



# PRESENTACIÓ DE RESULTATS

## ESTUDI PERCEPCIÓ DE QUALITAT DEL SERVEI

### ADIGSA

Preparat per a:



Preparat per:



Diputació 237, 4<sup>a</sup> planta  
08007 Barcelona

Tel: 93 272 17 18  
Fax: 93 488 14 93

<http://www.mdk.es>  
e-mail: [info@mdk.es](mailto:info@mdk.es)

Febrer de 2011

# Índex

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

# 1. Introducció

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

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

En el document actual es presenten els resultats de la medició novembre 2010, comparats amb els resultats d'octubre 2009.

## 2. Objectius de la investigació

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

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

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

## 3. Metodologia de treball

### FITXA TÈCNICA - MYSTERY

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

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

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

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

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

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

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

## 3. Metodologia de treball

### FITXA TÈCNICA - MYSTERY

#### MYSTERIES PRESENCIALS

- **Total de mysteries presencials: 60**
  - **Mysteries presencials a Barcelona-Diputació: 30**
  - **Mysteries presencials a Girona: 10**
  - **Mysteries presencials a Lleida: 10**
  - **Mysteries presencials a Tarragona: 10**
- **Timing treball de camp mysteries presencials:** Entre el 15 de Novembre de 2010 i el 25 de Gener de 2011.

#### MYSTERIES TELEFÒNICS

- **Total de mysteries telefònics: 140**
  - **Mysteries telefònics a Barcelona: 80**
  - **Mysteries telefònics a Girona: 20**
    - N° 872975000: 12
    - N° 872975491: 6
    - N° 872975516: 2
  - **Mysteries telefònics a Lleida: 20**
  - **Mysteries telefònics a Tarragona: 20**
- **Timing treball de camp mysteries telefònics:** Entre el 29 de Novembre de 2010 i el 27 de Gener de 2011.

# 3. Metodologia de treball

## FITXA TÈCNICA - MYSTERY

### TIPUS DE CONSULTA REALITZADA

#### ■ MYSTERIES PRESENCIALS

**Base: 60 casos**

TIPUS DE CONSULTA REALITZADA PRESENCIALMENT	PERCENTATGE DE RESPOSTES (%)
Informació sobre gestions relacionades amb l'habitatge (no clients)	21,7
Sol·licitud d'habitatge protegit (compra o lloguer) / Protecció oficial	16,7
Ajuts personalitzats a l'allotjament	15,0
Informació per poder comprar o llogar un local comercial o plaça d'aparcament d'Obra Nova	11,7
Renda Bàsica d'Emancipació	11,7
Programa de Cessió d'Habitatges desocupats per a posar-los en lloguer	10,0
Sol·licitud d'habitatge protegit (compra o lloguer) / Habitatges de cessió	10,0
Ajuts al pagament del lloguer	3,3

#### ■ MYSTERIES TELEFÒNICS

**Base: 140 casos**

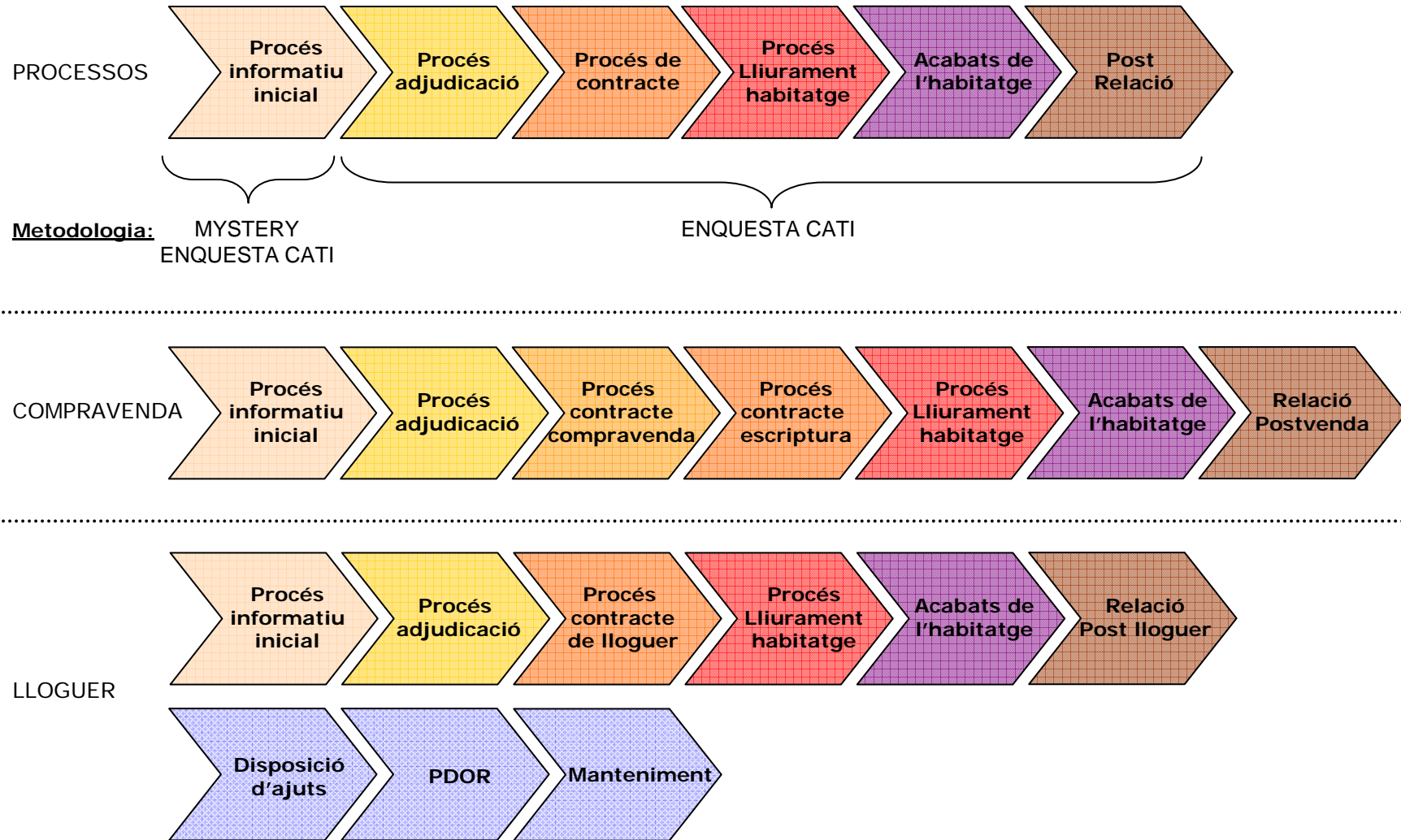
TIPUS DE CONSULTA REALITZADA TELEFÒNICAMENT	PERCENTATGE DE RESPOSTES (%)
Informació per poder comprar o llogar un local comercial o plaça d'aparcament d'Obra Nova	22,9
Informació sobre gestions relacionades amb l'habitatge (no clients)	19,3
Sol·licitud d'habitatge protegit (compra o lloguer) / Habitatges de cessió	12,9
Programa de Cessió d'Habitatges desocupats per a posar-los en lloguer	11,4
Informació dels habitatges de cessió per visitar (Barcelona)	7,9
Sol·licitud d'habitatge protegit (compra o lloguer) / Protecció oficial	7,9
Ajuts personalitzats a l'allotjament	7,1
Renda Bàsica d'Emancipació	7,1
Ajuts al pagament del lloguer	3,6

## PRINCIPALS RESULTATS DE L'ESTUDI



# 4. Principals resultats de l'estudi

## ESQUEMA DELS PROCESSOS



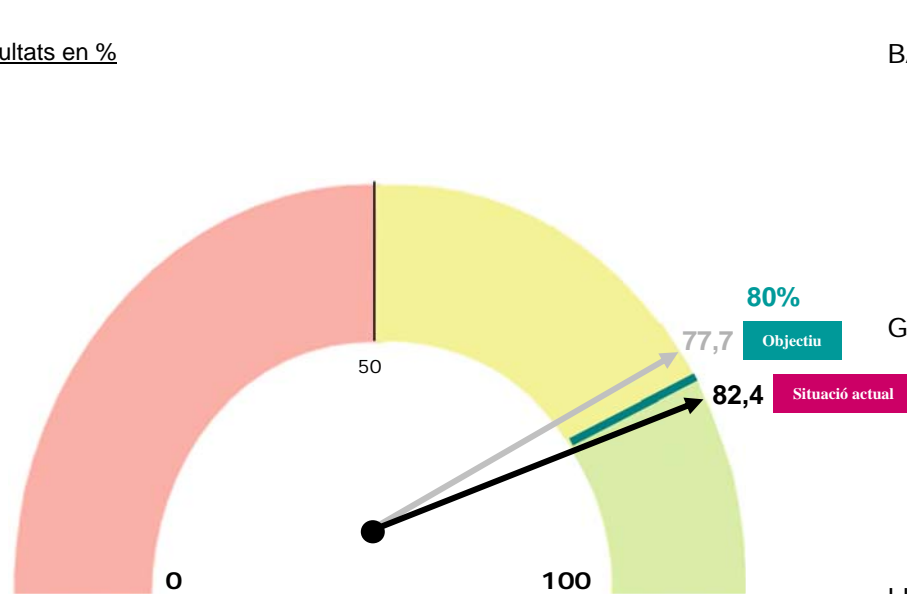
## PRINCIPALS RESULTATS MYSTERY

# 5. Principals resultats mystery

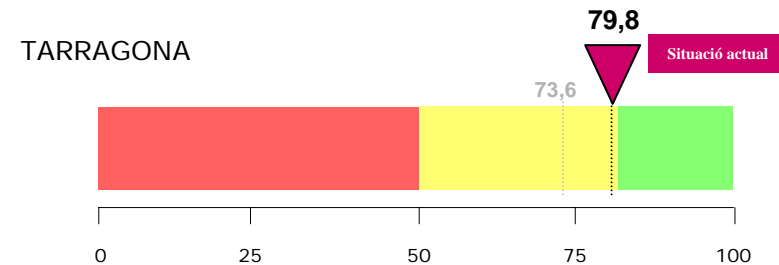
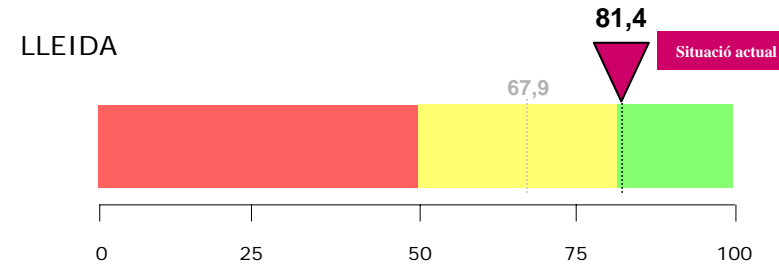
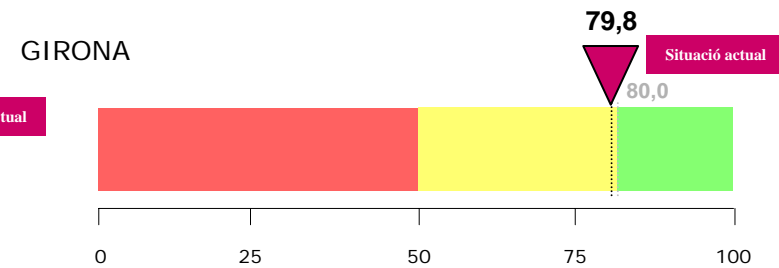
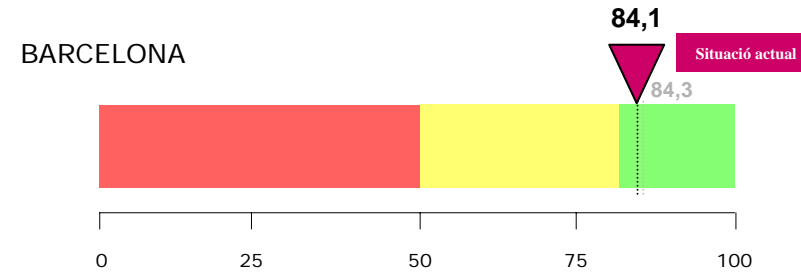
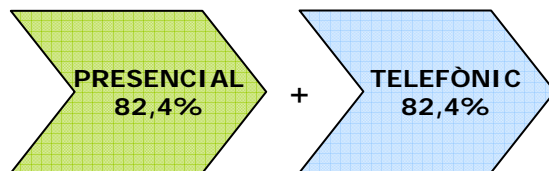
## MYSTERY - ÍNDEX GLOBAL DE SATISFACCIÓ

