



Estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de MUNIMADRID de Línea Madrid



Febrero 2010



Objetivo principal

Medir satisfacción de los usuarios de www.munimadrid.es y analizar las expectativas de la ciudadanía respecto al servicio de páginas web municipales de atención al ciudadano



- ✓ Determinación del perfil del usuario
- ✓ Uso realizado / potencial del servicio
- ✓ Conocimiento que se tiene del servicio
- ✓ Calidad del servicio
- ✓ Satisfacción / expectativas de calidad de servicio
- ✓ Sugerencias de mejora del servicio

I. METODOLOGÍA



Ficha Técnica

Universo	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: usuarios de www.munimadrid.es</p> <p><u>Cuestionario expectativas</u>: internautas mayores de 16 años residentes / que trabajan en la ciudad de Madrid</p>
Tamaño Muestral	1.270 entrevistas (635 de satisfacción y 635 de expectativas)
Muestreo y selección de informantes	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: aleatorio sobre usuarios de www.munimadrid.es</p> <p><u>Cuestionario expectativas</u>: aleatorio sobre población general internauta residente / trabajadora en la ciudad de Madrid aplicando cuotas proporcionales por sexo, edad, situación laboral y distrito de residencia / lugar de trabajo</p>
Errores muestrales	El error para el total de la muestra es del +/- 2,81% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. Tanto en el caso de satisfacción como de expectativas, el error es del +/- 3,97% .
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

II. INFORME DE RESULTADOS





1. Perfil del usuario



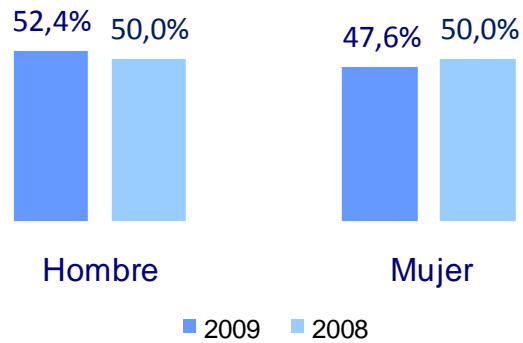
conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

búsqueda avanzada

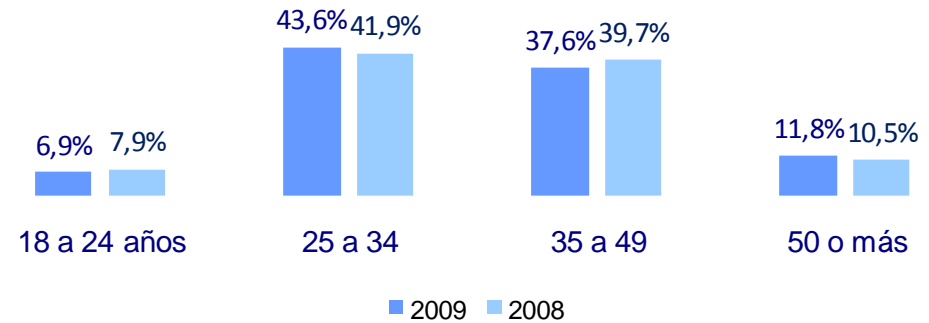
Género



2009: 635 usuarios/as

2008: 635 usuarios/as

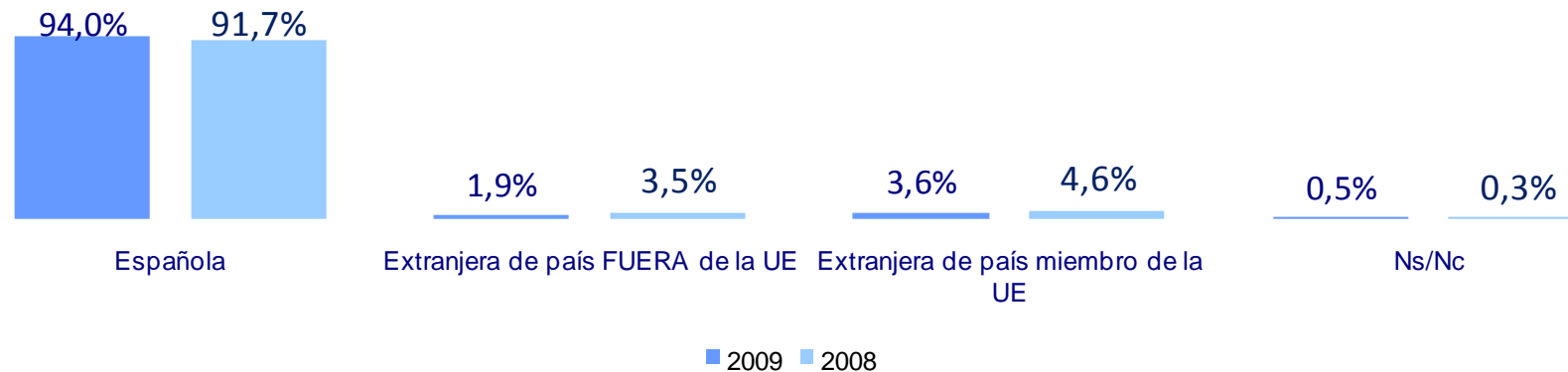
Edad



2009: 635 usuarios/as

2008: 635 usuarios/as

Nacionalidad

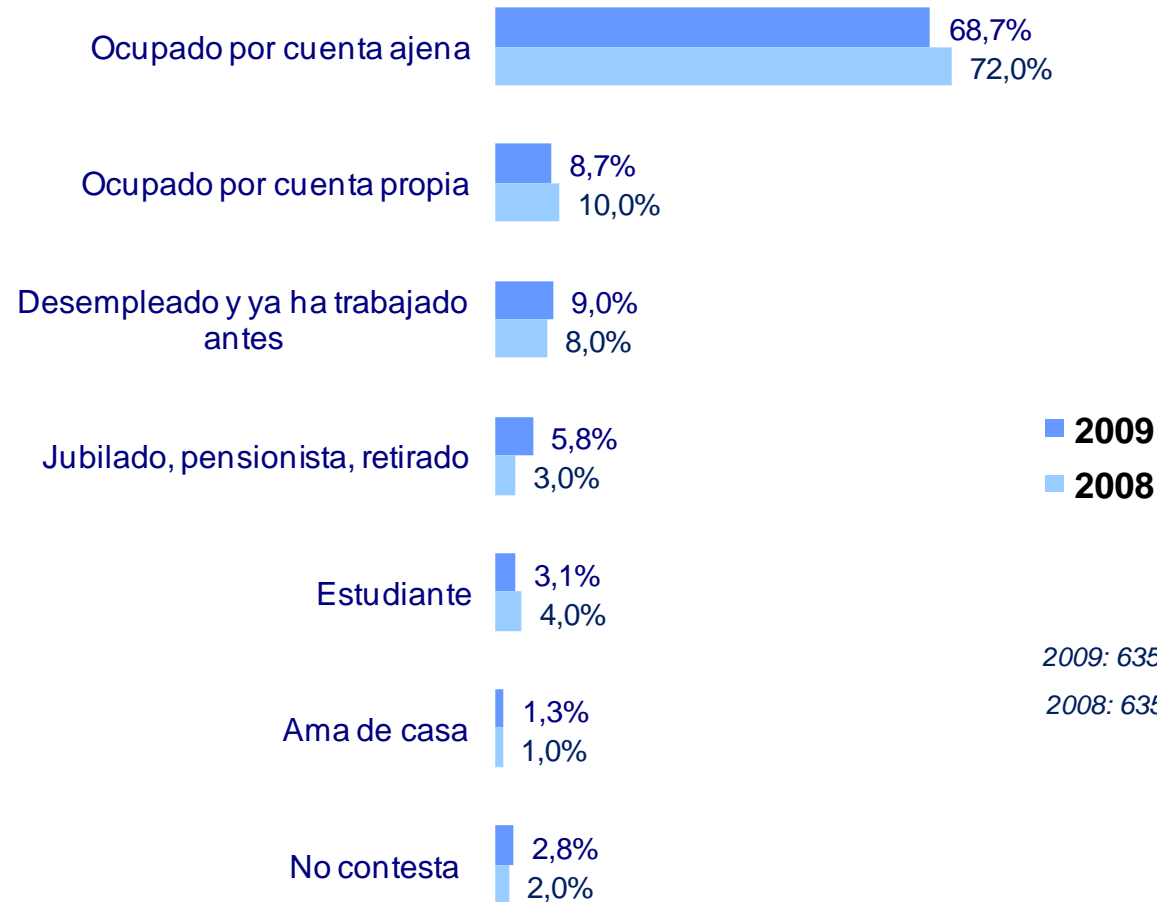


2009: 635 usuarios/as

2008: 635 usuarios/as

Perfil del entrevistado

Situación laboral



Perfil del entrevistado



2. La visita a munimadrid.es



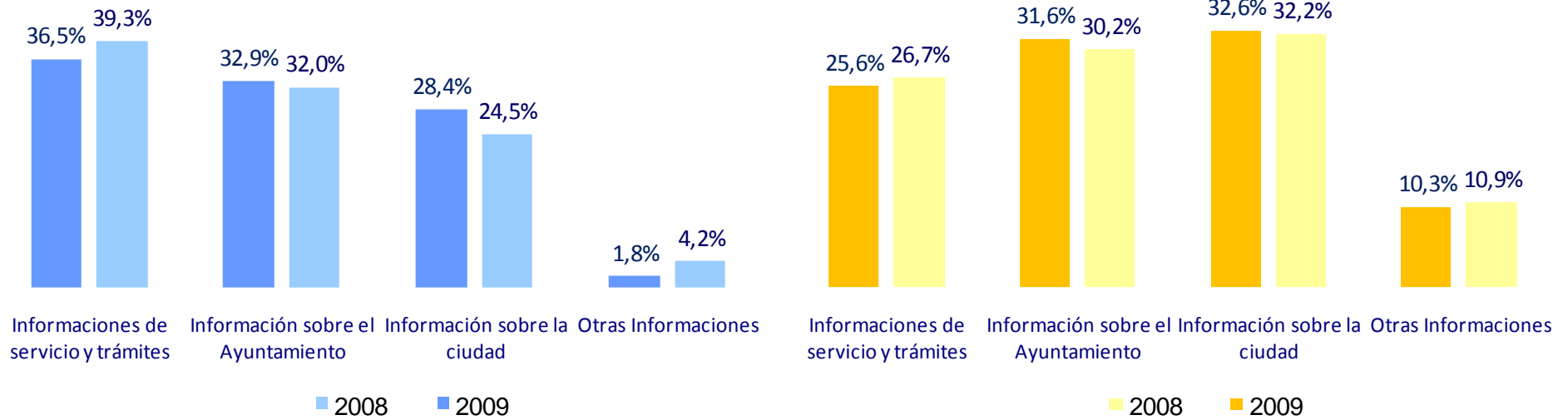
conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

búsqueda avanzada

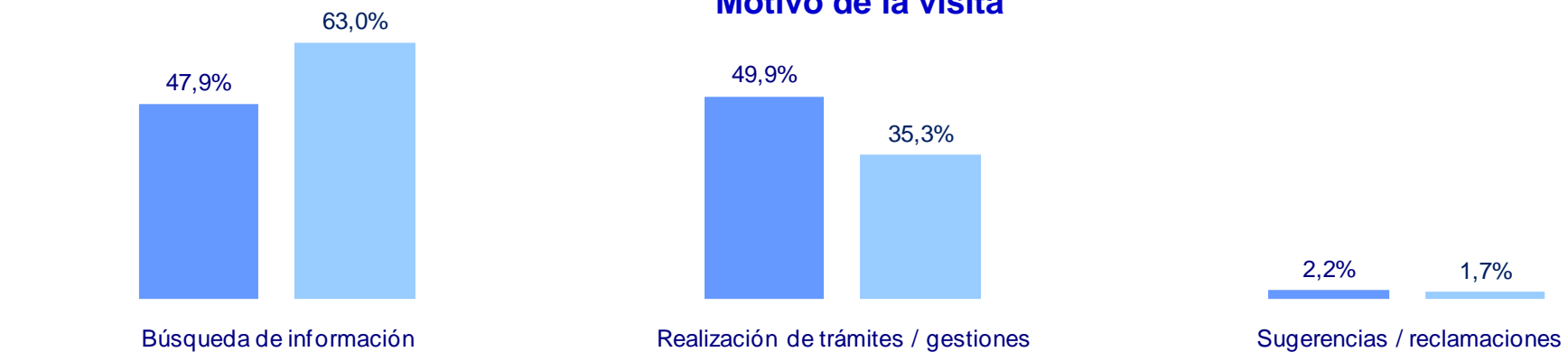
Información que espera encontrar



2009: 635 usuarios/as 2008: 635 usuarios/as

2009: 635 ciudadanos/as 2008: 714 ciudadanos/as

Motivo de la visita



2009: 635 usuarios/as
2008: 635 usuarios/as

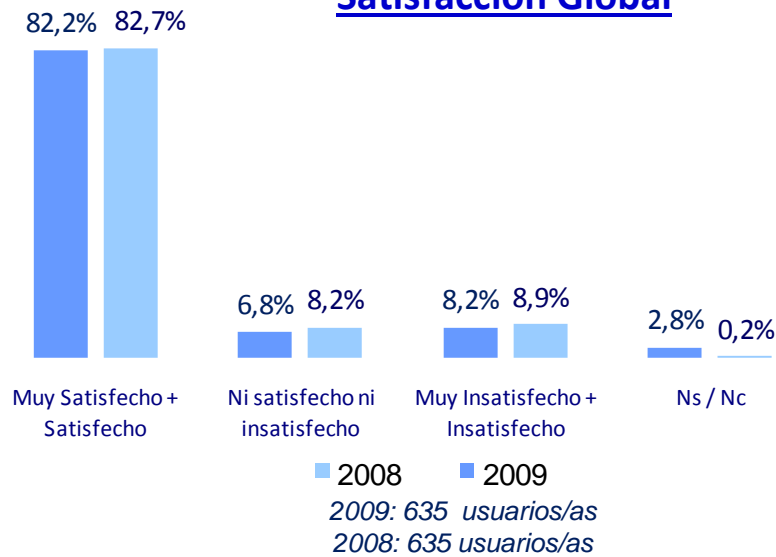
Visita a munimadrid.es



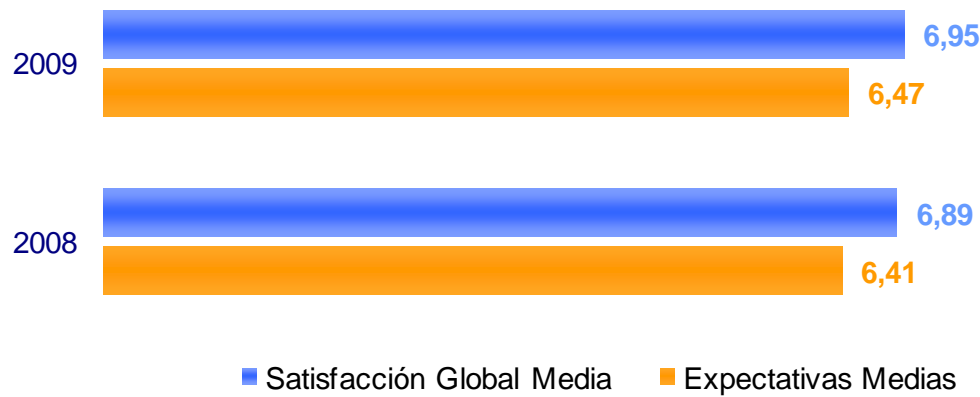
3. Valoraciones generales



Satisfacción Global



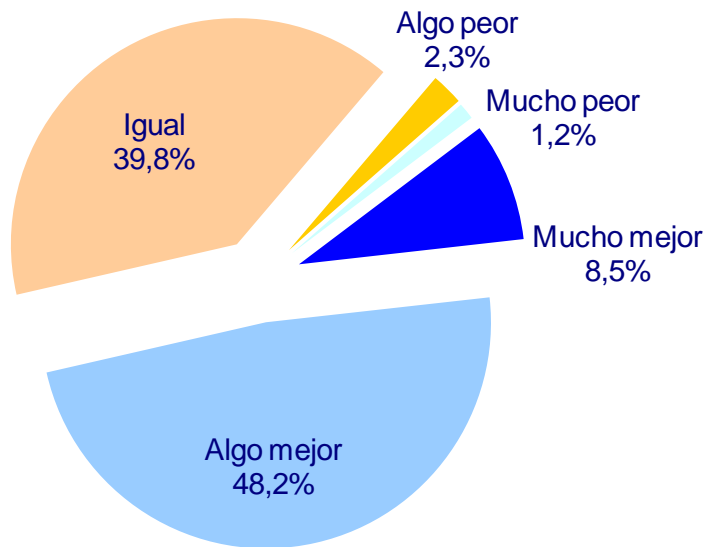
Expectativas



Valoraciones Generales

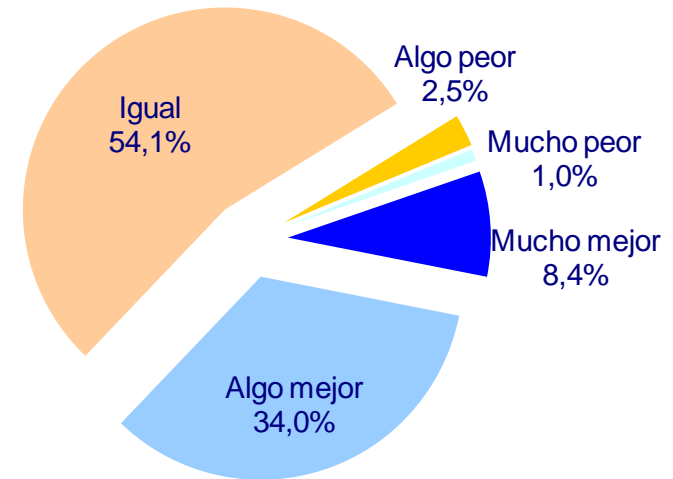
Evolución de la calidad del servicio respecto al año pasado

