



INFORME DE RESULTATS DE L'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL SOCI D'ACRA

2016

INTRODUCCIÓ

Per vuitè any consecutiu, ACRA ha realitzat una enquesta de satisfacció entre els seus socis amb l'objectiu de fer un balanç anual i conèixer la seva valoració respecte els serveis que l'associació els presta. L'enquesta també permet detectar oportunitats de millora i posar en marxa accions que contribueixin a oferir als socis els serveis que realment demanden, amb la qualitat esperada.

Per tant, és la setena vegada que es pot fer una anàlisi comparativa entre resultats de vuit anys consecutius.

METODOLOGIA

Univers de l'enquesta

L'enquesta s'ha enviat a tots els socis d'ACRA a través del llistat d'adreces de correu electrònic de la base de dades de l'associació, que és el mateix que es fa servir habitualment en totes les comunicacions regulars, i que es resumeix en:

- ✓ 997 serveis
- ✓ 441 entitats

La tramesa de l'enquesta, com en els anys anteriors, s'ha realitzat *on-line* a través d'un enllaç a un qüestionari en format Google Drive que els socis responen de forma anònima i voluntària.

Per tal de poder segmentar posteriorment els resultats obtinguts i treballar-los estadísticament, s'ha preguntat tant la tipologia de servei associat (residència assistida, centre de dia, SAD, etc.) com la capacitat d'aquesta (places o persones).

Qüestionari

Per poder establir una anàlisi comparativa dels resultats, aquest any s'ha utilitzat el mateix qüestionari creat fa tres anys en base a les oportunitats de millora plantejades tant pel Sistema de Gestió de la Qualitat com pels comentaris dels associats a les enquestes. D'aquesta manera s'ha realitzat una enquesta representativa pel conjunt d'associats, permetent escollir la tipologia de soci i incloent la possibilitat de no respondre les preguntes específiques de cada tipologia de soci, amb preguntes relacionades amb la representativitat i la visibilitat de l'associació. D'altra banda, també s'ha mantingut una pregunta de la satisfacció global d'ACRA i una pregunta específica sobre el servei de la borsa de treball web.

El qüestionari s'estructura en 10 preguntes de valoració (una d'elles global) i 3 preguntes relacionades amb la tipologia de servei associat i la seva capacitat d'atenció (places o persones, segons la tipologia de servei):

1. Valoreu la informació que rebeu regularment d'ACRA.
2. Valoreu la utilitat de les respostes i l'assessorament d'ACRA a les vostres consultes.
3. Valoreu la rapidesa de les respostes oferides per ACRA.
4. Valoreu l'interès de les jornades i activitats organitzades per ACRA.
5. Valoreu l'interès de la formació oferida per ACRA.
6. Valoreu la utilitat de la borsa de treball de la web d'ACRA
7. Valoreu l'amabilitat del personal d'ACRA.

8. Valoreu la representació i defensa que ACRA ha fet dels vostres interessos davant les administracions públiques i els sindicats.
9. Valoreu la visibilitat que creieu que ACRA dóna del sector i de les seves problemàtiques.
10. Valoració global d'ACRA

RESULTATS

Tabulació

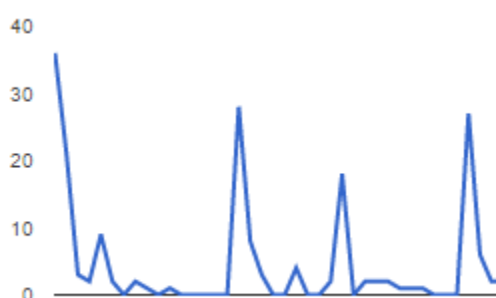
Els resultats s'han tabulat d'acord amb la següent escala:

Puntuació Obtinguda	Nivell de satisfacció
1-2	Molt insatisfet
3-4	Insatisfet
5-6	Satisfet
7-8	Bastant satisfet
9-10	Molt satisfet

Temporització de les respostes i percentatge de participació

Aquest any l'enquesta es va enviar als socis el 16 de gener de 2017 amb data d'expiració per al 24 febrer a les 12 de la nit (40 dies després). Es van realitzar quatre recordatoris els dies 20 de gener (butlletí InfoACRA), 1 de febrer (comunicat específic), 10 de febrer (comunicat específic) i 21 de febrer (comunicat específic).

