



Estudio de Satisfacción Usuarios SAC Irun Oficina Electrónica

Abril 2018

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. METODOLOGÍA
3. RESULTADOS
 - A. Perfil
 - B. Valoración
 - C. Varios

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO:

El objetivo principal de este estudio es el de medir la satisfacción de los usuarios de los Terminales de las Oficinas del SAC del ayuntamiento de Irun.

Para cumplir con este objetivo se han realizado 50 encuestas.

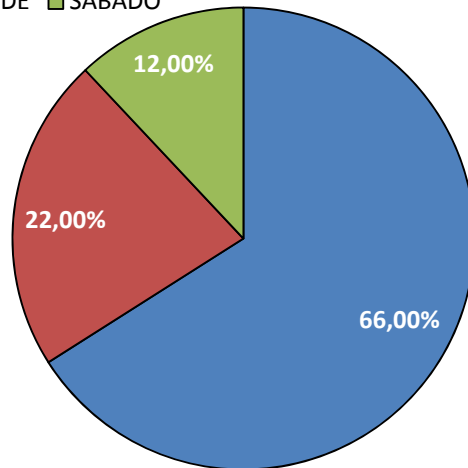
Los principales resultados de las encuestas se presentan en este documento.

METODOLOGÍA

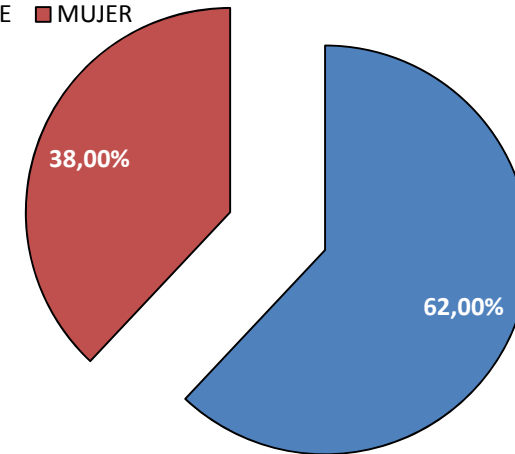
Ficha metodológica	
Recogida de datos	Entrevista presencial
Tipo de encuesta	Semi-estructurada
Idioma de la encuesta	Euskara o castellano
Duración media de la encuesta	1 minuto
Realización del trabajo de campo	9 al 17 de abril
Interlocutores	Usuarios de los terminales del SAC
Número de encuestas realizadas	50

A.PERFIL DE LAS ENCUESTAS Y LOS ENCUESTADOS

■ MAÑANA ■ TARDE ■ SABADO



■ HOMBRE ■ MUJER



CUANDO SE REALIZARON LAS ENCUESTAS		
MAÑANA	33	66,00%
TARDE	11	22,00%
SABADO	6	12,00%

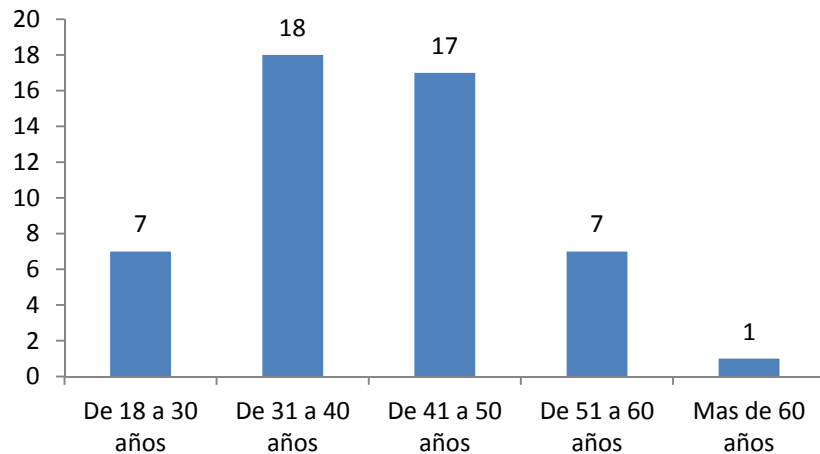
La gran mayoría de las encuestas se han realizado por la mañana.

GENERO		
HOMBRE	31	62,00%
MUJER	19	38,00%

El 62 % de los usuarios encuestados son hombres.