2009



Base: 482 usuarios/as

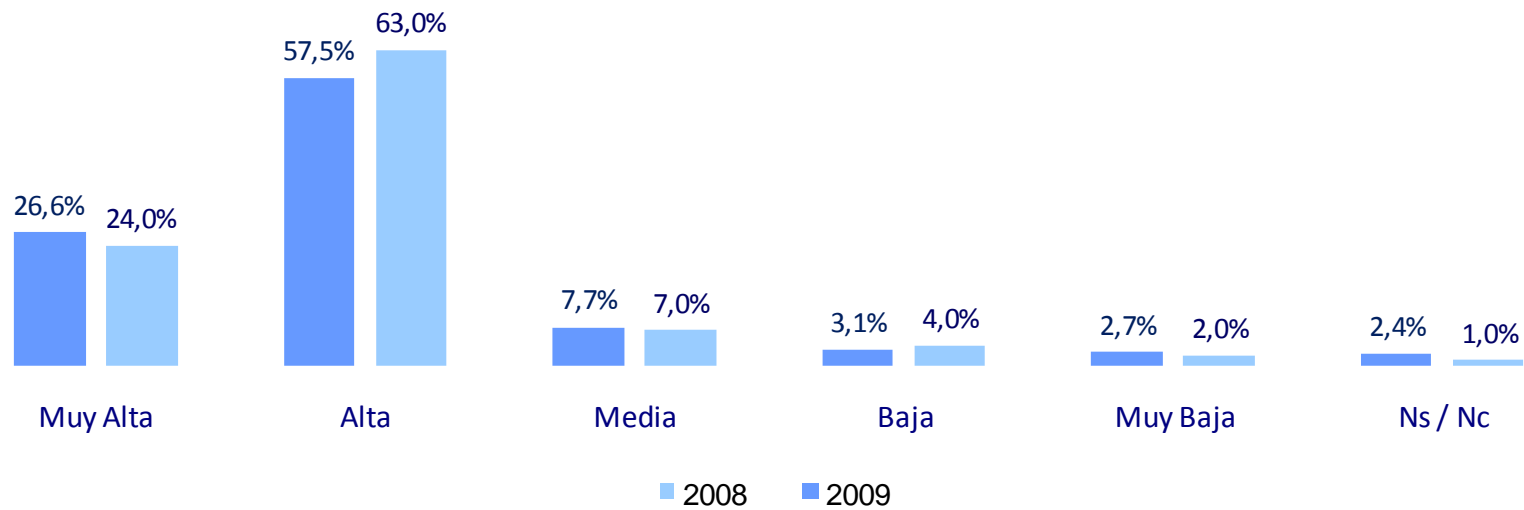
2008



Base: 326 usuarios/as

Valoraciones Generales

Utilidad del servicio

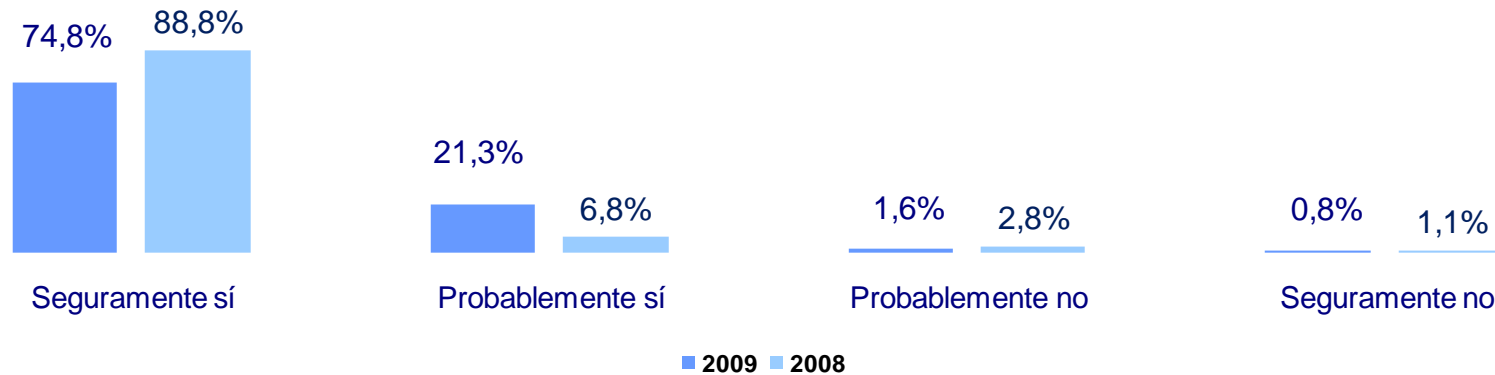


2009: 635 usuarios/as
 2008: 635 usuarios/as

Utilidad Media 2009: 7,45
Utilidad Media 2008: 7,43

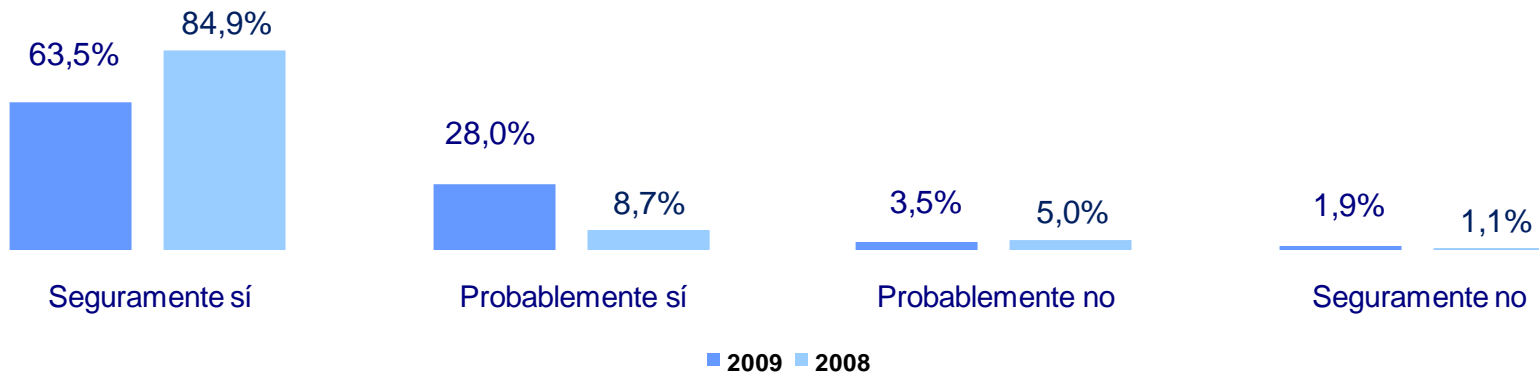
Valoraciones Generales

Fidelidad al servicio



2009: 635 usuarios/as
2008: 635 usuarios/as

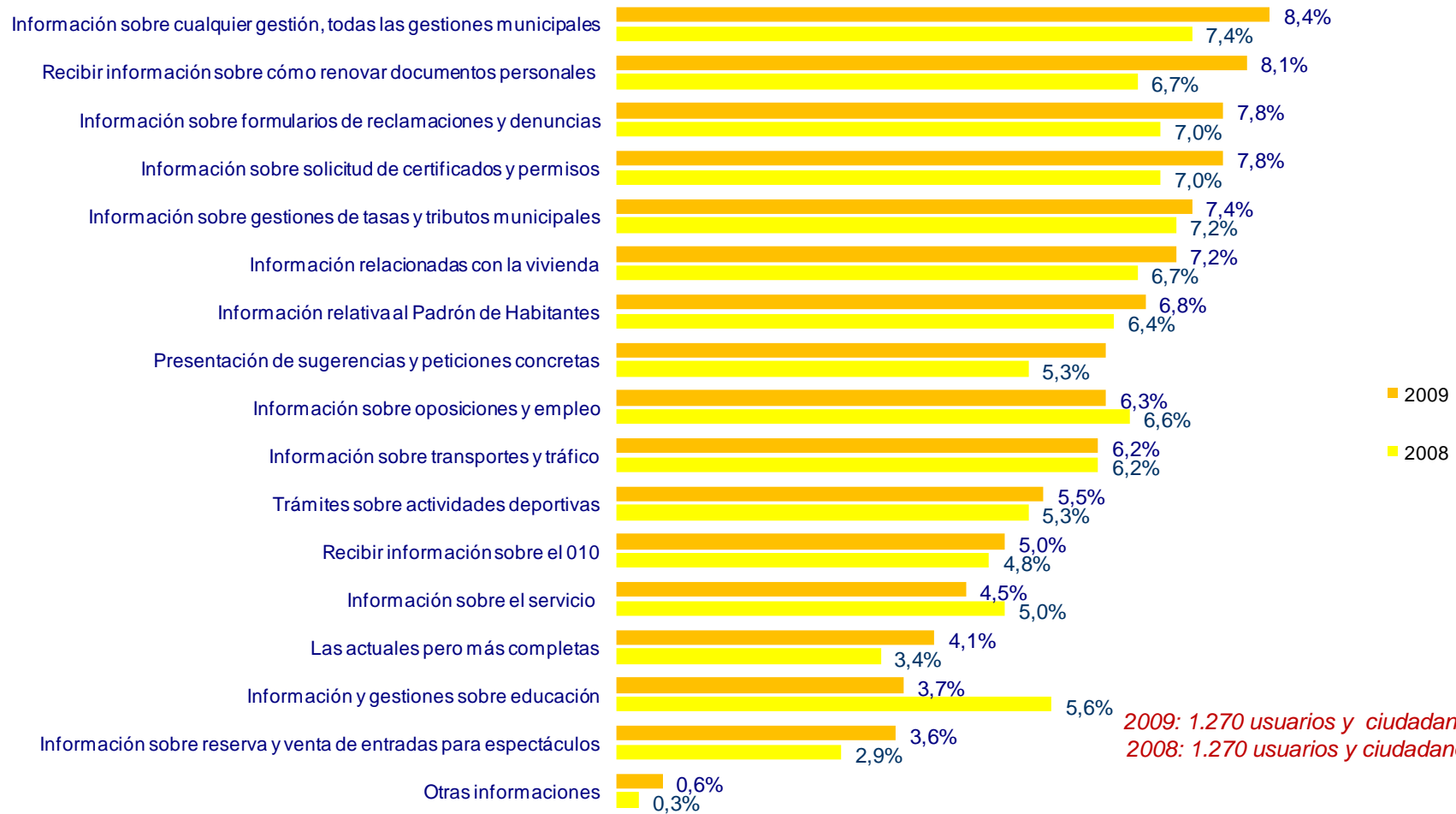
Recomendación del servicio



2009: 635 usuarios/as
2008: 635 usuarios/as

Valoraciones Generales

Trámites que les gustaría poder realizar en munimadrid



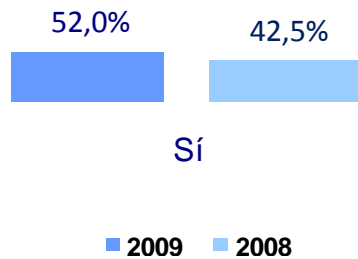
Valoraciones Generales



4. Canales de información



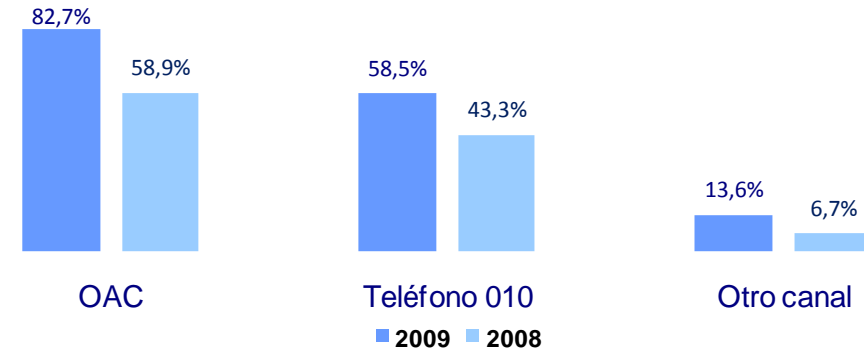
¿Sabe si la gestión/petición de información que ha realizado a través de munimadrid puede realizarse a través de otro canal?



2009: 635 usuarios/as

2008: 635 usuarios/as

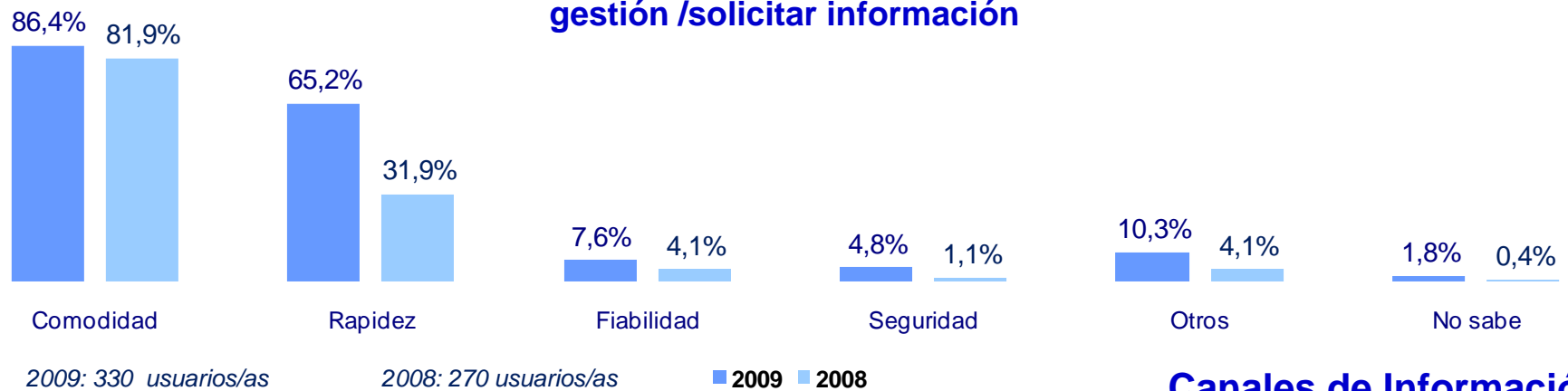
¿Cuál?



2009: 330 usuarios/as

2008: 270 usuarios/as

Motivos por los que se ha elegido realizar la gestión a través de munimadrid para hacer la gestión /solicitar información

