



ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO: CAJEROS CIUDADANOS



Resumen Ejecutivo 2005

Gijón, Marzo de 2006



ÍNDICE

□ Implantación y Percepción del Servicio	2
- Introducción	2
- Nivel de usos del año 2005	2
- Características del estudio de percepción del servicio	3
- Objeto del estudio	3
□ Análisis de Datos	4
□ Anexo I. Diseño del Muestreo.....	7
□ Anexo II. El cuestionario	10
□ Conclusión	11



IMPLANTACIÓN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

INTRODUCCIÓN:

Dentro del Plan "Gijón @cerca", se incluye la **Red de Cajeros Ciudadanos**, desde donde los ciudadanos, pueden acceder a los servicios municipales en forma de autoservicio, permitiendo ampliar los horarios de la prestación de servicios y la proximidad de los mismos, con el objetivo de aumentar la proximidad y accesibilidad de los servicios públicos locales y agilizar y facilitar las gestiones municipales a los ciudadanos.

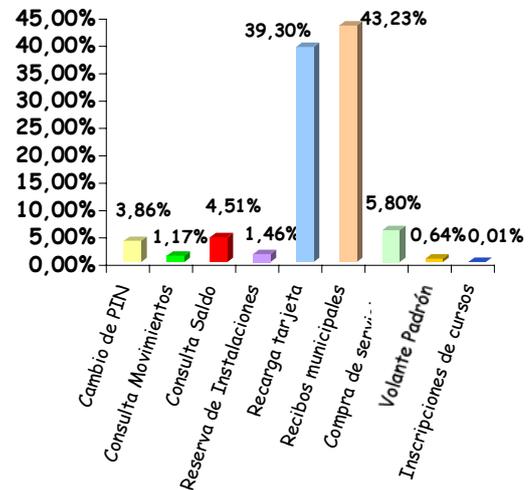
Esta Red cuenta en la actualidad con **16 Cajeros Ciudadanos**, ubicados en los distintos Centro Municipales de la ciudad, y durante el último año se registraron más de **113.000 usos**.

NIVEL DE USOS DEL AÑO 2005:

USOS POR SERVICIO

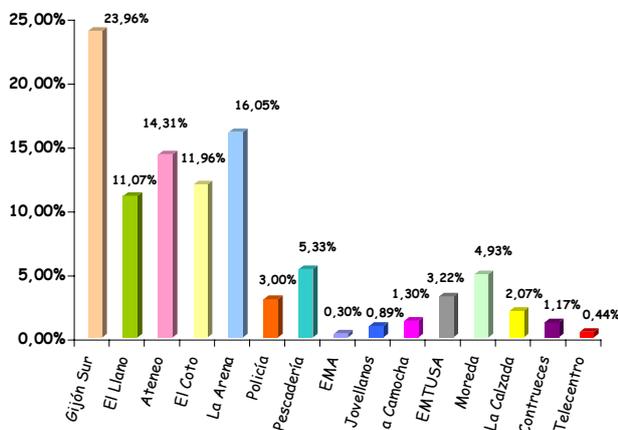
SERVICIO	TOTALES	%
Cambio de PIN	4.374	3,86%
Consulta Movimientos	1.324	1,17%
Consulta Saldo	5.111	4,51%
Reserva de Instalaciones	1.658	1,46%
Recarga Tarjeta	44.490	39,29%
Recibos Municipales	48.945	43,23%
Compra de Servicios	6.570	5,80%
Volante Padrón	729	0,64%
Recarga Abono Mensual	11*	0,01%
Consulta Abono Mensual	5*	0,01%
Inscripciones de Cursos	8*	0,004%
TOTAL	113.225	100%

USOS POR SERVICIO



*Comenzó en pruebas desde 21/12/2005

USOS POR UBICACIÓN



USOS POR CAJERO

INSTALACIÓN	TOTALES	%
Gijón - Sur	27.133	23,96%
El Llano	12.529	11,07%
Ateneo	16.208	14,31%
El Coto	13.547	11,96%
La Arena	18.169	16,05%
Policía	3.393	3,00%
Pescadería	6.033	5,33%
EMA	338	0,30%
Jovellanos	1.012	0,89%
La Camocha	1.467	1,30%
EMTUSA	3.642	3,22%
Moreda	5.580	4,93%
La Calzada	2.345	2,07%
Contrueces	1.328	1,17%
Telecentro	501	0,44%
TOTAL	113.225	100%

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO:

Para conocer la percepción que los ciudadanos de Gijón tienen de la Red de Cajeros Ciudadanos, y en especial, de los servicios que ofrece, se ha realizado un estudio que abarcó desde noviembre de 2005 hasta febrero de 2006.

