

# *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](http://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



conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#)

# I. METODOLOGÍA



## Ficha Técnica

### Universo

Cuestionario satisfacción: usuarios de [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es)

Cuestionario expectativas: internautas mayores de 16 años residentes / que trabajan en la ciudad de Madrid

### Tamaño Muestral

1.270 entrevistas (635 de satisfacción y 635 de expectativas)

### Muestreo y selección de informantes

Cuestionario satisfacción: aleatorio sobre usuarios de [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es)

Cuestionario expectativas: 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

### 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](http://www.quotaresearch.com)



conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#)

# II. INFORME DE RESULTADOS





conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#)

# 1. Perfil del usuario



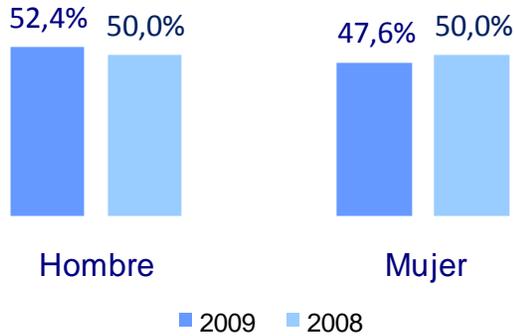
conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

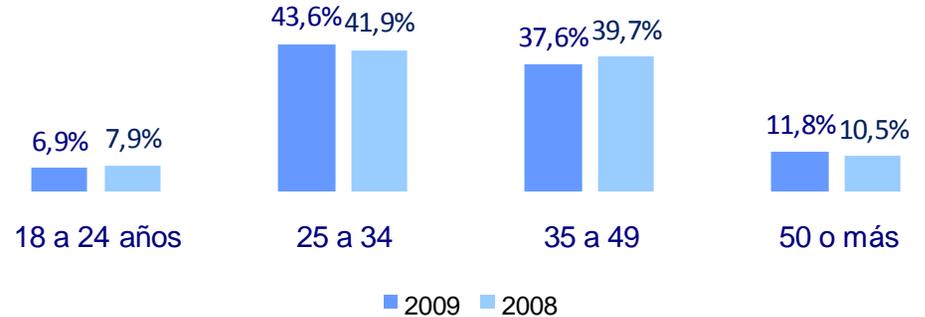
[búsqueda avanzada](#)

### Género



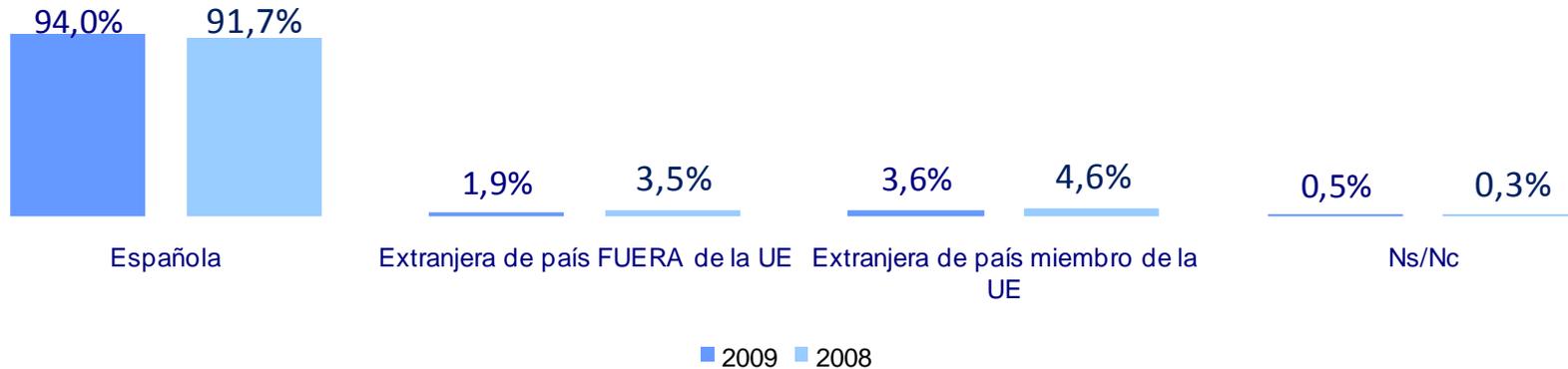
2009: 635 usuarios/as  
2008: 635 usuarios/as

### Edad



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

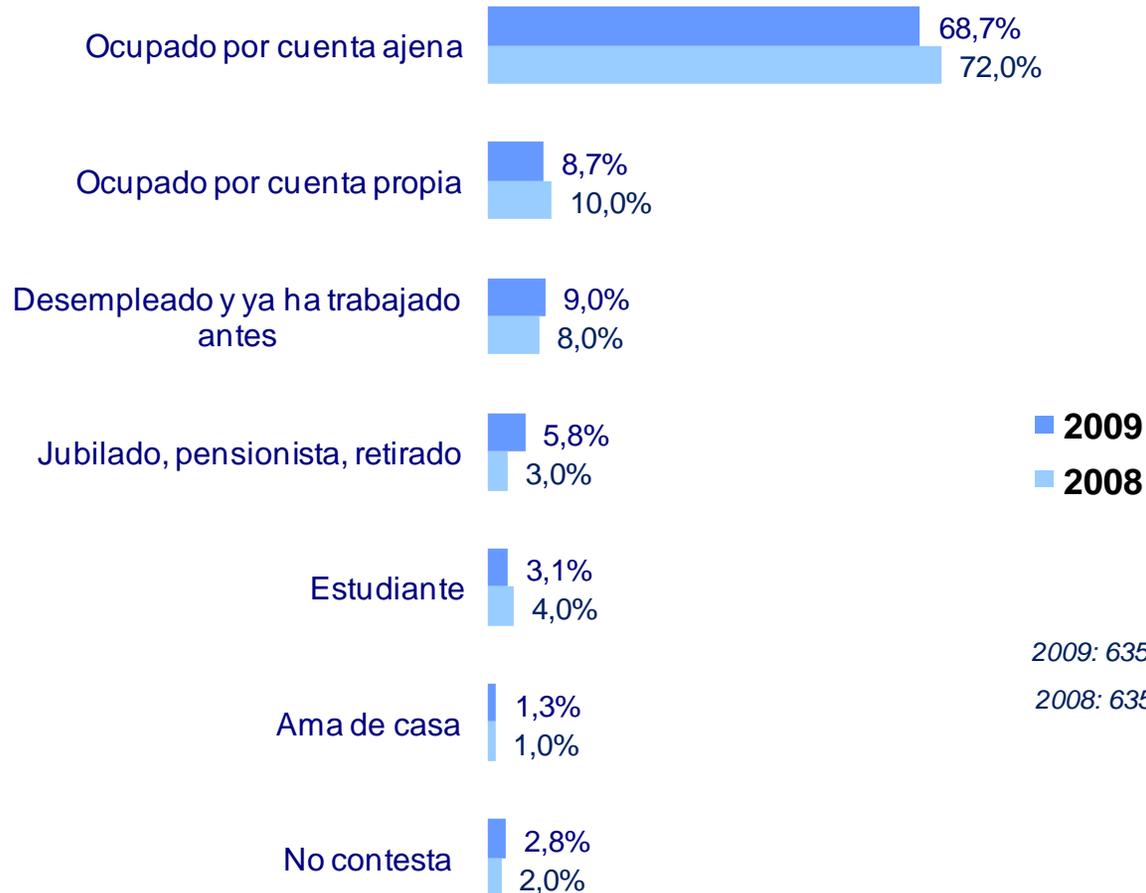
### Nacionalidad



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

### Perfil del entrevistado

## Situación laboral



## Perfil del entrevistado



conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#) 

## 2. La visita a munimadrid.es



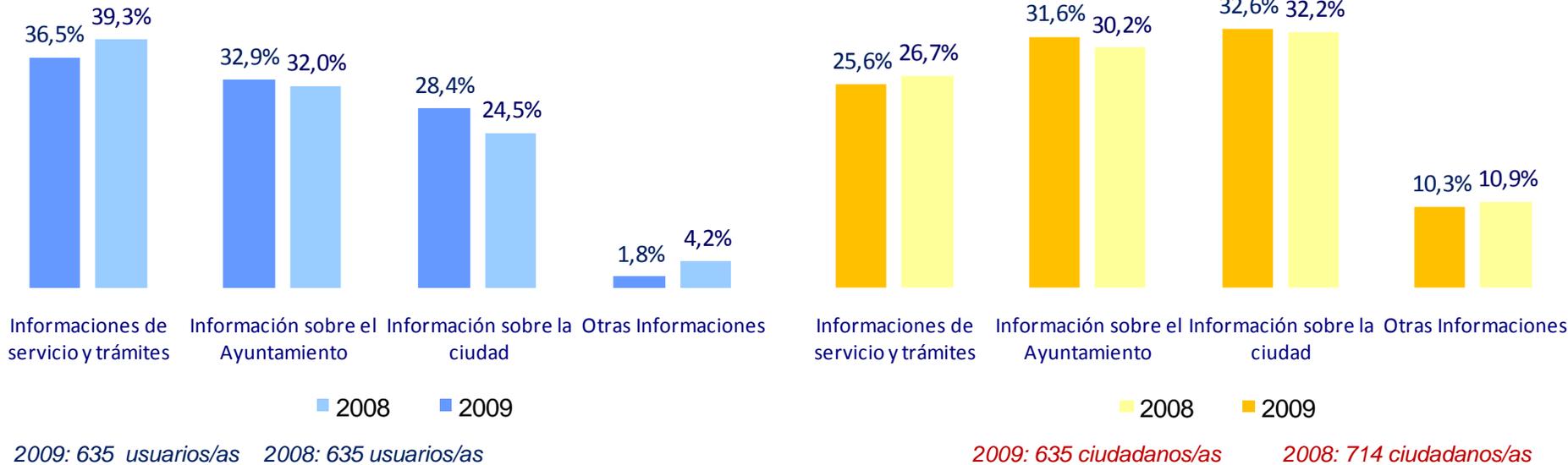
conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#)