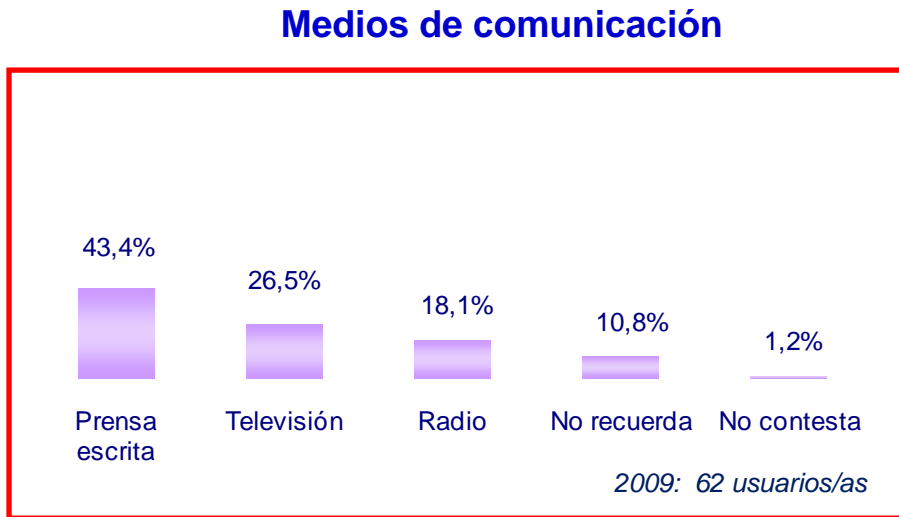
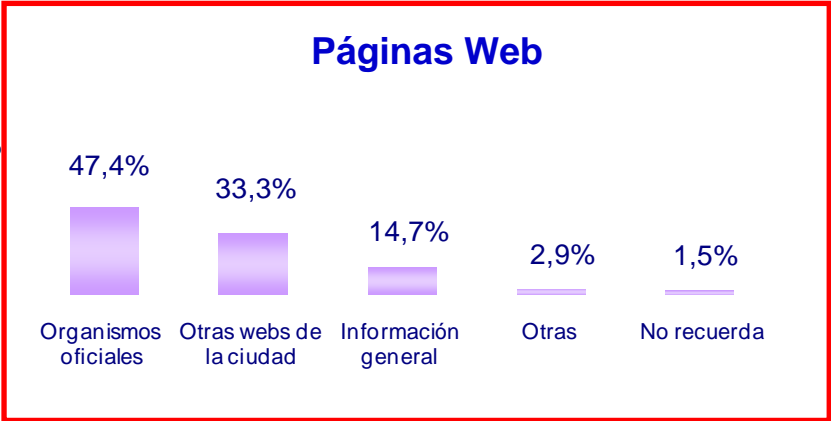
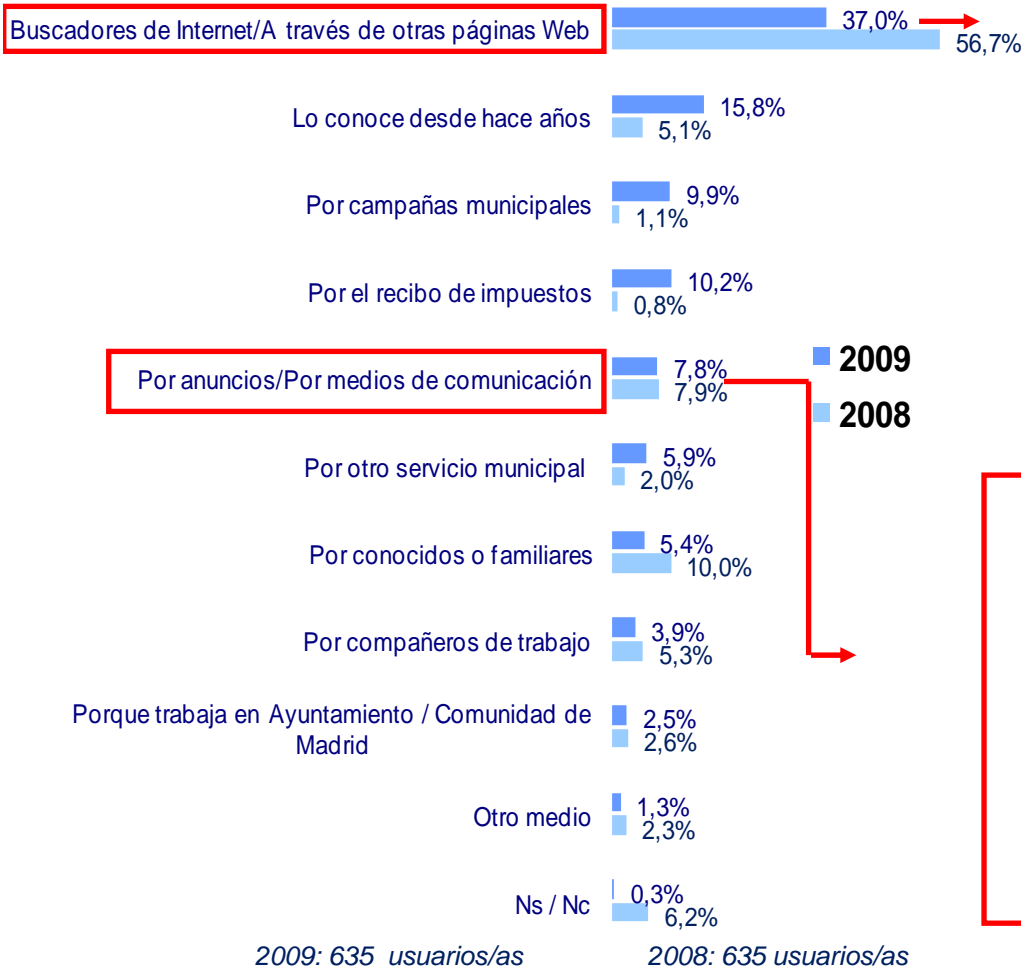


2009: 330 usuarios/as

2008: 270 usuarios/as

Canales de Información

Canal de conocimiento de munimadrid



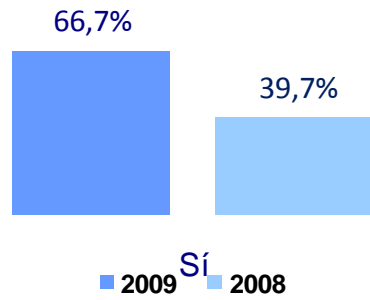
Canales de Información



5. Benchmarking



Utilización de otras webs de atención al ciudadano

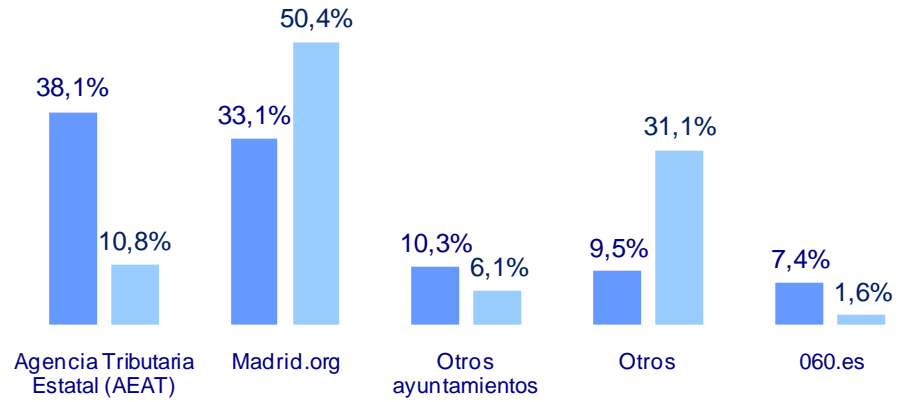


2009: 635 usuarios/as

2008: 635 usuarios/as



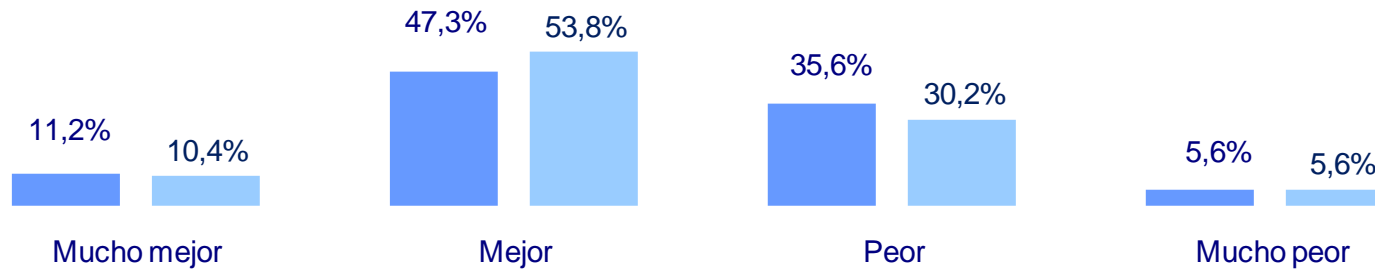
¿Cuál?



2009: 430 usuarios/as

2008: 252 usuarios/as

Servicio de munimadrid comparado con el servicio ofrecido por otras webs de atención al ciudadano



2009: 311 usuarios/as

2008: 157 usuarios/as

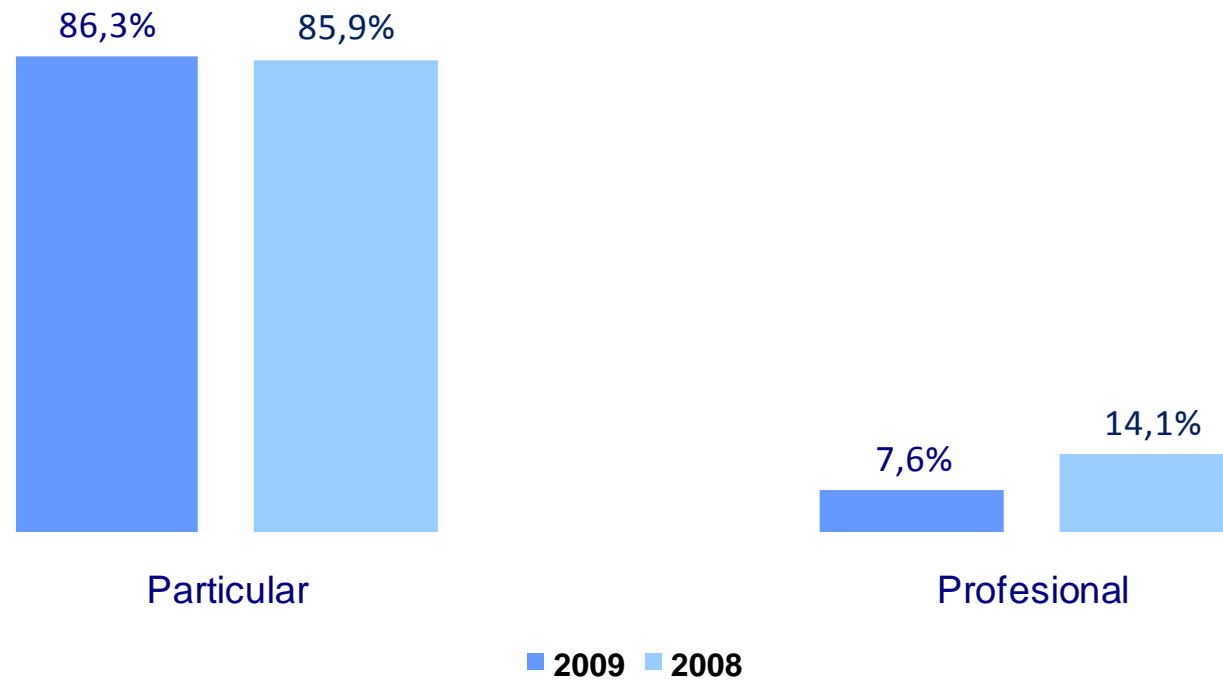
Benchmarking



6. Características de la gestión



Carácter de la gestión

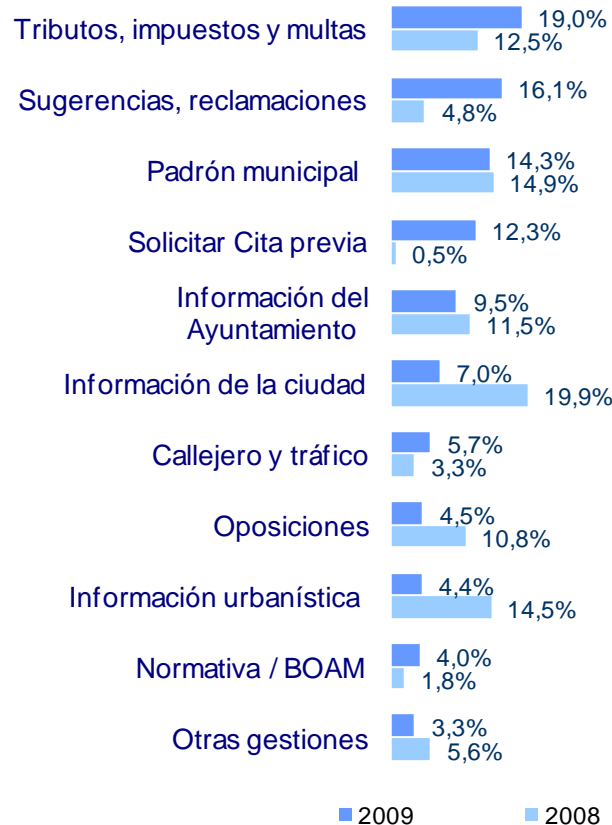


2009: 596 usuarios/as

2008: 629 usuarios/as

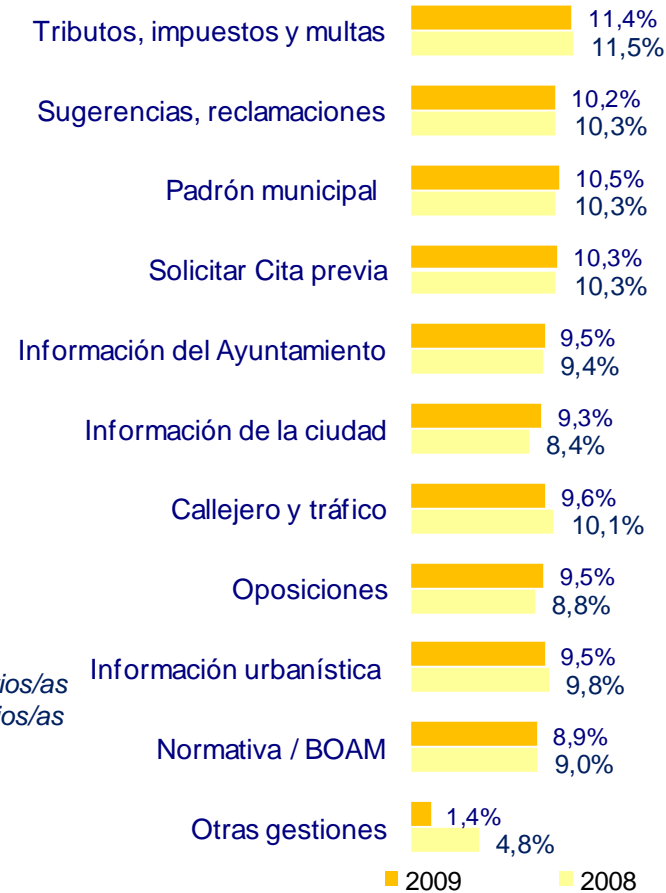
Características de la gestión

Satisfacción: **Temática de la gestión**



2009: 621 usuarios/as
2008: 542 usuarios/as

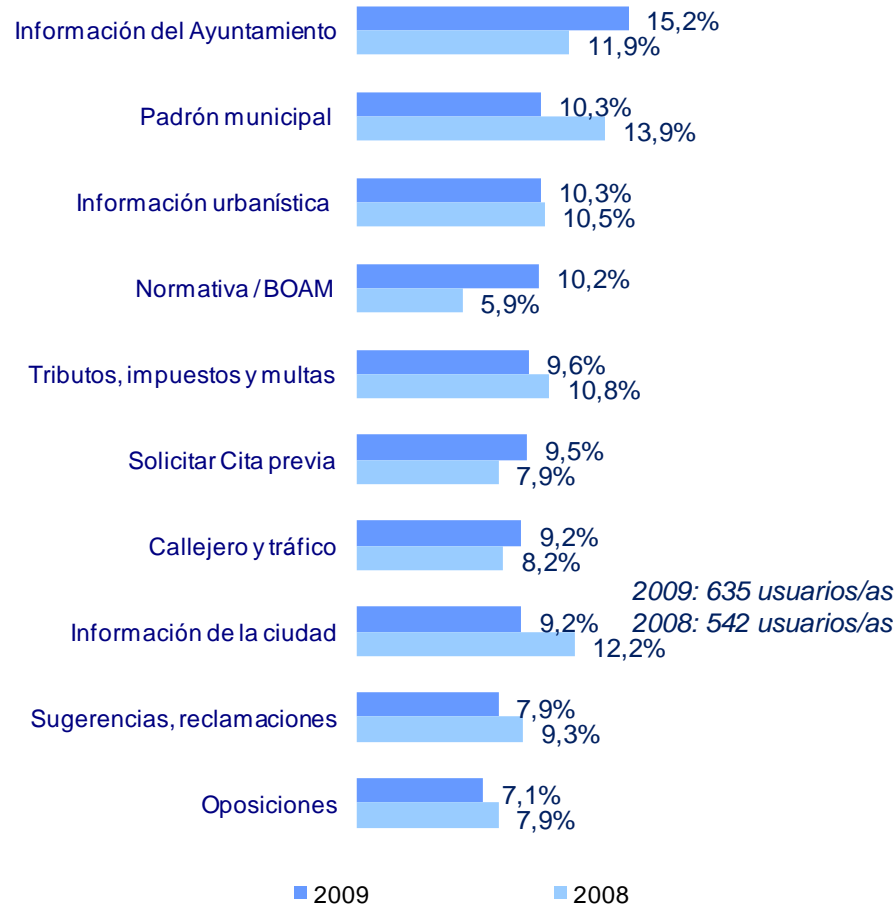
Expectativas: **Áreas temáticas cree debería poder obtener información a través de una web de atención al ciudadano**



