

INFORME DE RECOLLIDA DE LES NECESSITATS, LES EXPECTATIVES, I LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE L'EMPRESA FUNERÀRIA MUNICIPAL 2016

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	
2. ENQUESTES PRESENCIALS	
3.1 Dades de la recollida d'enquestes	
3.2 Dades sociodemogràfiques	
3.3 Informació recollida en relació amb la satisfacció	
3.4 Importància	
3.5 Valoració general del servei	
3.6 Quant al qüestionari	
3.7 Observacions	
3.8 CONCLUSIONS DE LA RECOLLIDA QUANTITATIVA	
3. ENQUESTES EN LÍNIA	
4.1 Dades de la recollida d'enquestes	
4.2 Dades sociodemogràfiques	
4.3 Informació recollida en relació amb la satisfacció	
4.4 Importància	
4.5 Valoració general del servei	
4.6 Quant al qüestionari	
4.7 Observacions	
4.8 CONCLUSIONS DE LA RECOLLIDA QUANTITATIVA	
4. CONCLUSIONS GENERALS	
ANNEXOS	

1. INTRODUCCIÓ

El projecte de la **Carta de compromisos de l'Empresa Funerària Municipal (EFM)**, començat l'any **2014**, és conseqüència del compromís de l'Ajuntament de Palma de treballar per a millorar la qualitat dels seus serveis.

Respecte de la metodologia de treball utilitzada l'any 2016 per a la recollida de necessitats, expectatives i satisfacció dels usuaris, s'han desenvolupat enquestes **presencials i en línia durant tot l'any**. La resposta ha estat novament molt baixa, com malauradament és habitual cada any, sense que els esforços de revisió de l'enquesta hagin donat la resposta desitjada. Aquest informe en recull els resultats, però la mostra no és suficient per a poder extreure'n conclusions definitives.

En primer lloc, pel que fa a les **enquestes presencials** el personal de l'EFM ha repartit l'enquesta **general**, que s'entrega amb la factura, amb un termini de realització durant el 2016. S'han recollit **10 enquestes**. Això implica que la mostra no és suficient.

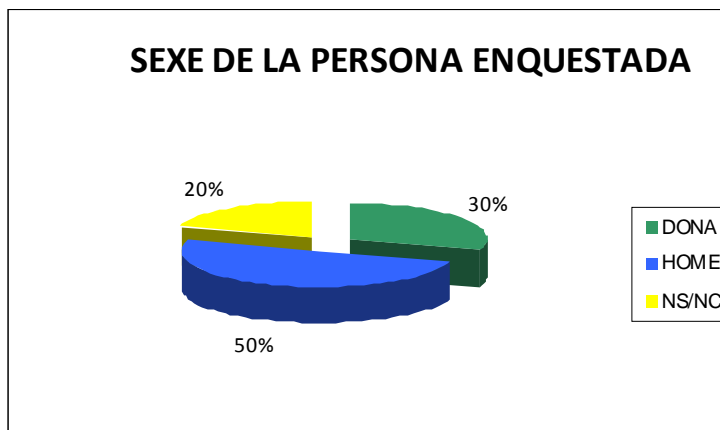
Respecte de les enquestes enviades **per correu electrònic per a emplenar en línia (Google Drive)**, se n'han enviades 53 a les persones usuàries. S'han rebut **10 enquestes emplenades**. La mostra no és suficient per a prendre decisions sobre el servei, encara que les aportacions són d'interès.

