

INFORME DE RECOLLIDA DE LES NECESSITATS I LES EXPECTATIVES, I LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE L'EMPRESA FUNERÀRIA MUNICIPAL 2015

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. GRUP FOCAL	4
Conclusions de la recollida quantitativa	6
3. ENQUESTES PRESENCIALS	7
3.1. Dades de la recollida d'enquestes	
3.2. Dades sociodemogràfiques	
3.3. Informació sobre la 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	
4. ENQUESTES EN LÍNIA	13
4.1. Dades de la recollida d'enquestes	
4.2. Dades sociodemogràfiques	
4.3. Informació sobre la 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	18
ANNEXOS	19

1. INTRODUCCIÓ

Quan es va iniciar el projecte, una de les dificultats amb què ens vàrem trobar va ser decidir en quin moment fer l'enquesta, atesa l'especial circumstància que envolta els serveis prestats per l'EFM.

Davant aquesta situació, s'han duit a terme les següents accions amb la finalitat de conèixer les expectatives i la satisfacció dels usuaris dels serveis que presta l'EFM:

- enquesta automàtica que es trameta a l'usuari per correu electrònic
- enquesta en paper que s'entrega amb la factura
- grup focal amb personal de l'EFM que desenvolupa funcions d'atenció a la ciutadania

2. GRUP FOCAL

Introducció

El grup focal es va realitzar el passat dia **2 de març de 2016**. Es va convocar el personal que presta els seus serveis directament amb l'usuari, tant presencialment com telefònica.

Es va explicar/recordar la Carta de serveis i la recollida d'expectatives i satisfacció.

Per altra banda, es va tractar la importància dels registres i de demanar l'adreça de correu electrònic per a enviar l'enquesta.

Es va indicar, per altra banda, que si qualche usuari vol expressar una queixa o una felicitació se li ha d'oferir el full disponible per a fer-ho; després es registren com a DMS. Això no obstant, si el full és massa reduït per al que s'hi vol exposar, en poden grapar un de propi a l'imprès específic de l'EFM.

A continuació recollim els comentaris que han fet els assistents a cadascun dels punts de l'ordre del dia.

2. Debat:

Fortaleses del servei: El que es fa bé que és destacable.

- Bona predisposició del personal.
- Professionalitat.

Debilitats del servei: El que és destacable que es pot millorar.

- No s'han comunicat els resultats de les enquestes al personal.
- Se'ls demana opinió abans d'implementar-hi millores.
- Senyalització interior deficient. Si fos més clara, els usuaris no demanarien informació a les taules.

Punts crítics del servei: Les coses que s'haurien de solucionar immediatament.

- No atendre el telèfon alhora que s'atén presencialment.
- Les taules d'atenció haurien d'estar separades de la zona de pas amb una paret, no a la vista.

3. Debat: Seguint el torn de paraula establert, valorar els atributs següents:

ACCESSIBILITAT I ATENCIÓ	
- Atenció telefònica	<ul style="list-style-type: none"> • És un tema crític que s'atengui el telèfon mentre es fa atenció presencial. Dóna molt mala imatge perquè, o no

<p><u>- Atenció presencial</u></p> <p>Temps d'espera</p> <p>Capacitació del personal</p> <p>Full de serveis/informació al client suficient?</p> <p>Enquesta</p>	<p>s'agafa el telèfon a la primera –i ni hi surt una bústia–, o no s'atén correctament a la taula i s'interromp l'usuari que es té davant. A més, en moltes ocasions només és per a passar la telefonada a altres departaments de l'EFM. Hauria de contractar-se un <i>call center</i> que derivàs les telefonades i, només si és per a avisar de defuncions, passar-les al personal d'atenció.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Com a mesura provisional es podrien almenys publicitar els telèfons d'altres departaments perquè no totes les telefonades passassin per les taules d'atenció. <ul style="list-style-type: none"> • A més del problema de l'atenció telefònica, l'altre tema crític és que no hi ha privacitat a les taules d'atenció presencial, a pesar que ara hi ha disponible un despatx per a atendre casos especials. • També és necessari que sempre hi hagi al taulell d'informació qualcú per a orientar (ordenança), i així els usuaris no s'han de dirigir al personal de les taules, que es troba atenent. • A Bon Sosec l'atenció presencial encara és pitjor, perquè hi només un taulell, ni tan sols taules i cadires. • Manca personal si hi ha acumulació de serveis. • Seria bo recuperar la figura del coordinador de sales de vetla, sobretot els matins, perquè dóna una imatge més professional als usuaris, els quals se senten més reconformatos i segurs, i es descarrega el personal d'atenció. <ul style="list-style-type: none"> • El temps d'espera al telèfon no és llarg, i presencialment tampoc. La zona d'espera, però, també està poc delimitada i no hi ha gestor de coes. Si es tancassin les zones de les taules d'atenció estaria bé delimitar millor la zona d'espera i posar un gestor de coes que t'indiqui a quina taula o a quin despatx anar, i sempre amb una persona subalterna de suport al taulell. <ul style="list-style-type: none"> • Faria falta més formació sobre com gestionar específicament l'atenció en aquests moments difícils per als usuaris, i per a aconseguir una mínima afectació personal. <ul style="list-style-type: none"> • Es considera correcte. <ul style="list-style-type: none"> • Hauria de ser més breu; s'intentarà demanar-hi més l'adreça electrònica. <ul style="list-style-type: none"> • A més, es proposa que s'entregui juntament amb la còpia del full de serveis/carpeta.
--	--

Queixes dels usuaris	<ul style="list-style-type: none">• Normalment es queixen que s'agafa el telèfon mentre se'ls atén.
Altres comentaris:	<ul style="list-style-type: none">• Millorar el sistema de climatització.• Establir normes i criteris per a agafar vacances en cas de no haver-hi acord entre el personal dels serveis.• Si manquen operaris, ho han de gestionar ells i afecta el bon servei d'atenció.

