8,51	8,15	8,50	8,33	8,51	8,08	8,35	8,41	8,29	7,16	8,87	8,77	7,15	8,76	9,16	9,22	8,67	8,72
Resta Cat.	8,29	8,09	8,36	8,30	8,18	7,95	8,12	8,20	8,03	7,43	8,68	8,60	6,88	8,67	8,91	8,68	8,10	8,24
TOTAL NO US	8,44	8,13	8,46	8,32	8,41	8,04	8,28	8,35	8,21	7,24	8,81	8,71	7,07	8,73	9,08	9,05	8,49	8,57

- Per grups d'edat

### *De 17 a 30 anys*

Seguint la mateixa tendència dibuixada en l'ISC per grups d'edat dels usuaris d'aquest servei, els ciutadans no usuaris d'entre 17 a 30 anys també enregistren l'índex de satisfacció més baix respecte de la resta de grups d'edat. Concretament, l'ISC per aquest grup de no usuaris és de **8,08**.

En tots els indicadors, excepte en el de La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions (7,34), es registren les valoracions més baixes comparades a les respectives valoracions dels altres grups d'edat dels ciutadans no usuaris.

Les puntuacions més baixes es destinen a dos dels indicadors del factor d'Actuació dels bombers:

- El salvament dels elements de més valor (6,34)
- La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions (7,34)

Les valoracions més altes, reforçant les conclusions extretes dels altres apartats, contiuen estant recollides per als indicadors de l'Eficàcia dels bombers (8,83) i de la seva Professionalitat (8,74).

*A continuació es presenta la descomposició d'aquest ISC en factors i indicadors.*

Índex de Satisfacció dels Clients (ISC)

1ª mesura. 1r semestre '98

No usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat

ISC: No usuaris de 17 a 30 anys

Factor:	Nº indic:	Indicador:	Peso ind:	Puntuac:	ISC
Atenció telefònica			5,81%	7,83	3,20
	1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	6,82%	7,69	0,52
	2	La rapidesa en què agafen el telèfon	7,01%	8,16	0,57
	3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	3,27%	7,73	0,25
	4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	6,63%	8,02	0,53
	5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	4,44%	7,58	0,34
	6	La inf. telef. sobre què fer fins arribada bombers	6,46%	7,88	0,51
	7	La sensació de seguretat del personal d'at. telf.	6,06%	7,78	0,47
Desplaçament			7,46%	7,79	0,58
	8	El temps entre moment avís i arribada bombers	7,46%	7,79	0,58
Actuació bombers			5,76%	8,08	4,30
	9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	7,21%	7,34	0,53
	10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	7,31%	8,38	0,61
	11	El control de la situació per part dels bombers	7,28%	8,46	0,62
	12	El salvament dels elements de més valor	0,07%	6,34	0,00
	13	L'atenció dels afectats	6,98%	8,45	0,59
	14	L'eficàcia dels bombers	7,31%	8,83	0,65
	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	6,01%	8,74	0,53
	16	L'empatia dels bombers que intervenen	4,79%	7,99	0,38
	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	4,89%	8,15	0,40

**Total ISC** | **8,08**

### ***De 31 a 45 anys***

Els no usuaris d'entre 31 i 45 anys enregistren un índex de satisfacció superior al grup d'edat precedent, encara que més baix respecte a les edats més madures. L'ISC és de **8,25**, per la qual cosa continua per sota de l'índex de la totalitat dels no usuaris.

D'entre tots els indicadors, 12 recullen valoracions inferiors a aquest índex total. Destaquen, especialment, els mateixos indicadors ja esmentats en l'apartat anterior: el del Salvament dels elements de més valor (6,79) i el de la Suficiència dels mitjans destinats a les actuacions (6,97). Aquest últim enregistrarà la valoració més baixa respecte de la resta de puntuacions de no usuaris d'altres grups d'edat.

Coincidint amb el grup d'edat més jove, els indicadors puntuats amb xifres més altes són:

- L'eficàcia dels bombers (9,00)
- La professionalitat dels bombers que intervenen (8,83)

*A continuació es presenta la descomposició d'aquest ISC en factors i indicadors.*

Factor:	Nº indic:	Indicador:	Peso ind:	Puntuac:	ISC
Atenció telefònica			5,84%	8,06	3,30
	1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	6,73%	7,78	0,52
	2	La rapidesa en què agafen el telèfon	7,22%	8,26	0,60
	3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	3,65%	8,03	0,29
	4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	6,73%	8,08	0,54
	5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	4,70%	7,80	0,37
	6	La inf. telef. sobre què fer fins arribada bombers	6,39%	8,19	0,52
	7	La sensació de seguretat del personal d'at. telf.	5,44%	8,28	0,45
Desplaçament			7,65%	8,15	0,62
	8	El temps entre moment avís i arribada bombers	7,65%	8,15	0,62
Actuació bombers			5,72%	8,21	4,33
	9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	7,11%	6,97	0,50
	10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	7,32%	8,66	0,63
	11	El control de la situació per part dels bombers	7,22%	8,56	0,62
	12	El salvament dels elements de més valor	0,08%	6,79	0,01
	13	L'atenció dels afectats	7,17%	8,56	0,61
	14	L'eficàcia dels bombers	7,55%	9,00	0,68
	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	6,04%	8,83	0,53
	16	L'empatia dels bombers que intervenen	4,51%	8,28	0,37
	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	4,51%	8,28	0,37

**Total ISC** 8,25



### *De 46 a 64 anys*

Recollint un ISC de **8,82**, l'índex de satisfacció d'aquest grup d'edat supera el que fa referència a la totalitat dels no usuaris d'aquest servei.

Només 2 dels seus indicadors resten per sota aquest índex global, i coincideixen amb els indicadors més negativament valorats:

- El salvament dels elements de més valor (7,90)
- La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions (7,35)

Sense presentar notables diferències, els indicadors valorats amb puntuacions més altes són els mateixos que els dels anteriors grups d'edat.

*A continuació es presenta la descomposició d'aquest ISC en factors i indicadors.*

Índex de Satisfacció dels Clients (ISC)

1ª mesura. 1r semestre '98

No usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat

ISC: No usuaris de 46 a 64 anys

Factor:	Nº indic:	Indicador:	Peso ind:	Puntuac:	ISC
Atenció telefònica			5,63%	8,76	3,45
	1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	5,96%	8,77	0,52
	2	La rapidesa en què agafen el telèfon	6,57%	8,81	0,58
	3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	3,73%	8,88	0,33
	4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	6,09%	8,87	0,54
	5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	5,40%	8,55	0,46
	6	La inf. telef. sobre què fer fins arribada bombers	6,46%	8,59	0,56
	7	La sensació de seguretat del personal d'at. telf.	5,20%	8,84	0,46
Desplaçament			7,62%	8,47	0,65
	8	El temps entre moment avis i arribada bombers	7,62%	8,47	0,65
Actuació bombers			5,88%	8,82	4,72
	9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	7,13%	7,35	0,52
	10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	6,52%	9,18	0,60
	11	El control de la situació per part dels bombers	7,27%	9,04	0,66
	12	El salvament dels elements de més valor	0,08%	7,90	0,01
	13	L'atenció dels afectats	6,81%	8,95	0,61
	14	L'eficàcia dels bombers	7,17%	9,26	0,66
	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	7,00%	9,51	0,67
	16	L'empatia dels bombers que intervenen	5,73%	9,03	0,52
	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	5,26%	9,13	0,48

**Total ISC** | **8,82**

### *65 anys i més*

Per últim, i coincidint amb la tendència descrita per als usuaris d'aquest servei de bombers, aquest grup d'edat enregistrarà l'ISC més elevat. Amb una xifra de **9,07**, supera, fins i tot, l'alt ISC corresponent als usuaris d'aquesta mateixa edat.

Quant a les valoracions diferenciades per a cada indicador, s'observen pocs aspectes diferenciadors dels altres grups d'edat.

Tots els indicadors romanen per sobre l'ISC de la totalitat dels no usuaris, menys aquells valorats amb les més baixes puntuacions, que són els mateixos que el grup d'edat preferent.

L'eficàcia dels bombers (9,59) i la seva Professionalitat (9,46) seguiran sent alguns dels indicadors que recullen les valoracions més altes. Però, per a aquest grup d'edat, hi cal afegir els indicadors de l'Eficàcia de l'actuació dels bombers (9,56) i l'Atenció als afectats durant les actuacions (9,45).

*A continuació es presenta la descomposició d'aquest ISC en factors i indicadors, així com un gràfic comparatiu de les valoracions dels no usuaris per als diferents grups d'edat.*

Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya  
Índex de Satisfacció dels Clients (ISC)

1ª mesura. 1r semestre '98

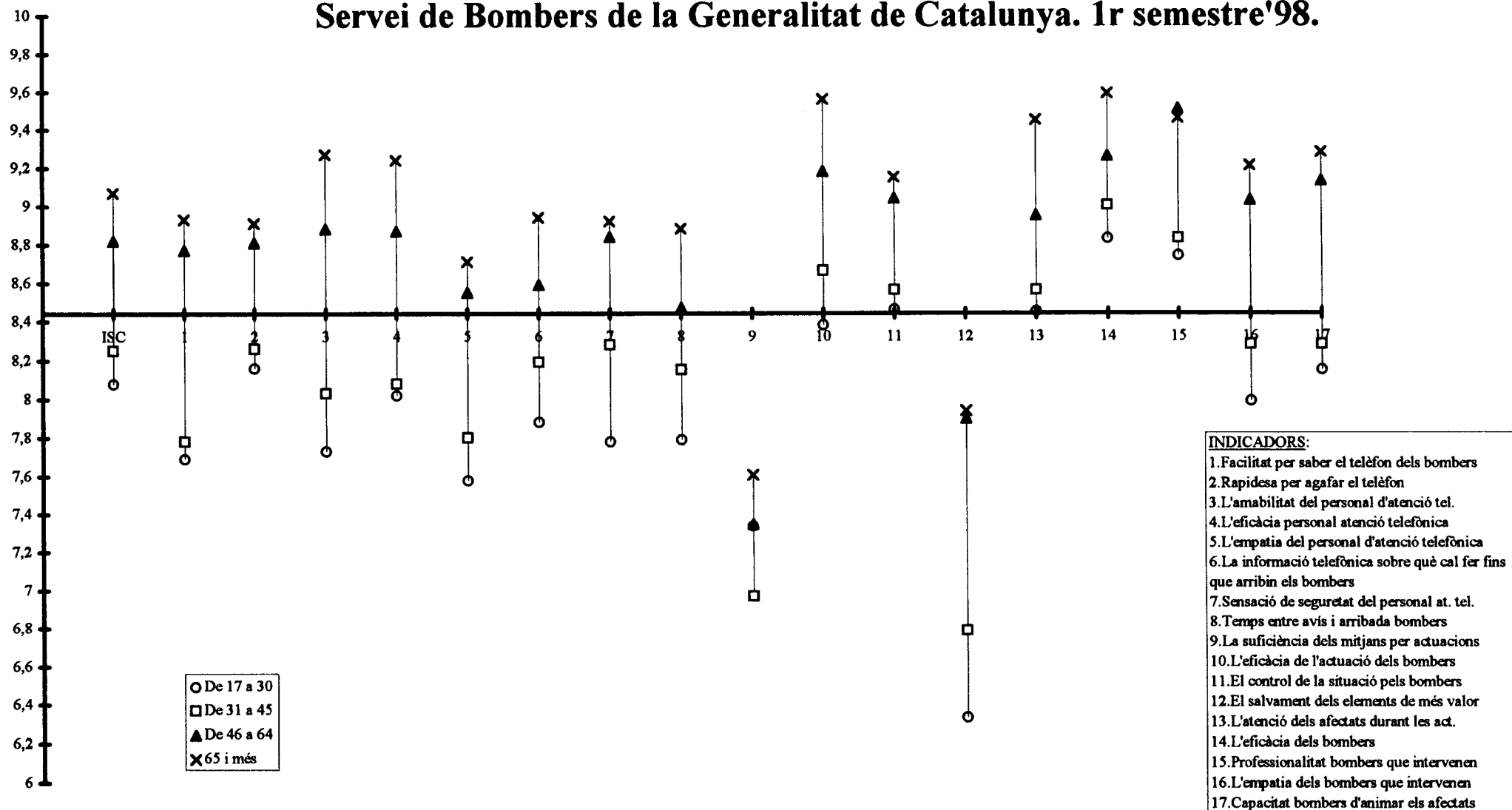
No usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat

ISC: No usuaris de 65 i més anys

Factor:	Nº indic:	Indicador:	Peso ind:	Puntuac:	ISC
<b>Atenció telefònica</b>			5,70%	8,99	3,58
	1	La facilitat per saber el telèfon de bombers	6,63%	8,93	0,59
	2	La rapidesa en què agafen el telèfon	6,06%	8,91	0,54
	3	L'amabilitat del personal d'atenció telefònica	4,39%	9,27	0,41
	4	L'eficàcia del personal d'atenció telefònica	6,06%	9,24	0,56
	5	L'empatia del personal d'atenció telefònica	4,81%	8,71	0,42
	6	La inf. telef. sobre què fer fins arribada bombers	6,13%	8,94	0,55
	7	La sensació de seguretat del personal d'at. telf.	5,81%	8,92	0,52
<b>Desplaçament</b>			6,99%	8,88	0,62
	8	El temps entre moment avis i arribada bombers	6,99%	8,88	0,62
<b>Actuació bombers</b>			5,90%	9,03	4,87
	9	La suficiència dels mitjans destinats a l'actuació	6,44%	7,61	0,49
	10	L'eficàcia de l'actuació del servei de bombers	5,94%	9,56	0,57
	11	El control de la situació per part dels bombers	7,22%	9,15	0,66
	12	El salvament dels elements de més valor	0,07%	7,94	0,01
	13	L'atenció dels afectats	6,25%	9,45	0,59
	14	L'eficàcia dels bombers	6,46%	9,59	0,62
	15	La professionalitat dels bombers que intervenen	7,07%	9,46	0,67
	16	L'empatia dels bombers que intervenen	6,82%	9,21	0,63
	17	La capacitat dels bombers d'animar els afectats	6,86%	9,28	0,64

**Total ISC** 9,07

## Valoració dels indicadors de qualitat en funció de l'edat dels no usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. 1r semestre'98.



Indicadors	ISC	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
De 17 a 30	8,08	7,69	8,16	7,73	8,02	7,58	7,88	7,78	7,79	7,34	8,38	8,46	6,34	8,45	8,83	8,74	7,99	8,15
De 31 a 45	8,25	7,78	8,26	8,03	8,08	7,8	8,19	8,28	8,15	6,97	8,66	8,56	6,79	8,56	9,00	8,83	8,28	8,28
De 46 a 64	8,82	8,77	8,81	8,88	8,87	8,55	8,59	8,84	8,47	7,35	9,18	9,04	7,9	8,95	9,26	9,51	9,03	9,13
65 i més	9,07	8,93	8,91	9,27	9,24	8,71	8,94	8,92	8,88	7,61	9,56	9,15	7,94	9,45	9,59	9,46	9,21	9,28
<b>TOTAL NO US</b>	<b>8,44</b>	<b>8,13</b>	<b>8,46</b>	<b>8,32</b>	<b>8,41</b>	<b>8,04</b>	<b>8,28</b>	<b>8,35</b>	<b>8,21</b>	<b>7,24</b>	<b>8,81</b>	<b>8,71</b>	<b>7,07</b>	<b>8,73</b>	<b>9,08</b>	<b>9,05</b>	<b>8,49</b>	<b>8,57</b>

- *Mapping* de posicionament

El mapa conceptual, descrit en apartats anteriors, permet analitzar la distribució dels indicadors segons els graus de satisfacció i d'importància determinats pels ciutadans no usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. Els indicadors es distribueixen de la manera següent:

1. *Alt grau d'importància i alt grau de satisfacció.* Els indicadors que ocupen aquest quadrant i que, per tant, esdevenen indicadors que cal mantenir són:

10. L'eficàcia de l'actuació dels bombers
11. El control de la situació per part dels bombers
13. L'atenció als afectats durant les actuacions
14. L'eficàcia dels bombers
15. La professionalitat dels bombers que intervenen

Si recordem el mapa conceptual per als usuaris d'aquest servei de Bombers, es pot observar que aquests indicadors coincideixen amb els localitzats en el mateix quadrant per als usuaris. La diferència radica en el fet que tres d'ells: la Rapidesa per agafar el telèfon, l'Eficàcia del personal d'atenció telefònica i La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions, mentre pertanyen en aquest quadrant segons els usuaris, esdevindran, en la distribució dels indicadors per als no usuaris, factors que cal millorar a curt termini, tal com s'evidencia a continuació.

2. *Alt grau d'importància i baix nivell de satisfacció.* En aquest cas, els indicadors són:

1. La facilitat per saber el telèfon dels bombers
2. La rapidesa per agafar el telèfon
4. L'eficàcia del personal d'atenció telefònica
6. La informació telefònica sobre què cal fer fins que arribin els bombers
8. El temps entre l'avís i l'arribada dels bombers
9. La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions

3. *Baix grau d'importància i alt grau de satisfacció.* Segons el grau d'importància i el grau de satisfacció que han atorgat els ciutadans no usuaris als diferents indicadors, cap d'ells queda localitzat en aquest quadrant.

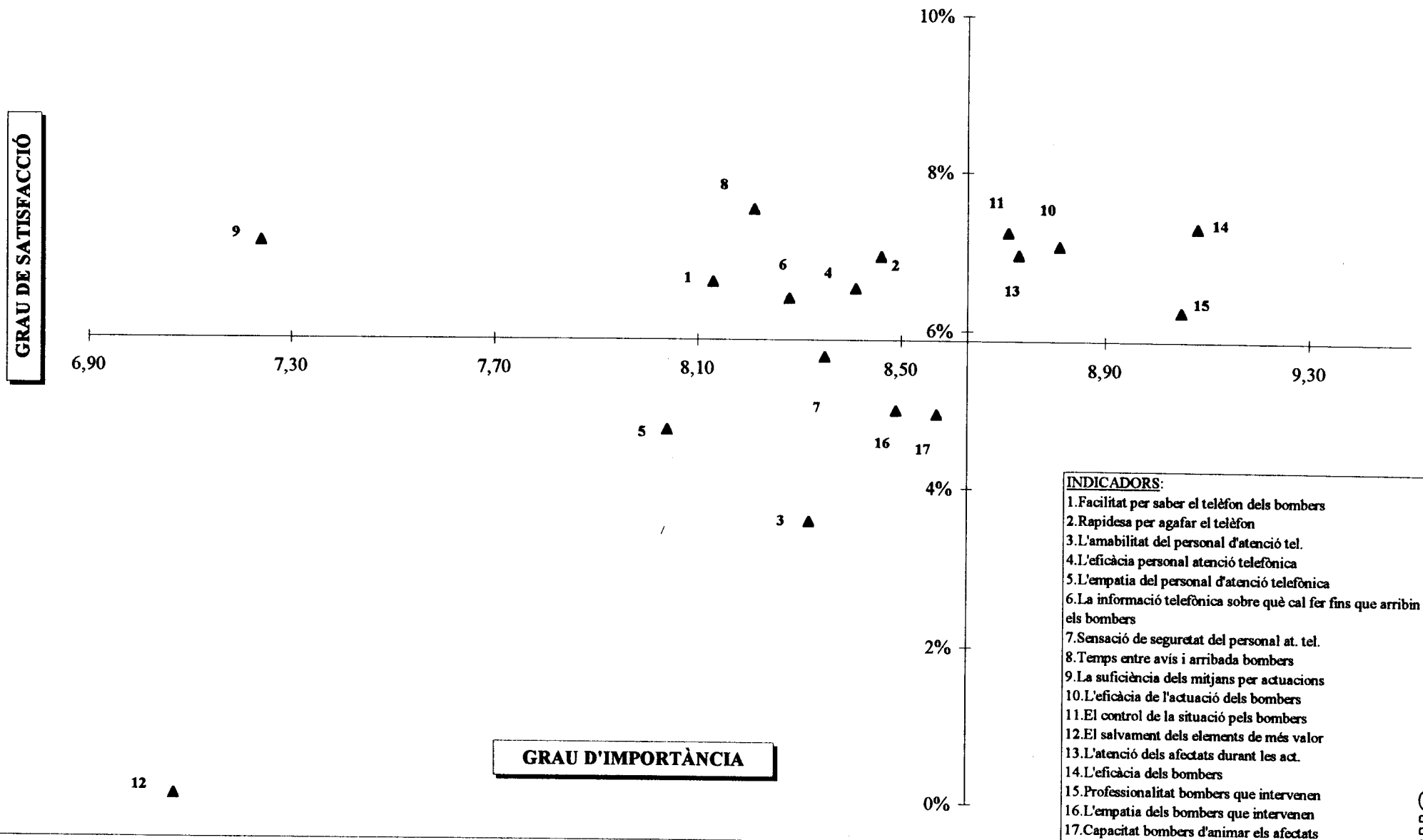
4. *Baix grau d'importància i baix grau de satisfacció.* Dins del quadrant d'indicadors que cal millorar a llarg termini, hi trobem els següents:

- 3. L'amabilitat del personal d'atenció telefònica
- 5. L'empatia del personal d'atenció telefònica
- 7. La sensació de seguretat del personal d'atenció telefònica
- 12. El salvament dels elements de més valor
- 16. L'empatia dels bombers que intervenen
- 17. La capacitat dels bombers d'animar els afectats

Tal com queda evidenciat en aquesta exposició, els dos indicadors considerats irrellevants pels usuaris, amb un alt grau de satisfacció, però amb un baix grau d'importància, canvien de quadrant segons el criteri del no usuaris. D'aquesta manera, L'amabilitat del personal d'atenció telefònica i l'Empatia dels bombers que intervenen passen a ser factors que cal millorar a llarg termini.

*A continuació es presenta la gràfica que recull la situació dels diferents indicadors envers els diferents quadrants, per als no usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya.*

# Mapa de Posicionament. No usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. 1r semestre'98.





### 5.3.3. Àrea d'acceptació del mercat

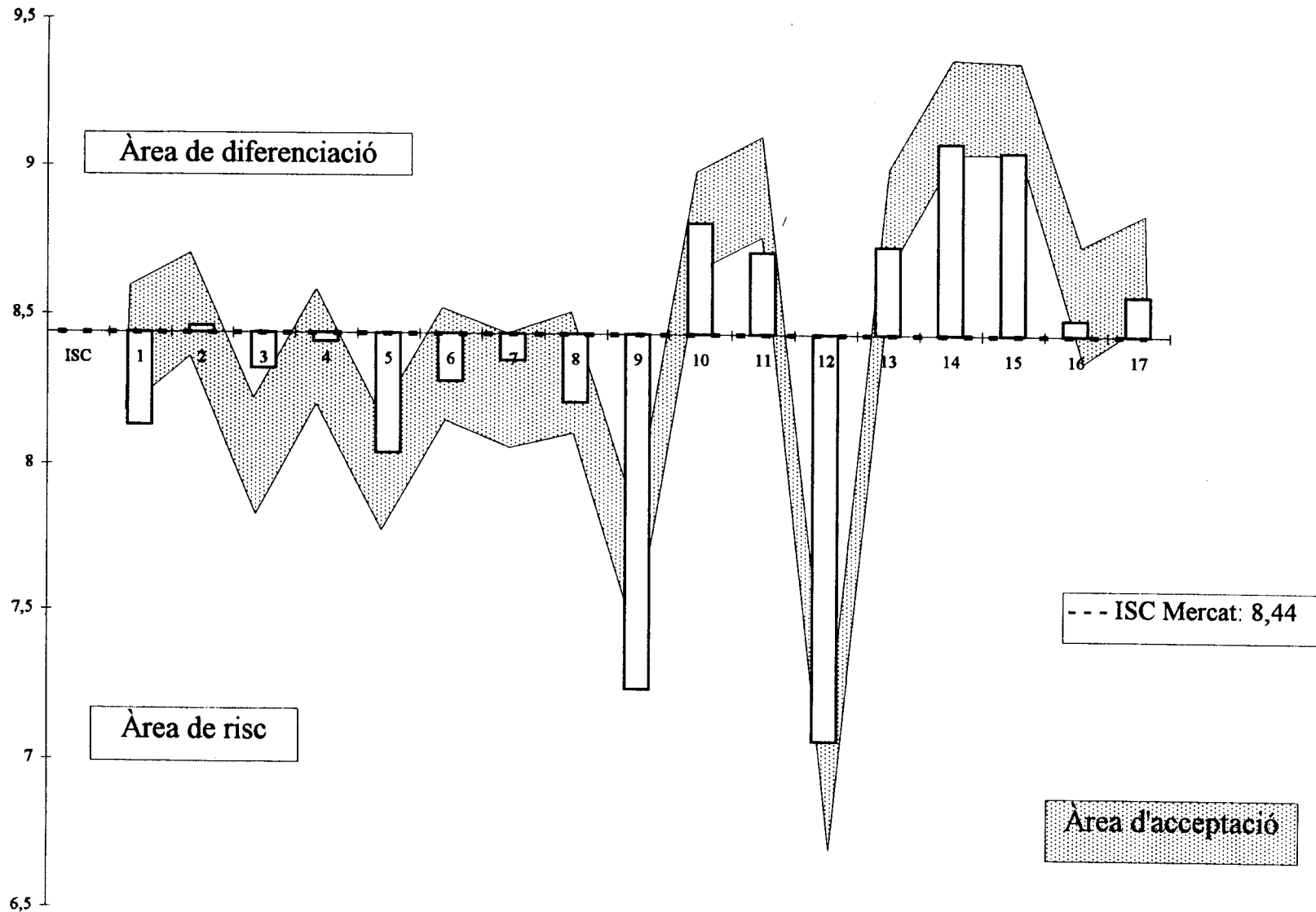
A continuació s'analitzarà l'àrea d'acceptació dels indicadors delimitada pel nivell mínim i màxim de tolerància de la qualitat del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya, segons el criteri dels ciutadans no usuaris d'aquest servei, així com pels ciutadans no usuaris dels altres serveis de bombers que configuren aquest estudi (el que fa referència a la ciutat de Barcelona i a la ciutat de Madrid).

