



Anàlisi de resultats de l'enquesta de satisfacció de l'atenció ciutadana de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya

Febrer 2015

ÍNDEX

❖ OBJECTIU DE L'ENQUESTA	3
❖ DISSENY DE L'EINA	4
❖ RECOLLIDA DE DADES.....	5
❖ ESCALA DE VALORACIONS	6
❖ ANÀLISI DE LES DADES.....	7
➤ ANALISI DESCRIPTIVA: PERFIL DELS ENQUESTATS.....	7
➤ ANALISI DESCRIPTIVA: ÚS I CONEIXEMENT DEL SERVEI	9
➤ VALORACIÓ GLOBAL DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ DELS ENQUESTATS	12
➤ VALORACIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ MANIFESTADA PER CADA UN DELS ÍTEMS	13
➤ VALORACIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ MANIFESTADA EN FUNCIO DEL PERFIL.....	15
➤ PREGUNTES OBERTES	19
➤ COMPARATIVA DE LES ENQUESTES A LA SEU DE BARCELONA	20
❖ ANNEX I: QÜESTIONARI.....	24

❖ OBJECTIU DE L'ENQUESTA

L'objectiu principal de l'enquesta realitzada és analitzar el grau de satisfacció global de les persones que s'adrecen a l'atenció ciutadana de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, per fer consultes o realitzar tràmits relacionats amb l'habitatge, a les seus de:

- Barcelona, al carrer Diputació 92,
- Tarragona, a l'Avinguda Cardenal Vidal i Barraquer, 12-14
- i també a les Terres d'Ebre, a Tortosa al carrer Maria Rosa Molas, 41

S'analitza la valoració que els usuaris fan del servei rebut des de diferents aspectes: lloc d'ubicació de l'oficina, les instal·lacions, l'accessibilitat, l'organització de l'oficina, la claredat de la informació, la resolució de la consulta o tràmit, els temps d'espera i el tracte rebut.

Aquest projecte està lligat amb la mesura del grau de satisfacció dels clients de l'Agència que les normes ISO 9001 demanen per assegurar els estàndards de qualitat.

Com a precedent tenim els estudis de percepció de la qualitat del servei als usuaris d'Adigsa que va realitzar l'empresa MDK estudis de mercat (adjudicatària del projecte) mitjançant enquestes telefòniques (CATI) i Client Misteriós durant els anys 2008 – 2010. Una altra enquesta similar, adreçada als usuaris de l'Oficina d'Habitatge del carrer Aragó, es va realitzar a l'any 2009 per l'empresa GESOP. Els resultats dels dos estudis no els podem fer servir com a comparativa dels resultats actuals ja que les metodologies utilitzades varien en tots els casos, però sí que ens han servit com a referent.

Aquest any 2014, amb la voluntat d'obtenir el major nombre de respostes possible i abastar el major nombre de perfils de persones que visiten les diferents seus de l'Agència, s'ha passat l'enquesta a totes les oficines on l'Agència té presència única, en diverses onades durant l'any.

❖ DISSENY DE L'EINA

L'estudi de la satisfacció de les persones usuàries de l'Agència de l'habitatge de Catalunya s'ha realitzat amb una enquesta auto administrada, repartida a les taules d'atenció presencial del SAC, en el moment de la visita, i autoemplenable de forma voluntària.

Durant l'any 2014 el qüestionari s'ha anat passant a les diferents seus en funció de les possibilitats dels serveis. Així a les seus de Barcelona i Tarragona el qüestionari ha estat disponible durant 15 dies i a les Terres de l'Ebre, per ser l'última seu que s'ha incorporat, només s'han recollit enquestes durant 10 dies, repartits en diferents mesos de l'any.

El nostre objectiu però, es que l'estudi es pugui dur a terme en totes les seus durant els mateixos dies i els mateixos mesos. A tal efecte, ja s'ha definit un calendari consensuat en el procediment que recull la gestió de les enquestes de satisfacció.

L'enquesta voluntària de percepció de la satisfacció de l'enquestat, està feta seguint el model SERVPERF. Aquest model utilitza exclusivament la percepció com una bona aproximació a la satisfacció de l'usuari.

S'ha considerat que ja que el model utilitza només la percepció de l'usuari, a la persona enquestada li suposa una molèstia menor si no se li pregunta dues vegades per cada ítem (el model SERVQUAL utilitza la doble pregunta per a cada ítem- expectativa i percepció).

S'ha de dir que a més a més amb aquest enfocament es tracta de minimitzar també l'índex de No resposta que podrien tenir els usuaris enquestats al no ser aquesta una enquesta realitzada amb entrevista personal.

❖ RECOLLIDA DE DADES

El treball de camp de l'enquesta es va fer en els dies detallats a continuació:

Seu de Barcelona:

- Al juny, entre els dies 2 i 6 .
- Al setembre, entre els dies 17 i 23.
- Al novembre, entre els dies 24 i 28.

Durant tots aquests dies hi va haver un total de 1.881 visites i es van recollir 379 qüestionaris, aconseguint així un 20,1% de resposta dels usuaris.

Seu de Tarragona:

- Al juny, entre els dies 16 i 30. (es van recollir qüestionaris dues setmanes seguides).
- Al setembre, no es van passar els qüestionaris.
- Al novembre, entre els dies 24 i 28.

A Tarragona durant el mes de setembre no es van enregistrar les visites ateses per l'Habitat. Així les visites comptabilitzades són 1.109 que corresponen als mesos de juny i novembre. D'aquestes visites s'han recollit 131 qüestionaris que representen un 11,8% de resposta.

Seu de les Terres de l'Ebre:

- Al juny, no es van passar els qüestionaris.
- Al setembre, entre els dies 18 i 24.
- Al novembre, entre els dies 24 i 28.

A les Terres de l'Ebre, durant tot el període es van atendre 97 visites i es van recollir 47 qüestionaris, això representa un nivell de respostes del 48,5%.

Finalment en xifres globals, tenim que a tot Catalunya durant el treball de camp es van recollir 557 qüestionaris d'un total de 3.087 visites ateses. El nivell de resposta global és del 18%.

La mostra representativa d'aquest univers teòric es va definir en 282 casos amb un marge d'error mostral del 5% per a un nivell de confiança del 95% sota un supòsit de variància màxima ($pq=0,5$)).

Malgrat que el nivell de resposta en nombre és prou satisfactori, el fet que la mostra no sigui aleatòria, sinó mitjançant una autoselecció de les persones que han fet els tràmits a l'oficina, i autoemplenable de forma voluntària fa que el resultat final sigui representatiu de l'opinió de les persones enquestades, i pot no ser-ho del conjunt dels usuaris de l'Agència, per tant no es poden transferir directament els resultats obtinguts al conjunt de la població.

❖ ESCALA DE VALORACIONS

Per la determinació del grau de satisfacció dels usuaris es va prendre com a base la taula de tabulacions d'enquestes que anteriorment va fer servir l'empresa MDK. Partint d'una escala de satisfacció de 0 a 10 (0 gens satisfet i 10 completament satisfet) s'han definit els rangs que es mostren a continuació.

Rang	Criteri
Puntuació entre 0 i 1	Gens satisfet
Puntuació entre 2 i 4	Poc satisfet
Puntuació 5 i 6	Satisfet
Puntuació entre 7 i 8	Molt satisfet
Puntuació entre 9 i 10	Completament satisfet

❖ ANÀLISI DE LES DADES

L'anàlisi dels resultats obtinguts de l'enquesta s'han estructurat amb tres grans apartats:

- 1) Anàlisi descriptiva del perfil dels enquestats.
- 2) Informació relativa de l'ús que es fa del servei.
- 3) Valoració del nivell de satisfacció del servei rebut.