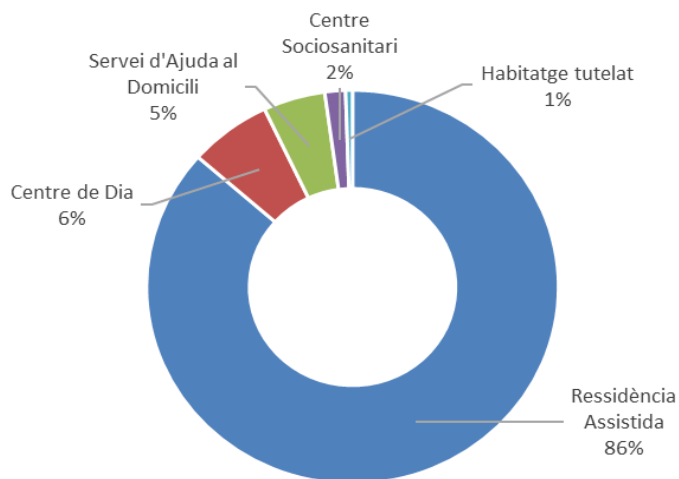
Gràfic de respostes diàries



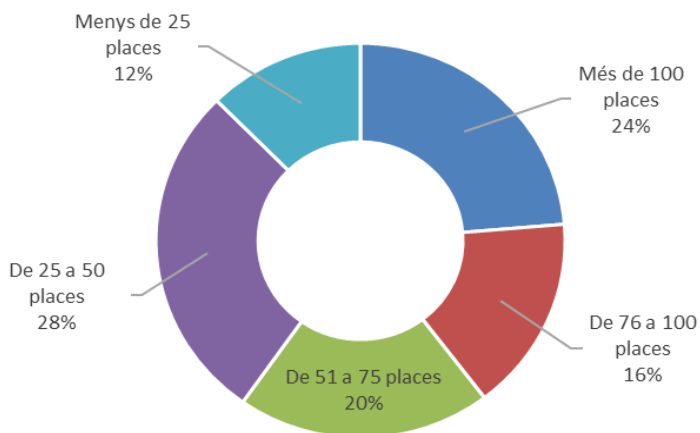
En total s'han obtingut **184 respostes** vàlides, les quals suposen un **41,72% de participació** sobre el total dels socis d'ACRA. Aquest percentatge és força superior al de l'any passat (un 11% més de participació). Igualment, la participació en l'enquesta de satisfacció també és superior a la de la majoria de baròmetres i qüestionaris que ACRA realitza periòdicament. Segons els càlculs de representativitat definits a la UNE 66176:2005, els resultats d'aquesta enquesta gaudeixen d'un **90% del** nivell de confiança, atès el grau de participació.

Perfil de l'enquestat

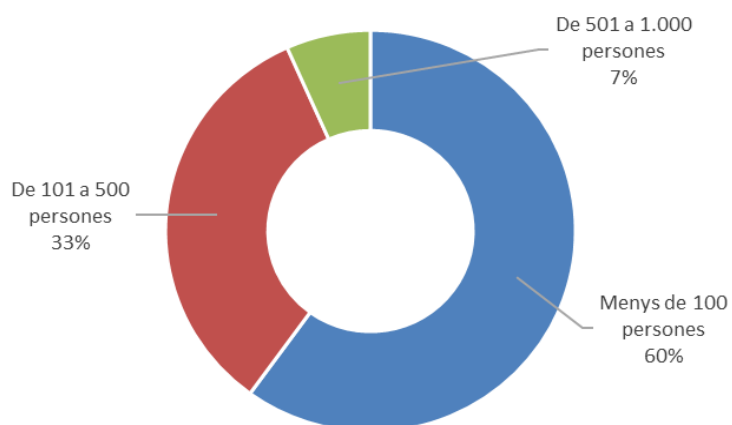
Segons la tipologia del servei:



Segons la capacitat del servei (places):

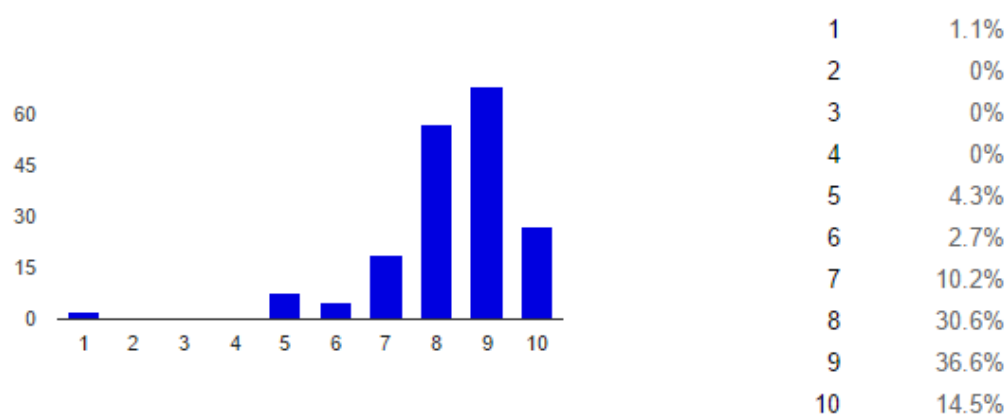


Segons la capacitat del servei (persones ateses):

