

**Anàlisi de satisfacció de client
del servei de manteniment del PAME als centres
d'ensenyament públics de la ciutat de Terrassa**



Jordi Garcia Brustenga
Rocío Roldán





Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

- Antecedents del projecte..... 3
- Objectius de l'anàlisi..... 4
- Metodologia d'anàlisi..... 5
- Resultats de l'enquesta..... 7
- Conclusions i recomanacions..... 20



Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

Antecedents del projecte

La satisfacció del client del servei de manteniment del PAME als centres educatius de Terrassa es considera en general bona. Aquesta consideració, però, es basa en una sèrie d'hipòtesis sobre la percepció dels centres. S'encarrega aquest anàlisi, per tant, per a confirmar-les i prendre les decisions oportunes de millora continua.

A més, en el marc del projecte pilot de revisió de la cartera de serveis del servei del PAME, de l'Ajuntament de Terrassa, es va realitzar un estudi comparatiu sobre eficàcia i eficiència del servei de manteniment del PAME en relació amb el servei de manteniment de l'Àrea (que dona servei a Cultura i Esports principalment). Els resultats de l'estudi van fer pensar que seria viable i oportú fusionar ambdues brigades o serveis, guanyant en eficàcia i eficiència. Quedava però aquesta tercera pota de l'anàlisi: la de la satisfacció del client.



Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

Objectius de l'anàlisi

L'objectiu és confirmar una sèrie d'hipòtesis sobre la satisfacció i percepció del servei per part dels seus clients (quadre a continuació). La confirmació o no de les hipòtesis serviran per a una millor presa de decisions estratègiques i de millora del servei.

Què volem saber? Hipòtesis	Com ho sabrem?
Hi ha satisfacció notable del servei	Mitja de satisfacció >7
En tots els aspectes del servei hi ha satisfacció	Mitja de satisfacció en cada aspecte >6
Les incidències es resolen "per sempre"	Reincidències < 10%
L'atenció telefònica és correcte i eficaç	Mitja de satisfacció >7
El tracte de les persones és correcte	Mitja de satisfacció >7
Sabem el que vol el client: temps, qualitat i cost	Coincidència en TOP 3 temes més valorats
El manteniment preventiu es coneix i valora	Grau de coneixement >90% Valoració >60%
El manteniment normatiu es coneix i valora	Grau de coneixement >90% Valoració >60%
L'aplicació informàtica és efectiva	Grau de valoració >60%
Es coneix el marc competencial del servei de manteniment	Grau de coneixement > 80%
Es valora el servei de manteniment	Coneixement de cost mig >60%
Es valora que l'oficial de servei es dediqui a manteniment	Grau d'acord >70%
El servei d'urgències és adequat	Grau de satisfacció >70%



Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

Metodologia d'anàlisi

Es dissenya una enquesta, que s'envia per correu electrònic per a ser emplenada. Es fa servir l'aplicació "surveymonkey.net", de manera que l'enquesta s'omple directament a la web a partir d'un enllaç que es facilita al correu electrònic.

L'enquesta es passa als 53 centres docents públics de la ciutat:

- 33 CEIPS
- 11 escoles bressol
- 2 escoles d'educació especial
- 3 escoles municipals (el Conservatori, l'Escola d'Art, i l'Escola La Llar).
- 4 escoles d'adults

Per cada centre, es passa l'enquesta a l'equip de direcció. És acceptada la resposta per qualsevol membre d'aquest equip de cada centre.



Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

Metodologia d'anàlisi

L'enquesta és resposta efectivament per part de 52 centres. Un no respon perquè, per la seva naturalesa, no rep serveis de manteniment del PAME. Tres responen parcialment, per diferents motius.

El perfil de la persona enquestada és una dona de més de 40 anys que porta menys de 20 anys al centre i menys de 10 a l'equip de direcció.

Any aproximat de construcció del centre	
Abans de 1940	1
entre 1941 i 1960	1
entre 1961 i 1980	23
entre 1981 i 2000	10
Més tard de 2000	17

Anys aproximats que fa que es troba treballant al centre	
<10	38%
<10;>20	42%
>20	19%

Anys que porta formant part de l'equip directiu del centre	
<10	69%
<10;>20	29%
>20	2%

Edat	
de 20 a 30 anys	0%
de 30 a 40 anys	15%
de 40 a 50 anys	35%
més de 50 anys	50%

Sexe	
Dona	80%
Home	20%



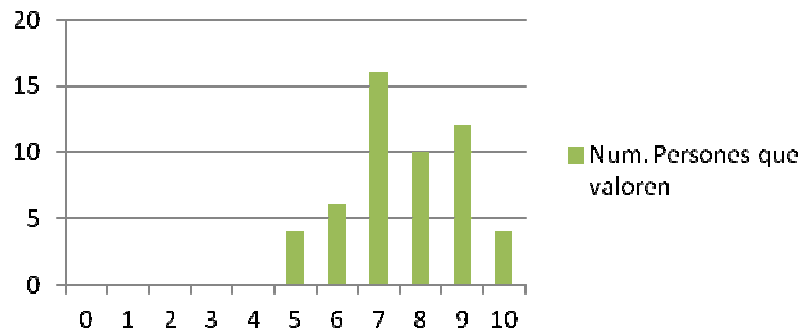
Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

Resultats de l'enquesta

El grau de satisfacció general del servei és de **7,6** en una escala del 0 al 10.