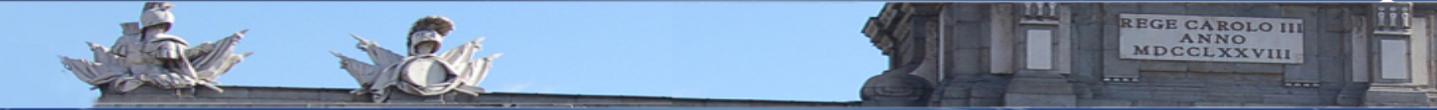
### Información que espera encontrar



### Motivo de la visita



Visita a munimadrid.es



conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#)

# 3. Valoraciones generales



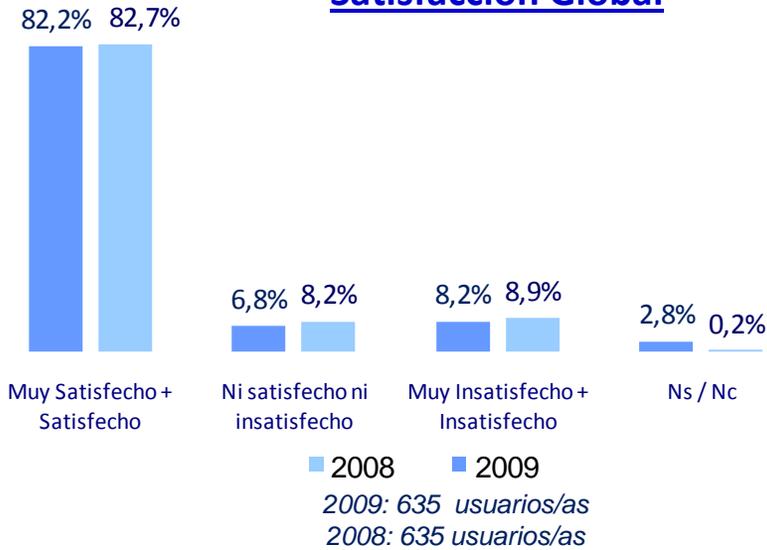
conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

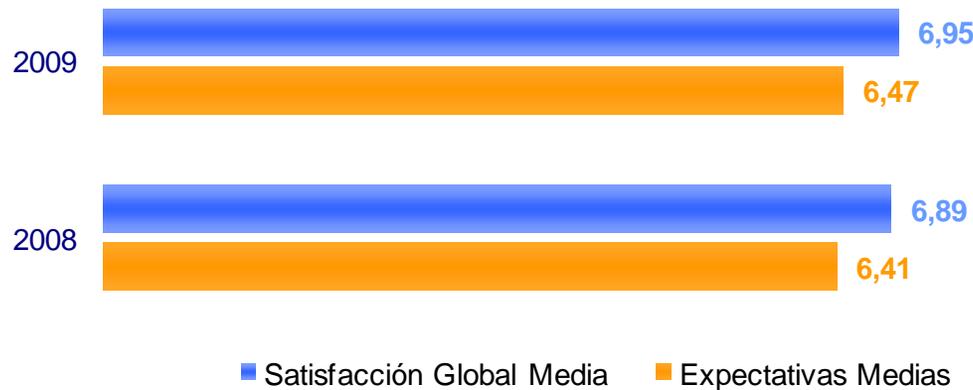
Buscar

[búsqueda avanzada](#)

## Satisfacción Global



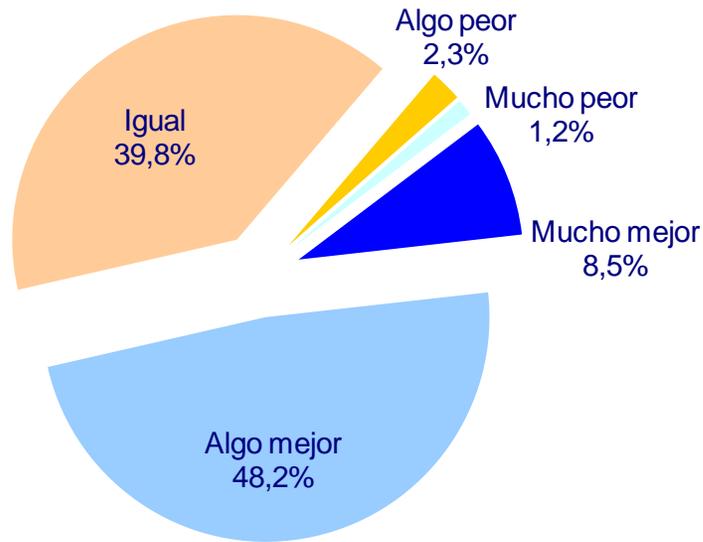
## Expectativas



## Valoraciones Generales

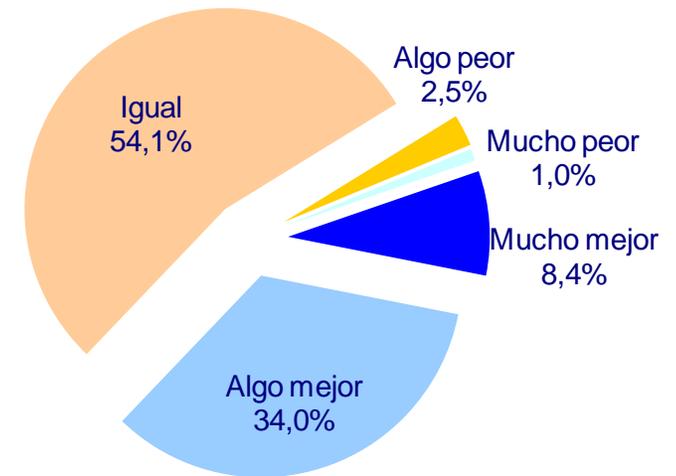
## Evolución de la calidad del servicio respecto al año pasado