Si s'observa la gràfica que s'adjunta posteriorment, s'evidencia com tots els indicadors romanen en l'àrea d'acceptació del mercat per als no usuaris, excepte, únicament, aquell que correspon a la Suficiència dels mitjans destinats a les actuacions (7,24). Per als no usuaris, aquest indicador del Servei de Bombers de la Generalitat resta per sota del límit mínim de tolerància en el conjunt del mercat d'aquest servei.

L'indicador que correspon a L'amabilitat del personal d'atenció telefònica (8,32), tal com succeïa amb els usuaris, continua tenint una valoració superior al límit màxim de l'àrea d'acceptació del mercat.

*A la pàgina següent es presenta la gràfica comparada dels indicadors dels no usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya respecte de l'àrea d'acceptació del mercat.*

## Indicadors de qualitat Vs àrea d'acceptació. No usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya. 1r semestre'98.



### INDICADORS:

1. Facilitat per saber el telèfon dels bombers
2. Rapidesa per agafar el telèfon
3. L'amabilitat del personal d'atenció tel.
4. L'eficàcia personal atenció telefònica
5. L'empatia del personal d'atenció telefònica
6. La informació telefònica sobre què cal fer fins que arribin els bombers
7. Sensació de seguretat del personal at. tel.
8. Temps entre avis i arribada bombers
9. La suficiència dels mitjans per actuacions
10. L'eficàcia de l'actuació dels bombers
11. El control de la situació pels bombers
12. El salvament dels elements de més valor
13. L'atenció dels afectats durant les act.
14. L'eficàcia dels bombers
15. Professionalitat bombers que intervenen
16. L'empatia dels bombers que intervenen
17. Capacitat bombers d'animar els afectats

Indicadors	ISC	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
S.B.Generalitat	8,44	8,13	8,46	8,32	8,41	8,04	8,28	8,35	8,21	7,24	8,81	8,71	7,07	8,73	9,08	9,05	8,49	8,57
Limit màxim		8,5002	8,6012	8,1581	8,4782	8,089	8,4232	8,3542	8,4027	7,8097	8,8587	8,9827	7,1215	8,8782	9,2216	9,2158	8,6246	8,7198
Limit mínim		8,1198	8,2588	7,8019	8,1418	7,731	8,0768	8,0058	8,0573	7,4303	8,5613	8,6773	6,7385	8,5618	8,9384	8,9242	8,2954	8,4002

#### 5.4 Evolució del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya

En aquest apartat es pretén conèixer els antecedents del valor obtingut en l'ISC, és a dir, poder analitzar si els clients perceben que l'evolució en el Servei de Bombers de la Generalitat ha estat positiva en els darrers anys o, si, pel contrari, el servei ha empitjorat.

Amb aquesta finalitat s'ha utilitzat una escala semàntica que recull la percepció de l'evolució del servei per part dels ciutadans. Aquesta escala s'ha identificat amb uns determinats valors numèrics per tal de poder-ne extreure un valor mitjà que doni compte d'aquesta evolució.

L'escala utilitzada és la següent:

Escala "Evolució del servei"	
Molt millor que abans	5
Millor que abans	4
Igual que abans	3
Pitjor que abans	2
Molt pitjor que abans	1

#### 5.4.1. Usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya

- Total

A nivell del conjunt dels usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya cal destacar que un 59 % considera que aquest servei ha millorat en els darrers anys. L'opinió contrària, és a dir, que l'actual servei és pitjor que abans, és mantinguda, únicament, pel 2,1 % dels usuaris entrevistats.

El 18,2 % dels usuaris tenen una percepció de l'actual Servei de Bombers com a equiparable al d'anys anteriors.

Per últim, el 13,3 % considera que el servei ha millorat de forma considerable, i defensa el valor semàntic "Molt millor que abans", en front del 0,4 % dels entrevistats, que opinen que l'evolució del servei ha estat molt negativa, essent, l'actual servei, "Molt pitjor que abans".

La mitjana obtinguda per al total dels usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya és de **3,89** punts, i s'aproxima, per tant, al valor semàntic "Millor que abans".

EVOLUCIÓ	%
Molt millor que abans	13,3
Millor que abans	59,0
Igual que abans	18,2
Pitjor que abans	2,1
Molt pitjor que abans	0,4
Ns/Nr	7,5
<b>Mitjana</b>	<b>3,89</b>

- Per brigades d'actuació

S'han diferenciat aquests resultats segons la correspondència dels usuaris entrevistats amb les seves respectives brigades d'actuació. A més, s'ha reduït l'escala semàntica que recull la percepció de l'evolució del servei als valors: "Millora respecte del passat", "Igual que el passat" i "Empitjora respecte del passat".

### ***Brigada de Barcelona***

Les opinions dels usuaris que han valorat l'evolució del servei que ofereix la brigada de Barcelona queden sintetitzades en una mitjana de **3,85** punts, corresponent a la percepció de millora respecte del passat, i lleugerament inferior a la mitjana total, encara que amb un diferència sense significació estadística.

De les freqüències de resposta de cadascun dels valors de l'escala semàntica, destaca el 65,8 % d'usuaris que considera l'actual servei millor respecte del passat. Aquest percentatge, amb significació estadística, es presenta inferior a la mitjana total obtinguda per aquest valor semàntic (72,3 %).

### ***Resta de brigades de Catalunya***

La mitjana del Servei de Bombers de la resta de brigades de Catalunya es registra superior a la mitjana total, i obté una xifra de **3,97**, però amb un augment sense significació des del punt de vista estadístic. Es consolida, així, la percepció d'una evolució que millora respecte del servei que s'oferia en els darrers anys.

Destaca, amb significació estadística, el percentatge d'usuaris que responen que el servei millora respecte del passat, amb una xifra de 86,1 % superen el percentatge mitjà total (72,3 %).

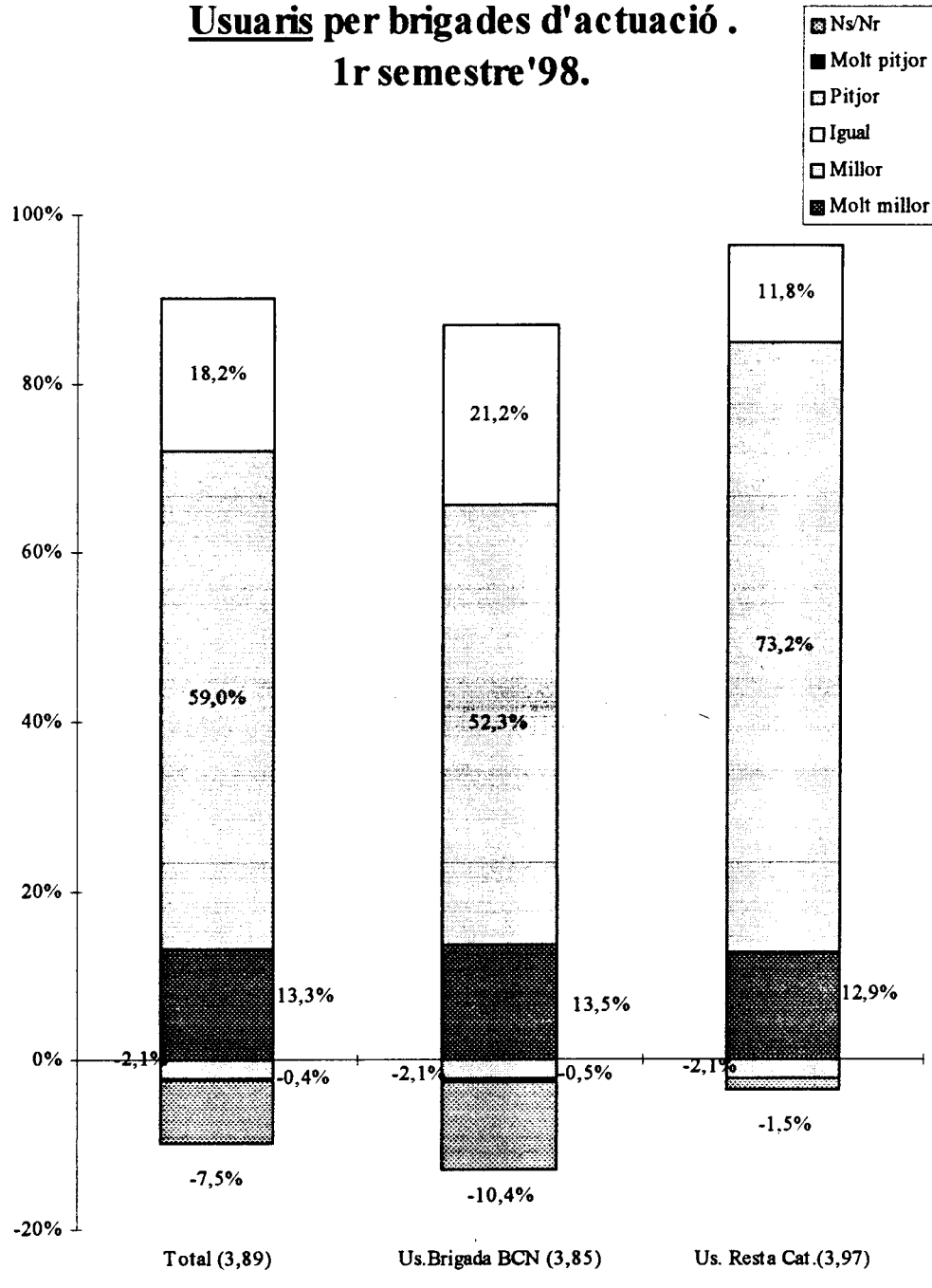
En aquest quadre queden recollides les freqüències de l'evolució del Servei de Bombers de la Generalitat corresponents al total i a la diferenciació per brigades d'actuació.

EVOLUCIÓ	USUARIS		
	Total	Brigada BCN	Resta Cat.
Millora respecte del passat	72,3	65,8-	86,1+
Igual que el passat	18,2	21,2	11,8
Empitjora respecte del passat	2,4	2,6	2,1
Ns/Nr	7,5	10,4+	1,5-
<b>Mitjana</b>	<b>3,89</b>	<b>3,85</b>	<b>3,97</b>
<i>Es reflecteixen dades amb significació estadística (test de la T-Student)</i>			

*A continuació, s'adjunta una gràfica on es reflecteixen els percentatges de tota l'escala semàntica de l'evolució dels Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya, per a la totalitat dels seus usuaris i diferenciant per brigades d'actuació.*

### Evulció del Servei de Bombers de la Generalitat.

#### Usuaris per brigades d'actuació. 1r semestre '98.



- Rol de l'usuari

### *Avisador*

Aquells que durant l'actuació de bombers van avisar de l'urgència el Servei de Bombers de la Generalitat enregistren una mitjana de **3,89**, fet que coincideix amb la percepció mitjana total.