Para la realización de este estudio, ha sido necesario obtener una muestra representativa de la población de Gijón, para lo que se realizó un **Diseño del Muestreo**, basado en:

Detalle de la Muestra

Ficha Técnica del Estudio		Hombres	%	Mujeres	%	TOTALES	
Tamaño de la Muestra		52	28,57%	52	25,87%	104	27,15%
Nivel de Confianza	95%	44	24,18%	45	22,39%	89	23,24%
Error	±5%	40	21,98%	46	22,89%	86	22,45%
Universo Objeto (Población de Gijón)	274.00 hab	29	15,93%	35	17,41%	64	16,71%
Muestra	383	17	9,34%	23	11,44%	40	10,44%
		Total Hombres	% Hombres	Total Mujeres	% Mujeres	TOTAL	
		182	47,52%	201	52,48%	383	100%

(ver análisis del **Diseño del Muestreo** completo en el Anexo I de la **página 7**)

OBJETO DEL ESTUDIO:

El principal objetivo es obtener una valoración de la aceptación de la Red de Cajeros Ciudadanos, y, sobre todo, de los servicios que presta:

En concreto.

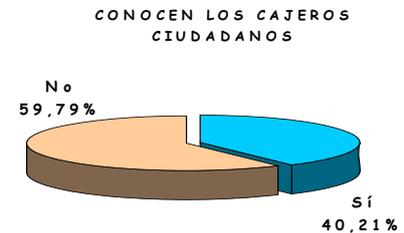
- El grado de conocimiento de los ciudadanos de Gijón, sobre la Red de Cajeros Ciudadanos
- Los servicios más utilizados
- Si existe algún tipo de incidencia y si es así, poder subsanarla.
- El grado de satisfacción de los ciudadanos con la utilización de los Cajeros.
- Si la ubicación de los Cajeros Ciudadanos es la correcta.
- Si es necesaria o no una mayor campaña de difusión por parte del Ayuntamiento.
- Tener en cuenta las sugerencias de los ciudadanos, para mejorar los servicios que ofrecen los Cajeros Ciudadanos y si demandan algún servicio nuevo.

ANÁLISIS DE DATOS:

1. CONOCIMIENTO DE LOS CAJEROS CIUDADANOS:

Al analizar el conocimiento que tienen los ciudadanos de Gijón, de la existencia de la Red de Cajeros Ciudadanos, se observa que **un 40,31% sí los conocen**.

Mientras que un **59,79% no los conocen**.



2. MEDIOS POR LOS QUE SE HAN CONOCIDO LOS CAJEROS CIUDADANOS:

¿CÓMO HAN CONOCIDO LOS CAJEROS CIUDADANOS?

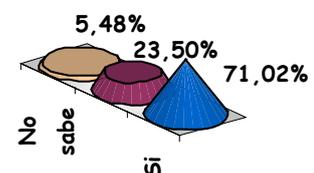


Un **45,45%** de las personas que conocen la Red de Cajeros Ciudadanos, han sabido de su existencia porque **los han visto y los han utilizado**, un **19,46%** a través de las **campañas de difusión del Ayuntamiento**, el **17,53%** los conocen porque **se lo han comentado terceras personas** y también un **17,53%** los han conocido por **otros medios**.