No hi ha **cap resposta que mostri insatisfacció**.

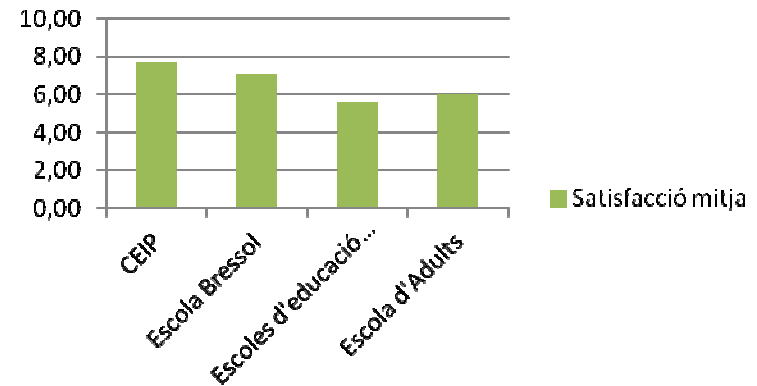
Grau de satisfacció (0-10)



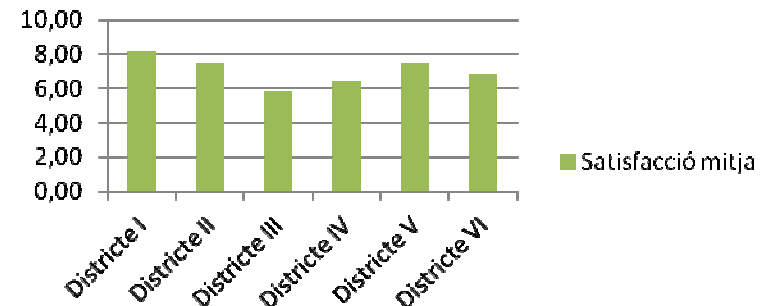
Els més ben valorats són els **CEIPs i les escoles bressol**. Els menys, les **escoles d'educació i altres municipals**.

El **Districte 1** és el més satisfet, El **3**, el menys.

Satisfacció mitja per tipus de centre



Satisfacció mitja per districtes

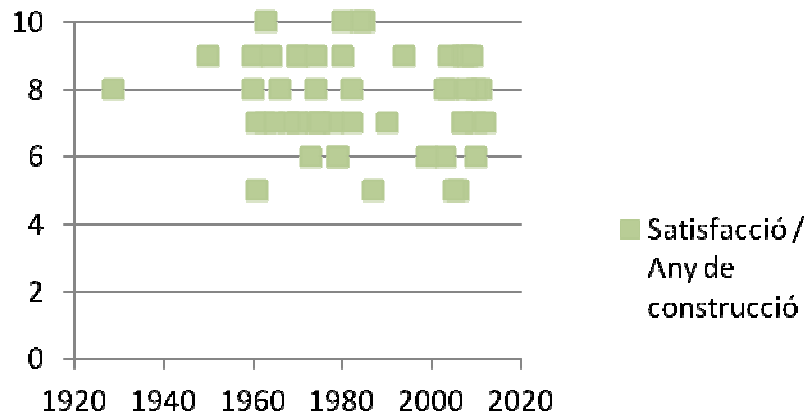




Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

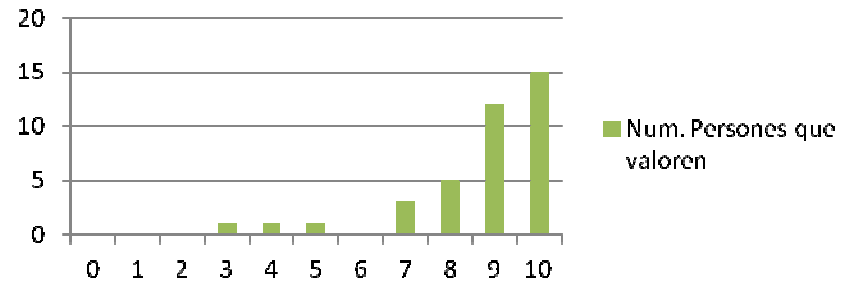
Resultats de l'enquesta

Satisfacció / Any de construcció



No hi ha correlació entre any aproximat de construcció del centre i satisfacció del client.

Valoració que l'oficial es dediqui a manteniment (0-10)



Els centres valoren que el seu oficial de servei es dediqui a manteniment amb un **8,7 de mitja** (escala 0 a 10).

