

# Valoració del servei d'acollida 2025. 1r semestre

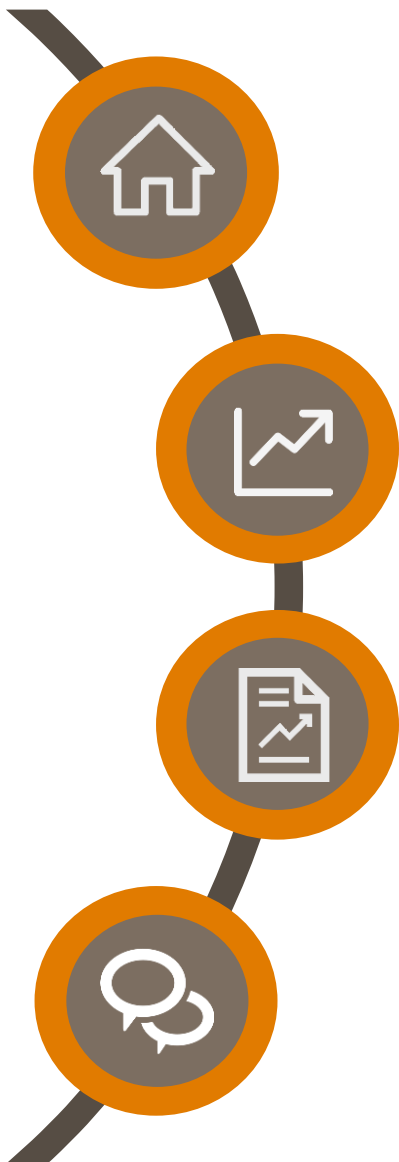
## Informe

Presentat a:



**Ajuntament de Vila-seca**

Juliol, 2025



## Índex

1. Introducció i aspectes metodològics.....	3
2. Descripció de la mostra .....	6
3. Coneixement i ús del servei .....	8
4. Valoració del servei d'acollida .....	11
5. Principals resultats i conclusions.....	16



# Introducció i aspectes metodològics





### PROPÒSIT GENERAL

L'objectiu d'aquest informe és presentar els resultats de la valoració vers la satisfacció dels usuaris del Servei d'Acollida, realitzada durant el primer semestre de 2025.

Aquesta valoració es basa en les enquestes administrades entre l'1 de gener i el 30 de juny de 2025, analitzant de forma estratègica la informació i l'evolució respecte a les onades realitzades els darrers anys, per tal que l'Ajuntament pugui adequar les seves estratègies de millora d'aquest servei i de la seva certificació futura.

### OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Conèixer el perfil dels usuaris del servei a nivell demogràfic.
- Avaluar diferents aspectes del servei.
- Conèixer la valoració global del servei.
- Analitzar l'evolució del servei.

### NOM DE L'ESTUDI I CLIENT

Nom de l'estudi: Valoració del servei d'acollida. 1r semestre del 2025

Client: Ajuntament de Vila-Seca

### EINA RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

- Qüestionari: estructurat amb 11 preguntes tancades i 1 oberta.
- Suport: telemàtic, en format adaptat a Tablet.
- Durada de l'enquesta: 5 minuts.

### TREBALL DE CAMP

Dates: de l'1 de gener de 2025 al 30 de juny de 2025.

Enquesta presencial administrada per part del personal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Vila-seca.



### METODOLOGIA

Administració de l'enquesta de forma presencial, a l'acabar la visita d'acollida, utilitzant l'aplicatiu digital dissenyat, a través de tauleta.

### UNIVERS I MOSTREIG

- Univers de treball: usuaris del servei d'acollida
- Procediment de mostreig: administració a tots els usuaris atesos pel servei, durant el període de l'1 de gener de 2025 al 30 de juny de 2025.
- Grandària de la mostra: **164 persones**

	Gen.	Feb.	Mar.	T1	Abr.	Mai.	Jun.	T2	Total
Nº enquestes	34	26	32	92	24	29	19	72	164