Base: 200 casos

Resultats en %



GLOBAL - NOVENBRE 2010



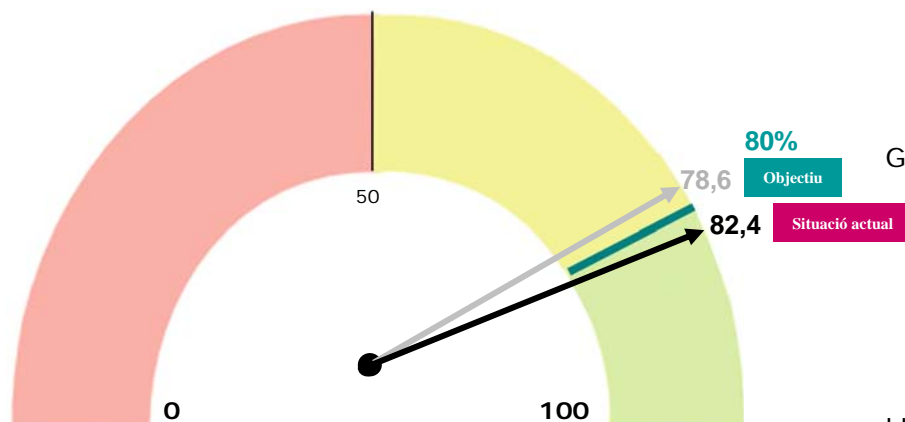
**Nota:** En gris es presenten els resultats de l'estudi de Octubre 2009

# 5. Principals resultats mystery

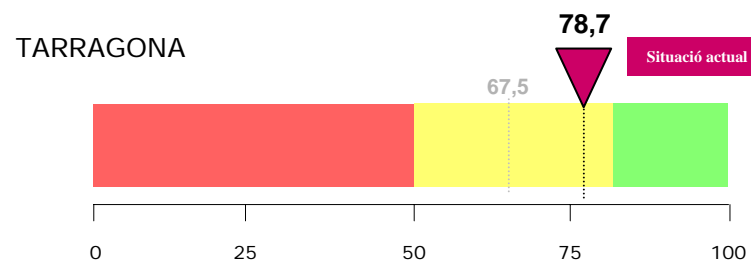
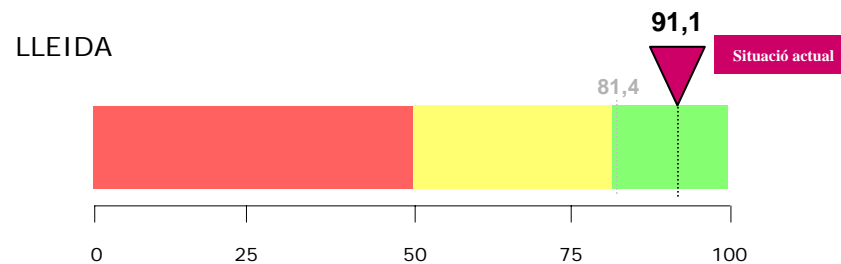
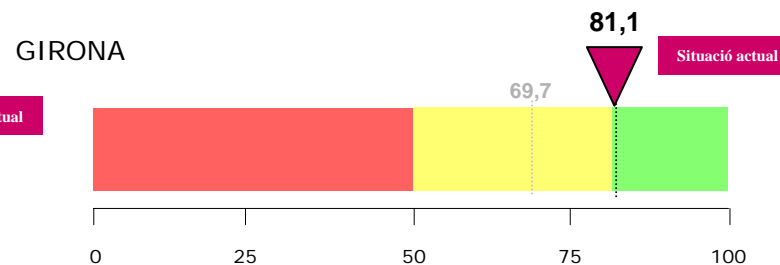
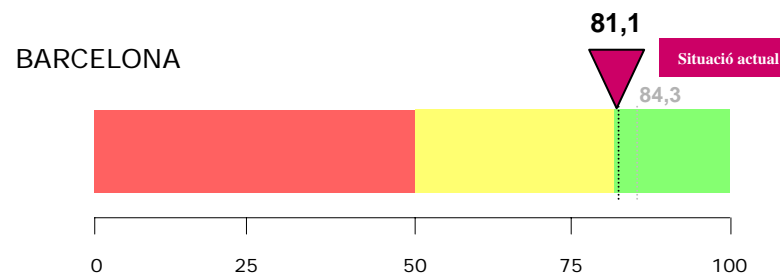
## MYSTERY PRESENCIAL - ÍNDEX GLOBAL DE SATISFACCIÓ

Base: 60 casos

Resultats en %



PRESENCIAL - NOVEMBRE 2010

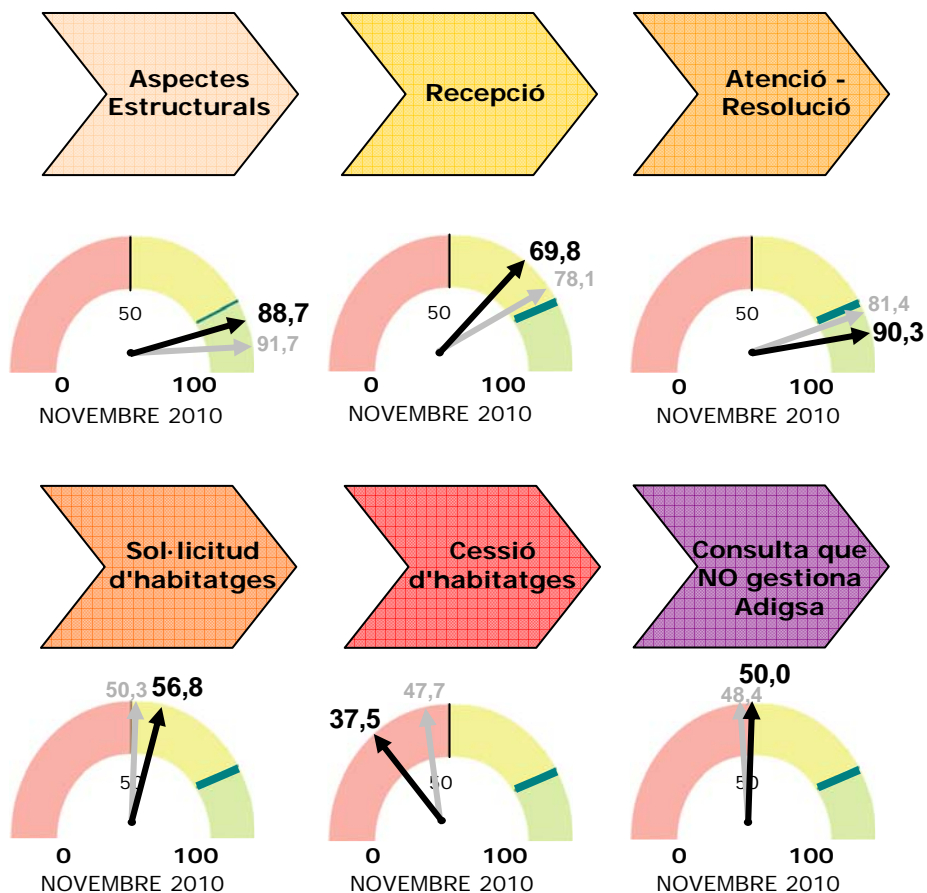
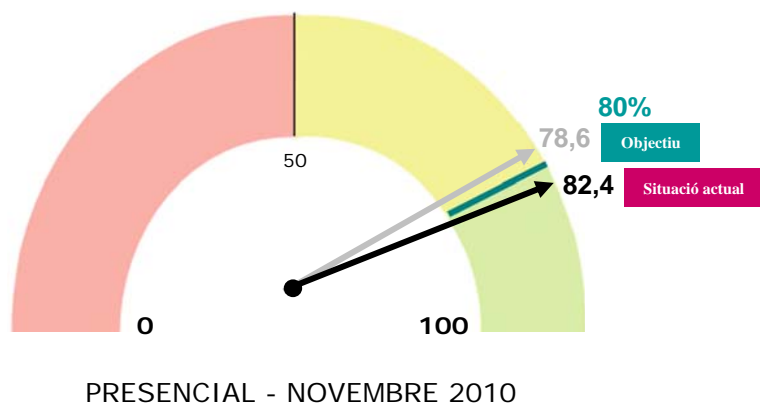


**Nota:** En gris es presenten els resultats de l'estudi de Octubre 2009

# 5. Principals resultats mystery

## MYSTERY PRESENCIAL – IGS I ÀREES

Resultats en %

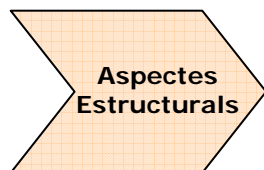


**Nota:** En gris es presenten els resultats de l'estudi de Octubre 2009

# 5. Principals resultats mystery

## MYSTERY PRESENCIAL – ASPECTES ESTRUCTURALS

Resultats en %

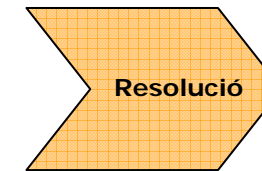
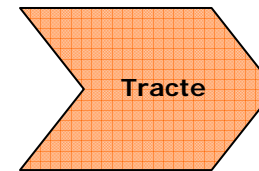
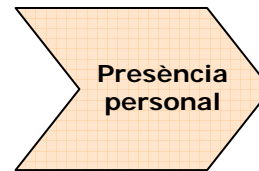
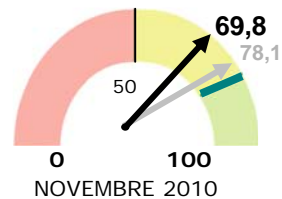
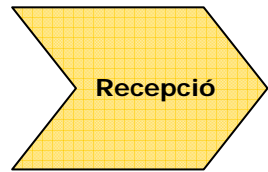