CONCLUSIONS FINALS:

De tot el que s'ha exposat han sorgit bastants idees de millora, però els punts més crítics i que, efectivament, coincideixen amb la percepció dels tècnics de qualitat i dels auditors són els que s'indiquen, els quals s'haurien d'abordar tot d'una que sigui viable i sempre amb l'aprovació prèvia de la Gerència:

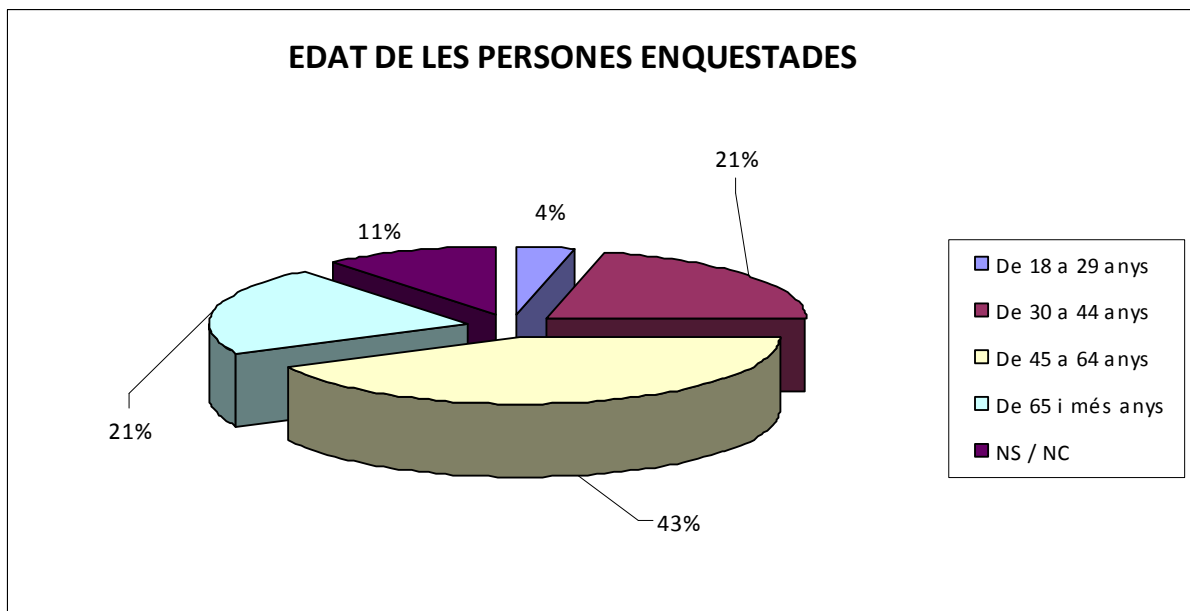
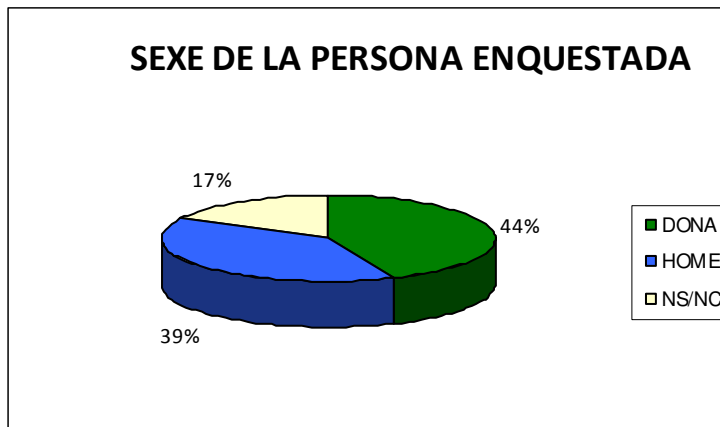
- Gestió telefònica amb un *call center*
- Donar privacitat a les taules d'atenció presencial (entre aquestes i la zona de pas a les sales de vetla)

3. ENQUESTES PRESENCIALS

3.1. Dades de la recollida d'enquestes

S'han recollit 29 enquestes presencials d'un total de 2.558 usuaris el 2015.