Els percentatges corresponents a cada valor semàntic no presenten diferències significatives, estadísticament, respecte dels percentatges totals.

### *Espectador*

Aquells usuaris amb el rol d'espectadors enregistren una percepció mitjana d'evolució del servei de **3,88** punts, i es mantenen, així, en el valor semàntic "Millora respecte del passat". Aquesta mitjana és lleugerament inferior a la mitjana total, però la diferència no té significació estadística.

En aquest cas tampoc s'han registrat diferències en els percentatges de l'escala semàntica que tinguin significació estadística.

### *Afectat*

Els afectats obtenen la mitjana de percepció d'evolució del servei més alta. Amb **4,06** punts superen el valor semàntic "Millor que abans", amb una diferència que és significativa des del punt de vista estadístic. Així, es converteixen en el grup d'usuaris que més s'apropa al valor semàntic "Molt millor que abans".

Destaca, amb significació estadística, el **9,8 %** dels usuaris afectats que responen que el servei és equiparable al passat. Aquest percentatge es presenta clarament inferior al percentatge mitjà del mateix valor semàntic (**18,2 %**).



### *Col·laborador*

Serán els usuaris que han col·laborat en l'actuació dels bombers els que enregistraran la mitjana més baixa respecte de la mitjana total, amb significació estadística. En aquest cas, el valor mitjà és de **3,69** punts, igualment corresponent al valor semàntic que percep una millora respecte del passat.

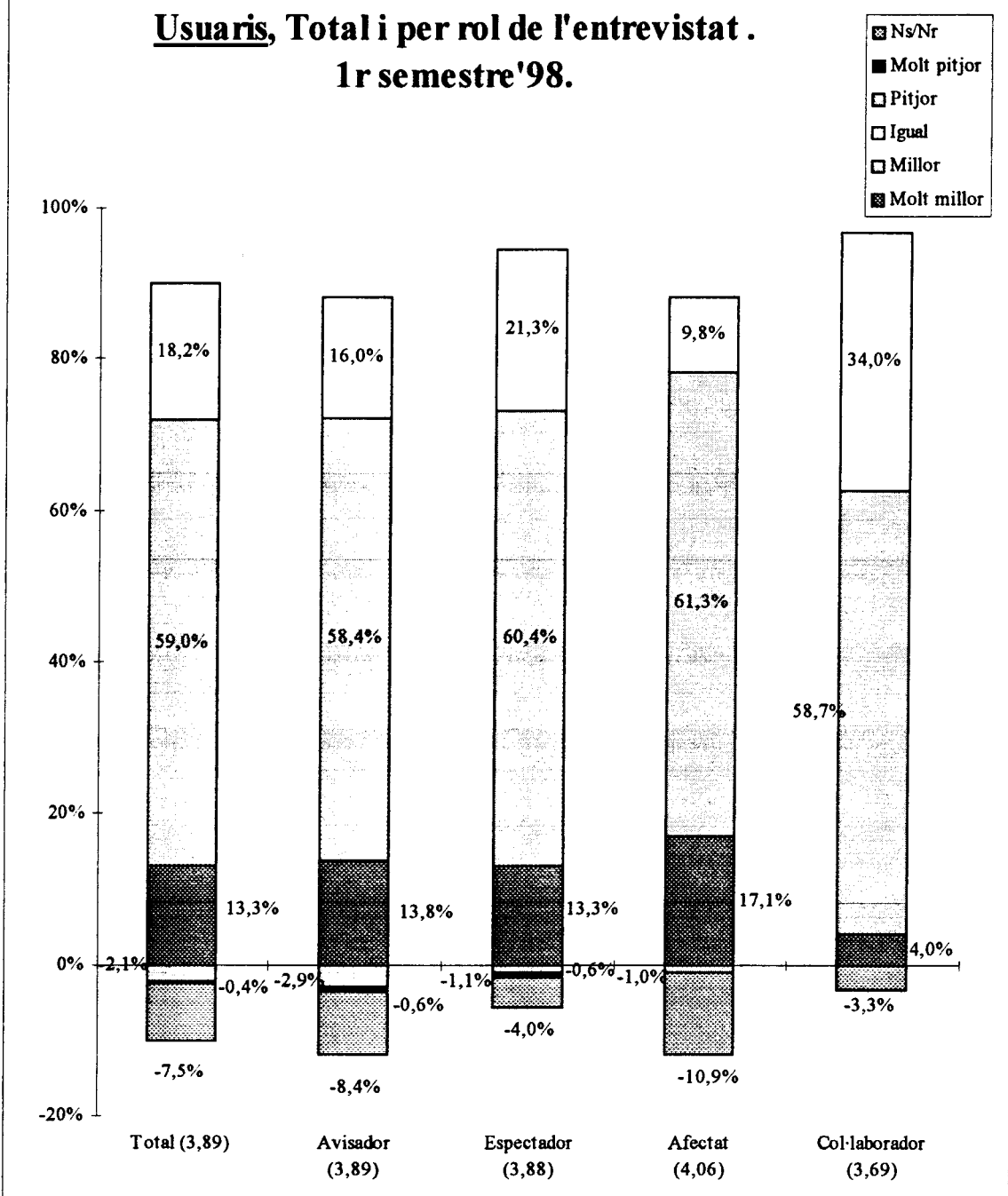
Entre aquesta tipologia d'usuaris, el 34 % perceben l'actual servei igual que el que s'oferia en el passat. Aquest percentatge, amb significació estadística, resulta notablement superior al percentatge total (18,2).

EVOLUCIÓ	Total	Avisador	Espectador	Afectat	Col·laborador
Millora respecte del passat	72,3	72,2	73,7	78,4	62,6
Igual que el passat	18,2	16,0	21,3	9,8-	34,0+
Empitjora respecte del passat	2,4	3,5	1,7	1	-
Ns/Nr	7,5	8,4	4,0-	10,9	3,3
Mitjana	<b>3,89</b>	<b>3,89</b>	<b>3,88</b>	<b>4,06</b>	<b>3,69</b>

*Es reflecteixen dades amb significació estadística segons el test de la T-Student.*

*A continuació, s'adjunta una gràfica on es reflecteixen els percentatges de tota l'escala semàntica de l'evolució dels Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya, per a la totalitat dels seus usuaris i diferenciant segons el rol representat en l'actuació.*

**Evolució del Servei de Bombers de la Generalitat.**  
**Usuaris, Total i per rol de l'entrevistat .**  
**1r semestre '98.**



- Per grups d'edat

### ***De 17 a 30 anys***

La percepció de l'evolució del servei segons el criteri dels usuaris d'entre 17 i 30 anys se sintetitza en una mitjana de **3,75** punts, inferior a la mitjana total i amb significació estadística, però consolidada, igualment, en el valor semàntic "Millora respecte del passat".

El 63,8 % dels usuaris d'aquestes edats consideren que el servei ha evolucionat de forma positiva. Aquest percentatge, amb significació estadística, esdevé inferior al percentatge total d'aquest valor semàntic (72,3 %).

### ***De 31 a 45 anys***

La mitjana recollida per a aquest grup d'edat és de **3,91** punts. És una mitjana lleugerament superior a la mitjana total, encara que no és significativa des del punt de vista estadístic. Aquesta xifra continua mostrant una evolució positiva del servei.

Els percentatges d'aquest grup d'edat no presenten diferències amb significació estadística respecte dels percentatges totals.

### ***De 46 a 64 anys***

Mostrant una tendència d'augment paral·lela a l'augment de l'edat dels diferents grups d'usuaris, aquells usuaris d'entre 46 i 64 anys enregistren una mitjana de **3,97** punts, superior, tant respecte de la mitjana total com respecte dels anteriors grups d'edat, encara que la seva diferència no presenta significació estadística.

Els seus respectius percentatges no presenten diferències amb significació estadística respecte dels totals. Però cal ressaltar que cap d'aquests usuaris considera que el Servei de Bombers hagi empitjorat respecte del passat.

### 65 anys i més

És el grup d'usuaris que obté una mitjana més alta quant a la seva percepció d'evolució del servei. Exactament, enregistra **4,07** punts, per la qual cosa supera la mitjana total i esdevé la xifra més propera al valor semàntic "Molt millor que abans". Aquesta diferència superior, però, no té significació estadística.

Coincidint amb el grup precedent, en tant que cap usuari percep l'evolució de forma negativa, els percentatges enregistrats per a cada valor semàntic no presenten diferències, amb significació estadística, respecte dels percentatges totals.

EVOLUCIÓ	Total	17-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	65 anys i més
Millora respecte del passat	72,3	63,8-	76,9	72,1	82,1
Igual que el passat	18,2	23,6	13,2	22,2	10,2
Empitjora respecte del passat	2,4	2,5	4,1	-	-
Ns/Nr	7,5	11,7	5,8	5,7	7,7
Mitjana	<b>3,89</b>	<b>3,75</b>	<b>3,91</b>	<b>3,97</b>	<b>4,07</b>

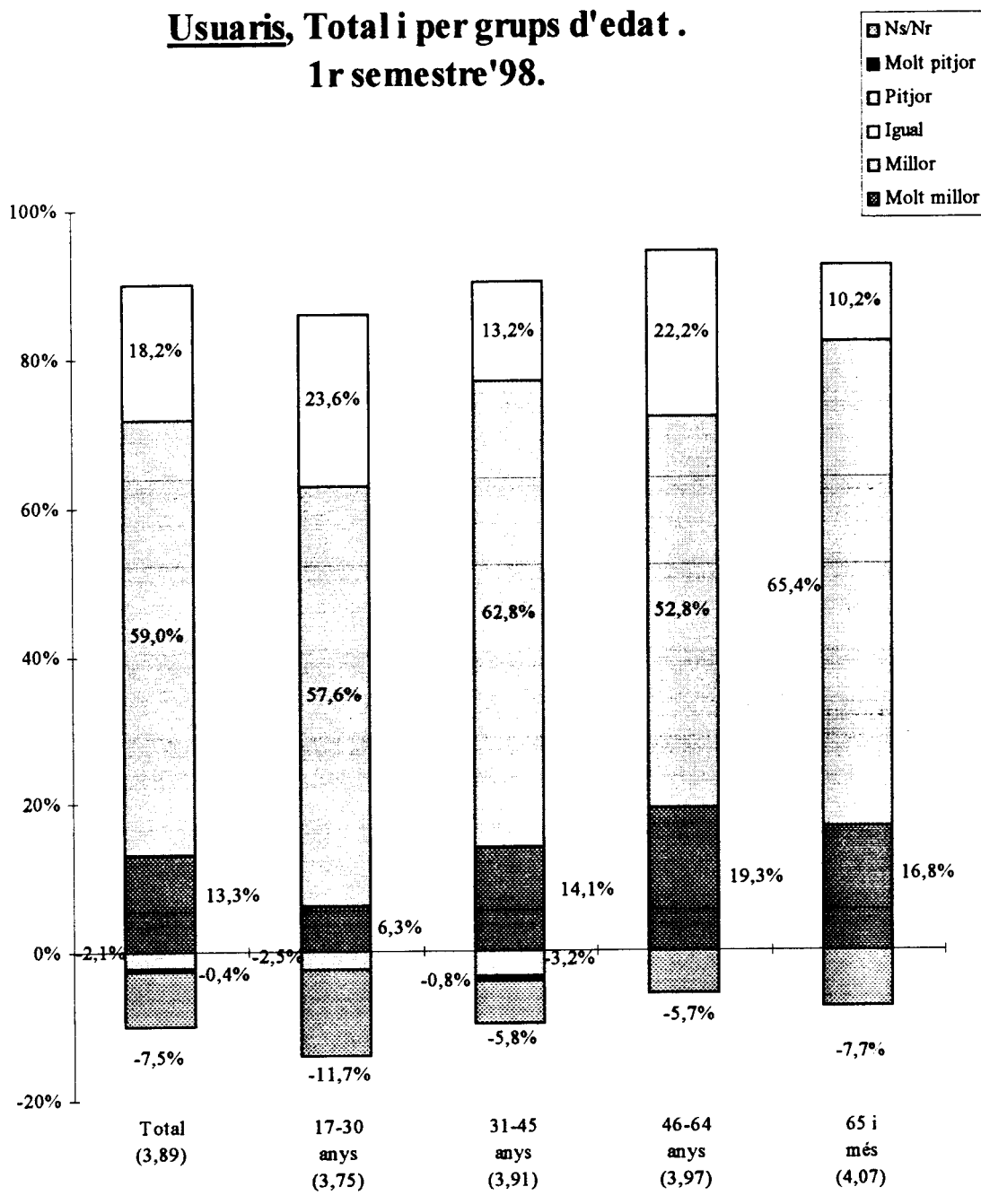
*Es reflecteixen dades amb significació estadística segons el test de la T-Student.*

*A continuació s'adjunta una gràfica on es reflecteixen els percentatges de tota l'escala semàntica de l'evolució dels Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya, per a la totalitat dels seus usuaris i diferenciant per als respectius grups d'edat.*

### Evolució del Servei de Bombers de la Generalitat.

#### Usuaris, Total i per grups d'edat .

1r semestre '98.



