



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

REO núm. 736

Data 31 de gener de 2014

Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del servei d'atenció telefònica 012

Resum executiu

**Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió**

18 de desembre de 2013

- 1. Introducció**
- 2. Perfil de les persones usuàries**
- 3. Coneixement i ús del 012**
- 4. Tipus de tràmits realitzats**
- 5. El procés d'atenció telefònica**
- 6. La resolució dels tràmits realitzats**
- 7. Satisfacció amb el servei**
- 8. Recomanació i aspectes a millorar**
- 9. Coneixement, ús i valoració d'altres serveis**

1. Introducció

A. Presentació i objectius

- ☞ Els principals objectius de l'estudi són **avaluar el grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon d'atenció ciutadana 012** sobre el servei que han rebut així com **analitzar l'evolució dels resultats** en relació amb les consultes anteriors.

Alhora, també s'ha incorporat a l'anàlisi l'**avaluació del coneixement i ús d'altres serveis d'informació i atenció ciutadana** de la Generalitat de Catalunya.

- ☞ Concretament, a través de l'estudi d'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del servei d'atenció telefònica 012, s'han cobert els aspectes següents:
 - Caracterització del perfil de les persones usuàries.
 - Coneixement i ús del 012.
 - Tipus de tràmits realitzats.
 - Avaluació del procés d'atenció telefònica.
 - Avaluació de la resolució dels tràmits.
 - Grau de satisfacció amb el servei.
 - Identificació d'aspectes a millorar.
 - Coneixement, ús i valoració dels serveis d'atenció i informació.

B. Fitxa tècnica

Univers

Persones que han trucat al 012 durant els mesos de maig, juny, juliol, agost, setembre i octubre de 2013 i que han acceptat deixar les seves dades perquè se'ls pugui trucar, posteriorment, per fer l'enquesta sobre el servei.

Mètode de recollida de la informació

Entrevistes telefòniques assistides per ordinador (CATI).

Grandària de la mostra

450 entrevistes vàlides, 75 per mes (captures dels mesos de maig, juny, juliol, agost, setembre i octubre de 2013).

Tipus de mostreig

Selecció aleatòria a partir del llistat facilitat pel 012. La distribució s'ha controlat per dies de la setmana i franges horàries.

Les dades que es presenten a continuació han estat reequilibrades d'acord amb el número real de trucades ateses cada mes (maig, juny, juliol, agost, setembre i octubre).

Data del treball de camp

6, 7, 10 i 11 de juny, 4, 5, 8 i 9 de juliol, 1, 2, 5, 6 i 7 d'agost, 5, 6, 9, 10 i 12 de setembre, 7, 8, 9 i 11 d'octubre i 11, 12, 13 i 14 de novembre de 2013.

Realització del treball de camp

Block de Ideas

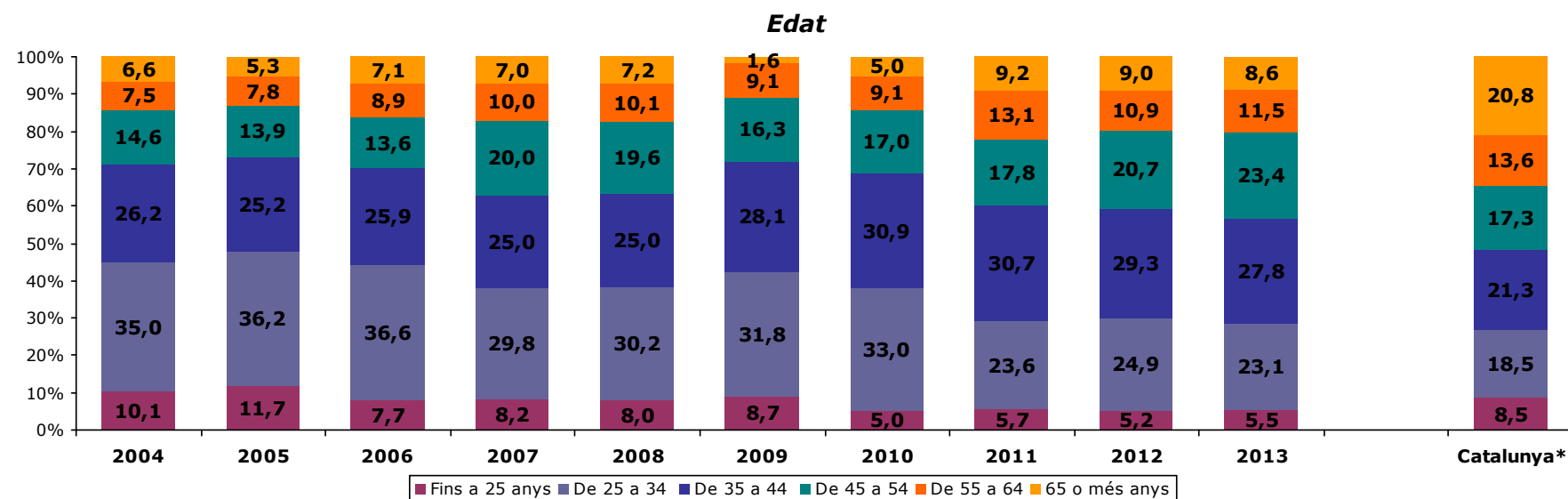


2. Perfil de les persones usuàries



2. Perfil de les persones usuàries

A. Sexe i edat

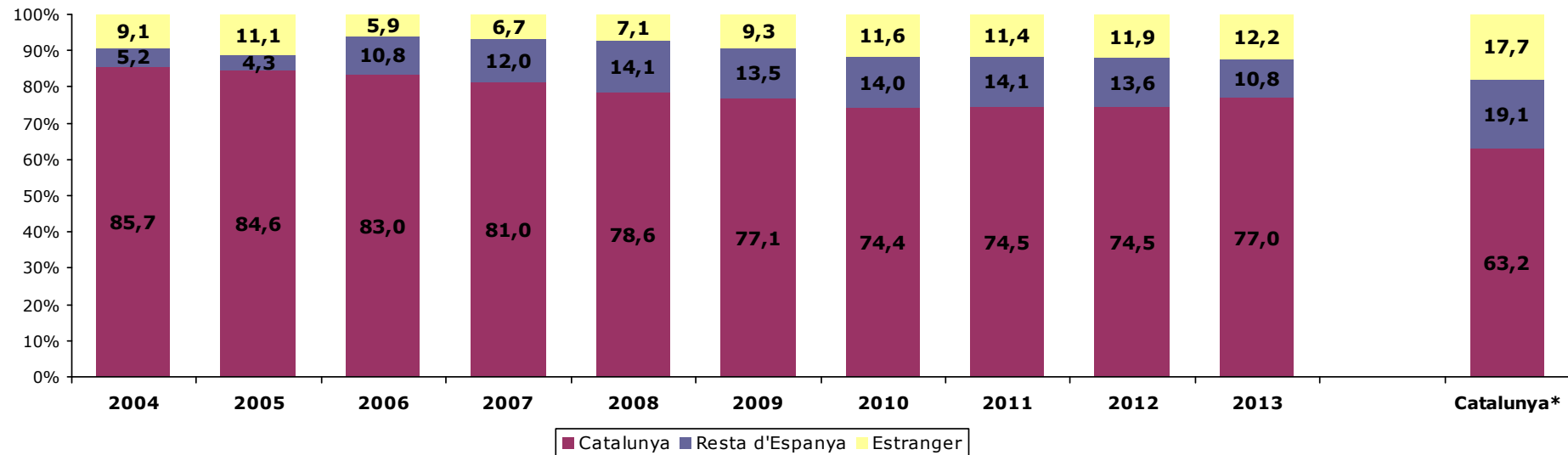


* Catalunya, població de 18 i més anys. Idescat, padró municipal d'habitants 2012.

2. Perfil de les persones usuàries

B. Lloc de naixement

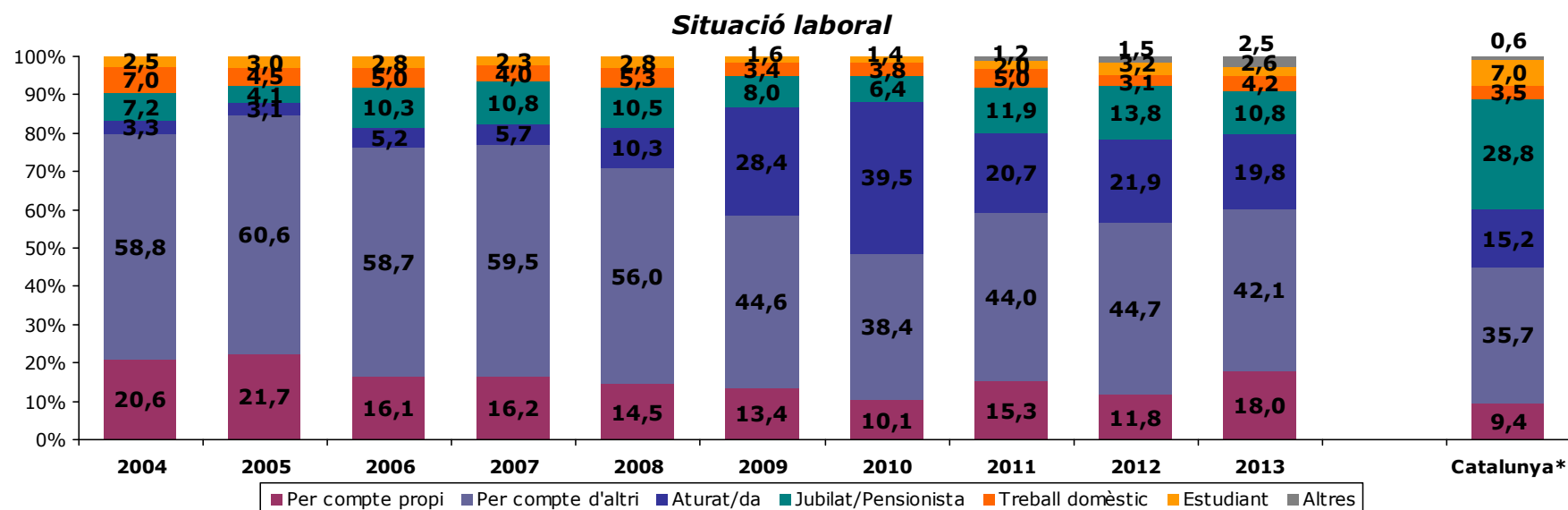
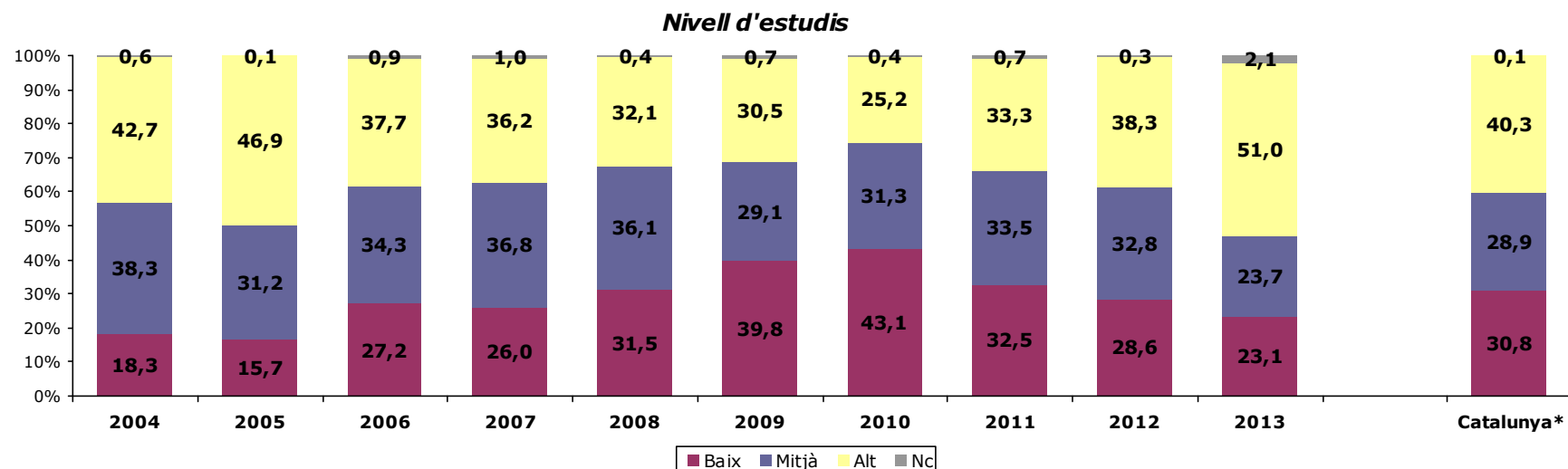
Lloc de naixement



