

Estudi de Satisfacció Ciutadana



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica



Contingut

- Introducció
- Objectius
- Metodologia
 - Variables de segmentació
- Resultats
 - Motivació d' ús
 - Contingut
 - Facilitat d' ús
 - Experiència d' ús
 - Tramitació telemàtica
 - Canals d' atenció



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica



Introducció

La millora contínua de la qualitat dels serveis públics que presta la Generalitat és un dels objectius bàsics de la política del Consell; aquest objectiu va estretament lligat amb l'atenció a la ciutadania; per la qual cosa, des de la Generalitat es reafirma el compromís per elevar els nivells de qualitat en la prestació de serveis públics, i dins del pla de millora hi ha el **mesurament de la qualitat i satisfacció dels serveis prestats**.

L'objectiu principal d'aquest projecte és **conèixer de manera real el nivell de satisfacció que tenen les persones davant del servei d'atenció ciutadana prestat per la Generalitat, mitjançant la GUIA PROP i altres serveis web**.



ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

- Canals d'atenció a la ciutadania
- Atenció telefònica - 012
- Oficines PROP
- Guia PROP**
- Butlletí de Novetats PROP
- FAQ - Preguntes freqüents
- Xat de Text
- Xat de Vídeo
- Carpeta ciutadana Generalitat
- Punt d'Accés General - PAG
- Novetats
- Cita prèvia
- Bústia de la ciutadania

GUIA PROP

[Carta de Serveis Guia Prop Electrònica](#) 🔍



Tràmits i servicis



Personal



Registres



Administracions locals



Ocupació pública



Departaments



Òrgans judicials de la
Comunitat Valenciana



Punts de Registre d'Usuaris

PARTICIPA EN L'ENQUESTA. LA TEUA OPINIÓ ENS IMPORTA!

Introducció

La guía PROP presta els següents serveis

- ✓ Facilita informació general sobre els tràmits que es poden realitzar i els diferents serveis que la Generalitat ofereix, especificant tota aquella informació necessària per iniciar-ne la tramitació: terminis, documentació, lloc de presentació, normativa, etc.
- ✓ Facilita informació i seguiment sobre totes les ofertes i les convocatòries d'ocupació pública de la Generalitat. A més, facilita informació sobre les ofertes d'ocupació pública publicades als butlletins oficials d'administracions locals i universitats de la Comunitat Valenciana, administració de l'Estat, altres comunitats autònomes i Comunitat Europea.
- ✓ Facilita l'accés a formularis oficials per iniciar procediments i realitzar tràmits, permetent la descàrrega i emplenament dels formularis per al registre.
- ✓ Facilita l'accés des de la informació general del tràmit a la tramitació telemàtica.
- ✓ Facilita informació sobre l'organització, les competències, l'adreça, el mapa de localització, el telèfon, el fax i el correu electrònic de les unitats administratives de la Generalitat i dels òrgans judicials. També s'ofereix la informació de localització subministrada per entitats locals.
- ✓ Facilita informació sobre el personal al servei de la Generalitat: identificació i localització.
- ✓ Facilita la relació de las oficinas a las que el ciudadano se puede dirigir en la Comunitat Valenciana para presentar documentación dirigida a la Administración, indicando cuál se puede presentar en cada una de ellas.
- ✓ Facilita información de las últimas novedades en trámites y ofertas de empleo público a través de la suscripción al “Boletín de Novedades”.



Objetivos del estudio

Com s'esmenta anteriorment, **l'objectiu principal d'aquest projecte és la mesura de la qualitat i la satisfacció amb la GUIA PROP i altres serveis web**, mitjançant enquestes i la seva posterior anàlisi, això s'aconsegueix mitjançant els objectius específics següents:

- Conèixer el perfil dels usuaris dels serveis web.
 - Mitjançant les variables de segmentació sociodemogràfica serà possible identificar el perfil dels ciutadans que utilitzen els serveis
- Identificar els motius i la freqüència de visites.
 - Analitzar les variables de motius i freqüència d'ús amb la finalitat d'observar el comportament dels usuaris del servei prestat per la Conselleria.
- Mesurar els nivells de satisfacció que tenen els usuaris amb el servei de manera general i diversos atributs relacionats al servei.
 - S'obtindran les notes que obté el servei de manera global, així com dels atributs específics mesurables del servei, com ara contingut i informació, facilitat d'ús, satisfacció i recomanació.