**Nota:** En gris es presenten els resultats de l'estudi de Octubre 2009

# 5. Principals resultats mystery

## MYSTERY PRESENCIAL – RECEPCIÓ

Resultats en %



Mitjana de temps d'espera: 1 minuts i 55 segons

Mitjana de número de persones en espera: 1,4

Quan ens hem esperat **més de 3 minuts** (18,4% dels casos) la mitjana de número de persones en espera és de 4,8

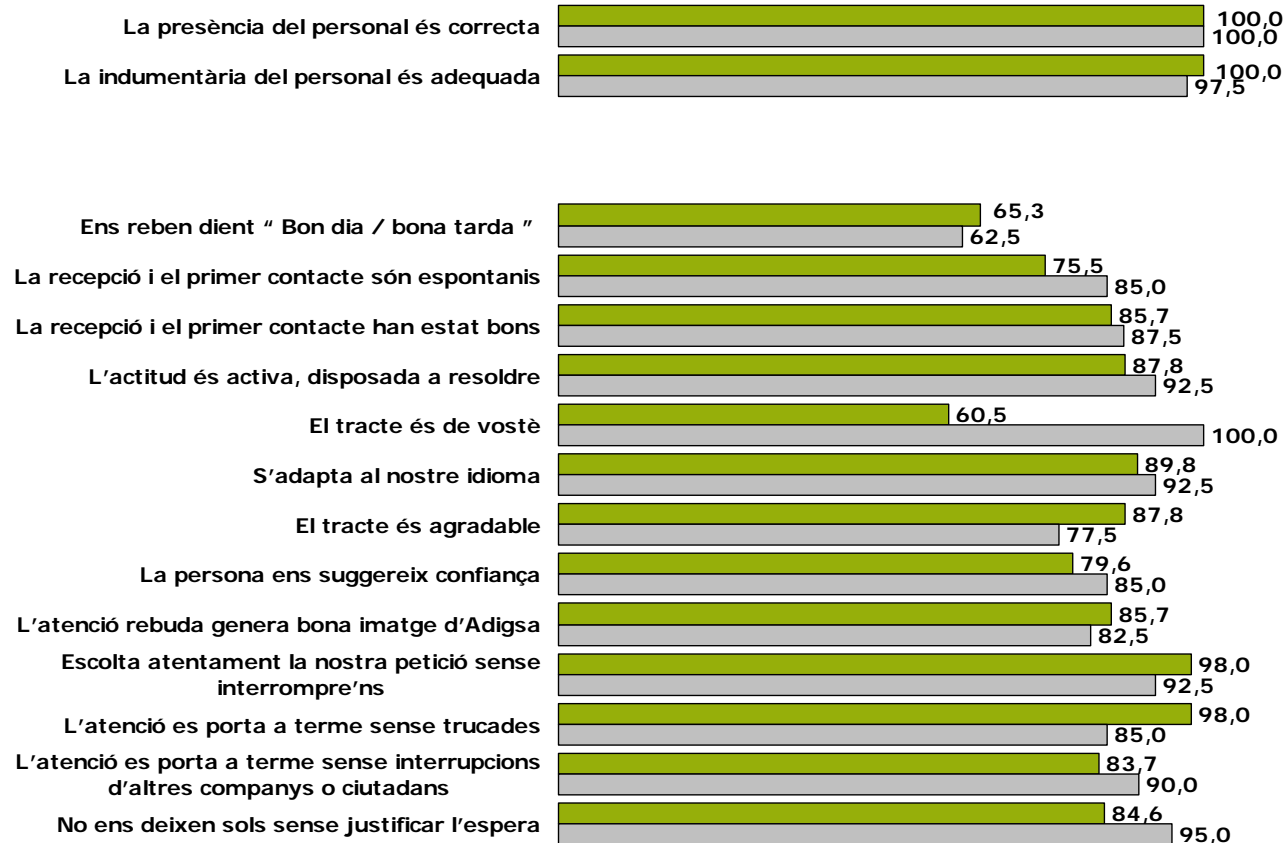
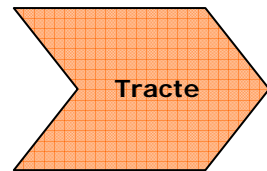
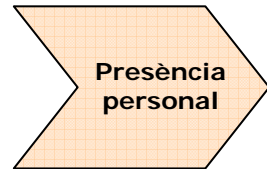
Mitjana de temps que dura la consulta:  
1 minut i 53 segons

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

# 5. Principals resultats mystery

## MYSTERY PRESENCIAL – RECEPCIÓ

Resultats en %



Quan es produeixen **interrupcions** de caire *telefònic* els empleats en cap cas es disculpen ni aplacen la trucada, i en canvi quan són produïdes per part de *companys o ciutadans*, en un 12,5% dels casos es disculpen i s'aplacen a l'instant en un 75% dels casos. Es té en compte 13 casos on ens deixen sols per veure si justifiquen l'espera.

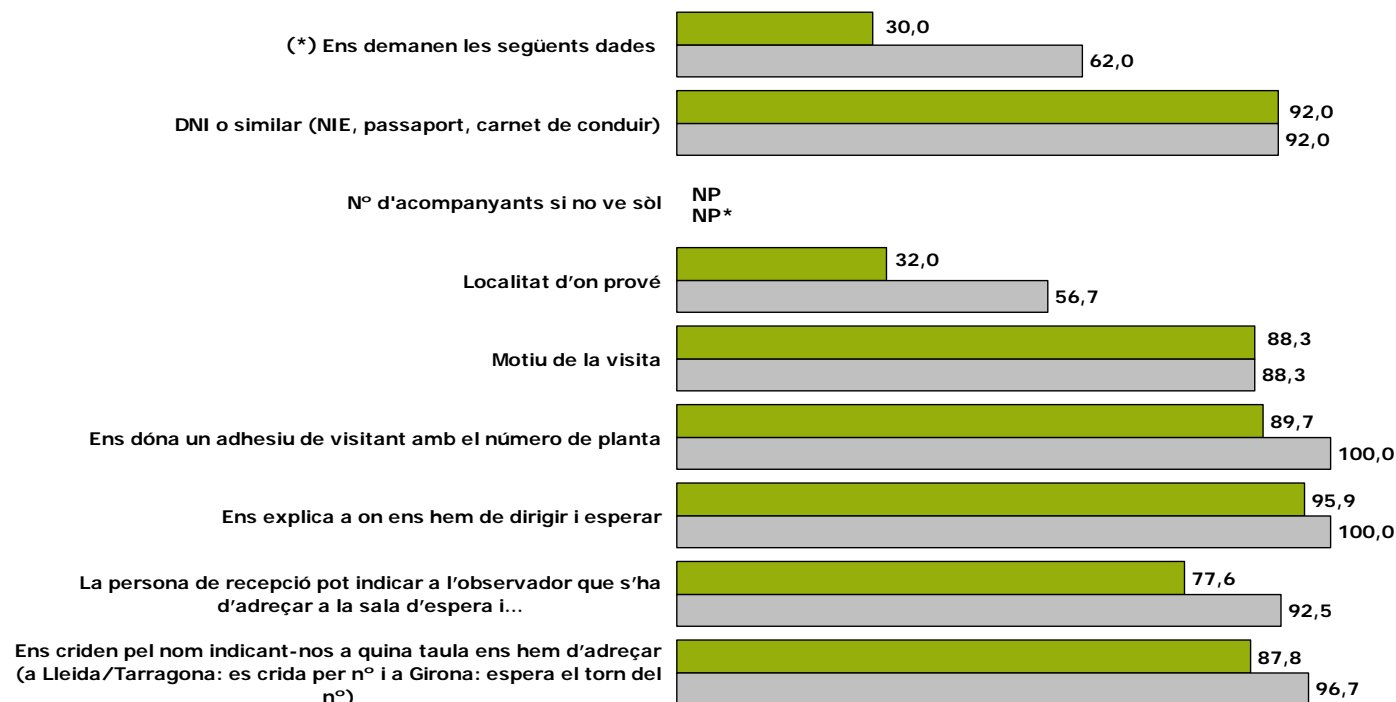
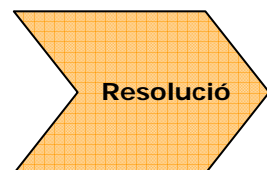
**Nota:** En gris es presenten els resultats de l'estudi de Octubre 2009



# 5. Principals resultats mystery

## MYSTERY PRESENCIAL – RECEPCIÓ

Resultats en %



(\*) **Obligació de demanar dades:**  
**Barcelona i Tarragona:** DNI o similar, nº d'acompanyants si no ve sòl localitat d'on prové i motiu de la visita.  
**Lleida:** DNI o similar, localitat d'on prové i motiu de la visita.  
**Girona:** Motiu de la visita.

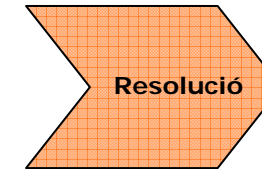
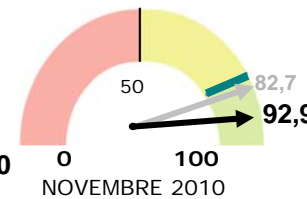
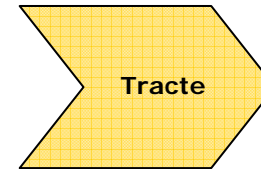
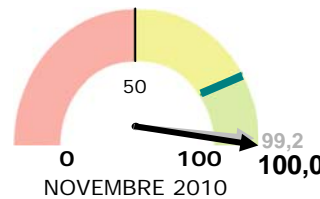
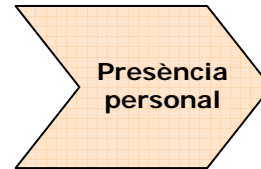
**Nota:** En gris es presenten els resultats de l'estudi de Octubre 2009

NP\*: A l'Octubre '09 no es valorava aquest aspecte.