#### 5.4.2. No usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya

- Total

Coincidint amb la tendència dibuixada en l'anàlisi dels usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya, els ciutadans no usuaris d'aquest servei també perceben, majoritàriament, una millora positiva en la seva evolució.

La mitjana total per als no usuaris és de **3,91** punts, pràcticament igual a la registrada pels usuaris i igualment corresponent al valor semàntic "Millor que abans".

Un 77,4 % dels usuaris coincideix amb aquesta percepció, en front d'un 1,5 %, que se situa en el valor semàntic oposat, és a dir, que considera que aquest servei és "Pitjor que abans".

L'11,2 % dels ciutadans no usuaris consideren que el Servei de Bombers de la Generalitat no ha sofert ni una millora ni un empitjorament, sinó que resta igual que el servei que s'oferia en anys anteriors.

Per últim, en els valors semàntics extrems es registra un percentatge més elevat per a aquells no usuaris que consideren que l'actual servei és "Molt millor que abans", un 6,8 %, que no pas per a aquells que opinen que l'actual servei és "Molt pitjor que abans", únicament un 0,4 %.

EVOLUCIÓ	%
Molt millor que abans	6,8
Millor que abans	77,4
Igual que abans	11,2
Pitjor que abans	1,5
Molt pitjor que abans	0,4
Ns/Nr	2,6
<b>Mitjana</b>	<b>3,91</b>

- Per brigades d'actuació

Agrupant l'escala semàntica tal com s'ha realitzat en l'apartat d'usuaris, la diferenciació de la percepció d'evolució per al Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya, segons les brigades d'actuació, presenta els resultats següents:

### ***Brigada de Barcelona***

La mitjana recollida, segons el criteri dels no usuaris, per a la brigada de Barcelona obté **3,89** punts; es presenta lleugerament inferior a la mitjana total, però, sense ser, aquesta diferència, estadísticament significativa, continua corresponent a una percepció de millora del servei respecte del passat.

Els percentatges corresponents a l'escala semàntica no presenten diferències amb significació estadística respecte dels percentatges totals.

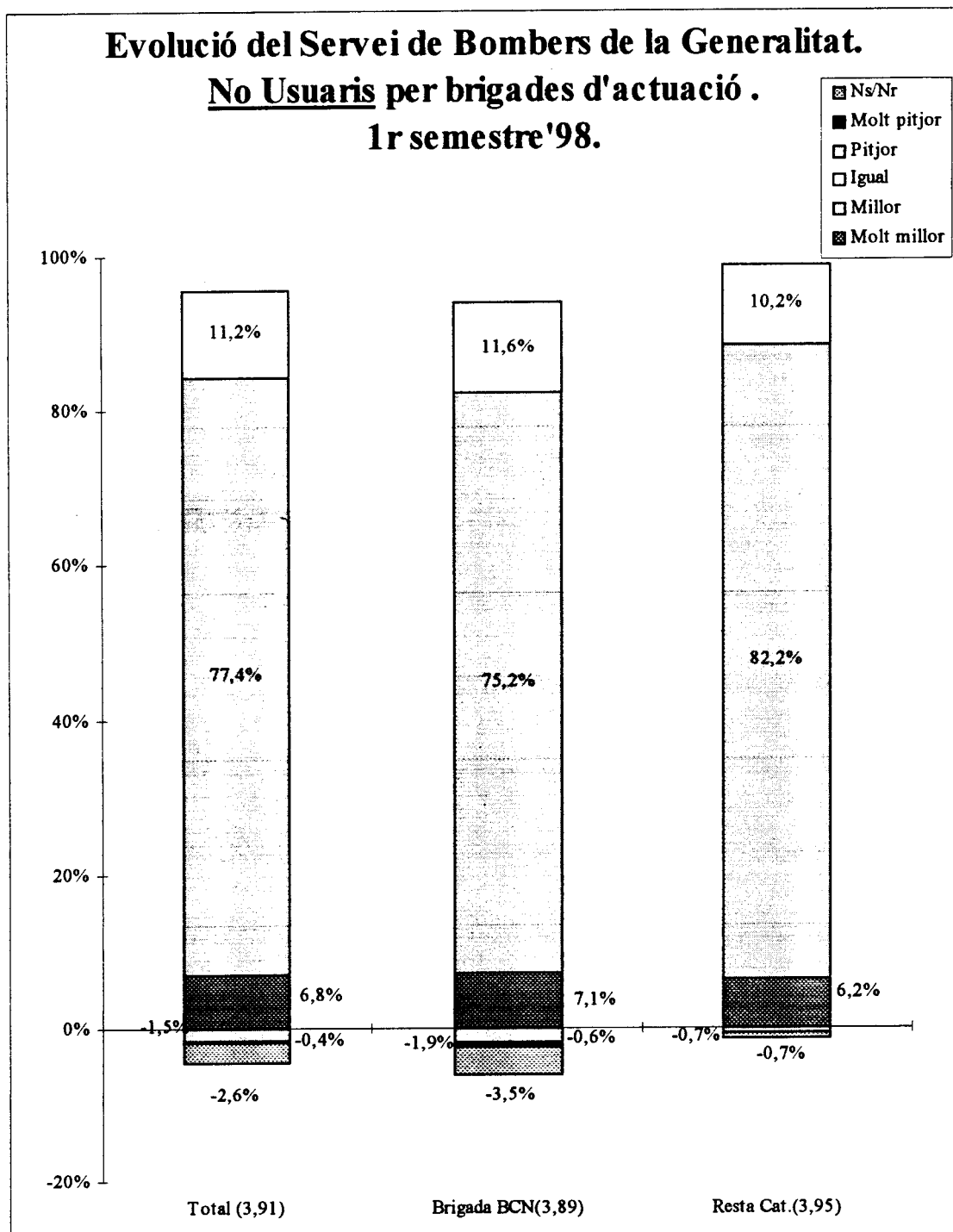
### ***Resta de brigades de Catalunya***

En aquest cas, la mitjana de la percepció de l'evolució del servei de la resta de brigades de Catalunya per als no usuaris és més elevada, no només que la mitjana anterior, sinó també respecte de la mitjana total, però aquestes diferències no tenen significació estadística. Concretament, obté **3,95** punts, per la qual cosa es consolida en el valor semàntic "Millor que abans".

Els percentatges corresponents a l'escala semàntica tampoc presenten diferències amb significació estadística respecte dels percentatges totals.

EVOLUCIÓ	NO USUARIS		
	Total	Brigada BCN	Resta Cat
Millora respecte del passat	84,2	82,3	88,4
Igual que el passat	11,2	11,6	10,2
Empitjora respecte del passat	2,0	2,6	0,7
Ns/Nr	2,6	3,5	0,7
<b>Mitjana</b>	<b>3,91</b>	<b>3,89</b>	<b>3,95</b>
<i>Es reflecteixen dades amb significació estadística (test de la T-Student)</i>			

A continuació s'adjunta una gràfica on es reflecteixen els percentatges de tota l'escala semàntica de l'evolució dels Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya, per a la totalitat dels seus no usuaris i diferenciant segons la respectiva brigada d'actuació.





- Per grups d'edat

### *De 17 a 30 anys*

En concordància amb el que ja s'ha anunciat en l'apartat d'usuaris, el grup d'edat més jove és, també, el que recull una mitjana més baixa segons els no usuaris d'aquest Servei de Bombers, encara que no és significativa des del punt de vista estadístic. Amb **3,85** punts, continua en el valor semàntic corresponent a una percepció de millora respecte del passat.

Els percentatges respectius a l'escala semàntica no presenten diferències amb significació estadística respecte dels percentatges totals.

### *De 31 a 45 anys*

Els no usuaris d'aquest grup d'edat enregistren una mitjana lleugerament superior al grup precedent, però inferior a la mitjana total, malgrat que sigui una diferència que no presenta significació estadística. Obtenen una percepció mitjana de **3,86** punts, corresponent al valor semàntic "Millor respecte del passat".

Els percentatges respectius a l'escala semàntica no presenten diferències amb significació estadística respecte dels percentatges totals.

### *De 46 a 64 anys*

Diferenciant-se de la tendència observada amb els usuaris del servei, els no usuaris d'entre 46 i 64 anys obtindran la mitjana més elevada amb **4,04** punts, amb una diferència que és significativa des del punt de vista estadístic. Així, s'aproximen a una percepció de l'evolució del servei que correspon al valor semàntic "Molt millor que abans".

Els percentatges que fan referència a l'escala semàntica tampoc presenten diferències amb significació estadística respecte dels percentatges totals.

### *De 65 anys i més*

Els no usuaris de 65 i més anys perceben l'evolució del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya a partir d'una tendència de millora respecte del passat. Obtenen una mitjana de **3,94** punts, inferior a la registrada per al grup immediatament més jove que ells, però superior a la mitjana total, encara que aquesta respectiva diferència no presenta significació estadística.

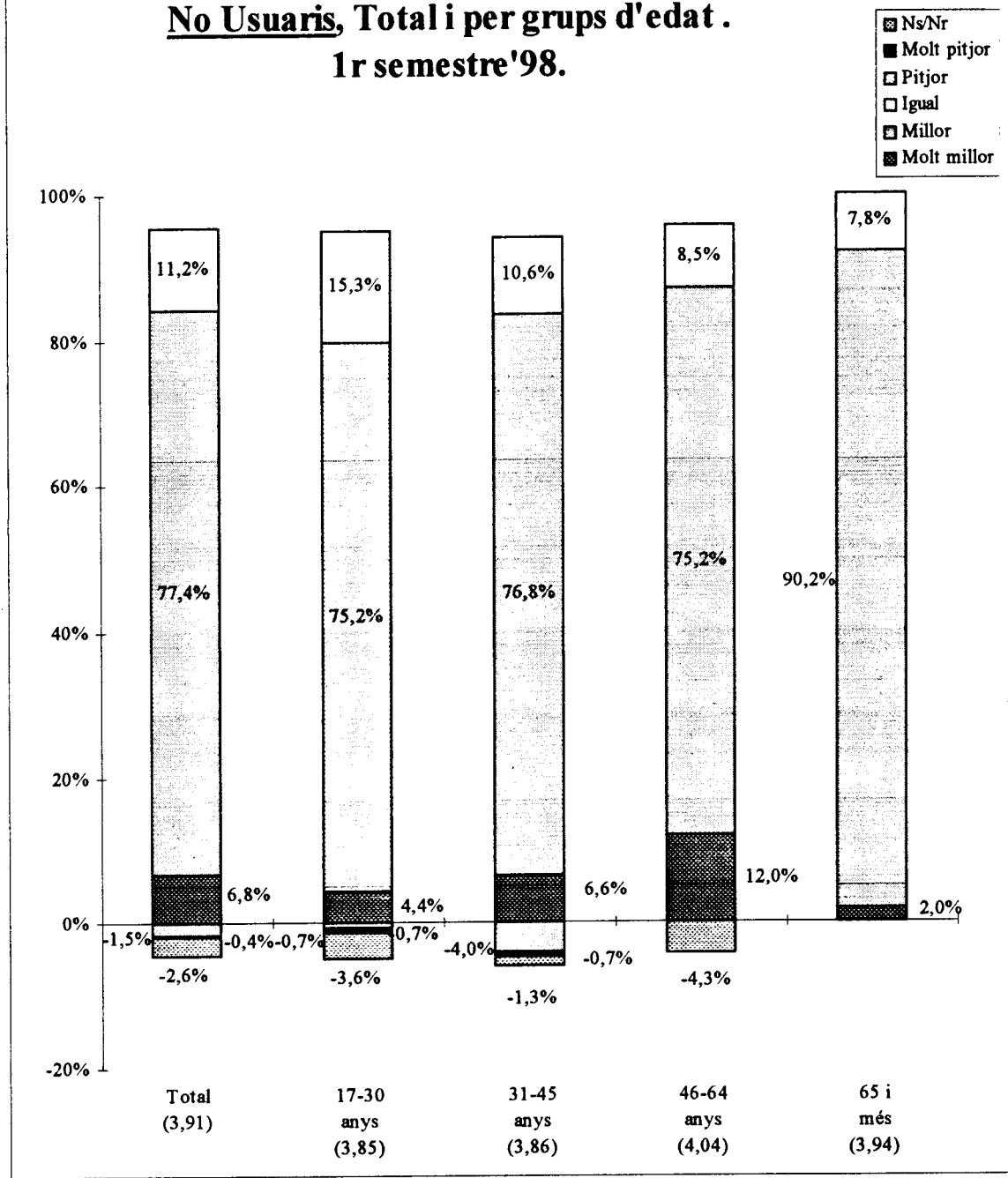
Tal com s'ha analitzat en l'apartat d'usuaris, cap no usuari d'aquest grup d'edat ni del grup d'edat precedent considera que el Servei de Bombers de la Generalitat ha empitjorat respecte del que s'oferia anteriorment.