METODOLOGIA



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

Metodologia

Instrument: Per assolir els objectius marcats en aquest projecte, es fa un treball d'aplicació d'enquestes mitjançant un **qüestionari**.

Tècnica: L'aplicació d'enquestes s'ha realitzat mitjançant la tècnica **Computer Assisted Web Interview (CAWI)**, reforçat amb un programari d'aplicació d'enquestes per a la recollida de les dades.

Distribució Mostral:

Univers

Persones usuàries del servei web

Càlcul

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2}$$

Error mostral: $\pm 3,1$
 Població: Infinita
 Interval de
 Confiança: 95%*
 *(1,95 sigmes)

Tamany de la mostra

1000 enquestes

Dates de treball de camp:

Del 8 de Juliol a l'11 d'Agost.

Julio 2022						
Do.	Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Agosto 2022						
Do.	Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

VARIABLES DE SEGMENTACIÓ

Gràcies a l'esquematització del qüestionari implementat, és possible fer una anàlisi segmentant la informació en diferents blocs, cosa que posteriorment facilita la identificació dels perfils i el comportament i/o motivació dels ciutadans per a l'ús d'aquest servei.

SEGMENTACIÓ SOCIODEMOGRÀFICA



Gènere

Home
Dona
Divers



Nivell Educatiu

Inferior als primaris (no ha acabat EGB)
Primaris o EGB
Secundaris (FP-BUP-COU-ESO)
Universitaris mitjans (diplomatura)
Universitaris superiors (llicenciatura-grau)



Ocupació

Estudiant exclusivament
Feines de la llar exclusivament
Aturat/da o buscant feina
Jubilat/da-Pensionista
Treballador/a per compte propi (autònom/empresari)
Treballador/a per compte d'allè
Cuidador/a a l'entorn familiar)

RESULTATS

Perfil de l' usuari
Serveis web



**GENERALITAT
VALENCIANA**

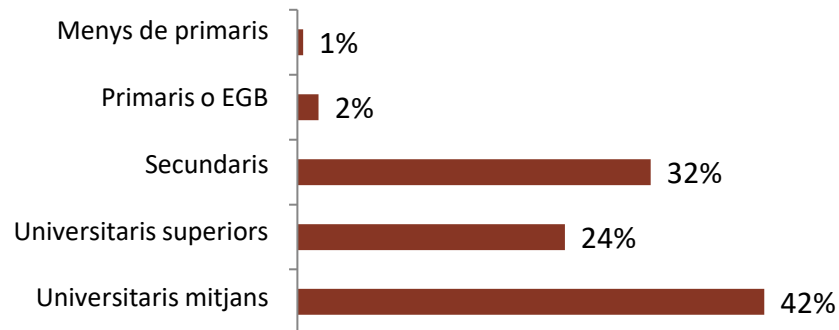
Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