2. ENQUESTES PRESENCIALS

2.1 Dades de la recollida d'enquestes

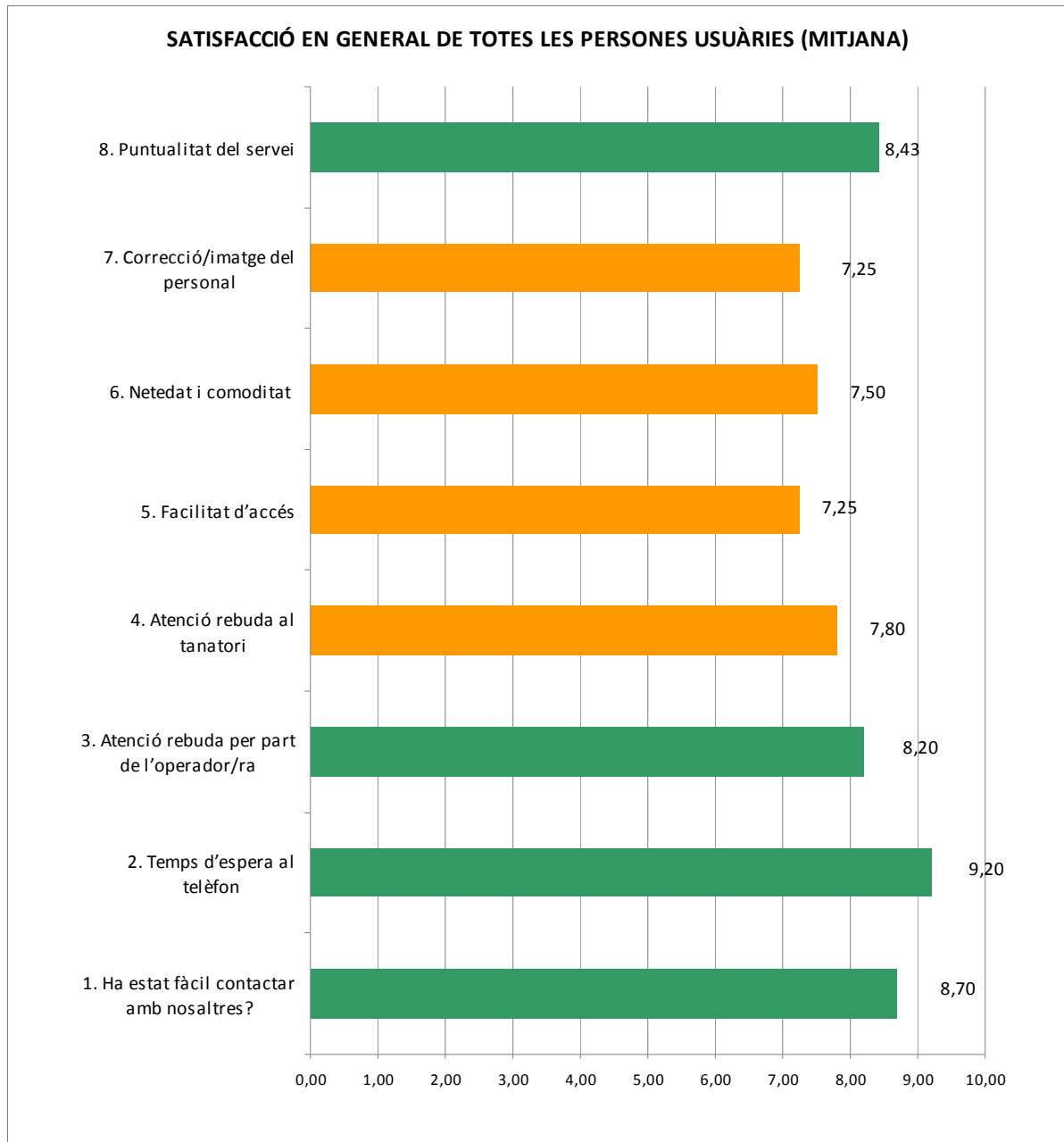
S'han recollit 10 enquestes presencials d'un total de 2.156 usuaris el 2016.

2.2 Dades sociodemogràfiques

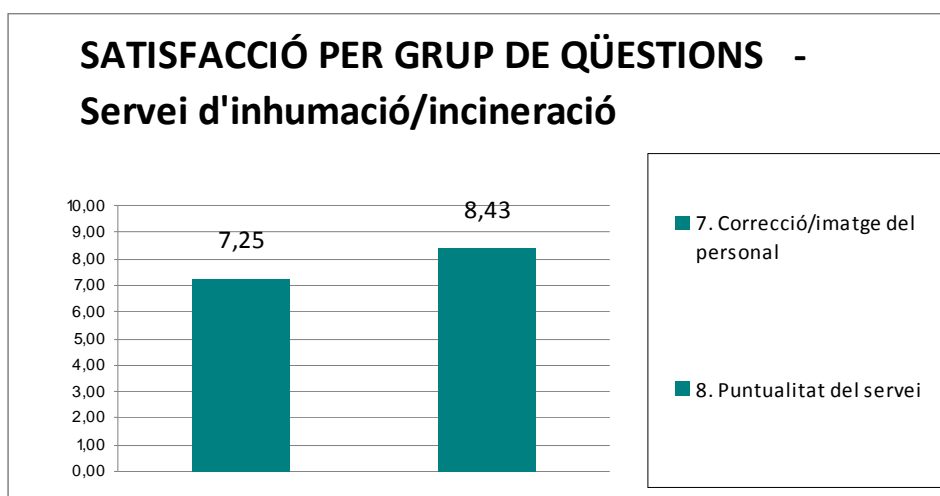
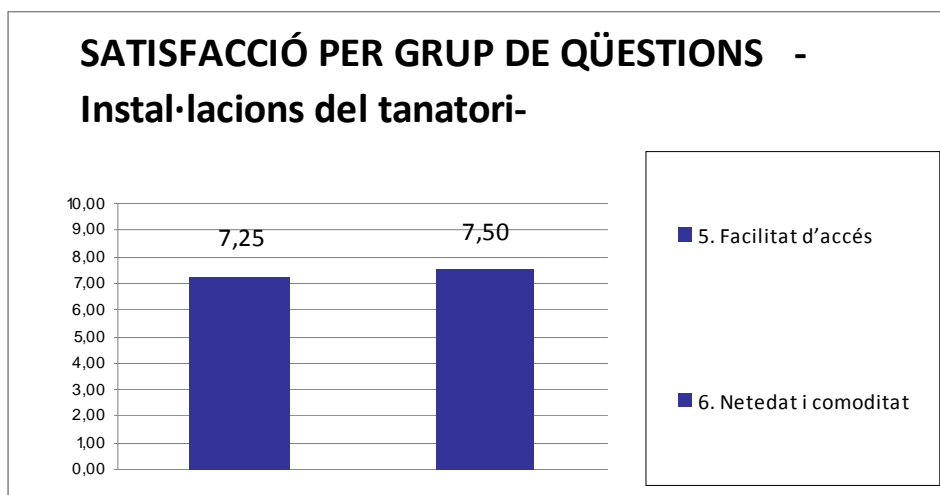
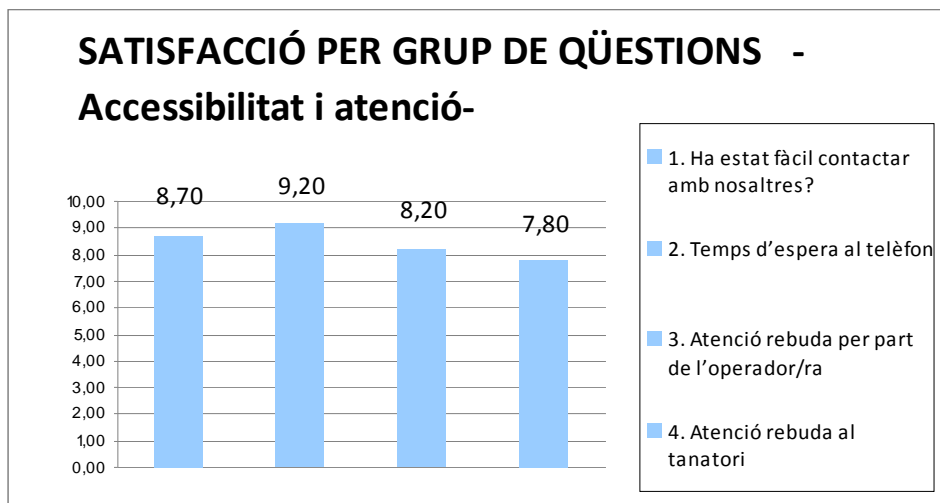