**2009**



Base: 482 usuarios/as

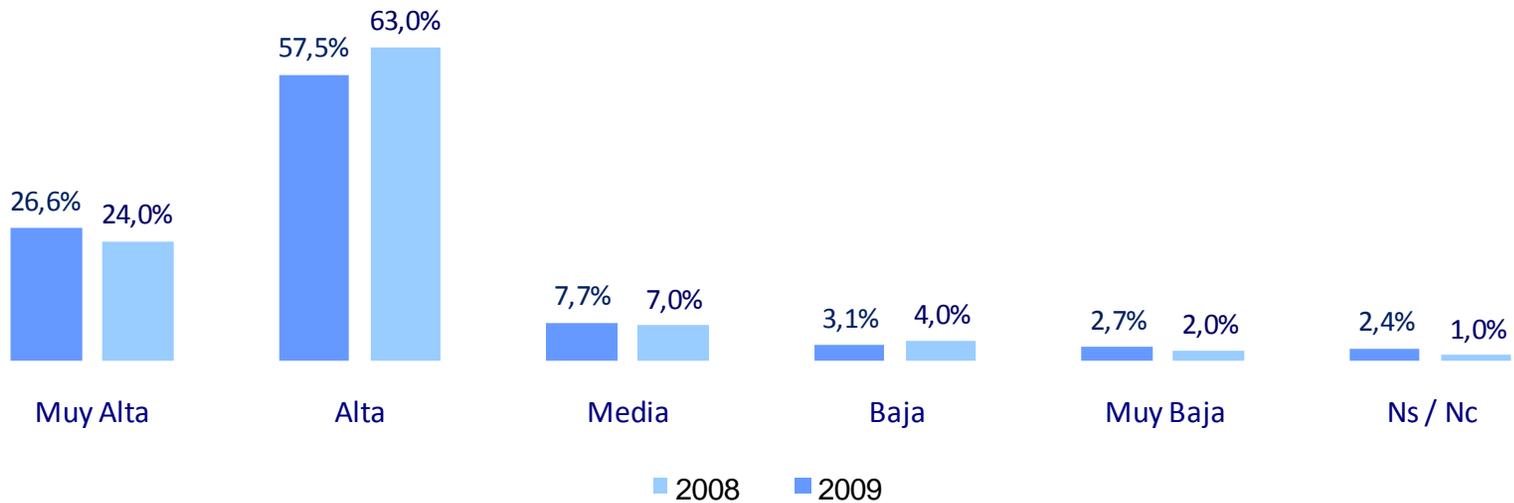
**2008**



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**

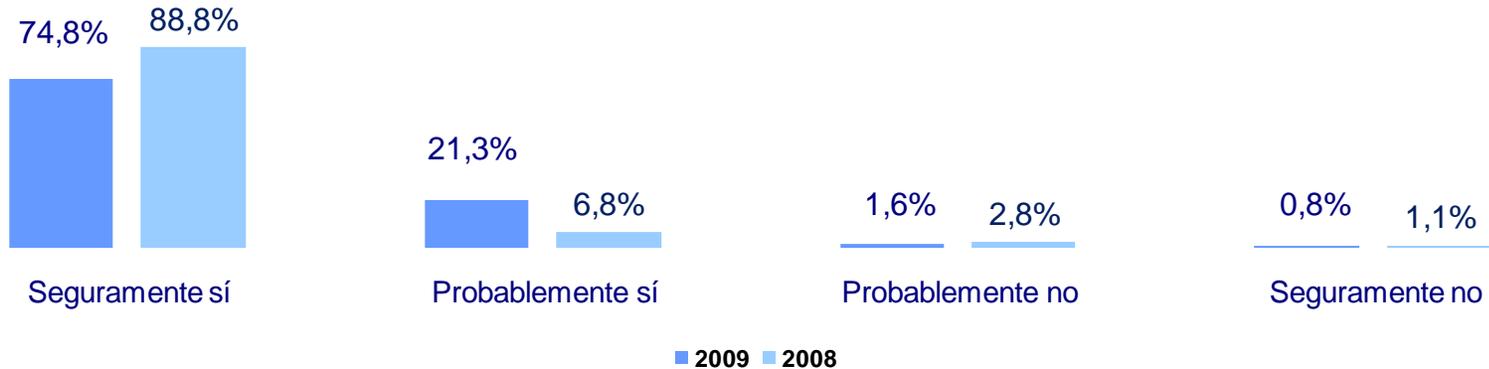
## Valoraciones Generales

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

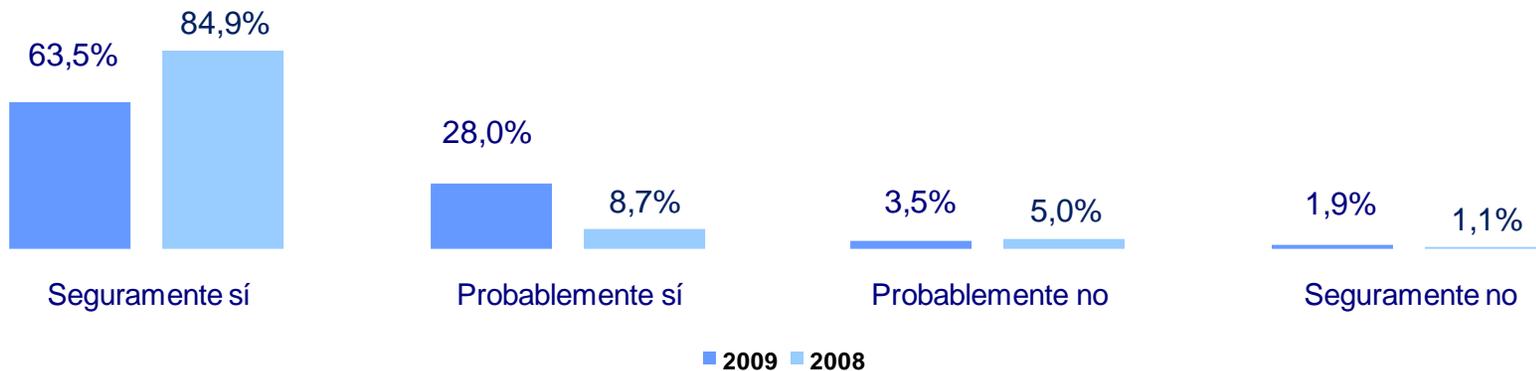
[búsqueda avanzada](#)

## Fidelidad al servicio



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

## Recomendación del servicio



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

## Valoraciones Generales



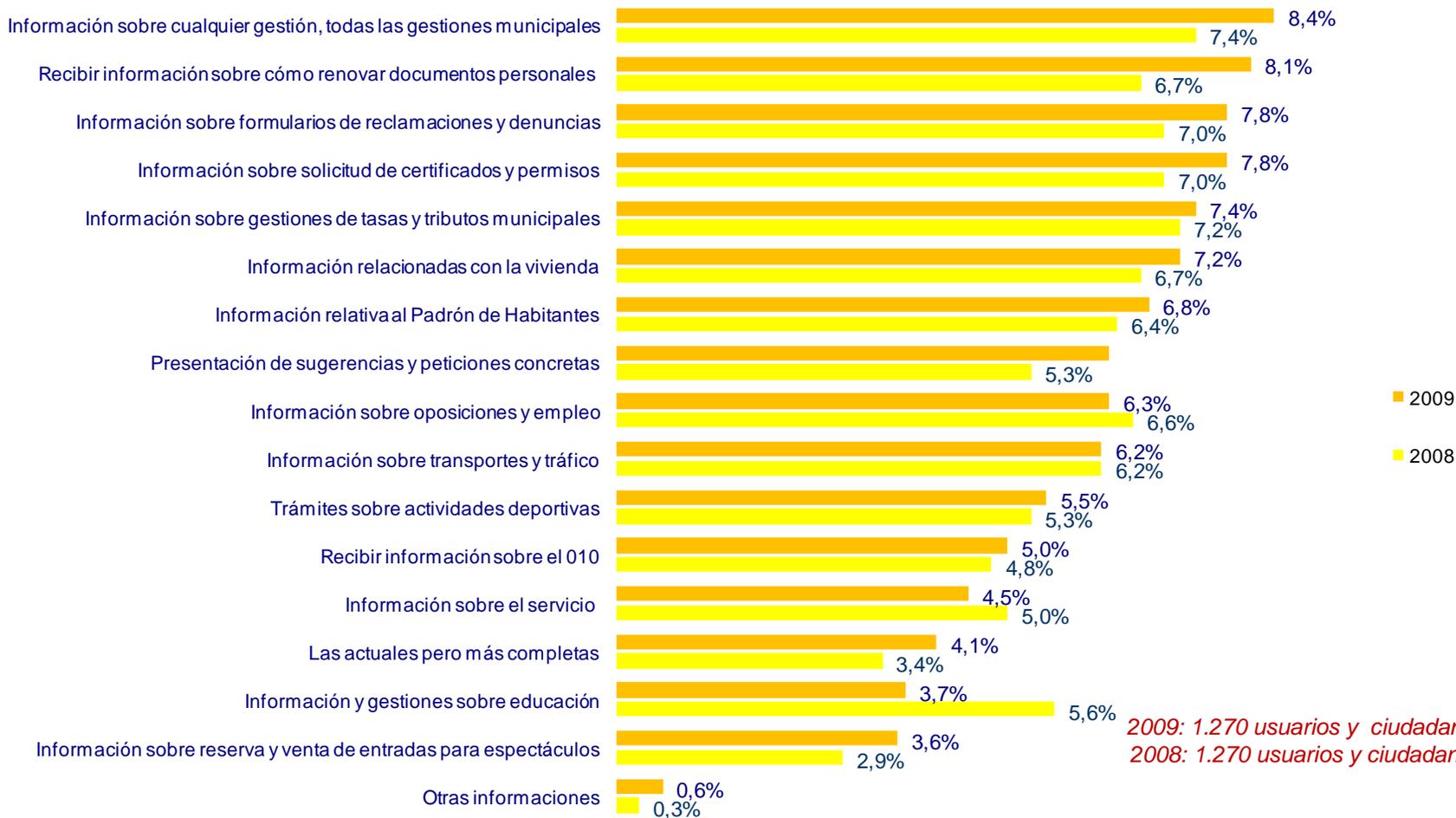
Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#)

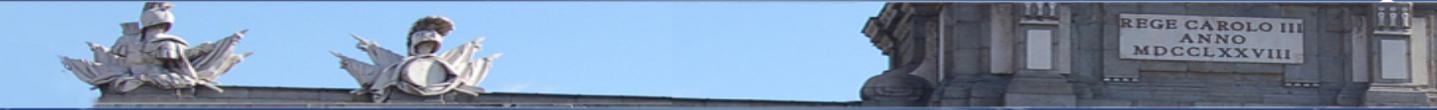
conoce madrid

## Trámites que les gustaría poder realizar en munimadrid



2009: 1.270 usuarios y ciudadanos/as  
2008: 1.270 usuarios y ciudadanos/as

## Valoraciones Generales



conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#)

## 4. Canales de información



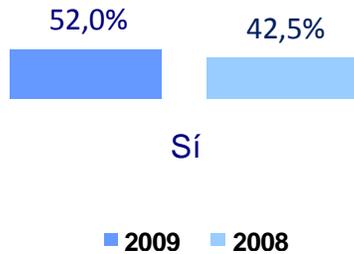
conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

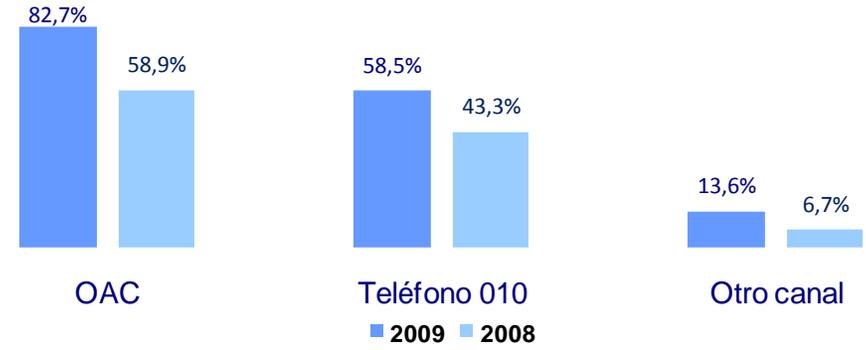
Buscar

[búsqueda avanzada](#)