PERFIL DE L'USUARI

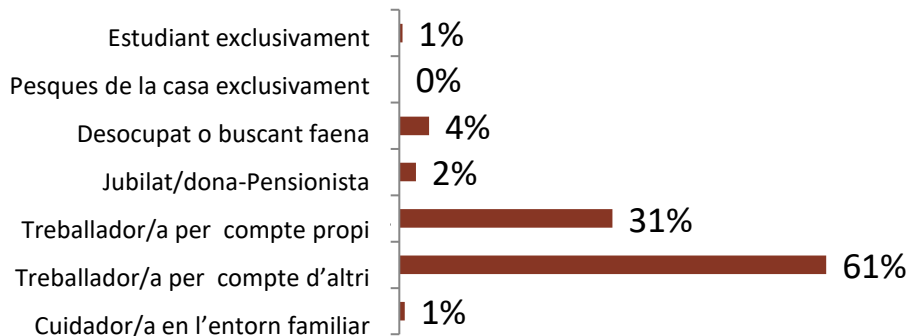
Gènere



Nivell Educatiu



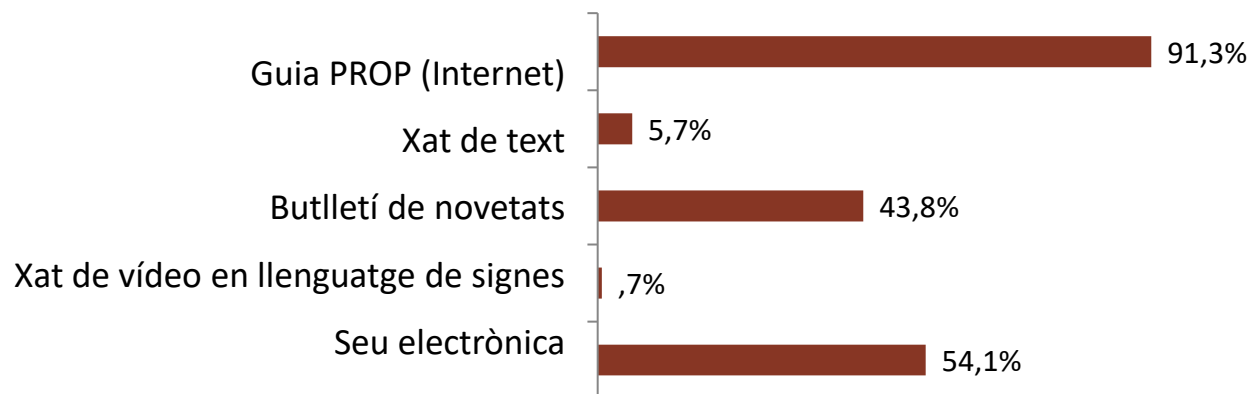
Ocupació



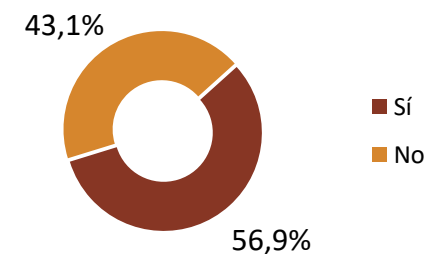
Resum: Pel que fa al gènere, més de la meitat de la ciutadania faria servir els serveis web són **Dones**, per nivell d'estudis, la majoria d'usuaris tenen **estudis universitaris superiors**, i quant a l'ocupació la majoria són **treballadors o treballadores per compte aliena**.

ÚS DE SERVEIS WEB

Canals web utilitzats en l'últim any



Coneixes la diferència entre seu electrònica i Guia PROP?



Resum: **La guia PROP** ha estat utilitzada l'últim any pel **91,3%** i la seu electrònica pel **54%**. Per altra banda, més del **43% no coneix la diferència** entre la seu electrònica i la guia PROP.

RESULTATS

Motivació d' ús
Contingut
Facilitat d'ús
Experiència d'ús
Tramitació telemàtica
Canals d'atenció
Oportunitats de millora