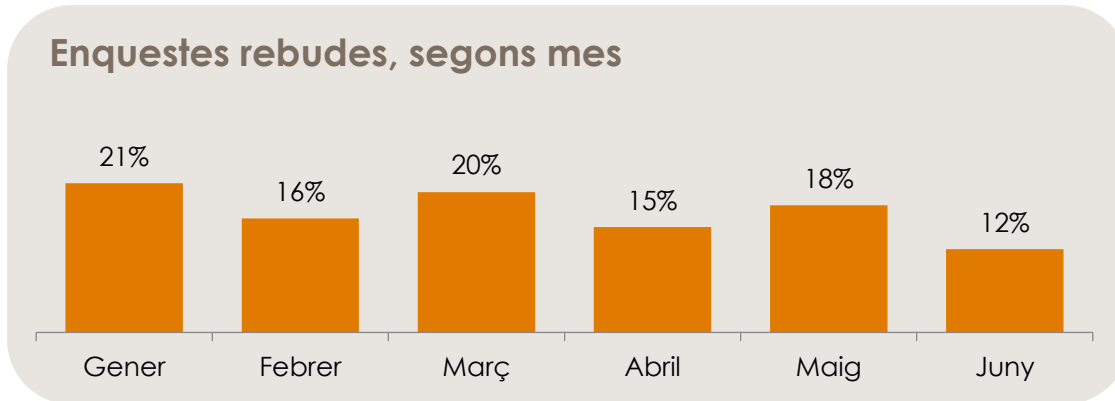
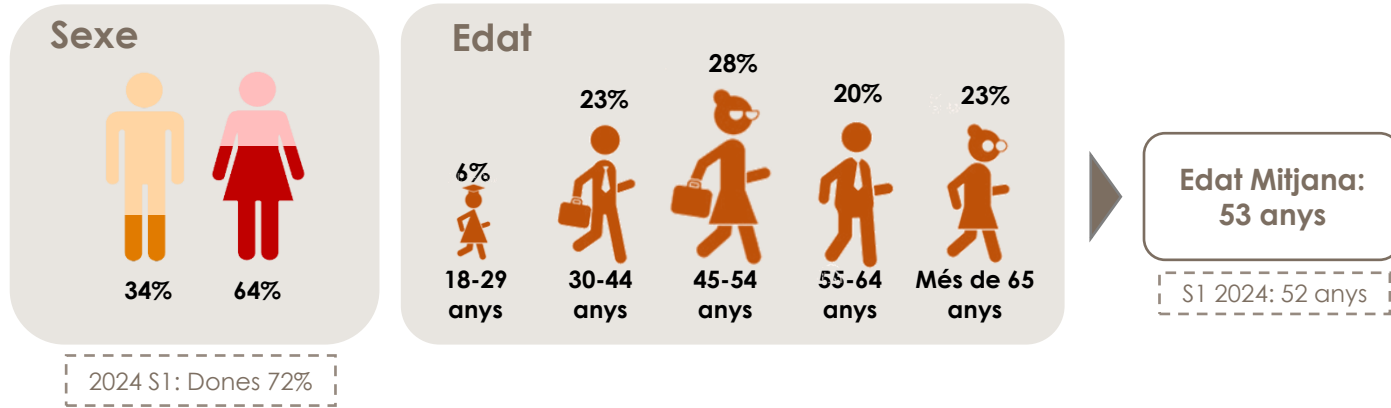