EVOLUCIÓ	Total	17-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	65 anys i més
Millora respecte del passat	84,2	79,6	83,5	87,2	92,2
Igual que el passat	11,2	15,3	10,6	8,5	7,8
Empitjora respecte del passat	2,0	1,5	4,6	-	-
Ns/Nr	2,6	3,6	1,3	4,3	-
Mitjana	<b>3,91</b>	<b>3,85</b>	<b>3,86</b>	<b>4,04</b>	<b>3,94</b>

*Es reflecteixen dades amb significació estadística segons el test de la T-Student.*

*A continuació, s'adjunta una gràfica on es reflecteixen els percentatges de tota l'escala semàntica de l'evolució dels Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya, per a la totalitat dels seus no usuaris i diferenciant pels respectius grups d'edat.*

### Evolució del Servei de Bombers de la Generalitat. No Usuaris, Total i per grups d'edat . 1r semestre '98.



## 5.5. Experiències Vs. expectatives

L'objectiu d'aquest apartat és analitzar el grau d'acompliment de les expectatives dels usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya, a partir de les experiències concretes que han tingut amb aquest servei.

Per tal d'aconseguir enregistrar aquest grau d'acompliment de les expectatives dels usuaris del servei, les seves respostes han estat determinades per una escala semàntica de 5 posicions, en la qual cada resposta s'ha identificat amb un valor numèric.

L'escala utilitzada i la seva correspondència ha estat la següent:

EXPERIÈNCIES Vs. EXPECTATIVES	
Molt millor del que esperava	5
Millor del que esperava	4
Just el que esperava	3
Pitjor del que esperava	2
Molt pitjor del que esperava	1

Posteriorment, s'han creuat els resultats de les mitjanes resultants amb els respectius ISC dels usuaris d'aquest servei.

### 5.5.1. Usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat

- Total

A nivell total, el 51,4% dels usuaris d'aquest servei de bombers considera que el servei els ha ofert just el que esperaven rebre.

Com pot observar-se en el quadre, és molt més nombrós el percentatge d'usuaris que han viscut una experiència més positiva del que esperava rebre (27,4% "Millor del que esperava" i 14,9% "Molt millor del que esperava") que no pas aquells que han vist decebre les seves expectatives (3,9% "Pitjor del que esperava" i 1,1% "Molt pitjor del que esperava").

La mitjana resultant d'aquestes opinions se situa en un valor de **3,52**, per tant, supera el valor semàntic "Just el que esperava rebre" i s'aproxima a una percepció de millora de l'experiència viscuda respecte de les expectatives.

EXP Vs. EXPECT	%
Molt millor del que esperava	14,9
Millor del que esperava	27,4
Just el que esperava	51,4
Pitjor del que esperava	3,9
Molt pitjor del que esperava	1,1
Ns/Nr	1,4
<b>Mitjana</b>	<b>3,52</b>

- Per brigades d'actuació

Per tal d'aprofundir en el grau d'acompliment de les expectatives generades cap al Servei de Bombers de la Generalitat, s'han diferenciat els resultats d'acord amb la brigada d'actuació. A més, s'ha reduït l'escala semàntica als valors: "Superen les expectatives", "Igualen les expectatives", "Inferior a les expectatives".

### ***Brigada de Barcelona***

La mitjana d'acompliment de les expectatives enregistra, per als usuaris d'aquesta brigada, **3,53** punts, i es mostra lleugerament superior a la mitjana total, però amb una diferència que no és significativa estadísticament parlant. Per tant, els usuaris d'aquesta brigada del servei de bombers van viure unes actuacions que superaren les expectatives que havien generat respecte d'aquest servei.

Quant a la distribució de les freqüències per l'escala semàntica reduïda, no s'observen diferències amb significació estadística respecte dels percentatges totals.

### ***Resta de brigades de Catalunya***

Els usuaris de la resta de brigades de Catalunya també han vist superar la seva experiència respecte de les expectatives creades. La mitjana resultant, però, és lleugerament inferior, **3,50**, encara que no de forma significativa estadísticament.

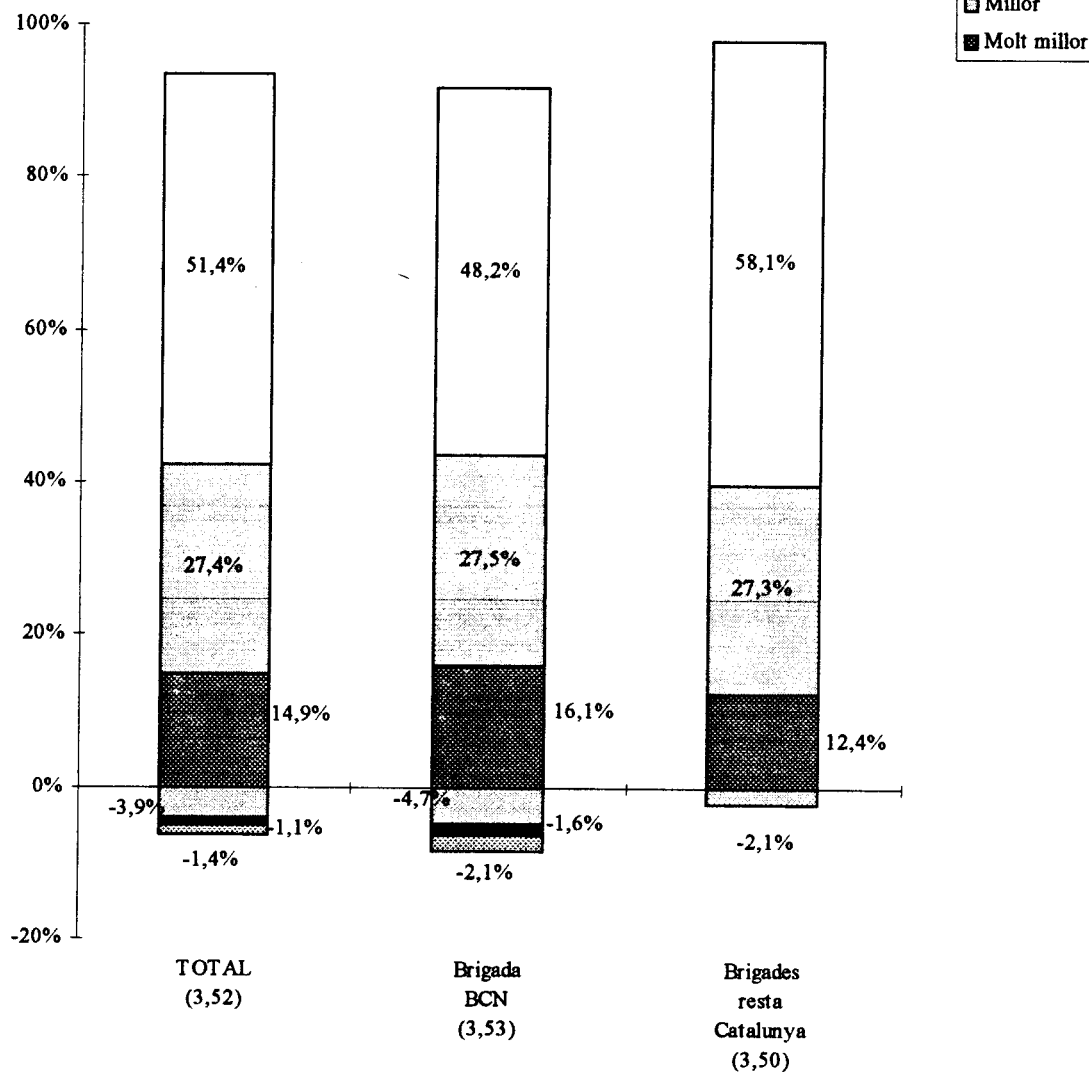
Els diferents percentatges per a aquestes brigades no presenten diferències amb significació estadística respecte dels percentatges totals.

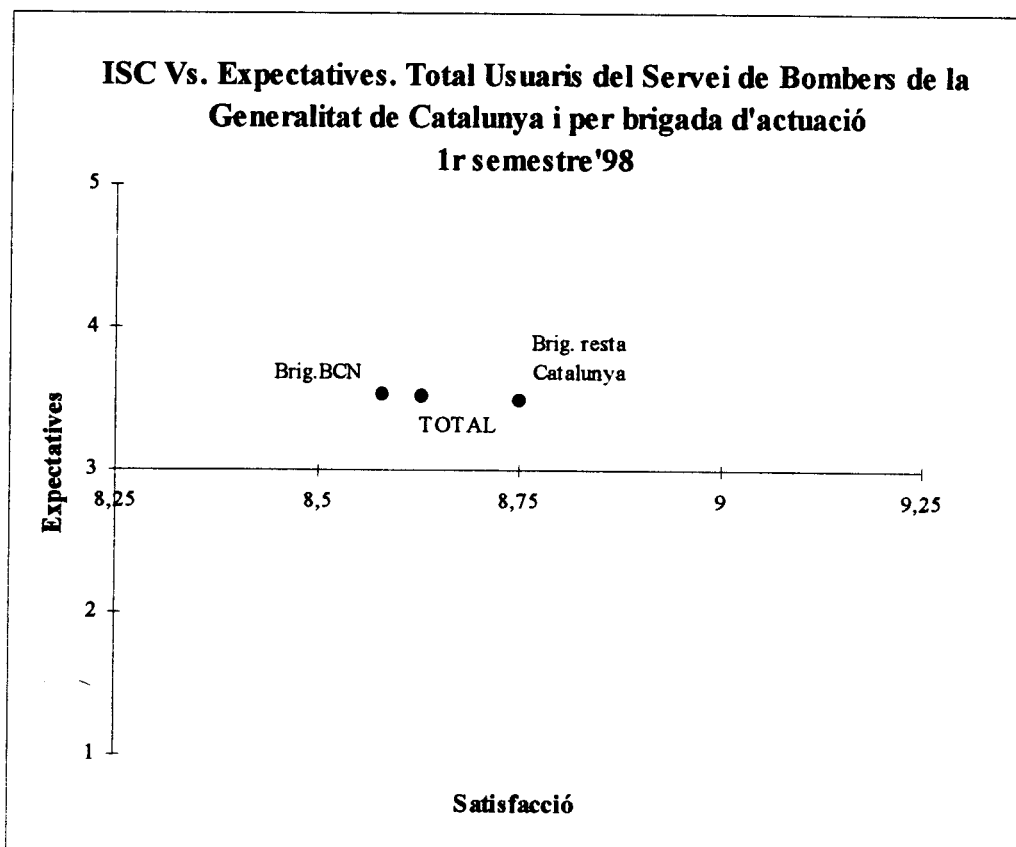
EXP Vs. EXPECT	Total	Brigada d'actuació	
		Brig.BCN	Resta Cat
Superen les expectatives	42,3	43,5	39,8
Igualen les expectatives	51,4	48,2	58,1
Inferior a les expectatives	4,9	6,2	2,1
Ns/Nr	1,4	2,1	-
<b>Mitjana</b>	<b>3,52</b>	<b>3,53</b>	<b>3,50</b>

*Es reflecteixen dades amb significació estadística (T-Student).*

*A continuació, s'adjunten dues gràfiques: una d'elles recull els percentatges de cada valor semàntic de l'escala "experiències Vs. expectatives" i diferencia el total per a cada brigada d'actuació, i l'altra és resultat de l'encreuament d'aquestes dades amb els respectius ISC de cada brigada.*

**Expectatives. Usuaris Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya respecte Brigada d'actuació. 1r semestre'98.**





Tal com es pot comprovar en aquest gràfic, segons el criteri dels usuaris del servei, la brigada de Barcelona és menys valorada que les brigades de la resta de Catalunya. Però, tot i aquesta inferior valoració es percep un grau d'acompliment d'expectatives lleugerament superior respecte del de la resta de brigades.