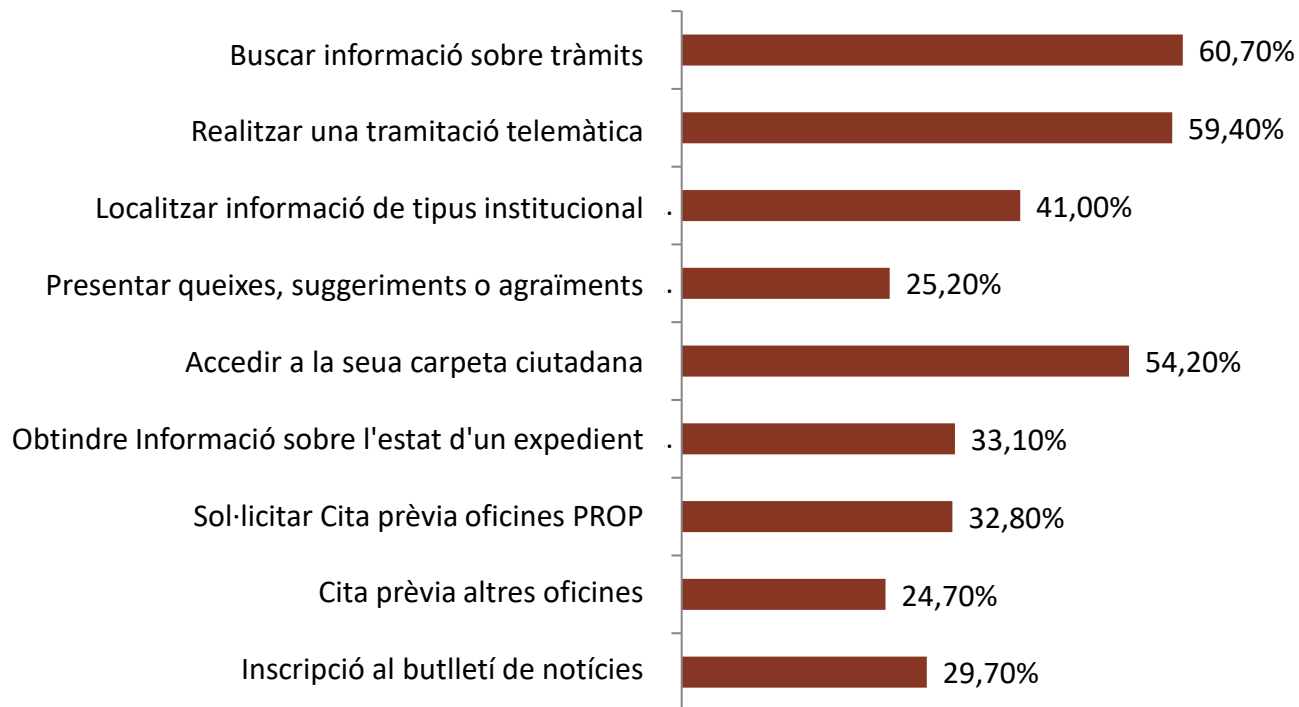
**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica



COMPORTAMENT DE L' USUARI

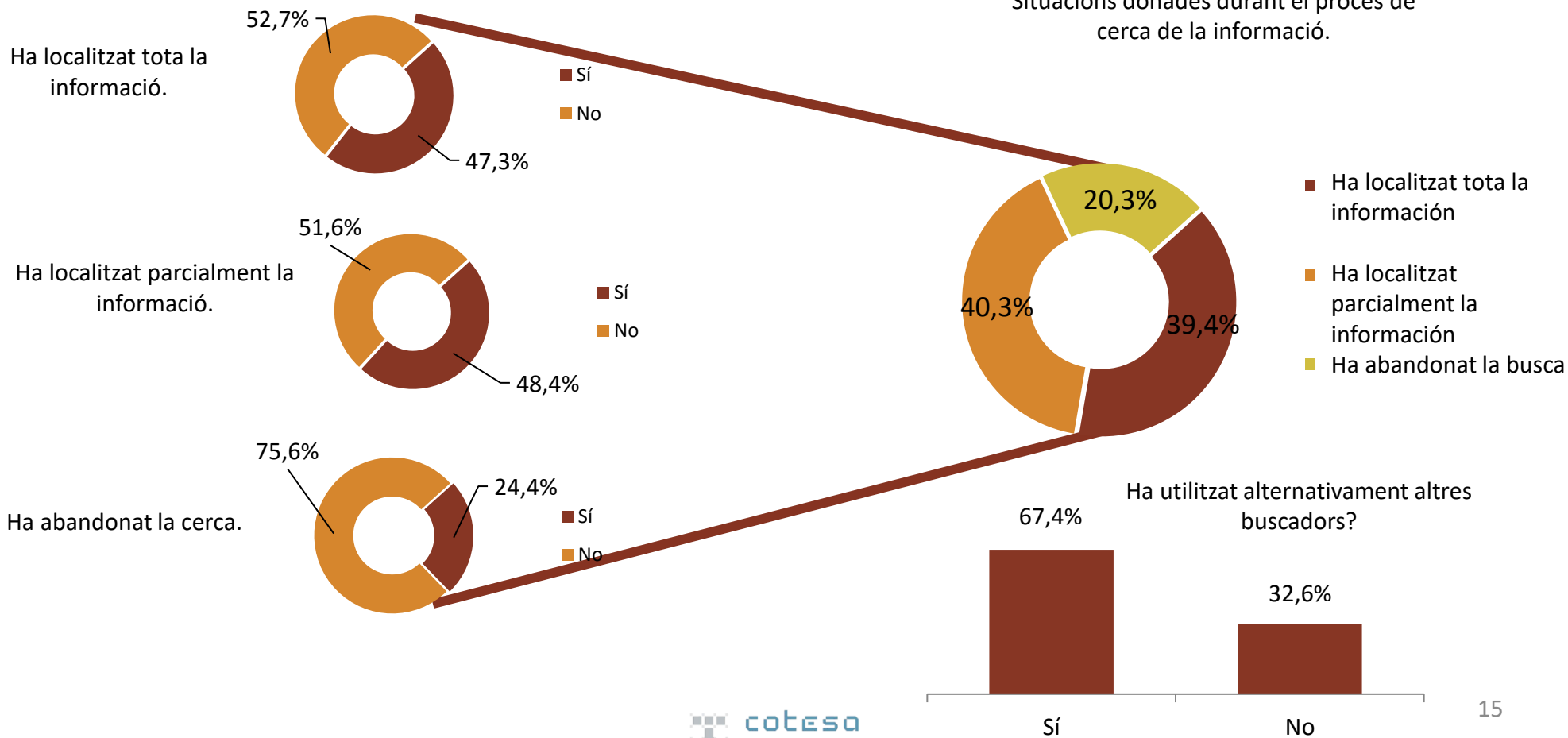
Motius



Resum: El principal motiu pel qual es fan consultes via Web és per a **buscar informació** sobre tràmits, seguit de **Realitzar una tramitació telemàtica i Accedir a la vostra carpeta ciutadana.**

NIVELL D' INFORMACIÓ

Procés de Cerca



NIVELL D' INFORMACIÓ

Percepció dels atributs de la informació

La informació ha sigut detallada

■ Rebuig ■ Indifèrència ■ Acceptació



Mitjana

6,39

La informació és comprensible



Mitjana

6,36

La informació està actualitzada



Mitjana

6,26



NIVELL D' INFORMACIÓ

Satisfacció quant a informació i contingut

Guía PROP.

■ Rebuig ■ Indifèrència ■ Acceptació



Mitjana

6,35

Butlletí de Novetats PROP.



Mitjana

7,06

Formulari de subscripció al butlletí de Novetats PROP.



Mitjana

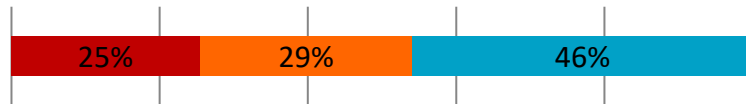
7,02



PERCEPCIÓ DE LA FACILITAT D'ÚS DE LA GUIA PROP

Ha estat fàcil localitzar la informació sol·licitada?

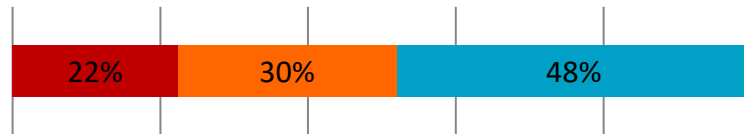
■ Rebuig ■ Indifèrència ■ Acceptació



Mitjana

5,93

Ha resultat fàcil navegar per la guia?



Mitjana

6,10

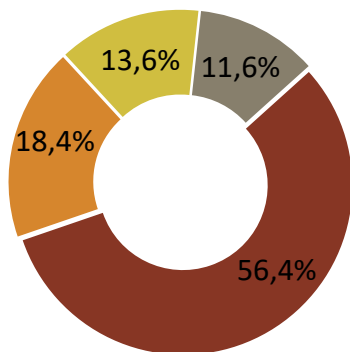
L' accés a la Guia PROP es senzill?