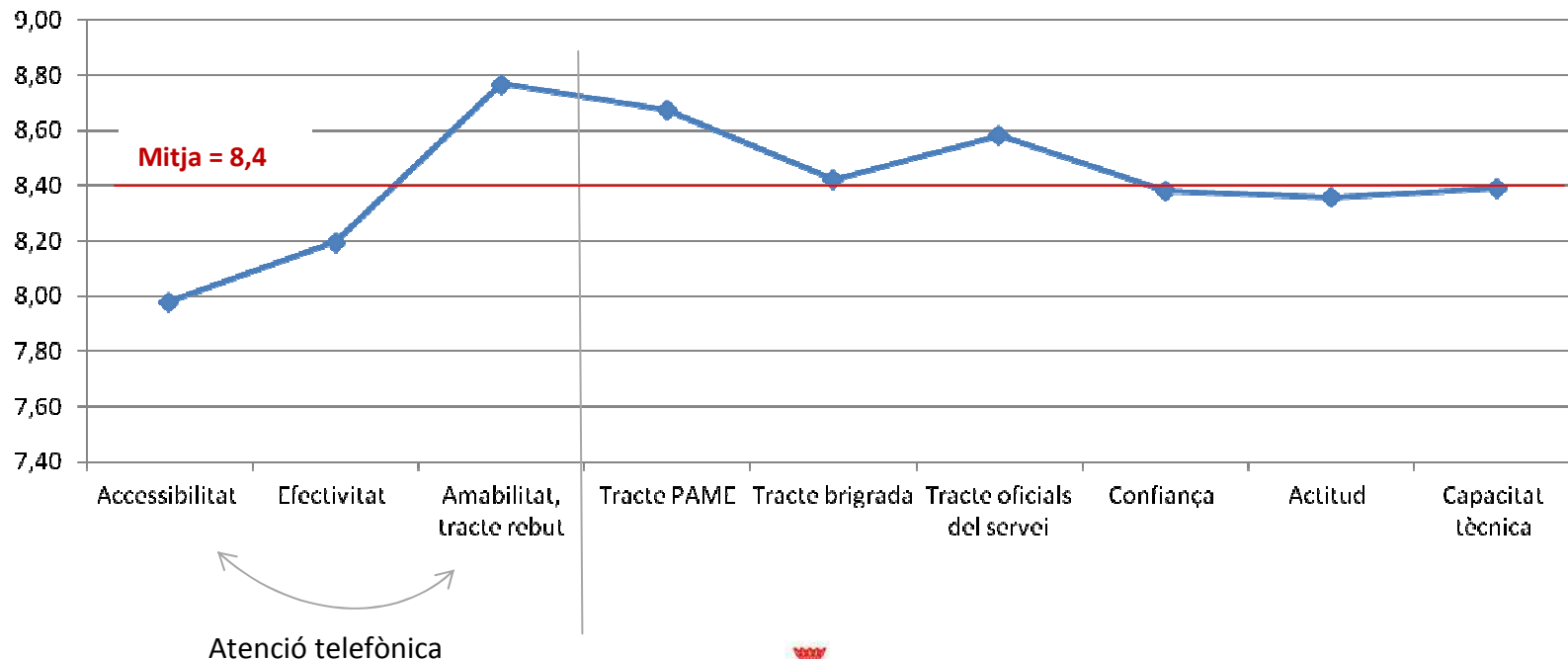


Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

Resultats de l'enquesta

El grau de satisfacció dels diferents aspectes de relació amb les persones del servei estan molt ben valorats (**8,4**). Destaca l'**amabilitat** de l'atenció telefònica (amb un 8,77), el **tracte rebut del PAME** (8,67) i el **tracte rebut per l'oficial de servei** (8,58)

Només dos aspectes de l'atenció telefònica, l'**accessibilitat** (amb un 7,8) i l'**efectivitat** de la persona que atén la incidència (amb un 8,2), estan una mica per sota la mitja.





Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

Resultats de l'enquesta

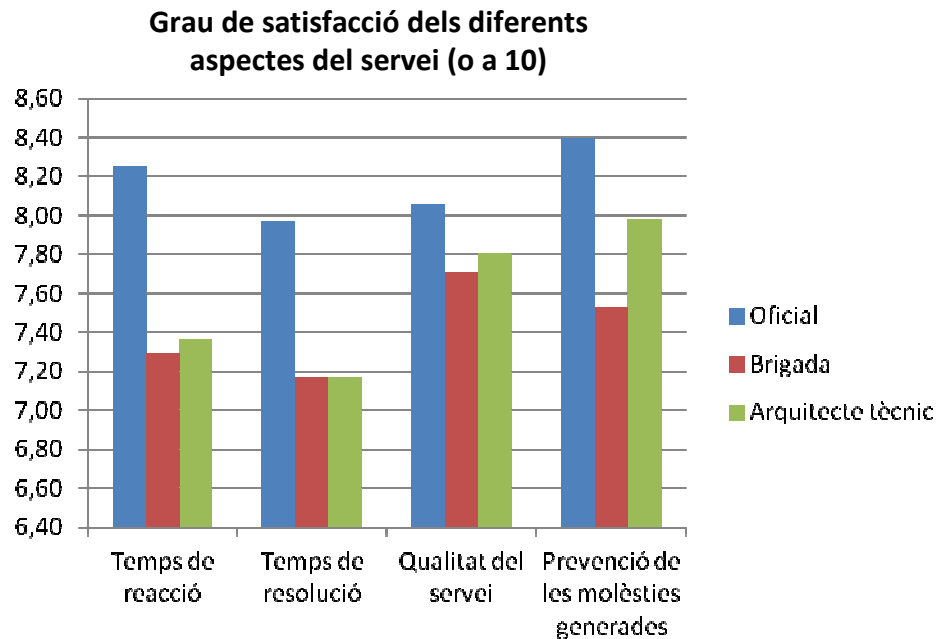
Comentaris literals sobre el tracte rebut pel personal del servei:

- El tracte de l'oficial del servei depèn molt de la persona assignada cada curs escolar. El d'aquest any és excel·lent. No era així el curs passat.
- És molt útil el fet de no canviar d'oficial de serveis cada curs ja que coneix més l'escola i fa previsió de manteniment amb antelació.
- L'aspecte que milloraria és l'horari de vacances ja que pleguen abans que l'equip directiu, i la seva tasca no és fer de "porter" sinó que al fer manteniment es necessita encara uns dies més.
- En general l'atenció i tracte és molt bo, però l'efectivitat de solucionar les incidències depèn molt de qui les atén.
- Quan s'envien a través del programa de manteniment a vegades tarden molt a solucionar les coses inclús quan tenen la categoria d'"urgent". En canvi, quan parles amb els caps de servei o personal de l'oficina (directament o per telèfon), l'atenció és molt millor i més efectiva.
- El programa informàtic "Rosmiman" ha estat complicat a l'hora d'utilitzar-lo. Ara funciona millor que temps enrere.
- L'atenció rebuda per les noies del despatx del departament de manteniment del PAME és molt més ràpida i efectiva.



Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

Resultats de l'enquesta



El grau de satisfacció dels diferents aspectes del servei estan molt ben valorats. Especialment **prevenció de molèsties** (7,97) i **qualitat** (7,86).

L'oficial de servei és sempre més ben valorat que la resta. Destaca més en **temps de reacció** i en **prevenció de molèsties**, en els que quasi té un punt més de valoració que la brigada.

La feina de l'arquitecte tècnic es fa difícil de valorar, ja que en tenen poca experiència, en molts casos.



Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

Resultats de l'enquesta

Comentaris literals sobre els diferents aspectes del servei (temps, qualitat, molèsties):

- Sovint l' oficial de serveis no pot acabar una feina ja començada degut a que no li porten el material demanat. El temps d' espera del material és massa llarg.
- La nostra escola està sota garantia i l'actuació de la brigada és molt puntual tot i que la seva actuació hauria de ser més ràpida en el temps.
- L'oficial del que disposem aquest any realitza molt bé la seva tasca, tot i que en anys anteriors hem tingut alguns problemes que han deteriorat zones del centre que amb prevenció, es podrien haver conservat millor.
- La resolució de les averies que hi ha a l'escola és molt correcte. El problema és que el temps que va des de que passem la incidència fins que ve l'operari (brigada) és de molts dies.
- Un altre punt a comentar, és que quan venen a l'escola no poden fer-ho tot seguit, ja que venen amb unes incidències i després han de venir a acabar les que queden, ja que no els hi passen totes de cop.
- Quan arriben, el programa no els hi detalla massa informació de la incidència, quan nosaltres ens passem molta estona per concretar al màxim quin és el problema.
- La disponibilitat i professionalitat de la Brigada i els tècnics en general, la valoro molt alta.



Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

Resultats de l'enquesta

Comentaris literals sobre els diferents aspectes del servei (temps, qualitat, molèsties) (II):

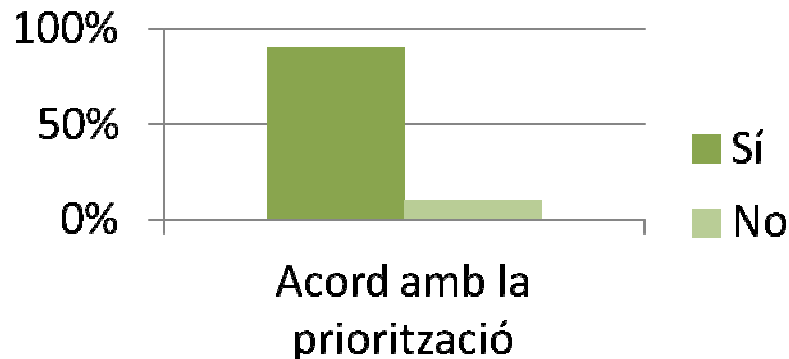
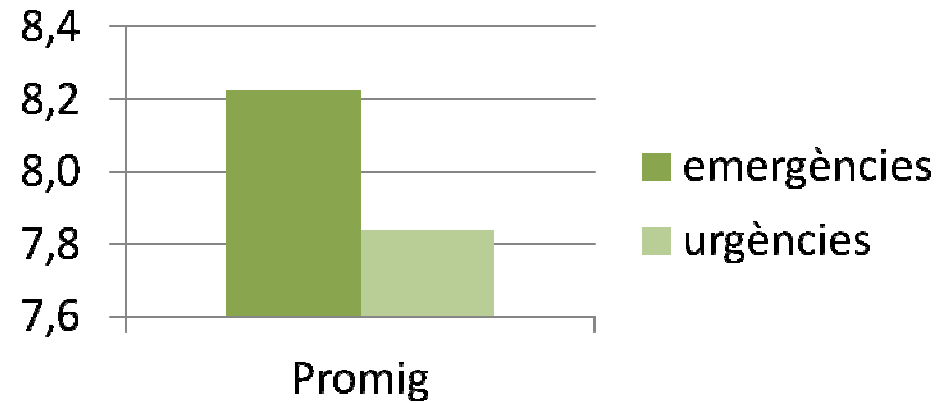
- La qualitat del servei és molt bona, però a vegades no és tant ràpida com es voldria, es tarda un temps en que vingui la brigada i sempre ve amb llista feta de reparacions.
- De vegades sorgeixen coses puntuals, del moment i no ho poden arreglar, perquè no porten el material.. i has de tornar a esperar que et torni a tocar un dia per venir a l'escola, i clar tot s'allarga una mica.
- L'oficial de serveis que tenim a l'escola no fa res.
- Sempre hem de tenir en compte que les incidències poden ser de tipus molt divers i que algunes urgeixen més que d'altres en ser resoltes eficaçment.
- El temps de resposta o reacció davant les incidències ordinàries o urgents enviades a través del ROSMIMAN és massa llarg.
- Un cop els operaris tenen la ordre d'atendre les incidències de l'escola, ho solucionen bé i ràpid. Quan són incidències "Emergents" s'atenen molt bé i ràpid però quan són "Urgents: que condicionen l'ús de l'espai" no s'atenen amb rapidesa i són imprescindibles pel dia a dia.



Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

Resultats de l'enquesta

Les emergències són especialment ben valorades (8,2). També ho són les urgències (7,8).



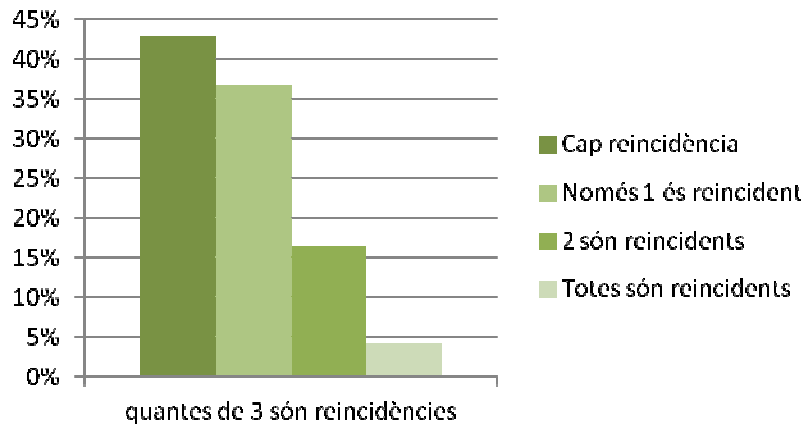
Hi ha un quasi unànime acord amb els criteris percebuts per a prioritzar els serveis especials **(90%)**



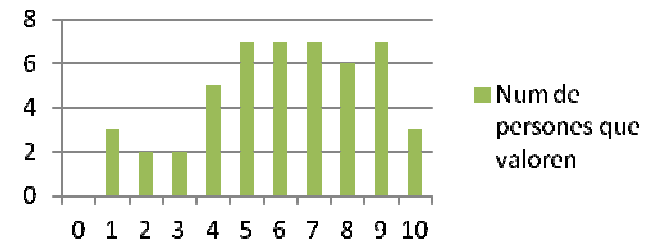
Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

Resultats de l'enquesta

Hi ha certa reincidència en el servei correctiu. **Un 27% de les incidències són reincidències.**



Efectivitat GEMA (Rosmiman)