Per a l'anàlisi de la informació s'ha utilitzat el software d'anàlisi quantitativ de dades PSPP (versió gratuïta del programa SPSS).

A més de les enquestes recollides, es pretenia poder utilitzar la informació recollida a l'entrada de l'oficina, proporcionada per l'àrea TIC de l'Agència, relativa als tràmits o gestions a realitzar, de tal manera que ens permeti valorar el nivell de satisfacció de l'atenció rebuda segons els diferents tràmits o gestions realitzades.

Aquesta informació finalment és parcial i esbiaixada ja que un 52,42 % dels qüestionaris no s'han pogut enllaçar per la manca del número d'ordre en el qüestionari.

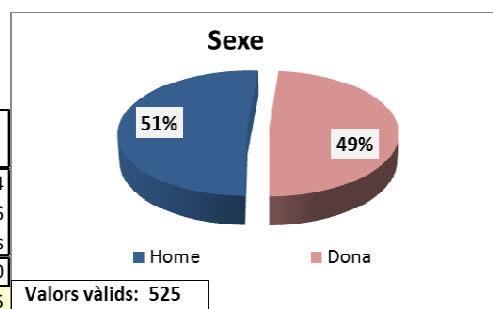
➤ ANALISI DESCRIPTIVA: PERFIL DELS ENQUESTATS

El perfil majoritari de l'enquestat de l'Agència és: un home espanyol, que té entre 35 i 49 anys, que treballa, i té estudis universitaris.

9a- Sexe

Hi ha molta igualtat entre homes i dones entre tots els que van respondre voluntàriament el qüestionari, lleugerament superior a favor dels homes, el 51%.

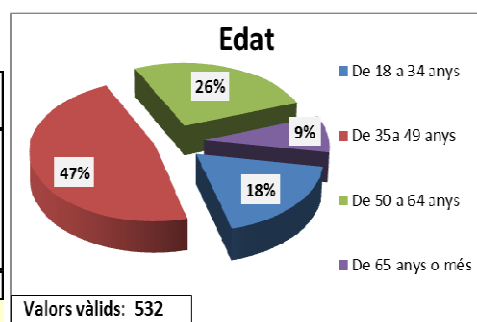
Etiqueta de Valor	Freqüència	Percentatge	Percentatge Vàlid
Home	269	48,29	51,24
Dona	256	45,96	48,76
	32	5,75	Perduts
Total	557	100	100
Base vàlida			525



9b- Edat

El col·lectiu més representat és el que té entre 35 i 49 anys, seguit pels que tenen entre 50 i 64 anys. Ambdós col·lectius representen gairebé el 73% de les respostes vàlides.

Etiqueta de Valor	Freqüència	Percentatge	Percentatge Vàlid
De 18 a 34 anys	97	17,41	18,23
De 35a 49 anys	250	44,88	46,99
De 50 a 64 anys	140	25,13	26,32
De 65 anys o més	45	8,08	8,46
	25	4,49	Perduts
Total	557	100	100
Base vàlida			532



9c- Nacionalitat

El 83,2% de respostes vàlides provenen de persones d'origen nacional. Encara que no tenim el % d'aquest col·lectiu del conjunt de les visites, probablement és un col·lectiu que està sobre representat en el conjunt de respostes, el que pot haver condicionat els resultats de l'enquesta.

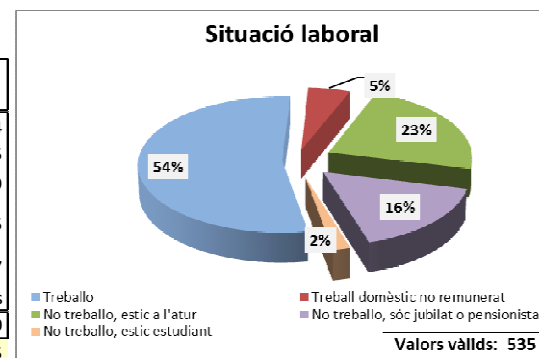
Etiqueta de Valor	Freqüència	Percentatge	Percentatge Vàlid
Espanyola	417	74,87	83,23
Doble; espanyola i una altra	34	6,1	6,79
Altres nacionalitats (no espanyola)	50	8,98	9,98
	56	10,05	Perduts
Total	557	100	100
Base vàlida			501



9d- Situació laboral

Un 53,64% de les respostes vàlides provenen de gent que treballa, seguit d'un 28% que manifesta està aturat i d'un 16,5% que declara ser jubilat o pensionista. Els estudiants, amb només 10 respostes, estan molt poc representats.

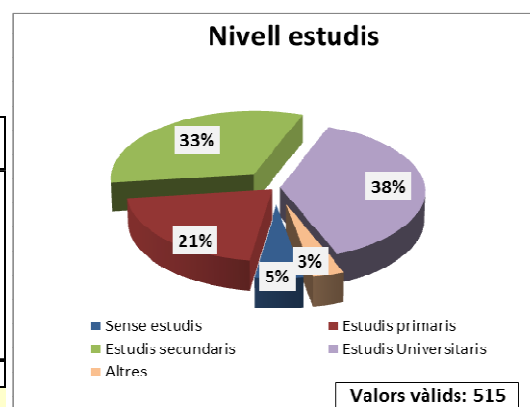
Etiqueta de Valor	Freqüència	Percentatge	Percentatge Vàlid
Treball	287	51,53	53,64
Treball domèstic no remunerat	27	4,85	5,05
No treball, estic a l'atur	123	22,08	22,99
No treball, sóc jubilat o pensionista	88	15,8	16,45
No treball, estic estudiant	10	1,8	1,87
	22	3,95	Perduts
Total	557	100	100
Base vàlida			535



9e- Nivell d'estudis finalitzat

Dels 515 que han contestat qüestionaris només 26 persones han declarat no tenir estudis. El nivell d'estudis entre la resta d'enquestats està bastant igualat. Sorpren el % tan alt (71%) d'enquestats que manifesta tenir estudis secundaris o universitaris. Possiblement aquest també sigui el resultat de la no aleatorietat de l'enquesta.

Etiqueta de Valor	Freqüència	Percentatge	Percentatge Vàlid
Sense estudis	26	4,67	5,05
Estudis primaris	107	19,21	20,78
Estudis secundaris	168	30,16	32,62
Estudis Universitaris	197	35,37	38,25
Altres	17	3,05	3,3
	42	7,54	Perduts
Total	557	100	100
Base vàlida			515

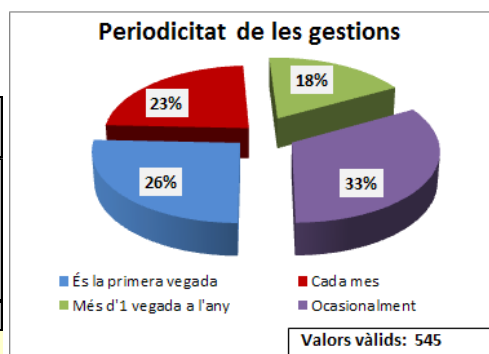


➤ **ANALISI DESCRIPTIVA: ÚS I CONEIXEMENT DEL SERVEI**

2- Feu habitualment tràmits a les oficines de l'Agència?

Els 74% dels enquestats han manifestat haver vingut alguna vegada, mentre que un 26% han dit que era la primera vegada que venien a fer una consulta/gestió sobre habitatge.