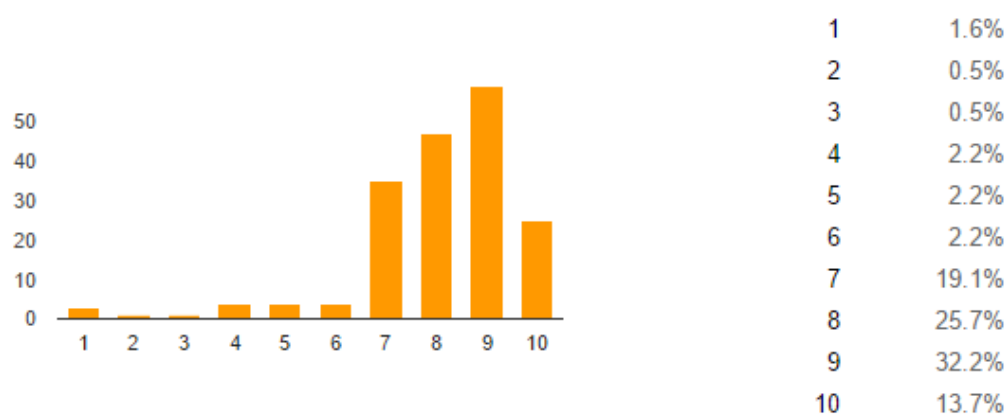


Detall dels resultats

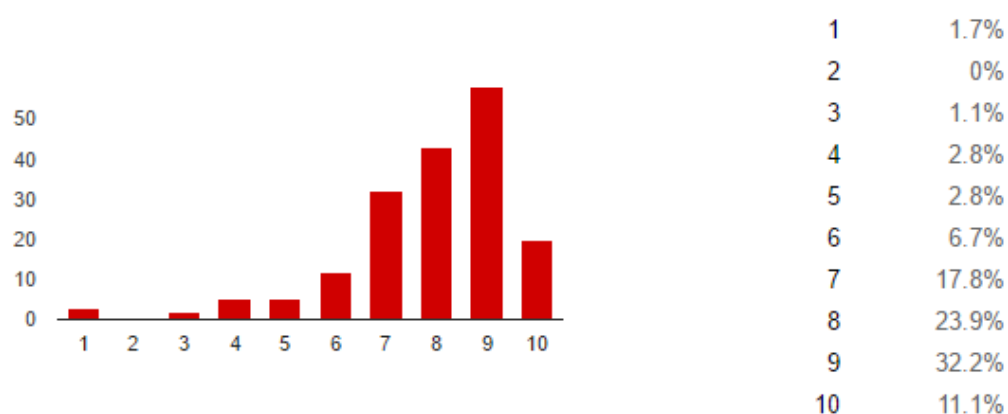
Valoreu la informació que rebeu regularment d'ACRA



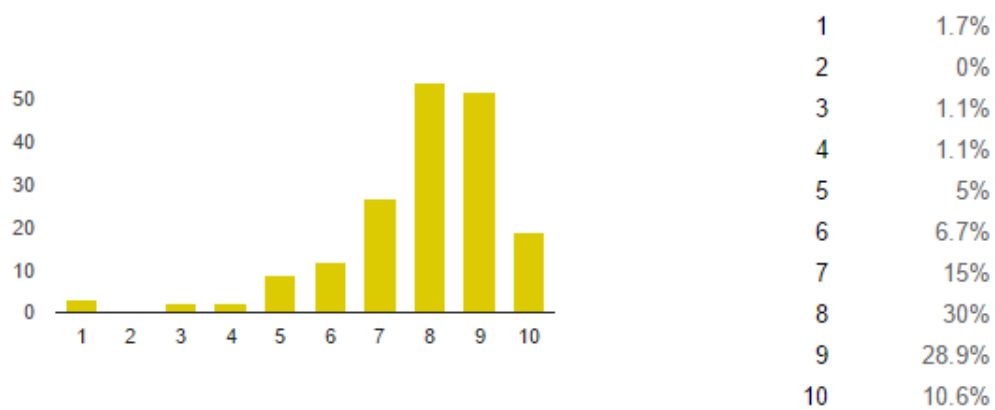
Valoreu la utilitat de les respostes i l'assessorament d'ACRA a les vostres consultes