* Catalunya. Idescat, padró municipal d'habitants 2012.

2. Perfil de les persones usuàries

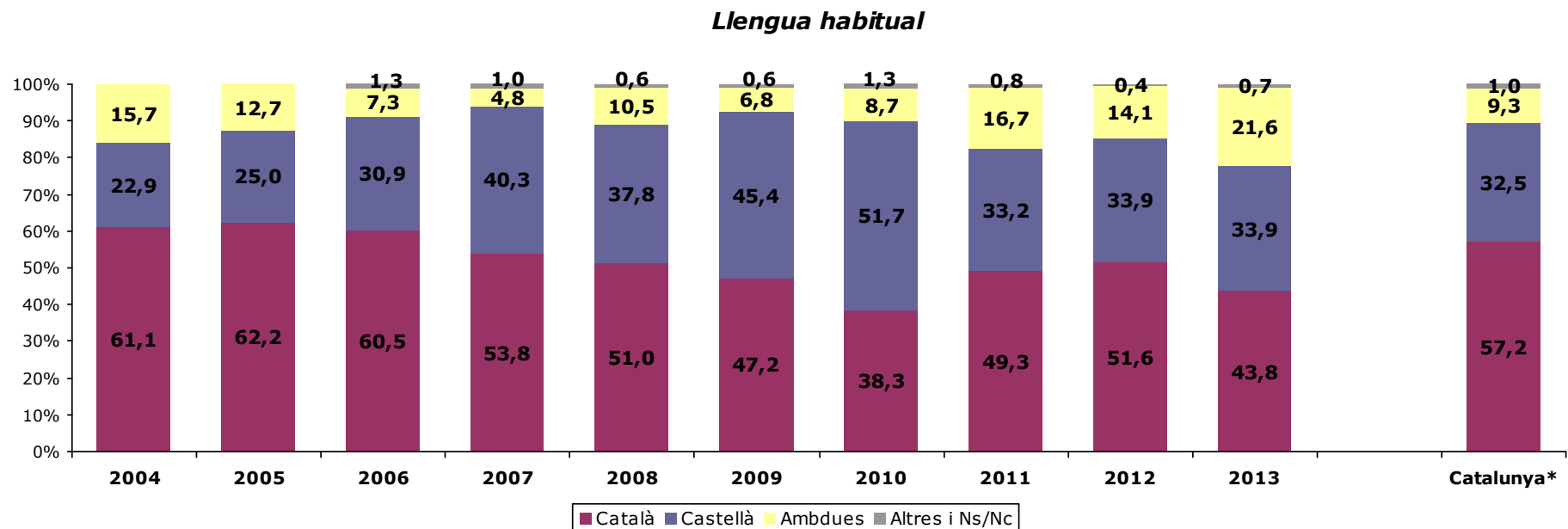
C. Nivell d'estudis i situació laboral



*Catalunya població de 18 anys o més, 3a onada Baròmetre d'Opinió Política (novembre del 2013).

2. Perfil de les persones usuàries

D. Llengua habitual



* Les dades 2006-2010 es refereixen a la llengua habitual a casa.

* Catalunya població de 18 anys o més, 3a onada Baròmetre d'Opinió Política (novembre del 2013).