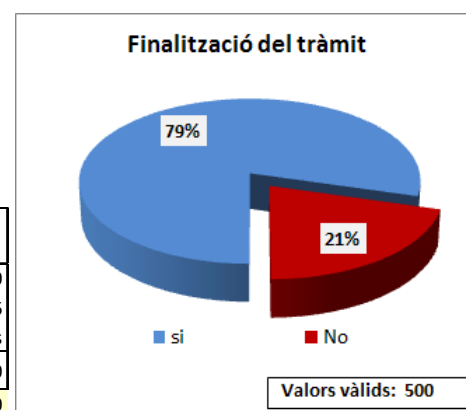
Etiqueta de Valor	Freqüència	Percentatge	Percentatge Vàlid
És la primera vegada	140	25,13	25,69
Cada mes	128	22,98	23,49
Més d'1 vegada a l'any	97	17,41	17,8
Ocasionalment	180	32,32	33,03
	12	2,15	Perduts
Total	557	100	100
Base vàlida			545



4- Heu pogut finalitzar el tràmit que veníeu a fer?

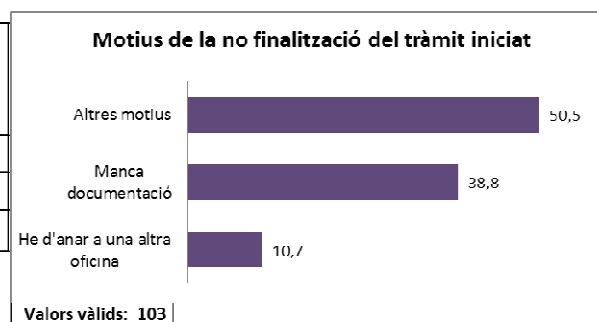
La gran majoria, un 79%, han manifestat que han finalitzat el tràmit que venien a fer.

Etiqueta de Valor	Freqüència	Percentatge	Percentatge Vàlid
Si	397	71,27	79,40
No	103	18,49	20,6
	57	10,23	Perduts
Total	557	100	100
Base vàlida			500



Dels 103 enquestats que no han pogut finalitzar el tràmit aproximadament el 40% diu que el motiu ha estat la manca de documentació. Hi ha també un col·lectiu important que al·lega altres motius entre els quals es troba la falta d'informació o falta de resposta, no funcionament del sistema o falta de datàfon per fer pagaments.

	Enquestats que no han pogut tancar el tràmit	% d'Enquestats no tanquen el tràmit iniciat
Altres motius	52	50,5
Manca documentació	40	38,8
He d'anar a una altra oficina	11	10,7
∑ enquestats que no han finalitzat el tràmit iniciat	103	



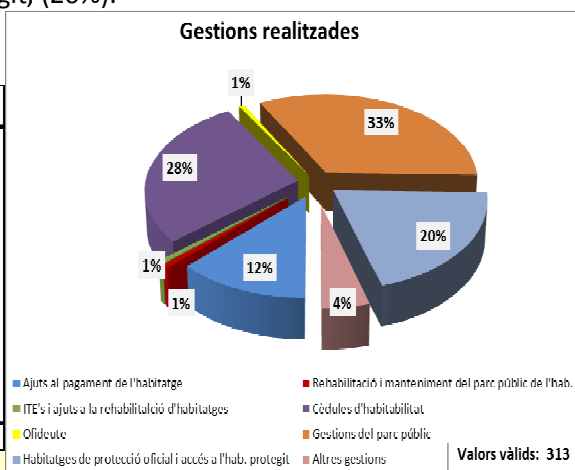
Pregunta amb multiresposta es consideren als usuaris que han marcat cada una de les opcions (que no són excloents). El resultat d'aquesta pregunta recull les respostes dels usuaris que no han pogut tancar el tràmit que volien fer a l'Agència.

Gestions realitzades

Ja hem comentat a la introducció que la informació relacionada amb les gestions realitzades s'elabora a partir de l'enllaç del número de visitant i de les dades introduïdes a la base de dades corporativa, i que en més de la meitat dels qüestionaris aquest número no estava informat, amb el què ha estat impossible poder fer el creuament i obtenir-ne la informació. Així doncs l'anàlisi d'aquest apartat només el podem fer a partir dels 313 casos que venien amb el número informat.

Els tràmits més sol·licitats dels qüestionaris que s'han pogut enllaçar estan relacionades amb les gestions sobre el parc públic (33%), seguit de la gestió de cèdules (28%) i les gestions relacionades amb els habitatges de protecció oficial i accés a l'habitatge protegit, (20%).

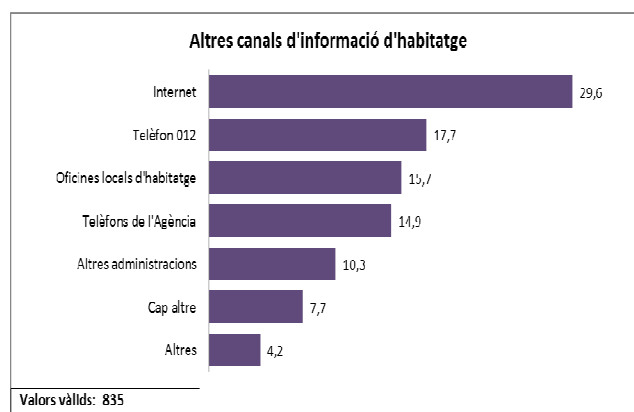
Etiqueta de Valor	Freqüència	Percentatge	Percentatge Vàlid
Ajuts al pagament de l'habitatge	39	7	12,46
Rehabilitació i manteniment del parc públic de l'hab. ITE's i ajuts a la rehabilitació d'habitatges	2	0,36	0,64
Cèdules d'habilitat	87	15,62	27,8
Ofideute	2	0,36	0,64
Gestions del parc públic	104	18,67	33,23
Habitatges de protecció oficial i accés a l'hab. protegit	63	11,31	20,13
Altres gestions	14	2,51	4,47
Total	557	100	100
Base vàlida			313



8- A part d'aquesta oficina, quins altres canals d'informació sobre temes d'habitatge coneixeu?

La pregunta de si coneixen altres canals d'informació de temes d'habitatge, és de resposta múltiple. Del conjunt de les 835 respostes el canal més emprat ha estat internet (30%), juntament amb els telèfons del 012 i les OLH (tots dos sumen el 33%).

Altres canals d'informació sobre temes d'habitatge		% del total
Internet	247	29,6
Telèfon 012	148	17,7
Oficines locals d'habitatge	131	15,7
Telèfons de l'Agència	124	14,9
Altres administracions	86	10,3
Cap altre	64	7,7
Altres	35	4,2
TOTAL	835	100

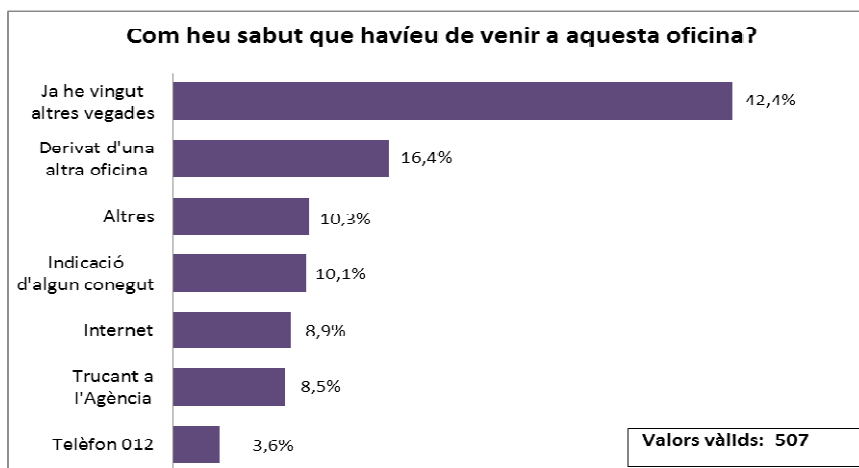


Pregunta amb multiresposta es consideren als usuaris que han marcat cada una de les opcions (que no són excloents).

3- Com heu sabut que havíeu de venir a aquesta oficina

Aproximadament el 42% dels enquestats diuen que coneixen l'Agència perquè ja han vingut altres vegades, i contràriament al que s'especifica a la pregunta anterior, només el 3,6% l'han conegut pel telèfon d'informació del 012, o per Internet (9%).