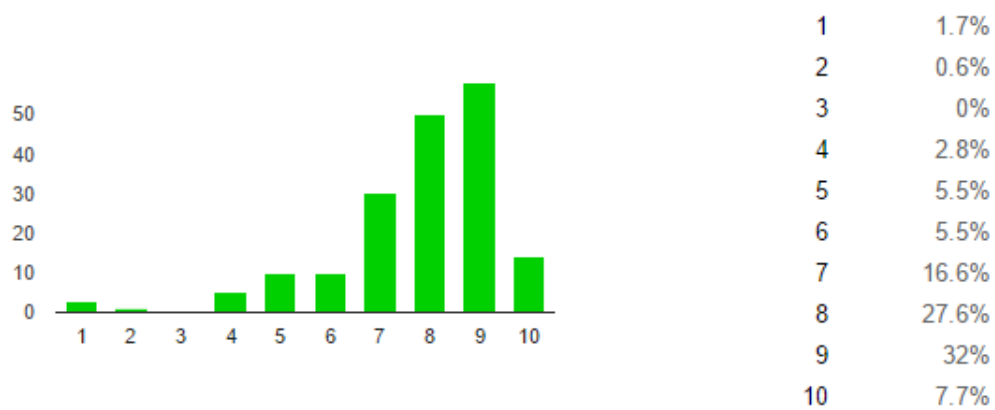
Valoreu la rapidesa de les respostes oferides per ACRA



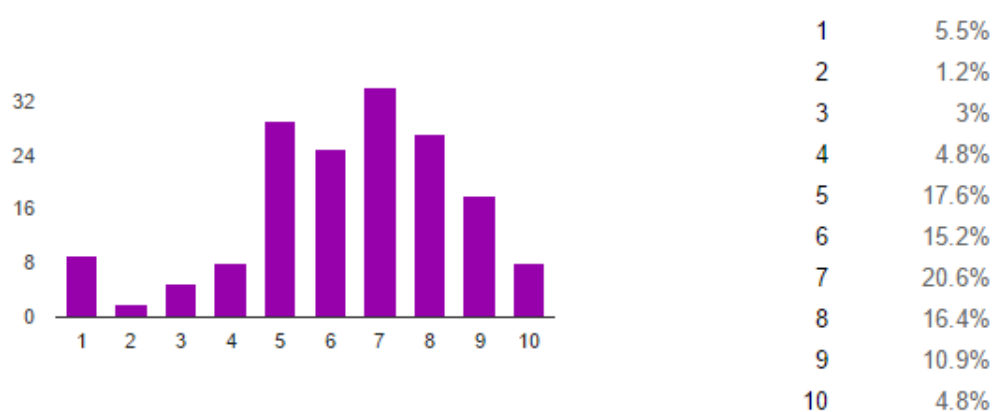
Valoreu l'interès de les jornades i activitats organitzades per ACRA



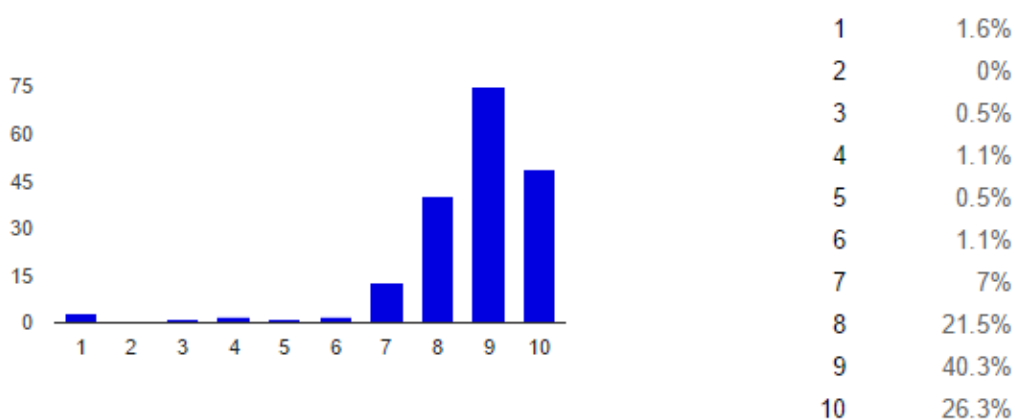
Valoreu l'interès de la formació oferida per ACRA