2.3 Informació recollida en relació amb la satisfacció

Satisfacció mitjana per pregunta

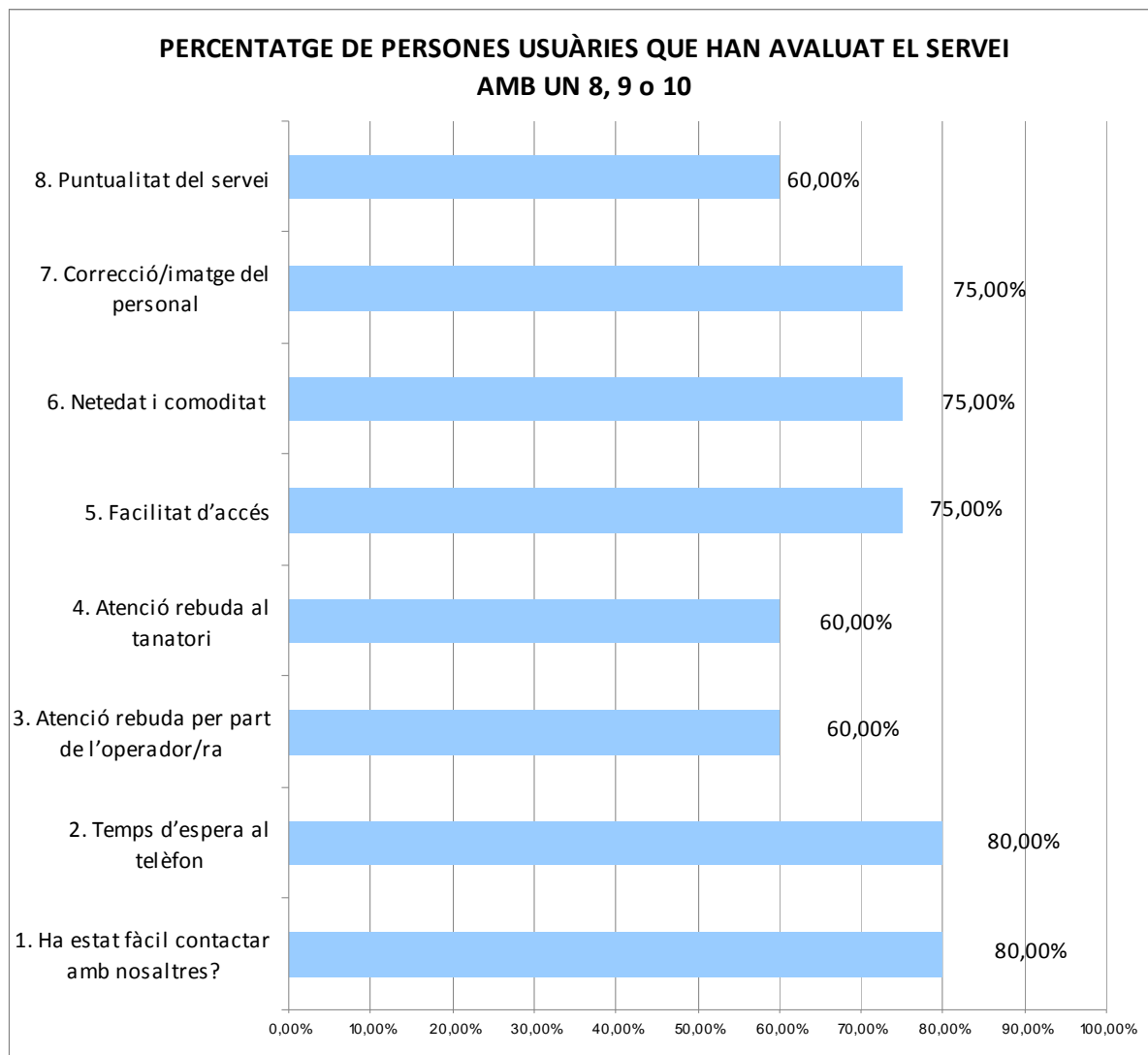


Satisfacció mitjana per grup de preguntes



Percentatge de persones que han avaluat la pregunta amb un 8 o més.