	Resposta enquestats	% Resposta enquestats
Ja he vingut altres vegades	215	42,4%
Derivat d'una altra oficina	83	16,4%
Altres	52	10,3%
Indicació d'algun conegut	51	10,1%
Internet	45	8,9%
Trucant a l'Agència	43	8,5%
Telèfon 012	18	3,6%
Σ Respostes dels enquestats	507	



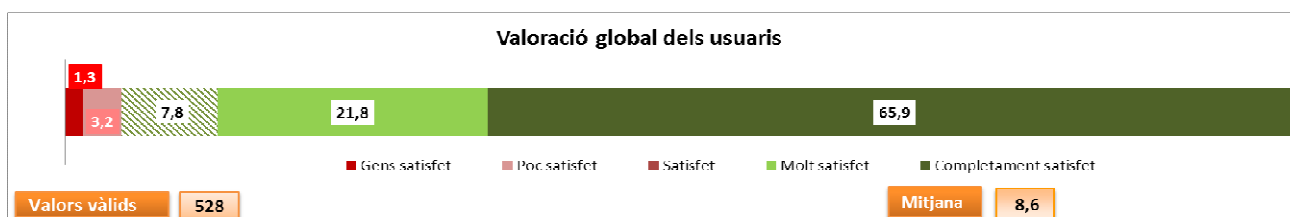
Pregunta amb multiresposta, es consideren els usuaris que han marcat cada una de les opcions que no són excloents

➤ **VALORACIÓ GLOBAL DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ DELS ENQUESTATS**

1 - En una escala de 0 a 10 (0 gens satisfet - 10 completament satisfet) marqueu el vostre nivell de satisfacció amb el servei rebut

La gran majoria dels enquestats, el 95 %, respon que estan satisfets, molt satisfets o completament satisfets. Només el 5% ha manifestat no està satisfet en les seves gestions a l'Agència. La valoració mitjana global dels enquestats pel servei rebut és de 8,59 punts.

<i>Etiqueta de Valor</i>	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge</i>	<i>Percentatge Vàlid</i>
Gens satisfet	7	1,26	1,33
Poc satisfet	17	3,05	3,22
Satisfet	41	7,36	7,77
Molt satisfet	115	20,65	21,78
Completament satisfet	348	62,48	65,9
Perduts	29	5,21	Perduts
<i>Total</i>	557	100	100
Base vàlida			528



➤ VALORACIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ MANIFESTADA PER CADA UN DELS ÍTEMS

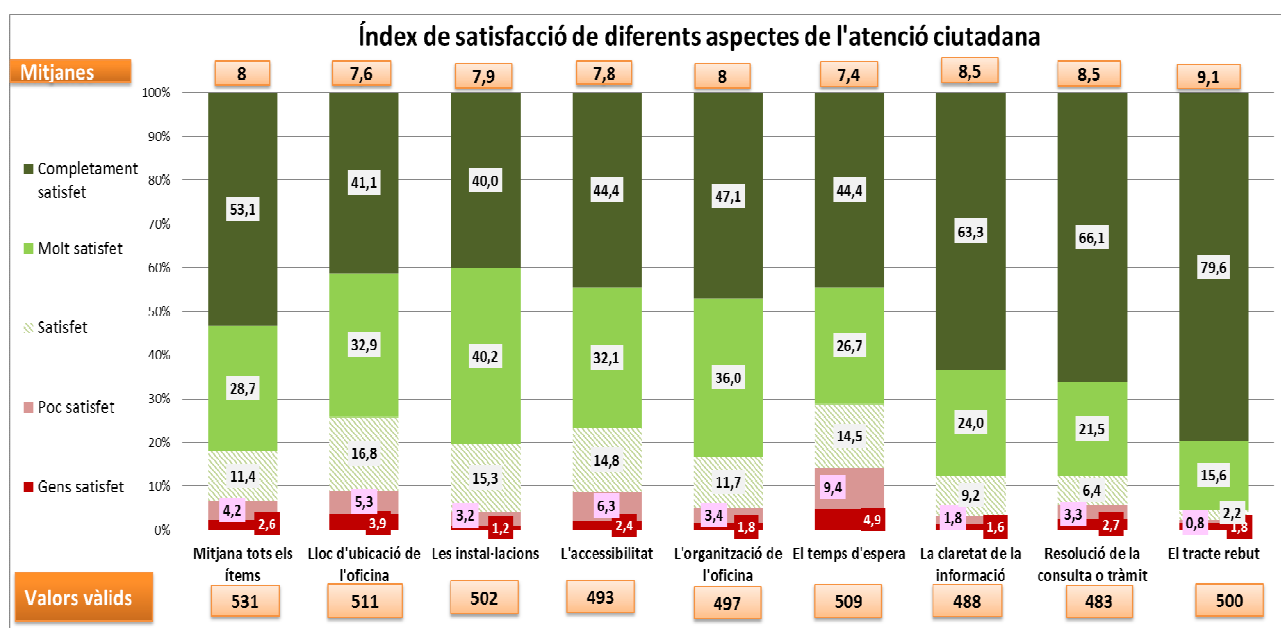
5 - En una escala de 0 a 10 (0 gens satisfet - 10 completament satisfet) marqueu el vostre nivell de satisfacció amb els següents aspectes

L'índex de satisfacció global de l'atenció rebuda (calculada com la mitjana de tots els aspectes) ha estat valorada amb una mitjana d'un 8,03, un 53,1 % dels enquestats han valorat l'atenció rebuda amb un 9 o un 10, mostrant-se completament satisfets, i un 28,7 % l'han valorat entre un 7 i un 8. Per contra, hi ha un 6,8% de casos que el conjunt de tots els ítems l'ha valorat per sota de cinc.

L'aspecte més ben valorat és "el tracte rebut", amb una valoració mitjana de 9,12 punts. Un 79,6 % dels enquestats han respost que estar completament satisfets amb el tracte rebut.

A l'altre extrem, l'aspecte menys valorat, és "el temps d'espera", amb una valoració mitjana de 7,4 punts, amb un 14,3% de persones que aquest aspecte l'han valorat per sota del 5. Malgrat tot però, hi ha un 44,4% que l'han valorat de forma completament satisfactòria.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Satisfet	Molt satisfet	Completament satisfet	Mitjana (punts)
Mitjana tots els ítems	2,6	4,2	11,4	28,7	53,1	8,0
Lloc d'ubicació de l'oficina	3,9	5,3	16,8	32,9	41,1	7,6
Les instal·lacions	1,2	3,2	15,3	40,2	40,0	7,9
L'accessibilitat	2,4	6,3	14,8	32,1	44,4	7,8
L'organització de l'oficina	1,8	3,4	11,7	36,0	47,1	8,0
El temps d'espera	4,9	9,4	14,5	26,7	44,4	7,4
La claretat de la informació	1,6	1,8	9,2	24,0	63,3	8,5
Resolució de la consulta o tràmit	2,7	3,3	6,4	21,5	66,1	8,5
El tracte rebut	1,8	0,8	2,2	15,6	79,6	9,1



6 – Dels aspectes anteriors marqueu els que considereu més importants per a una bona atenció:

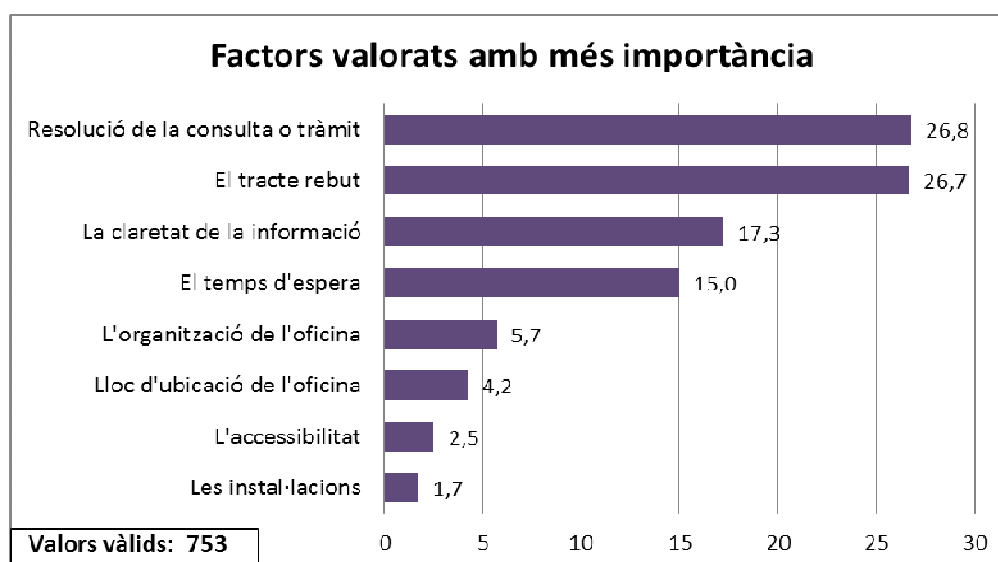
Aquesta onada s'ha afegit una nova pregunta al qüestionari amb l'objectiu de valorar quins dels ítems de la pregunta 5 són considerats més importants o rellevants en l'opinió dels enquestats.

Així doncs s'ha fet una valoració dels ítems que els enquestats consideren com a més important en funció de la quantitat de vegades que s'ha marcat cada un dels ítems. En aquest sentit s'ha de dir que els ítems considerats pels enquestats com a més importants són els de la resolució de la consulta o tràmit i el del tracte rebut, amb un 26,8% i 26,7% respectivament. Aquest últim "el tracte rebut" és l'ítem amb la nota mitjana més alta, de 9,12 punts.

Un altre punt a destacar és el fet que l'ítem menys valorat és "el temps d'espera", amb la nota mitjana més baixa de tots 7,4 punts. Aquest ítem és considerat com a molt important pel 15 % dels consultats.

Concepte	Vegades que s'ha marcat el	% del total	Nota Mitjana
G Resolució de la consulta o tràmit	202	26,8	8,5
H El tracte rebut	201	26,7	9,1
F La claretat de la informació	130	17,3	8,5
E El temps d'espera	113	15,0	7,4
D L'organització de l'oficina	43	5,7	8,0
A Lloc d'ubicació de l'oficina	32	4,2	7,6
C L'accessibilitat	19	2,5	7,8
B Les instal·lacions	13	1,7	7,9
Σ enquestats que han marcat un o diferents aspectes com a més importants	753	100	8,03

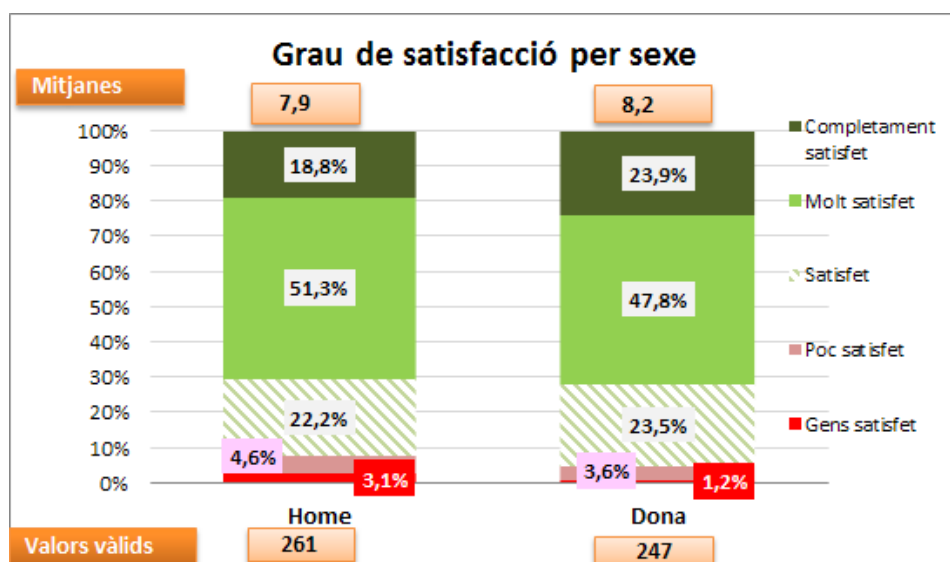
És una pregunta amb multiresposta no exclouent



➤ VALORACIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ MANIFESTADA EN FUNCIÓ DEL PERFIL

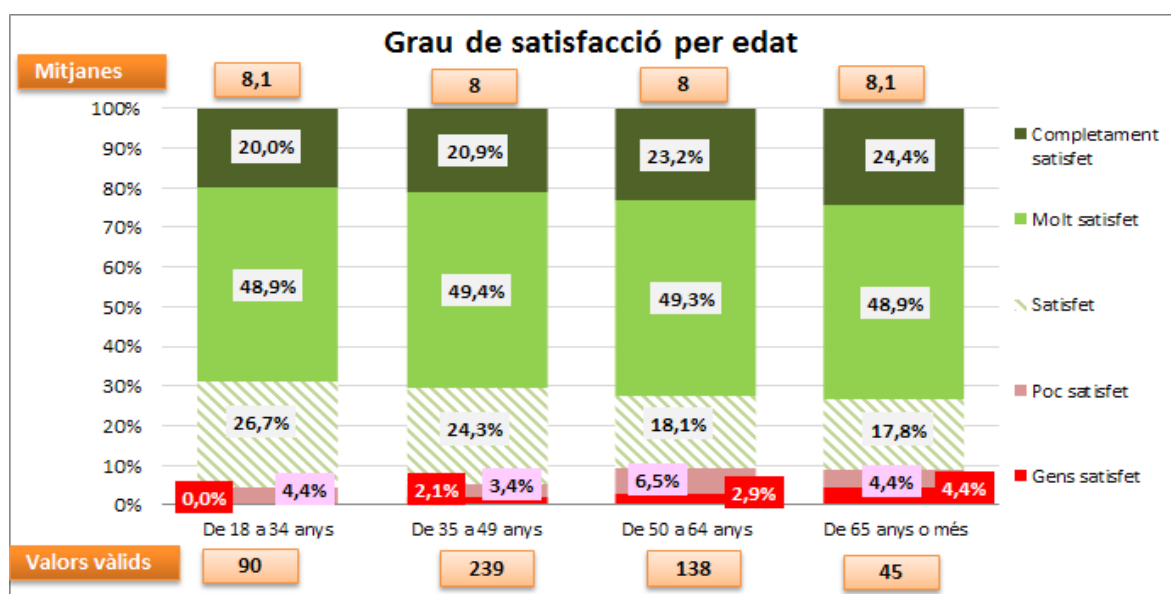
10a- Sexe

Les dones valoren l'atenció rebuda de forma lleugerament més positiva que els homes, les notes mitjanes així ho indiquen (7,9 homes i 8,2 dones), igual que el % de valoracions negatives que és més alt en els homes que en les dones, un 7,6% d'homes manifesta estar poc o gens satisfets en front del 4,8% de les dones.