3.2. Dades sociodemogràfiques



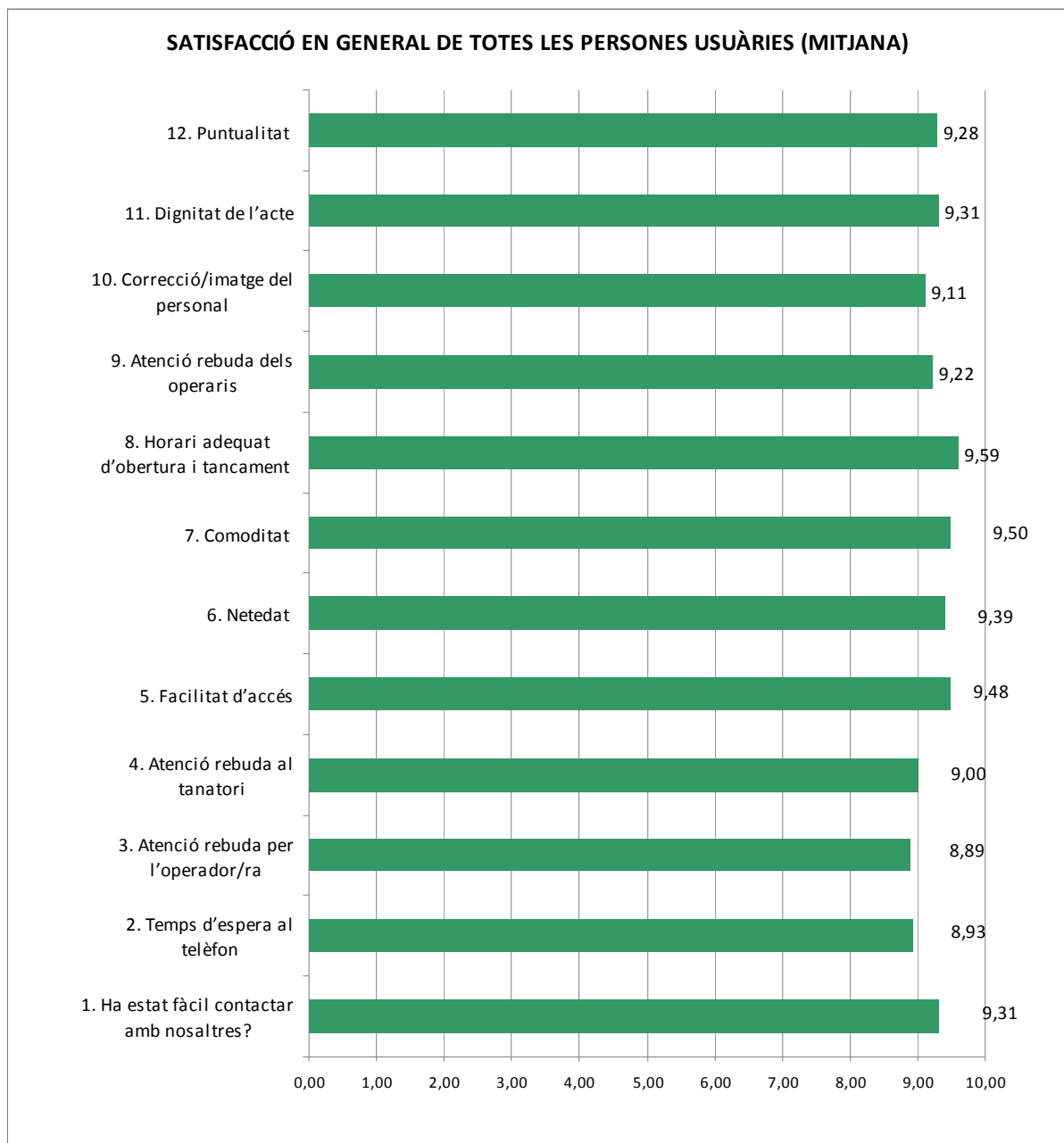
El 100% han estat espanyols residents.