2009: 635 ciudadanos/as
2008: 714 ciudadanos/as

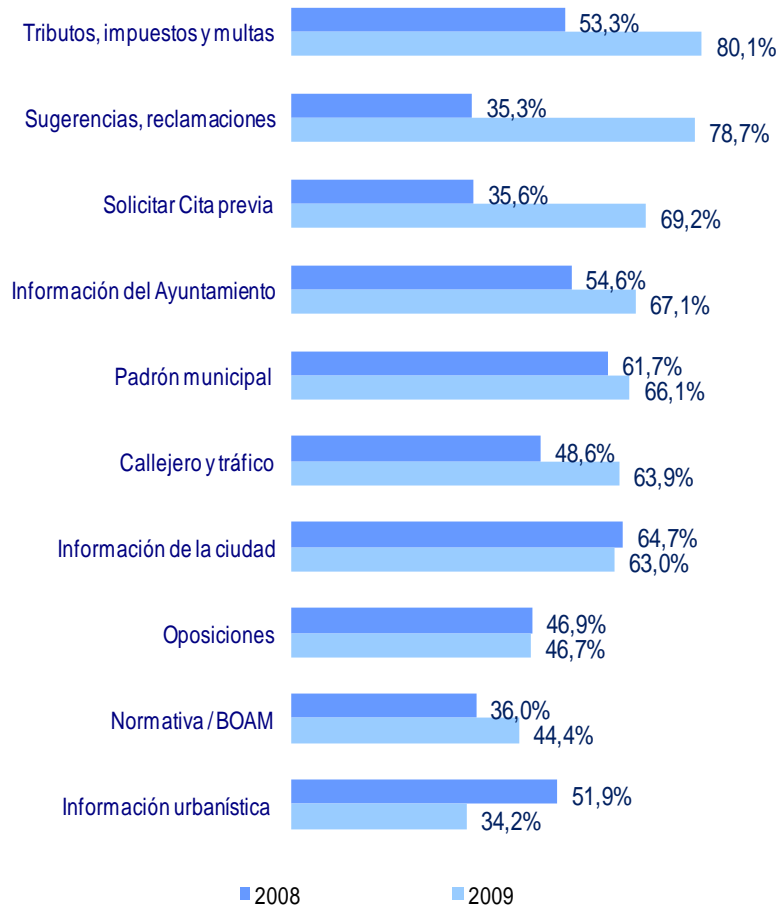
Características de la gestión

Conocimiento áreas temáticas



Características de la gestión

Utilización de servicios

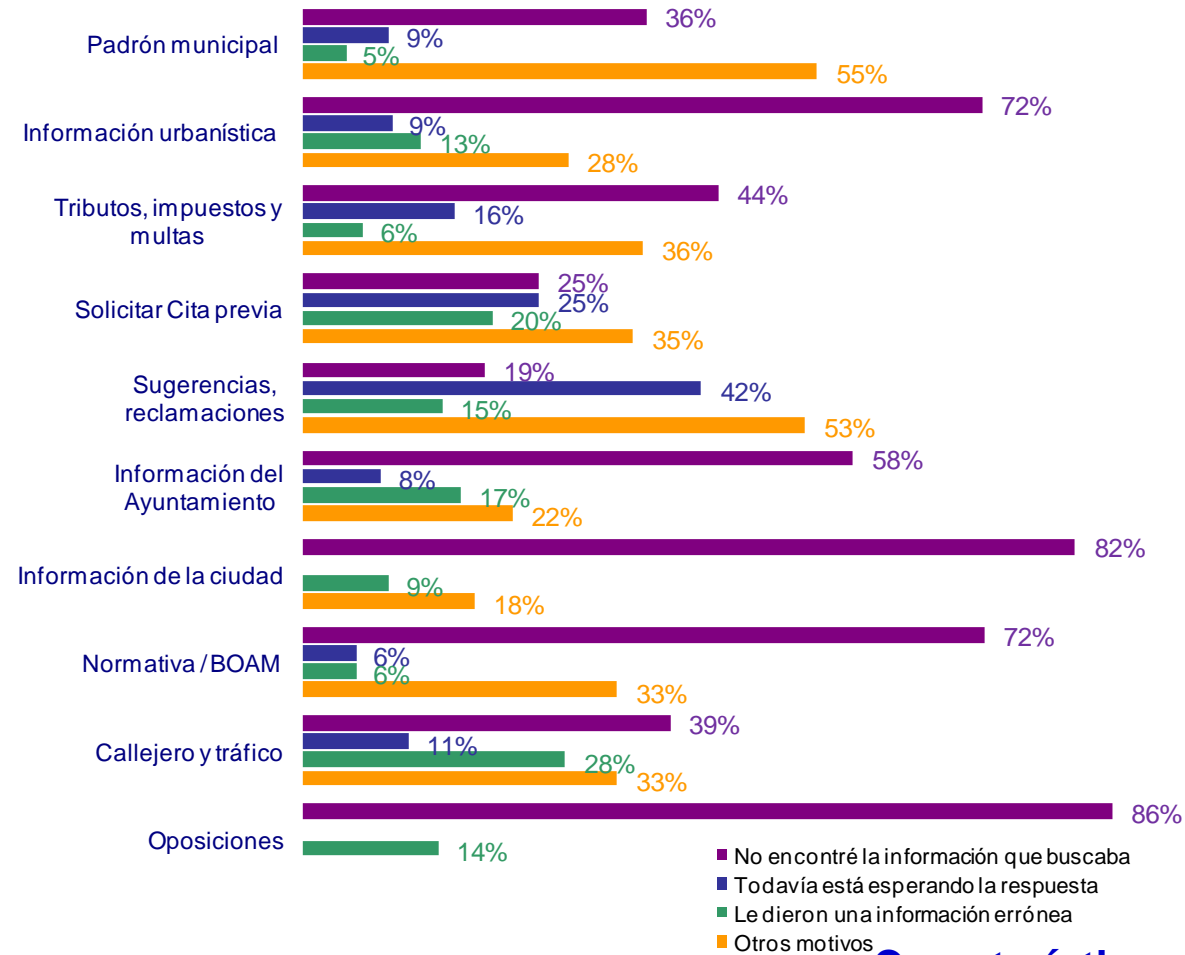


Gestión satisfactoria



Características de la gestión

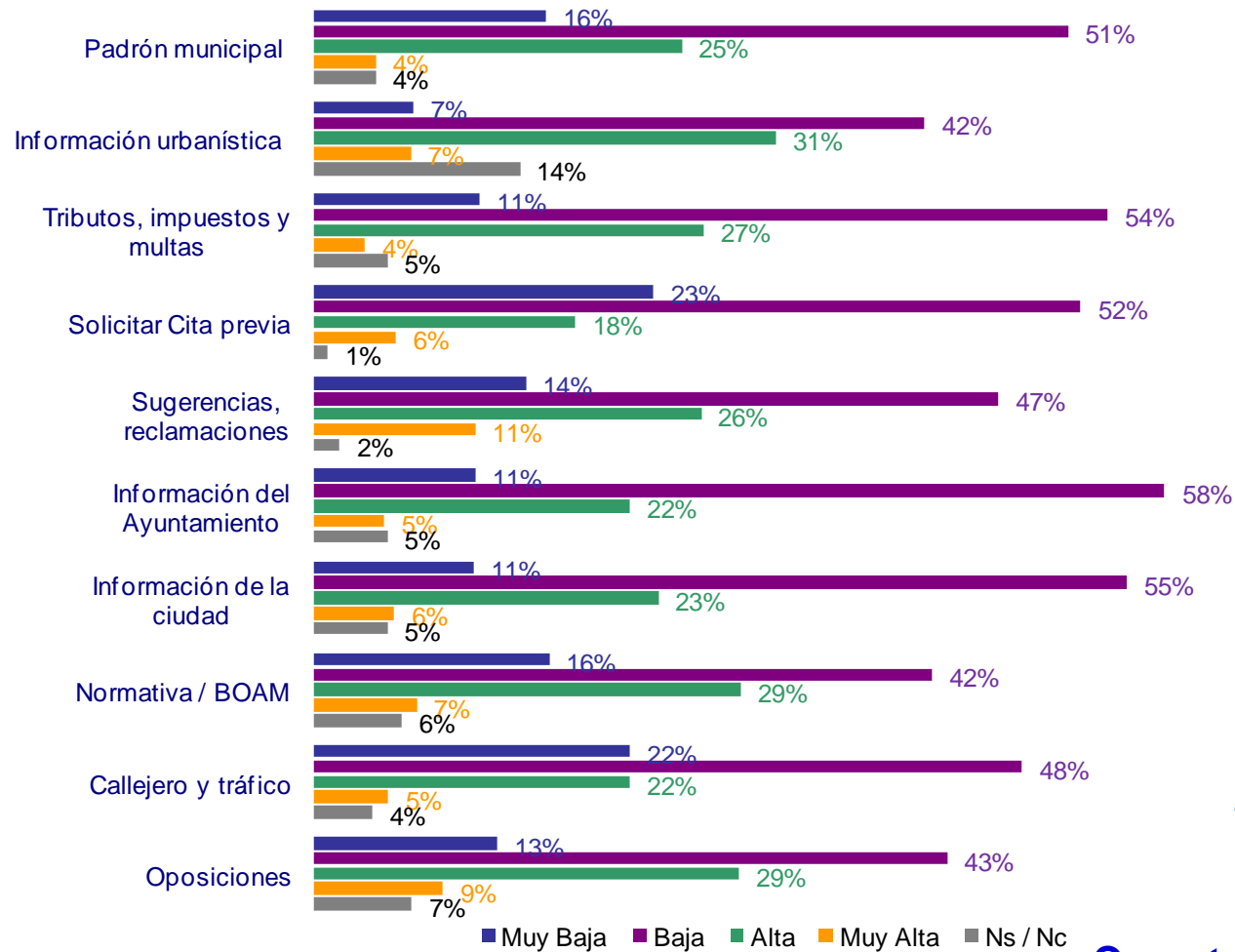
Motivos de insatisfacción



Base: conoce + insatisfecho

Características de la gestión

Valoración de la dificultad para acceder a la información



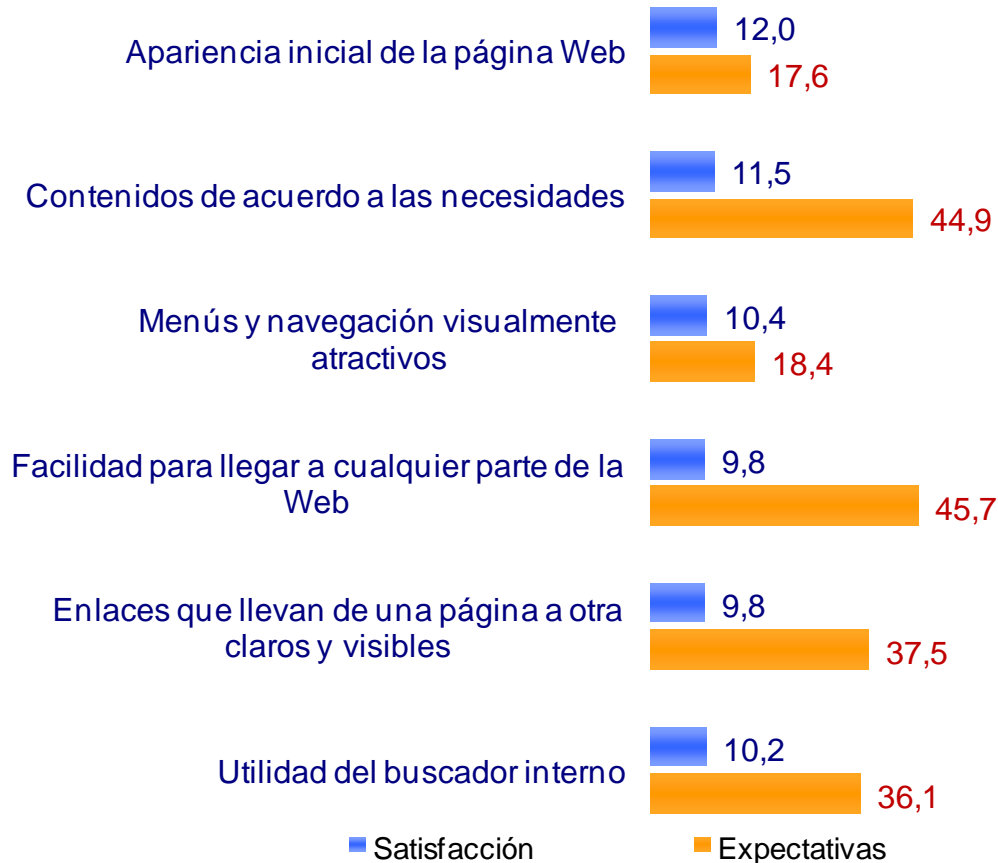
Base: Utiliza

Características de la gestión

7. Satisfacción con el servicio



Elementos tangibles



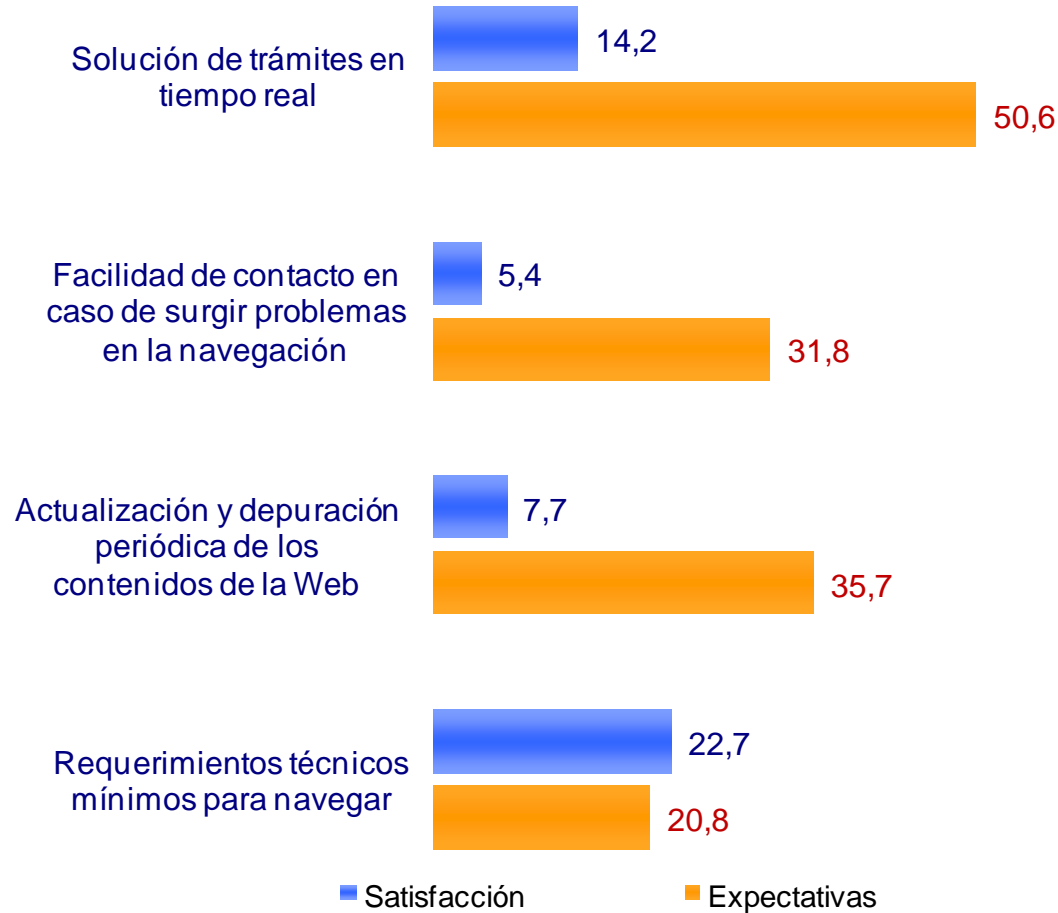
Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