Descripció de la mostra



## Descripció de la mostra

# Descripció de la mostra

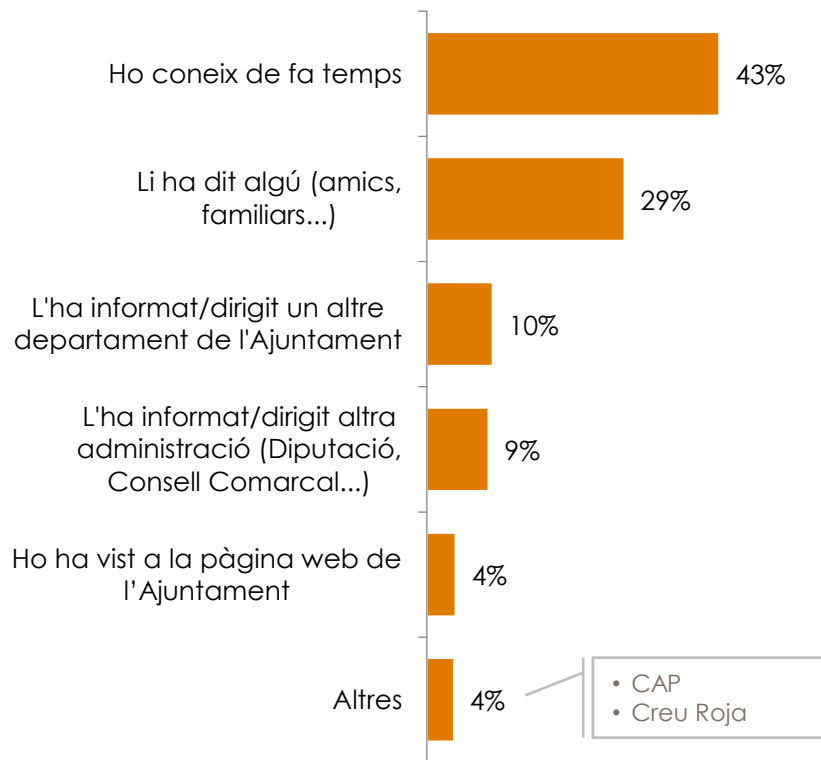




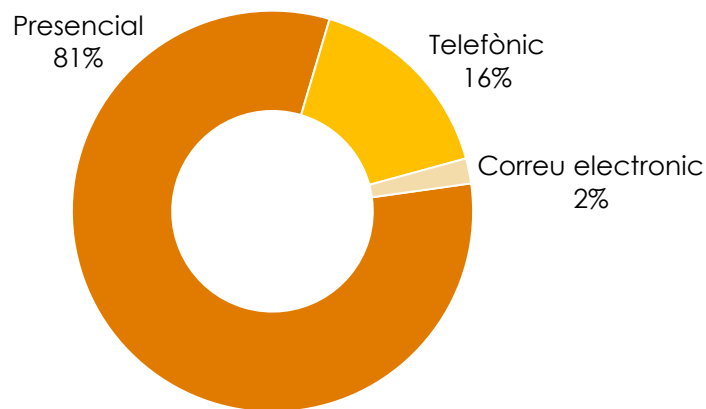
Coneixement i ús  
del servei



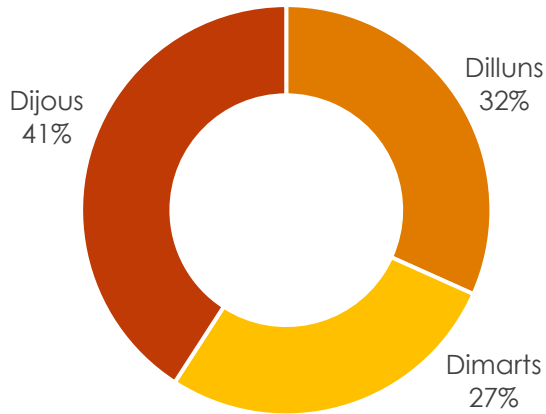
### Canals de coneixement del servei



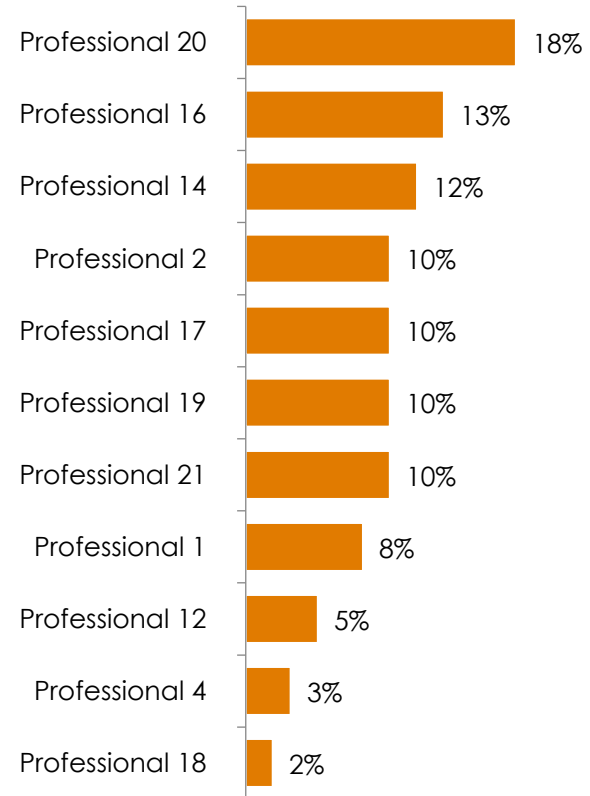
### Sistema utilitzat per demanar cita prèvia