# 5. Principals resultats mystery

## MYSTERY PRESENCIAL – ATENCIÓ/RESOLUCIÓ

Resultats en %



Mitjana de temps d'espera: 17 minuts i 41 segons

Mitjana de número de persones en espera: 6,1

Quan ens hem esperat **més de 3 minuts** (75% dels casos) la mitjana de número de persones en espera és de 8

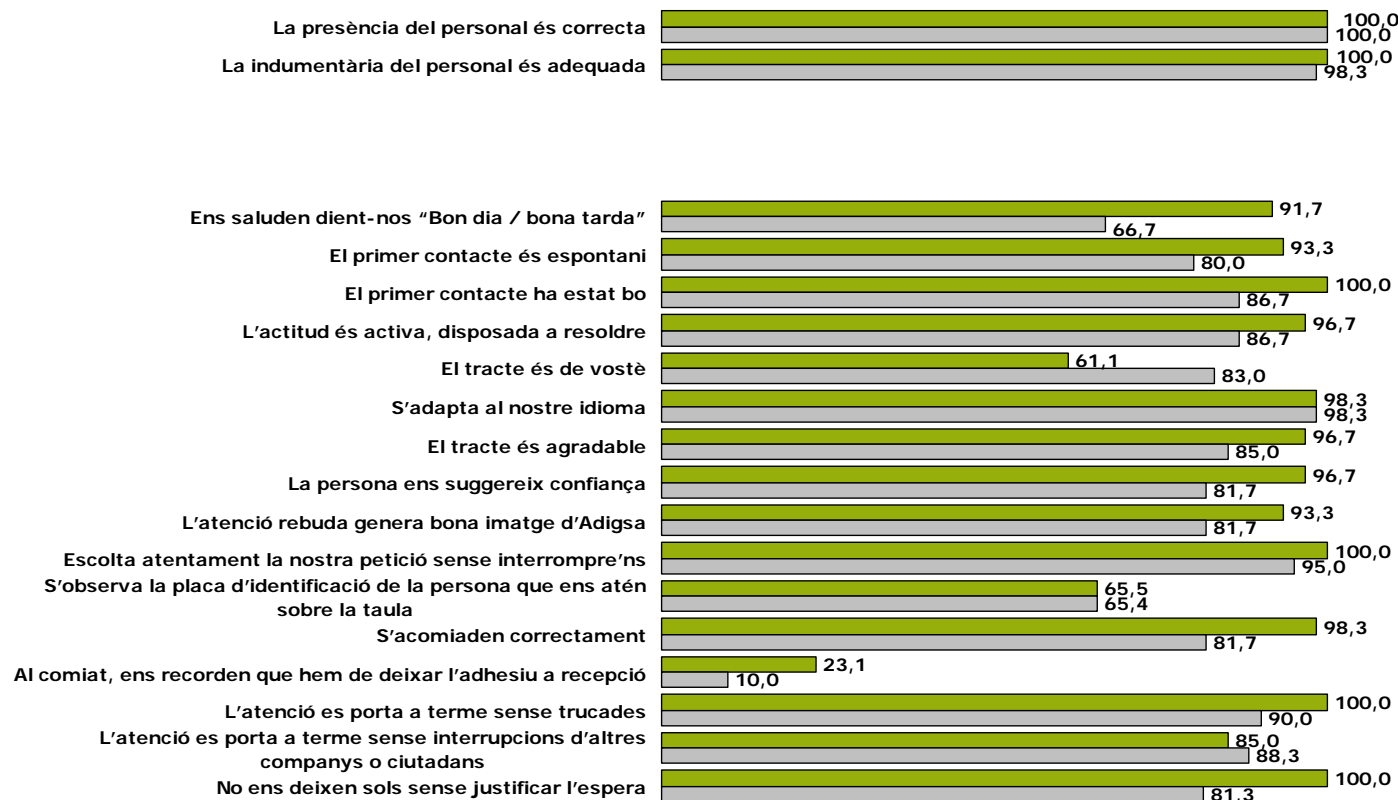
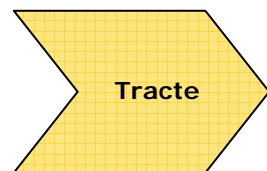
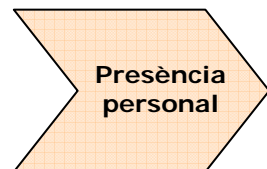
Mitjana de temps que dura la consulta:  
7 minuts i 23 segons

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

# 5. Principals resultats mystery

## MYSTERY PRESENCIAL – ATENCIÓ/RESOLUCIÓ

Resultats en %



Quan es produeixen **interrupcions** per part de *companys o ciutadans*, es disculpen en un 44,4% i s'aplacen en un 55,6%.  
Només es té en compte els 11 casos on ens deixen sols per veure si justifiquen l'espera.

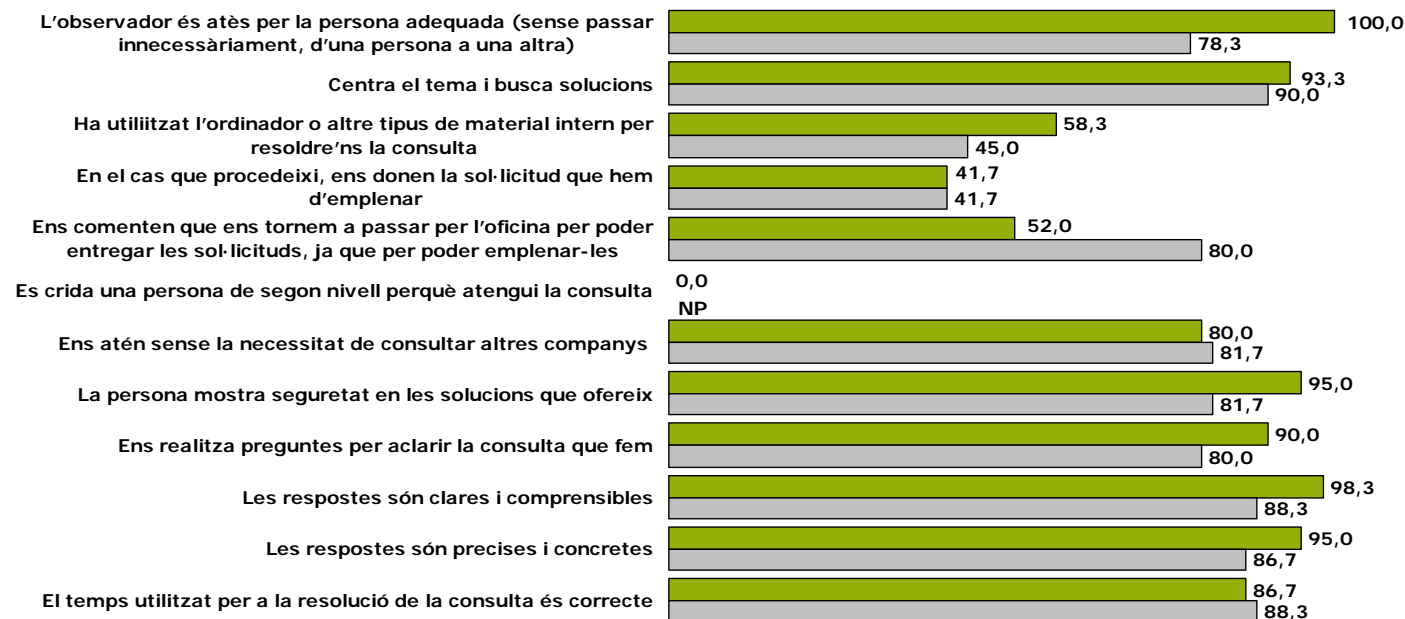
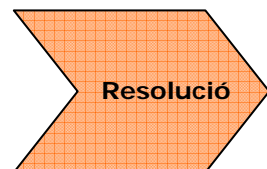
**Nota:** En gris es presenten els resultats de l'estudi de Octubre 2009

Pàg. 19

# 5. Principals resultats mystery

## MYSTERY PRESENCIAL – ATENCIÓ/RESOLUCIÓ

Resultats en %



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

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

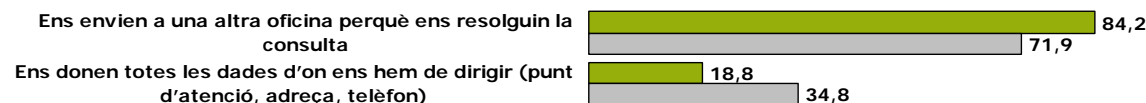
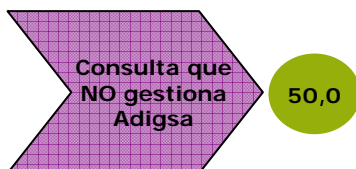
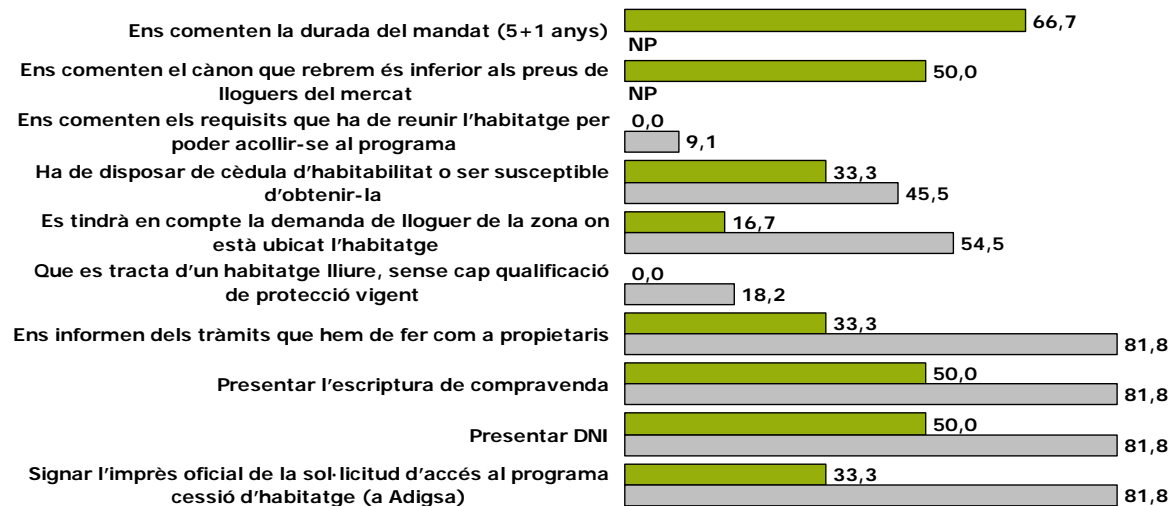
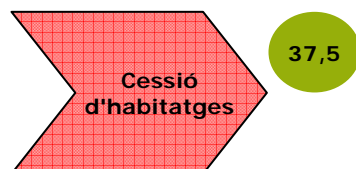
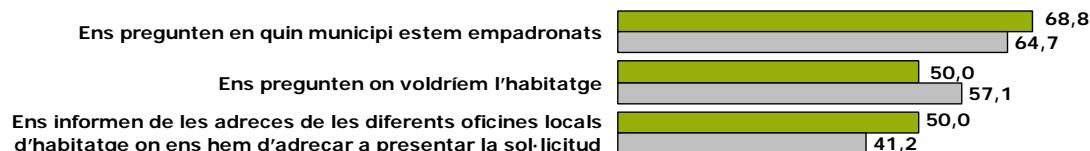
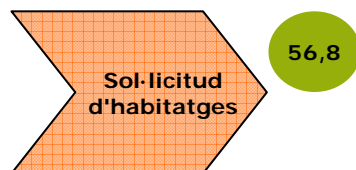
NP: A l'Octubre '09 no es valorava aquest aspecte.