- Rol de l'usuari

### *Avisador*

Els usuaris categoritzats com a avisadors dels bombers en l'incident que van presenciar obtenen una mitjana d'acompliment de les expectatives exacta a la mitjana total, **3,52** punts, i pròxima, també, al valor semàntic "Millor del que esperava".

Els percentatges de l'escala semàntica no presenten diferències amb significació estadística respecte dels totals.

### *Espectador*

Els espectadors de les actuacions de bombers recullen una mitjana lleugerament superior a la total, encara que amb una diferència que no és significativa des del punt de vista estadístic. Concretament, enregistra **3,54** punts, i mostra una percepció de superació de les expectatives.

La resta de percentatges es distribueixen per l'escala semàntica sense diferències amb significació estadística respecte dels percentatges totals.

### *Afectat*

Els usuaris afectats de l'incident són els que registren una mitjana més elevada i amb significació estadística respecte de la mitjana total. Amb **3,65** punts, segueixen consolidant-se en el valor semàntic que denota una superació de les expectatives generades respecte del Servei de Bombers de la Generalitat.

La resta de percentatges no presenten diferències amb significació estadística respecte dels totals.

### *Col·laborador*

Al contrari que el grup d'usuaris precedent, els col·laboradors seran aquells que enregistraran la mitjana d'acompliment d'expectatives més baixa, **3,07**, amb una diferència notable, i amb significació estadística, respecte de la total. Amb aquesta

xifra superen, per poca distància, el valor semàntic "Just el que esperava".

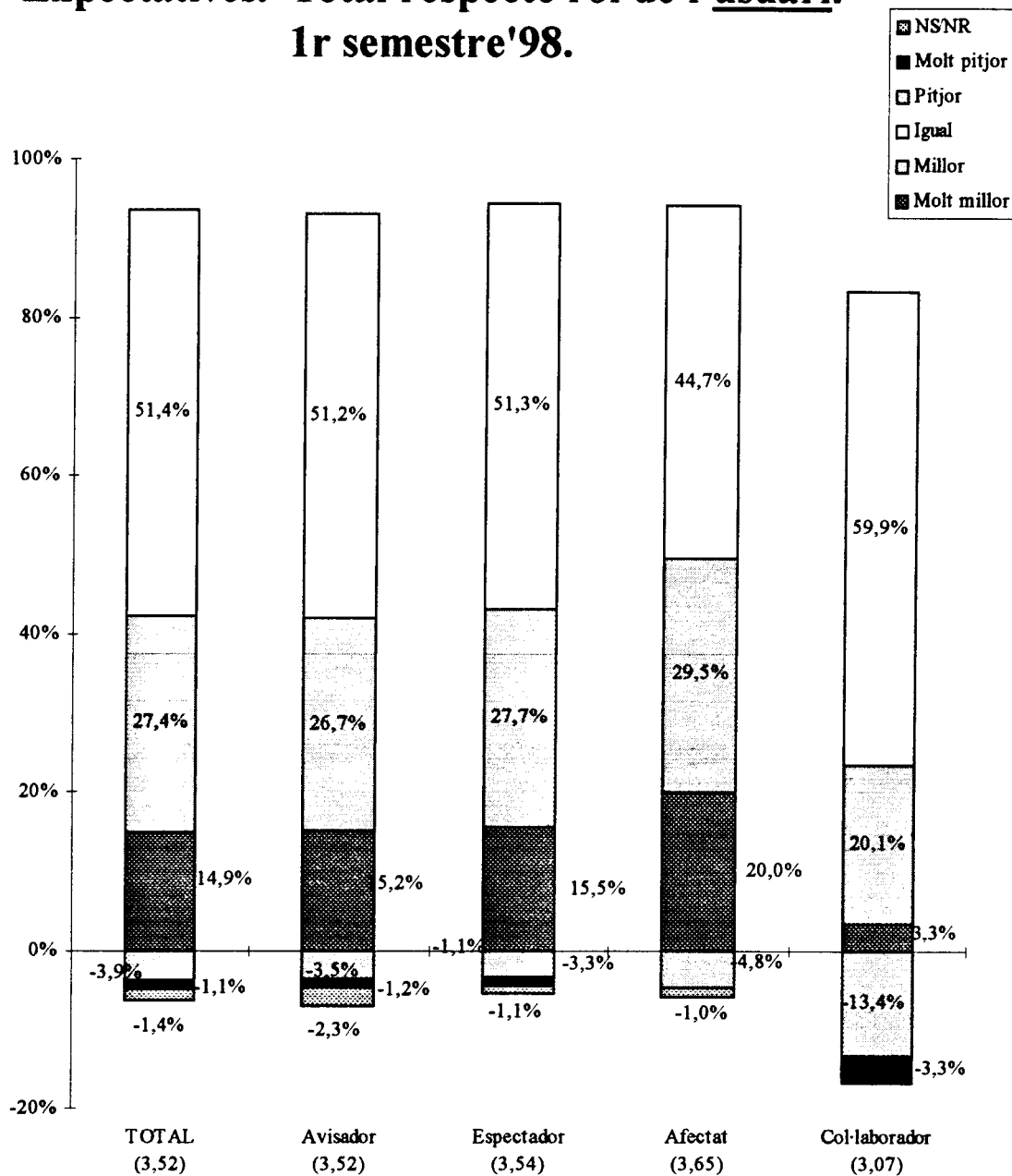
Observant la distribució de percentatges per l'escala semàntica reduïda, s'evidencia com l'única freqüència que presenta una diferència, amb significació estadística, respecte de la total és el 23,4% corresponent al valor semàntic de superació de les expectatives. Aquest percentatge és considerablement inferior al que enregistra la mitjana total.

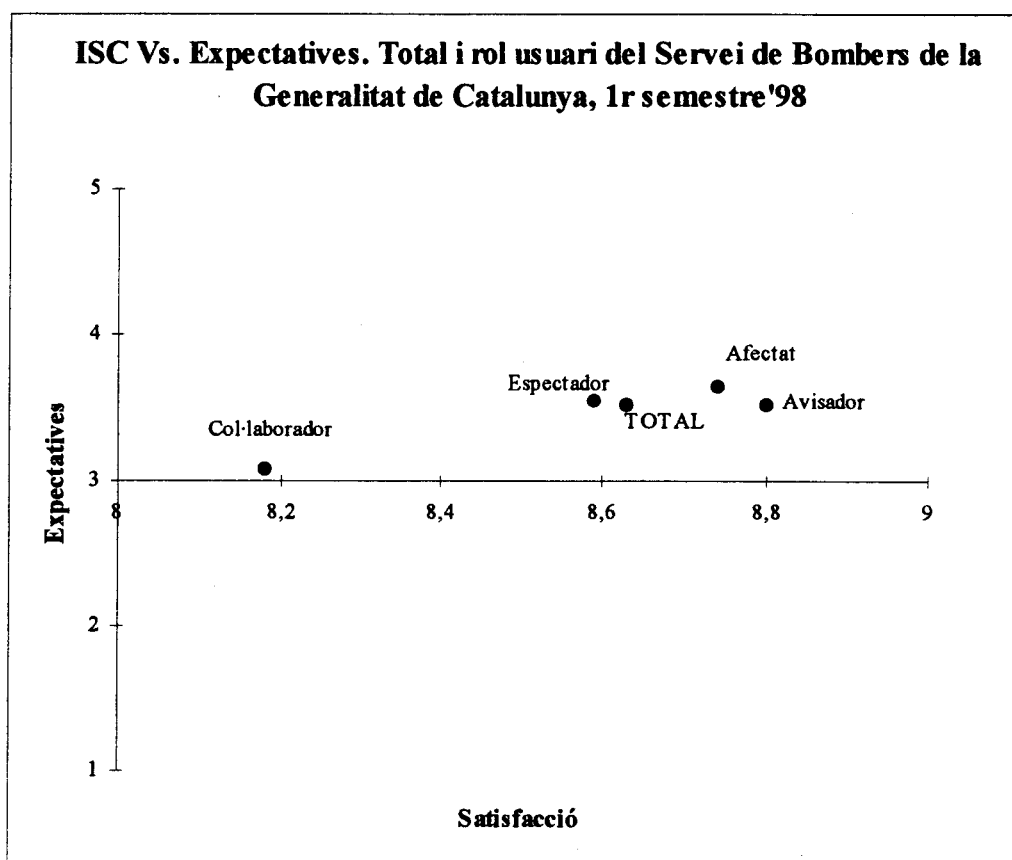
EXP Vs. EXPECT	ROL USUARI				
	Total	Avisador	Espectador	Afectat	Col·laborador
Superen	42,3	41,9	43,2	49,6	23,4-
Iguales	51,4	51,2	51,3	44,7	59,9
Inferior	4,9	4,6	4,4	4,8	16,7
Ns/Nr	1,4	2,3	1,1	1,0	-
<b>Mitjana</b>	<b>3,52</b>	<b>3,52</b>	<b>3,54</b>	<b>3,65</b>	<b>3,07</b>

*Es reflecteixen dades amb significació estadística segons el test de la T-Student.*

*En les pàgines següents es mostren els quadres de dades de les freqüències de l'escala semàntica segons el rol de l'entrevistat, així com la gràfica resultant de l'encreuament de les mitjanes del grau d'acompliment de les expectatives i els ISC respectius a cada tipologia d'usuari.*

## Expectatives. Total respecte rol de l'usuari. 1r semestre '98.





Aquest gràfic evidencia que els afectats de les actuacions de bombers, juntament amb els avisadors, són aquells que valoren amb les puntuacions més altes el Servei de Bombers de la Generalitat. D'entre aquests dos grups d'usuaris, seran els mateixos afectats els que percebran el grau d'acompliment d'expectatives més alt.

- Grups d'edat

***De 17 a 30 anys***

Tal com s'ha anat observant durant tot l'estudi, aquest és el grup d'edat que presenta unes xifres més crítiques. En aquest cas, és el que obté la mitjana d'acompliment de les expectatives més baixa, **3,38**. És una mitjana amb diferència significativa, des del punt de vista estadístic, respecte de la total. Malgrat ésser inferior a la mitjana total, segueix evidenciant una superació de les expectatives generades per al Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya.

La resta de percentatges no presenten diferències amb significació estadística respecte dels percentatges globals.

***De 31 a 45 anys***

Per a aquest grup d'edat superior a l'anterior, augmenta la mitjana que sintetitza la relació experiències i expectatives. La xifra, amb **3,49** punts, continua sent inferior a la mitjana total, però, aquesta vegada, la diferència ja no és significativa des del punt de vista estadístic.

Amb una percepció majoritària de superació de les expectatives, la resta de percentatges no presenta diferències amb significació estadística respecte dels totals.

***De 46 a 64 anys***

A mesura que augmenta l'edat dels diferents grups d'usuaris, també augmenta la mitjana enregistrada per a cadascun d'ells. En aquest cas, els usuaris d'entre 46 i 64 anys obtenen una xifra de **3,65**, superant així la mitjana total, encara que no amb una diferència significativa des del punt de vista estadístic.

La resta de percentatges tampoc presenta diferències amb significació estadística respecte dels totals.

### 65 anys i més

Per últim, el grup d'edat més madur és el que obté una mitjana d'acompliment d'expectatives més elevada, **4,00**, una xifra superior, i estadísticament significativa, respecte de la mitjana total.