Valoreu la utilitat de la borsa de treball de la web d'ACRA



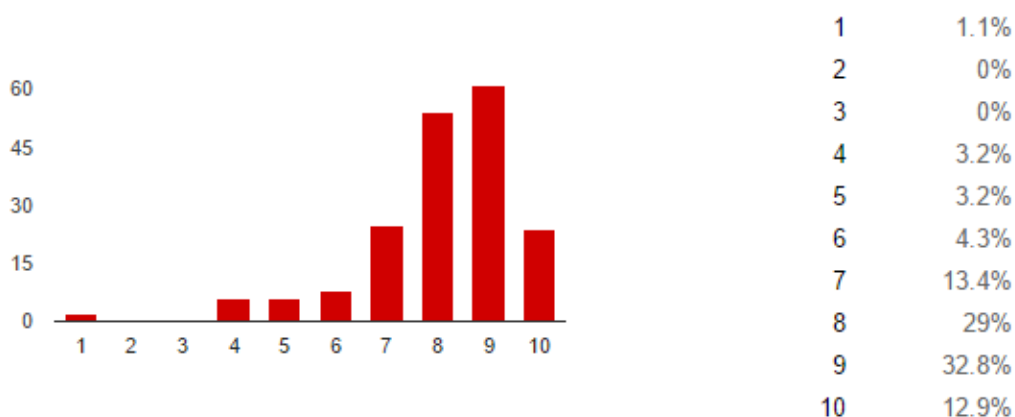
Valoreu l'amabilitat del personal d'ACRA



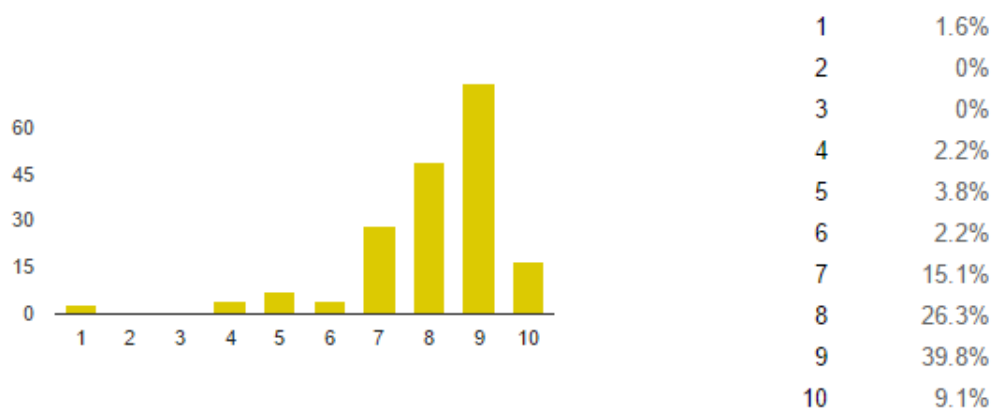
Valoreu la representació i defensa que ACRA ha fet dels vostres interessos davant les administracions públiques i els sindicats



Valoreu la visibilitat que creieu que ACRA dóna del sector i de els seus problemàtiques



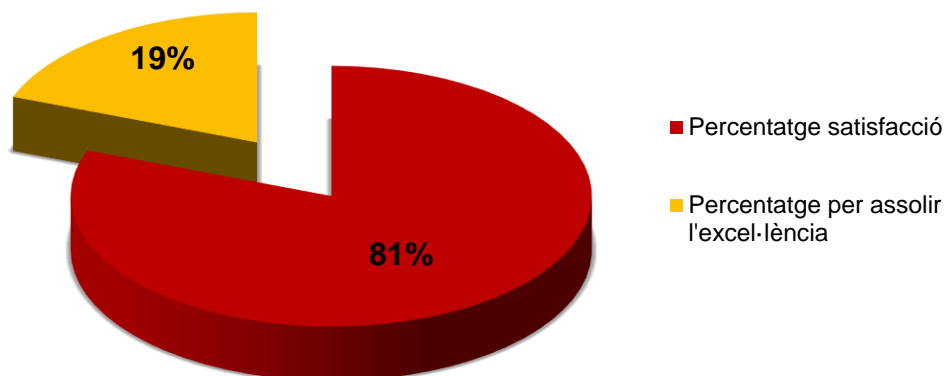
Valoració global d'ACRA



Resum valoració ítems enquestats

Ítem	Mitjana
Informació rebuda regularment d'ACRA	8,29
Utilitat de les respostes i l'assessorament d'ACRA	8,02
Rapidesa de les respostes oferides per ACRA	7,87
Interès de les jornades i activitats organitzades per ACRA	7,85
Interès de la formació oferida per ACRA	7,79
Borsa de treball de la web d'ACRA	6,39
Amabilitat del personal d'ACRA	8,63
Representació i defensa que ACRA fa dels interessos davant les administracions públiques i els sindicats	7,71
Visibilitat que ACRA dóna del sector i de les seves problemàtiques	8,06
ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL SOCI (1-10)	8,07