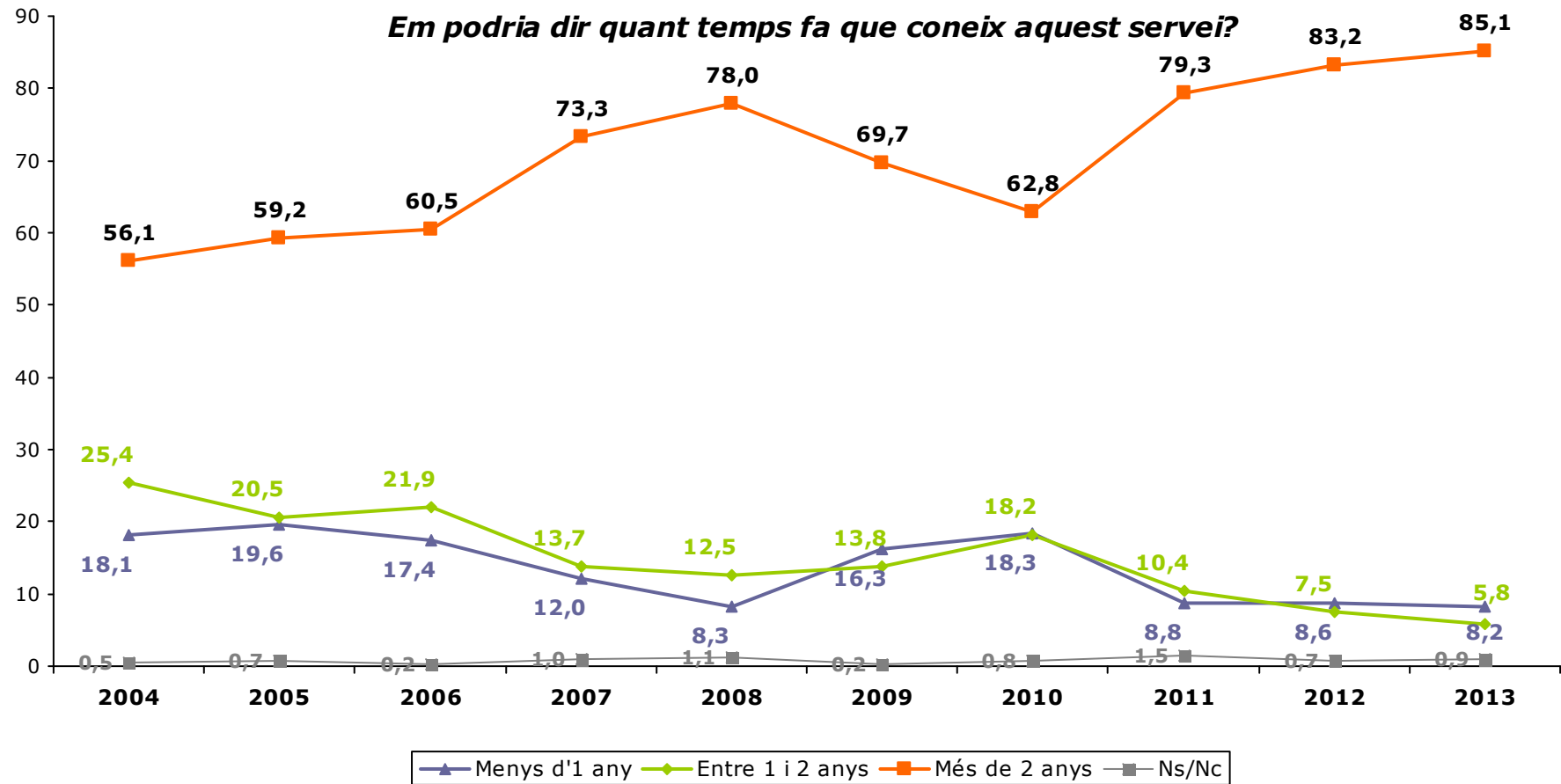


3. Coneixement i ús del 012



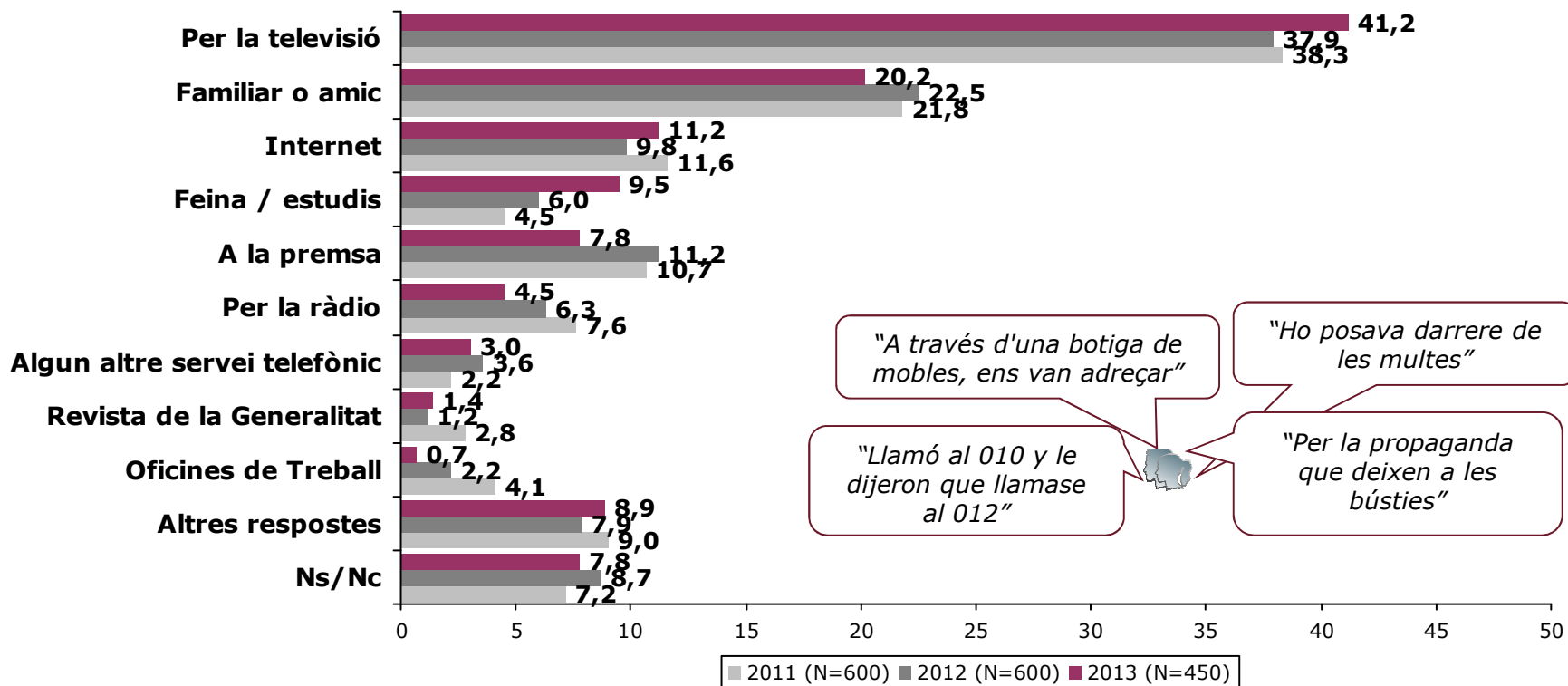
3. Coneixement i ús del 012

A. Coneixement del servei



3. Coneixement i ús del 012

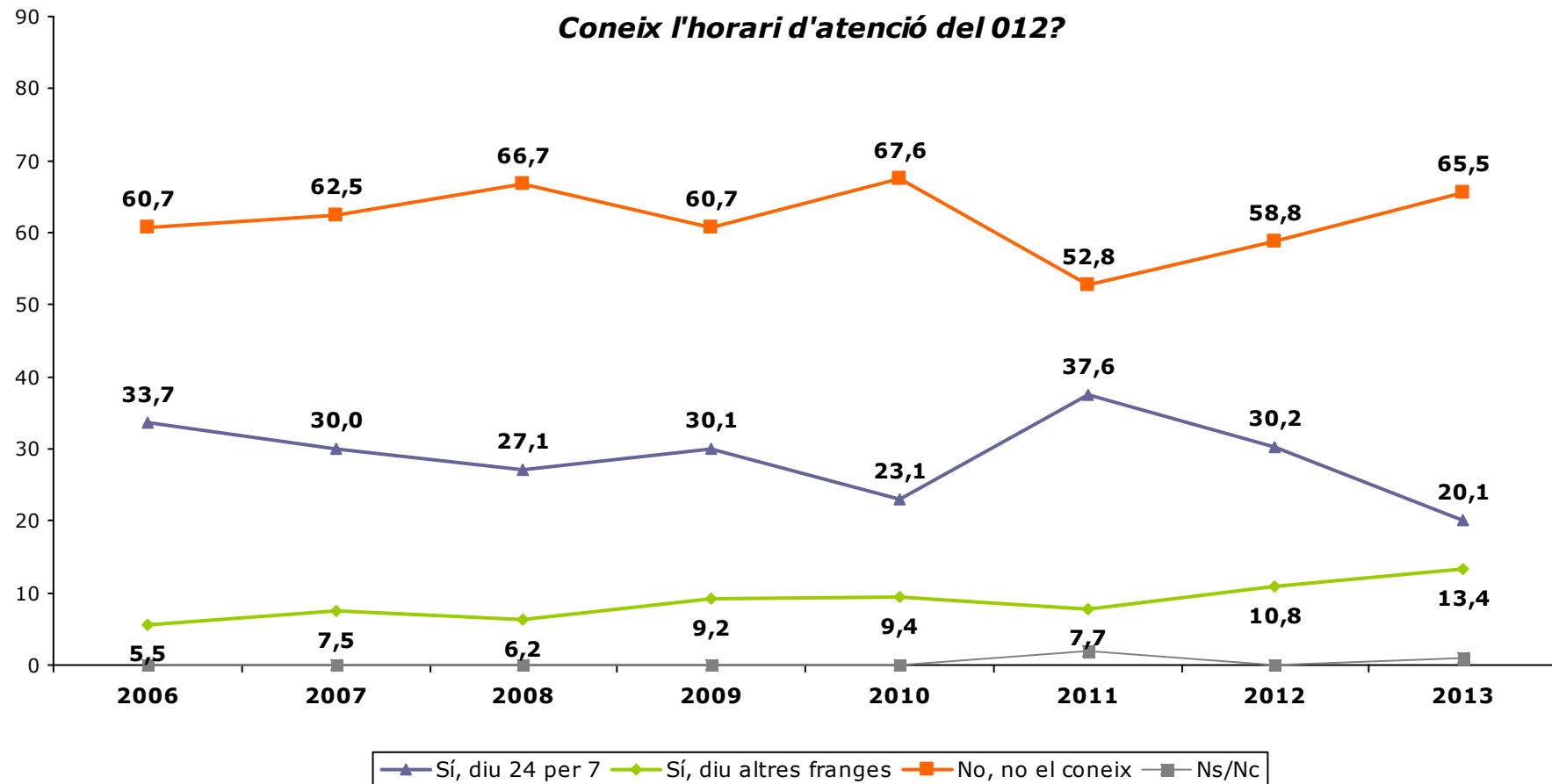
Com va conèixer aquest servei?



RESPOSTA MÚLTIPLE

3. Coneixement i ús del 012

B. Coneixement de l'horari

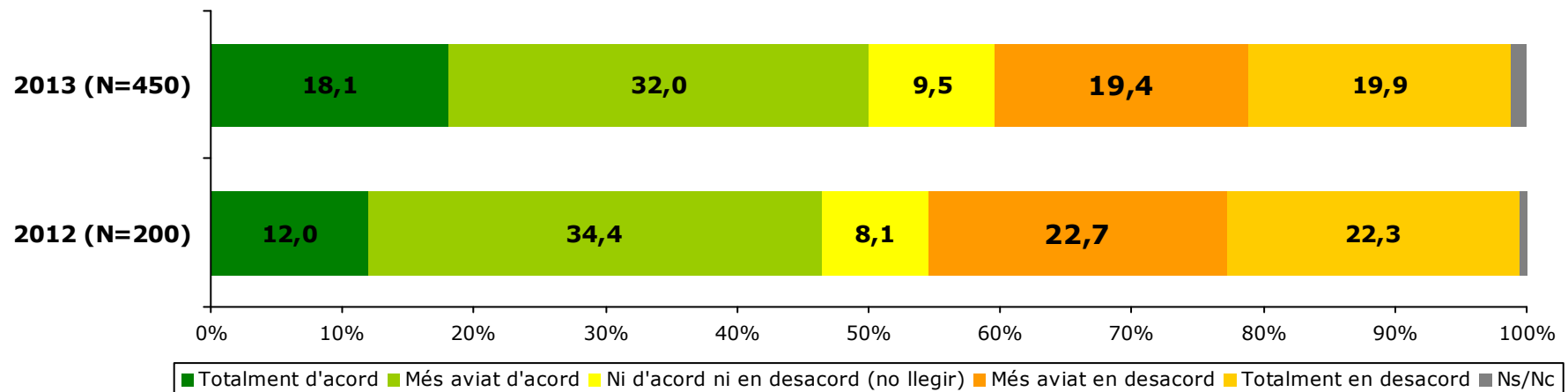


Coneix l'horari actual del servei: 4,0%

* Des del mes d'agost del 2012, l'horari passa de ser 24 hores per 7 dies a ser de 8 h a 20 h, excepte diumenges i festius.

3. Coneixement i ús del 012

*Des del mes d'agost de 2012 l'horari del servei 012 ha passat de ser 24h al dia 7 dies a la setmana a ser de 8 h a 20 h, excepte diumenges i festius. Fins a quin punt està d'acord amb aquest canvi d'horari?**



Valoració mitjana 2013: 3,1

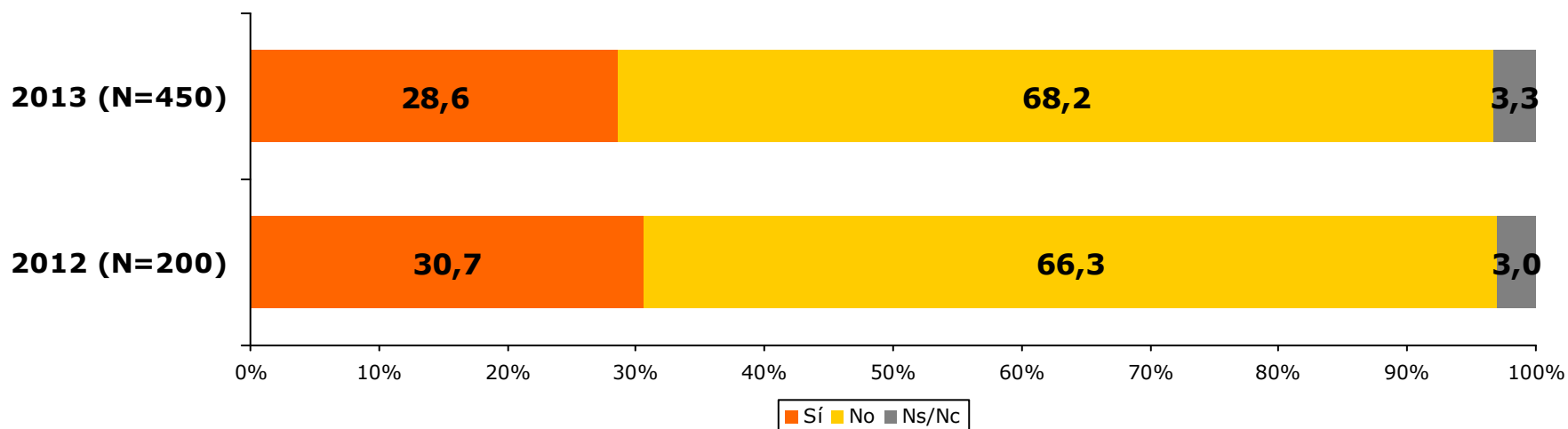
Valoració mitjana 2012: 2,9

(escala de l'1 'gens d'acord' al 5 'totalment d'acord')

* Pregunta incorporada a partir de l'onada de setembre 2012.