3. POLÍTICA DE DIFUSIÓN DE LOS CAJEROS CIUDADANOS:

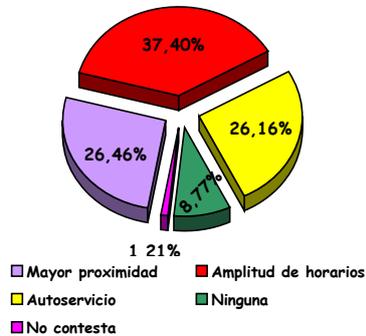
A la hora de preguntar a los ciudadanos si creen que es necesaria una mayor campaña de difusión por parte del Ayuntamiento, el **71,02%** de los encuestados **sí creen que es necesaria una campaña de difusión más exhaustiva**, mientras que el **23,50%** **no creen que sea necesaria**.

¿CREEN NECESARIA UNA MAYOR DIFUSIÓN DE LOS CAJEROS CIUDADANOS?



4. ASPECTOS MÁS BENEFICIOSOS DE LOS CAJEROS CIUDADANOS:

ASPECTOS MÁS BENEFICIOSOS

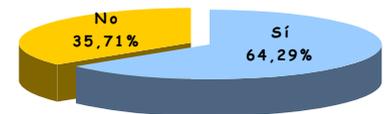


El aspecto más valorado por los ciudadanos es con un **37,40%** la **amplitud de horarios para realizar las gestiones**. Seguido de un **26,46%** que valoran más la **proximidad de los servicios municipales** y de un **26,16%** que opinan que lo más valorado de los Cajeros Ciudadanos es el **autoservicio**.

USO DEL CAJERO CIUDADANO

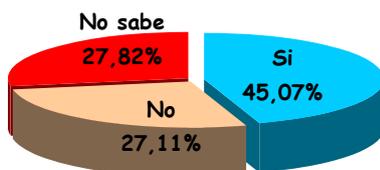
5. UTILIZACIÓN DE LOS CAJEROS CIUDADANOS:

De aquellas personas que tienen conocimiento de la Red de Cajeros Ciudadanos, el **64,29%** los han utilizado alguna vez, por otro lado el **35,71%** no los han utilizado nunca.



6. UTILIZACIÓN DE LOS CAJEROS CIUDADANOS EN UN FUTURO:

¿USARÍA EL CAJERO EN EL FUTURO?

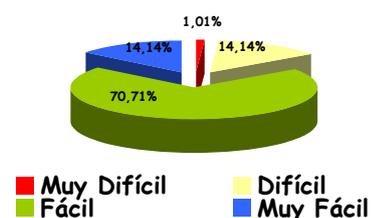


Al preguntar a los ciudadanos de Gijón que no ha utilizado nunca los Cajeros Ciudadanos, el **45,07%** sí piensan usarlos en un futuro, el **27,11%** no los utilizaría en un futuro, mientras que el **27,82%** no saben si los utilizarán o no en el futuro.

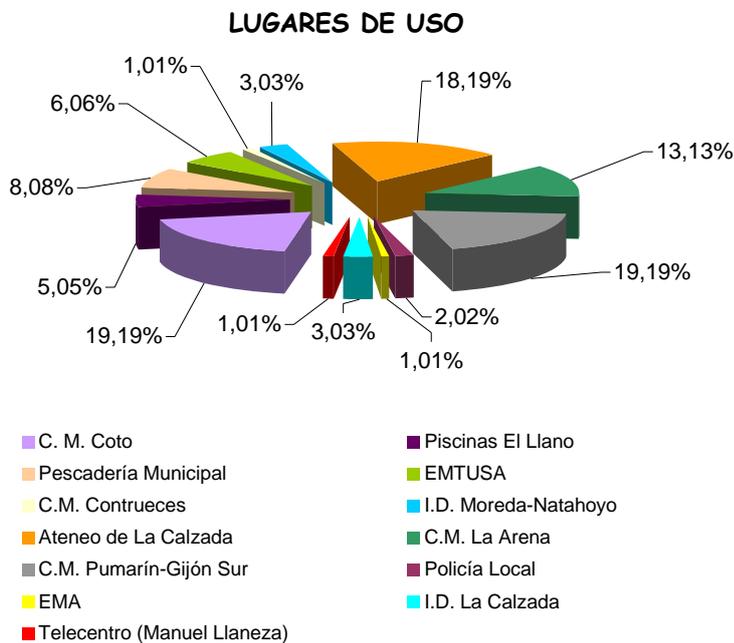
7. VALORACIÓN DEL MANEJO DE LOS CAJEROS CIUDADANOS:

Al analizar la valoración sobre el manejo de los Cajeros Ciudadanos, se observa que el **70,71%** de los encuestados creen que es **fácil de usar**, el **14,14%** lo considera **muy fácil**. Mientras que el **14,14%** creen el **manejo es difícil**, mientras que sólo un **1,01%** lo considera **muy difícil**.