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



### ¿Cuál?



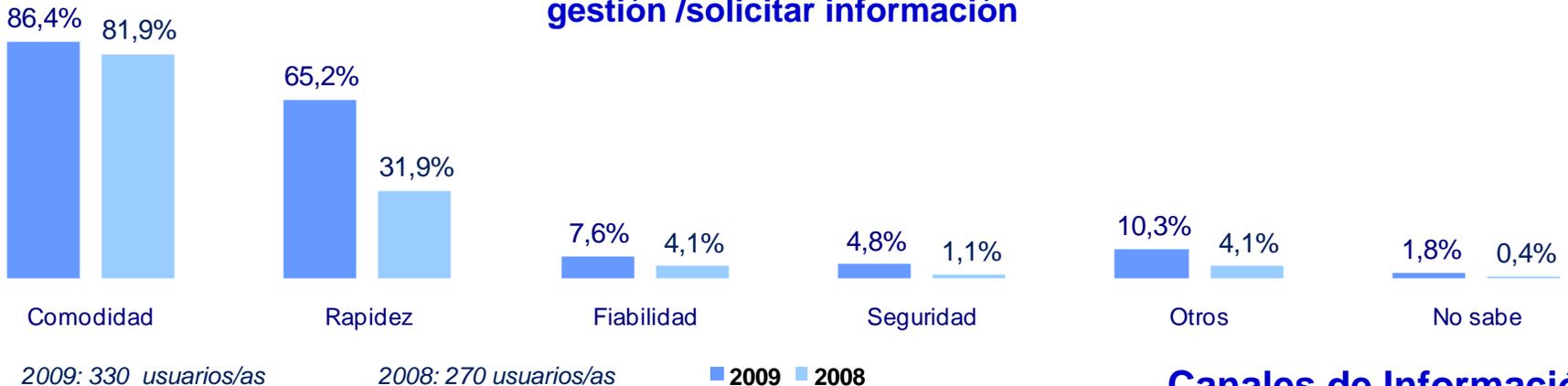
2009: 635 usuarios/as

2008: 635 usuarios/as

2009: 330 usuarios/as

2008: 270 usuarios/as

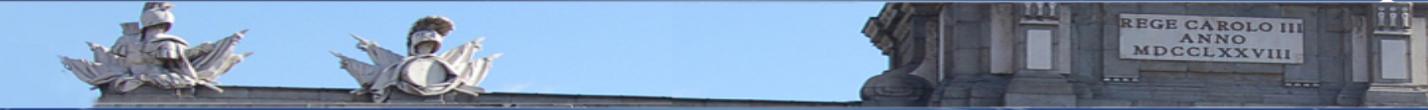
### Motivos por los que se ha elegido realizar la gestión a través de munimadrid para hacer la gestión /solicitar información



2009: 330 usuarios/as

2008: 270 usuarios/as

**Canales de Información**



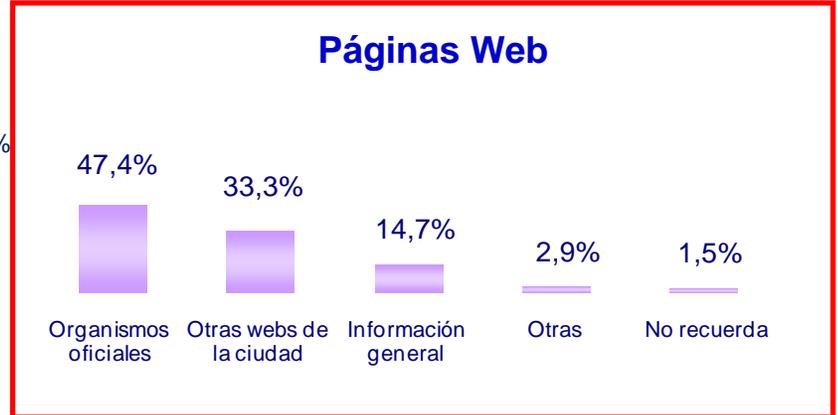
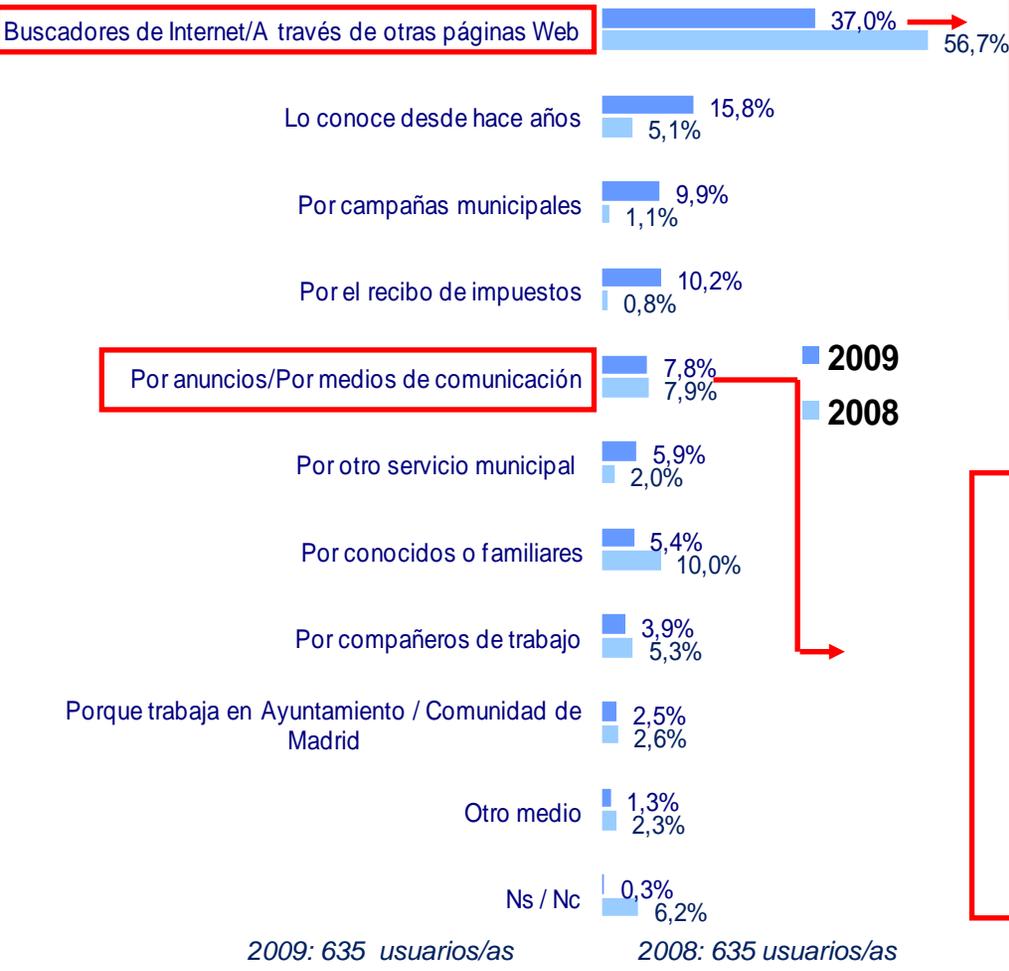
Búsqueda en Munimadrid:



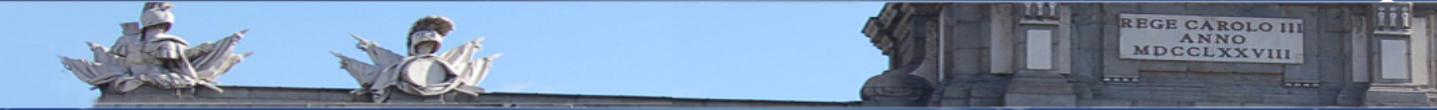
[búsqueda avanzada](#)

conoce madrid

### Canal de conocimiento de munimadrid



### Canales de Información



conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

[búsqueda avanzada](#) 

# 5. Benchmarking



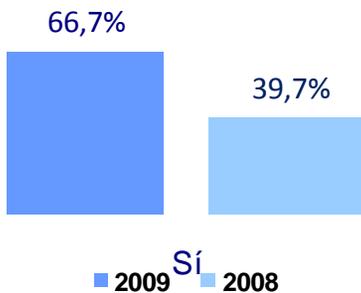
conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#)

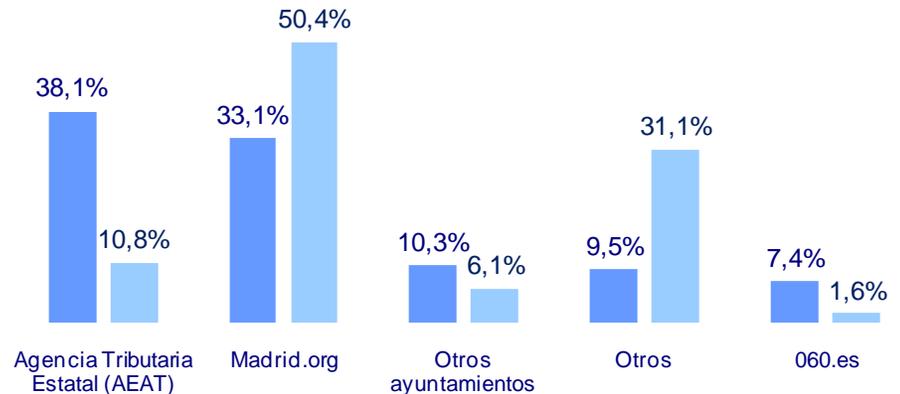
### Utilización de otras webs de atención al ciudadano



2009: 635 usuarios/as

2008: 635 usuarios/as

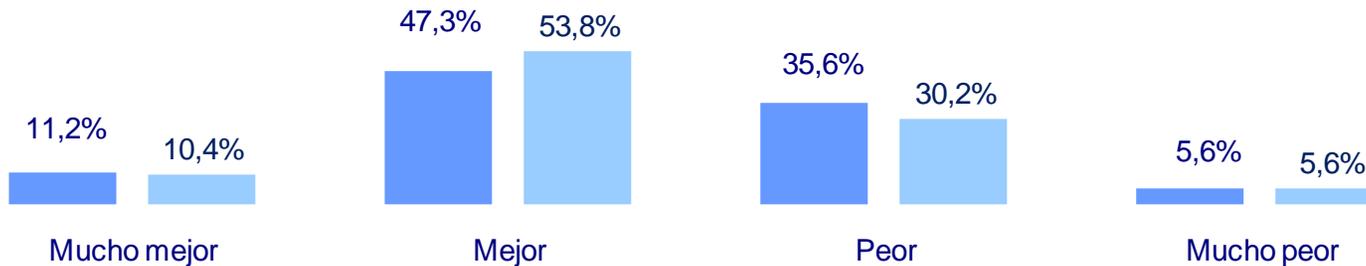
### ¿Cuál?