### Dia de la consulta



### Professional que l'ha atès





## Valoració del servei d'acollida

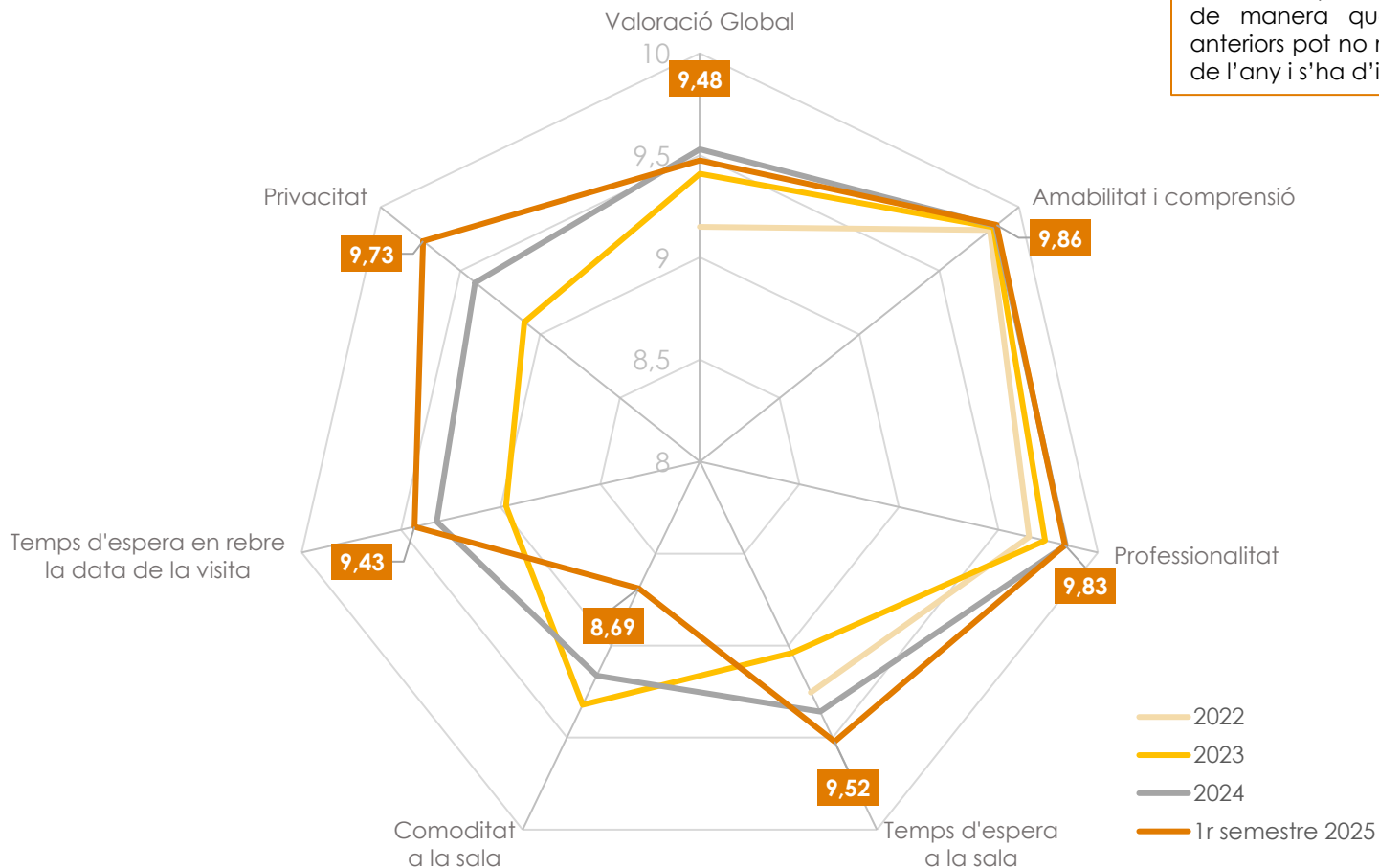


## Valoració del servei d'acollida

# Valoració del servei d'acollida

### Valoracions específiques del servei

Nota: Cal tenir en compte que les dades del 2025 corresponen únicament al primer semestre, de manera que la comparativa amb anys anteriors pot no reflectir el comportament global de l'any i s'ha d'interpretar amb cautela.



Base: 100% de cada període.

Pregunta: "Com valora, en una escala de 0 a 10, on 0 seria suspès i 10 excel·lent, els següents aspectes del servei?".

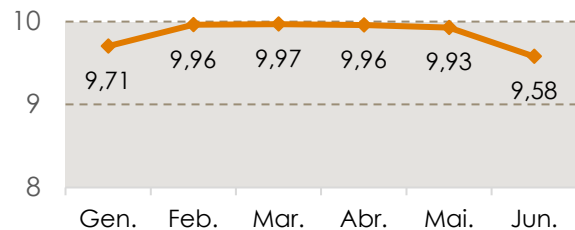
Nota: es mostra l'etiqueta en taronja de les puntuacions obtingudes al 1r semestre de 2025.