3. Coneixement i ús del 012

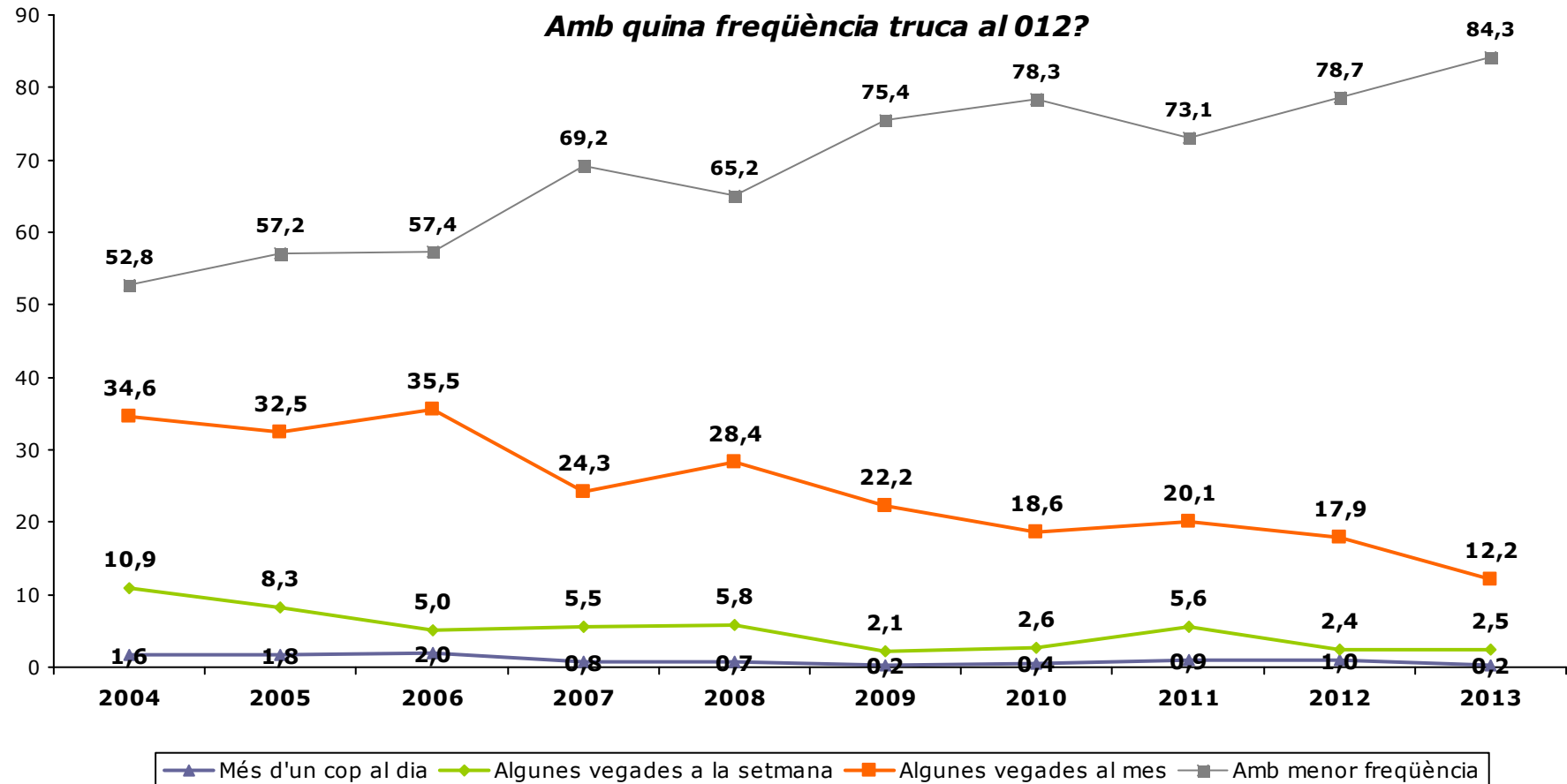
Considera que aquest canvi d'horari en el servei 012 li afectarà a nivell personal??*



* Pregunta incorporada a partir de l'onada de setembre 2012.

3. Coneixement i ús del 012

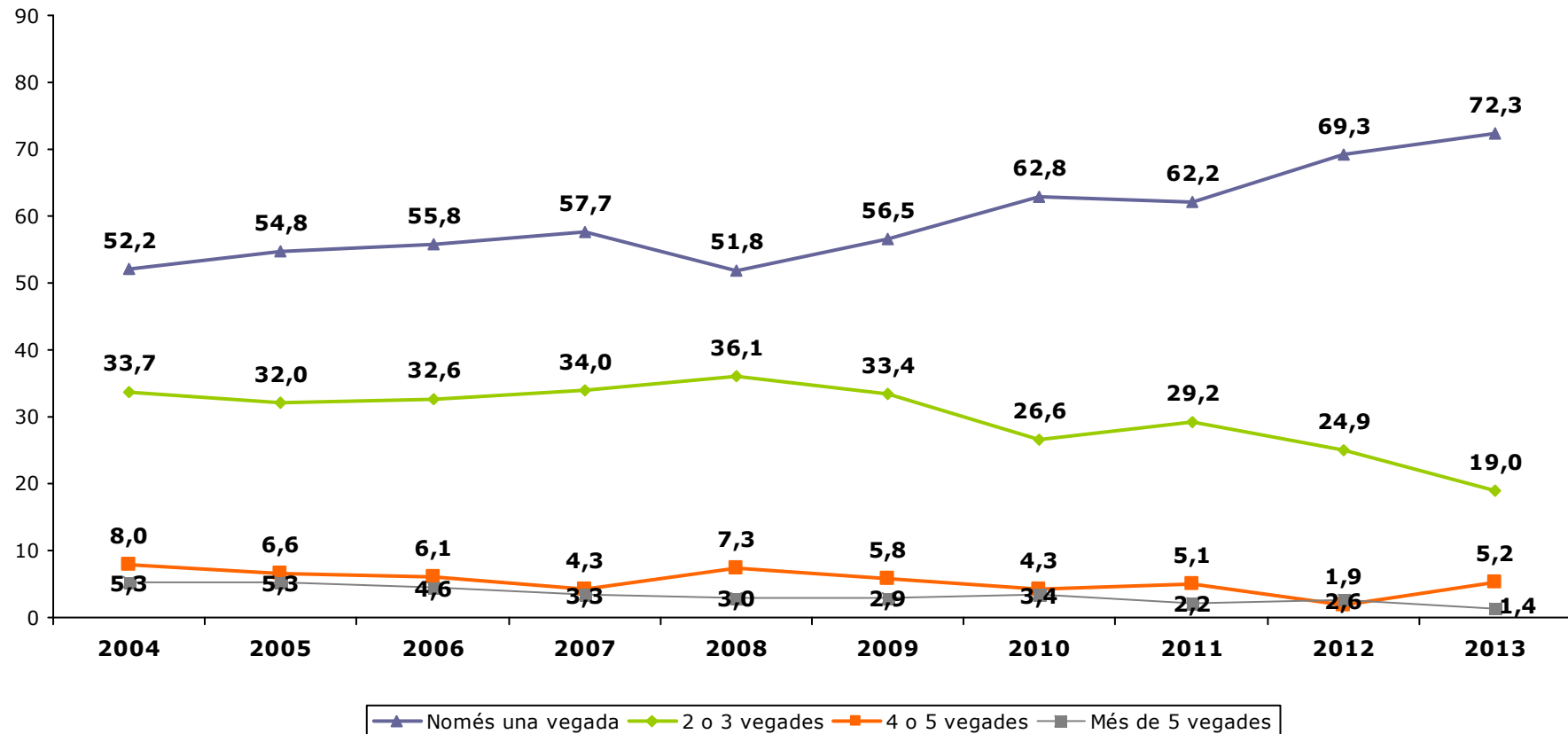
C. Freqüència d'ús



* No s'ha representat gràficament la categoria de resposta Ns/Nc.

3. Coneixement i ús del 012

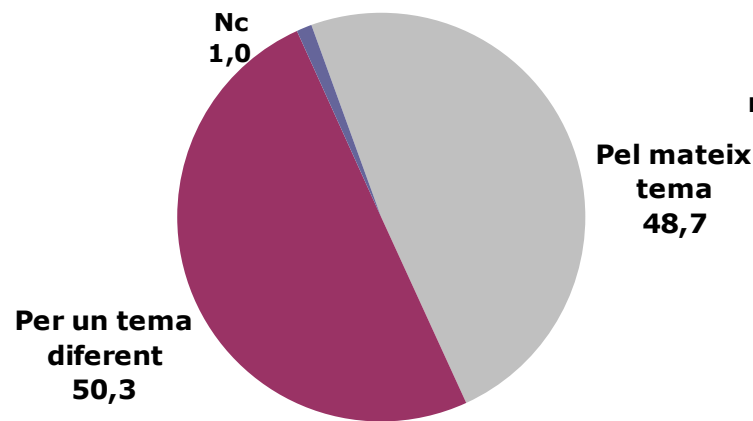
Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 l'últim mes?



* No s'ha representat gràficament la categoria de resposta Ns/Nc.

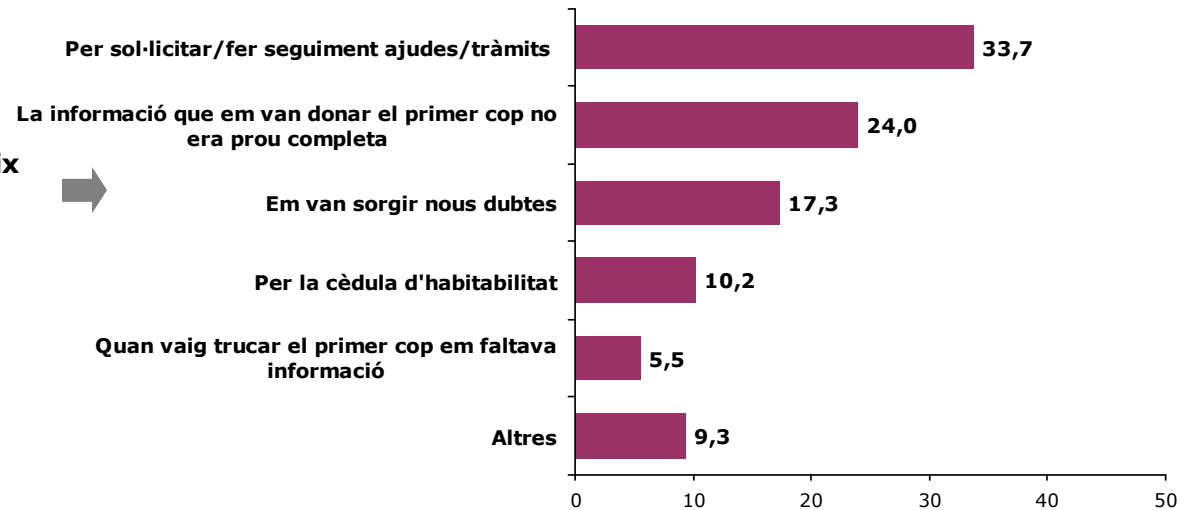
3. Coneixement i ús del 012

Ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per diferents temes?



