

Enquesta usuaris de la Grua Municipal

Presentació de Resultats

Del 15 d'octubre al 2 de novembre de 2015



ÍNDEX

002 FITXA TÈCNICA

004 PRESENTACIÓ

005 ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

008 DIPÒSITS MUNICIPALS DE VEHICLES

015 ASPECTES GENERALS I DE GESTIÓ

025 PERFIL DE L'USUARI



FITXA TÈCNICA

UNIVERS

Conjunt d'usuaris de la grua municipal, que han estat a algun dels tres dipòsits d'infracció per tal de retirar un vehicle

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

600 entrevistes als que han utilitzat els dipòsits municipals.

METODOLOGIA

Entrevista telefònica amb sistema informàtic (CATI).

PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Usuaris dels dipòsits municipals: s'ha realitzat una mostra aleatòria estratificada segons els usuaris del servei de cada dipòsit.

AFIXACIÓ

Usuaris dels dipòsits municipals: Fixa (200 entrevistes per dipòsit)

PONDERACIÓ

Usuaris dels dipòsits municipals: en funció del nombre d'usuaris de cadascun dels dipòsits municipals.

ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% (2sigma), i $P=Q$ l'error és de 4% pels usuaris que han usat les instal·lacions "comunes" dels dipòsits municipals de vehicles. Pel que fa a les instal·lacions específiques l'error mostral per a cada un dels tres dipòsits (Badajoz, Miró i St Genis) és del 6,9%

DATA DE REALITZACIÓ

Del 15 d'octubre al 2 de novembre de 2014

EMPRESA TREBALL DE CAMP

ODEC



SIGLES

B

Base. Perfil d'enquestats que responen a la pregunta de l'estudi

N

Número de respostes. Número de respostes. Quantitat de respostes valorades per la pregunta concreta de l'estudi. En el cas de gràfics amb evolució s'indica el nombre d'entrevistes de la darrera consulta.

R

Tipus de resposta. Possibilitat o possibilitats que s'han contemplat per a la pregunta formulada



PRESENTACIÓ

A continuació es presenten els resultats de l'estudi realitzat a 2015 sobre els usuaris de la grua municipal.

Aquesta novena edició de l'estudi s'ha plantejat de nou amb tres objectius de coneixement concrets sobre:

- La satisfacció dels usuaris
- Hàbits d'ús
- Perfil dels usuaris enquestats

A diferència de les anteriors edicions, en la present només s'ha enquestat a un perfil d'usuaris :

➤ Usuaris que en l'últim any, 2015, han hagut de retirar el seu vehicle d'un DIPÒSIT municipal de vehicles a Barcelona.

Així doncs la present edició no inclou als usuaris que, durant l'any 2015 han REQUERIT els serveis de la grua municipal, distingint a la vegada entre un dels motius de requeriment següents:



01

Índex de Satisfacció



VALORACIÓ GLOBAL EVOLUCIÓ

L'estudi de satisfacció 2015 no inclou als
usuaris per requeriment de la grua
municipal



L'estudi de satisfacció 2015 no inclou als
usuaris per requeriment de la grua
municipal



VALORACIONS

VALORACIÓ GLOBAL

Enguany la valoració global dels Dipòsits (qualitat percebuda) ha estat de 6,2, el que suposa la millor valoració obtinguda des de l'any 2007, es a dir des de que es fa el present informe.

A més de demanar als enquestats la seva valoració global, se'ls ha demanat que valorin 10 ítems, 2 d'ells relatius a l'entorn del dipòsit de vehicles, 5 d'ells relacionats amb el servei rebut al dipòsit, i 3 relacionats amb el tracte rebut per part del personal present al dipòsit. Envers aquests 10 ítems, millora la valoració per a 9 d'ells, i només empitjora en un, l'estat del vehicle (que es retira del dipòsit).

L'ítem millor valorat, ha estat, en la present edició de l'informe la seguretat de les instal·lacions (dels dipòsits). L'ítem pitjor valorat continua sent, com en totes les anteriors edicions, el que te a veure amb la senyalització externa per arribar als dipòsits

SATISFACCIÓ GLOBAL

En relació al Índex de Satisfacció dels Clients (ISC), val a dir que, a nivell global també, al 2015, l'ISC s'ha situat molt per sobre del 100, concretament al nivell del 107%. Malauradament el tamany mostral de l'estudi no permet determinar si hi ha diferències significatives dels valors dels ítems a aquest respecte.

VALORACIÓ PER DIPÒSIT

L'estudi si permet extreure informació a nivell de dipòsit, tant pel que fa a la

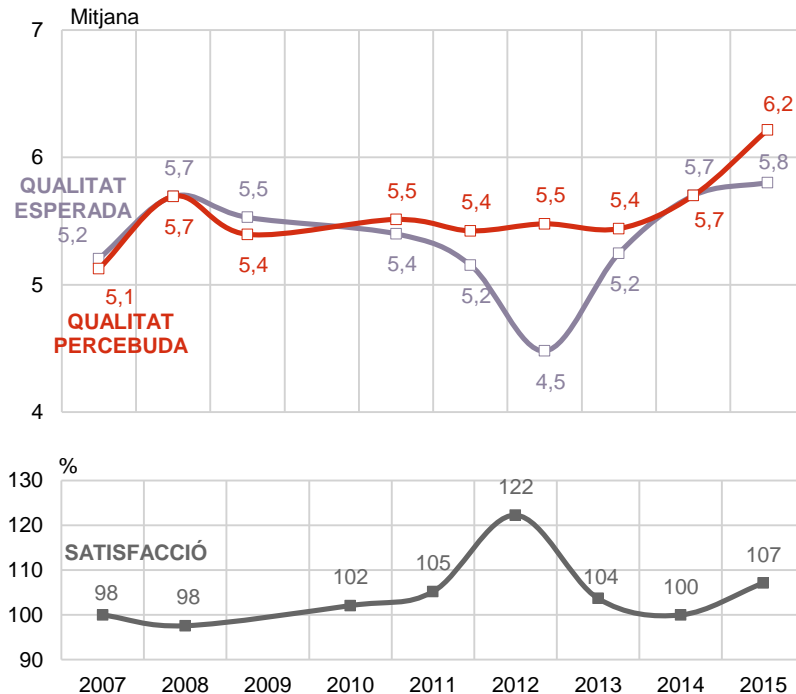
ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DIPÒSITS MUNICIPALS DE VEHICLES

valoració global envers cada un d'ells com pel que fa envers l'ISC que es dona per a cada instal·lació. Al respecte es pot detectar que la valoració global, en tots tres casos, augmenta envers l'edició de l'any 2014. Igualment en tots tres dipòsits es detecta un ISC per sobre de 100,. En el cas del dipòsit de St Genís aquest ISC disminueix envers el 2014, però es tracte d'una disminució molt atenuada.