## Valoració del servei d'acollida

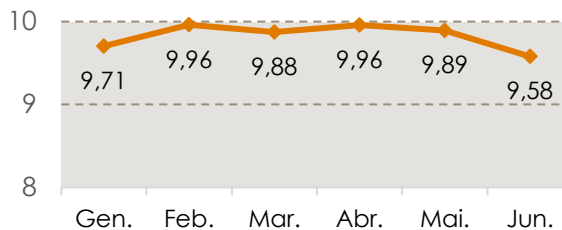
# Valoració del servei d'acollida

### Valoracions específiques del servei, per mesos

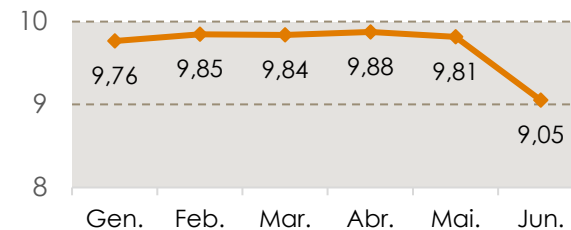
#### Amabilitat i comprensió



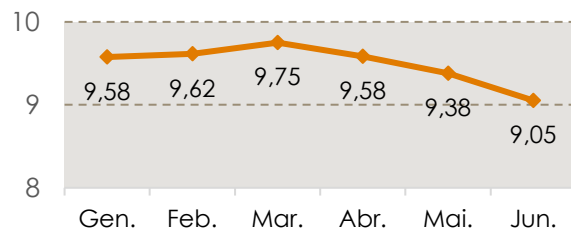
#### Professionalitat



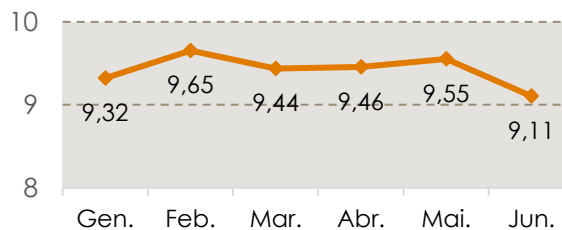
#### Privacitat



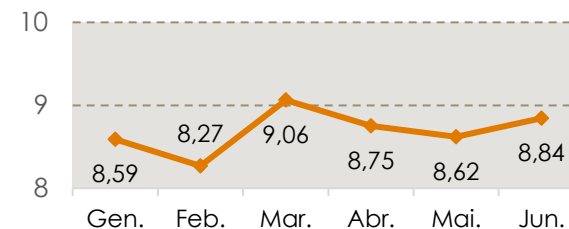
#### Temps d'espera a la sala



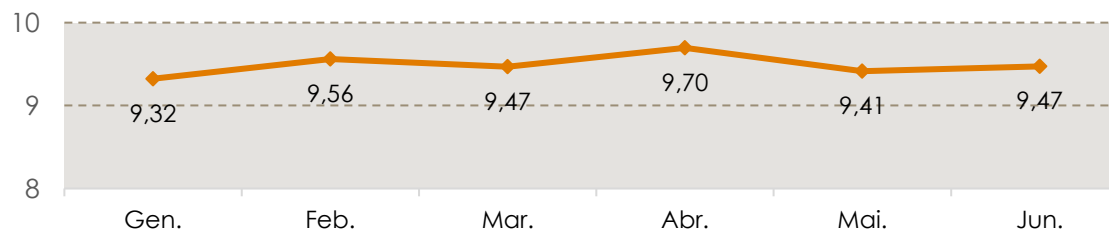
#### Temps en rebre data de la visita



#### Comoditat a la sala



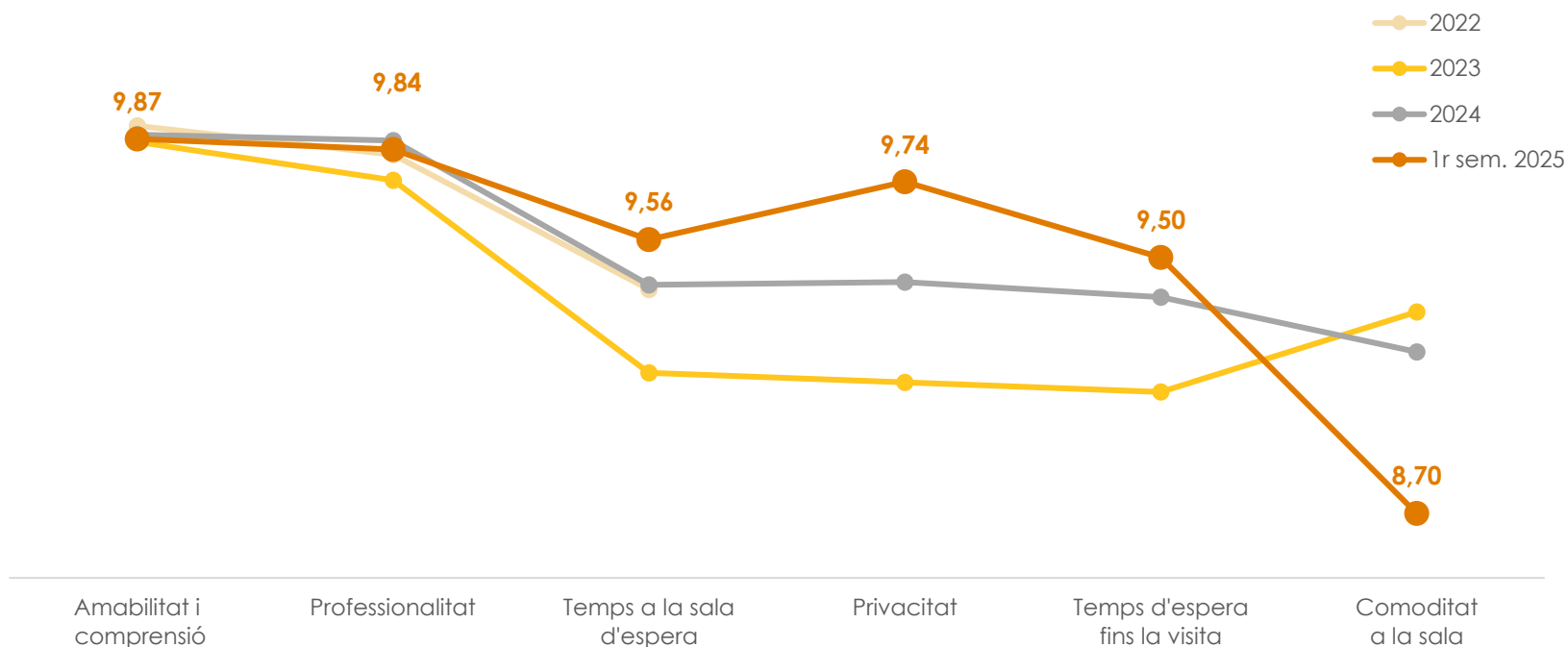
#### Satisfacció global



## Valoració del servei d'acollida

# Valoració del servei d'acollida

Valoracions específiques, segons la puntuació en satisfacció global del servei (8-10)



Nota: Cal tenir en compte que les dades del 2025 corresponen únicament al primer semestre, de manera que la comparativa amb anys anteriors pot no reflectir el comportament global de l'any i s'ha d'interpretar amb cautela.

## Valoració del servei d'acollida

# Valoració dels usuaris. Diferències per Perfils

### Valoració envers aspectes del servei d'acollida, segons perfils

		Amabilitat i comprensió	Professionalitat	Privacitat	Temps a la sala d'espera	Temps d'espera fins la visita	Comoditat a la sala	Valoració global
<b>Sexe</b>	<b>Masculí</b>	9,81	9,78	9,68	9,46	9,35	8,60	9,44
	<b>Femení</b>	9,88	9,86	9,75	9,53	9,48	8,78	9,53
<b>Edat</b>	<b>18-29 anys</b>	9,90	9,90	<b>9,90</b>	9,60	<b>9,90</b>	<b>8,90</b>	<b>9,80</b>