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**



conoce madrid

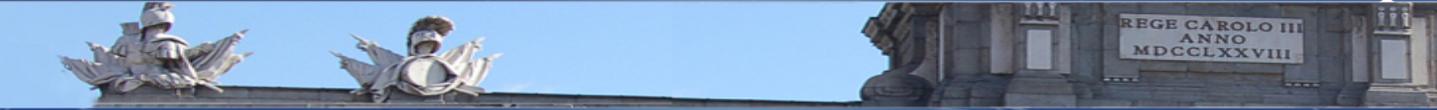
Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#) 

## 6. Características de la gestión





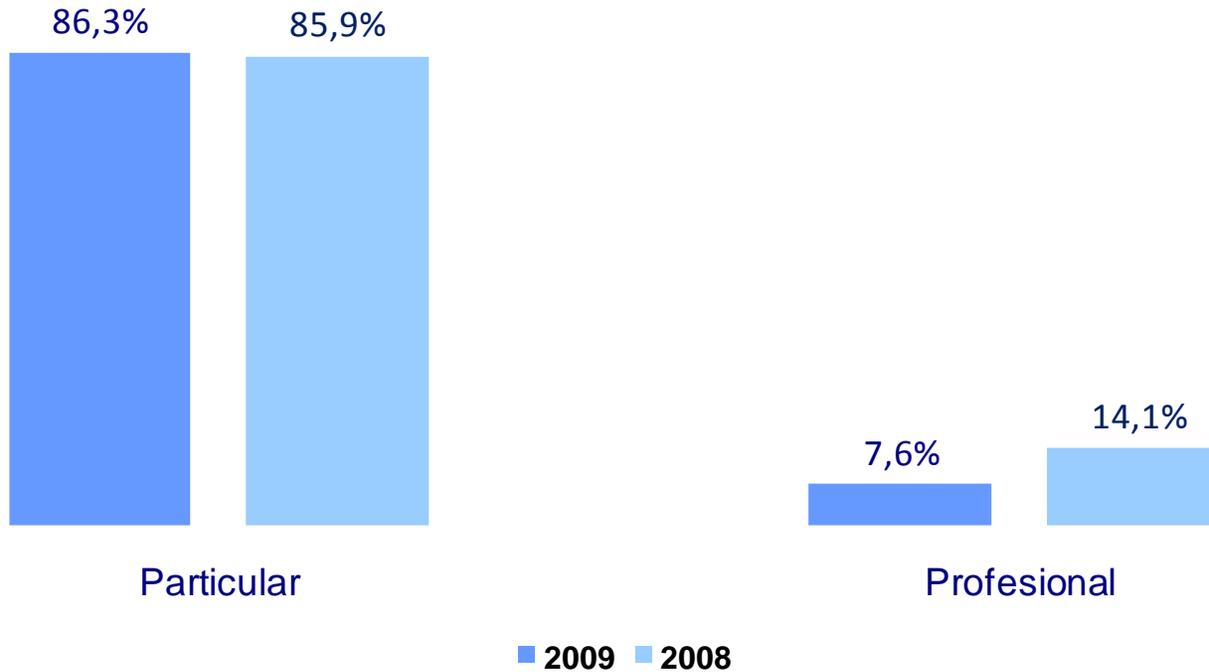
conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#) 

## Carácter de la gestión



2009: 596 usuarios/as

2008: 629 usuarios/as

## Características de la gestión

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

### Satisfacción: Temática de la gestión



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



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

## Características de la gestión



conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#) 