Pàg. 20

# 5. Principals resultats mystery

## MYSTERY PRESENCIAL – TIPUS DE CONSULTA REALITZADA

Resultats en %



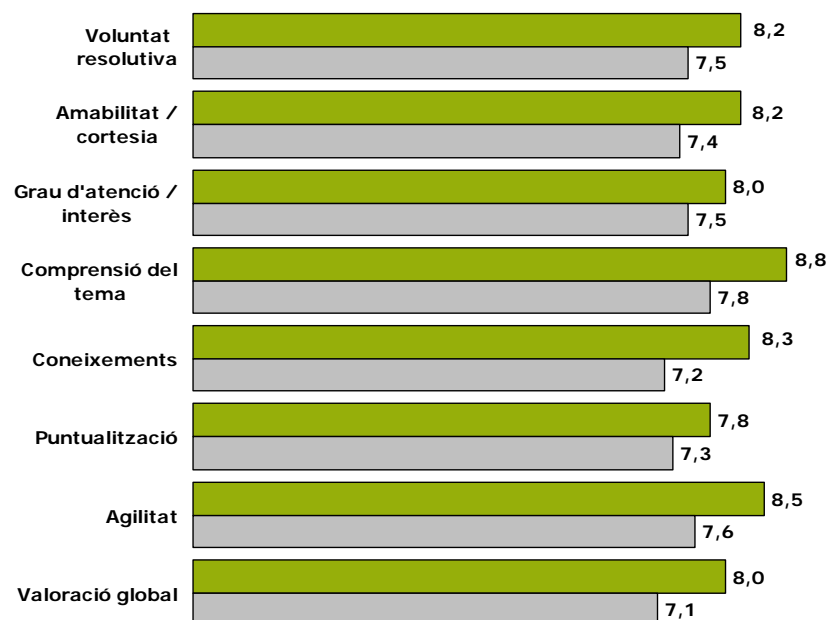
**Nota:** En gris es presenten els resultats de l'estudi de Octubre 2009

NP: A l'Octubre '09 no es valorava aquest aspecte.

# 5. Principals resultats mystery

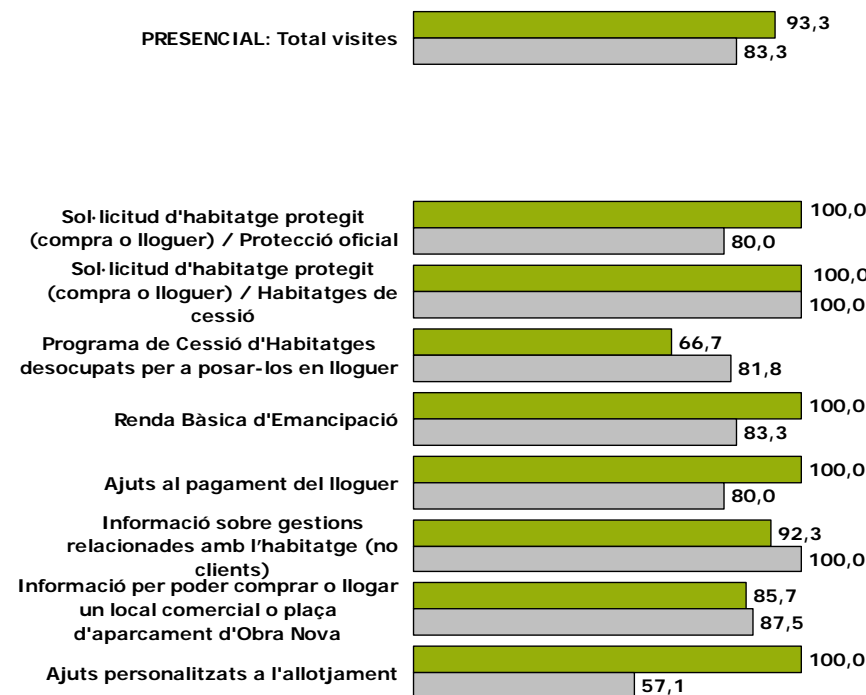
## MYSTERY PRESENCIAL – PUNTUACIONS SUBJECTIVES I RESOLUCIÓ

### PUNTUACIONS SUBJECTIVES (escala 1 a 10)



### CONSULTA O TRÀMIT S'HA RESOLT DE FORMA CORRECTA

Resultats en %



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

Pàg. 22

# 5. Principals resultats mystery

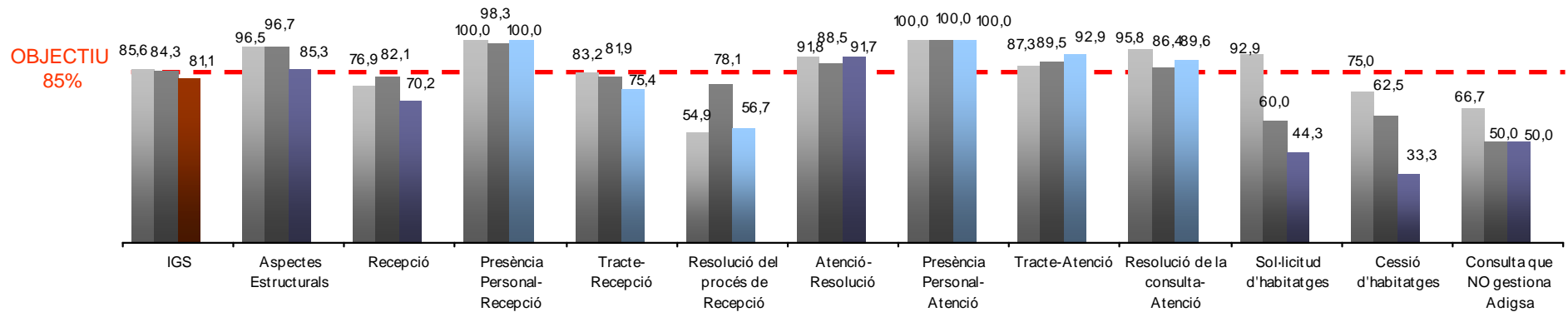
## MYSTERY PRESENCIAL – PROVÍNCIES

Resultats en %

■ Novembre '10  
■ Octubre '09  
■ Desembre '08

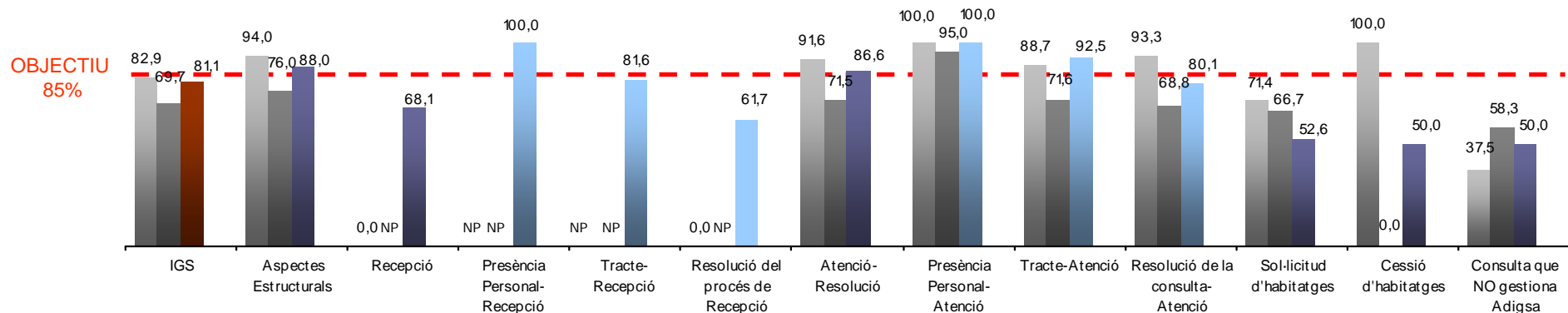
### RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: BARCELONA

Base: 30 casos



### RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: GIRONA

Base: 10 casos



# 5. Principals resultats mystery

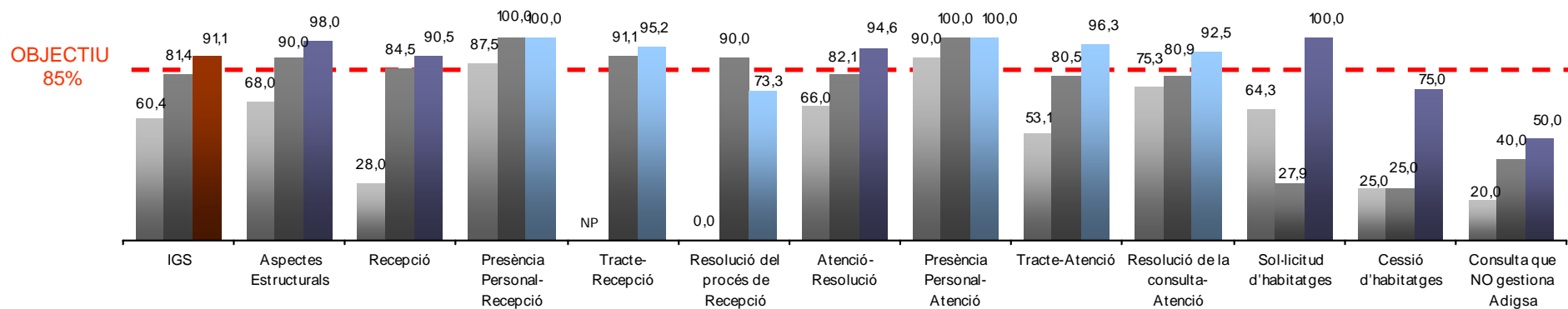
## MYSTERY PRESENCIAL – PROVÍNCIES

Resultats en %

■ Novembre '10  
■ Octubre '09  
■ Desembre '08

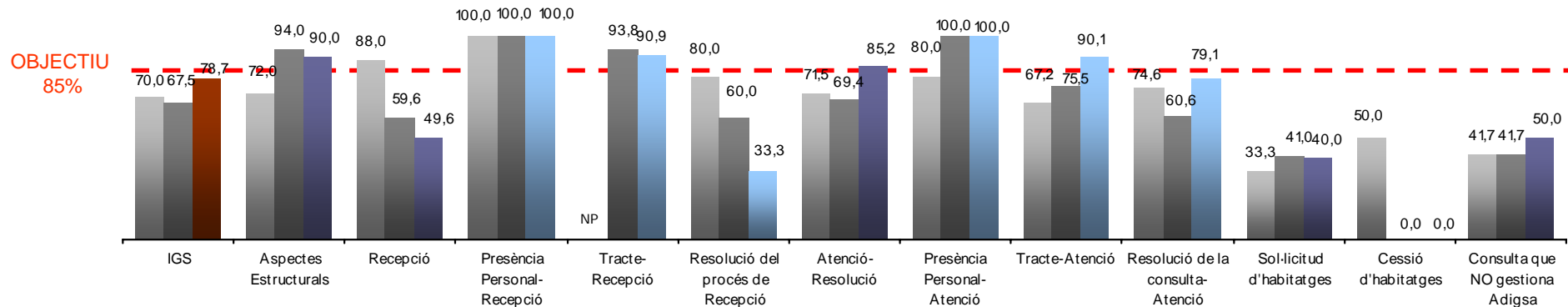
■ RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: LLEIDA

