



LA SATISFACCIÓ DELS CLIENTS INSTITUCIONALS DE L'AGÈNCIA RESUM DE RESULTATS DE L'ENQUESTA 2018

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. L'any 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 n'hem anat fent després. A finals del 2018 hem fet la darrera, i 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 avaluables 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 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 37 respostes (taxa de resposta del 77% exclouent les que manifestaven haver tingut poc contacte amb l'Agència). El principal motiu 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 8,2 per a la valoració de la qualitat de la comunicació amb la Direcció de l'Agència. Aquests valors són similars als obtinguts els darrers anys.

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, que correspon a un notable alt i per tant es valora com 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 4,26 que es la més bona.
- La garantia mesura la seguretat i la confiança en l'acompliment de les demandes. Amb la sensibilitat, es tracta de la dimensió millor valorada, amb 4,25.
- 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 (4,16), amb certa millora respecte a l'any anterior.
- Els elements tangibles constitueixen la dimensió que mesura l'estat de les instal·lacions i dels equipaments tecnològics, així com l'aspecte de les publicacions i impresos i la bona presència del personal. Tot i obtenir una bona puntuació (3,94), és la més baixa de les dimensions analitzades, però amb tendència a millorar.
- La fiabilitat mesura l'assoliment dels treballs sol·licitats sense errades i en els terminis previstos, i se sol considerar la dimensió més important. Obté una puntuació mitjana de 4,07, amb cert increment.

L'aspecte concret millor valorat és la confiança generada per l'actuació del personal de l'Agència (4,5), i la valoració més baixa (3,5) es relaciona amb l'atractiu visual de les instal·lacions, que tanmateix presenta una notable millora respecte a anys enrere.

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 s'han remodelat les instal·lacions, i hi ha un esforç de millora del disseny de publicacions i impresos).

Ara difondrem els resultats, agraint als participants la seva contribució. Volem mantenir l'enquesta en el futur.