	<b>30-44 anys</b>	<b>10,00</b>	<b>9,95</b>	<b>9,97</b>	9,64	9,54	<b>9,11</b>	9,65
	<b>45-54 anys</b>	9,82	9,82	<b>9,60</b>	9,50	9,50	<b>8,26</b>	9,41
	<b>55-64 anys</b>	<b>9,64</b>	9,64	<b>9,52</b>	9,45	<b>9,09</b>	<b>8,24</b>	9,39
	<b>Més de 65 anys</b>	<b>9,95</b>	9,89	9,81	9,47	9,42	<b>9,13</b>	9,53
<b>Professional que l'ha atès</b>	<b>Professional 1</b>	<b>10,00</b>	<b>9,92</b>	<b>9,92</b>	<b>9,85</b>	<b>9,77</b>	<b>8,38</b>	<b>9,92</b>
	<b>Professional 2</b>	9,88	9,88	<b>9,25</b>	9,56	<b>9,25</b>	8,75	<b>9,25</b>
	<b>Professional 4*</b>	9,00	9,00	9,60	9,80	8,80	7,60	9,20
	<b>Professional 12*</b>	9,63	9,38	9,13	9,25	8,88	8,75	9,38
	<b>Professional 14</b>	9,89	9,89	9,79	<b>9,16</b>	9,32	8,42	9,58
	<b>Professional 16</b>	9,90	9,90	<b>9,95</b>	9,64	<b>9,68</b>	9,00	9,64
	<b>Professional 17</b>	9,88	9,88	9,75	<b>9,81</b>	<b>9,81</b>	<b>7,88</b>	<b>9,69</b>
	<b>Professional 18*</b>	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	8,33	9,67
	<b>Professional 19</b>	<b>10,00</b>	9,81	9,75	<b>9,75</b>	<b>9,25</b>	<b>9,13</b>	9,38
	<b>Professional 20</b>	9,90	<b>9,97</b>	<b>9,90</b>	<b>9,21</b>	9,43	<b>9,03</b>	<b>9,37</b>
<b>Professional 21</b>	9,75	9,75	9,69	9,50	9,31	<b>9,25</b>	9,56	
<b>Total</b>		<b>9,86</b>	<b>9,83</b>	<b>9,73</b>	<b>9,52</b>	<b>9,43</b>	<b>8,69</b>	<b>9,51</b>

En la present taula es mostra la puntuació obtinguda en els diferents aspectes del servei, segons el perfil d'usuari.