Base: usuarios/as que valoran

Base: ciudadanos/as que valoran

Satisfacción con el servicio

Fiabilidad de la Web



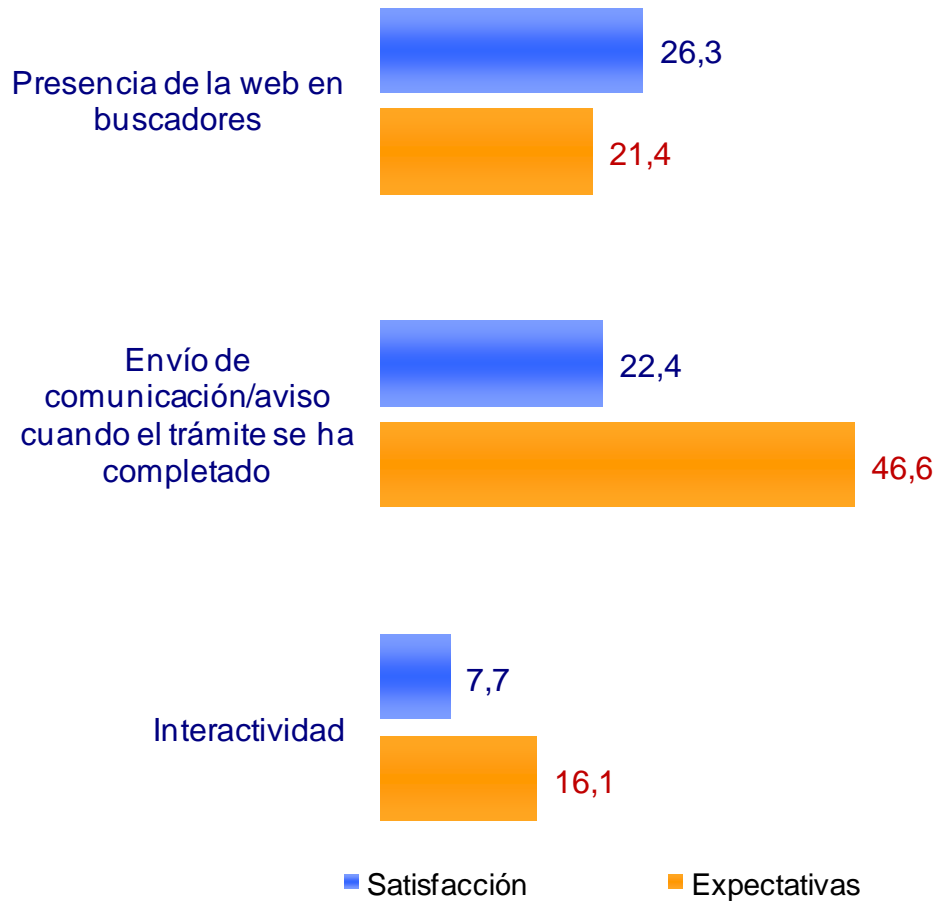
Base: usuarios/as que valoran

Base: ciudadanos/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

Satisfacción con el servicio

Capacidad de respuesta



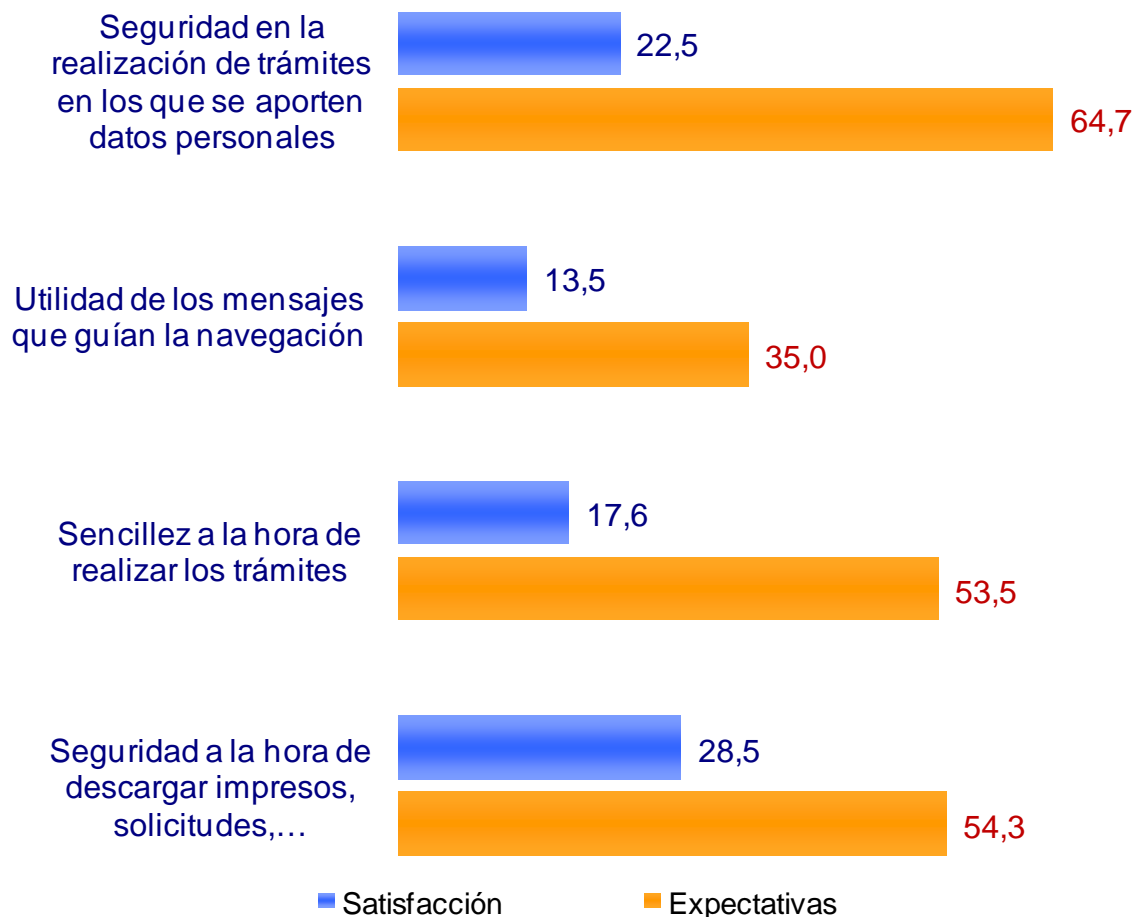
Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

Base: usuarios/as que valoran

Base: ciudadanos/as que valoran

Satisfacción con el servicio

Seguridad



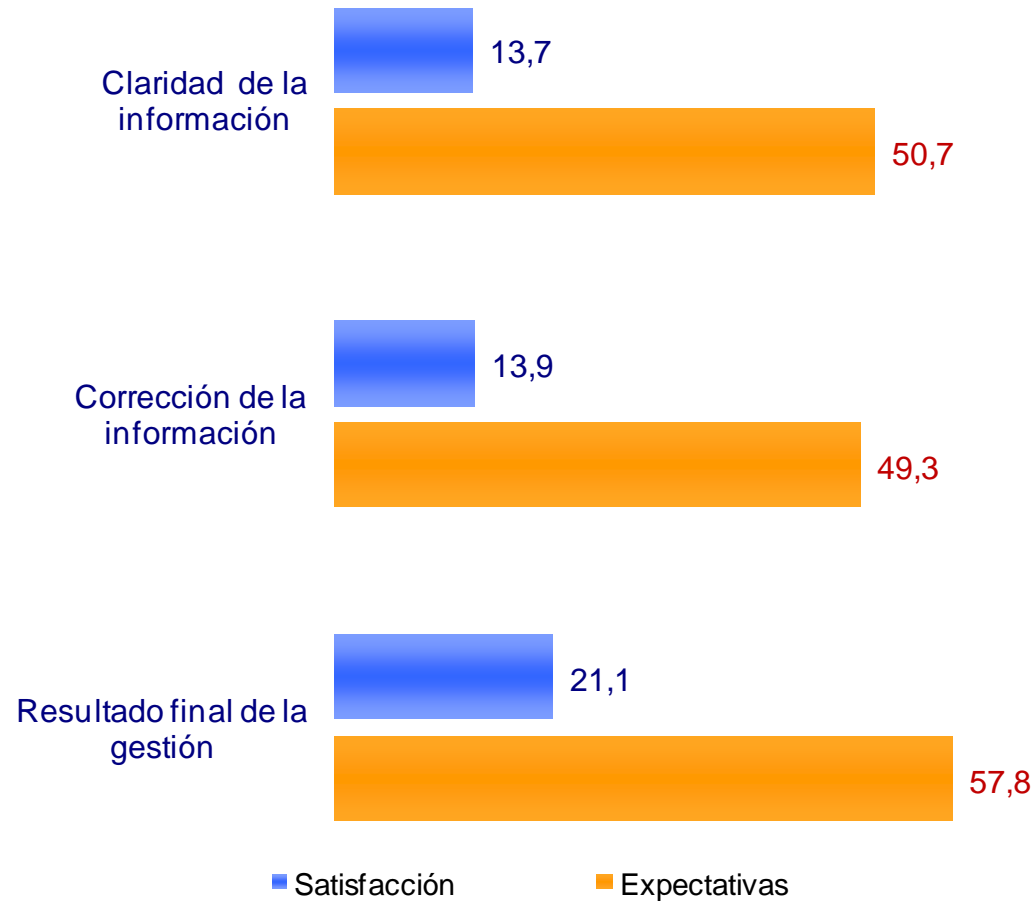
Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

Base: usuarios/as que valoran

Base: ciudadanos/as que valoran

Satisfacción con el servicio

Fiabilidad y eficacia



Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

Base: usuarios/as que valoran

Base: ciudadanos/as que valoran

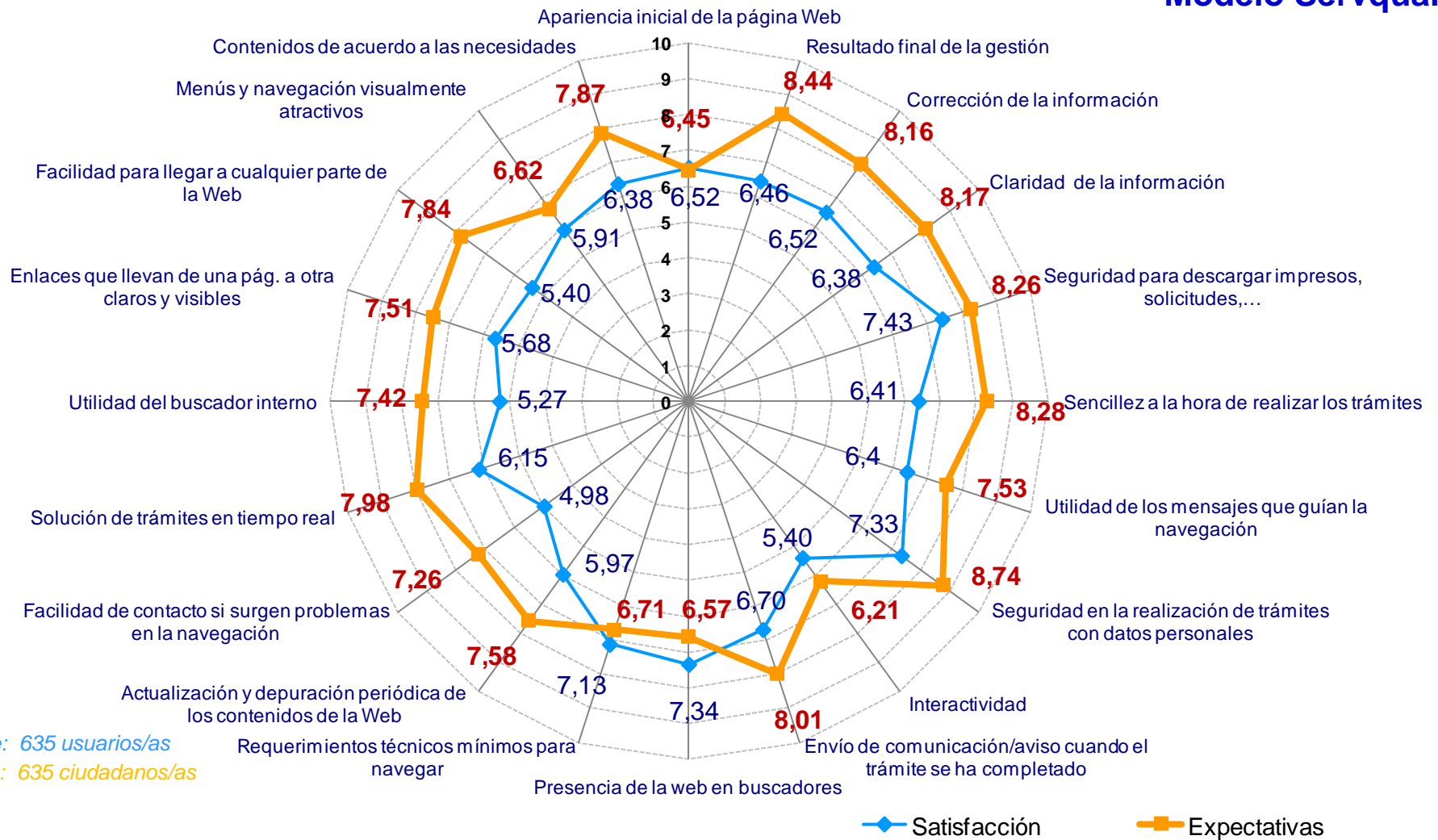
Satisfacción con el servicio



8. Calidad de servicio modelo Servqual

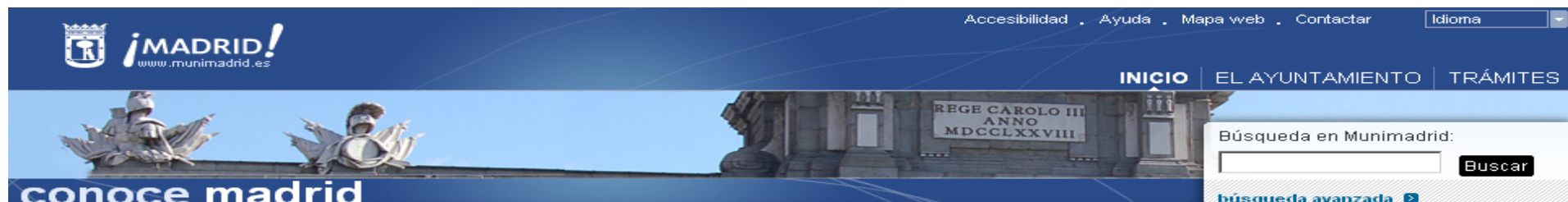


Modelo Servqual



Base: 635 usuarios/as

Base: 635 ciudadanos/as



Elementos tangibles

GESTIÓN	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Padrón municipal	6,12	7,31	-1,19
Información urbanística	5,90	7,34	-1,44
Tributos, impuestos y multas	5,76	7,34	-1,58
Cita previa	6,15	7,40	-1,25
Sugerencias, reclamaciones	5,57	7,34	-1,77
Información del Ayuntamiento	5,67	7,34	-1,67
Información de la ciudad	6,07	7,43	-1,36
Normativa / BOAM	5,81	7,39	-1,58
Callejero y tráfico	5,74	7,37	-1,63
Oposiciones	5,85	7,35	-1,50

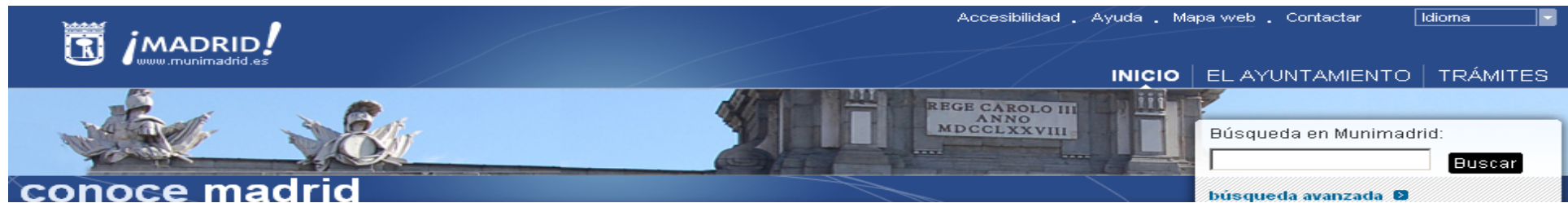
Modelo Servqual



Fiabilidad de la web

GESTIÓN	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Padrón municipal	6,60	7,40	-0,80
Información urbanística	6,28	7,45	-1,17
Tributos, impuestos y multas	6,35	7,43	-1,08
Cita previa	6,77	7,48	-0,71
Sugerencias, reclamaciones	5,91	7,44	-1,53
Información del Ayuntamiento	6,07	7,43	-1,36
Información de la ciudad	6,22	7,60	-1,38
Normativa / BOAM	6,50	7,46	-0,96
Callejero y tráfico	6,37	7,51	-1,14
Oposiciones	6,10	7,45	-1,35

Modelo Servqual



Capacidad de respuesta

GESTIÓN	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Padrón municipal	6,96	6,98	-0,02
Información urbanística	6,73	7,03	-0,30
Tributos, impuestos y multas	6,64	6,97	-0,33
Cita previa	6,85	7,02	-0,17
Sugerencias, reclamaciones	6,29	6,96	-0,67
Información del Ayuntamiento	6,42	7,00	-0,58
Información de la ciudad	6,79	7,08	-0,29
Normativa / BOAM	6,74	7,00	-0,26
Callejero y tráfico	6,74	7,05	-0,31
Oposiciones	6,68	7,03	-0,35

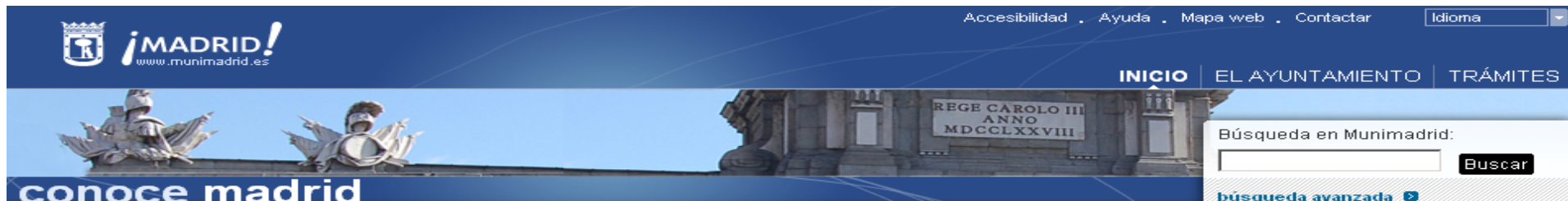
Modelo Servqual



Seguridad

GESTIÓN	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Padrón municipal	7,28	8,24	-0,96
Información urbanística	6,85	8,28	-1,43
Tributos, impuestos y multas	6,93	8,27	-1,34
Cita previa	7,22	8,29	-1,07
Sugerencias, reclamaciones	6,75	8,24	-1,49
Información del Ayuntamiento	6,83	8,24	-1,41
Información de la ciudad	7,11	8,36	-1,25
Normativa / BOAM	6,94	8,29	-1,35
Callejero y tráfico	6,92	8,28	-1,36
Oposiciones	6,72	8,31	-1,59

Modelo Servqual



Fiabilidad y eficacia del servicio

GESTIÓN	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Padrón municipal	6,98	8,70	-1,72
Información urbanística	6,42	8,75	-2,33
Tributos, impuestos y multas	6,56	8,75	-2,19
Cita previa	7,06	8,82	-1,76
Sugerencias, reclamaciones	6,20	8,76	-2,56
Información del Ayuntamiento	6,35	8,80	-2,45
Información de la ciudad	6,59	8,83	-2,24
Normativa / BOAM	6,54	8,78	-2,24
Callejero y tráfico	6,56	8,76	-2,20
Oposiciones	6,34	8,83	-2,49