Base: 10 casos



■ RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: TARRAGONA

Base: 10 casos



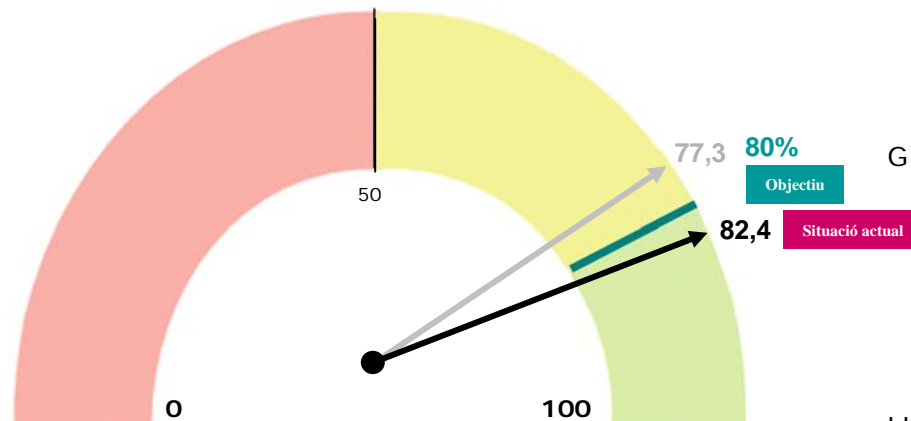


# 5. Principals resultats mystery

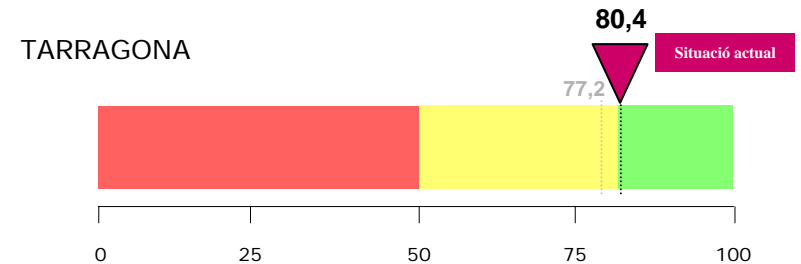
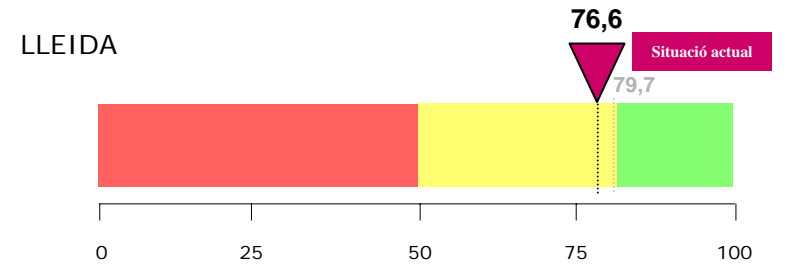
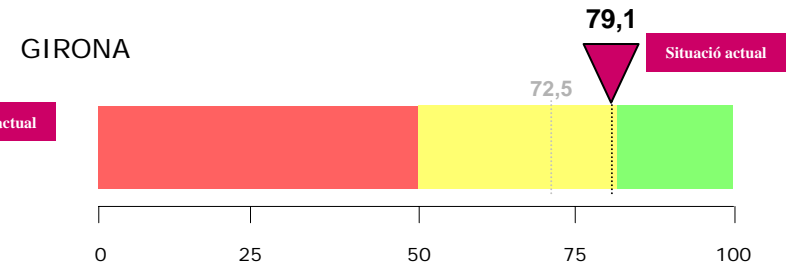
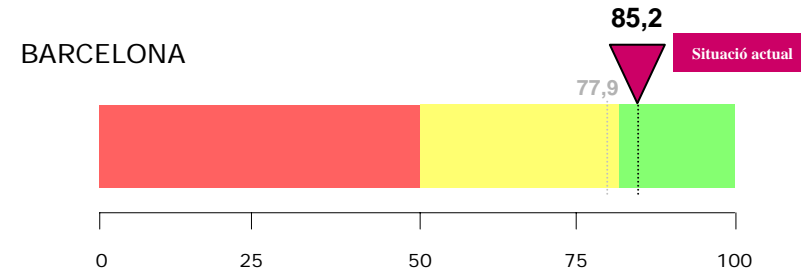
## MYSTERY TELEFÒNIC - ÍNDEX GLOBAL DE SATISFACCIÓ

Base: 140 casos

Resultats en %



TELEFÒNIC - NOVEMBRE 2010

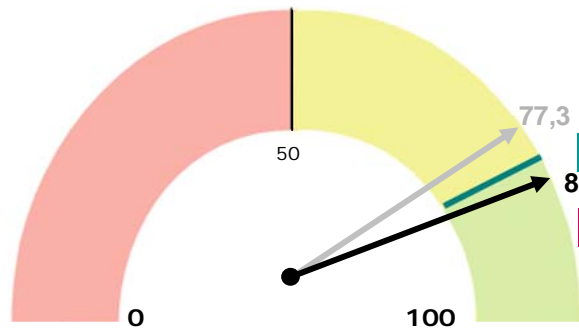


**Nota:** En gris es presenten els resultats de l'estudi de Octubre 2009

# 5. Principals resultats mystery

## MYSTERY TELEFÒNIC – IGS I ÀREES

Resultats en %



TELEFÒNIC - NOVEMBRE 2010

**Mitjana de temps d'espera:**

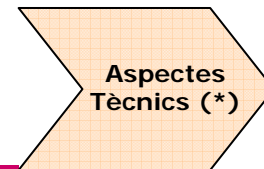
1 minut i 14 segons

**Mitjana de tons abans que ens despengin el telèfon:** 3,5

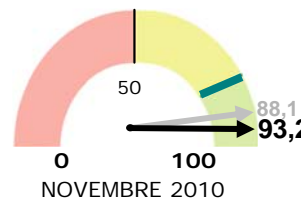
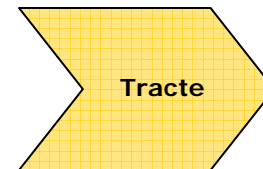
**Mitjana de trucades fetes fins que ens agafen el telèfon:** 1,9

**Mitjana de temps que dura la consulta:** 2 minuts i 56 segons

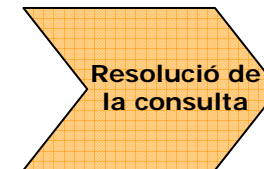
(\*) L'àrea d'aspectes tècnics engloba un únic ítem "En el cas que no ens hagin agafat el telèfon surt el contestador (valorar a totes les trucades fetes fins rebre atenció)"



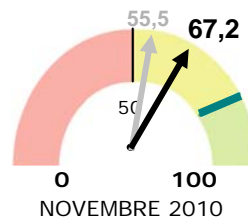
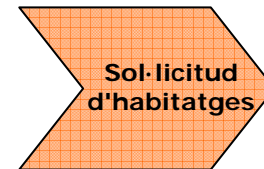
NOVEMBRE 2010



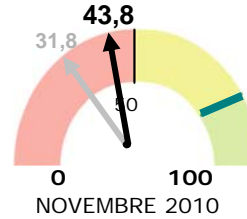
NOVEMBRE 2010



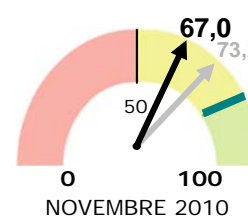
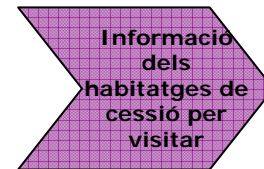
NOVEMBRE 2010



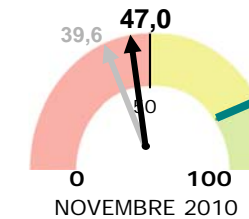
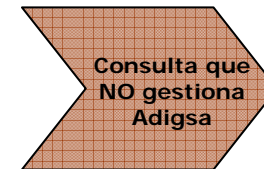
NOVEMBRE 2010



NOVEMBRE 2010



NOVEMBRE 2010

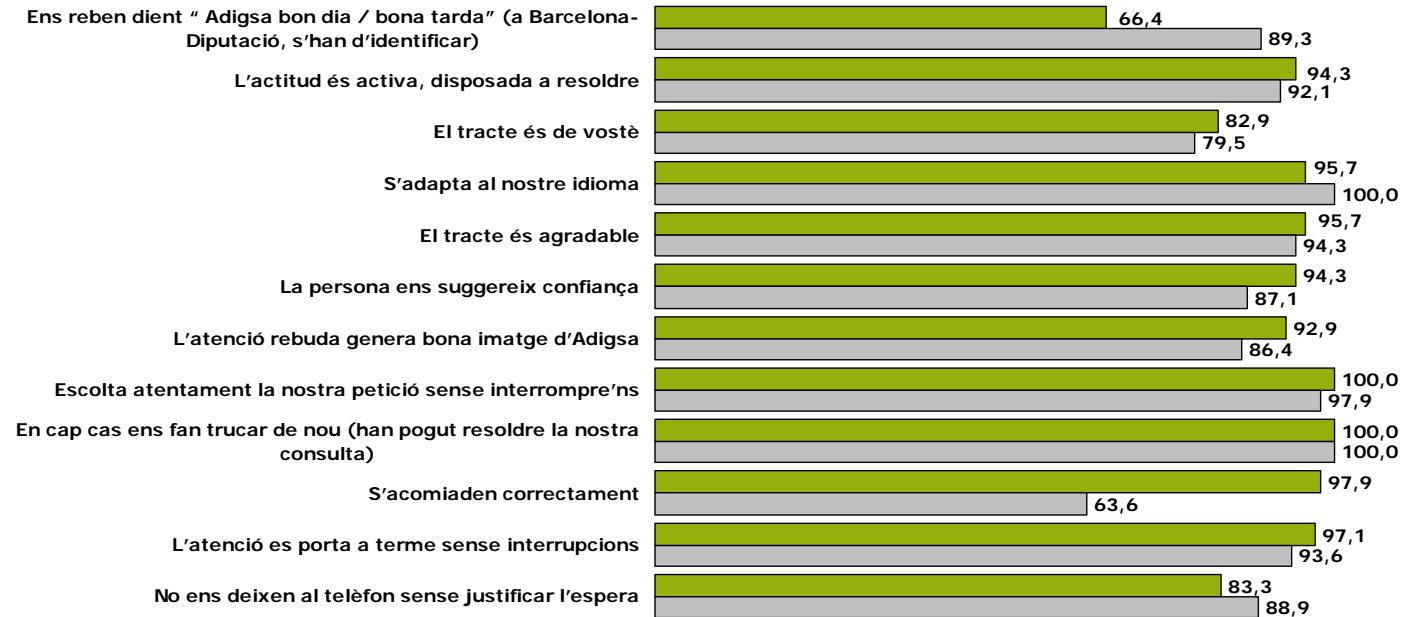
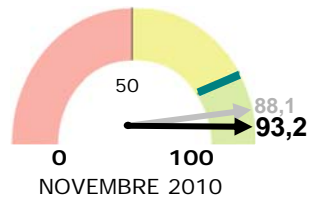
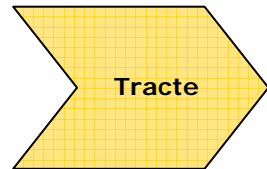


NOVEMBRE 2010

# 5. Principals resultats mystery

## MYSTERY TELEFÒNIC – TRACTE

Resultats en %



Quan es produeixen **interrupcions** es resolen de forma ràpida en el 75% dels casos i es disculpen en el 50%.  
Només es té en compte els 6 casos on ens deixen sols al telèfon.