Índex de satisfacció del soci



Comentaris inserits a l'enquesta

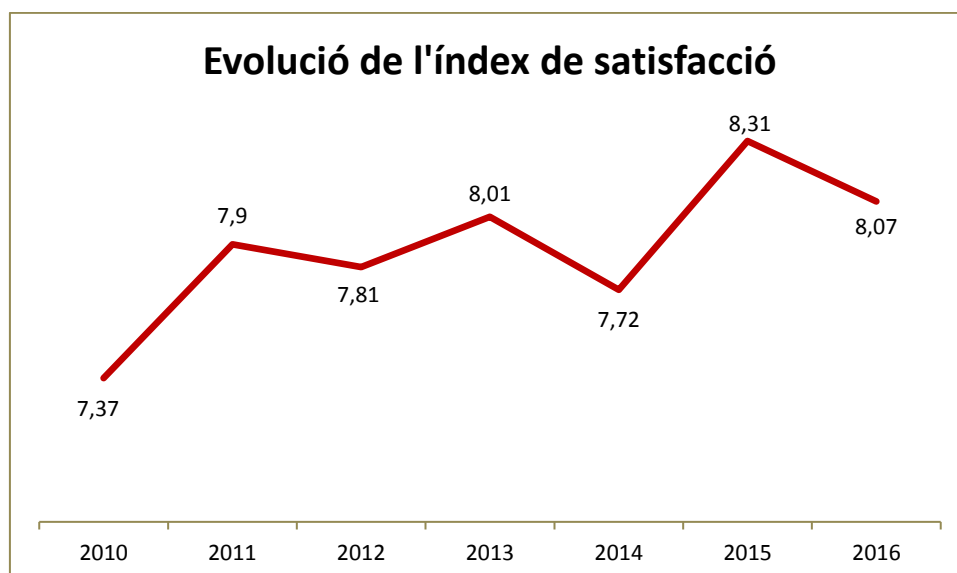
Total de comentaris rebuts: 14

- 1. Com a centre de dia, sense residència, no ens sentim massa representades. Els interessos es dirigeixen més a residències tal i com vàrem poder comprovar en la jornada de centres de dia que vàreu oferir.*
- 2. Patronal de les residències, resta de sectors poc representats.*
- 3. Feu molt bona feina!*
- 4. Fer més formacions descentralitzades a les províncies (Girona, Vic, etc.).*
- 5. Tot i que estem molt satisfets en general, ens agradaria que es fessin més jornades i formacions a l'àrea de Girona. Gràcies!*
- 6. Más actividades en Girona.*
- 7. Cada cop ACRA ofereix més formació a totes les províncies. Però encara podria fer més extensa la seva oferta fora de Barcelona.*
- 8. Doneu un gran servei. Gràcies.*
- 9. Poques jornades de formació a Girona.*
- 10. Ens agradaria que féssiu més formació a la província de Lleida.*
- 11. Els Centres petits i fins i tot mitjans, no se senten prou representats.*
- 12. Consultes telefòniques laborals al matí.*

13. *Manca formació a Tarragona ciutat, quan feu cursos de varios dies és impossible desplaçar-nos tan lluny tants dies, entenem que a vegades no surt el curs per falta de inscripcions però s'haurien d'oferir més i més sovint. Moltes gràcies pel que feu i com ho feu.*
14. *En quant a les jornades i la formació els que som de fora de Barcelona ho tenim una mica difícil.*

COMPARACIÓ DELS VALORS OBTINGUTS EN LES EDICIONS 2010-2016

Ítem	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Informació rebuda regularment d'ACRA	7,90	8,25	8,19	8,26	7,87	8,43	8,29
Utilitat de les respostes i l'assessorament d'ACRA	7,22	7,64	7,58	7,95	7,61	8,45	8,02
Rapidesa de les respostes oferides per ACRA	7,00	7,37	7,42	7,83	7,55	8,18	7,87
Interès de les jornades i activitats organitzades per ACRA	7,10	7,61	7,32	7,81	7,54	8,20	7,85
Interès de la formació oferida per ACRA				7,40	7,63	8,14	7,79
Amabilitat del personal d'ACRA	7,90	8,57	8,59	8,70	8,51	8,83	8,63
Representació i defensa que ACRA fa dels interessos davant les administracions públiques i els sindicats				7,94	7,41	8,01	7,71
Visibilitat que ACRA dóna del sector i de les seves problemàtiques				8,18	7,67	8,22	8,06
ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL SOCI	7,37	7,90	7,81	8,01	7,72	8,31	8,03
Utilitat de la borsa de treball de la web d'ACRA						6,78	6,39
Valoració global d'ACRA						8,28	8,07



