

## Seguiment institucional de la satisfacció dels clients Informe general de l'any 2016

Fa pocs anys es va definir un esquema institucional de seguiment de la satisfacció dels usuaris de l'Agència, pensat per tal de poder-lo monitorar de forma contínua des de la direcció per completar les enquestes i els grups focals amb clients fets a diversos serveis i direccions.

Es basa en dos grups de clients: clients institucionals i els clients individuals dels serveis més assistencials, al seu lloc segmentats en dos categories principals: el servei de vacunacions de PI Lesseps i els serveis d'atenció a les drogodependències de l'Agència (CAS, bus i REDAN). A cada onada, se'n extreu una mostra.

L'instrument és el qüestionari SERVPERF de Parasuram que amb 22 preguntes permet valorar cinc dimensions de la qualitat de servei i una visió general (escala 1-5), al que s'afegeixen dues preguntes generals sobre satisfacció global amb el servei i la qualitat de la comunicació amb l'Agència (escala 1-10).

A la taula es sumariuen els indicadors pel 2016, i la comparació de l'índex global amb els anys anteriors. Els indicadors globals es mantenen en posicions similars, amb petites variacions.

	Clients instituc.	Clients individuals de serveis		Índex global		
		vacunes	drogues	2014	2015	2016
Escala 1-5						
Sensibilitat	4,18	4,89	4,53	4,61	4,39	4,44
Garantia	4,32	4,85	4,54	4,63	4,59	4,51
Empatía	4,11	4,79	4,38	4,53	4,44	4,35
Tangibles	3,82	4,67	4,21	4,13	4,09	4,13
Fiabilitat	4,01	4,72	4,49	4,37	4,37	4,32
<b>Total SERVPERF</b>	<b>4,10</b>	<b>4,79</b>	<b>4,43</b>	<b>4,45</b>	<b>4,39</b>	<b>4,36</b>
Escala 1-10						
<b>Satisfacció global</b>	<b>8,4</b>	<b>9,66</b>	<b>8,81</b>	<b>8,89</b>	<b>8,94</b>	<b>8,82</b>
<b>Comunicació</b>	<b>7,8</b>	<b>9,48</b>	<b>8,93</b>	<b>8,67</b>	<b>8,70</b>	<b>8,50</b>

Índex global: mitjana ponderada (institucionals & personals) segons fórmula:  
 $\{ \text{institucionals} + [(\text{vacunes} + \text{drogues}) / 2] \} / 2$