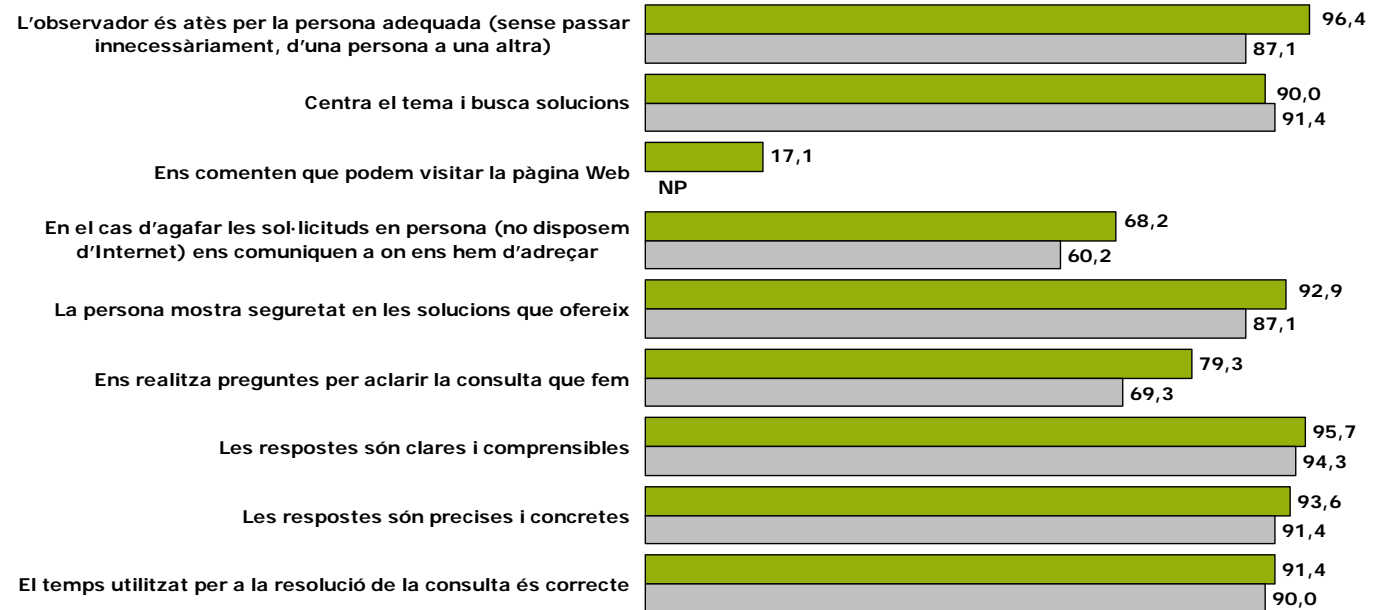
**Nota:** En gris es presenten els resultats de l'estudi de Octubre 2009

Pàg. 27

# 5. Principals resultats mystery

## MYSTERY TELEFÒNIC – RESOLUCIÓ

Resultats en %



Quan es valora negativament el temps utilitzat per a la resolució de la consulta, el 75% dels casos considera aquest temps com **insuficient**.

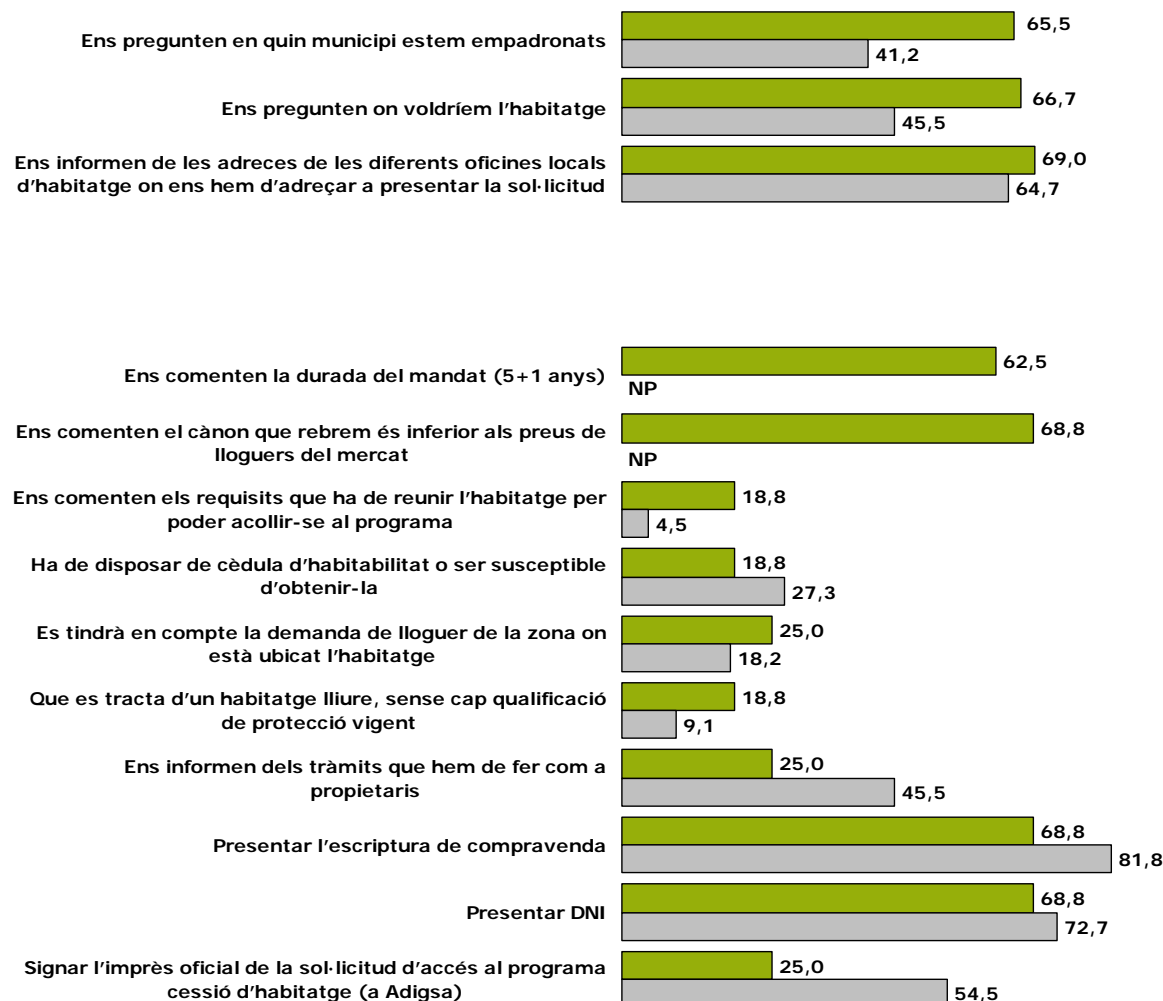
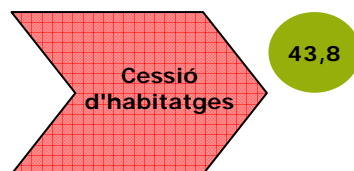
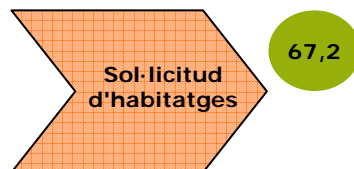
**Nota:** En gris es presenten els resultats de l'estudi de Octubre 2009

NP: A l'Octubre '09 no es valorava aquest aspecte.

# 5. Principals resultats mystery

## MYSTERY TELEFÒNIC – TIPUS DE CONSULTA REALITZADA

Resultats en %



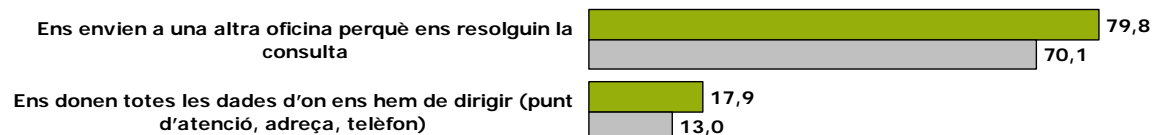
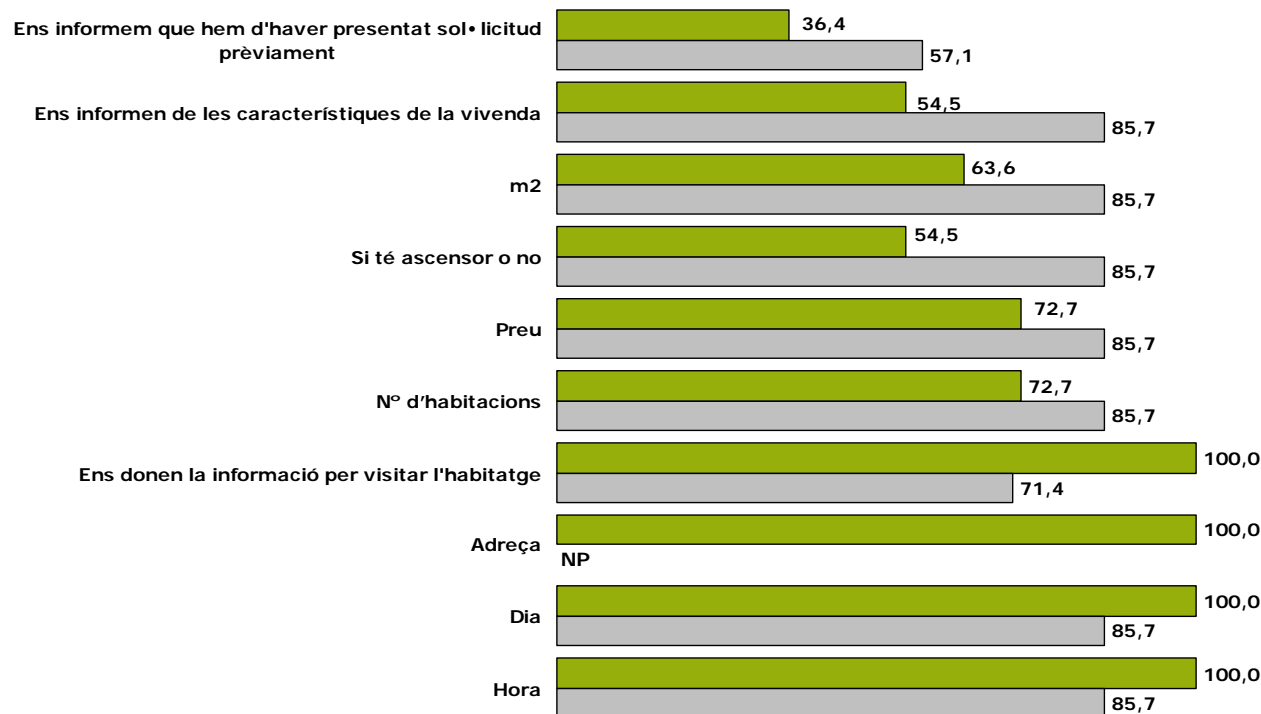
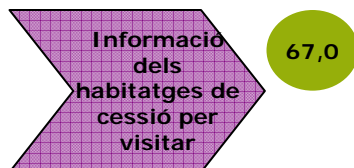
**Nota:** En gris es presenten els resultats de l'estudi de Octubre 2009

NP: A l'Octubre '09 no es valorava aquest aspecte.