Modelo Servqual

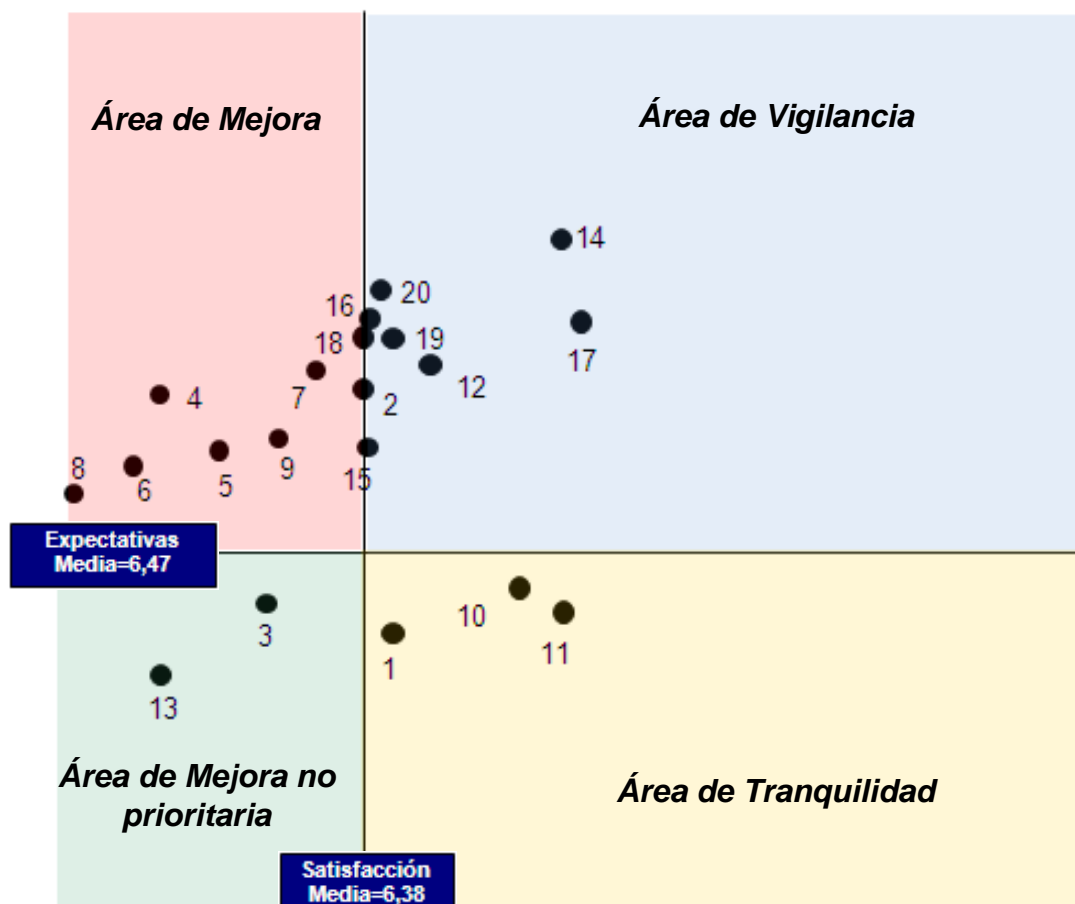


Matriz de actuación

Con el objeto de visualizar de manera rápida y gráfica la situación del servicio en cuanto a la calidad ofrecida, se genera la siguiente matriz de actuación en la que, basándose en las valoraciones medias obtenidas sobre las expectativas de los/as usuarios/as y la percepción recibida del servicio, se sitúan los diferentes indicadores en cuatro cuadrantes:

- **Área de mejora no prioritarias o a largo plazo.** Se sitúan los aspectos que se encuentran por debajo de la media de expectativas y percepción. Son aspectos que deben mejorarse, pero no son prioritarios para el usuario/a, por lo que su mejora no tiene que ser inmediata.
- **Área de mejora prioritaria.** Este cuadrante engloba aquellos aspectos situados por encima de la media de expectativas, pero sin embargo se encuentran por debajo de la media en percepción. Son aspectos relevantes para el/la usuario/a pero en los que no se alcanza el nivel de satisfacción esperado, por ello es importante mantener al usuario/a satisfecho/a con ellos.
- **Área de tranquilidad, exceso de recursos.** Se agrupan aquellos aspectos que se sitúan por debajo de la media en expectativas pero por encima de la media en percepción. Son recursos en los que se está invirtiendo más recursos de los necesarios.
- **Área de vigilancia, área óptima.** Se encuentran los aspectos cuyas expectativas y percepción, superan la media. Son aspectos para los cuales se debe mantener su posición.

Modelo Servqual

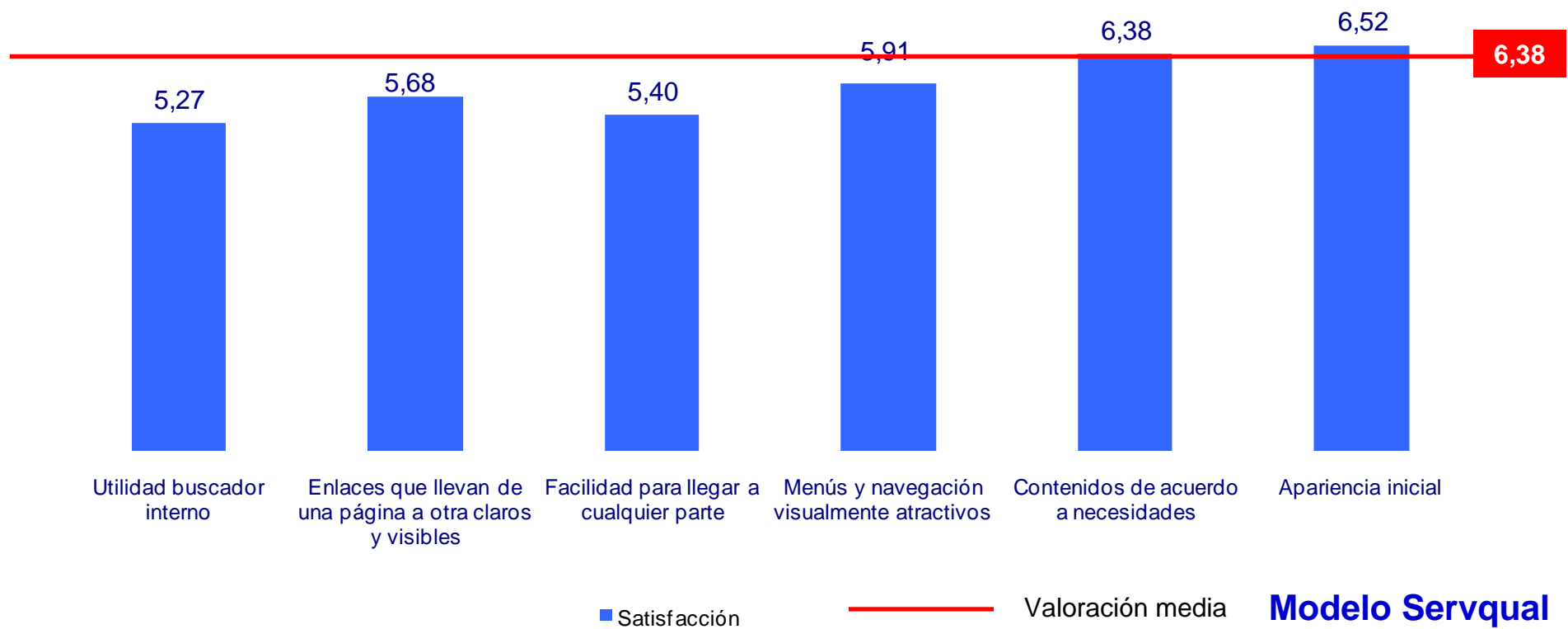


Apariencia inicial de la página Web	1
Contenidos de acuerdo a las necesidades	2
Menús y navegación visualmente atractivos	3
Facilidad para llegar a cualquier parte de la Web	4
Enlaces que llevan de una página a otra claros y visibles	5
Utilidad del buscador interno	6
Solución de trámites en tiempo real	7
Facilidad de contacto en caso de surgir problemas en la navegación	8
Actualización y depuración periódica de los contenidos de la Web	9
Requerimientos técnicos mínimos para navegar	10
Presencia de la web en buscadores	11
Envío de comunicación/aviso cuando el trámite se ha completado	12
Interactividad	13
Seguridad en la realización de trámites con datos personales	14
Utilidad de los mensajes que guían la navegación	15
Sencillez a la hora de realizar los trámites	16
Seguridad a la hora de descargar impresos, solicitudes,...	17
Claridad de la información	18
Corrección de la información	19
Resultado final de la gestión	20

Modelo Servqual

Satisfacción elementos tangibles frente a valoración media

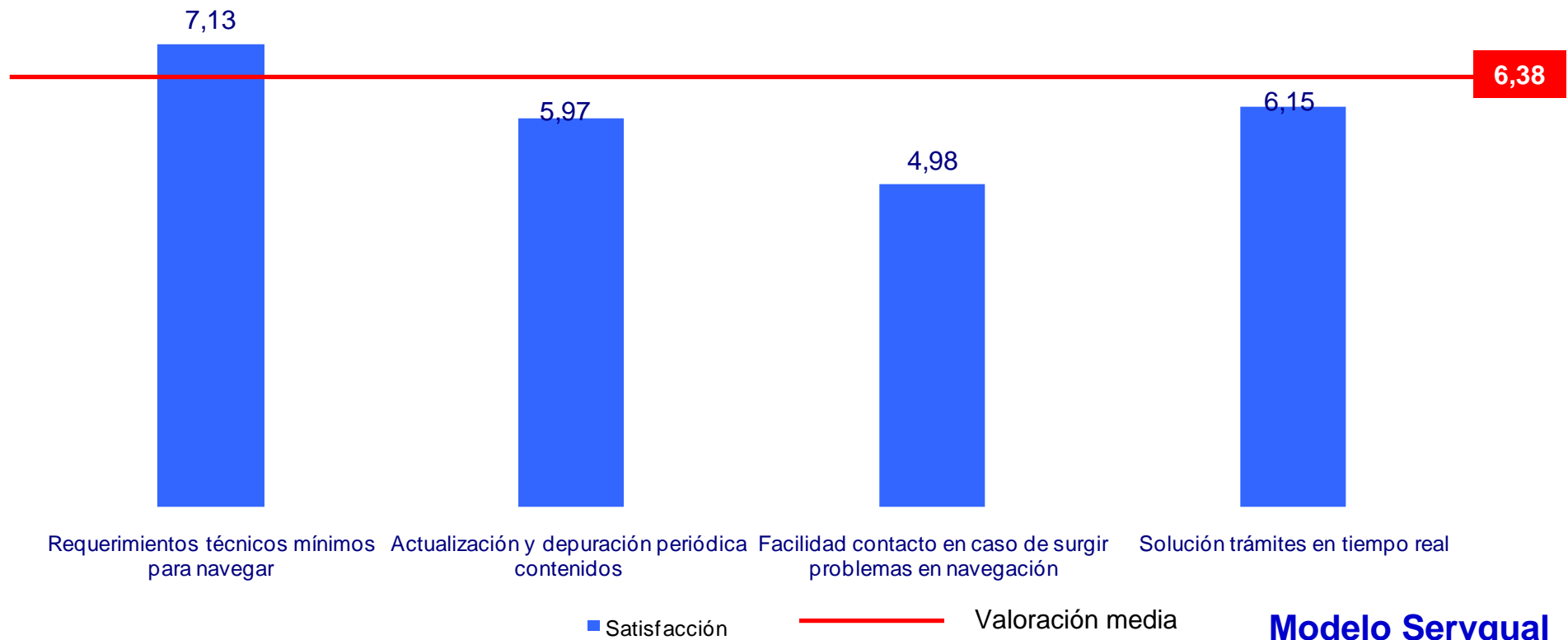
Si se presenta la satisfacción media en cada uno de los aspectos evaluados, frente a la valoración global del servicio únicamente quedan por encima los aspectos relacionados con la apariencia inicial y los contenidos de acuerdo con las necesidades.





Satisfacción fiabilidad de la web frente a valoración media

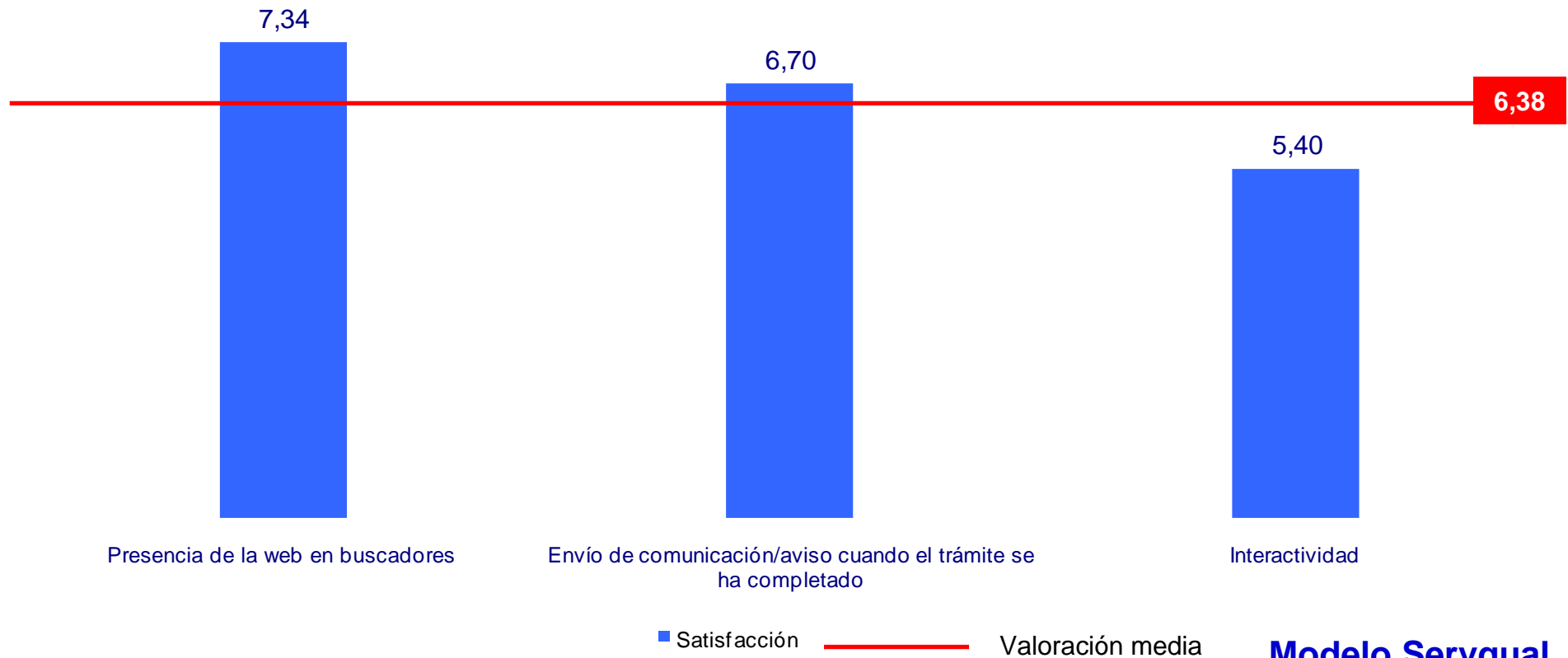
Si se presenta la satisfacción media en cada uno de los aspectos evaluados, frente a la valoración global del servicio únicamente queda por encima los aspectos relacionados con los requerimientos técnicos mínimos para navegar.



Modelo Servqual

Satisfacción capacidad de respuesta frente a valoración media

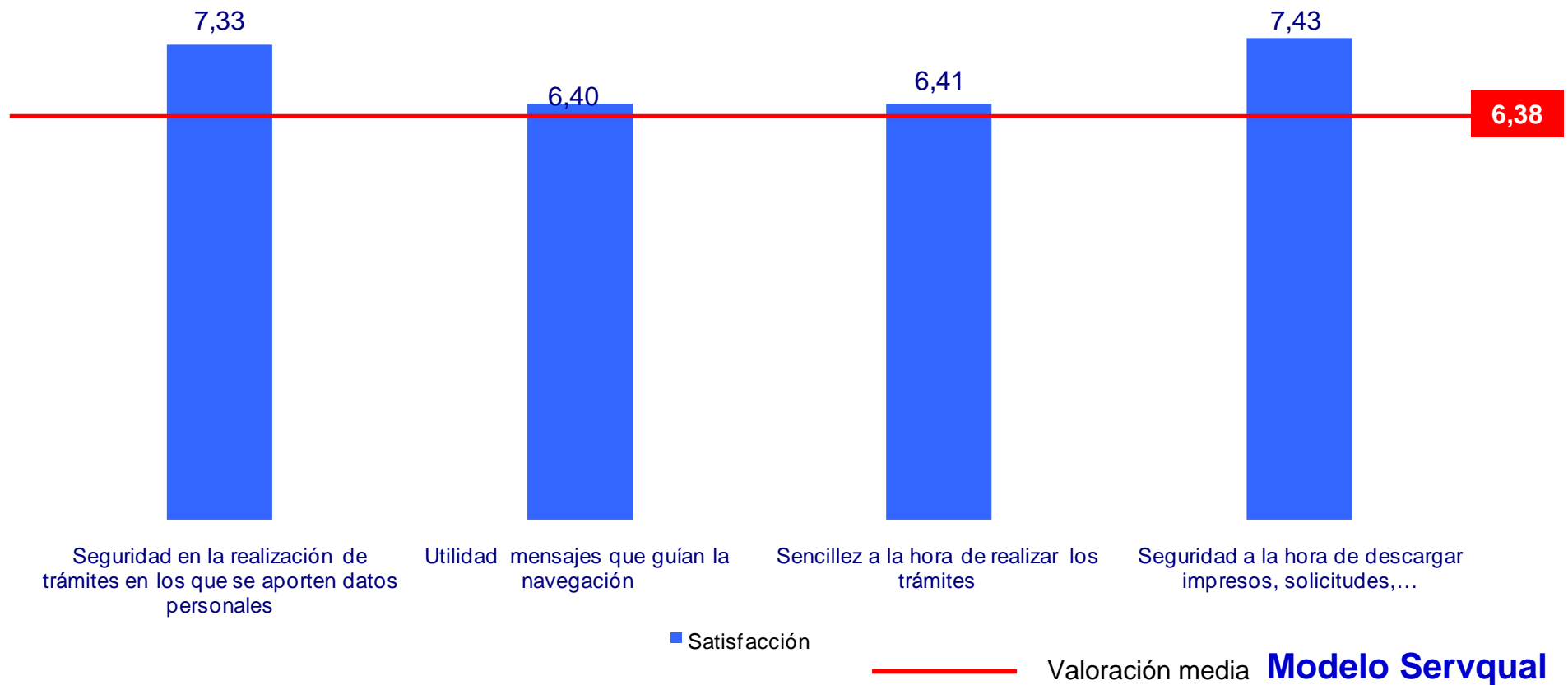
Si se presenta la satisfacción media en cada uno de los aspectos evaluados, frente a la valoración global del servicio únicamente queda por debajo la interacción.



