



SERVEIS
FUNERARIS
REUS I
BAIX CAMP

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

Informe de conclusions

Abril de 2018

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 2017** i comparar-lo amb els resultats de l'any 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 ►

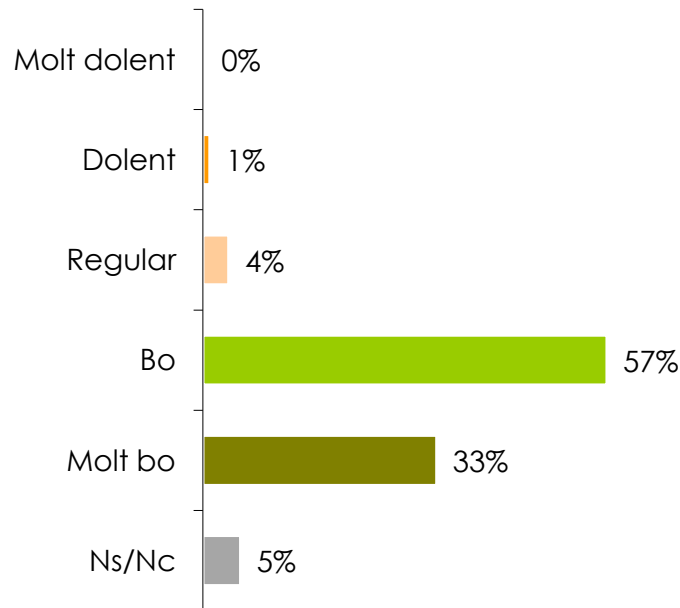
Fitxa tècnica

- ▶ **Univers:** Usuaris dels serveis de l'Empresa municipal Serveis Funeraris Reus i Baix Camp de l'any 2017. 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:** 300 persones.
- ▶ **Error Mostral:** Amb nivell de confiança del 95%, per a dades globals en el supòsit de mostreig aleatori simple :
 - ▶ **Proporció** (supòsit, $p=q=50\%$): $e = \pm 4,8 \%$.
 - ▶ **Mitjana de les valoracions** (supòsit amb variància= 1,23): $e = \pm 0,12$.
- ▶ **Puntuacions:** Les puntuacions van del 0 als 10 punts

Valoració global del servei i prescripció ►

Valoració de la relació qualitat preu del servei

► A nivell general, com catalogaria el servei que ha rebut de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp, tenint en compte la relació qualitat-preu?

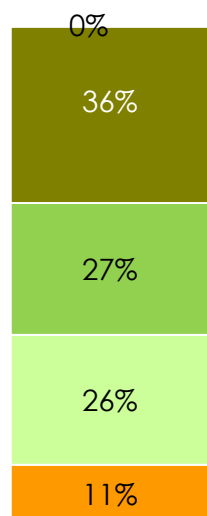


Un 90% considera que la relació qualitat preu envers el servei rebut per part de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp **és bona o molt bona**, respecte el 84% que ho considerava l'any 2016

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

8,79

La valoració mitjana de l'any 2017 és de 8,79 punts respecte el 8,72 punts de l'any 2016.

Valoració global del servei i prescripció ►

Valoració global del servei

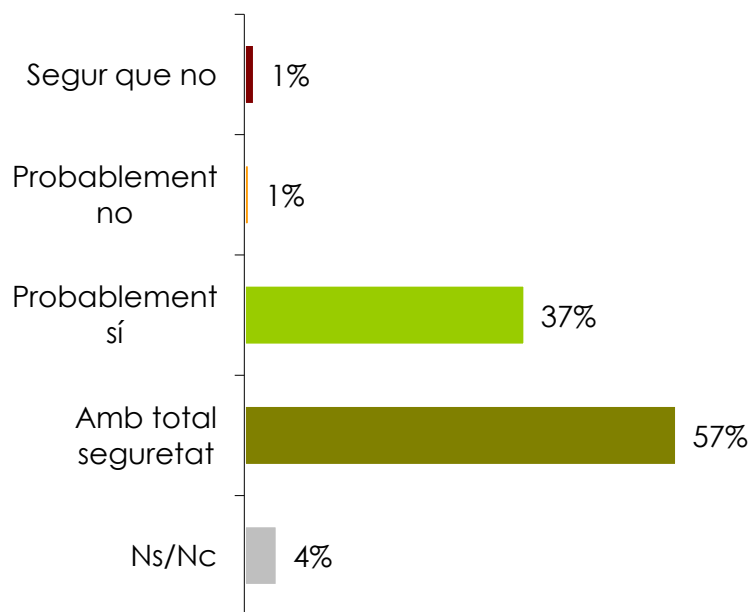
El **89%** dels usuaris dels serveis de l'empresa Serveis Funeraris Reus i Baix Camp es mostren **totalment satisfets, molt satisfets o satisfets** respecte el 87% de l'any 2016.

Un **36%** 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 **94%** dels usuaris consultats **recomanaria** els serveis que ofereix Serveis Funeraris Reus i Baix Camp, respecte el 92% de l'any 2016