# 5. Principals resultats mystery

## MYSTERY TELEFÒNIC – TIPUS DE CONSULTA REALITZADA

Resultats en %



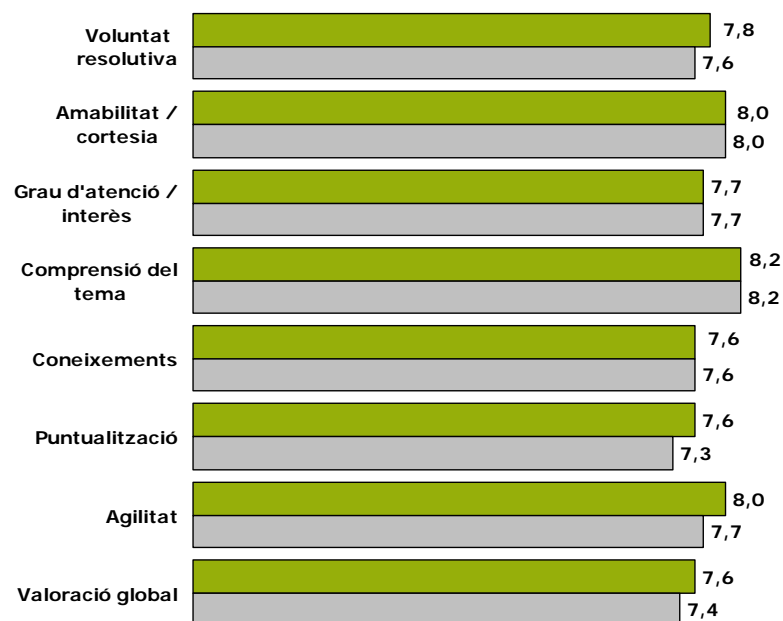
NP: A l'Octubre '09 no es valorava aquest aspecte.

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

# 5. Principals resultats mystery

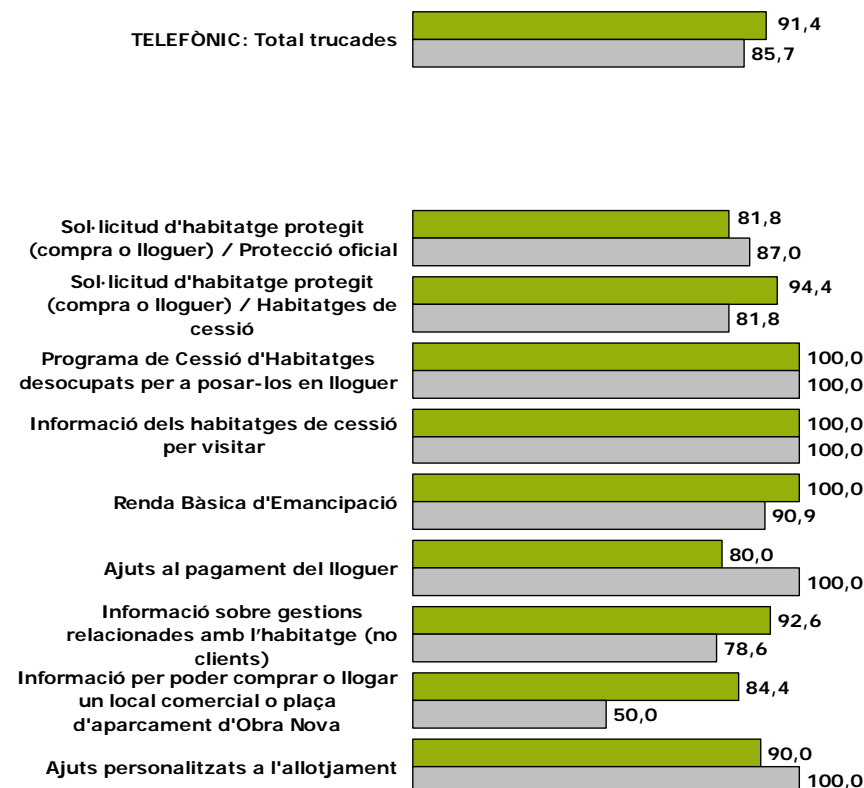
## MYSTERY TELEFÒNIC – PUNTUACIONS SUBJECTIVES I RESOLUCIÓ

### PUNTUACIONS SUBJECTIVES (escala 1 a 10)



### CONSULTA O TRÀMIT S'HA RESOLT DE FORMA CORRECTA

Resultats en %



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

# 5. Principals resultats mystery

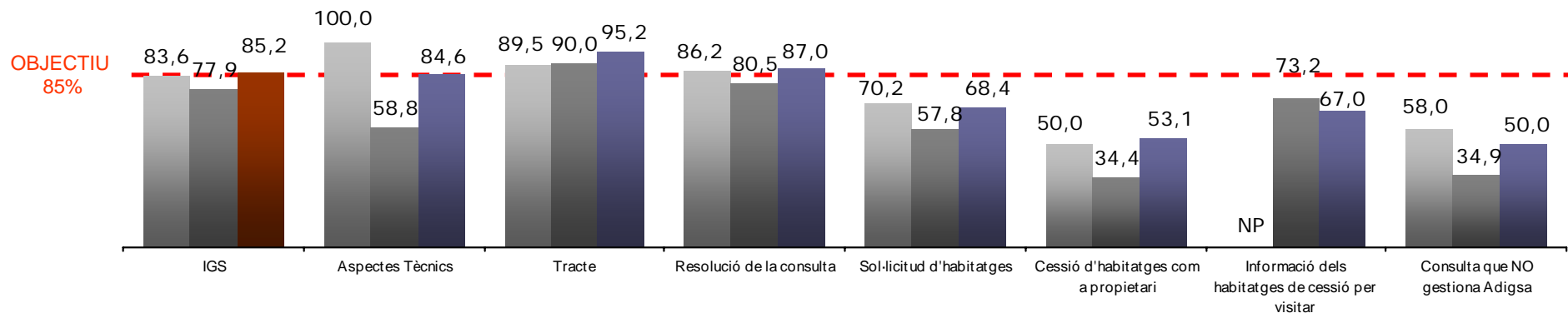
## MYSTERY TELEFÒNIC – PROVÍNCIES

Resultats en %

■ Novembre '10  
■ Octubre '09  
■ Desembre '08

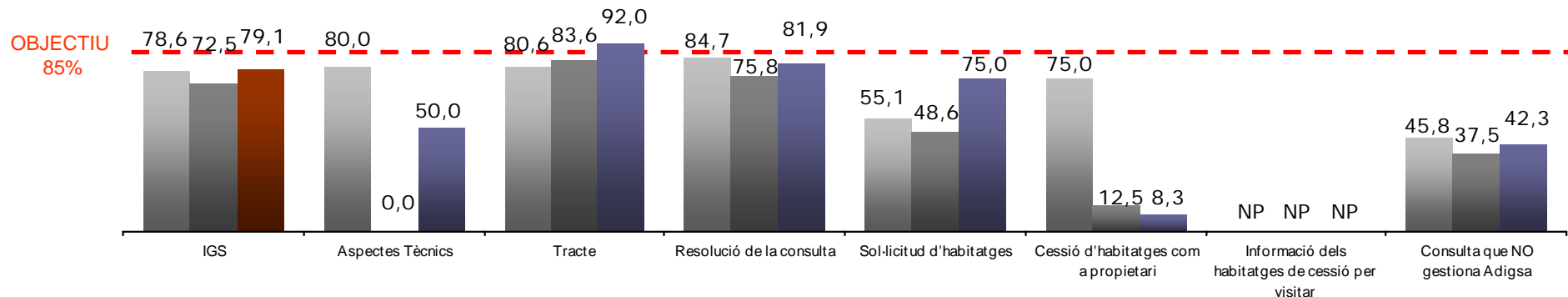
■ RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: **BARCELONA**

Base: 80 casos



■ RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: **GIRONA**

Base: 20 casos



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



# 5. Principals resultats mystery

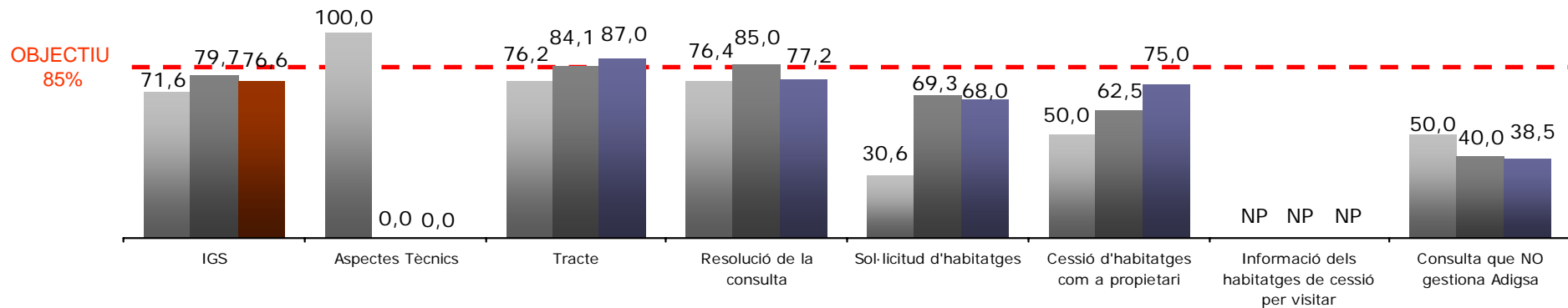
## MYSTERY TELEFÒNIC – PROVÍNCIES

Resultats en %

■ Novembre '10  
■ Octubre '09  
■ Desembre '08

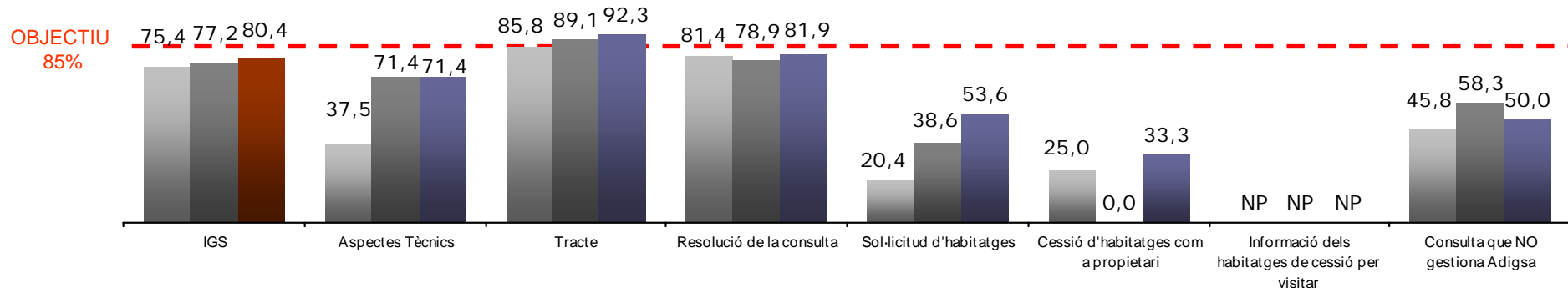
■ RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: LLEIDA

Base: 20 casos



■ RESULTATS IGS, ÀREES I SUBÀREES: TARRAGONA

Base: 20 casos



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