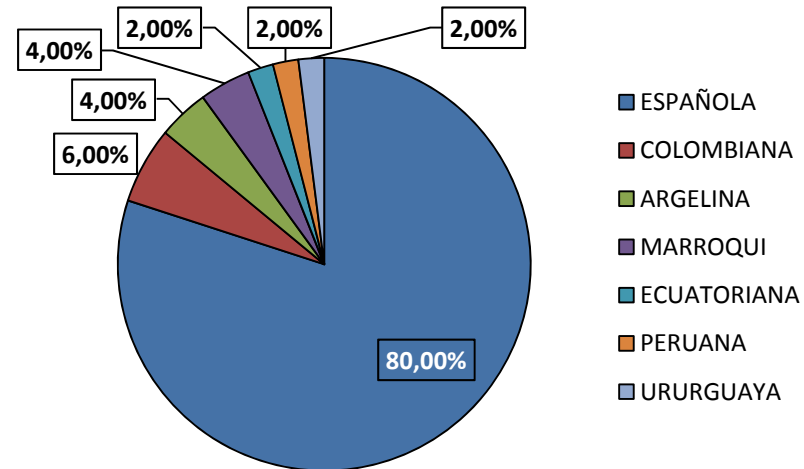
A.PERFIL DE LAS ENCUESTAS Y LOS ENCUESTADOS

EDAD		
De 18 a 30 años	7	14,00%
De 31 a 40 años	18	36,00%
De 41 a 50 años	17	34,00%
De 51 a 60 años	7	14,00%
Mas de 60 años	1	2,00%



Todos los rangos de edad están representados, aunque los más mayores en una menor medida.

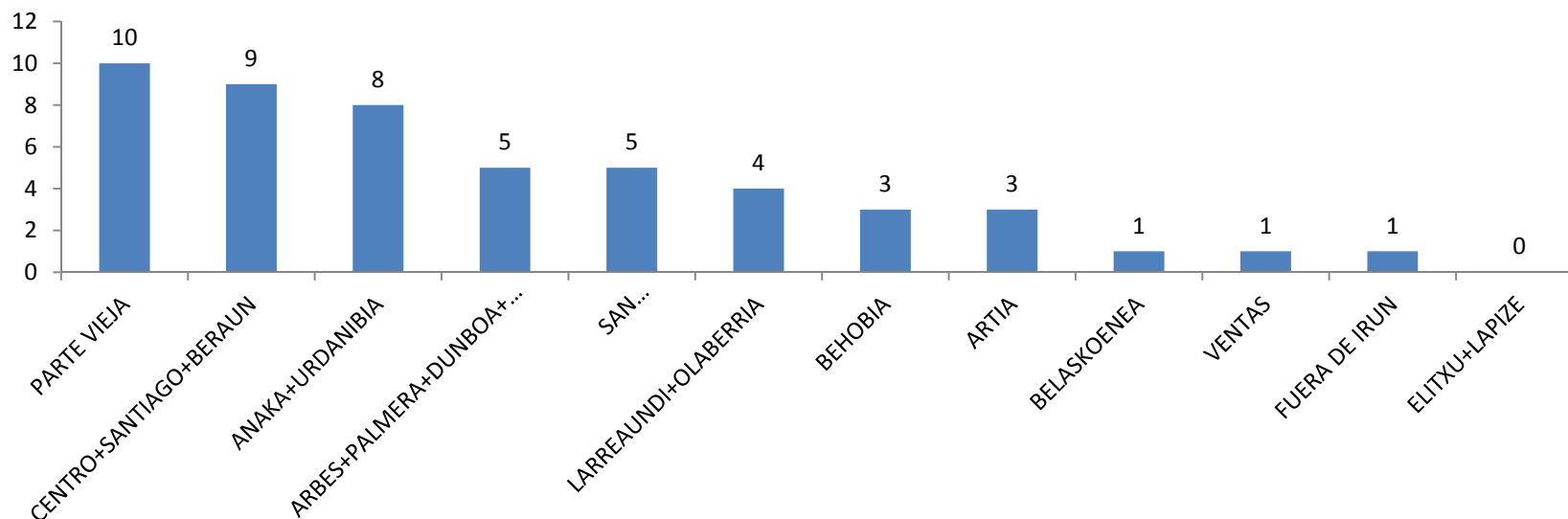
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLA	40	80,00%
COLOMBIANA	3	6,00%
ARGELINA	2	4,00%
MARROQUI	2	4,00%
ECUATORIANA	1	2,00%
PERUANA	1	2,00%
URURGUAYA	1	2,00%



Entre las nacionalidades de los entrevistados destaca la nacionalidad Colombiana sobre las demás, después de la española.

RESULTADOS

A.PERFIL DE LOS ENCUESTADOS



Como parte de la encuesta se recogió el barrio de residencia de los encuestados.