3.3. Informació recollida en relació amb la satisfacció

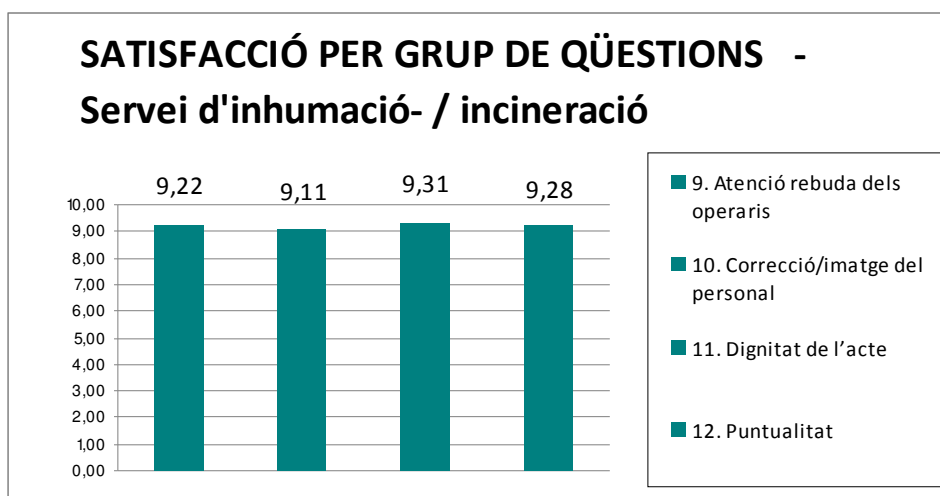
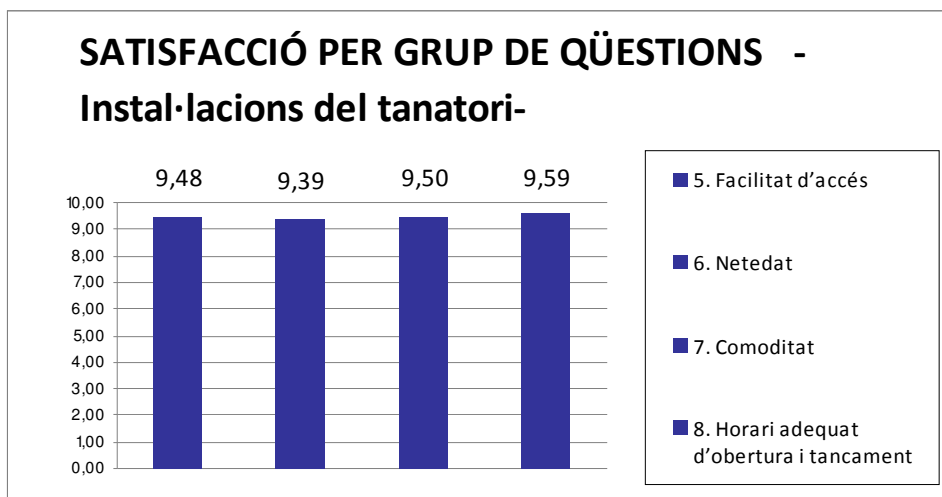
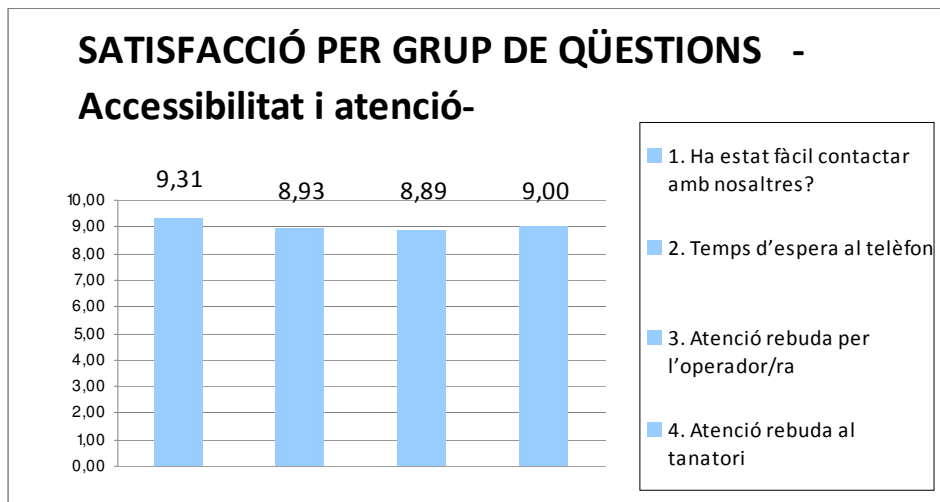
Satisfacció mitjana per pregunta

En general la satisfacció dels usuaris és elevada. Destaquen la valoració de l'horari i la comoditat com a atributs del servei.

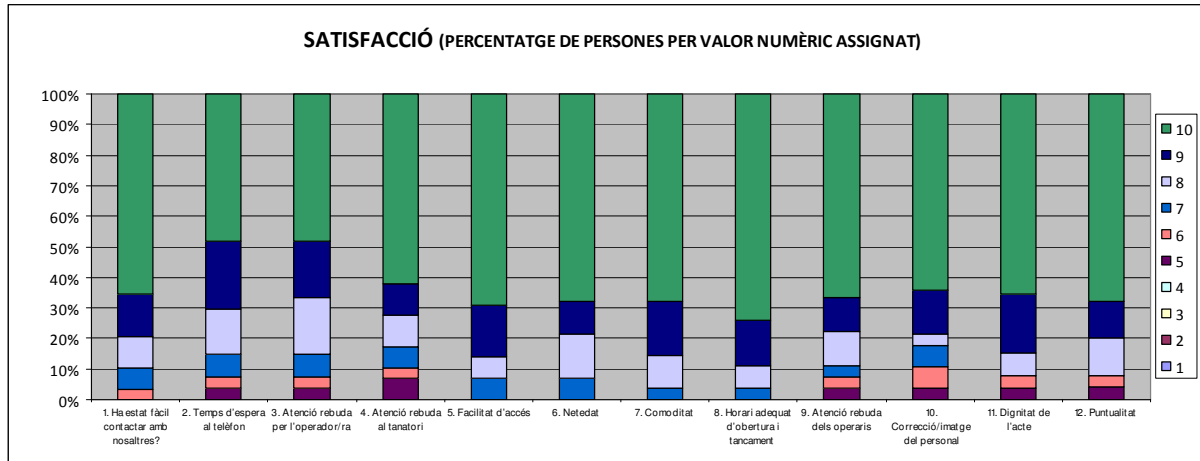
S'ha de tenir en compte que les dades recollides únicament són de Son Valentí. El 2016 es recollirà també la satisfacció dels usuaris del tanatori de Bon Sosec. De fet l'enquesta està preparada per a desglossar-ne les dades.