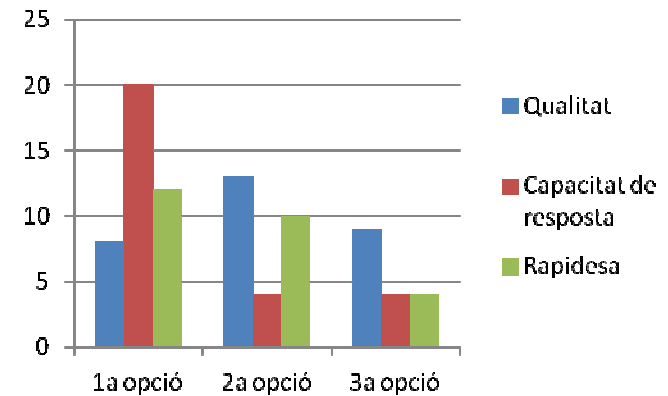
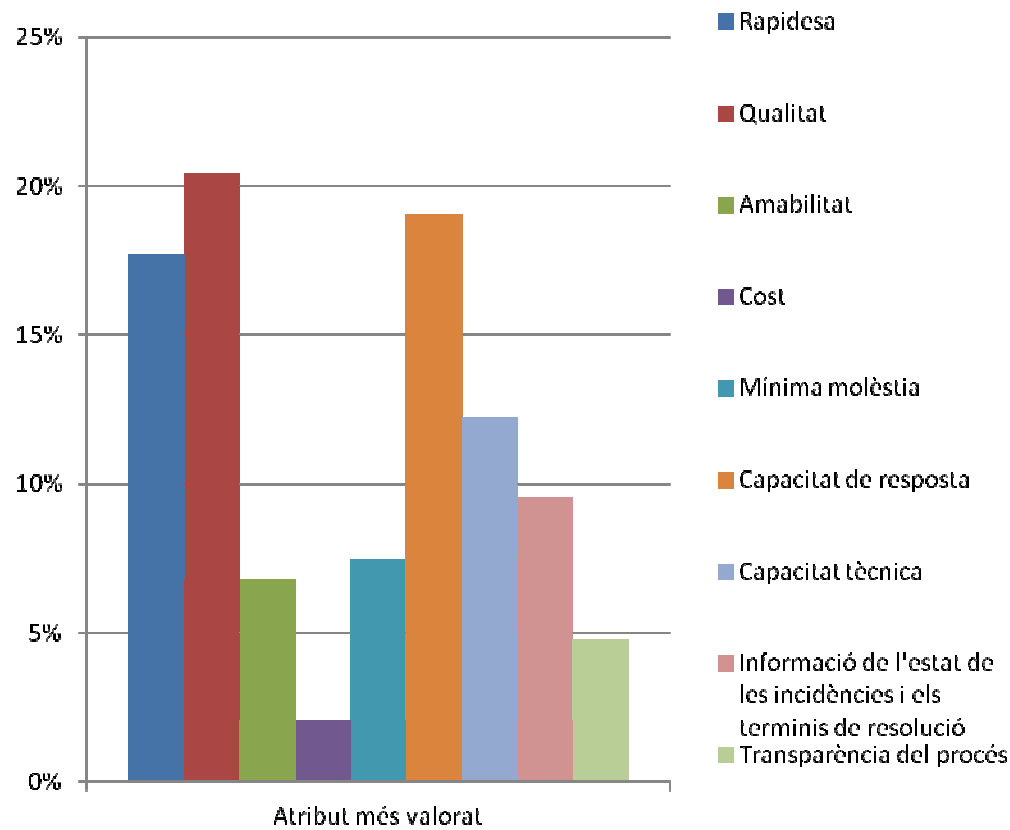
Es valora bé l'efectivitat de GEMMA (6,1).
Hi ha però un **24% de insatisfets.**



Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

Resultats de l'enquesta

Els tres atributs clau del servei són la **qualitat**, la **capacitat de resposta** i la **rapidesa**, per aquest ordre.



Tot i així la **capacitat de resposta** és la **primera opció** de manera clara (41%)

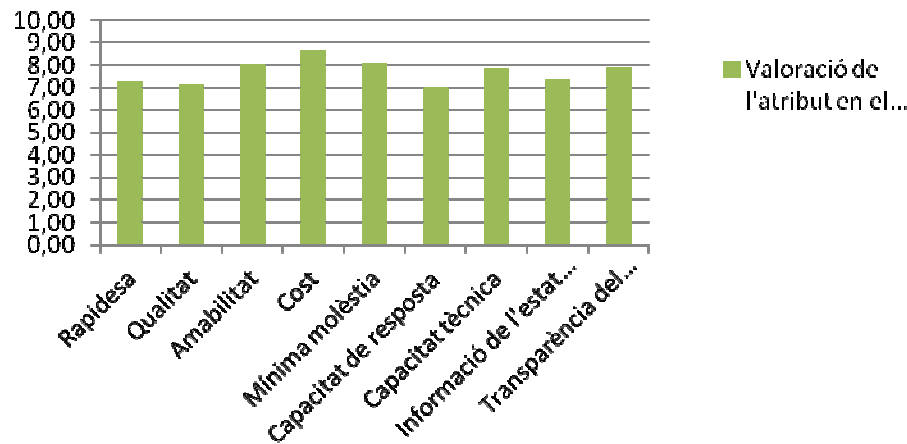


Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

Resultats de l'enquesta

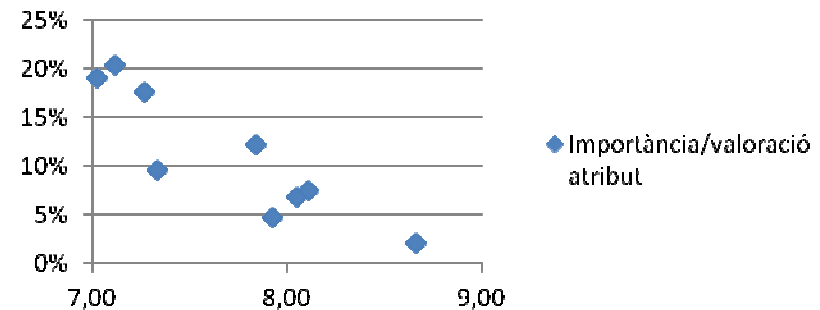
Els tres atributs més ben valorats en el servei del PAME són el **cost**, la **mínima molèstia** i l'**amabilitat**, per aquest ordre.