FACILIDAD DE MANEJO



8. LUGARES EN LOS QUE HA UTILIZADO EL CAJERO CIUDADANO:



y el del **C.M. de Contrueces**.

Se observa que los Cajeros Ciudadanos más utilizados por las personas encuestadas son: con un **19,19%** el del **C.M. Pumarín Gijón – Sur**, también con **19,19%** se encuentra el del **C.M. de El Coto**. El **18,19%** el cajero que más usa es el que se encuentra en el **Ateneo de la Calzada**, seguido con **13,13%** que usa el del **C.M. de La Arena**.

Por otro lado, los Cajeros menos usados son: el **1,01%** utiliza el situado en la **EMA** y también el **1,01%** usa el del **Telecentro de Manuel Llanea**

9. SERVICIOS DE LOS QUE HAN HECHO USO:

De los servicios que ofrece la Red de Cajeros Ciudadanos del Ayuntamiento de Gijón, el más utilizado es con un **56,57%** la **recarga de la Tarjeta**, seguido por un **35,35%** que lo utiliza más para el **pago de recibos**. El **4,04%** ha utiliza más los cajeros para sacar el **volante de empadronamiento**, mientras que el **3,03%** lo ha usado para la **reserva de instalaciones deportivas** y sólo un **1,01%** para la realización de **otros pagos**.



ANEXO I. DISEÑO DEL MUESTREO:

Fundamentos Teóricos:

Antes de tomar la muestra para la elaboración del estudio estadístico, hay que hacer una serie de **delimitaciones**:

- Geográfica: se limita al territorio del Municipio de Gijón
- Temporal: al tratarse de un fenómeno presente se analiza el momento actual
- Universo objeto del estudio: la Población de Gijón. Como se trata de una encuesta telefónica, se utilizan los listines telefónicos del Concejo de Gijón.

En este método de selección de la muestra, la guía telefónica, existen una serie de **restricciones**:

- Se limita la población a aquellas personas que poseen un número telefónico registrado.
- Sólo aparece el titular del servicio, por lo que no se encuentran registradas todas las personas que conviven en la vivienda. Sólo se realiza una encuesta por cada número de teléfono.
- Hay que tener en cuenta que hay personas que tienen más de un número telefónico registrado (negocio, particular,...), por lo que tienen mayor probabilidad de ser seleccionadas.
- Se han utilizado las guías de Telefónica y de Telecable, ya que son las compañías con más usuarios en nuestra ciudad.

Tamaño de la Muestra:

Ya que la muestra depende directamente del universo objeto del estudio, de la confianza y de la heterogeneidad de la población e inversamente al error, y teniendo en cuenta las circunstancias del estudio: tanto materiales y económicas, como temporales, se considera que la solución más factible es la del universo finito (listines telefónicos de Gijón), con un **nivel de confianza del 95%** y un **error del $\pm 5\%$** , lo que da una muestra de **383 individuos**.

Ficha Técnica del Estudio

Tamaño de la Muestra	
Nivel de Confianza	95%
Error	$\pm 5\%$
Universo Objeto (Población de Gijón)	274.00 hab
Muestra	383



Opciones de Muestreo:

Se ha elegido un reparto estratificado de la muestra con afijación proporcional a los tamaños de los estratos considerados. La extracción de las unidades de la muestra, en cada estrato se han hecho siguiendo un procedimiento aleatorio sistemático.

Los datos para delimitar los estratos se han tomado del Padrón Municipal de habitantes.

Para el reparto geográfico de la muestra se ha optado por realizarlo por distritos.

Se ha dividido a la población por grupos de edades.