VALORACIÓ GLOBAL EVOLUCIÓ

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DIPÒSITS MUNICIPALS DE VEHICLES



IS2

Valori la satisfacció general amb el servei donat al dipòsit.

N 600
R 0 = Mínima; 10 = Màxima

IS3

Valori quina era la satisfacció general amb el dipòsit abans d'usar-lo

N 600
R 0 = Mínima; 10 = Màxima



VALORACIÓ GLOBAL EVOLUCIÓ

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DIPÒSITS MUNICIPALS DE VEHICLES

		TOTAL DIPÒSITS DE VEHICLES								
		2006	2007	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ENTORN	NETEJA INSTAL·LACIONS	5,5	5,7	6,1	5,7	5,7	6,1	5,7	6,3	6,7
	SEGURETAT- VIGILÀNCIA INSTAL·LACIONS	5,9	5,9	6,3	6,1	5,9	6,3	6,1	6,3	8,0
SERVEI	SENYALITZ. EXTERNA LOCALITZAR DIPÒSIT	4,4	4,5	4,5	4,6	4,5	5,0	4,6	4,9	5,5
	ACCESSIBILITAT DINS INSTAL·LACIONS	5,6	5,7	6,0	6,0	6,0	6,1	5,9	6,2	6,5
	IL·LUMINACIÓ	5,2	5,0	5,6	5,4	5,3	5,5	5,2	5,9	6,9
	LOCALITZACIÓ VEHICLE DINS DIPÒSIT	5,8	6,0	5,8	5,9	5,6	5,9	5,9	6,1	6,4
	ESTAT GENERAL VEHICLE	6,8	7,2	7,2	7,3	7,2	7,1	7,3	7,5	6,7
PERSONAL	A TENCIÓ DEL PERSONAL	5,8	5,9	5,7	5,8	5,8	5,9	5,9	6,0	6,7
	TEMPS ESPERA PER SER A TÈS	5,3	5,6	5,7	5,9	5,6	5,9	6,1	6,1	6,8
	INF. FACILITADA PERSONAL DIPÒSIT	5,8	5,8	5,7	5,7	5,7	5,9	5,8	5,8	6,5
	N	(400)	(400)	(300)	(600)	(600)	(600)	(603)	(600)	(600)

IS1

Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que li hagin produït.

N 600

R 0 = Mínima; 10 = Màxima

VARIACIÓ AMB ANY ANTERIOR

Valors <5 en negreta

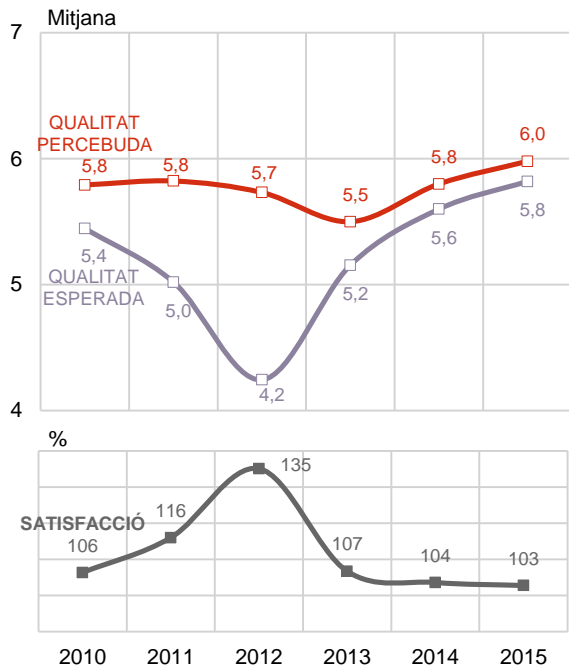
- Millora respecte a l'any anterior: > 0,1
- Es manté igual respecte a l'any anterior: 0,1 a -0,1
- Empitjora respecte a l'any anterior: <-0,1



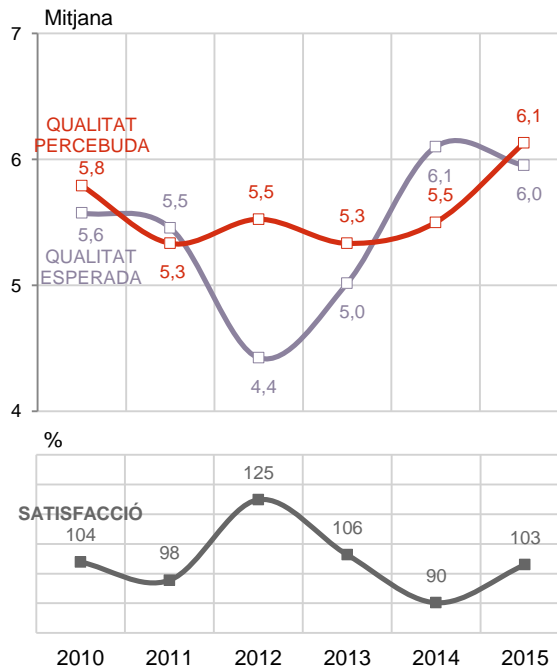
VALORACIÓ GLOBAL SEGONS DIPÒSIT - EVOLUCIÓ

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DIPÒSITS MUNICIPALS DE VEHICLES

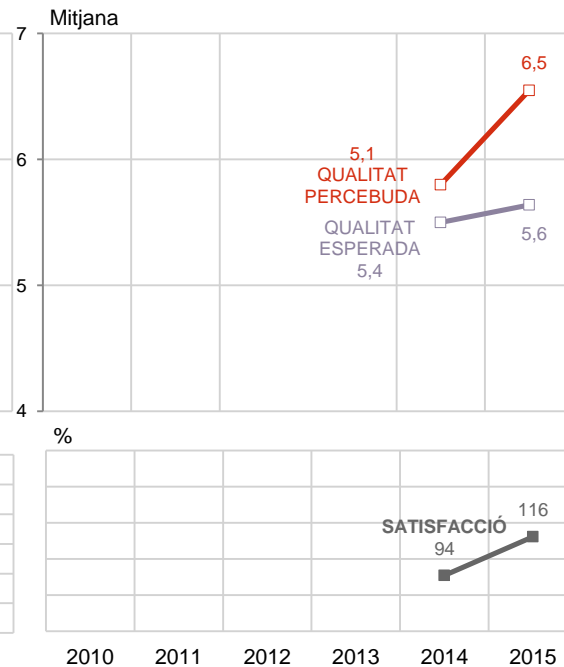
DIPÒSIT JOAN MIRÓ



DIPÒSIT ST GENÍS



DIPÒSIT BADAJOZ



IS2

Valori la satisfacció general amb el servei donat al dipòsit.