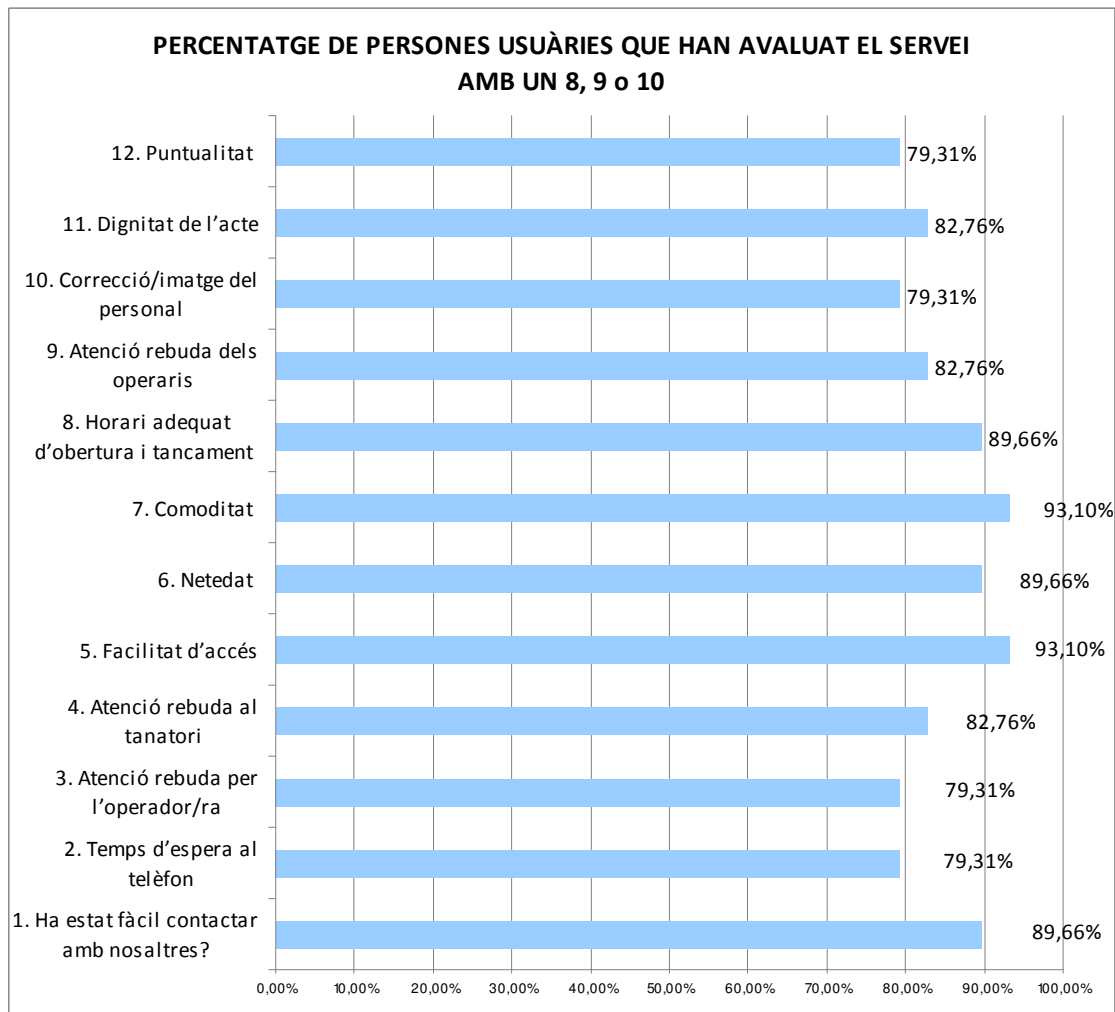
Satisfacció mitjana per grup de preguntes



Percentatge de persones que han donat un valor determinat (del 0 al 10) per pregunta



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



3.4. Importància

L'atenció rebuda per tots els usuaris participants al procés és l'aspecte més important; la puntualitat, l'horari, la comoditat i la dignitat de l'acte són altres aspectes valorats, així mateix, com a molt importants.

3.5. Valoració general del servei

El servei s'ha valorat molt bé, amb una mitjana de 9,14 sobre 10.

3.6. Quant al qüestionari

Pel que fa al qüestionari, s'ha avaluat amb un 9,67 de mitjana, només per part de 6 persones.

No hi ha hagut cap comentari.

3.7. Observacions

S'han recollit els cinc comentaris següents:

“Molt bo.
Excel·lent.
Tot bé.
Flors músties, impuntualitat a l'inici del responso
Tardança per a arribar a l'hospital; 2 hores d'espera.”

Com que les enquestes són anònimes no podem seguir la traçabilitat de l'observació negativa que ens fan.

3.8. CONCLUSIONS DE LA RECOLLIDA QUANTITATIVA

En primer lloc destacar dues qüestions:

- la petita mostra recollida
- l'alt nivell de satisfacció dels usuaris

Això ens indica que, encara que ens avalen que es presta un bon servei, hem d'augmentar la mostra. Per tant, hem de revisar el sistema de recollida i millorar-lo. De fet, s'ha d'estudiar que l'enquesta presencial sigui més curta o amigable, perquè, a molts d'usuaris, els fa pesera omplir-la.

Això no obstant, dia 2 de març es farà un grup focal amb personal intern que està al *front office* i, així, a més de la seva pròpia opinió com a treballadors, ens podran traslladar les impressions derivades de les opinions i els comentaris dels usuaris.