La mostra no és suficient. A les qüestions 7 i 8, tan sols han contestat 4 i 3 persones, respectivament.



2.4. Importància

L'atenció per part de totes les persones participants al procés és l'aspecte més important per als usuaris; la netedat i la comoditat són altres aspectes valorats, així mateix, com a molt importants.

2.5. Valoració general del servei

El servei s'ha valorat molt bé, amb una mitjana de 9 sobre 10.

2.6. Quant al qüestionari

Pel que fa al qüestionari, no s'ha avaluat i no n'hi ha hagut cap comentari.

2.7. Observacions

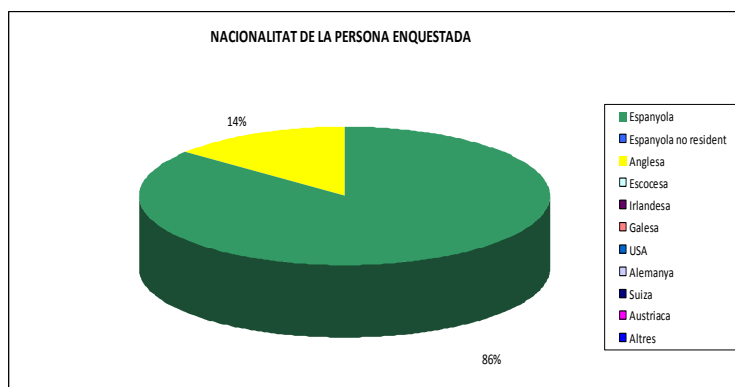
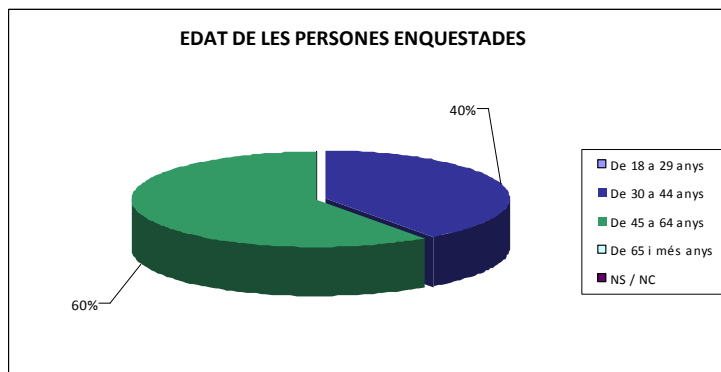
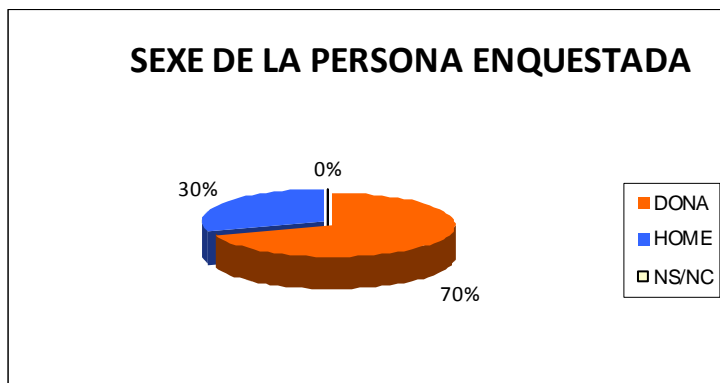
No s'ha recollit cap comentari.

3. ENQUESTES EN LINIA

3.1. Dades de la recollida d'enquestes

S'han recollit 10 enquestes presencials d'un total de 53 d'enviades als usuaris el 2016.

