



## Presentació i objectius

El Ciutadà Anònim (també anomenat *Mystery Shopping*) és una tècnica d'obtenció d'informació a partir de l'observació de persones o situacions en què els subjectes investigats no saben que estan sent estudiats.

Observadors externs, aliens a l'organització d'estudi, actuen com a ciutadans ficticis, amb l'objectiu d'avaluar la qualitat d'un servei d'una manera objectiva a partir d'uns indicadors preestablerts.

## Què us ofereix?

- ✓ Avaluar el grau d'acompliment d'un servei, tant a nivell general, com pel que fa a aspectes específics:
  - Les instal·lacions
  - L'atenció del personal
  - El servei rebut
- ✓ Detectar aspectes de millora del servei.

Aquesta tècnica d'estudi es pot aplicar en àmbits d'activitat molt diferents, tant del sector públic com privat:

Cinemes, teatres, museus  
Restaurants  
Comerços  
Oficines d'Atenció al Ciutadà  
Serveis d'Atenció al Client  
Banca  
Hosteleria  
Transports



## Metodologia

Es tracta d'una metodologia fonamentalment qualitativa en la qual a través de la simulació de situacions reals s'extrau informació sobre el funcionament dels serveis avaluats.

**Tècnica d'investigació:** Ciutadà Anònim o *Mystery Shopping* presencial o telefònic.

**Univers d'estudi:** Establiments, oficines d'atenció al públic, o altres espais d'atenció a usuaris d'un determinat servei.

**Disseny de la mostra:** El número d'observacions es determinarà en funció de la mida de l'univers d'estudi i la seva distribució territorial.

**Calendari de les consultes:** Les consultes es repartiran en diferents dies de la setmana i en diferents trams horaris.

**GESOP** ofereix la possibilitat de realitzar estudis a partir de la tècnica del Ciutadà Anònim tant **telefònicament** com **presencialment**.

Els indicadors per a les observacions s'hauran d'adaptar a les necessitats de cada cas. Però alguns poden ser:

Manteniment de les instal·lacions:

- Accés
- Senyalització
- Retolació
- Neteja
- Il·luminació
- Temperatura
- Soroll
- Sala d'espera
- Estat general (ordre, organització)

L'atenció del personal:

- Identificació
- Tracte formal (per iniciar i tancar la conversa)
- Llengua (inicial i canvi, si cal)
- Imatge personal
- Professionalitat
  - Agilitat, diligència,
  - Cordialitat i atenció
  - Claredat en les explicacions i el llenguatge
  - Seguretat en la resposta

La gestió o servei rebut:

- Gestió dels temps d'espera
- Temps de resolució de la consulta
- Interrupcions durant la consulta
- Idoneïtat de la informació o servei rebut

En el cas que el servei es doni telefònicament:

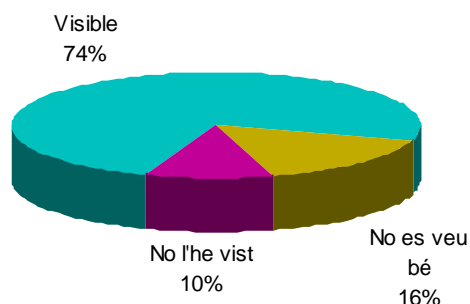
- Problemes tècnics de la línia
- Facilitat de connectar amb l'operador (intents previs, temps en despenjar)
- Qualitat tècnica de la línia
- Temps d'espera (amb música / missatges gravats / silenci)

## Els resultats

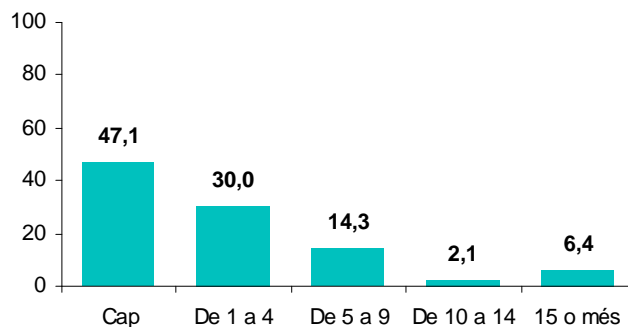
GESOP lliurarà a cada client:

- Un **informe de resultats**: a partir de l'explotació de les dades i l'anàlisi de la informació recollida, GESOP procedirà a elaborar un informe de resultats. Es posarà especial atenció en les diferències detectades entre les variables que es considerin més rellevants per al servei analitzat.
- **Taules de resultats** amb el creuament de totes les dades.
- Un **informe de camp**, on s'exposaran les característiques del treball desenvolupat, l'equip que hi ha pres part i les possibles incidències que s'hagin pogut ocasionar.
- Una còpia del **formulari de recollida de la informació**.
- La **base de dades** que incorporarà totes les variables de l'estudi i us permetrà fer una explotació pròpia dels resultats.

RÈTOL EXTERN DE L'OFICINA?



NÚMERO DE PERSONES EN ESPERA?



## Els nostres productes:

- L'òmnibus de GESOP
- Treball de Camp
- Avaluació de la Qualitat d'un Servei
- Índex de Satisfacció Municipal
- Impacte dels Cursos de Formació
- Mobilitat
- Ciudadà Anònim
- Estudi Express