De los 383 ciudadanos encuestados, se dispone de la siguiente información:

Detalle de la Muestra

	Hombres	%	Mujeres	%	TOTALES	
Menores de 30 años	52	28,57%	52	25,87%	104	27,15%
Entre 30 y 44 años	44	24,18%	45	22,39%	89	23,24%
Entre 44 y 59 años	40	21,98%	46	22,89%	86	22,45%
Entre 60 y 74 años	29	15,93%	35	17,41%	64	16,71%
Mayores de 75 años	17	9,34%	23	11,44%	40	10,44%
	Total Hombres	% Hombres	Total Mujeres	% Mujeres	TOTAL	
	182	47,52%	201	52,48%	383	100%

Encuesta Telefónica:

Se ha elegido la técnica de la encuesta telefónica, para la recogida de información, debido a que tiene las siguientes ventajas:

- Permite obtener información rápidamente
- Es muy fácil contactar con la muestra.
- Área geográfica muy extensa.
- Se puede acceder a todo tipo de población (trabajadores, estudiantes, desempleados,...)
- Las respuestas no están influenciadas por terceros.



El Cuestionario:

Definición de identificadores:

Para identificar la muestra se emplearon las siguientes variables de identificación: **sexo, edad y zona residencial.**

Estructura del Cuestionario:

Consta de dos partes claramente diferenciadas, una de ellas hace referencia a los datos personales y la otra a cuestiones específicas de los Cajeros Ciudadanos.

Visión teórica del Cuestionario:

La calidad de la información depende de:

- El número de entrevistas que se realicen.
- La duración de las entrevistas.
- La hora a la que se realizan las llamadas.

Para garantizar la calidad de la información recogida para el estudio, el cuestionario no es muy extenso, para evitar así que la persona que esta siendo entrevistada pierda interés en el mismo. La hora a la que se realizan las llamadas, para queden representados todos los sectores de la población, fue tanto en horario de mañana como de tarde, así como también los sábados.

Directrices a seguir por los encuestadores:

- Dejar claro que se trata de una investigación.
- Garantizar el anonimato.
- Informar de que los encuestados, pueden verificar la garantía de la investigación en el Ayuntamiento de Gijón.
- Dar una explicación clara y convincente de por qué se está llamando.
- Las llamadas serán realizadas a horas razonables, nunca después de las 21 horas.

(ver **Cuestionario** en el **Anexo II** de la **página 10**)

ANEXO II. EL CUESTIONARIO:

CUESTIONARIO CAJERO CIUDADANO

Encuesta nº: Teléfono:.....

Distrito:

Sexo: Masculino Femenino

Edad: < 30 30-44 45-59
 60-74 =>75

Preguntas:

1.- ¿Conoce usted la red de Cajeros Ciudadanos del Ayuntamiento de Gijón?

Sí (Pasar a la cuestión nº 2, 3 y 4) No (Pasar a las cuestiones nº 3, 4 y 6)

2.- ¿Cómo ha conocido la existencia de los Cajeros Ciudadano?

- Me lo han comentado
- Los he visto y utilizado por mí mismo.
- A través de las campañas de difusión del Ayuntamiento.
- Otros.

3.- ¿Cree necesaria una mayor publicidad de los Cajeros Ciudadanos y de los servicios que éstos ofrecen?

Sí No

4.- Con la implantación de la Red de Cajeros Ciudadanos ¿qué aspecto le parece más beneficioso?

- Mayor proximidad de los servicios municipales. (15 cajeros)
- Amplitud de horarios. (12 abren de 9:00 a 21:00 horas y 3 las 24 horas)
- Autoservicio: más cómodo y accesible.
- Ninguna de las anteriores.

5.- ¿Ha utilizado alguna vez el Cajero Ciudadano?

Sí (Pasar a las cuestiones nº 7 y 8) No (Pasar a la cuestión nº 6)

6.- ¿Piensa utilizar los Cajeros Ciudadanos en el futuro? (Formularla únicamente si no conoce o no utilizó nunca el Cajero Ciudadano)

Sí No No Sabe

7.- Valore la facilidad de manejo de los Cajeros Ciudadanos:

Muy difícil Difícil Fácil Muy fácil

8.- ¿Ha necesitado ayuda para utilizar los Cajeros Ciudadanos?