N 200J. Miró; 200 St. Genís; 200 Badajoz
R 0 = Mínima; 10 = Màxima

IS3

Valori quina era la satisfacció general amb el dipòsit abans d'usar-lo

N 200J. Miró; 200 St. Genís; 200 Badajoz
R 0 = Mínima; 10 = Màxima



Pel que fa als dipòsits municipals de vehicles, el model de 2015 explica e 78% de la valoració global (6,2 punts de mitjana, per el total dels dipòsits). Es tracte, com ja s'ha dit de la valoració més alta per a tota la sèrie històrica. El fet de que el model expliqui el 78% de la valoració global indica que, en molt bona mida, els 10 ítems de valoració que es recullen, encabeixen els aspectes que, envers els dipòsits, son importants pels usuaris dels mateixos.

Quan s'analitza el pes de cada un dels tres aspectes (entorn, servei i personal), es detecte què, com és ja habitual, l'aspecte personal és, de lluny, el que més aporta als clients (quasi el 60% del total de valor). Així l'informe guanya consistència, ja que els tres ítems que valoren l'aspecte personal

(utilitat de la informació facilitada per el personal, temps d'espera per a ser atesos, i atenció del personal son, tots tres, ítems molt ben valorats pels usuaris dels dipòsits.

L'anàlisi detallat de la Rellevància i Influència assenyala, per el cas de grues, que hi ha força ítems de valoració que els usuaris valoren be, però que, alhora son poc importants per a ells. De fet tot el que envolta a l'estat del dipòsit (neteja, seguretat, il·luminació, accessibilitat) està molt valorat però els usuaris consideren que no els aporta valor



RELLEVÀNCIA I INFLUÈNCIA MODEL DE SATISFACCIÓ

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DIPÒSITS MUNICIPALS DE VEHICLES

El coeficient R^2 és una mesura de qualitat del model que indica la proporció de la valoració global explicada per les variables latents (entorn, servei i personal). Pren valors entre 0 i 1. Es consideren òptims els valors $>0,5$.

		2006	2007	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	QUALITAT PERCEBUDA	5,1	5,7	5,4	5,5	5,4	5,5	5,4	5,7	6,2
ENTORN		13,4%	1,7%	5,6%	7,4%	12,5%	8,7%	2,9%	13,7%	10,3%
	NETEJA INSTAL.LACIONS	52%	56%	52%	50%	54%	50%	55%	50%	56%
	SEGURETAT- VIGILÀNCIA INSTAL.LACIONS	48%	44%	48%	50%	46%	50%	45%	50%	44%
SERVEI		20,7%	30,7%	18,6%	24,0%	17,0%	23,5%	25,5%	17,5%	18,3%
	SENYALITZ. EXTERNA LOCALITZAR DIPÒSIT	15%	18%	18%	20%	17%	16%	16%	17%	16%
	ACCESSIBILITAT DINS INSTAL.LACIONS	22%	22%	20%	21%	21%	22%	21%	21%	22%
	IL.LUMINACIÓ	22%	22%	24%	20%	22%	21%	22%	22%	22%
	LOCALITZACIÓ VEHICLE DINS DIPÒSIT	23%	22%	22%	23%	22%	23%	22%	22%	22%
	ESTAT GENERAL VEHICLE	17%	15%	17%	17%	18%	17%	19%	18%	18%
PERSONAL		36,3%	51,5%	58,7%	49,8%	59,9%	36,0%	61,7%	58,4%	59,4%
	ATENCIÓ DEL PERSONAL	33%	35%	36%	36%	36%	35%	36%	36%	37%
	TEMPS ESPERA PER SER A TÈS	31%	31%	29%	30%	29%	28%	29%	31%	29%
	INF. FACILITADA PERSONAL DIPÒSIT	36%	35%	35%	34%	35%	36%	35%	33%	35%
	EXPECTATIVA	29,6%	16,1%	17,1%	18,8%	10,6%	31,8%	10,0%	10,4%	12,0%
R2	0,64	0,79	0,73	0,76	0,72	0,68	0,71	0,78	0,76	
N	(400)	(400)	(300)	(600)	(600)	(600)	(603)	(600)	(600)	

IS2

Valori la satisfacció general amb el servei donat al dipòsit.

N 600

Aportació percentual segons model de satisfacció

N 600

VARIACIÓ AMB ANY ANTERIOR

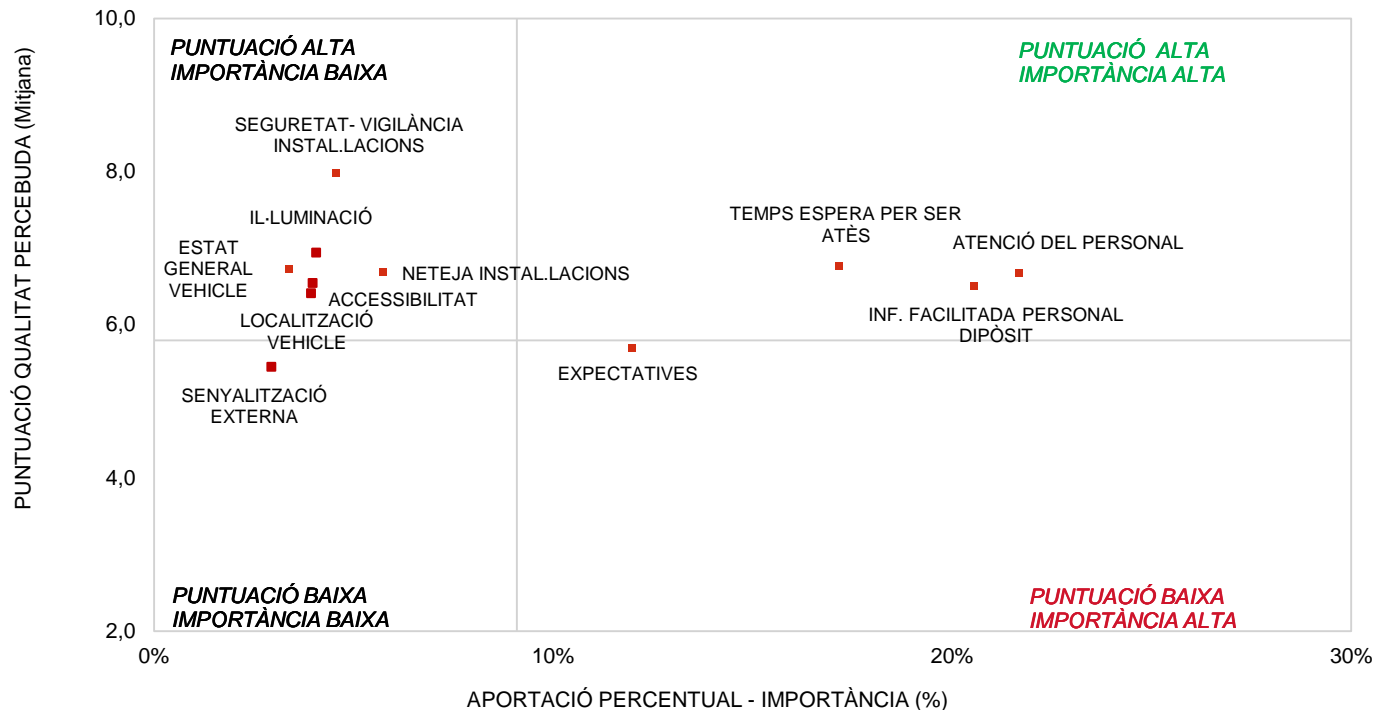
- Millora respecte a l'any anterior: > 5%
- Es manté igual respecte a l'any anterior: 5% a -5%
- Empitjora respecte a l'any anterior: <-5%