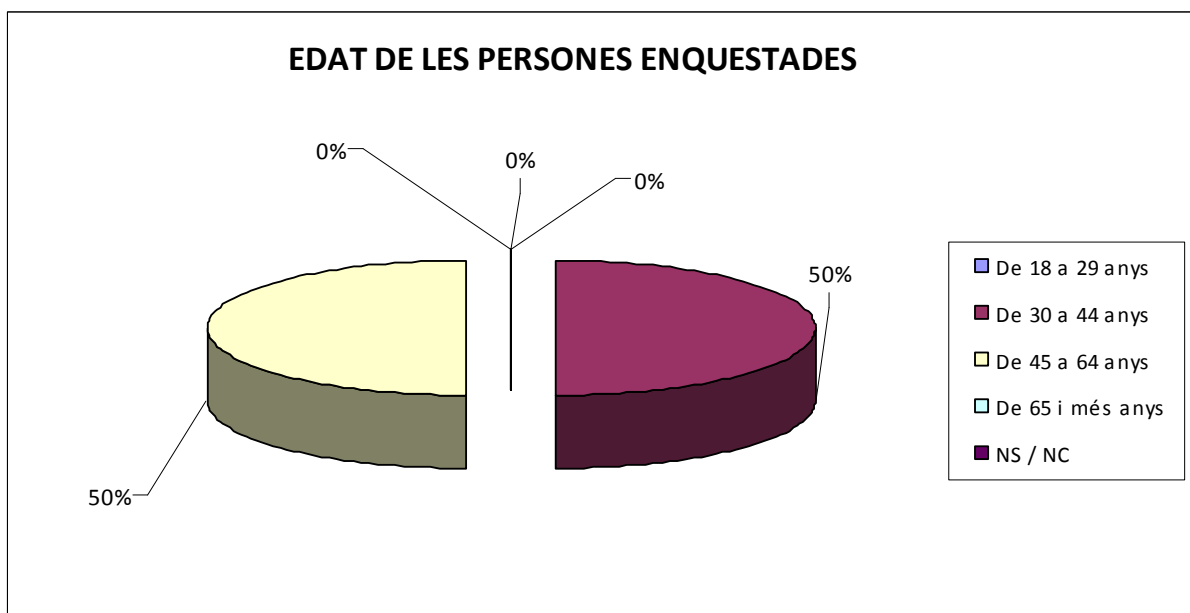
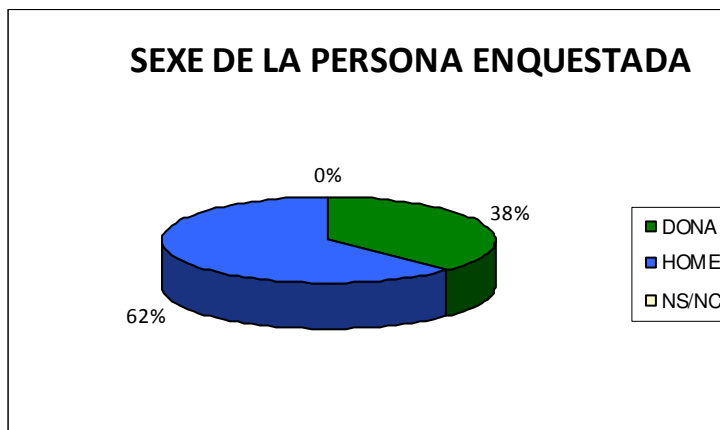
Hem de destacar que més d'un 75% han valorat l'EFM amb una puntuació igual o superior a 8, i aquest indicador és molt positiu.

4. ENQUESTES EN LÍNIA

4.1. Dades de la recollida d'enquestes

S'han recollit 8 enquestes presencials d'un total de 13 d'enviades als usuaris el 2015.

4.2. Dades sociodemogràfiques



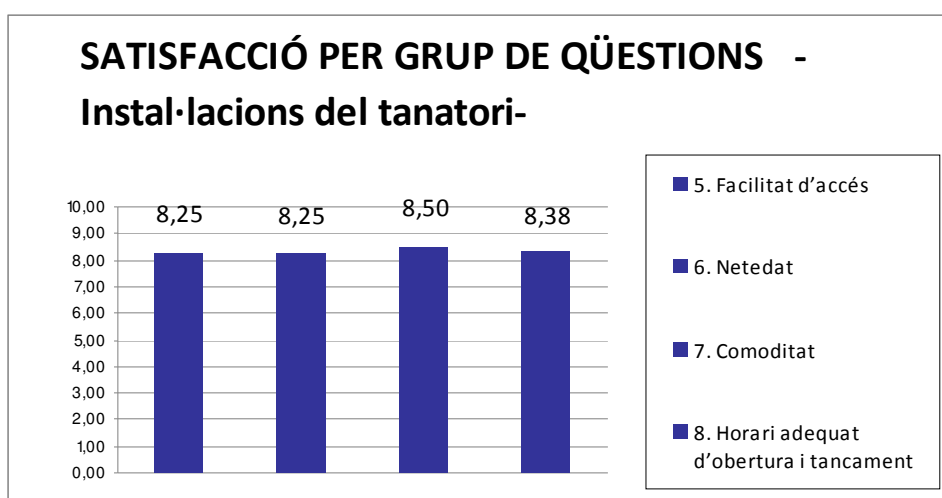
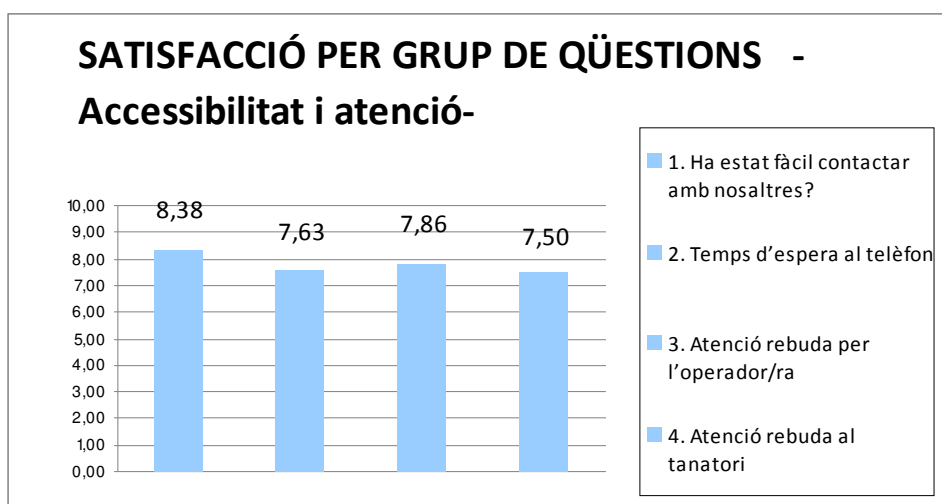
El 100% han estat espanyols residents.