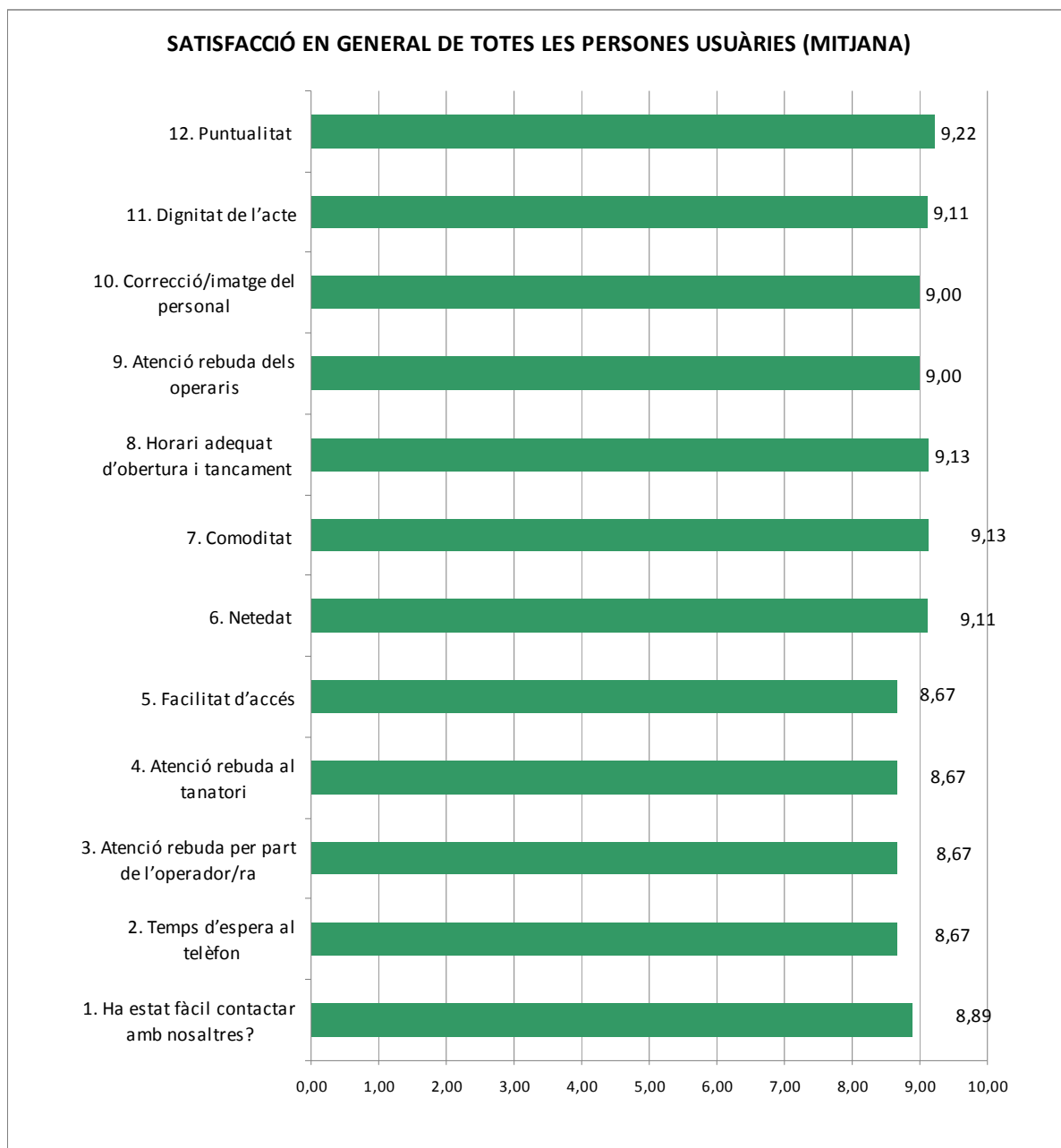
3.2. Dades sociodemogràfiques



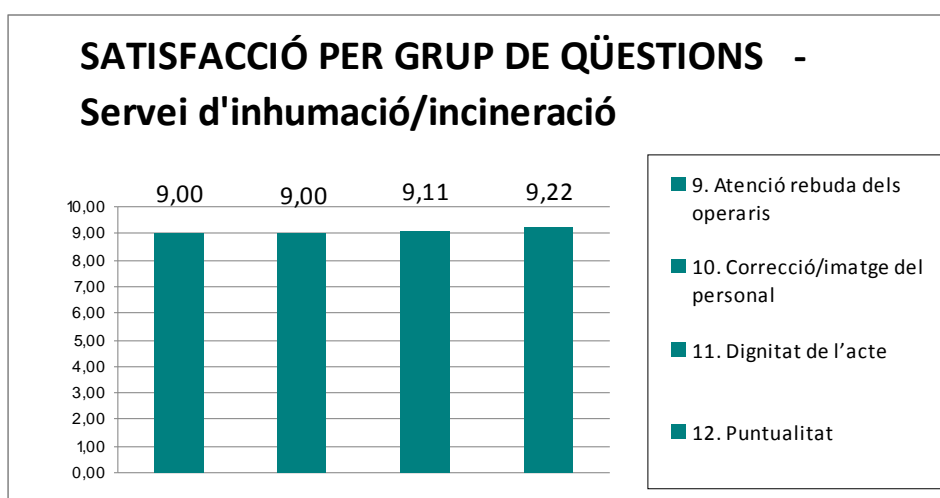
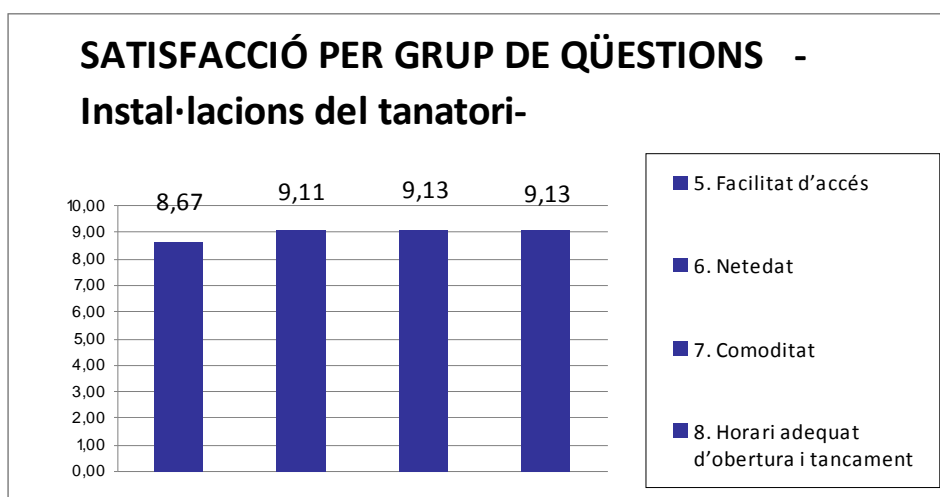
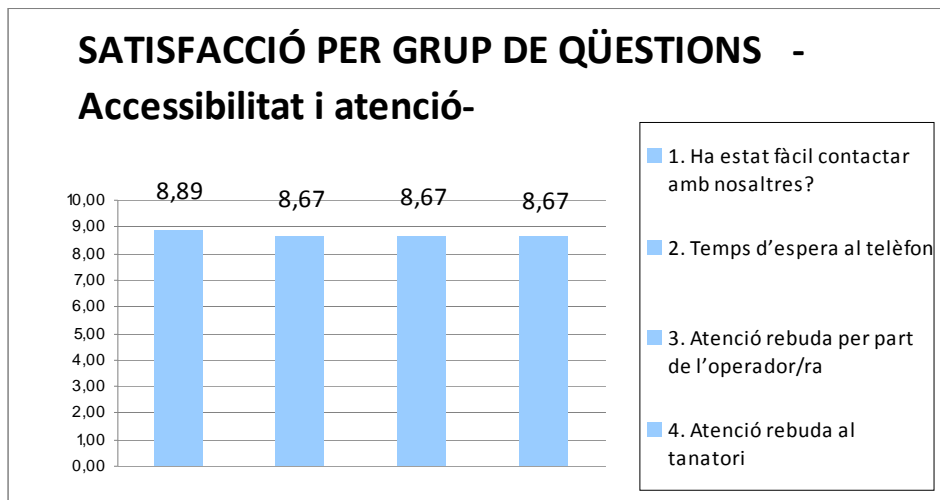
3.3. Informació recollida en relació amb la satisfacció

