



## Avaluació de la satisfacció dels usuaris del servei de vacunacions de Lesseps

### Informe de resultats sobre l'enquesta 2016

L'any 2014 es va fer una primera enquesta a una mostra de les persones usuàries del servei de vacunacions de l'edifici Lesseps, seguint l'esquema homogeni de valoració institucional de la satisfacció dels clients de l'Agència, basat en el qüestionari SERVPERF que permet les comparacions entre diferents serveis i dependències. Se'n van obtenir uns resultats molt bons. El 2016 s'ha fet la tercera edició, els resultats de la qual es presenten a continuació, comparant-los també amb els de 2014 i 2015.

L'enquesta, duta a terme durant el darrer trimestre de 2016, es va oferir a una mostra de 40 usuaris, dels quals van respondre (o lliurar el formulari omplert) 29, el que representa una taxa de participació del 72,5%; és una mica inferior a les edicions anteriors, però en canvi s'ha estat més sistemàtic en la selecció de les persones a enquestar, que abans era més per conveniència. A tres persones no se les va proposar de participar per dificultat idiomàtica. El fet de no disposar actualment de bústia per dipositar els formularis omplerts pot ser la causa de que no s'hagin recollit algunes de les enquestes.

Les dues preguntes generals que aborden la satisfacció global es puntuen en una escala d'1 a 10. Malgrat una lleugera disminució respecte les edicions anteriors, els resultats segueixen sent molt positius:

	2016	2015	2014
Grau de satisfacció global amb aquest servei que us ofereix l'ASPB	9,66	9,68	9,71
Valoració de la qualitat de la comunicació amb els responsables del servei	9,48	9,65	9,72

Les 22 preguntes que configuren el qüestionari SERVPERF s'agrupen en les cinc dimensions de la qualitat percebuda pel client. Es puntuen en una escala d'1 a 5. S'exclou la pregunta referida a la seguretat de les transaccions econòmiques, que no és procedent per a aquests clients (no n'hi ha).

A la taula annexa es presenten les puntuacions detallades. La mitjana total és alta, 4,80 (millorant fins i tot els bons resultats dels anys anteriors), i les cinc dimensions es puntuen entre 4,67 (elements tangibles) i 4,89 (sensibilitat). Els diversos ítems fluctuen entre el més baix 4,57 (*els impresos o materials que fa servir el servei en les seves actuacions són atractius*) i el més alt 4,93 (*les persones del servei sempre m'atenen*). Les millors puntuacions fan referència a la sensibilitat que demostra el personal (disposició a atendre i ajudar, i fer-ho ràpid), la garantia (coneixements i confiança que transmet el personal) i l'empatia (atenció individualitzada). Les puntuacions més baixes corresponen als elements tangibles (modernitat dels equips i atractiu de les instal·lacions, dels impresos i materials, tot i que es consolida l'evolució positiva iniciada els anys anteriors, fruit especialment de les obres dutes a terme en aquest espai. De fet, s'aprecia un canvi molt important en aquest ítem després de les obres de millora fetes.

L'apartat de comentaris oberts l'han respost dos dels usuaris, agraïnt tots dos l'amabilitat del personal.



Taula. Valoració mitjana dels diversos aspectes i dimensions (escala 1 a 5).

	2016	2015	2014
<b>Sensibilitat</b>	<b>4,89</b>	<b>4,82</b>	<b>4,83</b>
1. El personal ens informa amb precisió de quan faran les coses.	4,89	4,75	4,80
2. El servei atén les meves demandes amb rapidesa.	4,86	4,85	4,76
3. Les persones del servei sempre es mostren disposades a ajudar-me.	4,90	4,85	4,90
4. Les persones del servei sempre m'atenen.	4,93	4,84	4,85
<b>Garantia</b>	<b>4,85</b>	<b>4,81</b>	<b>4,85</b>
5. L'actuació del personal del servei em transmet confiança.	4,86	4,88	4,88
6. Les transaccions econòmiques amb el servei són segures (NP)		-	-
7. Les persones del servei són sempre amables	4,79	4,75	4,83
8. El personal del servei té coneixements suficients per respondre a les meves preguntes	4,89	4,81	4,85
<b>Empatia</b>	<b>4,79</b>	<b>4,77</b>	<b>4,76</b>
9. Al servei m'atenen de manera individualitzada	4,90	4,85	4,83
10. El servei té un horari de funcionament prou ampli per atendre les meves necessitats	4,69	4,59	4,78
11. El personal del servei m'atén de manera personalitzada	4,83	4,85	4,80
12. Al servei m'ofereixen el que em convé més en matèria de salut	4,76	4,78	4,68
13. Les persones del servei entenen les meves necessitats específiques	4,79	4,77	4,73
<b>Elements tangibles</b>	<b>4,67</b>	<b>4,59</b>	<b>4,37</b>
14. El servei té equips moderns	4,62	4,59	4,35
15. Les instal·lacions del servei són visualment atractives	4,63	4,49	3,98
16. Les persones del servei es veuen polides	4,86	4,82	4,85
17. Els impresos o materials que fa servir el servei en les seves actuacions són atractius	4,57	4,47	4,30
<b>Fiabilitat</b>	<b>4,79</b>	<b>4,72</b>	<b>4,74</b>
18. Quan al servei diuen que faran alguna cosa en un termini realment ho fan	4,67	4,57	4,74
19. El servei mostra un interès real en solucionar els problemes	4,82	4,76	4,85
20. El personal fa els serveis bé a la primera	4,90	4,82	4,76
21. El servei fa les coses quan ha dit que les faria	4,79	4,79	4,78
22. Als informes i registres del servei no hi ha errors	4,78	4,64	4,59
<b>Mitjana total dels diversos aspectes</b>	<b>4,80</b>	<b>4,74</b>	<b>4,71</b>