Modelo Servqual

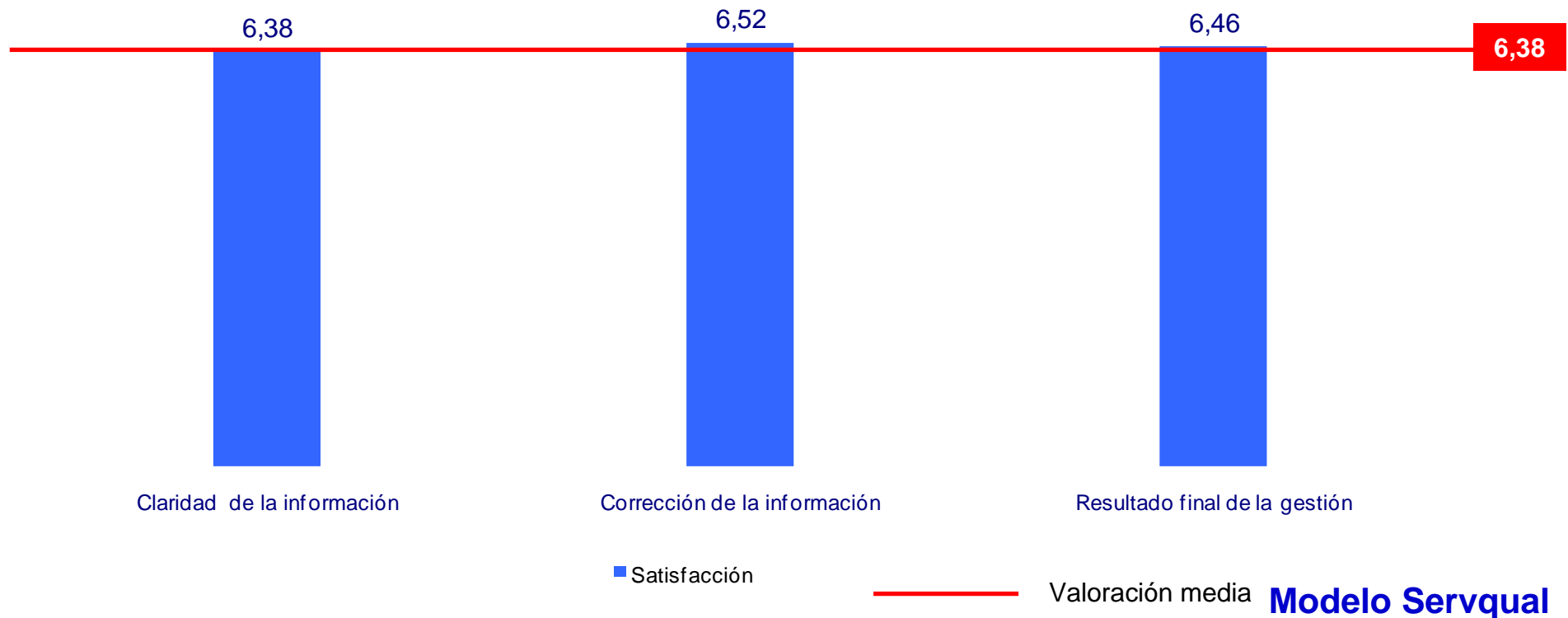
Satisfacción seguridad de la web frente a valoración media

Si se presenta la satisfacción media en cada uno de los aspectos evaluados, frente a la valoración global del servicio se sitúan por encima aspectos relacionados con la seguridad



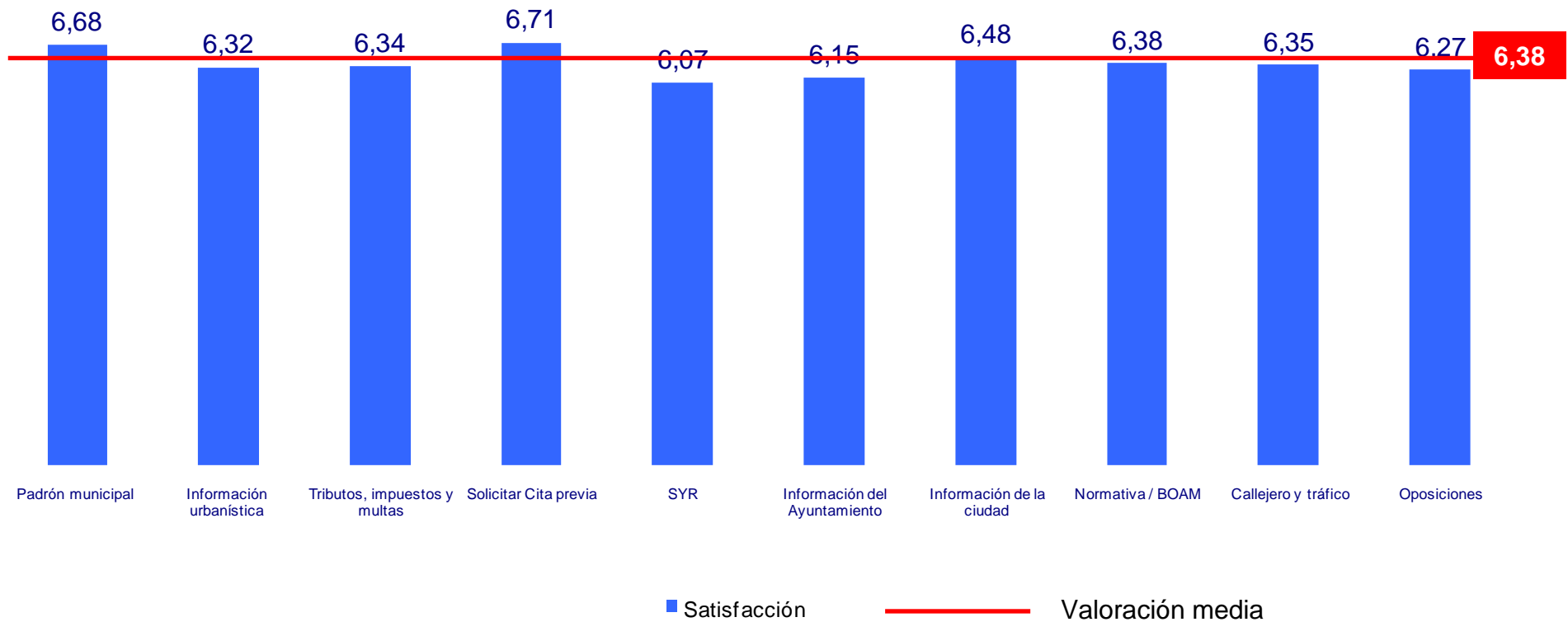
Satisfacción fiabilidad y eficacia del servicio frente a valoración media

Si se presenta la satisfacción media en cada uno de los aspectos evaluados, frente a la valoración global del servicio únicamente quedan por debajo el aspecto relacionado con el Resultado final de la Gestión.



Satisfacción global en función de los servicios utilizados

Si se presenta la satisfacción media en cada uno de los aspectos evaluados, frente a la valoración global del servicio quedan por encima casi todos los aspectos excepto SYR e Información sobre el Ayuntamiento

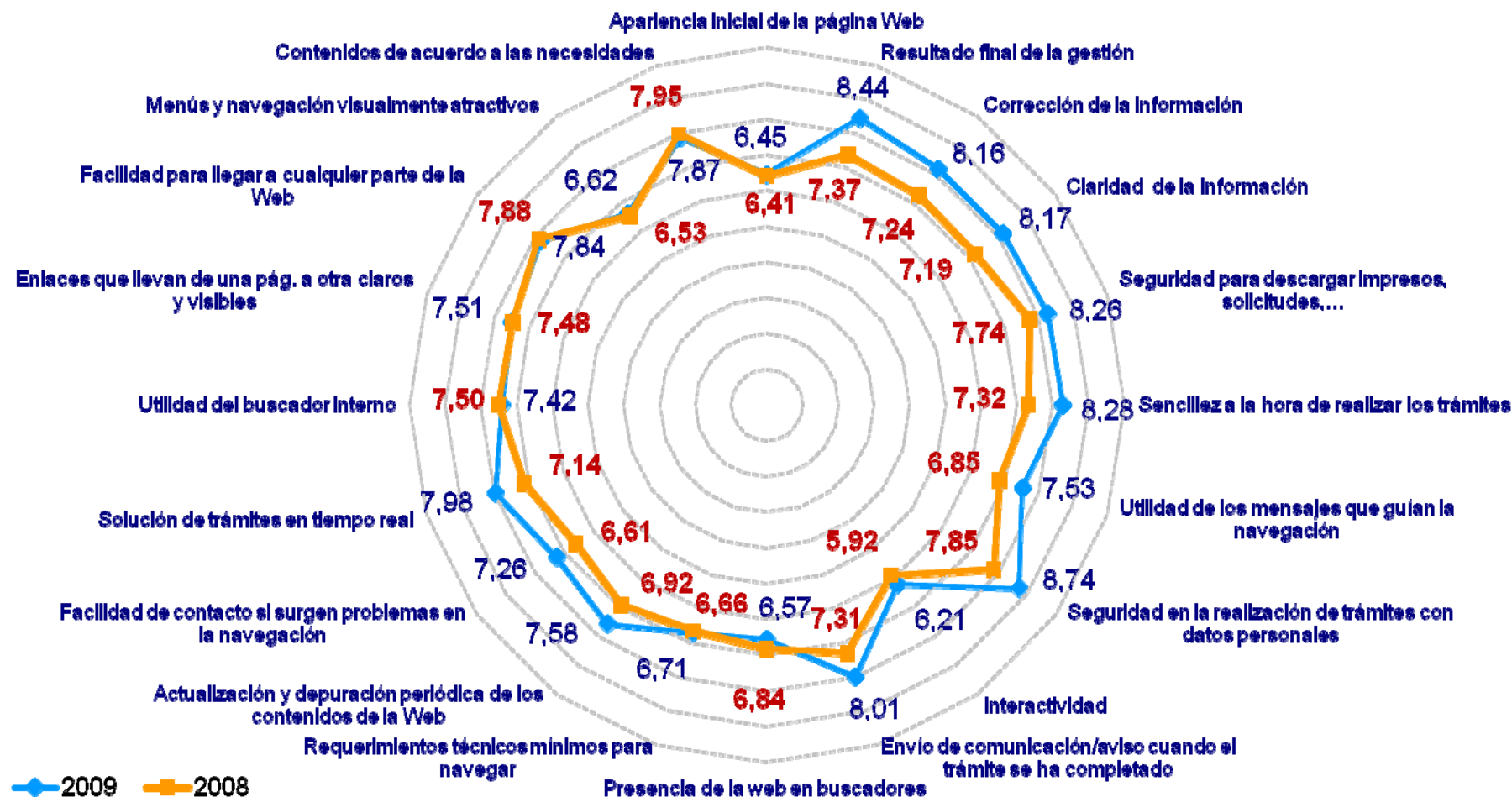




10. Evolución de resultados



Atributos que determinan el servicio (Expectativas)



Evolución de Resultados

11. Análisis de regresión



Importancia sobre la satisfacción Global



Datos resultantes de un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la satisfacción global

Bondad del ajuste (R^2 ajustado) = 0,975

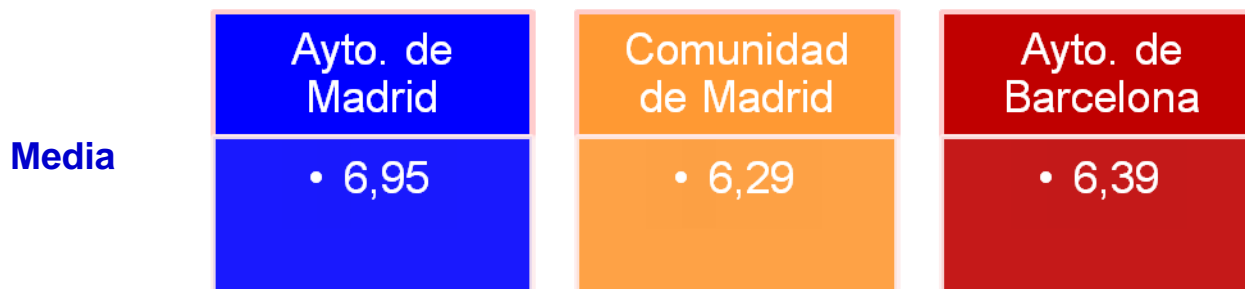
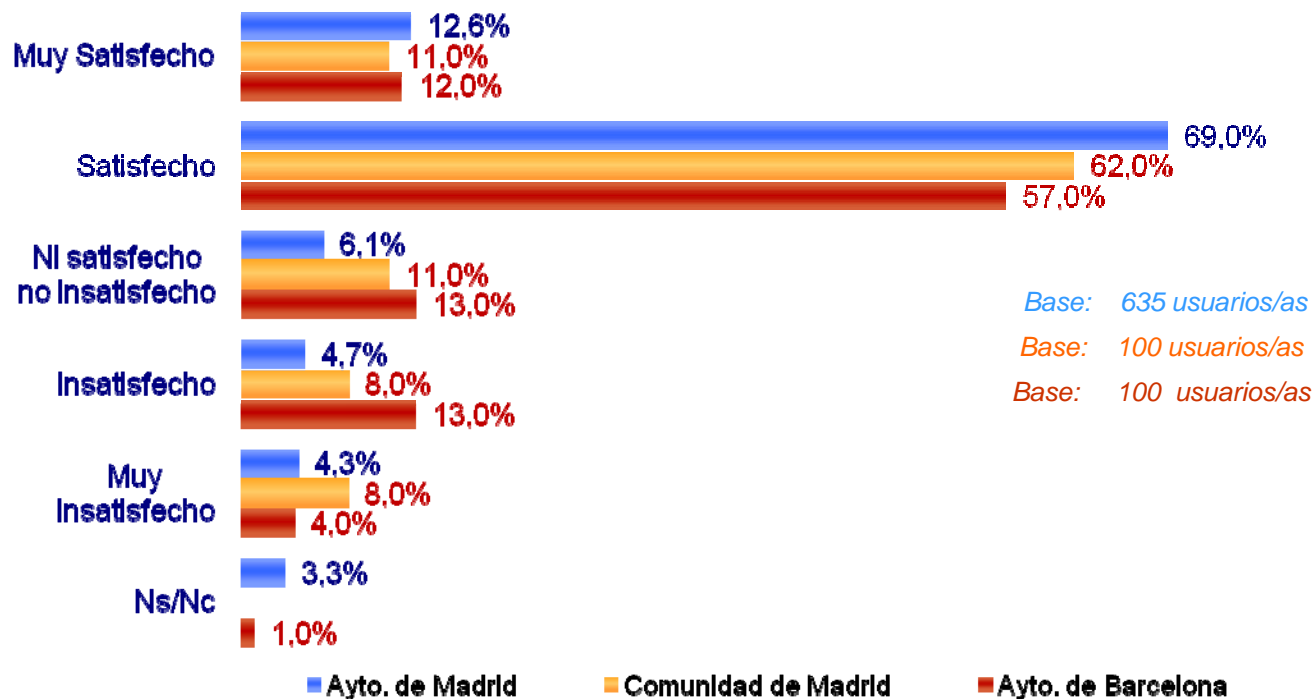
Análisis de Regresión