Satisfacció mitjana per pregunta

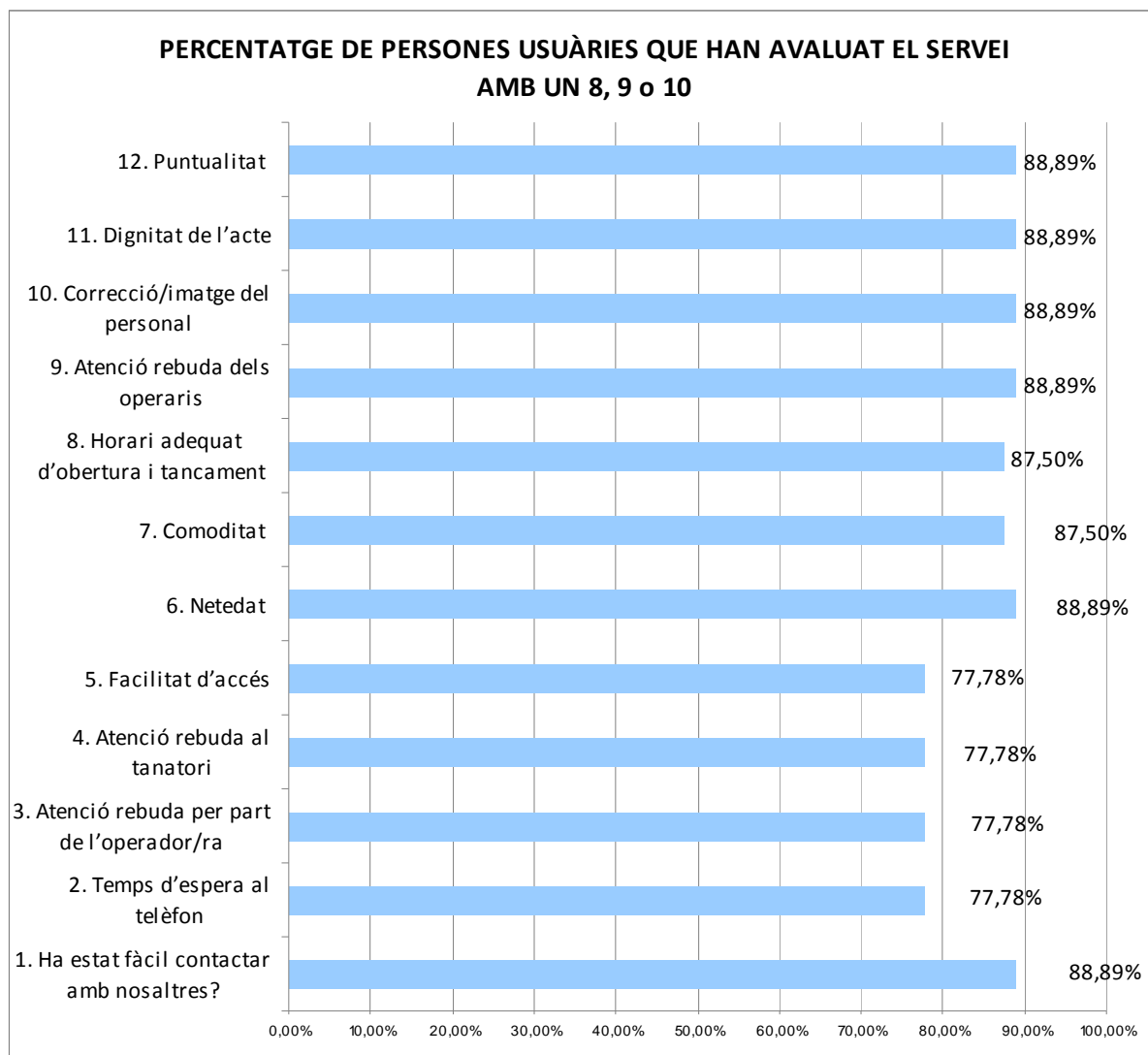
En general, la satisfacció dels usuaris és elevada. Hi destaquen la valoració de la comoditat, la facilitat de contacte i l'horari i com a atributs del servei.