# 8. Calidad de servicio modelo Servqual

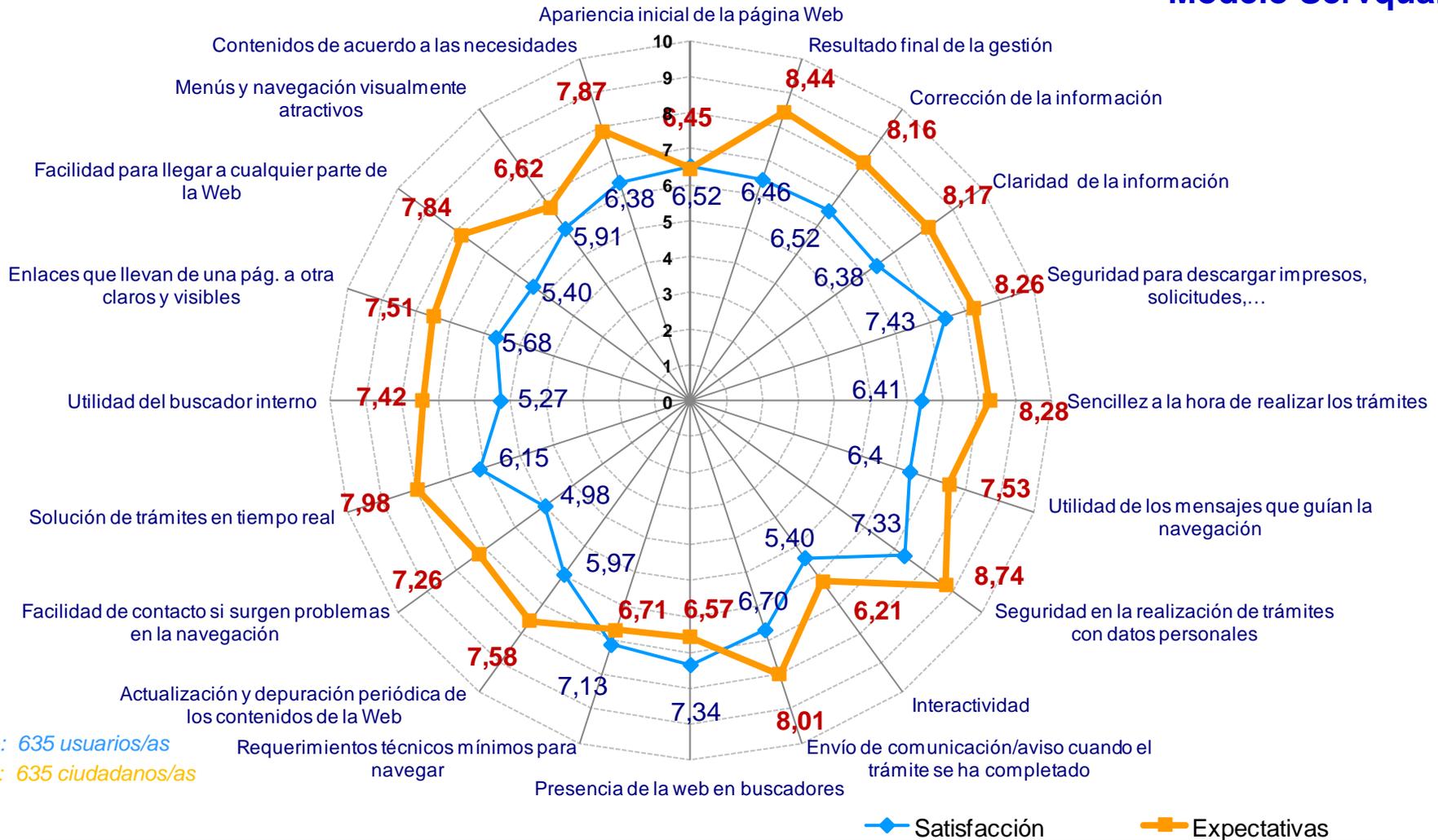


Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

búsqueda avanzada

## Modelo Servqual



Base: 635 usuarios/as

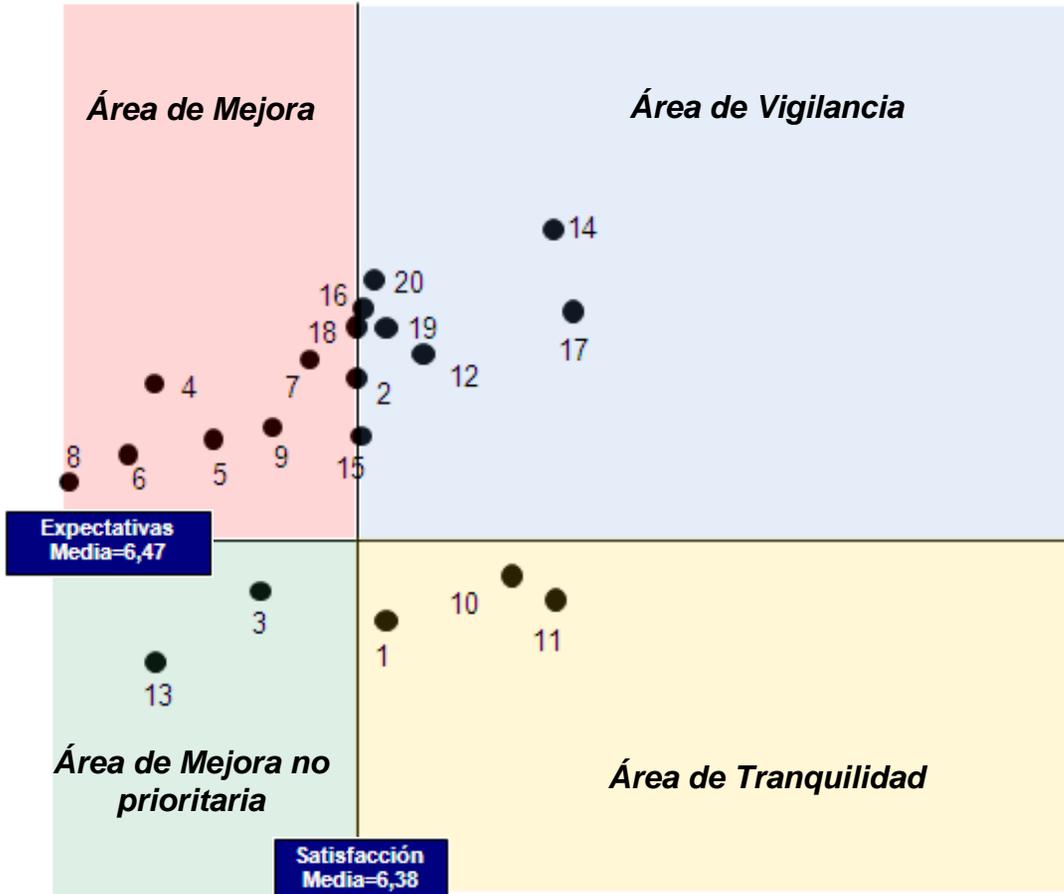
Base: 635 ciudadanos/as

conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#)



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



conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

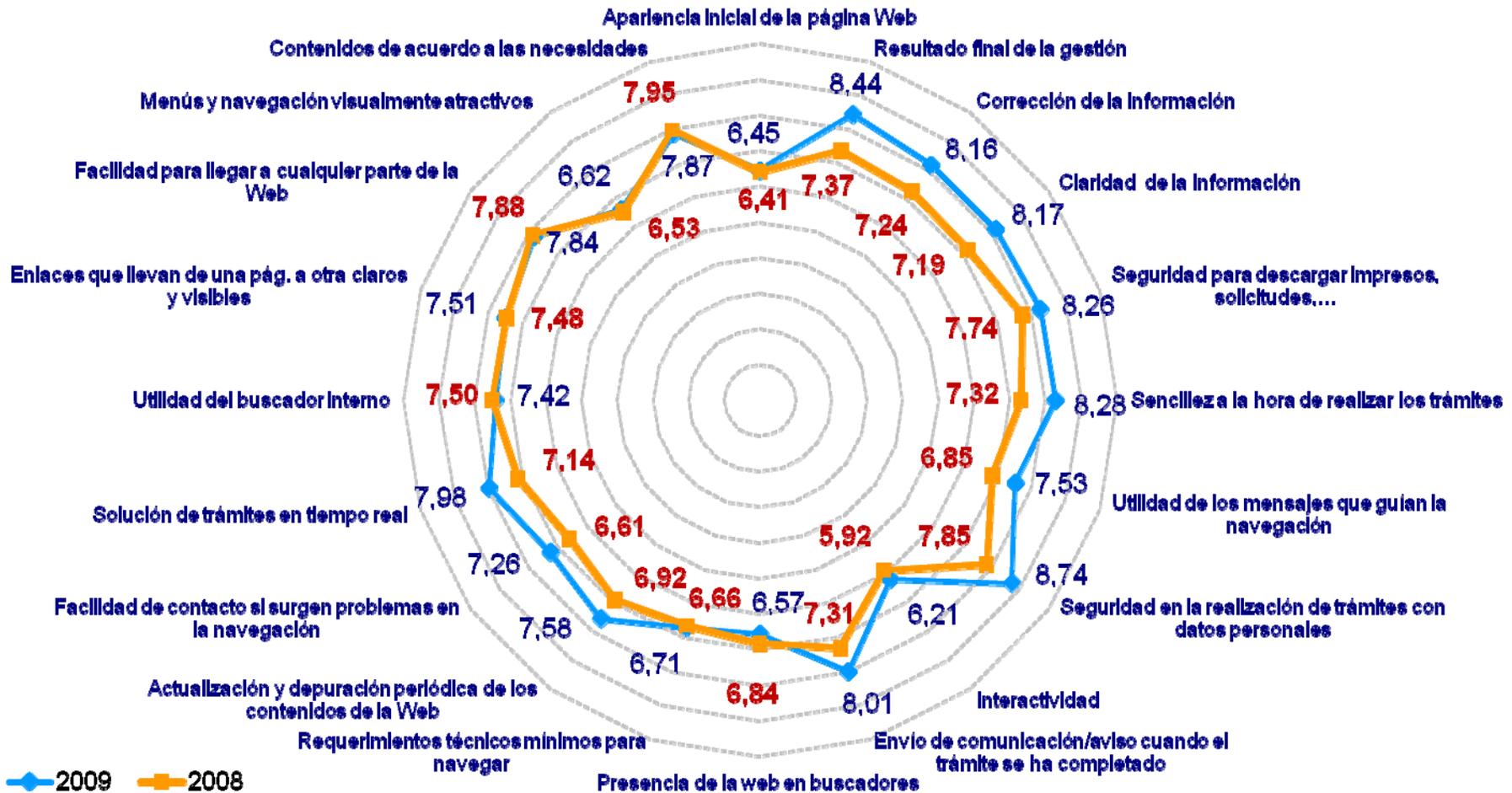
[búsqueda avanzada](#)

# 10. Evolución de resultados





## Atributos que determinan el servicio (Expectativas)



## Evolución de Resultados



conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#) 

# 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



Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#) 

conoce madrid

## 12. Principales resultados benchmarking



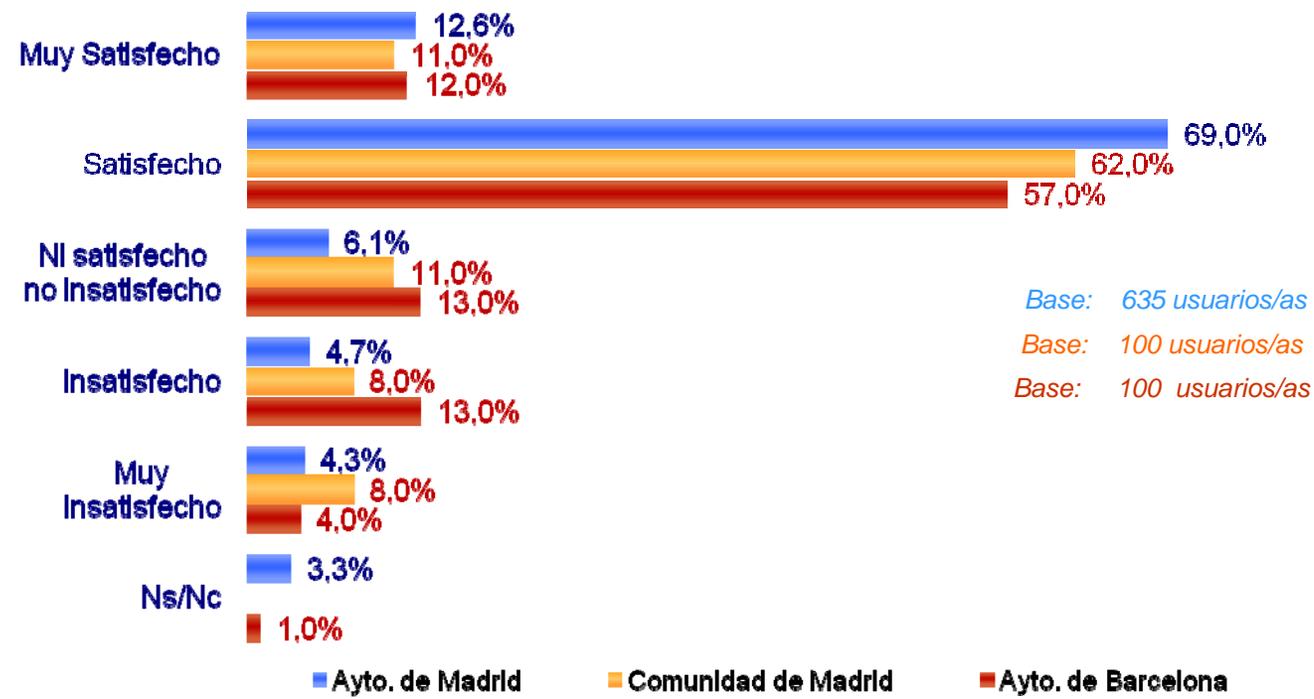
conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:



[búsqueda avanzada](#)