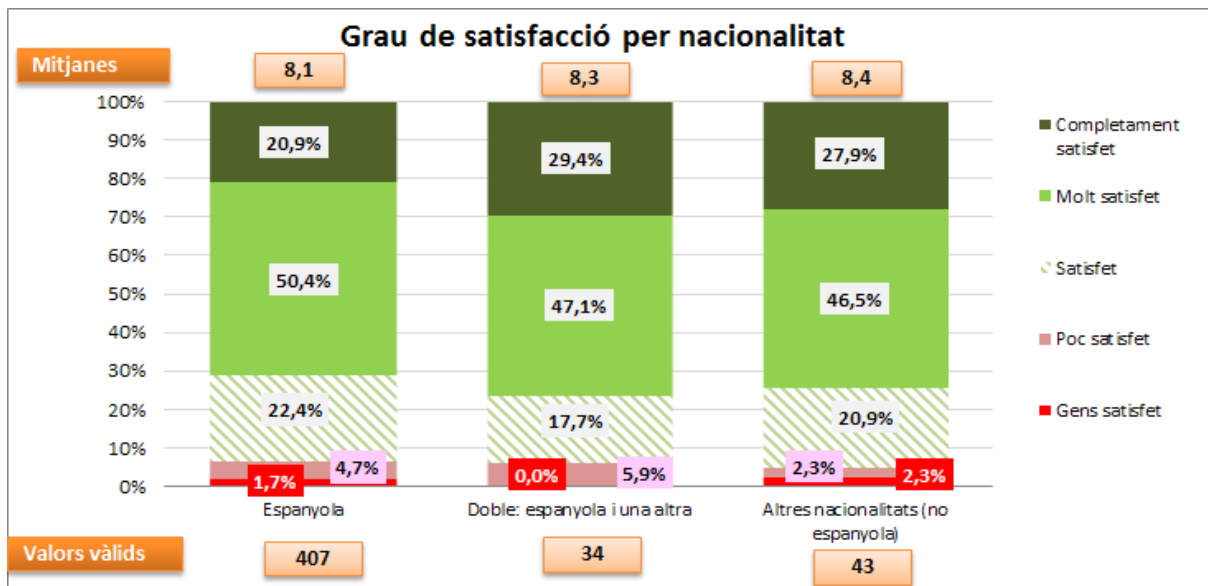
10b- Edat

Per grups de d'edats pràcticament no trobem diferències en les respostes, amb una valoració mitjana d'un 8. En tots els casos el % de respostes positives (completament satisfets, molt satisfets i Satisfets) és elevadíssim, per sobre del 90%. Així i tot, el grup amb un grau d'insatisfacció més accentuat és el col·lectiu de 50 a 64 anys, dels quals un 9,4% responen que estan poc satisfets o gens satisfets.



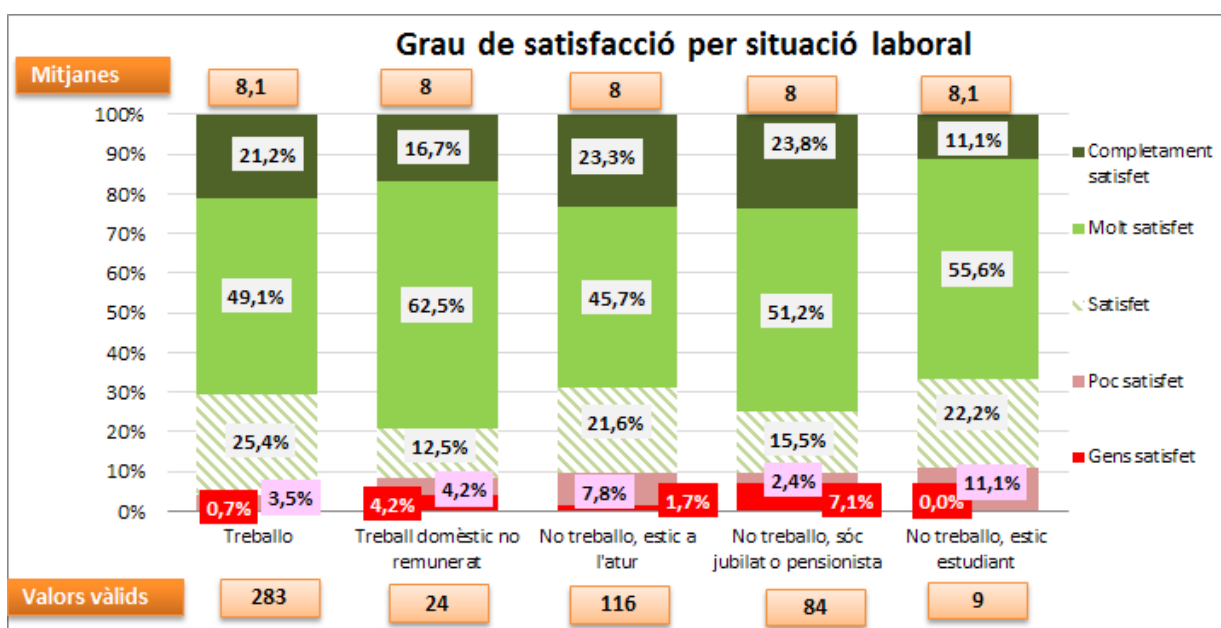
10c- Nacionalitat

En la distinció per **nacionalitat** les diferències tampoc són significatives, a més cal tenir en compte en l'anàlisi els pocs efectius de nacionalitat no espanyola (43) o amb doble nacionalitat (34). Tenint en compte aquests matisos, podem destacar que els més insatisfets són els espanyols, els quals estan gens satisfets o poc satisfets en un 6,4 %



10d- Situació laboral

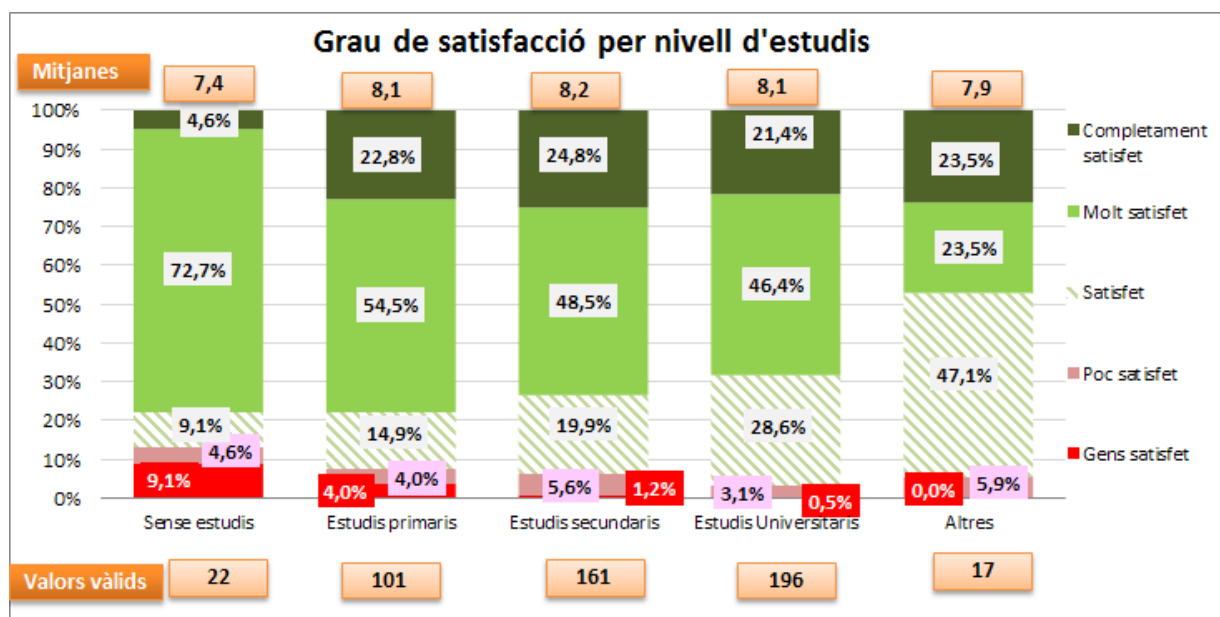
En funció de la **situació laboral** dels enquestats trobem que el col·lectiu que treballa és el col·lectiu que, de forma més majoritària ha valorat positivament l'atenció rebuda (95,7%), fent una valoració mitjana de 8,1 punts. El col·lectiu més insatisfet és el dels jubilats o pensionistes, que diuen en un 7,1% dels casos estar gens satisfets. Però si sumem les puntuacions de poc satisfets i gens satisfets el col·lectiu amb més grau d'insatisfacció és el dels estudiants (11,1%).