En verd es destaquen els valors estadísticament significatius per sobre de la puntuació mitjana, i en vermell, els valors que estan per sota.

Això permet observar tendències més i menys positives en relació a cada aspecte i, per tant, identificar aquells col·lectius que poden tenir una imatge no tan positiva dels mateixos.

Base: 100% (n=164 casos)

Nota (\*): Mostra insuficient (n<10)

Nota: Es ressalten els valors significativament superiors (verd) o inferiors (vermell) als totals.

## Valoració del servei d'acollida

# Valoració dels usuaris, segons satisfacció global

### Valoració envers aspectes del servei d'acollida, segons la puntuació en satisfacció global

		Amabilitat i comprensió	Professionalitat	Privacitat	Temps a la sala d'espera	Temps d'espera fins la visita	Comoditat a la sala
Valoració global	5-6	8,00	10,00	10,00	5,00	8,00	8,00
	7-8	9,24	9,24	9,12	9,11	8,17	8,17
	9-10	9,94	9,90	9,80	9,60	9,60	8,76
	Total	9,86	9,83	9,73	9,52	9,43	8,69

En la present taula es mostra la puntuació obtinguda en els diferents aspectes del servei, segons la valoració global que es fa del servei.

Això permet observar que les persones que valoren de forma menys positiva el servei a nivell general, també valoren amb notes inferiors a la mitjana, especialment, el temps a la sala d'espera. Per tant, aquest seria l'aspecte que més influenciarà en la nota global.



Principals resultats,  
conclusions i propostes  
de millora



## Principals resultats i conclusions

# Principals resultats

### PERFIL DE L'USUARI DE SERVEIS SOCIALS

- El perfil d'usuari és majoritàriament **femení** (64%) amb una mitjana d'edat de **53 anys**.

### CONEIXEMENT I ÚS DEL SERVEI

- El 43% de les persones consultades declara conèixer els Serveis Socials des de fa temps, mentre que el 29% afirma haver conegut els serveis a través del **boca-orella**, principalment gràcies a familiars o amics.
- En menor proporció, les persones usuàries indiquen haver estat informades per altres canals, com ara un altre departament de l'Ajuntament (10%), alguna administració que els ha informat o derivat (9%), o a través del web de l'Ajuntament (4%).
- Pel que fa a la gestió de cites prèvies, 8 de cada 10 de les persones consultades opta per demanar cita de manera **presencial**, davant un 16% que ho fa per telèfon.
- L'afluència de persones als Serveis Socials és més elevada els **dijous** (41%), seguit dels dilluns (32%) i els dimarts (27%).
- Els tres professionals que han atès més en aquesta ocasió han estat els **professionals 20, 16 i 14**.

### VALORACIÓ DEL SERVEI

- La satisfacció global del servei és molt elevada, amb una nota mitjana de **9,48**, similar a la global del 2024 (9,53).
- Tots els aspectes específics valorats obtenen una puntuació mitjana superior a 9, excepte la **comoditat a la sala**, que registra una davallada de gairebé mig punt i se situa en un 8,69, la nota més baixa de tota la sèrie.
- En canvi, la resta d'aspectes valorats milloren la seva puntuació respecte a 2024. L'augment més destacat és el de la **privacitat** (+0,33).
- Els més ben valorats continuen sent l'**amabilitat i comprensió** dels professionals (9,86) i la seva **professionalitat** (9,83).

### VALORACIONS SEGONS EL PERFIL D'USUARI

#### SEGONS EL SEXE DELS USUARIS:

- No s'observen diferències significatives segons el sexe.

#### SEGONS L'EDAT DELS USUARIS:

- En general, les persones d'entre **18 i 44 anys** puntuen **per sobre** de la mitjana la majoria d'aspectes, excepte el temps en la sala d'espera, que no mostra diferències significatives segons l'edat.
- Concretament, els consultats d'entre **18 i 29 anys**, valoren el servei de forma global significativament **per sobre** de la mitjana.
- En canvi, les persones **a partir dels 45 anys** són **més crítiques** en alguns aspectes, destacant la privacitat i la comoditat a la sala de consulta.