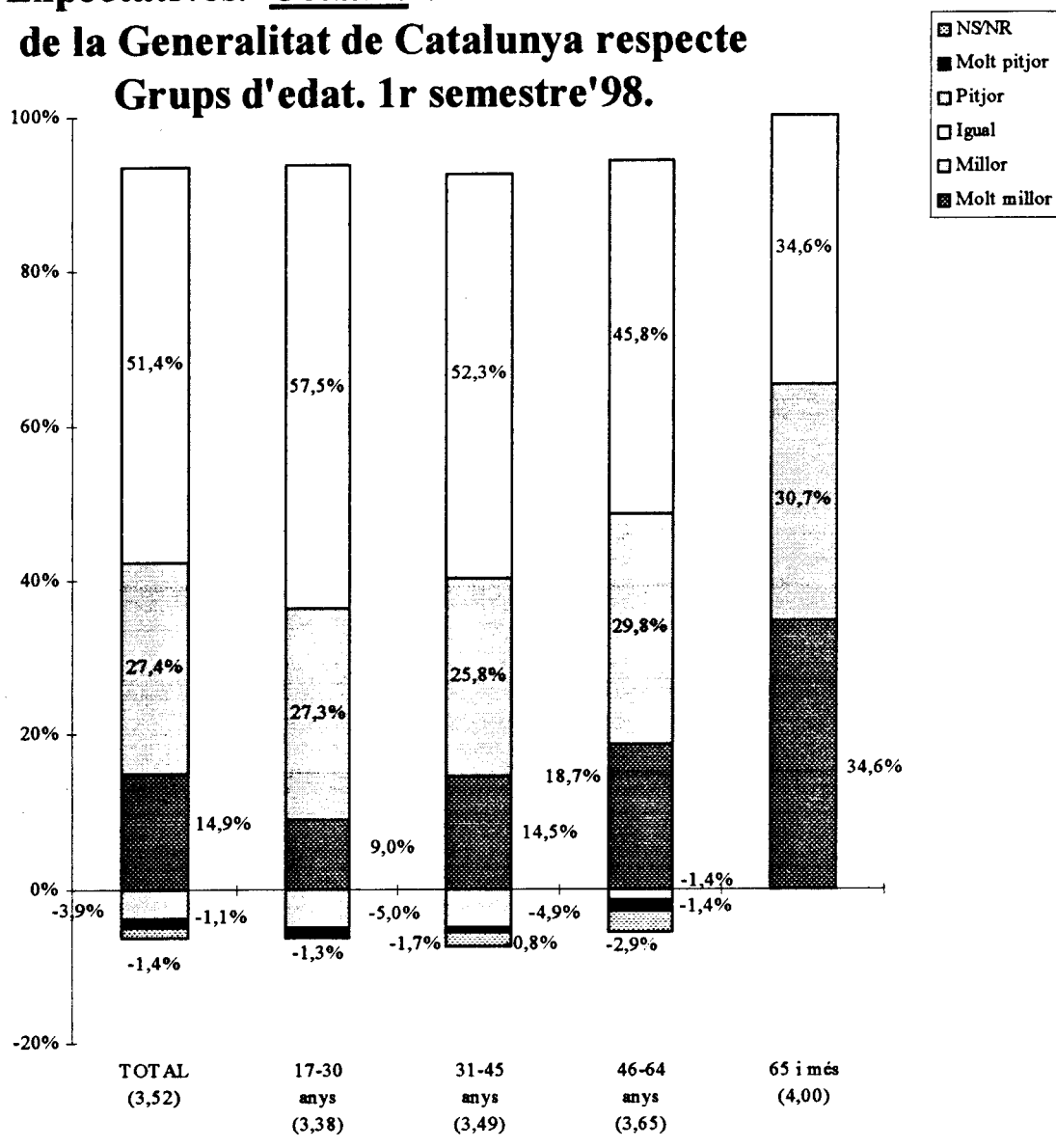
La resta de percentatges no es diferencien de forma significativa dels totals. Només cal remarcar que aquest grup d'edat no presenta cap usuari que hagi vist decebre les expectatives dipositades al Servei de Bombers de la Generalitat.

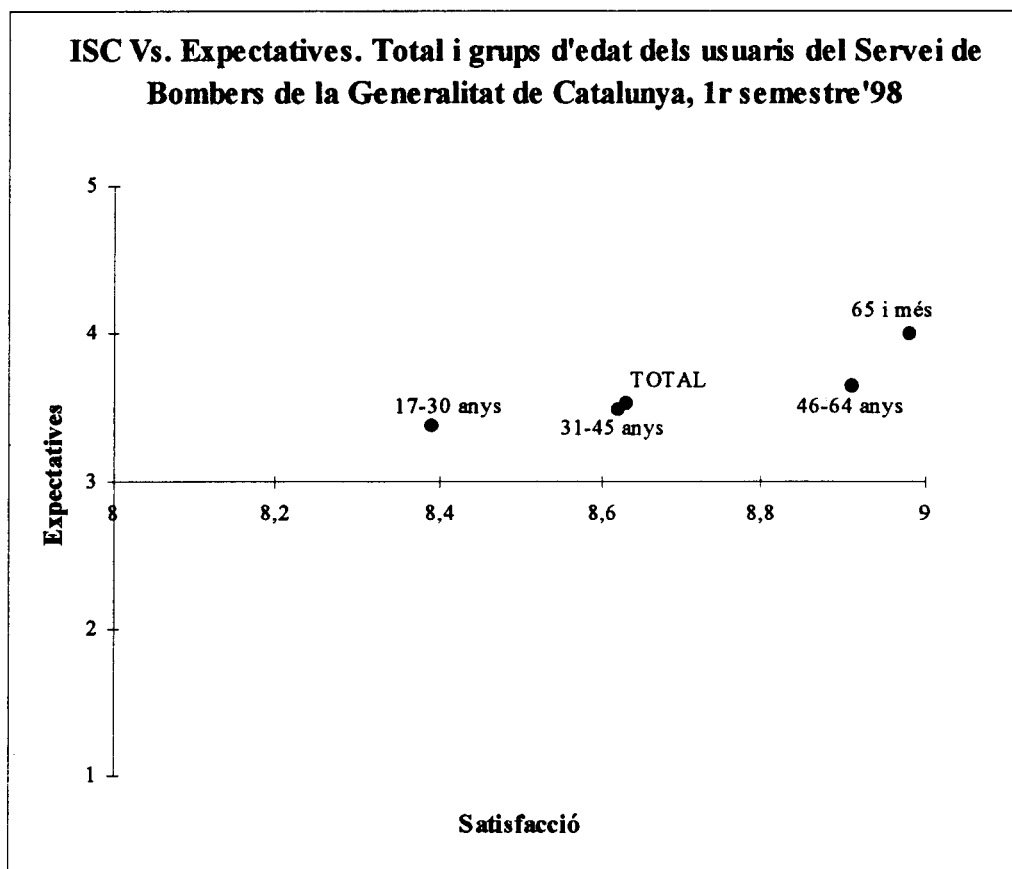
EXP Vs. EXPECT	Total	Edat de l'entrevistat			
		17 a 30 anys	31 a 45 anys	46 a 64 anys	65 anys i més
Superen	42,3	36,2	40,3	48,4	65,4
Igualen	51,4	57,5	52,3	45,8	34,6
Inferior	4,9	6,3	5,7	2,9	-
Ns/Nr	1,4	-	1,7	2,9	-
<b>Mitjana</b>	<b>3,52</b>	<b>3,38</b>	<b>3,49</b>	<b>3,65</b>	<b>4,00</b>

*Es reflecteixen dades amb significació estadística segons el test de la T-Student.*

*En les pàgines següents es mostren els quadres de dades de les freqüències de l'escala semàntica segons els grups d'edats dels usuaris d'aquest servei, així com la gràfica resultant de l'encreuament de les mitjanes del grau d'acompliment de les expectatives i els ISC respectius a cada grup d'edat.*

### Expectatives. Usuaris Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya respecte Grups d'edat. 1r semestre'98.





Diferenciant els usuaris segons la seva edat, seran aquells de 65 i més anys els que, no només valoraran més positivament el Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya, sinó que, a més, percebran un grau més elevat d'acompliment d'expectatives.



## 6. RESULTATS COMPLEMENTARIS

---

### 6.1. Aspectes del servei que cal millorar

L'objectiu d'aquesta pregunta és conèixer els aspectes del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya que, segons el criteri dels ciutadans implicarien una possible millora de l'actual servei que s'ofereix.

Seguint l'estructura de l'estudi, les respostes a aquesta qüestió s'exposen diferenciant segons si l'entrevistat és usuari del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya o no usuari d'aquest servei.

#### *6.1.1 Usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya*

L'àmbit que requeriria una millora per al major nombre d'usuaris, concretament per a un 37,1%, és "la quantitat i qualitat del material i dels mitjans" que es destinen a les actuacions.

Altres aspectes que caldria millorar, i que els mateixos usuaris han verbalitzat, són la insistència en "l'eficàcia i professionalitat dels bombers" (18,4%), un "increment en la rapidesa" dels desplaçaments (16,4%), un "increment del personal" (15%), una "millora en l'organització i en la prevenció" (12,3%) o una millora en la "qualitat i quantitat de la infraestructura" (7,9%).

Contrastant amb el 9,2% dels usuaris que consideren que no cal millorar "res" d'aquest servei de bombers, un 6,4% milloraria "l'atenció als usuaris" o afectats, un 1,8% ampliaria els serveis que s'ofereixen, i un 2,4% dels usuaris considera que caldria millorar "les condicions laborals dels mateixos bombers".

A continuació s'adjunta el quadre on queden recollides les freqüències de respostes de cadascun d'aquests aspectes a millorar.

ASPECTES A MILLORAR	%
Quantitat/Qualitat material i mitjans	37,1
Eficàcia/Professionalitat bombers	18,4
Increment de la rapidesa	16,4
Increment del personal	15,0
Millora organització/prevenció	12,3
Quantitat/Qualitat infraestructura	7,9
Millora atenció als usuaris	6,4
Millora condicions laborals bombers	2,4
Més serveis	1,8
Res	9,2
Altres	3,0
Ns/Nr	9,1

#### 6.1.2. No usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya

Les respostes verbalitzades pels ciutadans no usuaris d'aquest Servei de Bombers es presenten força equivalents a les exposades pels propis usuaris.

La quantitat i qualitat del material i dels mitjans a utilitzar en els diversos incidents, segueix sent l'aspecte que un nombre major de ciutadans considera que caldria millorar. En aquest cas, aplega el 44,9% de les respostes.

Augmenta el percentatge de ciutadans que requeriria un increment del personal que treballa en el servei (32,5%), mentre les altres respostes es segueixen repartint per: un "increment de la rapidesa" (16,2%), "l'eficàcia i professionalitat dels bombers" (13,3%), una "millora en l'organització i prevenció" (8,8%), i un increment de "la qualitat i quantitat de la infraestructura" (6,6%).

Els aspectes que concetren menys respostes, segons el criteri dels no usuaris del servei, són: "l'ampliació dels serveis" (3,7%), "la millora en l'atenció als usuaris" (2,6%) i "la millora en les condicions laborals dels bombers" (0,7%).

Comparant aquestes respostes amb les donades pels usuaris, disminueix el percentatge de ciutadans que considera que no caldria millorar res del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya (3,5%).

ASPECTES A MILLORAR	%
Quantitat/Qualitat material i mitjans	44,9
Increment del personal	32,5
Increment de la rapidesa	16,2
Eficàcia/Professionalitat bombers	13,3
Millora organització/prevenió	8,8
Quantitat/Qualitat infraestructura	6,6
Més serveis	3,7
Millora atenció als usuaris	2,6
Millora condicions laborals bombers	0,7
Res	3,5
Altres	2,4
Ns/Nr	14,7

## 6.2. Perfil de l'entrevistat

A continuació s'adjunta un quadre on queden sintetitzades les característiques principals dels ciutadans entrevistats, usuaris i no usuaris del Servei de Bombers de la Generalitat de Catalunya.

PERFIL	USUARIS(%)	NO USUARIS (%)
<b>Sexe:</b>		
Home	47,6	42,0
Dona	52,4	58,0
<b>Edat:</b>		
De 17 a 30 anys	28,2	30,0
De 31 a 45 anys	42,7	33,1
De 46 a 64 anys	24,6	25,7
65 anys i més	4,6	11,2
<b>Tipus d'incident:</b>		
Incendi vivenda	53,6	-
Incendi industrial	13,5	-
Salvament persones	0,4	-
Assistències tècniques urgents	4,4	-
Explosions i ensorraments	0,7	-
Incendis edificis	5,8	-
Incendis varis	3,1	-
Assistències tècniques no urgents	3,0	-
Accidents de trànsit	2,3	-
Incendis agrícoles-forestals	13,6	-
<b>Rol de l'usuari:</b>		
Avisador	60,5	-
Espectador	64,0	-
Afectat	36,8	-
Col·laborador	10,6	-
<i>Resta d'ítems, mirar les taules</i>		