RELLEVÀNCIA I INFLUÈNCIA

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DIPÒSITS MUNICIPALS DE VEHICLES

(*) **Nota:** El percentatge de l'eix de la importància s'ha calculat a partir de l'aportació percentual de cada ítem a la qualitat percebuda globalment a l'aparcament, sense tenir presents els blocs.





02

Grua Requerida

ASPECTES GENERALS I DE GESTIÓ



RESUM DE RESULTATS

GRUA REQUERIDA

L'estudi de satisfacció 2015 no inclou als usuaris per requeriment de la grua municipal



03

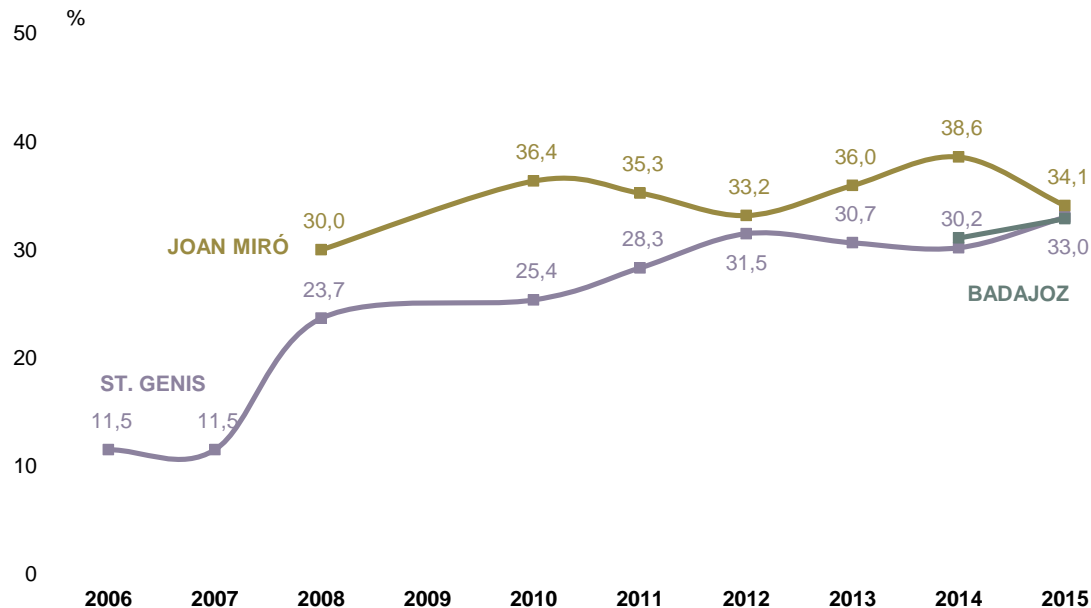
Dipòsits municipals de vehicles

ASPECTES GENERALS I DE GESTIÓ



DIPÒSIT MUNICIPAL ON VA RECOLLIR EL VEHICLE

DIPÒSITS MUNICIPALS DE VEHICLES



Q1

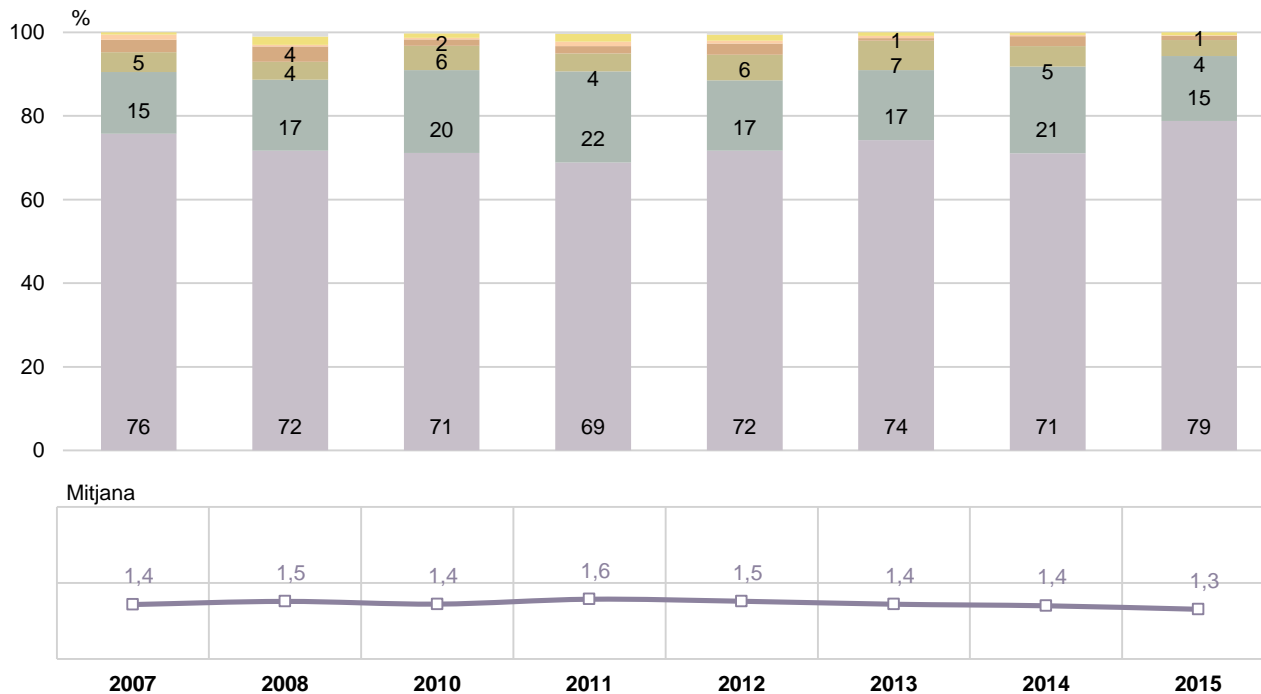
L'últim cop que va recollir el vehicle, a quin dipòsit de Barcelona va anar?