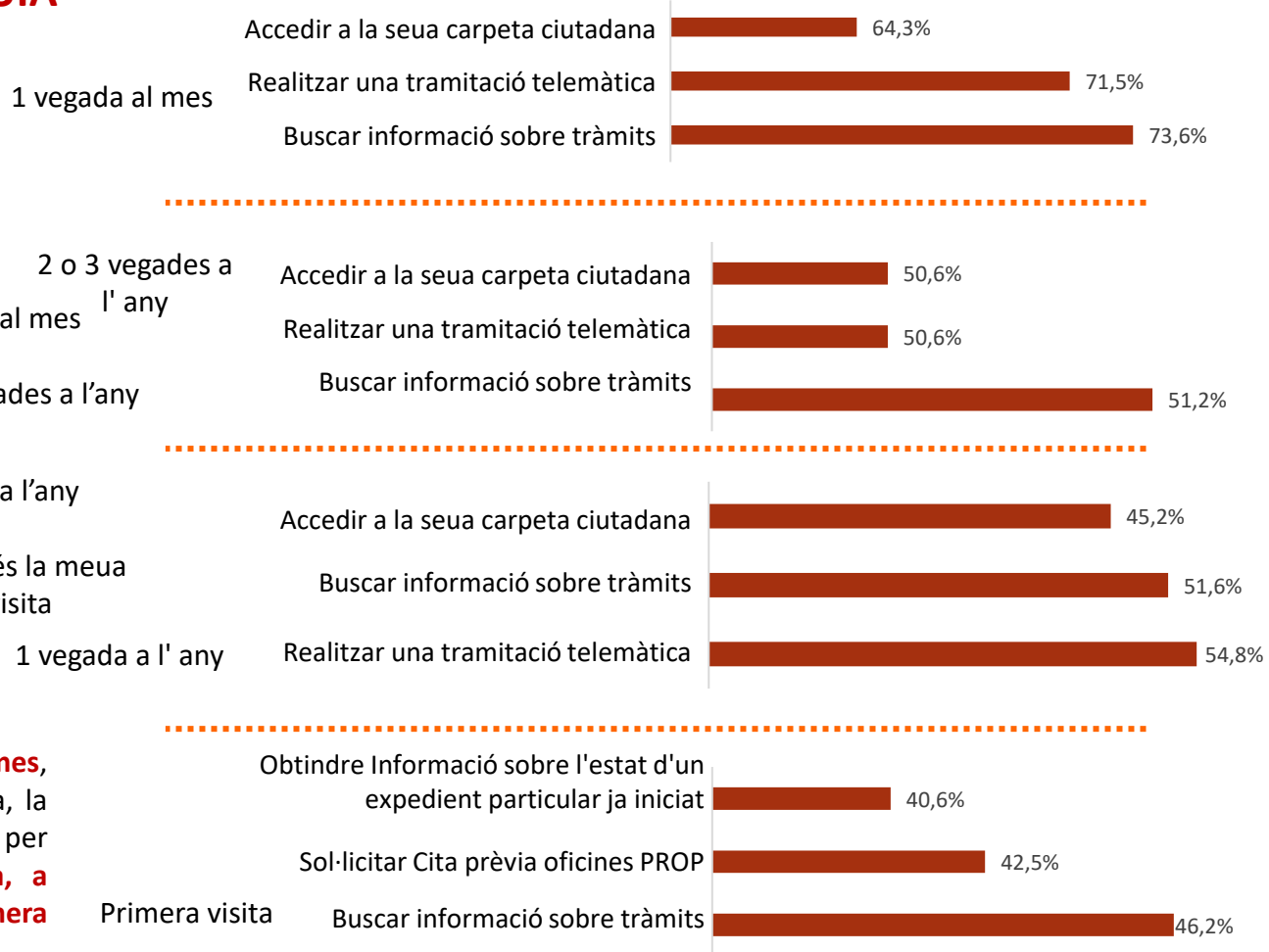
Mitjana

6,20

FREQÜÈNCIA D'ÚS DE LA GUIA

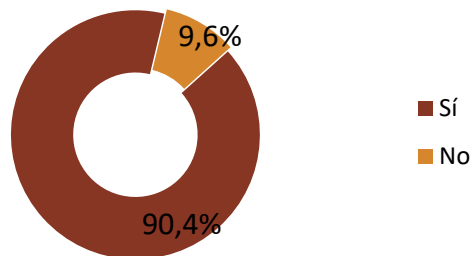


Resum: La principal freqüència d'ús és **1 cop al mes**, però en analitzar la motivació amb la freqüència, la majoria dels que indiquen accedir 1 cop a l'any, és per accedir a la carpeta ciutadana. **D'altra banda, a Presentar queixes o suggeriments és la primera motivació a la resta de freqüències.**