Base (ha trucat més d'una vegada l'últim mes): 113

Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?*



Base (ha trucat més d'una vegada l'últim mes pel mateix tema): 56

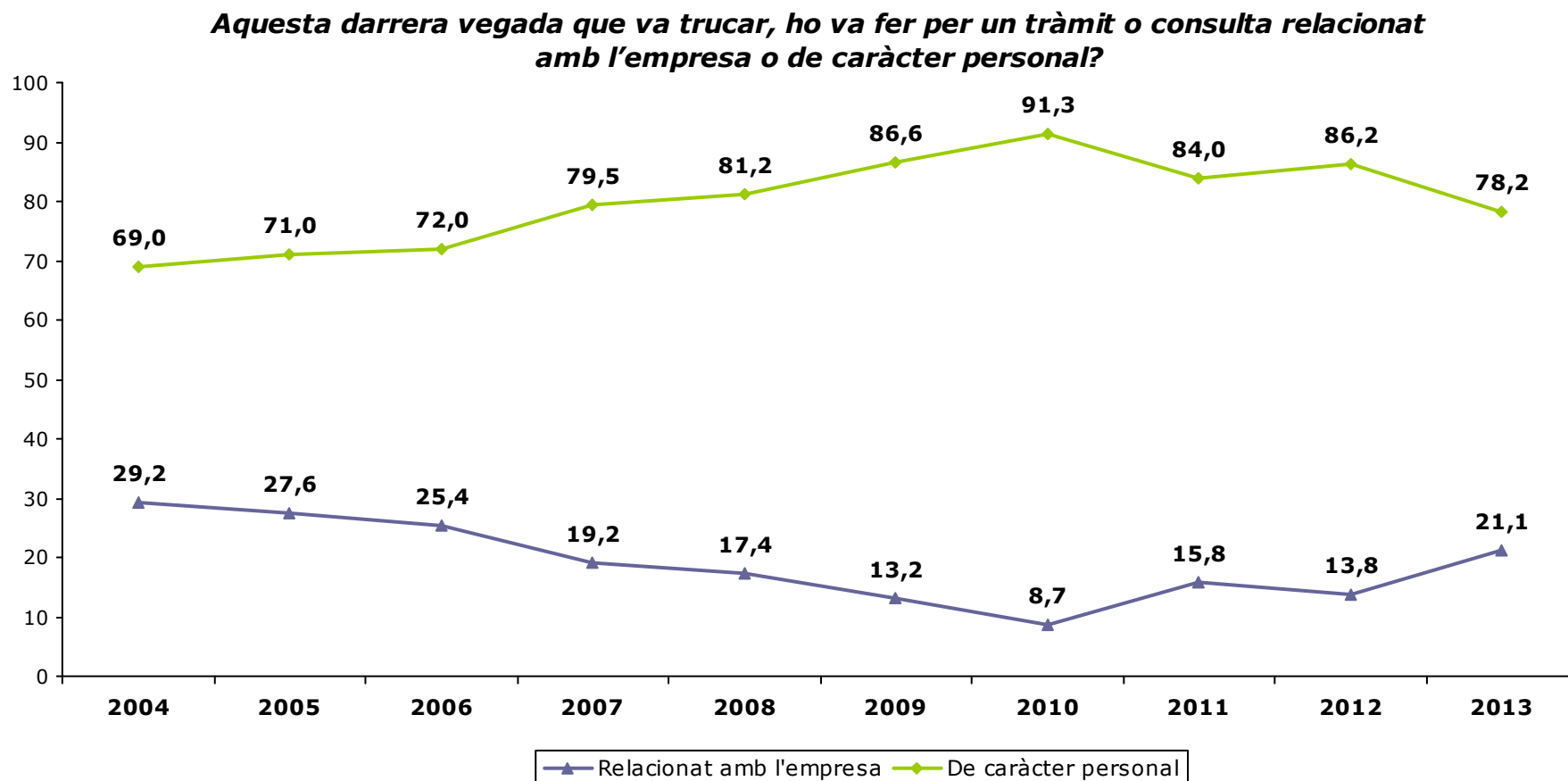
Ha trucat pel mateix tema?, segons any

Temàtica	2012
Mateix tema	57,4
Tema diferent	42,6

4. Tipus de tràmit

4. Tipus de tràmit

A. Motiu de la trucada



* Cal tenir en compte que en la primera fase d'anàlisi de l'any 2013, s'estava impulsant una campanya per a l'obtenció de la certificació energètica d'edificis.

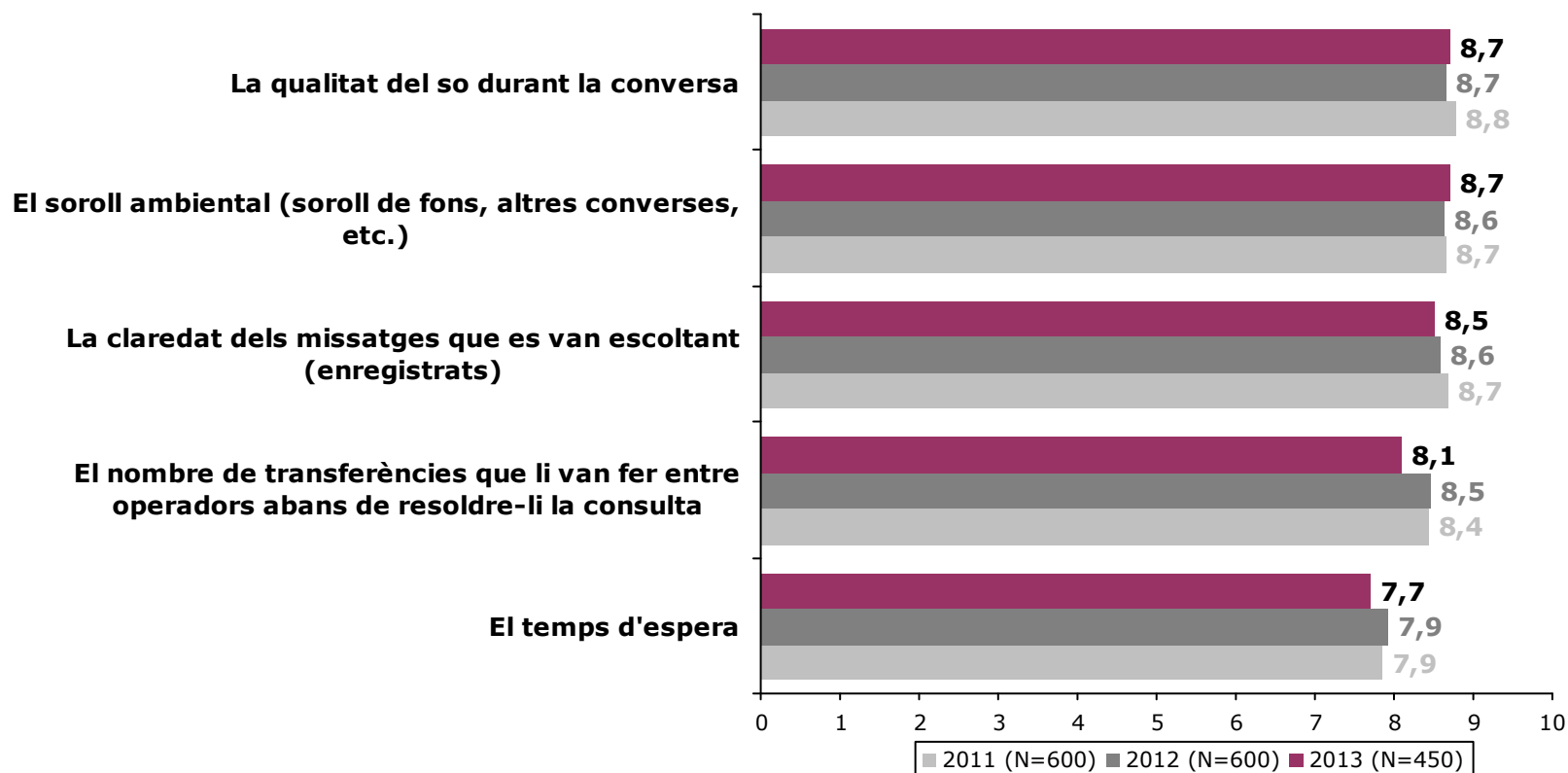
* No s'ha representat gràficament la categoria de resposta Ns/Nc.

5. Procés d'atenció telefònica

5. Procés d'atenció telefònica

A. Grau de satisfacció

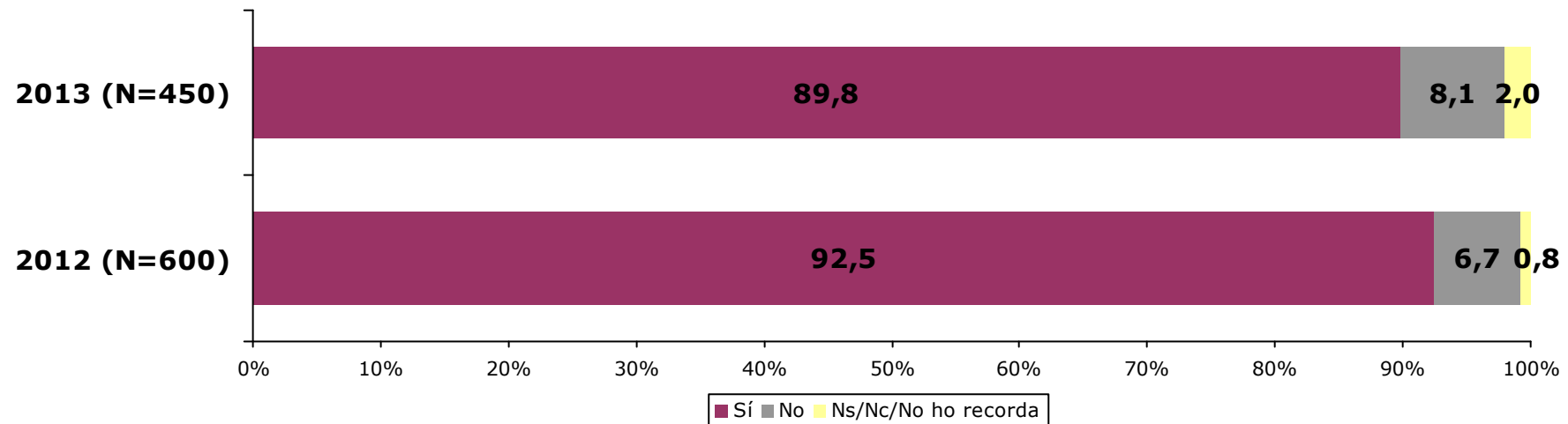
Grau de satisfacció amb els aspectes tècnics de la trucada...
(escala del 0 'gens satisfet' al 10 'totalment satisfet')



5. Procés d'atenció telefònica

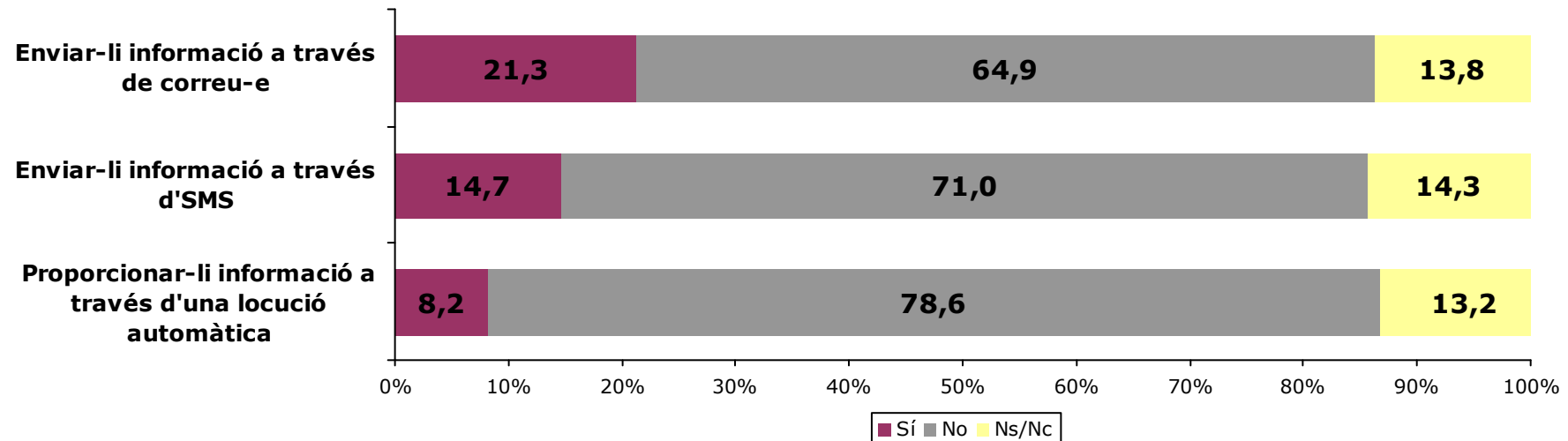
B. Atenció i servei

Va tenir la sensació que l'informador/a que el/la va atendre immediatament després tenia clar el tipus de consulta que vostè volia fer?