N 600



COPS QUE HA RETIRAT EL VEHICLE DEL DIPÒSIT

DIPÒSITS MUNICIPALS DE VEHICLES



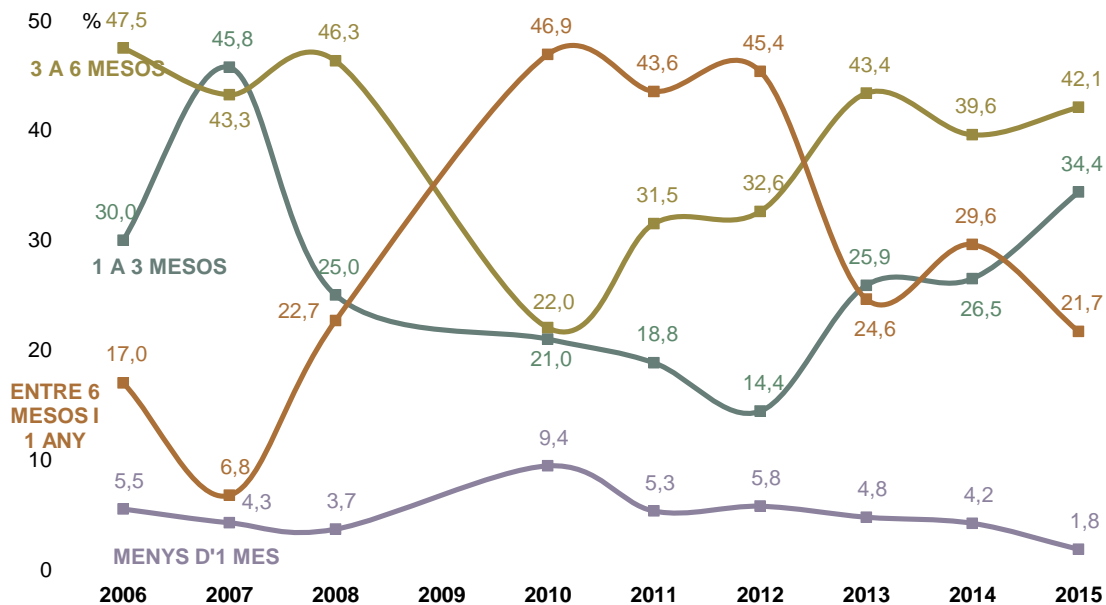
P6 Quants cops ha hagut de retirar el seu vehicle d'algun dipòsit de Barcelona, aquest últim any? N 600

1 cop
2 cops
3 cops
4 cops
5 cops
6 cops o més
No sap/ No contesta



ÚLTIM COP QUE VA RETIRAR EL VEHICLE DEL DIPÒSIT

DIPÒSITS MUNICIPALS DE VEHICLES

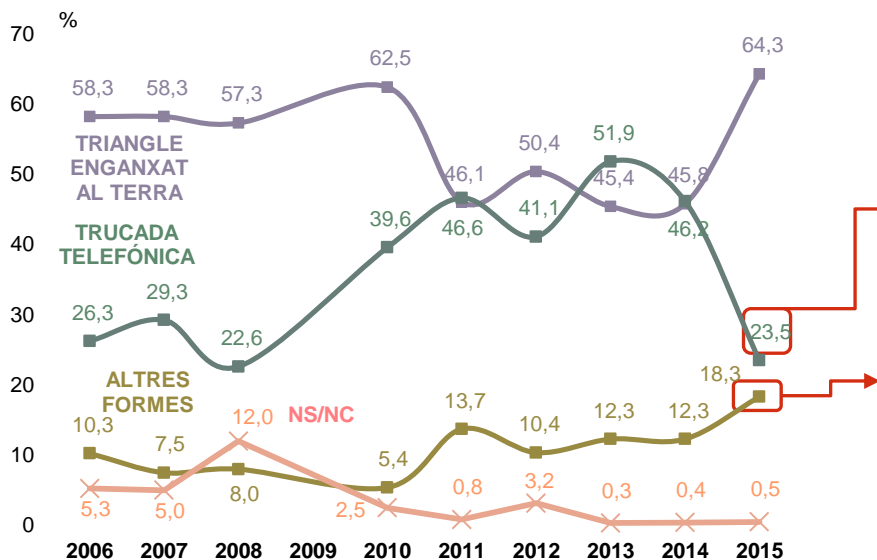


P7

I l'últim cop que va retirar el seu vehicle d'algun dipòsit, quan va ser? N 60



MITJÀ PRESCRIPTOR



DIPÒSITS MUNICIPALS DE VEHICLES

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
TELÈFON GUÀRDIA URBANA	10,8	14,1	8,8	11,9	9,6	5,3
TELÈFON 900 GRUA (TEL. GRAL)	1,1	3,2	3,0	9,3	7,6	2,2
TELÈFON 010	6,2	12,3	6,9	7,4	6,6	3,3
TELÈFON POLICIA	2,3	7,1	6,1	6,5	7,3	2,5
TELÈFON DELS DIPÒSITS	3,9	2,8	2,6	2,7	3,6	6,3
088 O MOSSOS	1,7	1,3	1,6	1,9	2,3	0,7
TELÈFON 012	1,6	2,6	3,5	1,5	3,0	2,0
TELÈFON EMERGÈNCIES 112	-	0,7	1,2	1,0	1,0	0,2
TELÈFON TELEFÒNICA	0,1	-	0,3	-	-	-
ALTRES	-	0,3	-	4,7	4,3	0,8
NO RECORDA EL TELÈFON	12,0	6,2	10,2	9,1	6,2	3,6
NO CONTESTA	-	-	-	0,6	-	-
PERSONALMENT GU/POLICIA	1,3	3,2	2,4	4,3	3,2	5,2
AM ICES/CONEGUTS/GENT QUE HO VEU	2,1	3,0	2,5	2,1	3,3	2,0
CARTA	-	0,2	1,0	2,0	0,6	0,8
LI VAN RETIRAR DAVANT SEU / HO VA VEURE	-	1,3	0,5	1,5	1,0	1,2
WEB	-	2,0	2,1	1,4	1,5	4,8
PERSONALMENT AL DIPÒSIT	0,3	0,1	0,3	0,7	0,7	1,0
SMS / MISSATGE (TEL 217010)	-	1,1	0,2	0,2	-	2,0
S'HO VA SUPOSAR	-	1,6	0,6	-	-	1,8
ALTRES	1,7	1,4	0,7	0,3	0,9	0,2
N	(600)	(600)	(600)	(603)	(279)	(279)

P1 Com es va assabentar que havia d'anar al dipòsit?