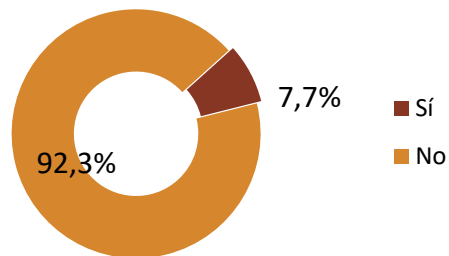


EXPERIÈNCIA, RESOLUCIÓ I FACILITAT DEL TRÀMIT TELEMÀTIC

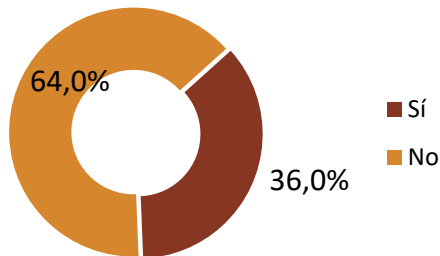
Ha pogut finalitzar el tràmit telemàtic



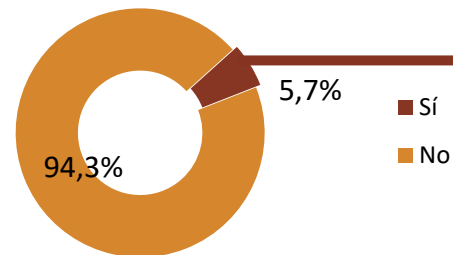
Ha abandonat la realització del tràmit telemàtic



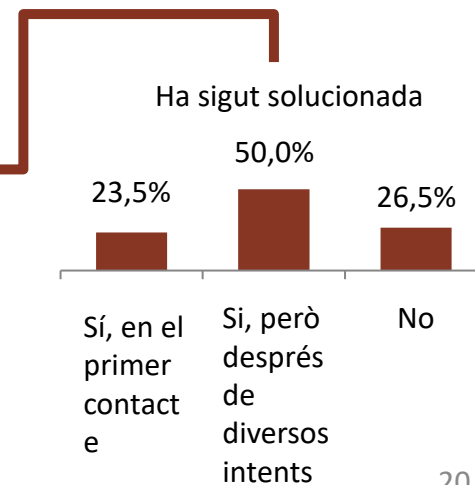
Ha tingut problemes amb el certificat digital/clau



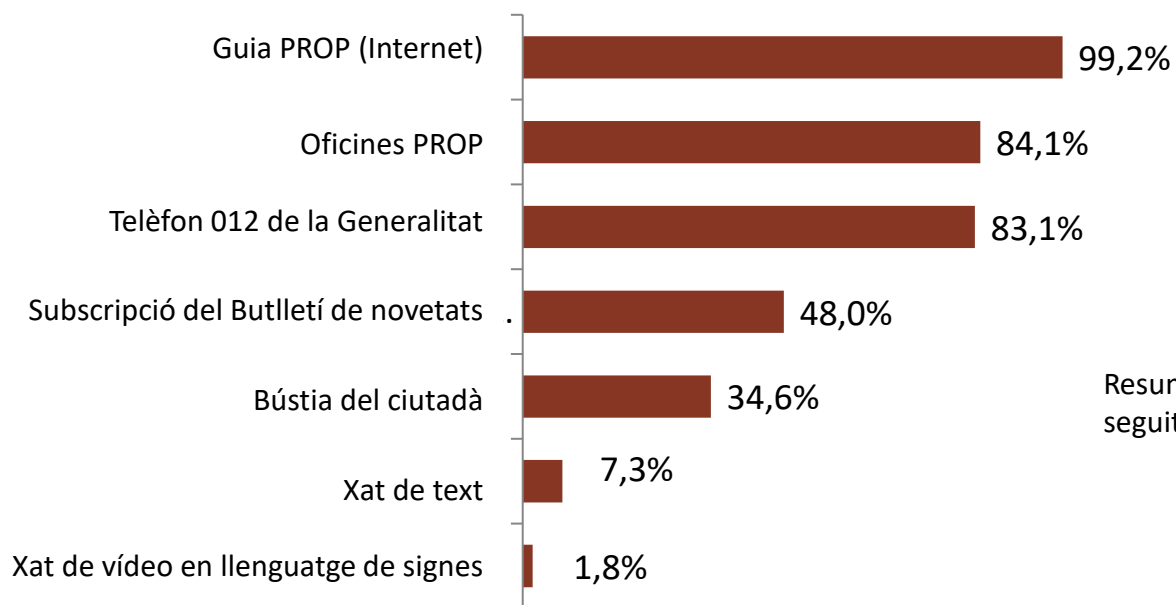
Ha necessitat obrir una incidència de tipus tècnic