5. Procés d'atenció telefònica

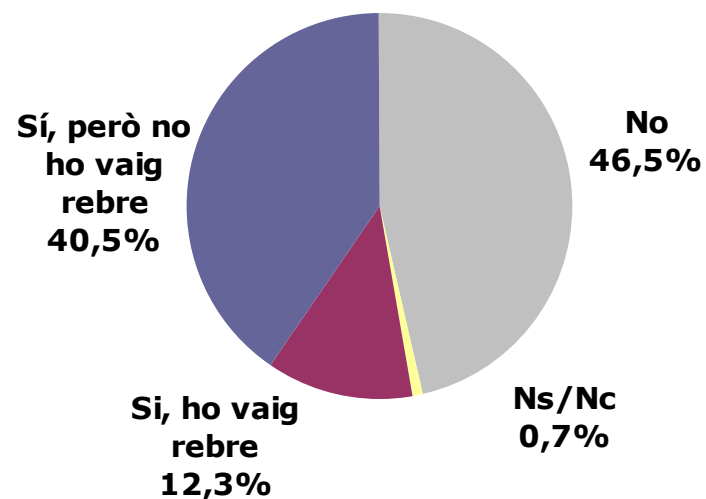
*Durant la seva trucada, li van oferir les possibilitats següents...**



* Pregunta incorporada a partir de l'any 2013.

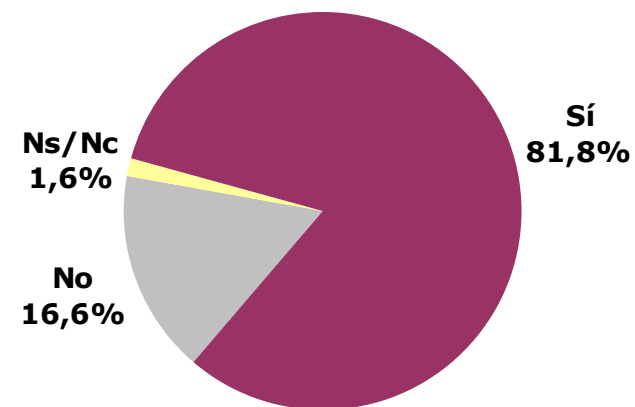
5. Procés d'atenció telefònica

Creu que li hauria estat útil (o li va ser) per vostè rebre la resposta a la seva consulta per correu electrònic o SMS (missatge al mòbil)?



Base: 450

Li suposaria algun inconvenient ser atès/a a través d'una locució automàtica?



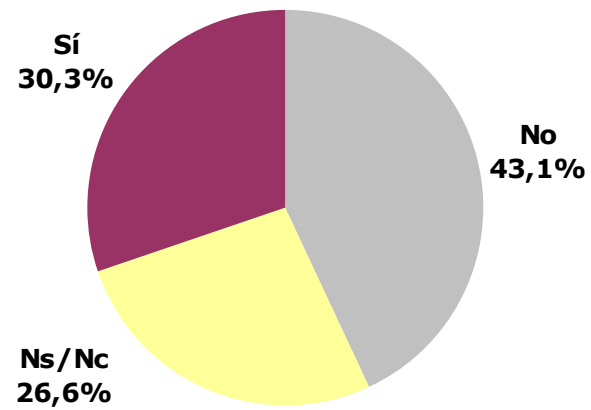
Base: 450

Li suposaria algun inconvenient ser atès/a a través d'una locució automàtica?

Inconvenient?	2012
Sí	75,2
No	23,5
Ns/Nc	1,3

5. Procés d'atenció telefònica

Recorda haver sentit una locució automàtica indicant quin seria el cost de la trucada?*



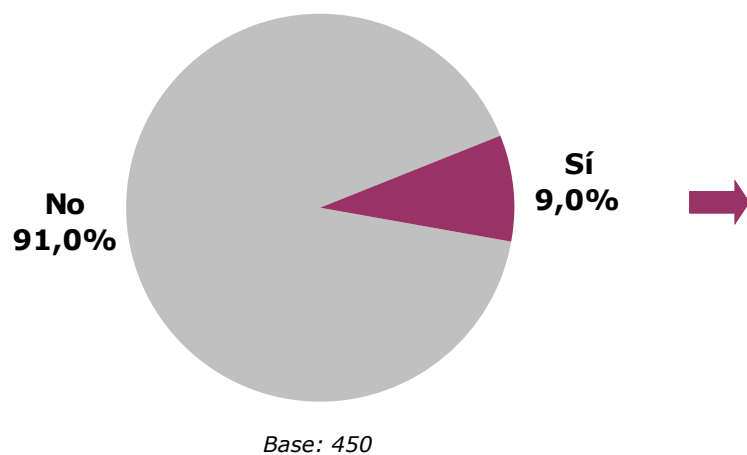
Base: 450

* Pregunta incorporada a partir de l'any 2013.

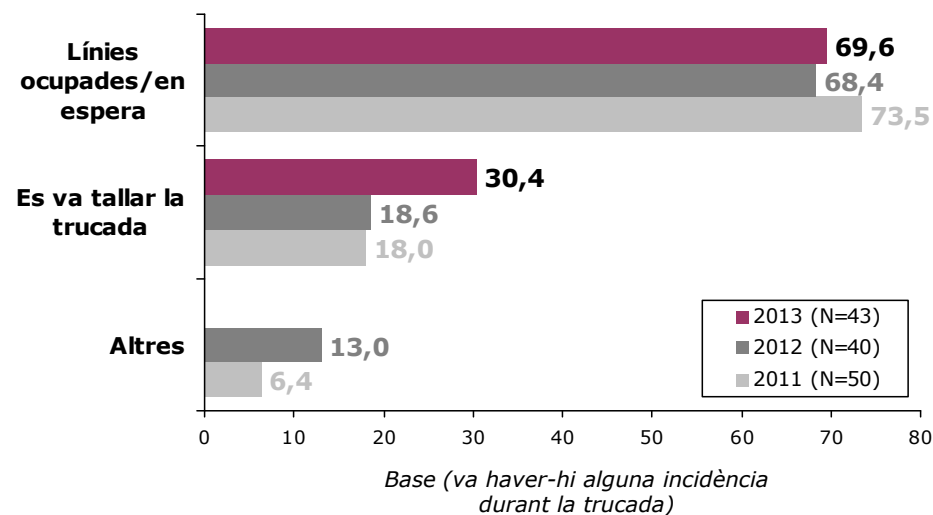
5. Procés d'atenció telefònica

C. Incidències

Va haver-hi alguna incidència durant la seva trucada, per exemple línies ocupades, es va tallar la comunicació...?



Quin tipus d'incidència?



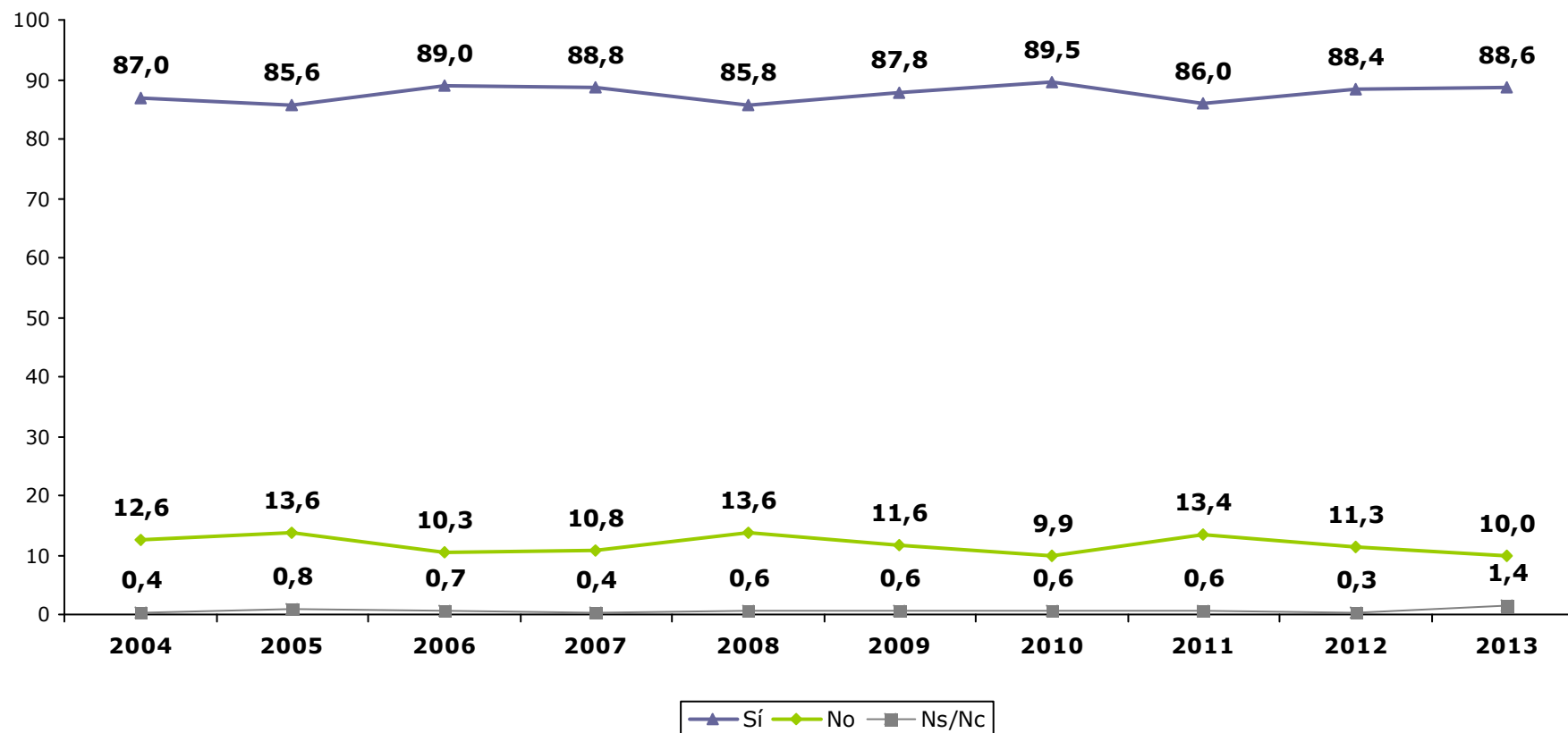
Va haver-hi alguna incidència?, segons any