## SATISFACCIÓN GLOBAL



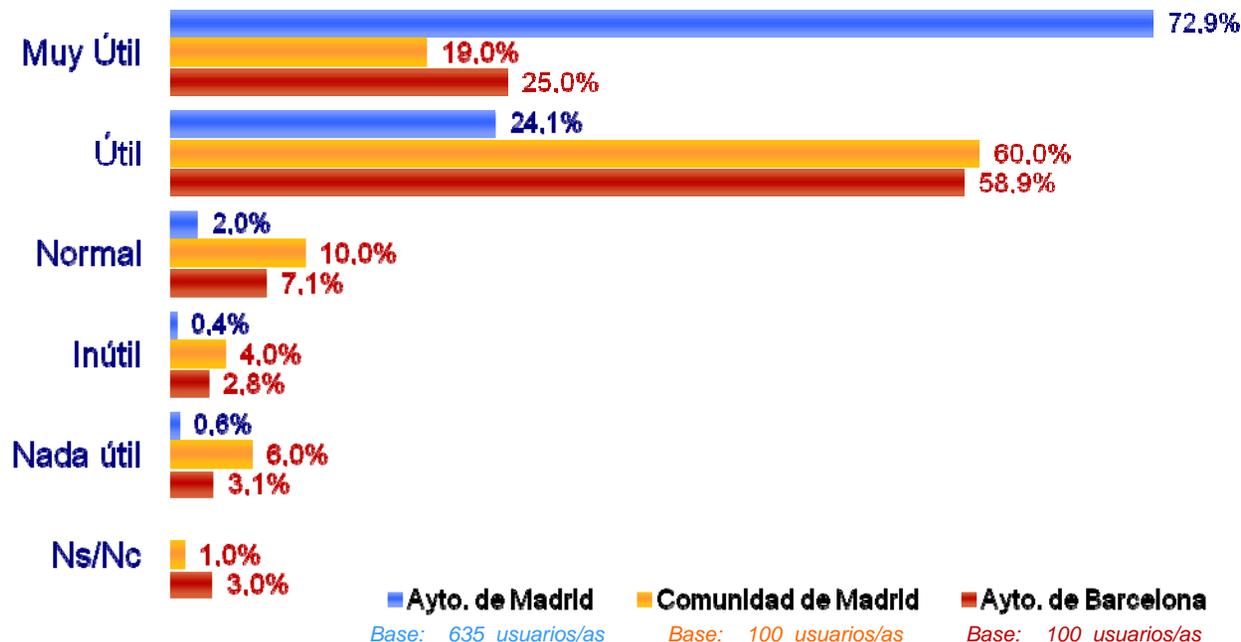
conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#)

## UTILIDAD



Media



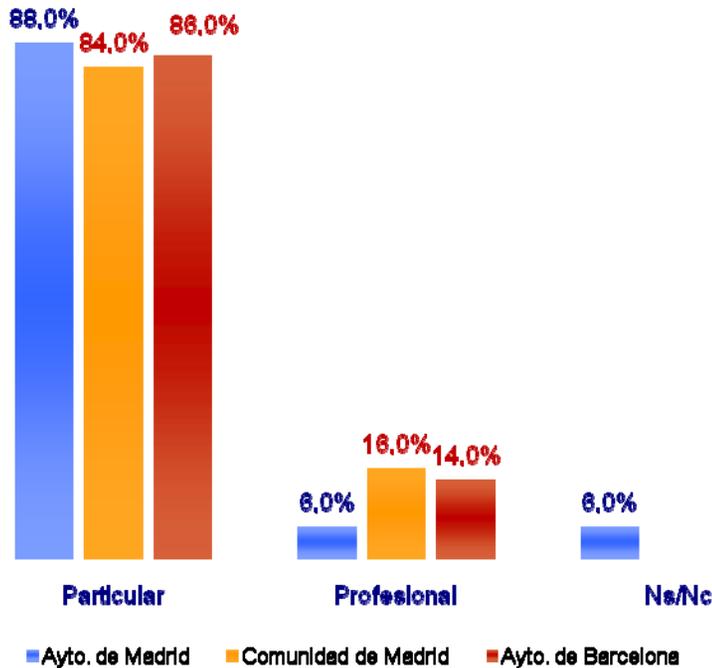
conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

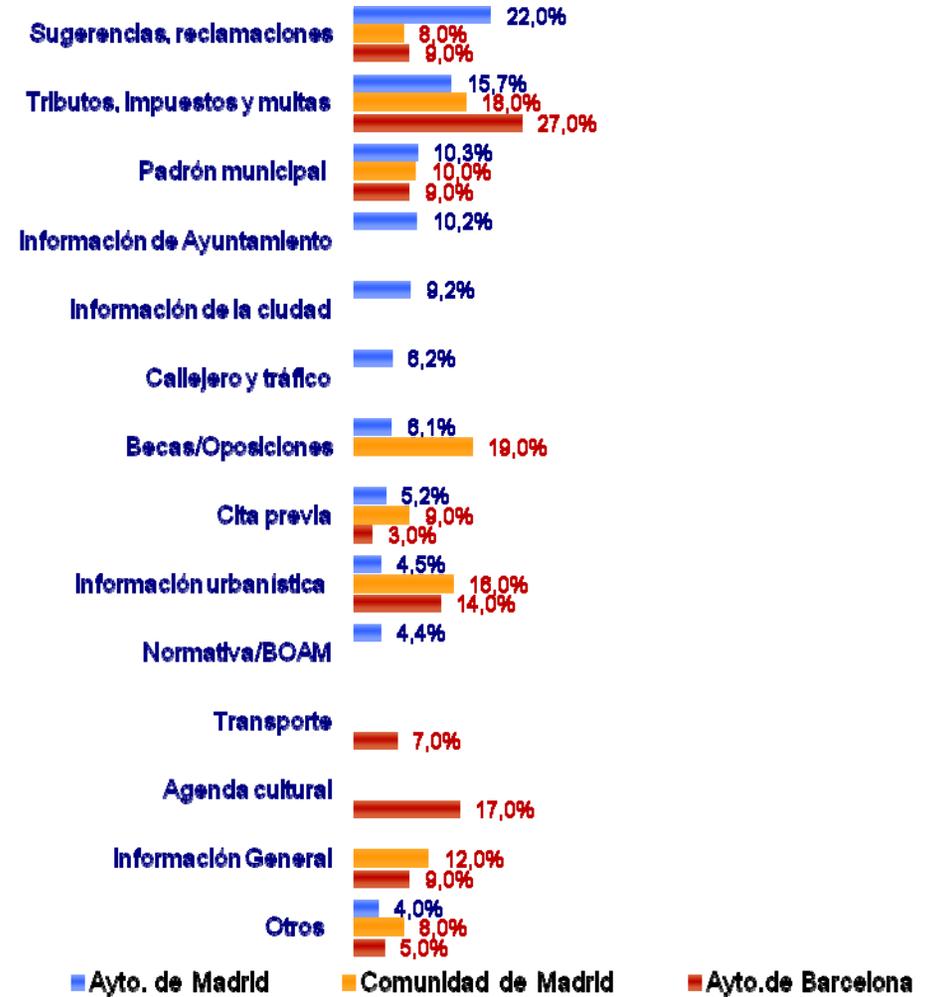
[búsqueda avanzada](#)

## Carácter de la gestión



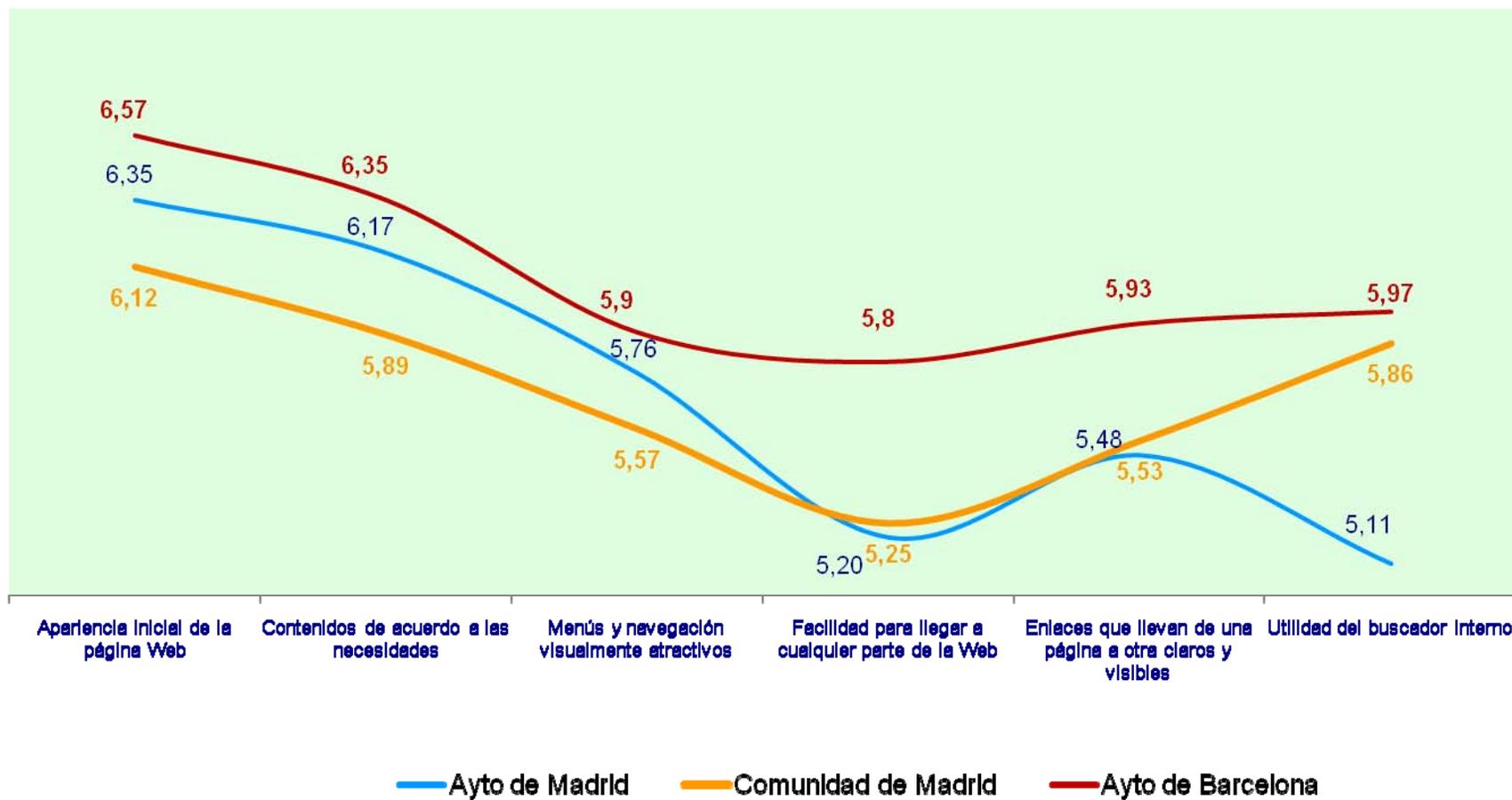
Base: 635 usuarios/as    Base: 100 usuarios/as    Base: 100 usuarios/as