Sí (Pasar a la cuestión nº 9) No (Pasar a la cuestión nº 10)

9.- ¿Cómo ha sido la atención prestada en rapidez, claridad y amabilidad?

Muy buena Buena Regular Mala

10.- ¿Ha tenido algún incidente en su uso?

Sí (pasar a la cuestión nº 11 y ss) No (pasar a la cuestión nº 12 y ss)

11.- Tipo de incidente:

- Fallo Técnico (**Bloqueo de la pantalla**)
- Imposibilidad de continuar por su dificultad
- Problemas con la devolución del importe introducido
- Otros

12.- ¿En que lugar lo ha utilizado? (Pregunta a formular de forma abierta para detectar posibles incoherencias)

- Centro municipal del Coto
- Centro municipal de La Arena
- Antiguo Instituto
- Centro municipal Pumarín-Gijón Sur
- Piscinas El Llano
- Edificio de la Policía Local
- Pescadería municipal
- Centro municipal de La Camocha
- Oficinas de EMTUSA (Paseo de la Infancia)
- Empresa municipal de aguas
- Centro municipal de Contrueces
- Telecentro (Manuel Llaneza)
- Instalaciones deportivas Moreda-Natahoyo
- Instalaciones deportivas de La Calzada

Ateneo de La Calzada

13.- ¿Para qué servicio lo ha utilizado? (Se formula de forma abierta para detectar posibles incoherencias)

- Pago de recibos municipales (licencias, tasas, impuestos...)
- Pago de documentos
- Adquisición de la tarjeta de transporte
- Alquiler de locales de ensayo
- Ludoteca
- Servicios del Centro Médico Deportivo
- Derechos de examen OEP
- Volante de empadronamiento
- Cambio del PIN a la tarjeta ciudadana
- Recarga de la tarjeta
- Reserva de instalaciones deportivas

14.- ¿Sabe cuál es el Cajero Ciudadano más cercano a su domicilio?

Sí (Pasar a la cuestión nº 15)

No

15.- ¿Cuál?

- Centro municipal del Coto
- Centro municipal de La Arena
- Antiguo Instituto
- Centro municipal Pumarín-Gijón Sur
- Piscinas El Llano
- Edificio de la Policía Local
- Pescadería municipal
- Centro municipal de La Camocha
- Oficinas de EMTUSA (paseo de la infancia)
- Empresa municipal de aguas
- Centro municipal de Contrueces
- Manuel Llaneza Telecentro
- Instalaciones deportivas Moreda-Natahoyo
- Instalaciones deportivas de La Calzada
- Ateneo de la Calzada

CONCLUSIÓN

- **Difundir la existencia de la Red de Cajeros Ciudadanos**, ya que al preguntar a los ciudadanos acerca del conocimiento de los Cajeros un **59,79% no los conocían**.

Además de las personas que sabían de su existencia, un **19,46% lo han conocido a través de campañas de difusión del Ayuntamiento de Gijón**, frente al **45,45% que los han conocido porque los han utilizado por si mismos**, el **17,53% porque se lo han comentado terceras personas** y el **17,53% lo han conocido por otros medios**.

Por otro lado, el **71,02% creen que necesaria una campaña de difusión más exhaustiva**.

- **Analizar el número de Cajeros Ciudadanos que existen e incorporar más cajeros con servicio de 24 horas**, dado que un **37,40%** de los ciudadanos valoran como uno de los **aspectos más beneficiosos la amplitud de horarios**.
- **Incorporar más servicios de utilidad para los ciudadanos de Gijón**, ya que el **autoservicio es el aspecto más valorado** de los Cajeros Ciudadanos **por el 26,16% de los encuestados**.
- De los servicios que ofrecen los Cajeros Ciudadanos se observa que sólo un **1,01%** de los encuestados los ha usado para realizar el servicio de pagos como el alquiler de locales de ensayo, entrada a ludoteca, servicios de centro médico deportivo,..., un **3,03%** para reservar instalaciones deportivas y un **4,04%** para sacar volantes del padrón, de estos datos se desprende la necesidad de **realizar una mayor campaña de difusión de todos los servicios que están a disposición de los ciudadanos en la Red de Cajeros Ciudadanos**.