Alguna incidència?	2011	2012
Sí	8,3	6,6
No	91,7	93,4

6. Resolució del tràmit

6. Resolució del tràmit

*Em podria dir si li van resoldre la seva consulta?**



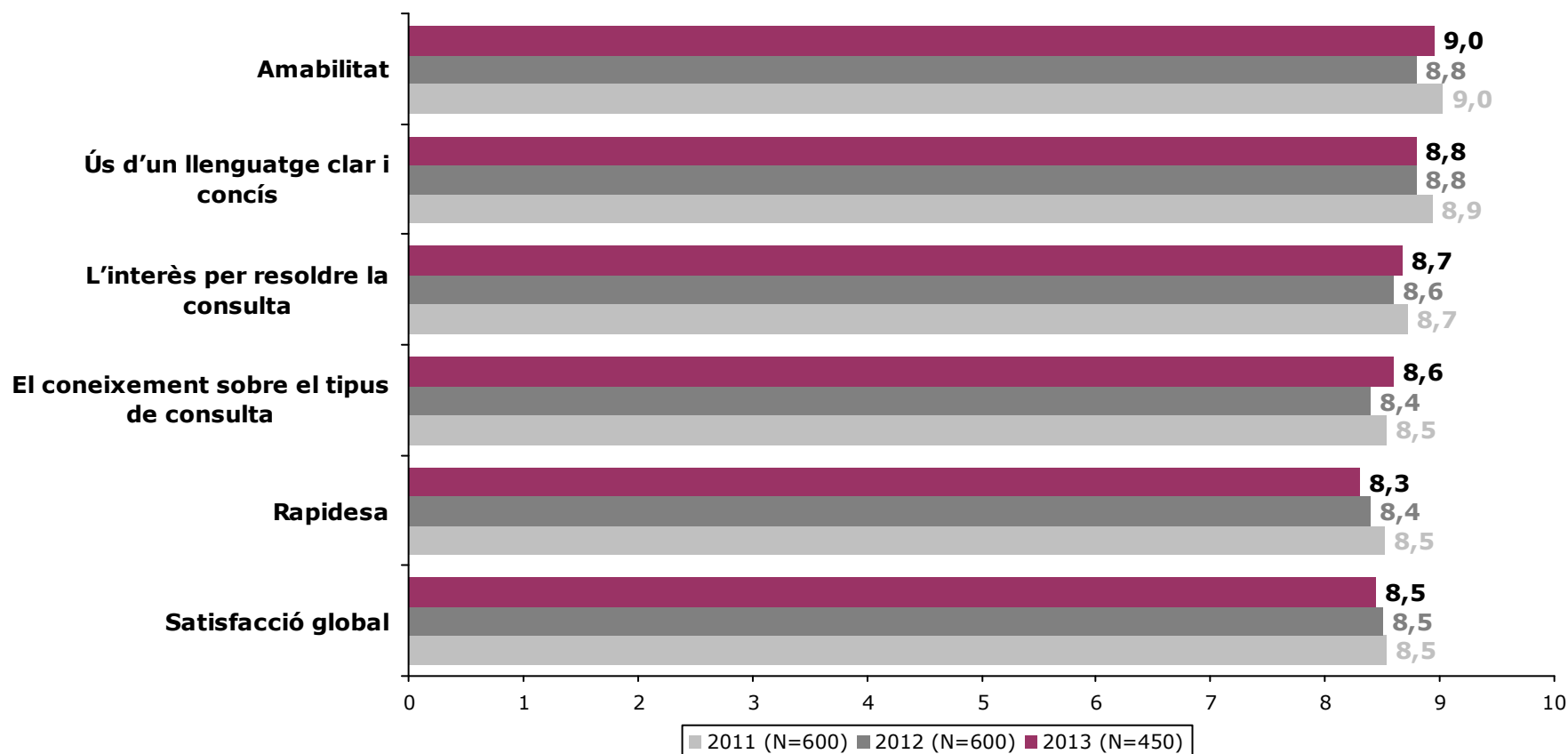
* Pel període 2004-2010 s'han agrupat les categories de resposta 'No' i 'A mitges'.



7. Satisfacció amb el servei

A. Grau de satisfacció

Grau de satisfacció amb el servei 012...
(escala del 0 'gens satisfet' al 10 'totalment satisfet')



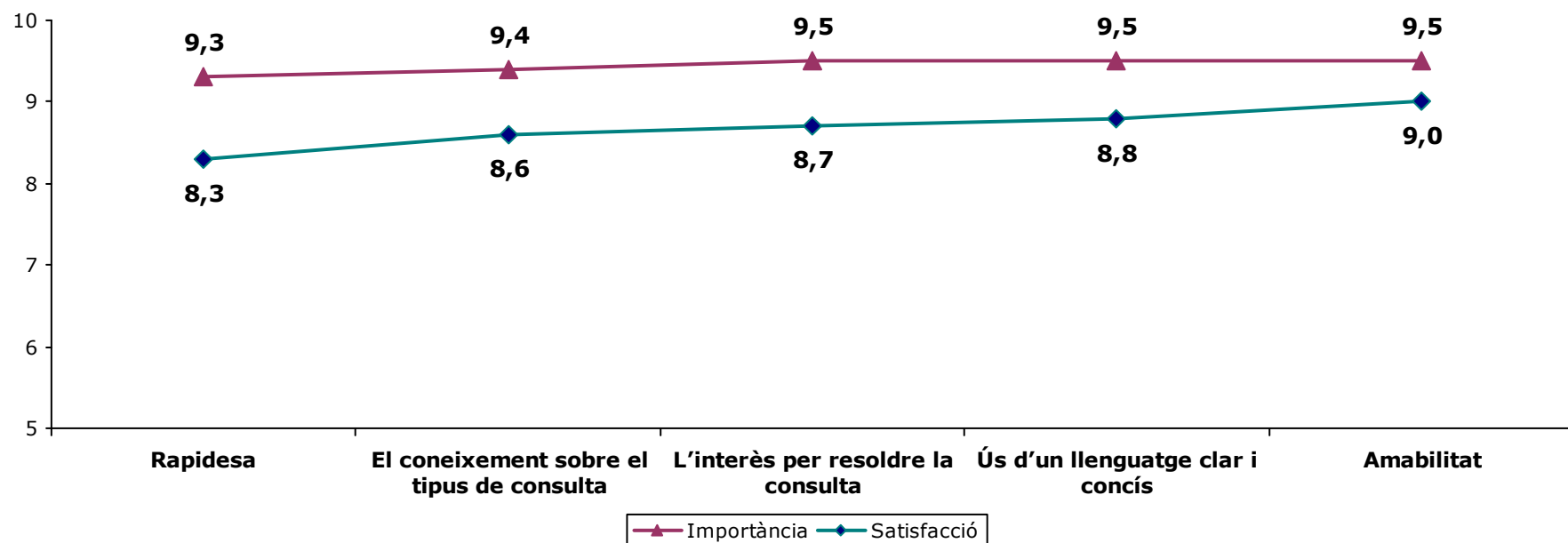
7. Satisfacció

Evolució del grau de satisfacció global, 2004-2013
(escala del 0 'gens satisfet' al 10 'totalment satisfet')



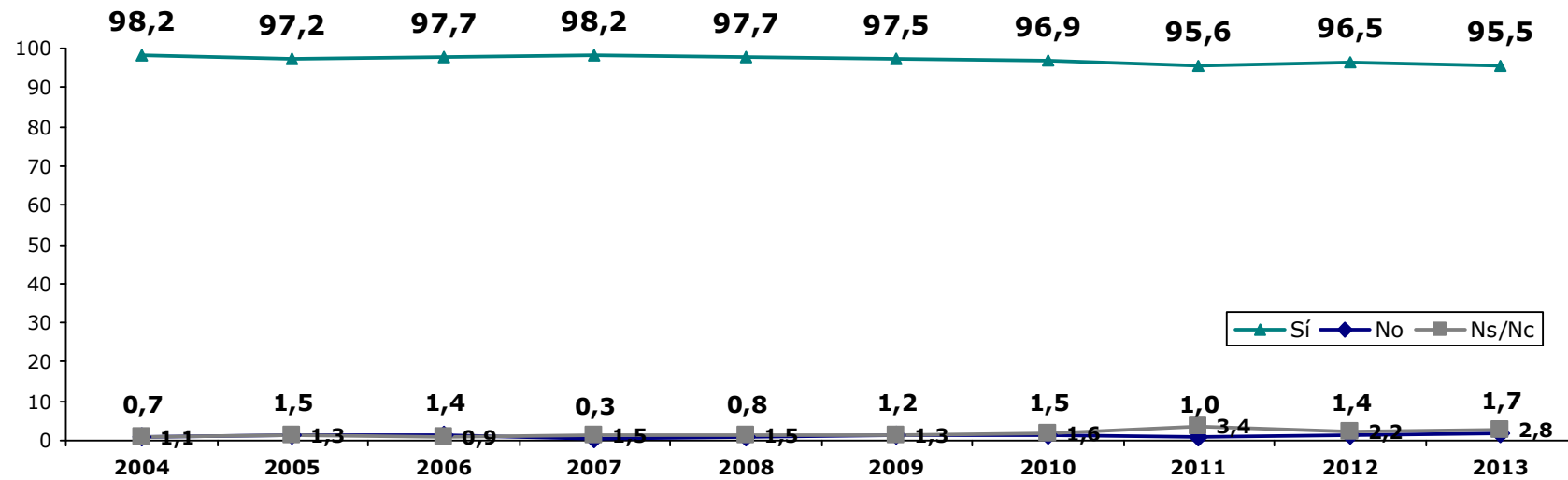
B. Gràfic de distàncies

Distància entre el grau de satisfacció i la importància atorgada...
(escala del 0 'gens satisfet/important' al 10 'totalment satisfet/important')