Com podem observar en les taules de comparació anteriors, ACRA segueix millorant la satisfacció dels seus socis any rere any, aconseguint durant el 2015 el seu millor resultat, tant en l'índex general de satisfacció, com en els resultats específics de cada

pregunta. En global, l'índex general d'aquest any ha augmentat 0,69 punts respecte l'enquesta del 2014.

A continuació es poden analitzar les millores en la satisfacció entre els anys 2015 i 2016. Podem percebre que l'augment ha estat homogeni en el conjunt de l'enquesta:

Ítem	Diferència 2015-2016
Informació rebuda regularment d'ACRA	-0,13
Utilitat de les respostes i l'assessorament d'ACRA	-0,43
Rapidesa de les respostes oferides per ACRA	-0,32
Interès de les jornades i activitats organitzades per ACRA	-0,34
Interès de la formació oferida per ACRA	-0,35
Amabilitat del personal d'ACRA	-0,20
Representació i defensa que ACRA fa dels interessos davant les administracions públiques i els sindicats	-0,31
Visibilitat que ACRA dóna del sector i de les seves problemàtiques	-0,16
Utilitat de la borsa de treball de la web d'ACRA	-0,39
ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL SOCI	-0,21

Respecte els ítems millor valorats, segueix destacant l'**amabilitat del personal d'ACRA** (8,83 sobre 10), que projecta una imatge amable i competent tant en l'àmbit comunicatiu d'atenció al soci com en la informació sectorial permanent que ofereix. Com a novetat, i com a resultat de l'objectiu de qualitat i les accions de millora previstes pel 2015 de millora del circuit d'assessorament i atenció al soci, aquest any també s'ha valorat molt positivament la utilitat de les respostes i assessorament gratuït d'ACRA sobre temes jurídics, laborals i aspectes generals del sector (8,45 sobre 10).

Ítems Millor Valorats 2012	Ítems Millor Valorats 2013	Ítems Millor Valorats 2014	Ítems Millor Valorats 2015	Ítems Millor Valorats 2016
<i>Amabilitat del personal.</i>	<i>Amabilitat del personal d'ACRA.</i>	<i>Amabilitat del personal d'ACRA.</i>	<i>Amabilitat del personal d'ACRA.</i>	<i>Amabilitat del personal d'ACRA.</i>
<i>Informació que rep regularment d'ACRA.</i>	<i>Informació rebuda regularment d'ACRA.</i>	<i>Informació rebuda regularment d'ACRA.</i>	<i>Utilitat de les respostes i l'assessorament d'ACRA.</i>	<i>Informació rebuda regularment d'ACRA.</i>

Entre els ítems pitjor valorats s'emfatitza per primera vegada la necessitat de millorar el **servei de la borsa de treball de la web d'ACRA** (6,78 sobre 10), una plataforma que posa en contacte les empreses associades a ACRA i els professionals del sector. Coincidint amb l'any passat, i amb un resultat de 8,01 sobre 10, la representació i defensa que ACRA realitza dels interessos dels socis davant les administracions públiques i sindicats és el segon ítem menys valorat, tot i que la seva puntuació resulta molt notable.

Ítems Pitjor valorats 2012	Ítems Pitjor valorats 2013	Ítems Pitjor valorats 2014	Ítems Pitjor valorats 2015	Ítems Pitjor valorats 2016
<i>Interès que tenen per a la seva empresa els esdeveniments i activitats que ACRA organitza.</i>	<i>Interès de la formació oferida per ACRA.</i>	<i>Representació i defensa que ACRA ha fet dels vostres interessos davant les administracions públiques i sindicats.</i>	<i>Utilitat de la borsa de treball de la web d'ACRA.</i>	<i>Utilitat de la borsa de treball de la web d'ACRA.</i>
<i>Rapidesa de resposta d'ACRA davant qualsevol consulta.</i>	<i>Interès de les jornades i activitats organitzades per ACRA.</i>	<i>Interès de les jornades i activitats organitzades per ACRA.</i>	<i>Representació i defensa que ACRA ha fet dels vostres interessos davant les administracions públiques i sindicats.</i>	<i>Representació i defensa que ACRA ha fet dels vostres interessos davant les administracions públiques i sindicats.</i>

Els resultats de l'enquesta també s'han analitzat de manera segmentada, tenint en compte la tipologia de servei o activitat principal del soci i el nombre de places o persones ateses. Aquesta anàlisi es pot veure en detall a la pàgina següent.