Satisfacció mitjana per grup de preguntes



Percentatge de persones que han avaluat la pregunta amb un 8 o més



3.4. Importància

Tan sols 3 persones han contestat la pregunta.

“L’atenció rebuda per part del personal, un 10.

En momentos así todo es importante, pero sobre todo no tener que preocuparte de los detalles y poder estar con la familia y, sin duda, mi familia y yo estamos muy satisfechos del trato recibido.

El trato recibido por el agente, para hablar de todos los servicios. Trato superhumano, amable, correcto, del agente, Un diez para dicho agente.”

3.5. Valoració general del servei

El servei s'ha valorat amb una mitjana de 8,67 sobre 10.

3.6. Quant al qüestionari

Pel que fa al qüestionari, no s'ha avaluat i no hi ha hagut cap comentari.

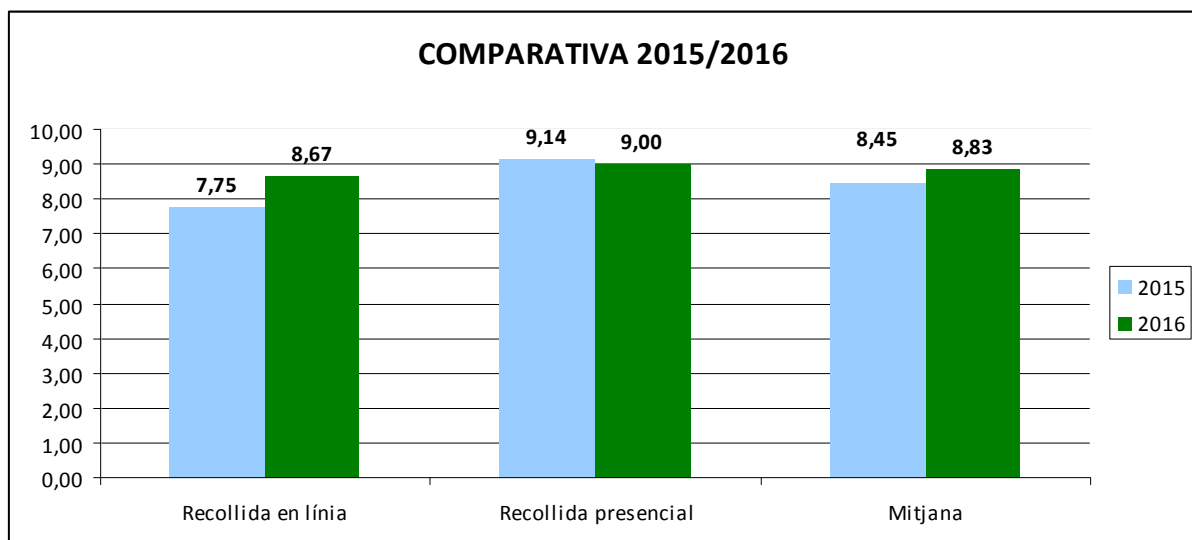
3.7 Observacions

S'ha recollit el comentari següent:

“Es una situación no agradable y es de agradecer la generosidad de las personas que trataas en ese momento.”

4. COMPARATIVA 2015/2016

Encara que les valoracions són semblants, la mostra no és suficient.



5. CONCLUSIONS GENERALS

En línies generals, es pot dir que s'ha seguit el camí començat l'any 2014, en què s'ha anat fent un esforç per a donar un bon servei.

Quant a les enquestes rebudes, no s'ha obtingut una mostra vàlida per a poder prendre decisions. S'observa que s'han reduït les enquestes presencials, atès que, encara que es faciliti l'enquesta quan l'usuari abona el servei, les persones no utilitzen aquesta eina. Les enquestes en línia han sofert un lleu augment.

Amb aquesta informació, per tant, la primera conclusió és que és necessari fer una reflexió quant a la recollida de necessitats, expectatives i satisfacció de la ciutadania.

ANNEX 1. ENQUESTA PRESENCIAL –SON VALENTÍ–

HO HA D'EMPLENAR PER L'AJUNTAMENT

DATA

NÚM. D'ENQUESTA

INTRODUCCIÓ

Aquesta enquesta té la finalitat de conèixer les expectatives dels usuaris que entren els serveis de l'EFM, per a millorar-ne la qualitat. Us demanem que hi col·laboreu i cinc minuts del vostre temps. Gràcies.