## ¿Qué tipo de gestión?



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

## Resumen SERVICIO TELEMÁTICO



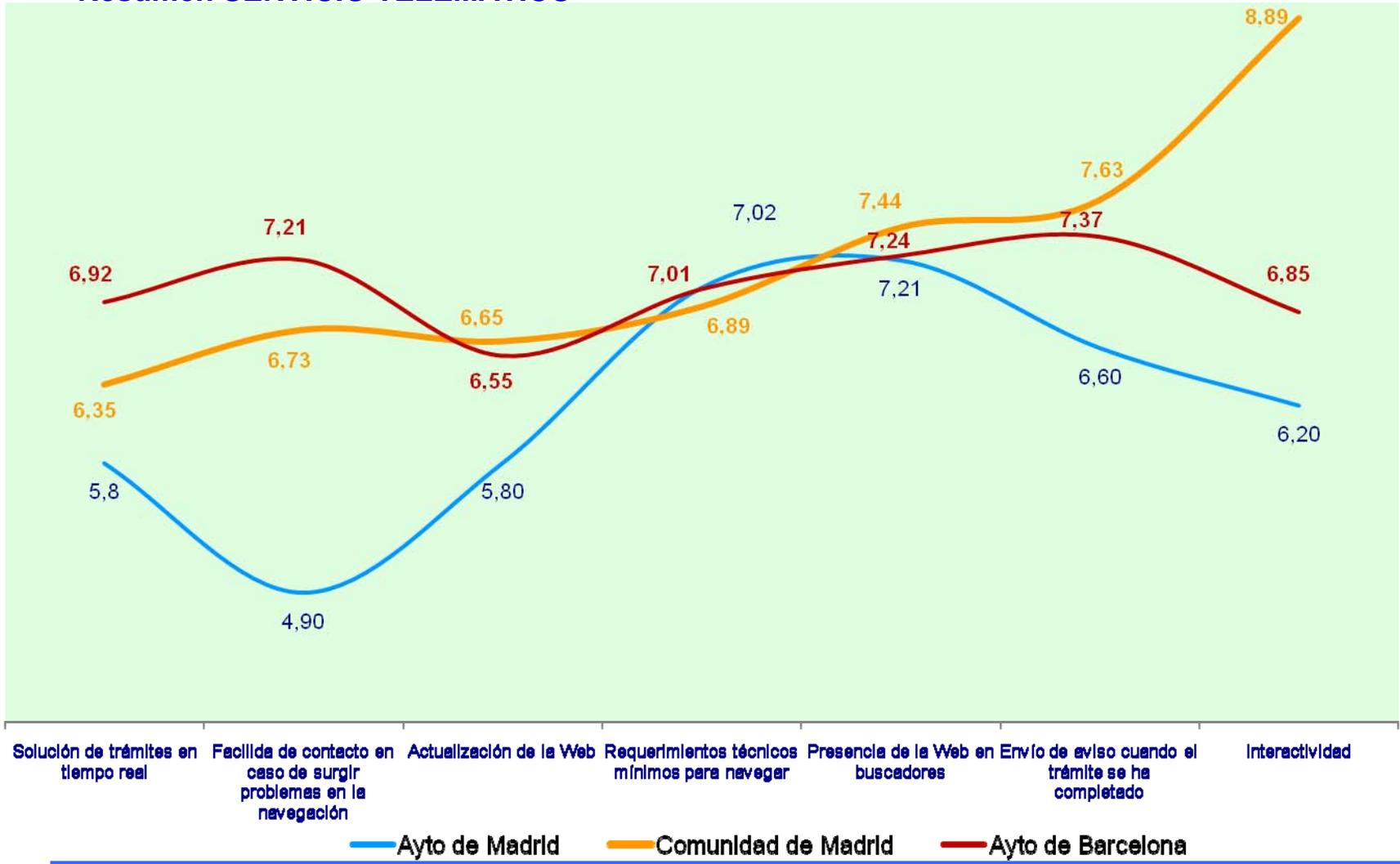
conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:



[búsqueda avanzada](#)

## Resumen SERVICIO TELEMÁTICO





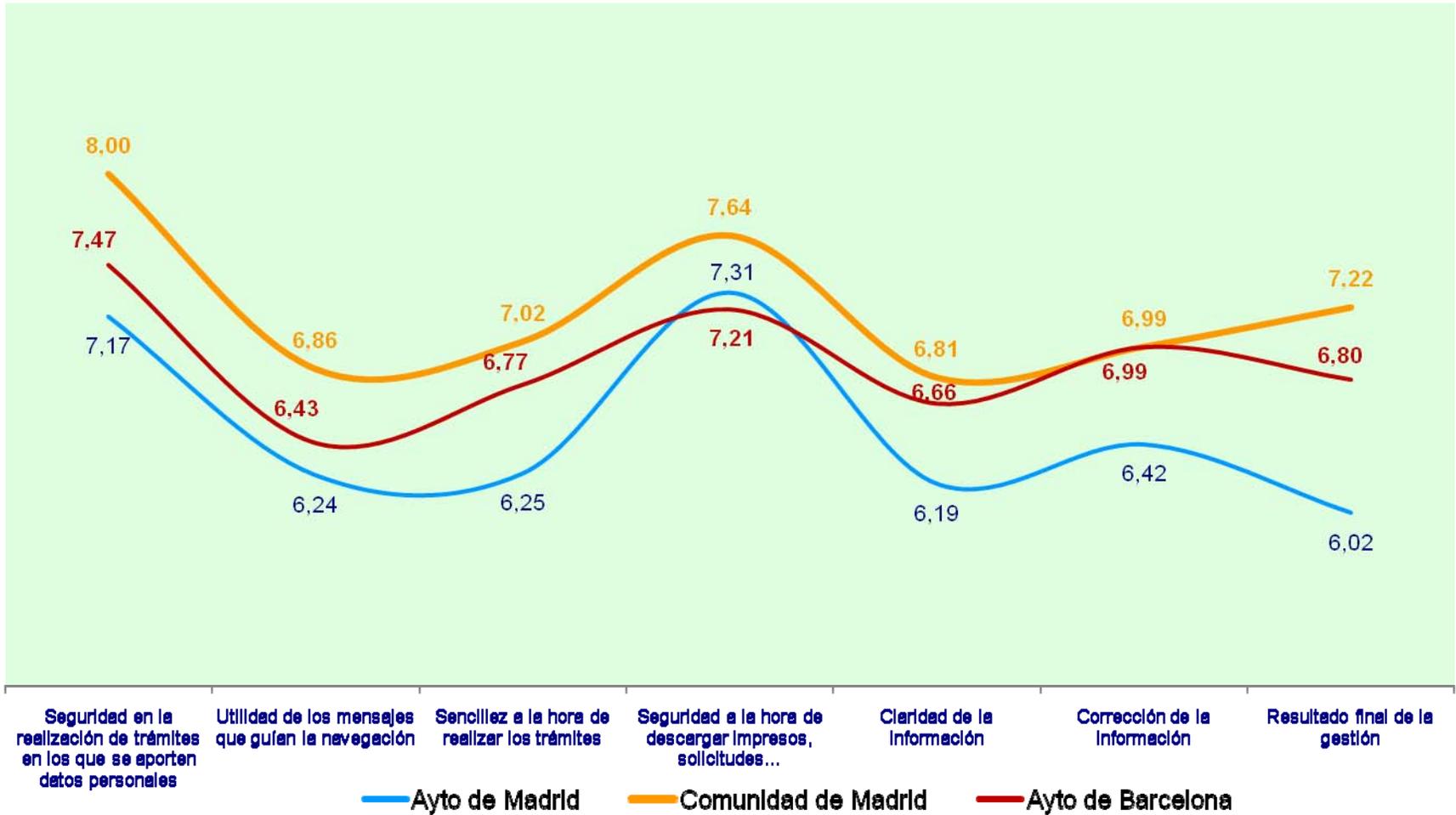
Búsqueda en Munimadrid:



[búsqueda avanzada](#)

conoce madrid

## Resumen SERVICIO TELEMÁTICO





***¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!***