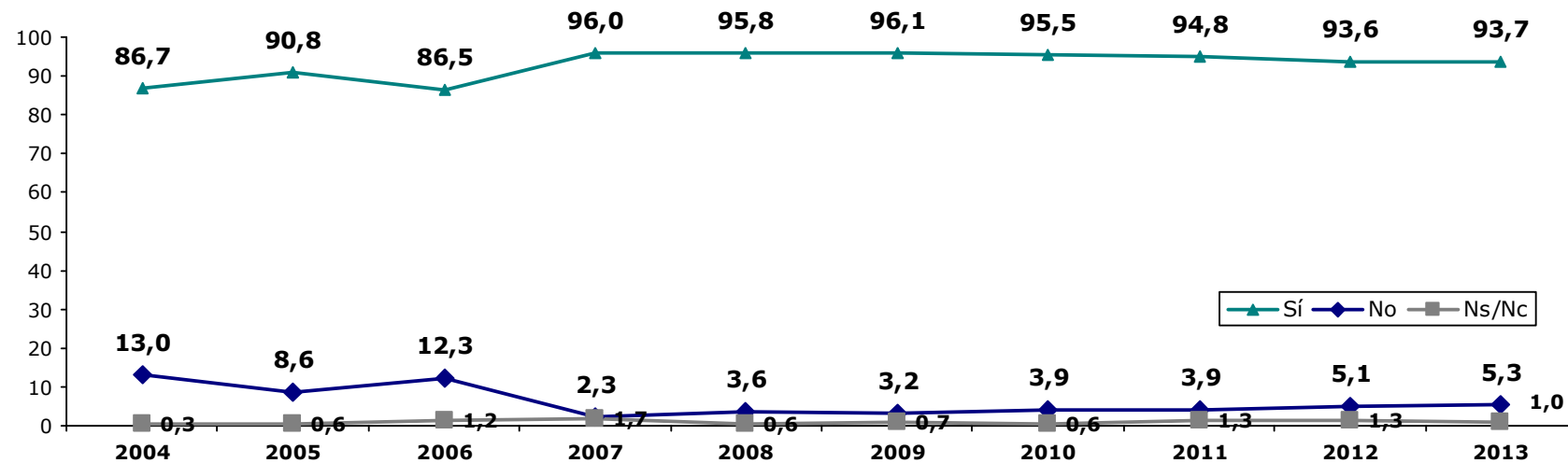


8. Recomanació i aspectes a millorar

Creu que tornarà a utilitzar el 012?

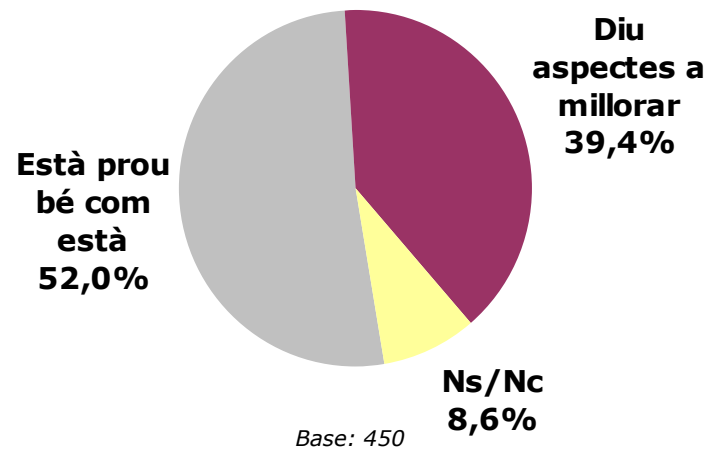


Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?



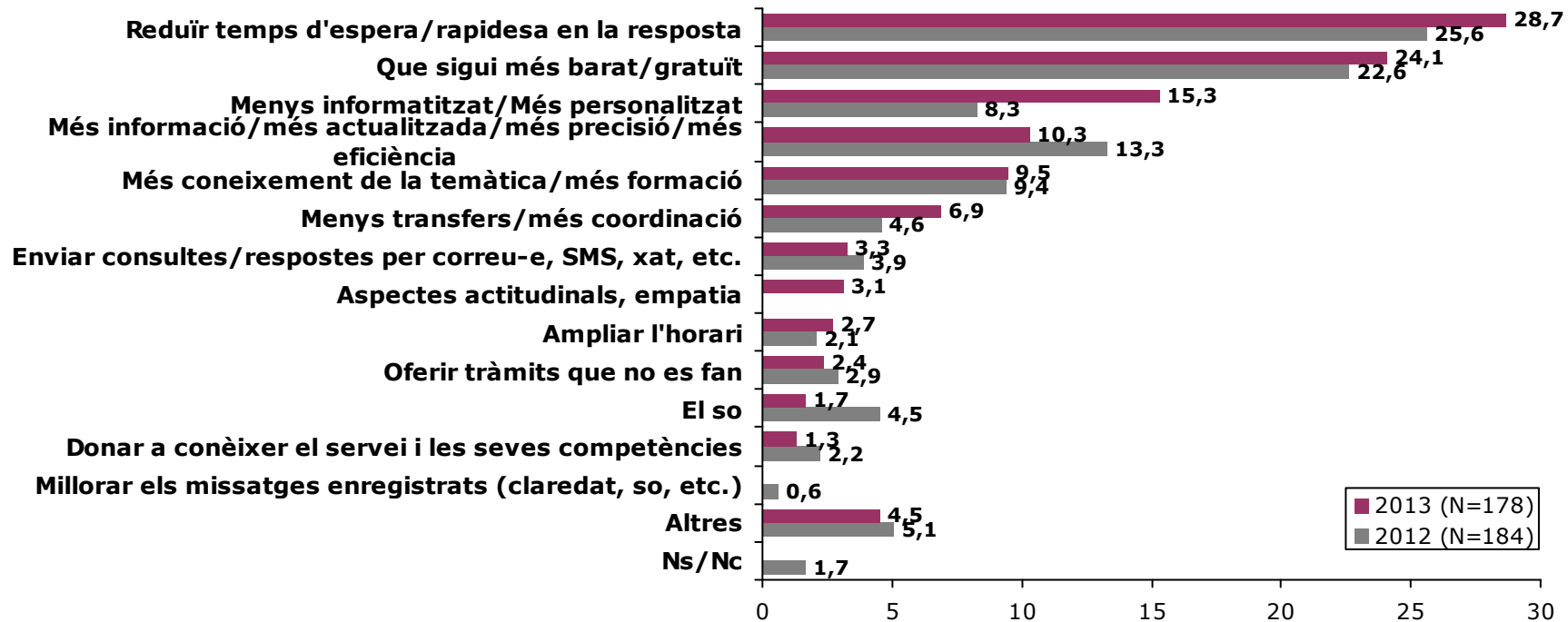
8. Recomanació i aspectes a millorar

En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012?



8. Recomanació i aspectes a millorar

En quins aspectes podria millorar...



RESPOSTA MÚLTIPLE

"És un servei massa centralitzat, i això fa que els operadors no estiguin prou formats. Que fos gratuït, i és molt lent"

"Sobre el servicio telefónico no tanto, pero la página web es un desastre. A veces funciona y otras muchas no"

"Que puguesin respondre a preguntes més tècniques, com a impostos o fiscalitats"

"Que sea más fácil opción en castellano e inglés"

"Més empatia per part de les persones que m'atenen"

* La categoria "Aspectes actitudinals, empatia" s'ha introduït en aquesta edició.

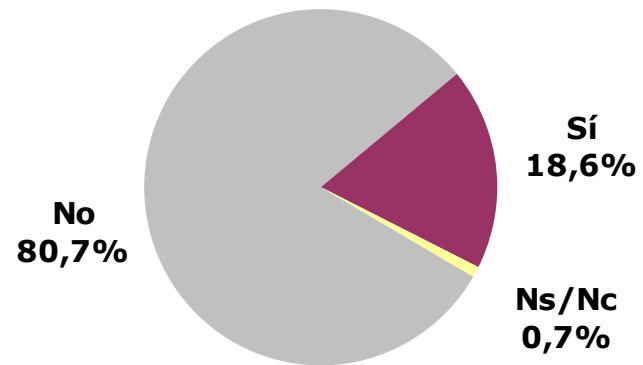


9. Coneixement, ús i valoració d'altres serveis d'atenció i informació

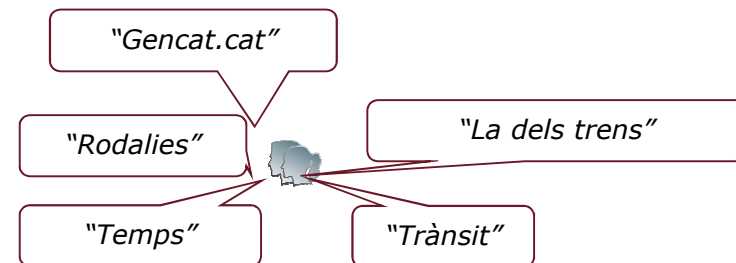


A. Coneixement

Coneix les aplicacions de la Generalitat per a mòbils?

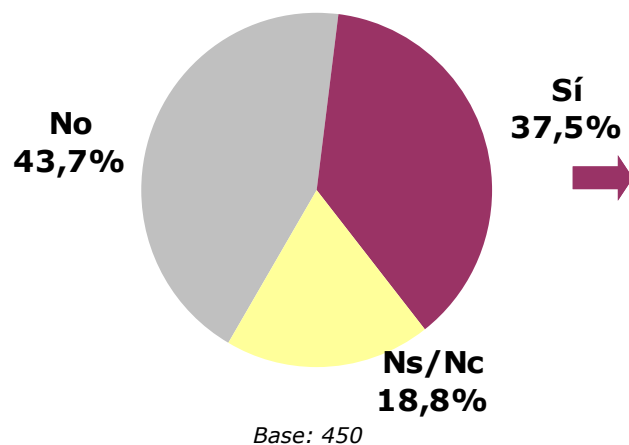


Base: 450

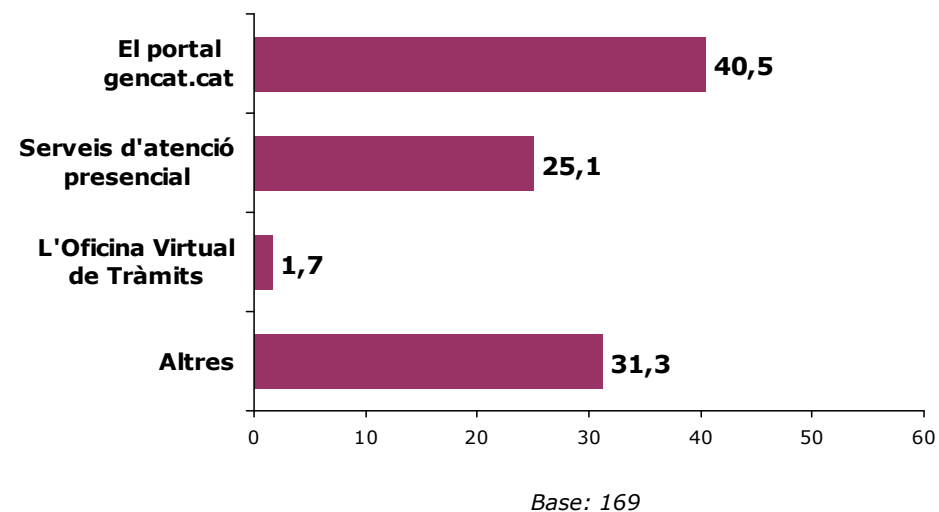


B. Altres serveis

Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?



A través de quin canal o canals?



Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del servei d'atenció telefònica 012

Resum executiu

**Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió**

18 de desembre de 2013