4.3. Informació recollida quant a la satisfacció

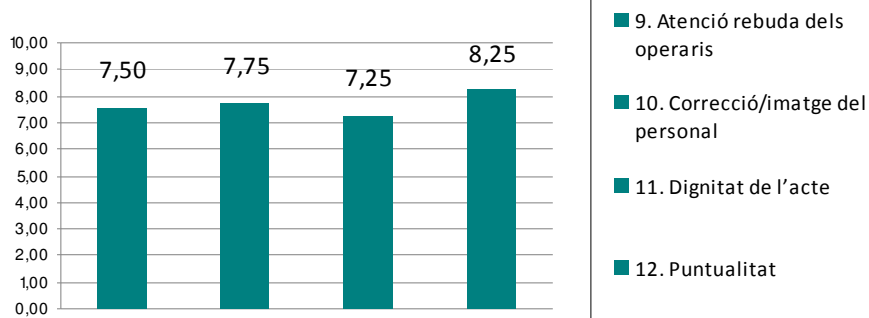
Satisfacció mitjana per pregunta

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

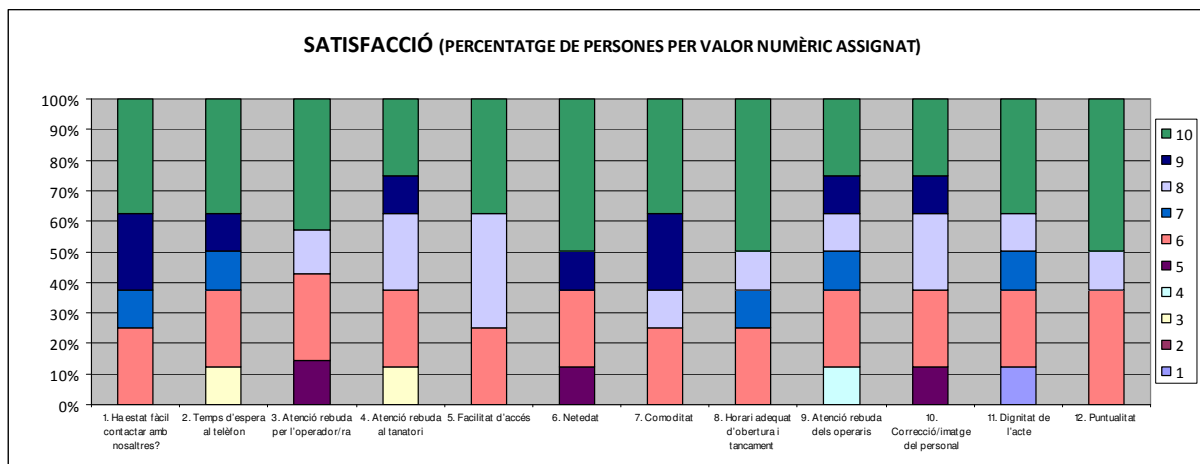
Satisfacció mitjana per grup de preguntes