10e- Nivell d'estudis finalitzat

Una primera valoració que es pot fer és que el col·lectiu amb un nivell d'estudis superior és el més conforme amb els serveis rebuts, aproximadament un 96,4 % estan satisfets, molt satisfets o completament satisfets.

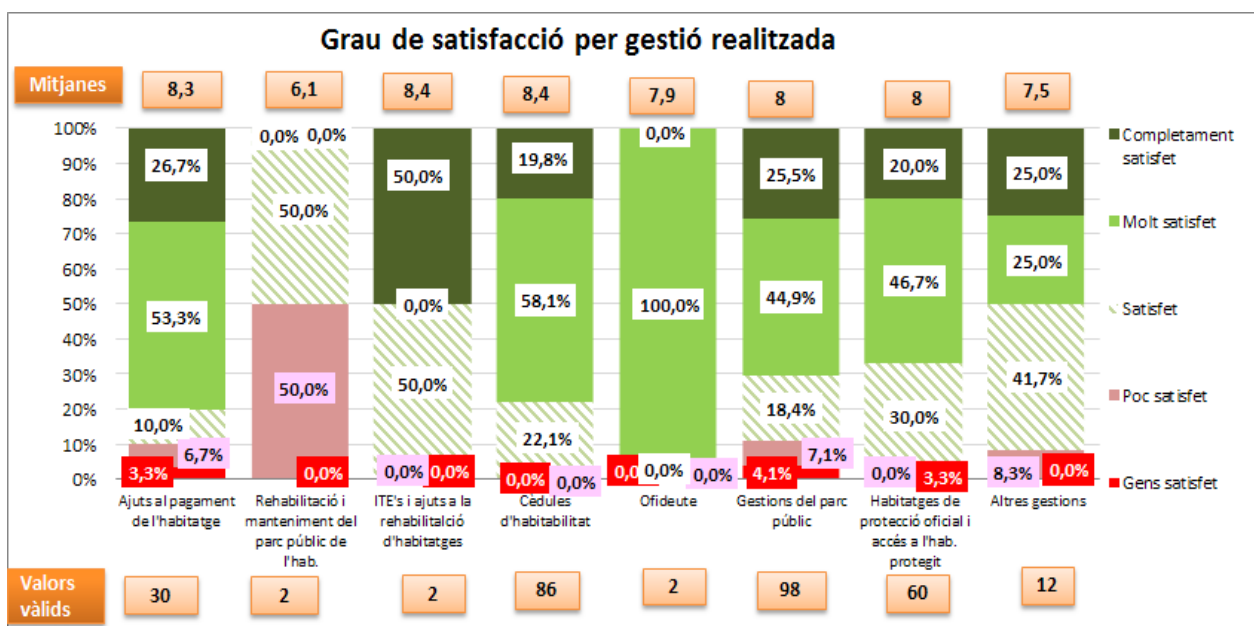
A l'altra banda, el col·lectiu amb un grau més elevat d'insatisfacció és el que es declara sense estudis (13,6%), són també aquests els que donen una puntuació mitjana més baixa, un 7,4.



Gestions realitzades

L'anàlisi d'aquest apartat l'hem de fer amb molta cura ja que el nombre de respostes que hem pogut obtenir és baix (292 qüestionaris del conjunt de 557 globals), això fa que al diversificar per temes obtinguem alguns temes amb un nivell de resposta molt baix que no permet fer-ne cap valoració, com és el cas de rehabilitació i manteniment del parc públic, Ofideute i les ITE's, que només hem trobat 2 respostes en cada cas.

De la resta de tràmits les valoracions en general són molt altes, van d'un 7,5 a 8,4 punts, essent les cèdules d'habitabilitat el tema que obté la nota més alta, a més, ningú l'ha valorat per sota de cinc.



➤ PREGUNTES OBERTES

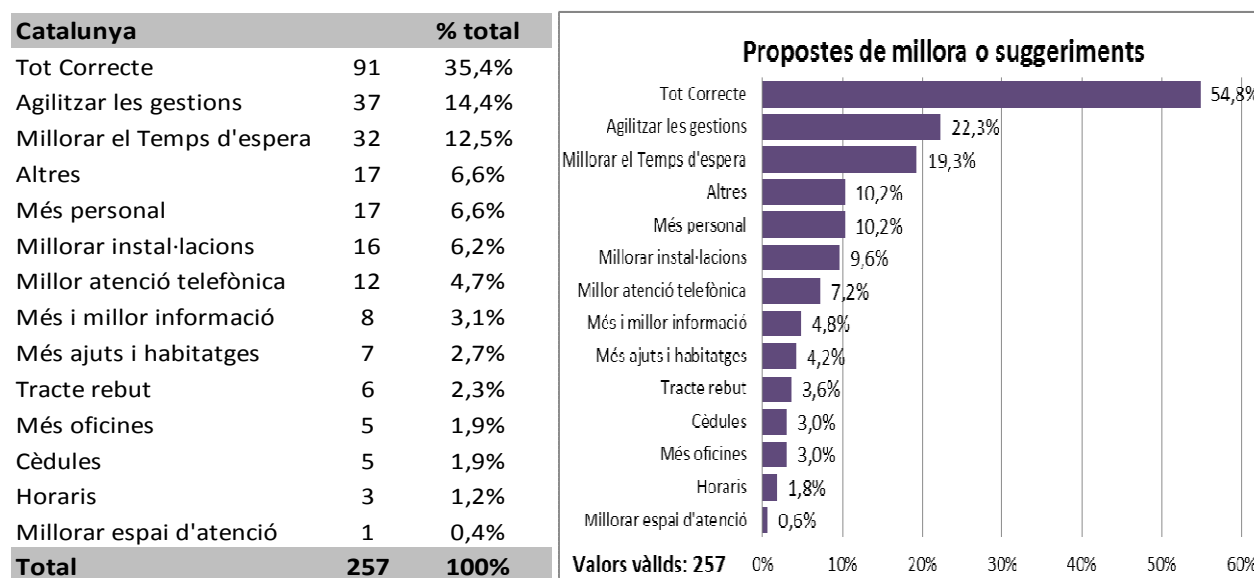
7 – Pel que fa al servei que heu rebut en aquesta oficina, en què creieu que podríem millorar?

Comentaris o suggeriments

De les respostes obtingudes en aquestes dues preguntes obertes s'han fet grans grups que engloben aquells temes que els usuaris pensen que s'haurien de millorar o sobre els que presenten suggeriments.

Hem de destacar que un 35% de les persones que han fet aportacions a aquests dos requeriments ratifica que l'atenció ha estat correcta.

Així i tot, altres % significatius fan referència a millores pel que fa a agilitzar o simplificar les gestions que s'han de realitzar a les oficines de l'agència (14%). També hi ha un 13% que proposa o es queixa del temps d'espera en l'atenció presencial i en un menor grau de la falta de personal (6%).



➤ COMPARATIVA DE LES ENQUESTES A LA SEU DE BARCELONA

La comparació dels resultats de l'enquesta de satisfacció que estem analitzant amb els resultats obtinguts de l'enquesta realitzada l'any passat, només es pot fer per la seu de l'oficina del c/ Diputació de Barcelona, i amb algunes reserves degut a que el temps de recollida de les enquestes va ser molt inferior a l'actual (del 5 al 15 de novembre), i per tant el nombre de qüestionaris recollits també va ser molt menor, un 33% menys.