#### SEGONS EL PROFESSIONAL QUE L'HA ATÈS:

Tot i que la recollida de dades no és homogènia per a tots els professionals, es poden destacar diferències significatives:

- Els usuaris atesos pel **professional 1** puntuen tots els aspectes **per sobre** de la mitjana, excepte la comoditat a la sala de consulta (precisament, l'aspecte que no depèn d'ell). En general, és el professional que més puntuacions positives obté.
- Altres **professionals**, com el **17, 19 i 20** també obtenen puntuacions **per sobre** de la mitjana en 3 o més aspectes dels avaluats.
- En canvi, els usuaris atesos pels **professionals 2 i 20** puntuen el servei globalment per sota de la mitjana. Aquesta valoració podria estar influïda per la percepció sobre el professional que els ha atès, tot i que no necessàriament ha de ser aquest el motiu.

### VALORACIONS SEGONS EL GRAU DE SATISFACCIÓ GLOBAL

Quan es compara la puntuació global del servei d'aquells usuaris que puntuen amb notes de 8-10, amb la puntuació que donen en els aspectes específics, destaca que:

- El **temps d'espera a la sala** és l'aspecte que més pot alterar negativament la valoració global del servei.
- Altres aspectes que alteren la satisfacció global de forma negativa, però amb menys impacte, són l'amabilitat i comprensió, el temps d'espera fins la visita, i la comoditat a la sala. I, per tant, només un aspecte que recau exclusivament en el professional que atén.
- No hi ha aspectes específics que destaquin significativament de manera positiva en la valoració global del servei.

En aquest sentit, s'hauria de centralitzar la millora del servei en els aspectes que afecten negativament en la satisfacció global del servei.

# Principals resultats, conclusions i propostes de millora

## Propostes de millora

### ESPAI FÍSIC

#### Esments

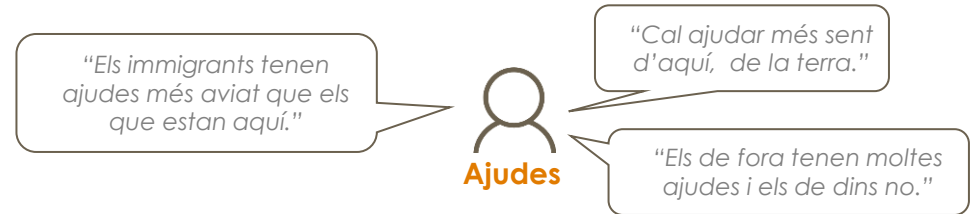
• <b>Despatx molt petit i angoixant</b>	7
• Despatx poc acollidor, fred, molt blanc	5
• Manca ventilació a la sala	1
• Poca il·luminació	1



### AJUDES

#### Esments

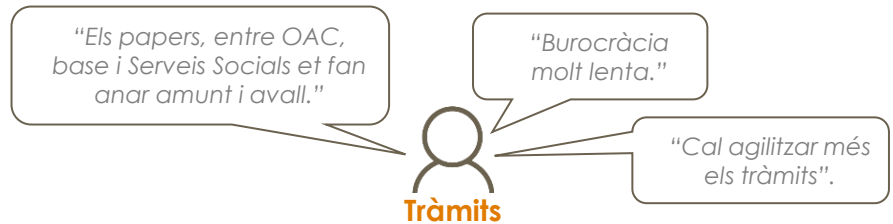
• Queixes en relació a que els immigrants obtenen més ajudes que la població local	3
--	---



### TRÀMITS

#### Esments

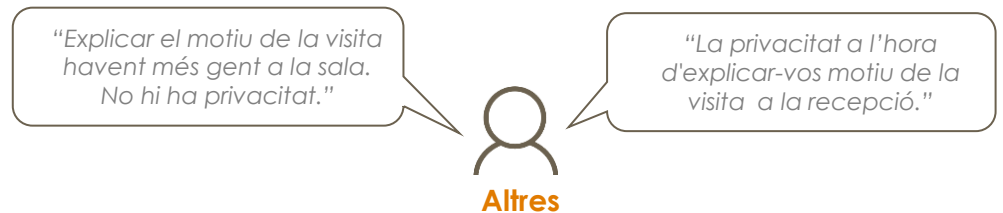
• Hi ha molta burocràcia, tràmits lents	3
---	---



### ALTRES

#### Esments

• Poca privacitat	2
• Més flexibilitat en el procés de discapacitat	1
• Disposar d'aparcament minusvàlid proper	1
• Fer les entrevistes més llargues	





**ceres**   
investigació sociològica  
i de mercats

Av. Bellissens, 42 (REDESSA Tecno)

43204 Reus

T. 977 773 615

[www.gabinetceres.com](http://www.gabinetceres.com)

 @GabinetCeres