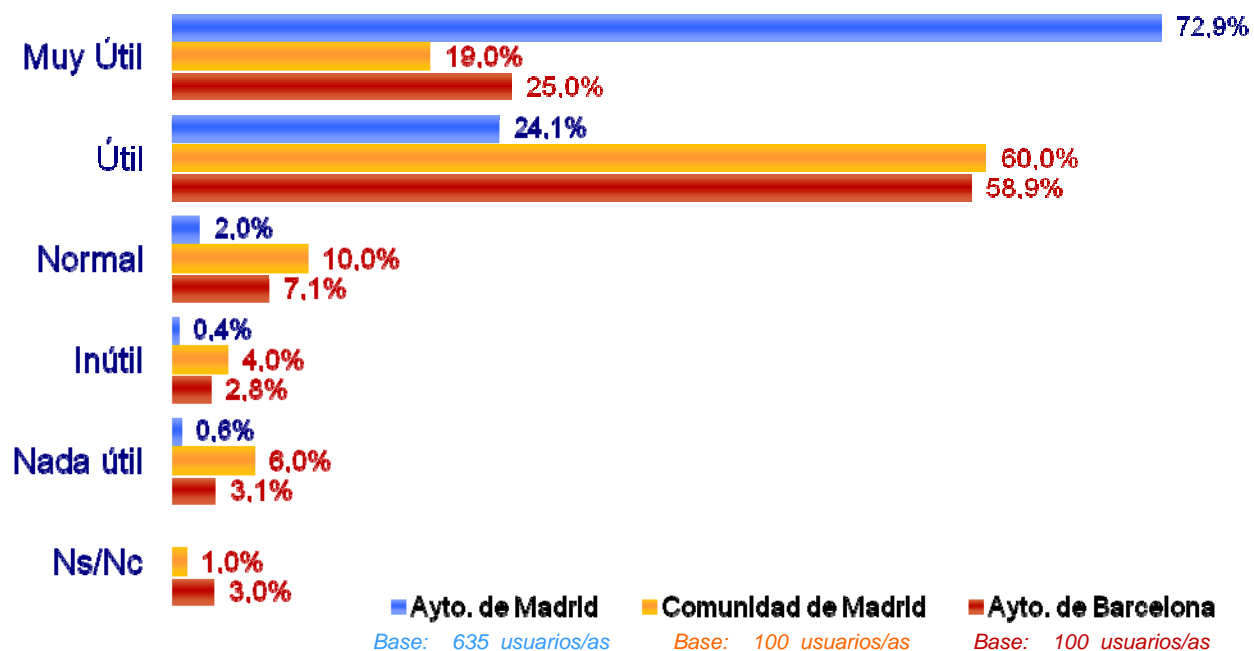
12. Principales resultados benchmarking



SATISFACCIÓN GLOBAL



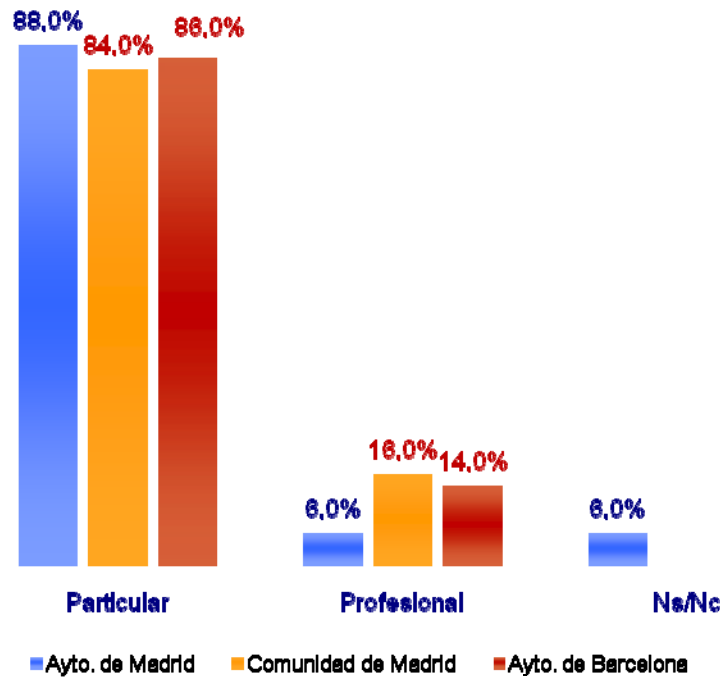
UTILIDAD



Media

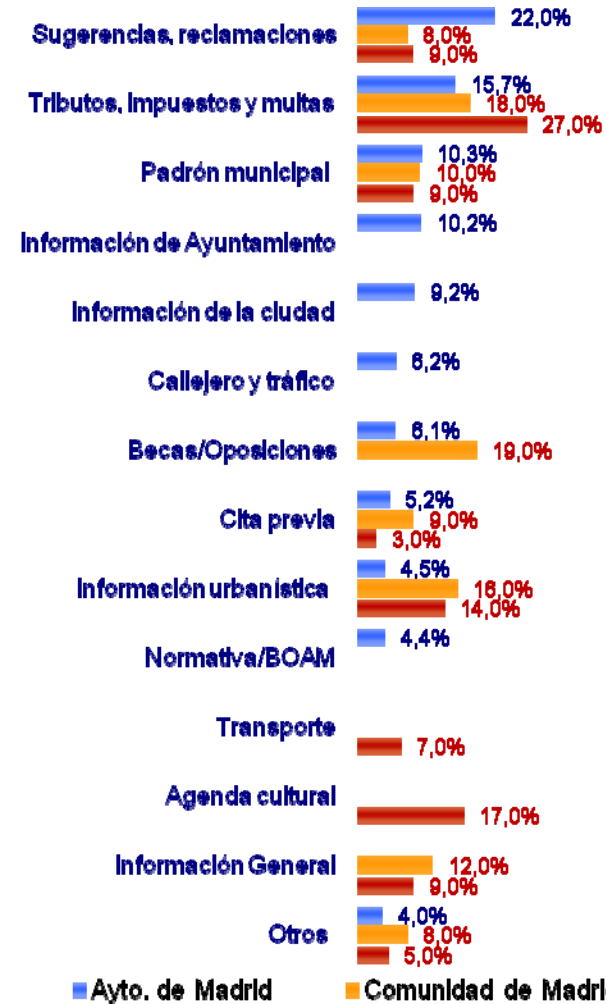


Carácter de la gestión



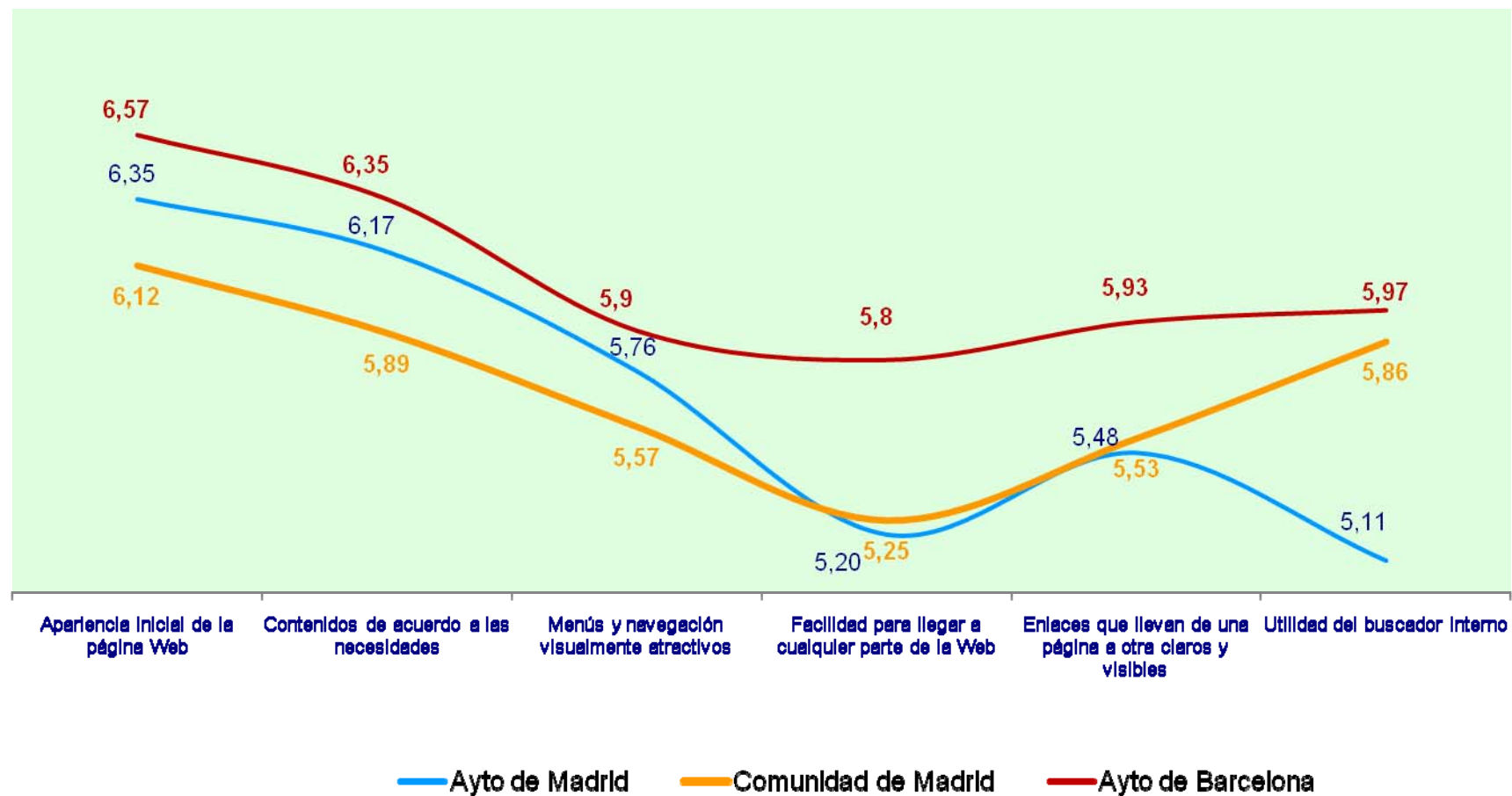
Base: 635 usuarios/as Base: 100 usuarios/as Base: 100 usuarios/as

¿Qué tipo de gestión?



Base: 635 usuarios/as Base: 100 usuarios/as Base: 3909 usuarios/as

Resumen SERVICIO TELEMÁTICO



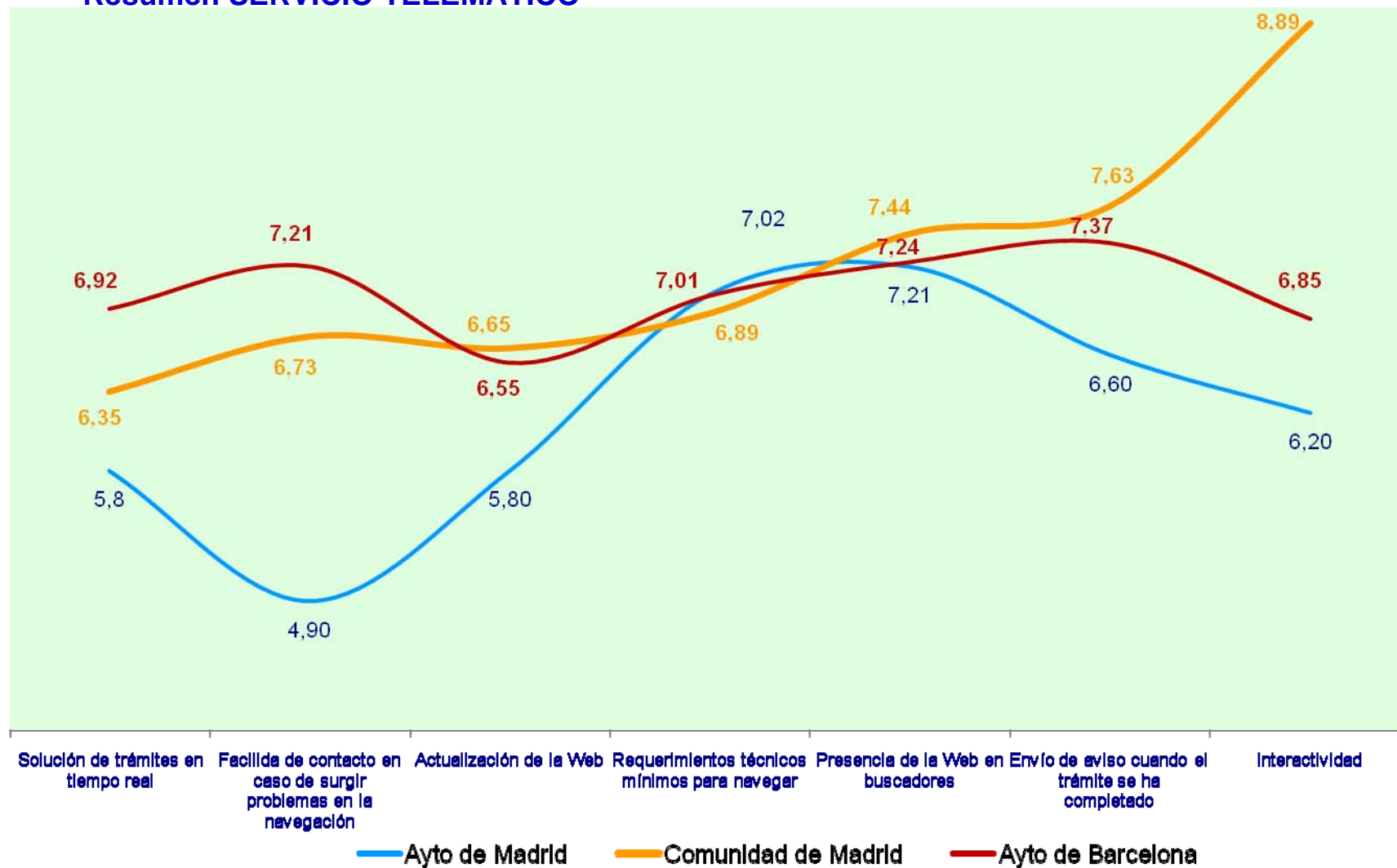
conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

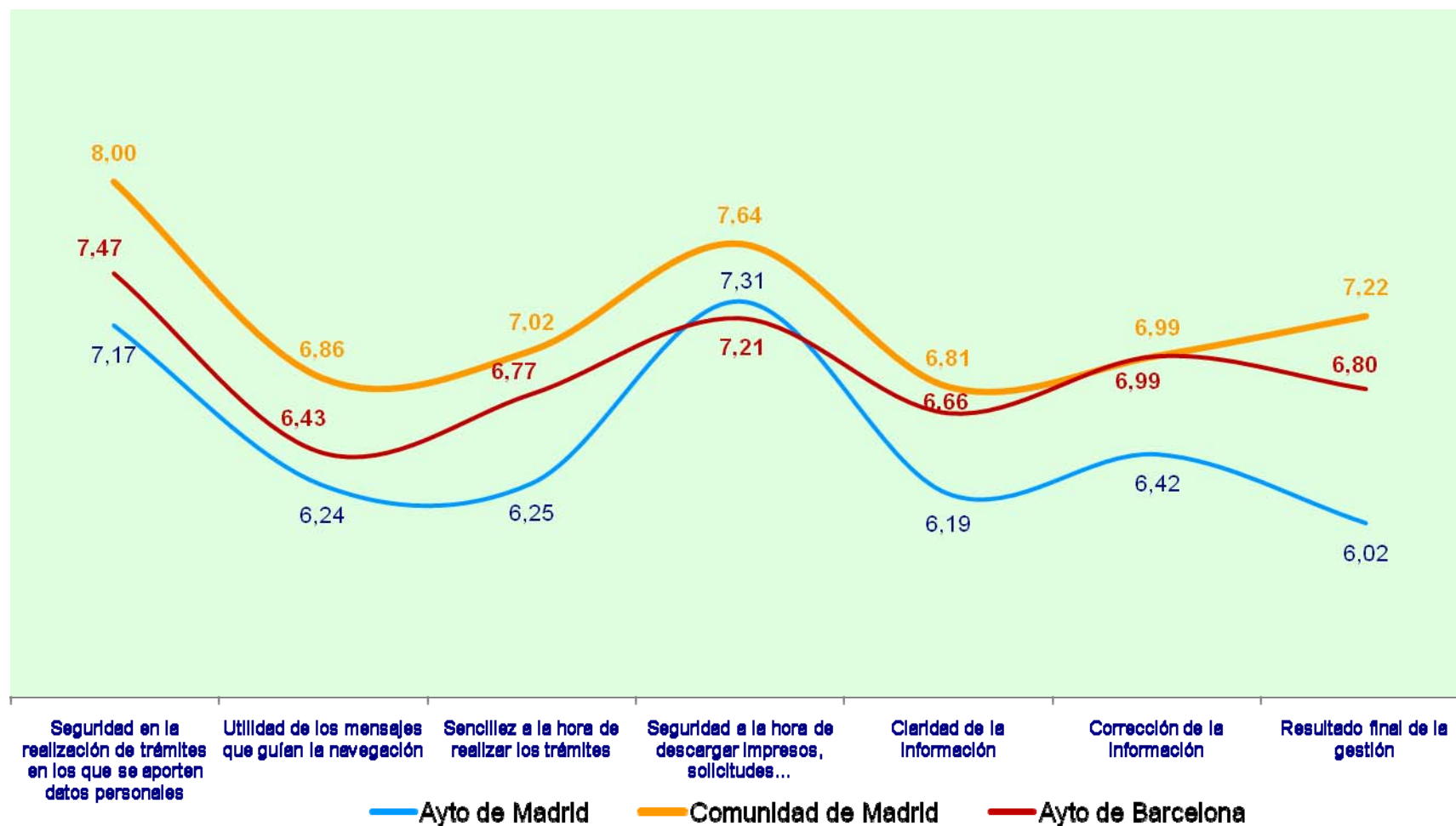
Buscar

búsqueda avanzada

Resumen SERVICIO TELEMÁTICO



Resumen SERVICIO TELEMÁTICO





¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