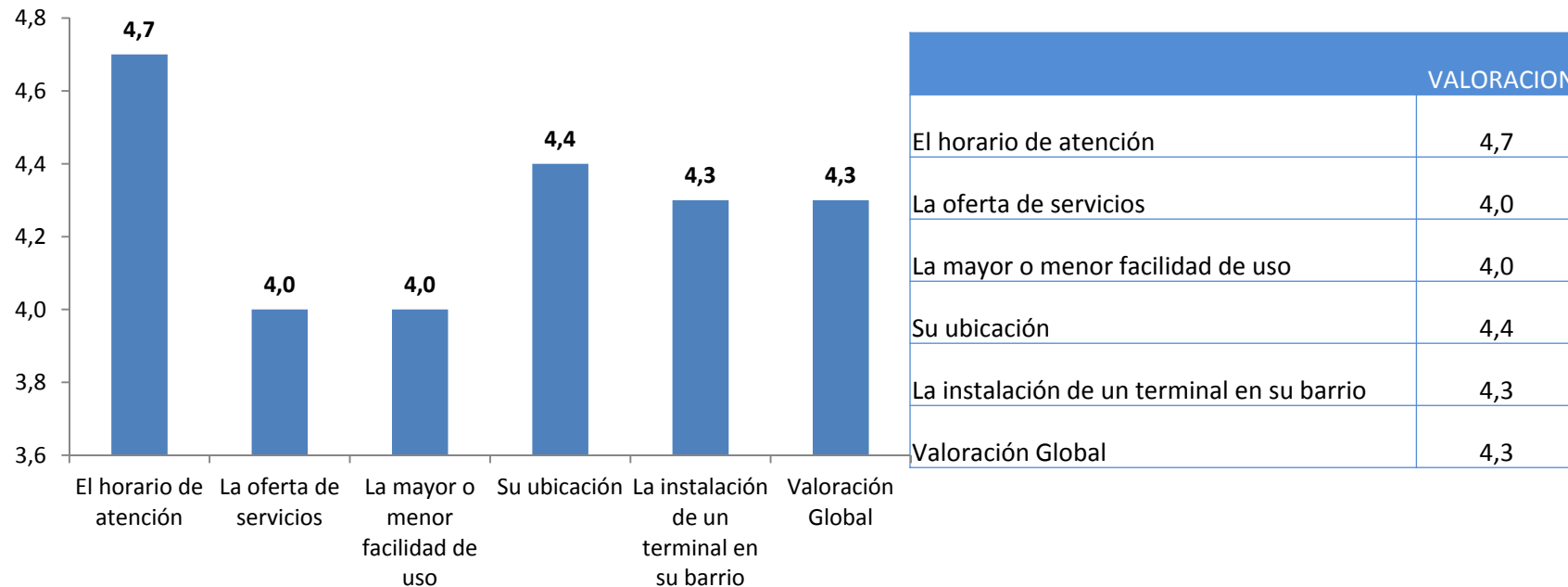
La PARTE VIEJA, es el barrio de residencia con mayor número de encuestados. En cambio, no se ha entrevistado a nadie de la de Elitxu-Lapize.

BARRIO DE RESIDENCIA		
PARTE VIEJA	10	20,00%
CENTRO+SANTIAGO+BERAUN	9	18,00%
ANAKA+URDANIBIA	8	16,00%
ARBES+PALMERA+DUNBOA+MEAKA	5	10,00%
SAN MIGUEL+PINAR+ANZARAN	5	10,00%
LARREAUNDI+OLABERRIA	4	8,00%
BEHOBIA	3	6,00%
ARTIA	3	6,00%
BELASKOENEA	1	2,00%
VENTAS	1	2,00%
FUERA DE IRUN	1	2,00%
ELITXU+LAPIZE	0	0,00%

RESULTADOS

B.VALORACIÓN

P1- Teniendo en cuenta la experiencia que ha tenido, dígame por favor el grado de satisfacción de 0 a 5 con los siguientes aspectos relacionados con el servicio, siendo 0 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho



La valoración media de todos los aspectos relacionados con los Terminales, están por encima de los 4 puntos sobre 5. Destaca con la valoración más alta “El horario de atención”, con un 4,7 de valoración sobre 5.

