



SERVEIS
FUNERARIS
REUS I
BAIX CAMP

VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI QUE PRESTA SERVEIS FUNERARIS REUS BAIX CAMP

Informe de conclusions (tercera onada)

Abril de 2019

Introducció i aspectes metodològics ►

Objectiu general i específics

L'**objectiu** del present l'estudi és avaluar el nivell de qualitat dels serveis de l'Empresa Municipal **Serveis Funeraris de l'any 2018** i comparar-lo amb els resultats de l'any 2017 i 2016

L'objectiu general es desglossa en els següents **objectius específics** d'informació a recollir:

- Valoració de la infraestructura i serveis del tanatori
- Valoració de la infraestructura i serveis de la sala de vetlla
- Valoració de la infraestructura i serveis de la sala de cerimònies
- Valoració de la infraestructura i serveis de crematori
- Valoració de la infraestructura i serveis del cementiri
- Valoració global del servei i prescripció

Introducció i aspectes metodològics ►

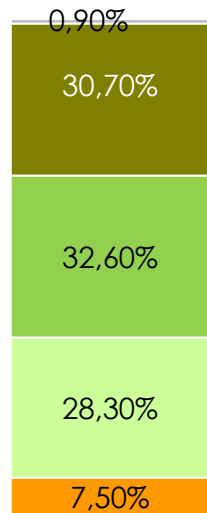
Fitxa tècnica

- **Univers:** Usuaris dels serveis de l'Empresa municipal Serveis Funeraris Reus i Baix Camp de l'any 2018. S'entendrà per usuari del servei a la persona que ha tramitat el servei, i del qual es disposa de dades de contacte.
- **Qüestionari:** dissenyat per CERES en base als objectius de l'estudi i amb el vistiplau de l'equip de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp.
- **Mètode de recollida de la informació:** Administració telefònica d'un qüestionari estructurat amb el suport d'ordinador (CAPI).
- **Grandària i distribució de la mostra:** 319 persones.
- **Error Mostral:** Amb nivell de confiança del 95%, per a dades globals en el supòsit de mostreig aleatori simple :
 - **Proporció** (supòsit, $p=q=50\%$): $e = \pm 4,6 \%$.
 - **Mitjana de les valoracions** (supòsit amb variància= 1,23): $e = \pm 0,13$.
- **Puntuacions:** Les puntuacions van del 0 als 10 punts

Valoració global del servei i prescripció ►

Valoració global del servei

► Valoració global del servei de l'empresa Municipal Serveis Funeraris Reus i Baix Camp



Valoració global

- Menys satisfet (≤7)
- Molt satisfet (9)
- Ns/Nc
- Satisfet (8)
- Totalment satisfet (10)

Valoració
mitjana

8,81

La valoració mitjana de l'any 2018 és de 8,81 punts respecte els 8,79 i 8,72 punts de l'any 2017 i 2016 respectivament.

Valoració global del servei i prescripció ►

Valoració global del servei

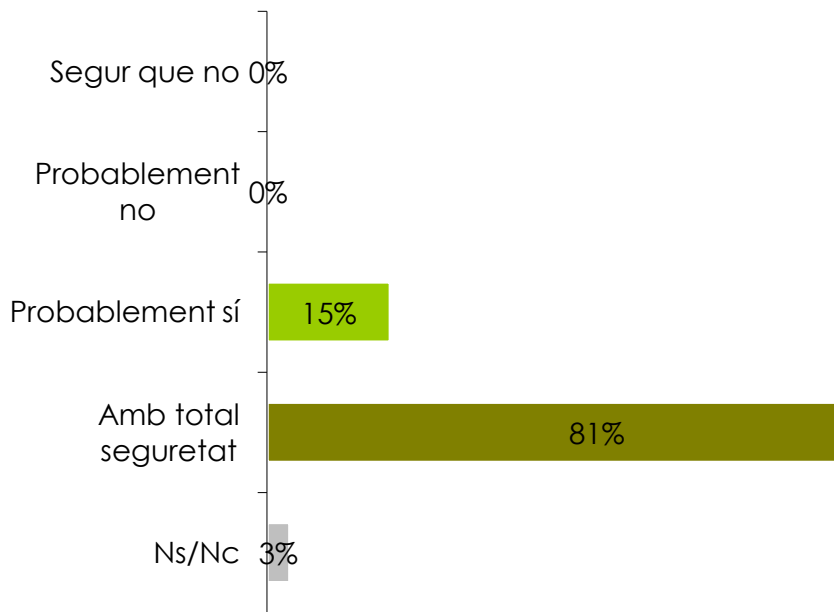
El **91,60%** dels usuaris dels serveis de l'empresa Serveis Funeraris Reus i Baix Camp es mostren **totalment satisfets, molt satisfets o satisfets** respecte el 89% i 87% de l'any 2017 i 2016 respectivament.

Un **30,70%** dels nostres usuaris ens qualifiquen amb **10 punts**.

Valoració global del servei ►

Recomanació del servei a amics i familiars

► Fins a quin punt recomanaria a amics i/o familiars els serveis que ofereix els Serveis Funeraris Reus i Baix Camp?



El **96,60%** dels usuaris consultats **recomanaria** els serveis que ofereix Serveis Funeraris Reus i Baix Camp, respecte el 94% i 92% de l'any 2017 i 2016 respectivament

Conclusions ►

Després de la realització de la tercera onada de valoració de la qualitat del servei que prestem als nostres usuaris, es posa de manifest no només que mantenim els alts nivells de qualitat, sinó que millorem la valoració mitjana i prescripció any rere any.



SERVEIS
FUNERARIS
REUS I
BAIX CAMP