N 603
R Multiresposta

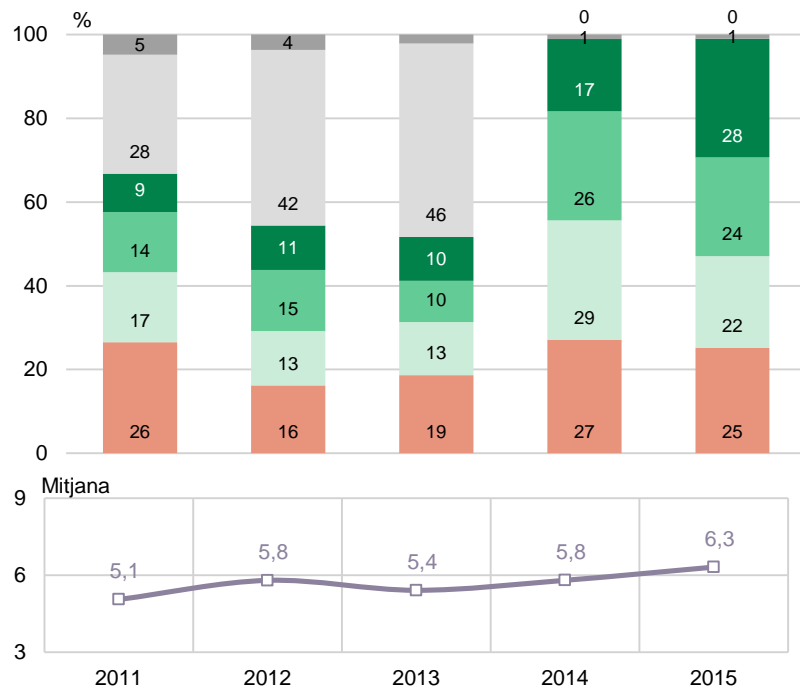
P1.A/ A quin telèfon va trucar?/
P1.B A través de quin altre mitjà?

N 603



VALORACIÓ DE LA INFORMACIÓ DEL TRIANGLE I PROPOSTES DE MILLORA

DIPÒSITS MUNICIPALS DE VEHICLES



	2012	2013	2014	2015
POSAR SEMPRE TRIANGLE / NO EL VAN POSAR	6,1	13,3	9,5	-
FORMAT VISIBLE: GRAN, MILLOR LLETRA I CLARA	5,1	12,3	7,9	12,7
AVISAR PROPIETARIS AMB SMS, TELÈFON, CARTA	11,5	12,2	11,7	2,1
DADES DIPÒSIT: ADREÇA, HORARI, TRANSPORT	10,7	9,2	12,7	12,9
FORMAT FORT: NO ES DESENGANXI, NO DETERIORI	4,4	6,3	6,6	2,1
AFEGIR PLÀNOL/MAPA	0,5	2,1	2,1	3,9
MÉS INFORMACIÓ (SENSE ESPECIFICAR)	2,7	2,1	3,4	3,9
CANVIAR EL SISTEMA / SENYALITZACIÓ	1,2	1,6	1,3	1,0
TEL. GRATUÏT, NO MÀQUINA, TEL. DIRECTE DIPÒSIT	2,2	1,5	2,5	4,9
UBACIÓ A TERRA: MAL COLOCAT / POC VISIBLE	2,5	1,0	2,8	0,8
MOTIU RETIRADA, HORA, PREU, PROCÈS RECOLLIDA	3,4	-	4,5	9,3
MÉS TRIANGLES / ENGANXINES	0,2	-	-	-
ALTRES	0,7	4,5	4,0	1,3
TOT BÉ / RES	10,3	14,8	14,8	33,2
NS / NC	38,6	19,0	15,1	11,9
N	(600)	(603)	(600)	(600)

P2 Com valoraria la informació continguda al triangle enganxat a terra?
N 600
R (0 = Insuficient/poc entenedora; 10 = suficient/entenedora)

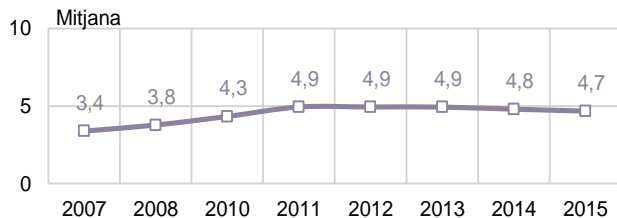
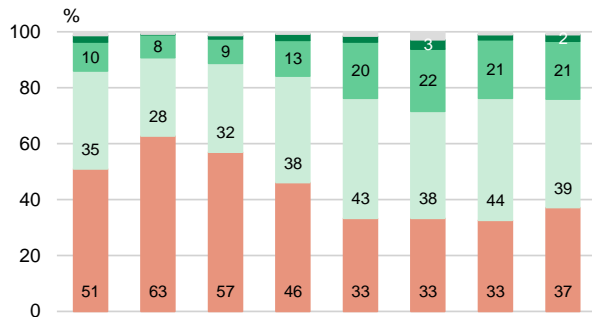
Molt entenedora i suficient
Bastant entenedora i suficient
Entenedora i suficient
Poc entenedora i insuficient
No havia triangle
Ns / Nc

P3 Com s'hauria de millorar aquesta informació en el triangle?
N 600

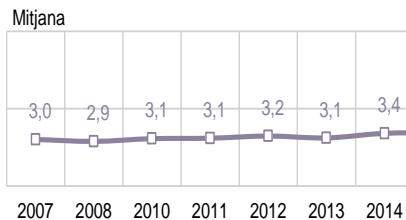
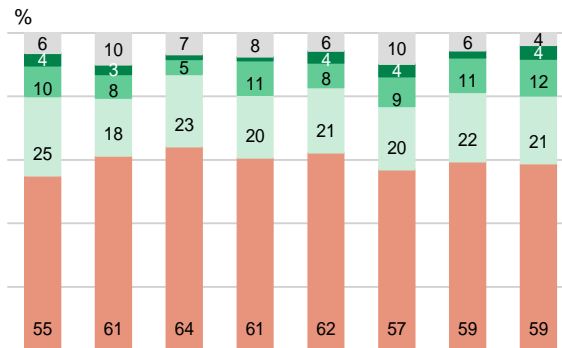