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Sexe:

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us demanem que valoreu la vostra satisfacció pel que fa als nostres **serveis**. El 0 és la qualificació més baixa; és a dir, n'estau molt insatisfet/ta, i el 10 és la qualificació més alta i significa que n'estau completament satisfet/ta.

Qüestions	SATISFACCIÓ
ACCESSIBILITAT I ATENCIÓ	
1. Ha estat fàcil contactar amb nosaltres?	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
2. Temps d'espera al telèfon	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
3. Atenció rebuda per part de l'operador/ra	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
4. Atenció rebuda al tanatori	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
INSTAL·LACIONS DEL TANATORI	
5. Facilitat d'accés	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
6. Netedat i comoditat	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
SERVEI D'INHUMACIÓ (enterrament)/INCINERACIÓ	
7. Correcció/imatge del personal	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
8. Puntualitat del servei	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

IMPORTÀNCIA

Quins tres aspectes dels indicats trobau que són més importants i en quin ordre?

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI – de 0 a 10; 0 és la puntuació més baixa i, 10, la més alta–

OBSERVACIONS GENERALS

Per favor, valoreu aquest qüestionari del 0 al 10; el 0 és la puntuació més baixa i, el 10, la més alta.

Què canviariu, eliminaríeu o afegiríeu al qüestionari?

Gràcies per la vostra col·laboració

ANNEX 2. ENQUESTA PRESENCIAL –BON SOSEC–

HO HA D'EMPLENAR L'AJUNTAMENT

DATA

NÚM. D'ENQUESTA

INTRODUCCIÓ

Aquesta enquesta té la finalitat de conèixer les expectatives dels usuaris que empen els serveis de l'EFM, per a millorar-ne la qualitat. Us demanam que hi col·laboreu i cinc minuts del vostre temps. Gràcies.

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Sexe:

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us demanam que valoreu la vostra satisfacció pel que fa als nostres **serveis**. El 0 és la qualificació més baixa; és a dir, n'estau molt insatisfet/ta, i el 10 és la qualificació més alta i significa que n'estau completament satisfet/ta.

Qüestions	SATISFACCIÓ
ACCESSIBILITAT I ATENCIÓ	
1. Ha estat fàcil contactar amb nosaltres?	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
2. Temps d'espera al telèfon	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
3. Atenció rebuda per part de l'operador/ra	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
4. Atenció rebuda al tanatori	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
INSTAL·LACIONS DEL TANATORI	
5. Facilitat d'accés	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
SALES DE VETLA	
6. Netedat i comoditat	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

IMPORTÀNCIA

Quins tres aspectes dels indicats trobau que són més importants i en quin ordre?

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI – de 0 a 10; 0 és la puntuació més baixa i, 10, la més alta–

OBSERVACIONS GENERALS

Per favor, valoreu aquest qüestionari del 0 al 10; el 0 és la puntuació més baixa i, el 10, la més alta.

Què canviariéu, eliminaríeu o afegiríeu al qüestionari?

Gràcies per la vostra col·laboració

ANNEX 3. ENQUESTA EN LÍNIA

**Empresa Funerària Municipal.
AJUNTAMENT DE PALMA DE
MALLORCA**

Aquesta enquesta té la finalitat de conèixer les expectatives dels usuaris que empen el servei de l'EFM, per a millorar-ne la qualitat. Us demanem que hi col·laboreu i cinc minuts del vostre temps. Gràcies.

*Obligatori

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Sexe *
Elige

Edat
Elige

Nacionalitat
Tu resposta

TANATORI ON ES VA REBRE EL SERVEI
Elige

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us demanem que valoreu la vostra satisfacció pel que fa als nostres serveis. El 0 és la qualificació més baixa; és a dir, n'estau molt insatisfet/ta, i el 10 és la qualificació més alta i significa que n'estau completament satisfet/ta.

ACCESSIBILITAT I ATENCIÓ

1. Ha estat fàcil contactar amb nosaltres?
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Molt satisfet / a

2. Temps d'espera al telèfon
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Molt satisfet / a

3. Atenció rebuda per l'operador/ra
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Molt satisfet / a

4. Atenció rebuda al tanatori
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Molt satisfet / a

INSTAL·LACIONS DEL TANATORI

5. Facilitat d'accés
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Molt satisfet / a

6. Netedat
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Molt satisfet / a

7. Comoditat
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Molt satisfet / a

8. Horari adequat d'obertura i tancament
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Molt satisfet / a

SERVEI D'INHUMACIÓ (enterrament)/INCINERACIÓ

9. Atenció rebuda dels operaris
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Molt satisfet / a

10. Correcció/imatge del personal
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Molt satisfet / a

11. Dignitat de l'acte
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Molt satisfet / a

12. Puntualitat
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Molt satisfet / a

IMPORTÀNCIA

Quins aspectes dels abans esmentats trobau que són més importants i en quin ordre?

Tu resposta

VALORACIÓ GENERAL
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Molt satisfet / a

OBSERVACIONS GENERALS
Hi ha res més que vulgueu afegir?

Tu resposta

VALORACIÓ DEL QÜESTIONARI
Per favor, valoreu aquest qüestionari del 0 al 10, sent 0 la puntuació més baixa i 10, la més alta.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Molt satisfet / a

Què canviariu o eliminaríeu del qüestionari? Què hi afegiríeu?

Tu resposta