RESULTADOS

B.VALORACIÓN

P1- Teniendo en cuenta la experiencia que ha tenido, dígame por favor el grado de satisfacción de 0 a 5 con los siguientes aspectos relacionados con el servicio, siendo 0 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho

	BEHOBIA	ARTIA	ARBES+PAL MERA+DUN BOA+MEAK A	LARREAUN DI+OLABER RIA	PARTE VIEJA	SAN CENTRO+SA NTIAGO+BE RAUN	MIGUEL+PI NAR+ANZA RAN	ANAKA+UR DANIBIA	BELASKOEN EA	ELITXU+LAP IZE	VENTAS	FUERA DE IRUN
El horario de atención	5,0	5,0	4,2	4,8	4,5	4,8	4,8	4,9	5,0	-	4,0	5,0
La oferta de servicios	2,7	4,7	3,8	3,8	4,1	4,3	3,6	3,9	5,0	-	4,0	5,0
La mayor o menor facilidad de uso	3,3	4,3	4,2	3,3	3,6	4,2	3,6	4,1	5,0	-	4,0	4,0
Su ubicación	3,3	5,0	4,8	3,5	4,2	4,6	4,8	4,5	5,0	-	4,0	5,0
La instalación de un terminal en su barrio	2,7	4,7	5,0	3,8	4,6	4,0	4,4	4,0	5,0	-	5,0	5,0
Valoración Global	3,3	5,0	4,6	3,5	4,2	4,7	4,4	4,1	5,0	-	5,0	4,0

	Hombre	Mujer
El horario de atención	4,8	4,6
La oferta de servicios	4,0	4,0
La mayor o menor facilidad de uso	3,7	4,2
Su ubicación	4,4	4,4
La instalación de un terminal en su barrio	4,4	4,1
Valoración Global	4,3	4,3

Resultados de las valoraciones **por zona/barrio de residencia** y **por género**.

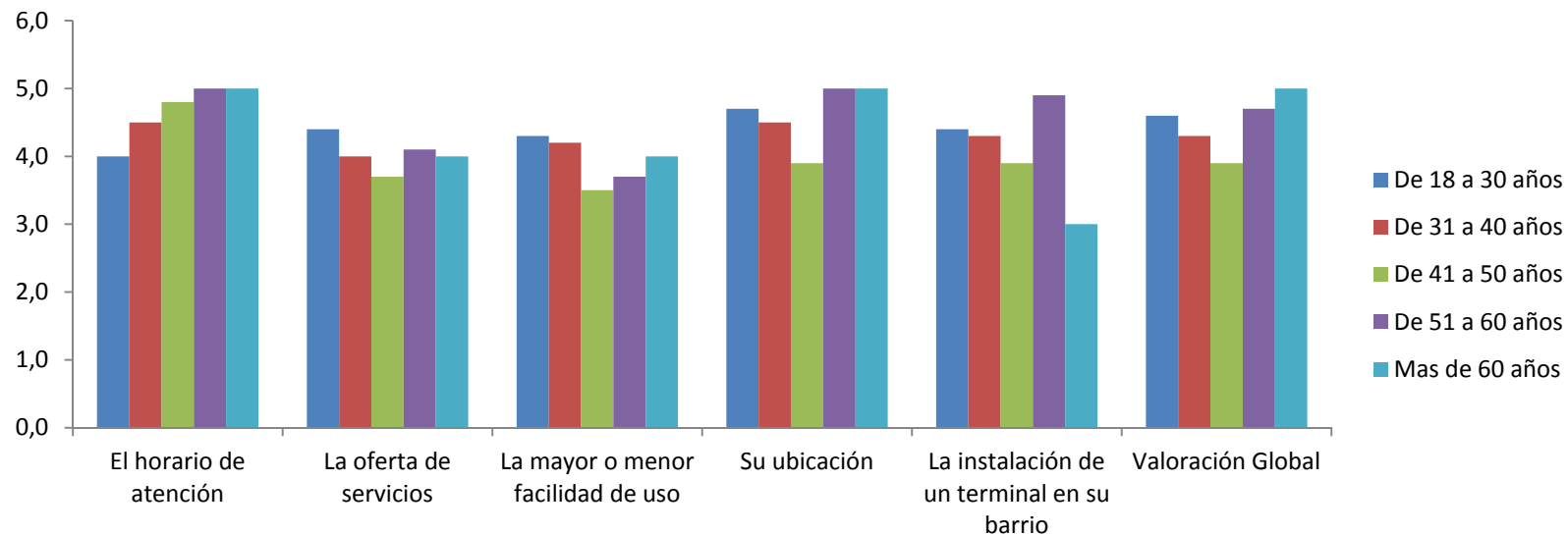
RESULTADOS

B.VALORACIÓN

P1- Teniendo en cuenta la experiencia que ha tenido, dígame por favor el grado de satisfacción de 0 a 5 con los siguientes aspectos relacionados con el servicio, siendo 0 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho

Valoración por rangos de edad.