VALORACIÓ QÜESTIONS SOBRE EL TRÀNSIT

MOBILITAT DEL TRÀNSIT A BARCELONA

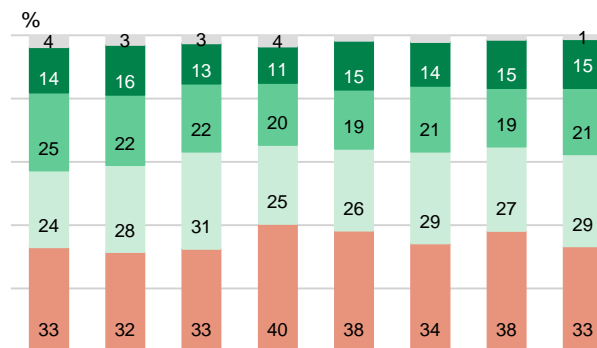


CONTRIBUCIÓ DE LA GRUA A LA MOBILITAT



DIPÒSITS MUNICIPALS DE VEHICLES

NECESSITAT DE LA EXISTÈNCIA DE LA GRUA



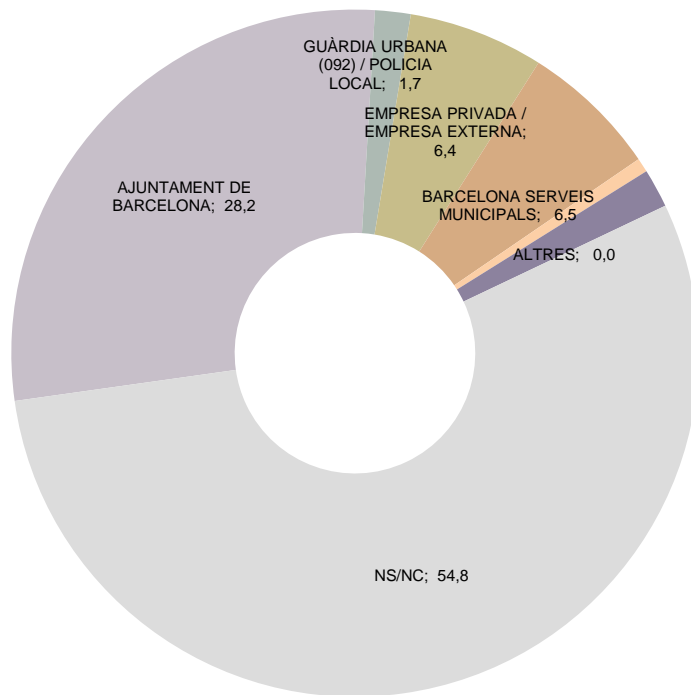
P8 Valori les qüestions sobre el trànsit a Barcelona segons la seva opinió. N: 600
R: 0 = Mínima; 10 = Màxima

Excl-lent/ Molt necessària (9 a 10)
Notable/ Bastant necessària (7 a 8)
Aprovat/ Necessària (5 a 6)
Suspès/ Poc-necessària (0 a 4)
Ns / Nc



ENTITAT ENCARREGADA DE LA GESTIÓ DELS DIPÒSITS DE VEHICLES

DIPÒSITS MUNICIPALS DE VEHICLES



P9

Sap vostè qui gestiona els dipòsits de vehicles de Barcelona?

N 600

R Espontània.



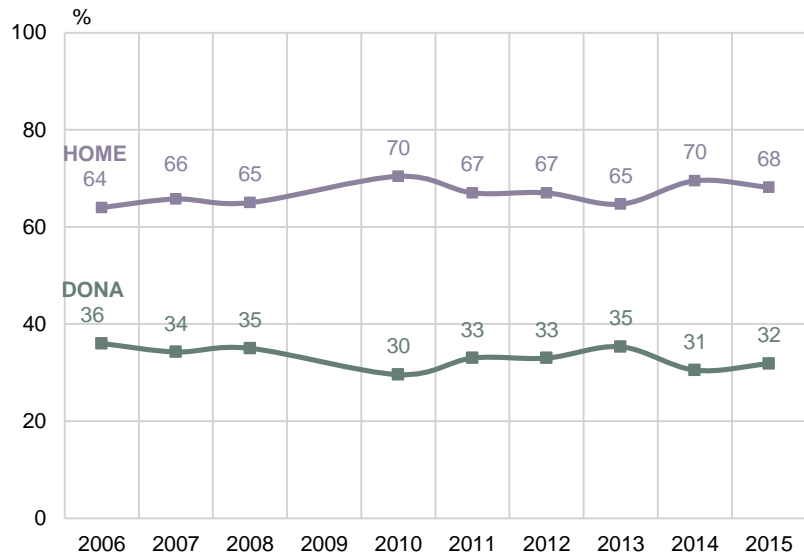
04

Perfil dels usuaris



GÈNERE

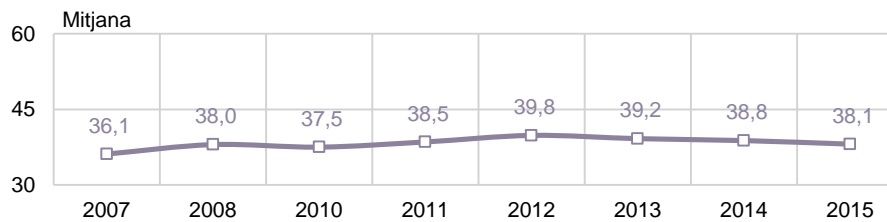
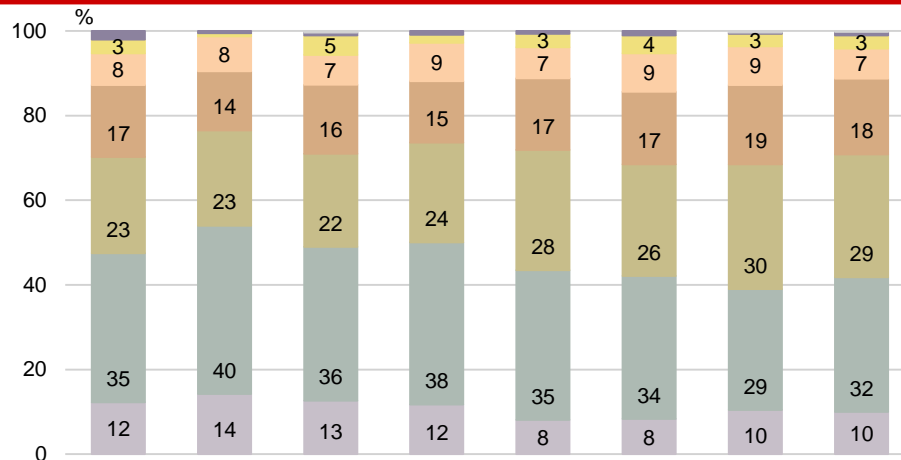
PERFIL DELS USUARIS