Valoració de l'atribut en el servei PAME



Per tant, és clara la correlació negativa entre la importància que es dóna als atributs i la valoració que se'n fa d'ells en el servei del PAME. **El servei és més bo quan menys important és l'atribut.**

Importància teòrica atribut/valoració pràctica en servei PAME





Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

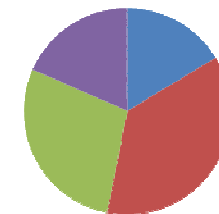
Resultats de l'enquesta

Els serveis de **manteniment preventiu i normatiu són relativament coneguts**. No es té clar, en molts casos, si la periodicitat del manteniment preventiu és l'adequada.

	Preventiu	Normatiu
Coneixement del servei	65%	59%
Valoració de l'existència del servei	8,5	8,0

Periodicitat és l'adequada?	6,5
-----------------------------	-----

Cost promig percebut



- 0-100C
- 100-250C
- 250-400 C
- Més de 400 C

Hi ha un 37% de centres que percep correctament el cost real del manteniment.
El cost real és de 132 € per incidència.



Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

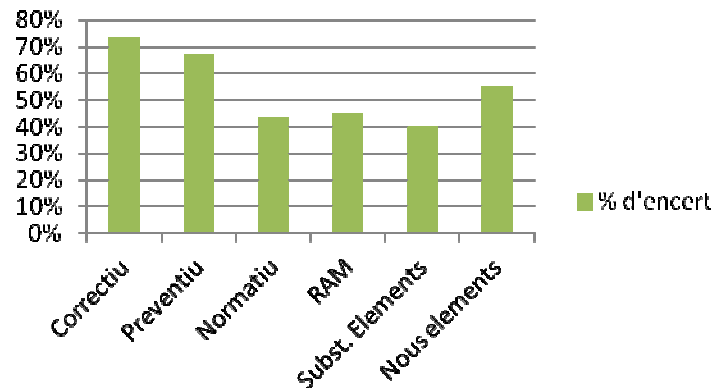
Resultats de l'enquesta

En general **no es té clar qui té les competències de manteniment dels centres (es coneix en un 54% en general)**. En el cas dels CEIPS no Eecat i escoles d'adults, hi ha un 44% d'encert. En el cas de les escoles bressol i altres municipals, l'encert és del 74%. En el cas dels CEIPS Eecat, l'encert és del 50%.

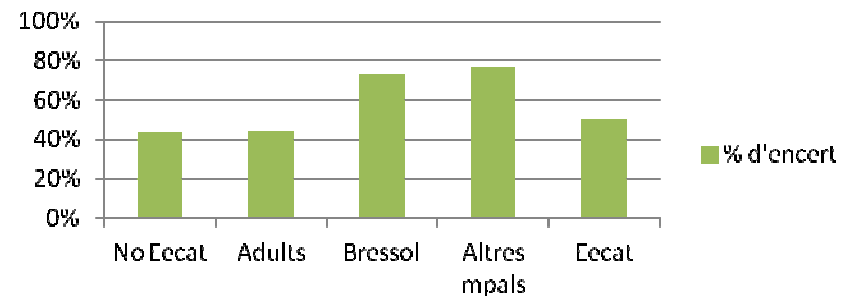
En els centres no Eecat, tot i així, hi ha un **73% d'encert en l'assignació de competències del manteniment correctiu i un 67% del preventiu**.

En general la percepció és que l'ajuntament té més competències de les que realment té. En CEIPS no Eecat i escoles d'adults, un **71% dels centres assignen incorrectament competències a l'ajuntament (parcial o totalment) en les 3 últimes categories de manteniment (on no en té)**. En el cas de CEIPS Eecat, és del 50%.

Coneixement competències segons tipus de servei



Coneixement competències segons tipus de centre





Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

Conclusions (confirmació d'hipòtesis)

Què volem saber? Hipòtesis	Com ho sabem?	Resultat	Quina pregunta fem?
Hi ha satisfacció notable del servei	Mitja de satisfacció >7	7,6	•Grau de satisfacció del servei?
En tots els aspectes del servei hi ha satisfacció	Mitja de satisfacció en cada aspecte >6	7,64	•Grau de satisfacció: - Temps (de reacció) - Temps (de resolució) - Qualitat (del servei) - Molèstia (del personal i de l'activitat)
		7,44	
		7,86	
		7,97	
Les incidències es resolen "per sempre"	Reincidències < 10%	27%	•Pensa en les 3 últimes incidències: quantes d'elles són reincidències (ja es van arreglar recentment i s'han tornat a generar)?
L'atenció telefònica és correcta i eficaç	Mitja de satisfacció >7	7,98	•Grau de satisfacció: - Accessibilitat (connexió fàcil, temps d'espera telefònica, bona comunicació). - Efectivitat - Amabilitat
		8,20	
		8,77	
El tracte de les persones és correcte	Mitja de satisfacció >7	8,67	•Grau de satisfacció: - Tracte personal del cap i PAME - Tracte personal del operaris de la brigada - Tracte personal dels oficials de servei - Confiança - Actitud de servei - Capacitat tècnica
		8,42	
		8,58	
		8,38	
		8,36	
		8,39	
Sabem el que vol el client: temps, qualitat i cost	Coincidència en TOP 3 temes més valorats	Qualitat	•Triar llista de temes: rapidesa, qualitat, amabilitat, cost, mínima molèstia, capacitat de resposta, capacitat tècnica, informació puntual de l'estat de les incidències, transparència del procés, etc.
		Capacitat de resposta	
		Rapidesa	



Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

Què volem saber? Hipòtesis	Com ho sabrem?	Resultat	Quina pregunta fem?
El manteniment preventiu es coneix i valora	Grau de coneixement >90% Valoració >60%	65%	<ul style="list-style-type: none"> • Coneixes el servei de manteniment preventiu? • Com valors que el servei rebut inclogui el manteniment preventiu? • La periodicitat establerta creus que és l'adequada?
		8,5	
		6,5	
El manteniment normatiu es coneix i valora	Grau de coneixement >90% Valoració >60%	59%	<ul style="list-style-type: none"> • Coneixes el servei de manteniment normatiu? • Si el reps, com valors que el servei rebut inclogui el manteniment normatiu? (No responen centres Eecat)
		8,0	
L'aplicació informàtica és efectiva	Grau de valoració >60%	6,1	•Com valors l'eina de gestió del manteniment GEMA (Rosmiman) en termes d'efectivitat (utilitat percebuda)?
Es coneix el marc competencial del servei de manteniment	Grau de coneixement > 80%	43%	<ul style="list-style-type: none"> •De qui creus que és competència: • El manteniment correctiu, preventiu, normatiu • La reforma, actualització i millora (RAM) • La substitució i instal·lació de nous d'elements
Es valora el servei de manteniment	Coneixement de cost mig >60%	37%	•Quin creus que és el cost mig del servei de manteniment correctiu?
Es valora que l'oficial de servei es dediqui a manteniment	Grau d'acord >70%	8,7	•En quin grau valors que l'oficial de servei es dediqui a tasques de manteniment (és a dir, tenir l'operari a casa)?
El servei d'urgències és adequat	Grau de satisfacció >70%	8,2	<ul style="list-style-type: none"> •Grau de satisfacció del: Servei d'emergències Servei d'urgències • Criteri utilitzat a la pràctica per a classificar les urgències i emergències
		7,8	
		90%	



Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

Conclusions finals

- 1. Entendre el servei de manteniment del PAME com a molt bona pràctica** pel que fa a satisfacció del client. Tant a nivell general, com d'atenció i tracte personal i com en aspectes clau del serveis (temps, qualitat, molèsties generades) té una valoració més que notable. Aquest resultat complementa les bones xifres comparatives en eficiència i eficàcia respecte a la brigada de l'àrea (veure revisió de cartera de serveis).
- 2. Potenciar l'oficial de servei dins l'estructura del servei de manteniment del PAME.** És més ben valorat que la brigada, destacant en temps de reacció (està més a prop, en tots els sentits) i en prevenció de molèsties (coneix la dinàmica del centre). Per tant, s'ha de reforçar i, si cal, ampliar aquesta funció dins les seves tasques, molt valorades pel centre.
- 3. Visualitzar alguns aspectes del servei que passen desapercebuts pel centre.** Aspectes com el servei preventiu, el servei normatiu, de qui són les diferents competències relacionades amb els equipaments i el cost real del servei són poc coneguts. Caldria doncs establir una comunicació d'aquest tipus d'informació als centres.
- 4. Planificar algunes accions concretes de millora contínua en els serveis.** Accions orientades a la prevenció de reincidències, a la millor presa de requeriments prèvia (més enllà de la incidència concreta), a la disponibilitat de material i temps en cada visita de la brigada als centres i a la consolidació de les bones pràctiques en l'ús de l'aplicació de gestió d'incidències.



Anàlisi de satisfacció de client del servei de manteniment del PAME

Proposta d'accions

1. Fusionar les brigades de manteniment de l'àrea, agafant el model del PAME com referent de qualitat, eficàcia i eficiència.
2. Desenvolupar la funció de manteniment dels oficials de servei als centres, potenciant-los com a element principal del servei i ampliant la seva dedicació a aquesta funció.

Les incidències es resolen "per sempre"	Reincidències <10%	27%
Sabem el que vol el client: temps, qualitat i cost	Coincidència en TOP 3 temes més valorats	Qualitat
		Capacitat de resposta
		Rapidesa
L'aplicació informàtica és efectiva	Grau de valoració >60%	6,1
El manteniment preventiu es coneix i valora	Grau de coneixement >90%	65%
El manteniment normatiu es coneix i valora	Grau de coneixement >90%	59%
Es coneix el marc competencial del servei de manteniment	Grau de coneixement > 80%	43%
Es valora el servei de manteniment	Coneixement de cost mig >60%	37%

3. Incloure l'indicador en els objectius personals i d'equip.
4. Millorar la capacitat de resposta, amb l'adaptació a les necessitats del client. Les claus: la presa de requeriments i la disponibilitat de temps i material en cada moment.
5. Consolidar l'ús i sobretot el bon ús de l'aplicació.
6. Creació de canal o instrument de comunicació per a fer visible:
 - els serveis preventiu i normatiu.
 - els serveis "extres" (sense competència local)
 - el valor del servei