



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

Informe de resultats de l'enquesta 2018

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. Es van obtenir resultats molt bons, tot i que van posar de manifest alguns aspectes a millorar. Com els anys anteriors, el 2018 s'ha fet una nova edició, i els resultats es presenten a continuació, comparant-los amb els previs.

L'enquesta es va dur a terme durant els mesos d'octubre i novembre de 2018, i es va oferir a una mostra de 46 usuaris, dels quals van contestar 41 (taxa de participació del 89%); 5 persones no van respondre perquè no entenien ni el català ni el castellà.

Les dues preguntes generals que aborden la satisfacció global es puntuen en una escala d'1 a 10. Es superen els ja excel·lents resultats consolidats d'anys anteriors.

	2018	2017	2016	2015	2014
Grau de satisfacció global amb aquest servei que us ofereix l'ASPB	9,80	9,76	9,66	9,68	9,71
Valoració de la qualitat de la comunicació amb els responsables del servei	9,73	9,63	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 hi ha transaccions econòmiques).

A la taula annexa es presenten les puntuacions detallades. Tot i ser força alta, la mitjana total (4,73) ha disminuït lleugerament en relació amb la tendència dels darrers tres anys. Les cinc dimensions es puntuen entre 4,53 (elements tangibles) i 4,86 (garantia). Els diversos ítems fluctuen entre el més baix 4,38 (*el servei té equips moderns*) i el més alt 4,88 (puntuació compartida per les preguntes: *les persones del servei sempre es mostren disposades a ajudar-me / l'actuació del personal del servei em transmet confiança / les persones del servei es veuen polides*). Les millors puntuacions fan referència a la garantia del servei (amabilitat, coneixements i confiança que transmet el personal) i la sensibilitat que demostra el personal (disposició a ajudar i informar amb precisió). Com és habitual al llarg dels anys, les puntuacions més baixes es donen en l'horari de funcionament, així com en els elements tangibles (modernitat dels equips i atractiu de les instal·lacions, dels impresos i materials). Tot i que objectivament s'obtenen resultats bons, les dimensions d'elements tangibles i empatia es puntuen una mica més baixes en relació amb altres anys. La precisió en els documents i registres encara representa un aspecte que es podria millorar.

L'apartat de comentaris oberts l'han respòs nou dels usuaris participants. En sis dels casos, es destaca el bon servei i s'expressa gratitud pel tracte i professionalitat del personal. També es deixen dos comentaris sobre millora dels horaris, així com un altre sobre la conveniència de la disponibilitat del qüestionari (de l'enquesta) també en castellà.



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

	2018	2017	2016	2015	2014
Sensibilitat	4,85	4,88	4,89	4,82	4,83
1. El personal ens informa amb precisió de quan faran les coses.	4,85	4,82	4,89	4,75	4,80
2. El servei atén les meves demandes amb rapidesa.	4,83	4,88	4,86	4,85	4,76
3. Les persones del servei sempre es mostren disposades a ajudar-me.	4,88	4,92	4,90	4,85	4,90
4. Les persones del servei sempre m'atenen.	4,85	4,90	4,93	4,84	4,85
Garantia	4,86	4,91	4,85	4,81	4,85
5. L'actuació del personal del servei em transmet confiança.	4,88	4,88	4,86	4,88	4,88
6. Les transaccions econòmiques amb el servei són segures (NP)	-	-	-	-	-
7. Les persones del servei són sempre amables	4,85	4,92	4,79	4,75	4,83
8. El personal del servei té coneixements suficients per respondre a les meves preguntes	4,85	4,94	4,89	4,81	4,85
Empatia	4,68	4,78	4,79	4,77	4,76
9. Al servei m'atenen de manera individualitzada	4,78	4,94	4,90	4,85	4,83
10. El servei té un horari de funcionament prou ampli per atendre les meves necessitats	4,43	4,41	4,69	4,59	4,78
11. El personal del servei m'atén de manera personalitzada	4,83	4,92	4,83	4,85	4,80
12. Al servei m'ofereixen el que em convé més en matèria de salut	4,70	4,81	4,76	4,78	4,68
13. Les persones del servei entenen les meves necessitats específiques	4,68	4,82	4,79	4,77	4,73
Elements tangibles	4,53	4,67	4,67	4,59	4,37
14. El servei té equips moderns	4,38	4,59	4,62	4,59	4,35
15. Les instal·lacions del servei són visualment atractives	4,40	4,59	4,63	4,49	3,98
16. Les persones del servei es veuen polides	4,88	4,88	4,86	4,82	4,85
17. Els impresos o materials que fa servir el servei en les seves actuacions són atractius	4,46	4,63	4,57	4,47	4,30
Fiabilitat	4,74	4,78	4,79	4,72	4,74
18. Quan al servei diuen que faran alguna cosa en un termini realment ho fan	4,67	4,82	4,67	4,57	4,74
19. El servei mostra un interès real en solucionar els problemes	4,83	4,84	4,82	4,76	4,85
20. El personal fa els serveis bé a la primera	4,80	4,80	4,90	4,82	4,76
21. El servei fa les coses quan ha dit que les faria	4,77	4,83	4,79	4,79	4,78
22. Als informes i registres del servei no hi ha errors	4,64	4,63	4,78	4,64	4,59
Mitjana total dels diversos aspectes	4,73	4,80	4,80	4,74	4,71