Enquesta de satisfacció dels socis d'ACRA 2016

			Informació que rebeu regularment d'ACRA	Utilitat de les respostes i l'assessorament d'ACRA a les vostres consultes	Rapidesa de les respostes oferides per ACRA	Interès de les jornades i activitats organitzades per ACRA	Interès de la formació oferida per ACRA	Amabilitat del personal d'ACRA	Representació i defensa que ACRA ha fet dels vostres interessos davant les administracions públiques i els sindicats	Visibilitat que creieu que ACRA dona del sector i de els seus problemàtiques	Valoreu la utilitat de la borsa de treball de la web d'ACRA	Valoració global d'ACRA
RESULTATS GLOBALS ENQUESTA			8,29	8,02	7,87	7,85	7,79	8,63	7,71	8,06	6,39	8,07
<i>Activitat principal</i>	<i>Capacitat</i>	<i>Respostes</i>										
Residència assistida 86%	Menys de 25 places	18	8,17	7,67	7,67	7,39	7,56	5,73	8,22	7,50	7,83	7,83
	De 25 a 50 places	41	8,15	7,85	7,62	7,56	7,45	6,63	8,46	7,66	8,02	7,90
	De 51 a 75 places	33	8,15	8,00	7,81	7,77	7,84	6,07	8,21	7,64	7,91	7,88
	De 76 a 100 places	25	8,40	8,36	8,12	8,21	8,08	6,43	8,96	7,92	8,52	8,36
	Més de 100 places	38	8,47	7,97	7,95	8,29	7,97	6,81	8,95	8,00	8,37	8,34
	Sense especificar	4	8,75	8,75	8,75	8,50	8,25	6,50	8,75	8,50	8,75	8,75
GLOBAL RESID.		159	8,28	7,99	7,85	7,89	7,79	6,42	8,58	7,78	8,16	8,09
Centre de dia 7%	Menys de 25 places	3	9,00	9,00	8,67	8,33	8,33	9,00	8,00	7,67	6,67	8,33
	De 25 a 50 places	6	7,50	8,00	7,80	6,33	6,50	8,50	6,50	6,50	4,00	7,17
	De 76 a 100 places	1	9,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	5,00	6,00		8,00
	Més de 100 places	1	9,00	9,00	8,00	8,00	8,00	10,00	7,00	7,00	9,00	8,00
	Sense especificar	1	10,00	10,00	10,00	9,00	9,00	10,00	8,00	8,00	7,00	9,00
GLOBAL C.D.		12	8,33	8,55	8,27	7,33	7,42	8,83	6,92	6,92	5,78	7,75
Servei d'Ajuda al Domicili 5%	Menys de 100 pers.	4	8,00	7,50	7,00	8,00	8,25	9,00	6,50	7,50	5,75	7,50
	De 101 a 500 pers.	4	9,00	8,75	8,50	8,00	8,25	9,75	8,25	8,25	7,25	9,00
	Sense especificar	1	7,00	7,00	7,00	7,00	8,00	7,00	6,00	7,00	7,00	7,00
GLOBAL SAD		9	8,33	8,00	7,67	7,89	8,22	9,11	7,22	7,78	6,56	8,11
Habitatge tutelat 1%	De 51 a 75 places	1	9,00	8,00	8,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	8,00	9,00
	GLOBAL HAB. TUT.		1	9,00	8,00	8,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	8,00
Centre Sociosanitari 2%	De 76 a 100 places	1	9,00	9,00	9,00	10,00	10,00	10,00	9,00	9,00	8,00	9,00
	Més de 100 places	1	8,00	7,00	7,00	6,00	6,00	8,00	8,00	8,00	3,00	7,00
	Sense especificar	1	8,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	6,00	7,00
GLOBAL SOCIO.		3	8,33	7,67	7,67	7,67	7,67	8,33	8,00	8,00	5,67	7,67

D'aquesta anàlisi segmentada se'n desprèn que la satisfacció d'aquelles entitats que tenen com activitat principal serveis de residència o centre sociosanitari està per damunt dels resultats globals. Els serveis de centre de dia autònoms de més de 25 places, els habitatges tutelats i els serveis d'ajuda a domicili autònoms que atenen a més de 100 persones, en canvi, fan disminuir els resultats generals de satisfacció.¹

¹ En color verd es mostren els resultats segmentats per sobre del resultat global i en color vermell els resultats que es troben per sota del resultat global.