Resum: Més del 90% dels ciutadans que han realitzat un tràmit telemàtic ho han pogut finalitzar, per altra banda gairebé el 8% ha abandonat la realització del tràmit. El 36% confirma haver tingut problemes amb el certificat digital o la clau, per la seva banda, el 5% ha hagut d'obrir una incidència dels quals la meitat ha estat solucionada després de diversos intents



CONeixEMENT DELS CANALS D'ATENCIÓ PER PART DE LA CIUTADANIA



Resum: el canal d'atenció més conegut és **GUIA PROP**, seguit d'**oficines PROP** i el **telèfon d'atenció 012**.



OPORTUNITATS DE MILLORA

Entre els principals punts de millora o suggeriment que ha comentat la ciutadania, hi ha principalment:

- ✓ **Informació més detallada, ordenada i actualitzada**
- ✓ **Disminuir les dificultats per localitzar la informació (paraules més senzilles, filtres de cerca per dates, etc.)**
- ✓ **En tramitacions telemàtiques podeu fer correccions i augmentar el temps d'accés**
- ✓ **Augmentar tràmits telemàtics**
- ✓ **Simplificació de passos a seguir per a cerques i tramitació**
- ✓ **Tenir un número de telèfon de fàcil accés per a dubtes concrets de la guia o canals web**

CONCLUSIONS



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica



Motivació d'us

El principal motiu de consultes web és la cerca d'informació sobre tràmits, seguit de la realització de tràmits telemàtics i accedir a la carpeta ciutadana, tot això per més de la meitat dels enquestats.

Contingut

Pel que fa a la informació en el procés de cerca, gairebé la meitat dels usuaris no han pogut localitzar tota la informació, i la van trobar de manera parcial. El 24% de les persones ha abandonat la cerca, i gairebé el 70% utilitza buscadors com a google de manera alternativa.

Les mitges sobre la informació detallada, comprensible i actualitzada són inferiors a 6,5.

Per la seva banda en separar per tipus de serveis, la satisfacció amb el contingut de la guia PROP té una mitjana de 6,35, amb la informació i contingut del butlletí de novetats és de 7,06 i amb el formulari de subscripció al butlletí de novetats és de 7,02.



Facilitat d'ús

Quant a la facilitat d'ús de la guia PROP, la localització d'informació té una nota de 5,93, la facilitat de navegació és de 6,10 i l'accés és de 6,20.

Freqüència

La freqüència d'ús de la guia PROP majoritària és d'una vegada al mes.

Experiència d'ús

Més del 90% dels ciutadans que han realitzat un tràmit telemàtic ho han pogut finalitzar, per altra banda gairebé el 8% ha abandonat la realització del tràmit. El 36% confirma haver tingut problemes amb el certificat digital o la clau, per la seva banda, el 5% ha hagut d'obrir una incidència dels quals la meitat ha estat solucionada després de diversos intents

El nivell de satisfacció dels usuaris del butlletí de novetats és de 6,99.



Tramitació telemàtica

De les persones que han fet tràmits telemàtics, més del 90% ha pogut finalitzar el tràmits, i gairebé el 8% han abandonat el tràmit. Per la seva banda, el 36% afirma haver tingut problemes amb el certificat digital o la clau, i un 5,7% ha necessitat obrir una incidència de tipus tècnic, dels quals el 26% no ha estat solucionada.

EL Nivell de satisfacció dels usuaris de la tramitació telemàtica és de 6,97 i el nivell de recomanació dels usuaris és de 7,47.

Canals d'atenció

Els canals d'atenció més coneguts són la Guia PROP, Oficines PROP i el telèfon d'atenció 012 de la Generalitat, coneguts per més del 80% dels enquestats.