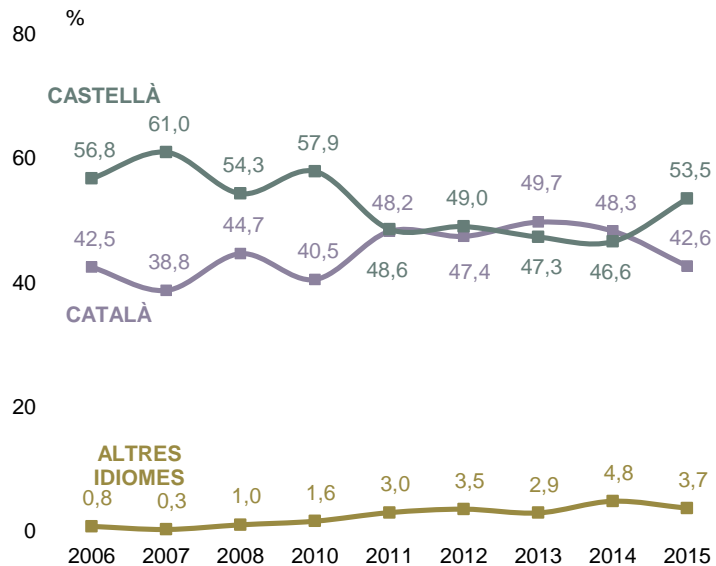
EDAT

PERFIL DELS USUARIS





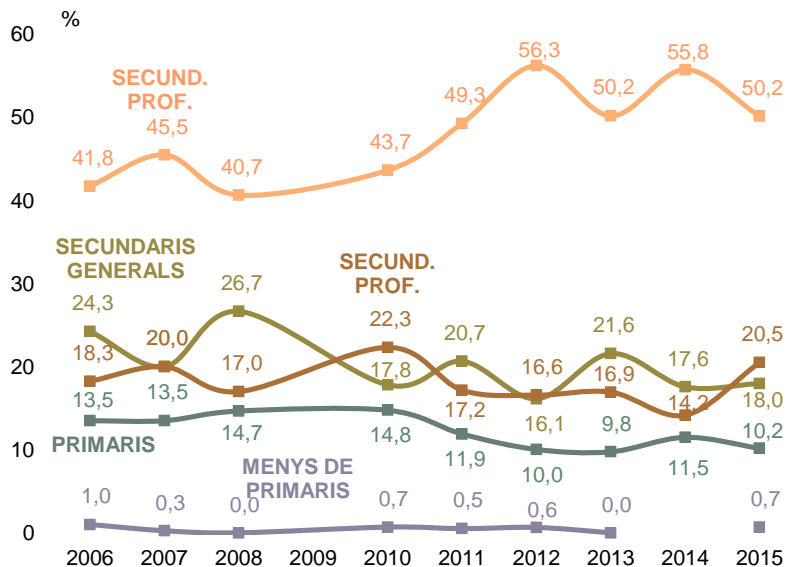
LLENGUA HABITUAL





ESTUDIS FINALITZATS

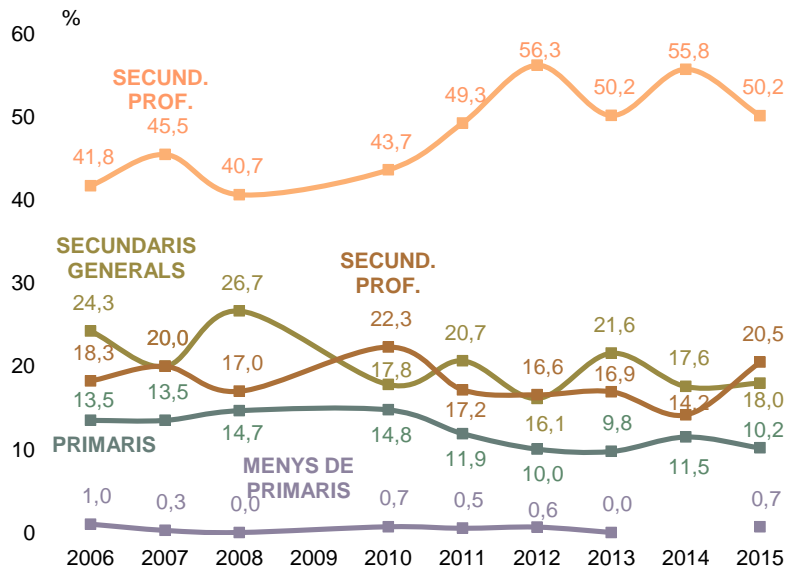
PERFIL DELS USUARIS





ACTIVITAT LABORAL

PERFIL DELS USUARIS

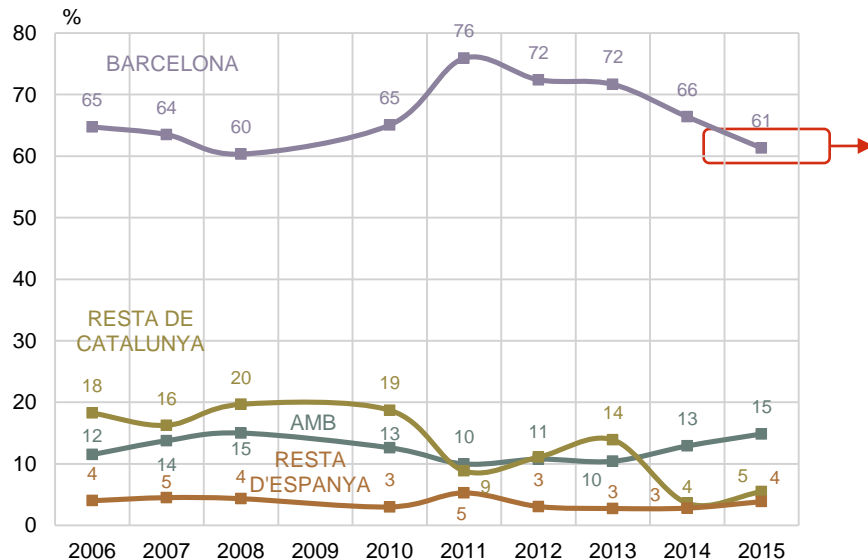




LLOC DE RESIDÈNCIA

PERFIL DELS USUARIS

DIPÒSITS VEHICLES



	2010	2011	2012	2013	2014	2015
CIUTAT VELLA	8,2	6,8	7,6	7,7	7,5	6,0
EIXAMPLE	15,3	14,8	14,8	18,5	19,6	20,2
SANTS-MONTJUIC	12,4	13,8	9,3	11,5	11,7	10,5
LES CORTS	5,5	6,5	4,8	3,6	6,2	5,2
SARRIÀ-SANT GERVASI	13,3	12,3	11,7	14,9	13,1	13,6
GRÀCIA	8,0	9,6	8,4	12,1	9,5	14,1
HORTA-GUINARDÓ	8,8	9,9	14,1	6,9	8,2	9,2
NOU BARRIS	6,2	7,5	6,8	7,2	4,9	5,1
SANT ANDREU	7,9	7,0	8,8	5,8	6,8	5,4
SANT MARTÍ	13,5	11,0	13,7	11,3	11,1	9,4
NO CONTESTA	0,9	0,6	-	0,5	1,5	1,4
N	(394)	(457)	(435)	(432)	(399)	(368)



**Ajuntament
de Barcelona**