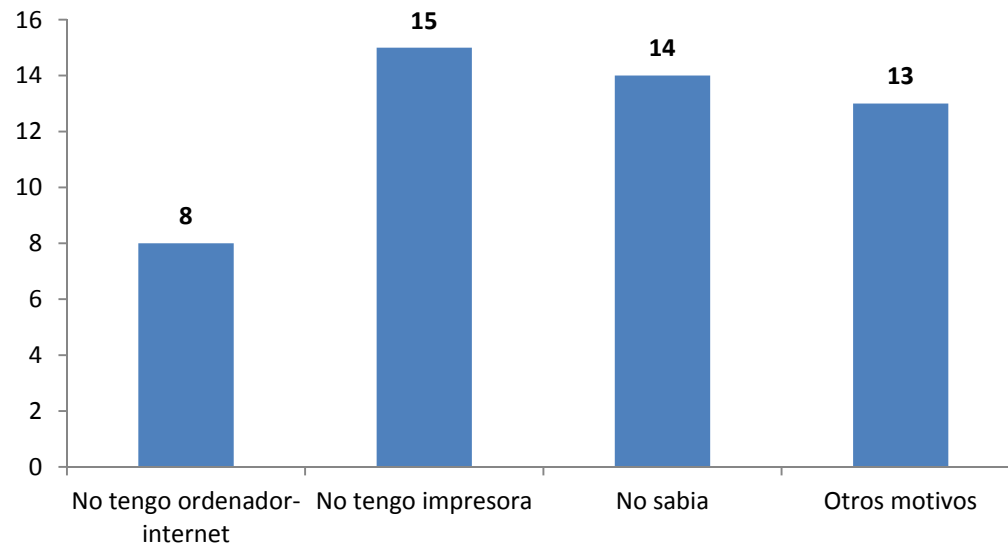
	De 18 a 30 años	De 31 a 40 años	De 41 a 50 años	De 51 a 60 años	Mas de 60 años
El horario de atención	4,0	4,5	4,8	5,0	5,0
La oferta de servicios	4,4	4,0	3,7	4,1	4,0
La mayor o menor facilidad de uso	4,3	4,2	3,5	3,7	4,0
Su ubicación	4,7	4,5	3,9	5,0	5,0
La instalación de un terminal en su barrio	4,4	4,3	3,9	4,9	3,0
Valoración Global	4,6	4,3	3,9	4,7	5,0



RESULTADOS

C.VARIOS

P2- Teniendo en cuenta que puede acceder a estos mismos servicios en su casa con la IRUN TXARTELA, por qué se desplaza a hacerlo en estos terminales?



La principal razón de desplazamiento ha sido el hecho de no disponer de impresora en casa.

Analizamos las 13 respuestas referidas a “Otros motivos”:

OTROS MOTIVOS	MENCIONES	%
NINGUNA RAZON CONCRETA	4	30,77%
COSTUMBRE	3	23,08%
LE PILLA DE PASO	2	15,38%
NO SABE USAR A IRUN TXARTELA	1	7,69%
NO TIENE IRUN TXARTELA	1	7,69%
COMODIDAD	1	7,69%
POR CERCANIA	1	7,69%

RESULTADOS

C.VARIOS

P3- Ayúdenos a mejorar: ¿Qué mejoras cree que podrían incorporarse para optimizar el servicio?

ASPECTOS A MEJORAR	MENCIONES	%
MAS MAQUINAS	6	31,58%
QUE HAYA ALGUIEN QUE AYUDE CON LAS MAQUINAS	3	15,79%
INCLUIR MÁS SERVICIOS	2	10,53%
LAS MAQUINAS SE BLOQUEAN	2	10,53%
HAY DEMASIADO CONTENIDO	1	5,26%
LLEVARLAS A LOS BARRIOS	1	5,26%
QUE SE PUEDAN SACAR MAS EMPADRONAMIENTOS, AHORA SOLO SE PUEDEN 2	1	5,26%
QUE TRABAJEN MAS, LAS MAQUINAS QUITAN TRABAJO	1	5,26%
PODER SACAR MAS DE UNA COPIA	1	5,26%
TODO SE PUEDE MEJORAR	1	5,26%

De manera abierta se recogieron los aspectos a mejorar del servicio de terminales. Junto con cada aspecto mostramos el número de menciones recogido en cada caso.