



## LA SATISFACCIÓ DELS CLIENTS INSTITUCIONALS DE L'AGÈNCIA RESUM DE RESULTATS DE L'ENQUESTA 2016

A l'Agència de Salut Pública de Barcelona cerquem la millora contínua. Per això necessitem conèixer l'opinió dels nostres clients, i realitzem enquestes a segments de clients, el que ens ha permès identificar oportunitats de millora. A finals del 2013 vàrem fer una primera enquesta a una mostra de directius i interlocutors de determinades institucions, representatius de serveis de les diferents àrees de treball de la nostra organització, considerats clients institucionals de l'Agència, i a finals del 2016 hem fet la tercera. En aquest document se'n fa un resum.

S'ha fet una enquesta *on line* amb seguiment telefònic, utilitzant un qüestionari basat en el model SERVPERF, amb dues variables genèriques avaluable en una escala de l'1 al 10 (satisfacció global amb els serveis que ofereix l'Agència, i qualitat de la comunicació amb la Direcció de l'Agència) i una bateria de 22 ítems que permeten avaluar aspectes diversos de qualitat de servei a partir d'una escala Likert amb 5 nivells de resposta, agrupats en 5 dimensions (sensibilitat o capacitat de resposta, garantia, empatia, elements tangibles i fiabilitat). S'han obtingut 27 respostes (taxa de resposta del 68%), superior a la darrera edició. El principal motiu adduït per a no respondre és la manca de temps..

Les valoracions genèriques són positives: 8,4 per al grau de satisfacció global amb els serveis que ofereix l'Agència, i 7,8 per a la valoració de la qualitat de la comunicació amb la Direcció de l'Agència. No s'aprecien registren diferències clares ni en funció de les àrees de l'Agència amb què es relacionen en major mesura, ni en funció del tipus de client o usuari. Aquests valors són un xic inferiors als obtinguts els darrers anys, però de fet molt similars.

La valoració dels diversos aspectes de la qualitat dels serveis que ofereix l'ASPB és positiva. Tot i que hi ha variacions entre uns i altres, gairebé tots es concentren en les respostes d'acord i totalment d'acord. Com que els ítems analitzats estan formulats en positiu, per facilitar una lectura ràpida dels resultats, s'ha adaptat l'escala Likert a una escala numèrica de l'1 al 5 (1 = totalment en desacord; 5 = totalment d'acord) i s'han calculat les puntuacions mitjanes. Amb aquest sistema s'obté una valoració mitjana de tots els ítems de 4,1, per tant força bona. Valorant les dimensions:

La sensibilitat mesura la capacitat de resposta i la disponibilitat davant les demandes dels clients o usuaris. Registra una valoració de 4,18 que es pot considerar bona.

La garantia mesura la seguretat i la confiança en l'acompliment de les demandes. Es tracta de la dimensió millor valorada, amb 4,32 (ja ho era abans, amb puntuació similar).

L'empatia mesura la comprensió i l'adaptabilitat dels serveis i dels equips tècnics a les necessitats dels clients o usuaris. Registra una valoració elevada (4,11).

Els elements tangibles constitueixen la dimensió que mesura l'estat de les instal·lacions i dels equipaments tecnològics, així com la bona presència del personal. Tot i obtenir una bona puntuació (3,82), és la més baixa de les dimensions analitzades.

La fiabilitat mesura l'assoliment dels treballs sol·licitats sense errades i en els terminis previstos. Obté una puntuació mitjana de 4,01.

Els aspectes concrets millor valorats tenen a veure amb la confiança generada pel personal de l'Agència (4,48), i la valoració més baixa (3,25) es relaciona amb l'atractiu visual de les instal·lacions, que de tota manera presenta una notable millora respecte als inicis.

Tot i haver obtingut en general resultats bons o molt bons, creiem que podem millorar, especialment en les dimensions relacionades amb els elements tangibles (de fet hem millorat molt les instal·lacions a l'edifici de Peracamps, i s'han fet millores a Lesseps).

Ara analitzarem en detall els resultats obtinguts i treballarem per incorporar millores, a més de difondre els resultats.