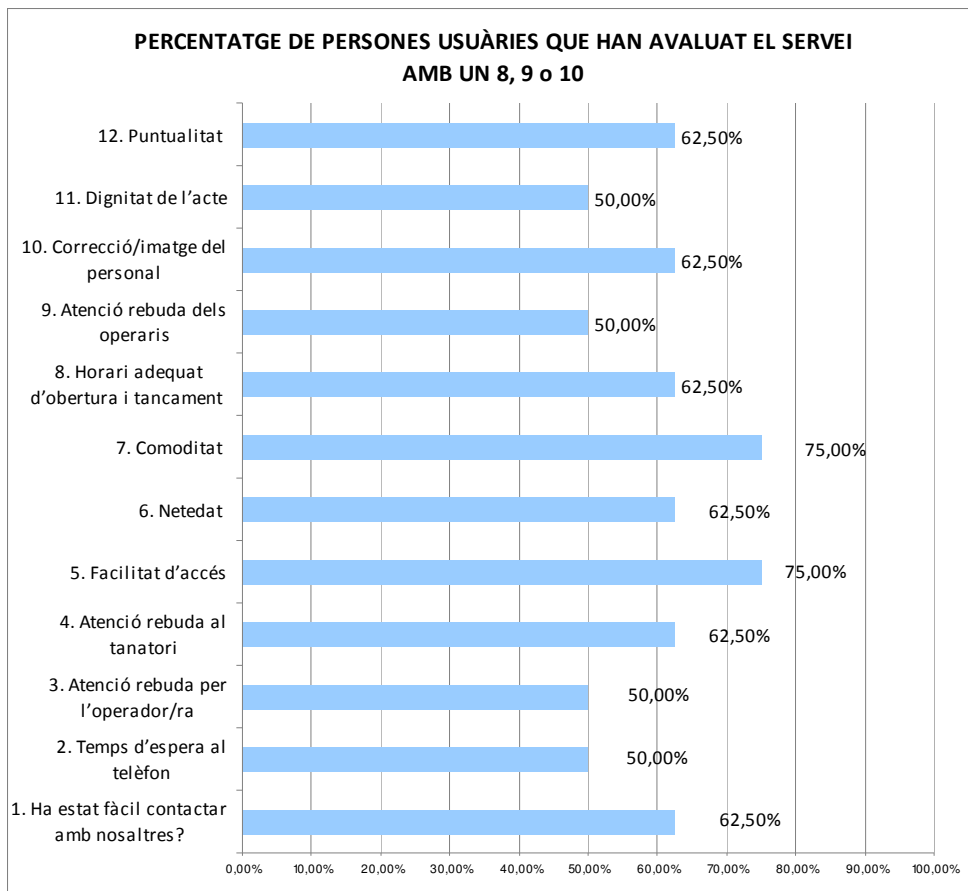
SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS - Servei d'inhumació- / incineració



Percentatge de persones que han donat un valor determinat (del 0 al 10) per pregunta



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



4.4. Importància

Tan sols 3 persones han contestat la pregunta.

- La professionalitat oferta en moments tan difícils.
- L'atenció rebuda al domicili i, llavors, la resta.
- La dignitat de l'acte.

4.5. Valoració general del servei

El servei s'ha valorat amb una mitjana de 7,75 sobre 10.

4.6. Quant al qüestionari

Pel que fa al qüestionari, s'ha avaluat amb un 8 de mitjana.
No hi ha hagut cap comentari.

4.7. Observacions

S'ha recollit el comentari següent:

“Sólo querría expresar el descontento que tenemos con la empresa ya que, a la hora de enseñarnos el servicio y después de todo el dinero invertido, ni se me haya mencionado que las lápidas van sin nombre y que es una cosa aparte.

Rogaría que para futuros clientes/fallecidos, se les indicase que la lápida viene sin nombre. Mi sorpresa y después de casi una semana del mail enviado pidiendo si estaba el nombre en la lápida, me dijese que no iba incluida el nombre de la lápida.”

4.8. CONCLUSIONES DE LA RECOLLIDA QUANTITATIVA

Els resultats de les enquestes en línia han estat un poc més baixos que els de la presencial. Això no obstant, la mostra és molt petita per a extreure'n conclusions.

A pesar d'això torna a sortir la valoració de la dignitat de l'acte, l'ítem valorat més baix, com l'any passat. Això és degut que els operaris no tenen massa formació, fa molts d'anys que fan aquesta feina i lleven a l'acte el punt de solemnitat i respecte que la família sí li dona o vol que se li doni.

Només un 50%, aproximadament, valora amb puntuació superior a 8 els serveis de l'EFM.

A les enquestes en línia l'atenció rebuda també surt valorada més baixa, la qual cosa reafirma la necessitat de millorar l'atenció, tant la telefònica, com la presencial.

5. CONCLUSIONS GENERALS

S'avalua que es presta un bon servei, però hem d'augmentar la mostra. Es revisarà el sistema de recollida i la mateixa enquesta. Així mateix es farà un *benchmarking* per a veure com ho fan altres funeràries.

El dia 2 de març es farà un grup focal amb personal intern que està al *front office* i així, a més de la seva pròpia opinió com a treballadors, ens podran traslladar les impressions derivades de les opinions i els comentaris dels usuaris.

La valoració de la dignitat de l'acte torna a ser, com el 2014, l'ítem valorat més baix. Això és degut que els operaris no tenen massa formació, fa molts d'anys que fan aquesta feina i li lleven el punt de solemnitat i respecte que la família sí li dona o vol que se li doni.

A les enquestes en línia l'atenció rebuda també surt valorada més baixa, la qual cosa reafirma la necessitat de millorar l'atenció, tant la telefònica, com la presencial.

Hi hem d'afegir que, de l'estudi de les queixes (DMS), el servei de làpides necessita una millora als seus processos de feina per a fer minvar les queixes amb els serveis de la seva competència (inscripcions de làpides, fotos, pressuposts, etc.).

En definitiva, els usuaris valoren positivament el servei, encara que hem d'augmentar la mostra i millorar en l'atenció i la dignitat de l'acte d'inhumació/incineració.

ANNEX 1. ENQUESTA PRESENCIAL

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:	Nacionalitat:	Estat:
--------------	----------------------	---------------

TANATORI ON ES VA REBRE EL SERVEI: TANATORI 1 (SON VALENTÍ) ___ TANATORI 2 (BON SOSEC) ___

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 insafet/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 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	<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
7. 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
8. Horari adequat d'obertura i tancament	<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	
9. Atenció rebuda dels operaris	<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
10. 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
11. Dignitat de l'acte	<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
12. Puntualitat	<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?

--