Per sexe

En l'onada de 2014 s'ha incrementat la presència de les dones en la resposta a l'enquesta.

Sexe	2013	2014	% increment / decrement
Homes	49,3%	46,3%	-6,0%
Dones	50,8%	53,7%	5,6%
Vàlids	266	354	33%

Per edat

L'estructura d'edats de les persones que han respost l'enquesta és la mateixa en les dues onades, però s'han incrementat els col·lectius de 35 a 49 anys i el de 65 anys o més.

Edat	2013	2014	% increment / decrement
De 18 a 34 anys	21,5%	15,6%	-27,4%
De 35a 49 anys	39,4%	49,2%	24,7%
De 50 a 64 anys	30,3%	25,4%	-16,1%
De 65 anys o més	8,8%	9,8%	11,6%
Vàlids	274	358	31%

Per nacionalitat

Es manté la distribució de la nacionalitat de les persones que han respost l'enquesta, encara que puja molt el col·lectiu de persones amb doble nacionalitat.

Nacionalitat	2013	2014	% increment / decrement
Espanyola	83,9%	79,4%	-5,4%
Doble; espanyola i una altra	3,6%	8,1%	123,3%
Altres nacionalitats (no espanyola)	12,5%	12,5%	0,7%
Vàlids	249	335	35%

Per situació laboral

La situació laboral de les persones que han respost a l'enquesta realitzada l'any 2014 es manté més o menys ens els mateixos paràmetres que la de l'any 2013, els que diuen que treballen continuen sent la gran majoria. Malgrat això el col·lectiu que més incrementa la seva participació és el dels estudiants que passa del 1,1% al 2,5 % amb un increment del 121%

Situació Laboral	2013	2014	% increment / decrement
Treball	44,4%	45,0%	1,4%
Treball domèstic no remunerat	5,3%	4,7%	-10,3%
No treball, estic a l'atur	28,6%	28,1%	-1,8%
No treball, sóc jubilat o pensionista	20,7%	19,7%	-4,6%
No treball, estic estudiant	1,1%	2,5%	121,2%
Vàlids	266	360	35%

Per nivell d'estudis

En les dues onades els "estudis secundaris" és el majoritari, encara que a l'onada de 2014 s'han incrementat els col·lectius extrems, els que manifesten tenir "estudis universitaris" i el col·lectiu "sense estudis".

Nivell d'Estudis	2013	2014	% increment / decrement
Sense estudis	4,3%	5,7%	34,0%
Estudis primaris	30,2%	24,6%	-18,7%
Estudis secundaris	37,6%	36,9%	-2,0%
Estudis Universitaris	26,0%	28,6%	10,0%
Altres	1,9%	4,3%	121,1%
Vàlids	258	350	36%

Els tràmits que fan el usuaris

Majoritàriament han contestat l'enquesta persones que han vingut a l'Agència a informar-se de forma ocasional o és la primera vegada que venen, igual que en l'onada de l'any passat, malgrat que han crescut els que ho fan de forma ocasional i han baixat els que és la primera vegada que venen. Destaca l'increment de gairebé el 49% dels que venen cada mes, això probablement és degut que l'any 2014 la recollida de qüestionaris es va fer en tres mesos diferents durant l'any.

Feu habitualment tràmits a les oficines de l'Agència?	2013	2014	% increment / decrement
És la primera vegada	38,4%	27,7%	-27,7%
Cada mes	9,7%	14,4%	48,8%
Més d'1 vegada a l'any	20,8%	17,7%	-15,1%
Ocasionalment	31,2%	40,2%	29,0%
Vàlids	279	368	32%

Finalització dels tràmits

S'ha incrementat en un 12% el grup de persones que van finalitzar els seus tràmits a l'Agència. Un dels motius principals pels quals les persones no van poder finalitzar els tràmits a l'Agència també va ser la manca de documentació, però hi ha un % molt més important que declarava altres motius.

Finalització del tràmit	2013	2014	% increment / decrement
si	66,8%	75,1%	12,4%
No	33,2%	24,9%	-25,0%
Vàlids	274	325	19%

Valoració global del servei

Pel que fa a la valoració global dels serveis que l'Agència ofereix, tant l'any 2013 com l'any 2014, hi ha un gran % de persones enquestades que manifesta està completament satisfeta o molt satisfeta, (93,7% l'any 2013 i 87,7% l'any 2014). Malgrat això, es veu un lleuger descens en la satisfacció completa dels usuaris.

Aquesta percepció ve recolzada també per l'increment important del grup que es declara gens satisfet i poc satisfet (l'any 2014 aquest col·lectiu representa el 4,5%, mentre que l'any 2013 eren només un 2,3%).

Un altre factor a tenir en compte és el descens en -0,9 punts en la mitjana de la valoració global de 2014 respecte a les dades de 2013.

Valoració global del servei	2013	2014	% increment / decrement
Gens satisfet	0,8%	1,3%	77,3%
Poc satisfet	1,5%	3,2%	117,6%
Satisfet	4,1%	7,8%	90,9%
Molt satisfet	17,4%	21,8%	25,1%
Completament satisfet	76,3%	65,9%	-13,6%
Vàlids	270	528	96%
Mitjana de la Valoració global	9,1	8,0	- 0,9 punts

➤ CONCLUSIONS

- S'han aconseguit un total de 557 qüestionaris, amb diferents graus de respostes, d'un total de 3.087 visites ateses, això representa la proporció d'un 18%.
- El perfil majoritari de persones que han respost l'enquesta és un home espanyol, que té entre 35 i 49 anys, que treballa, i té un nivell d'estudis universitaris.
- El 74% ja havia anat a l'oficina amb anterioritat, però un 33% ho ha fet ocasionalment.
- El 79% han pogut finalitzar la gestió que venien a fer. Els que no l'han pogut finalitzar ha estat per altres motius o perquè els hi faltava documentació.
- La majoria de persones sap que hi ha altres canals d'informació sobre temes d'habitatge. Internet és el mitjà més conegut (30%), seguit del telèfon 012 (17,7%) i les Oficines locals d'habitatge (15,7%).
- El 42% coneixen l'Agència perquè ja han vingut altres vegades, i malgrat que la gent sap que es pot trobar informació sobre habitatge a Internet o trucant al telèfon del 012, només el 3,6% han utilitzat aquest telèfon d'informació i el 9% ha fet recerca a la Web.
- Dels 313 qüestionaris que hem pogut relacionar amb les gestions realitzades, la gestió més atesa ha estat la relacionada amb el parc públic (33%), seguit de la gestió de cèdules (28%) i les gestions relacionades amb els habitatges amb protecció oficial i accés a l'habitatge protegit (20%).
- La valoració global de l'atenció rebuda manifestada pels enquestats ha estat d'un 8,59. La nota mitjana de tots els aspectes valorats és d'un 8,03.
- Els diferents aspectes demanats reben valoracions de notable. Les valoracions més altes són els aspectes relacionats amb l'atenció i el tracte personal: el tracte rebut té una puntuació de 9,12 i la claredat de la informació de 8,52. Els aspectes relacionats amb l'oficina i l'organització són els menys valorats.
- El temps d'espera, amb una valoració de 7,39, és l'aspecte menys valorat.
- Els usuaris enquestats pensen que tant la resolució de la consulta o tràmit (26,83) o el tracte rebut (26,69) són els factors més importants.
- A la Seu de Barcelona els usuaris continuen declarant una alta satisfacció amb els serveis rebuts però, hi ha un lleuger descens de la nota mitjana aconseguida passa del 9,1 en 2013 a un 8 en 2014.