



## Seguiment general de la satisfacció dels clients de l'ASPB Informe de l'any 2018

Des de la direcció de l'Agència disposem d'un esquema general de seguiment de la satisfacció dels nostres clients/usuaris, pertanyents a diversos serveis i direccions, dissenyat amb la finalitat de fer un seguiment continu de satisfacció i, en conseqüència, completar enquestes i grups focals relatius a l'Agència.

L'esquema es basa en un índex global ponderat a partir de dos grups de clients: d'una banda els clients institucionals, i d'altra, els clients individuals dels serveis més assistencials, alhora segmentats en dues categories principals: el centre de vacunacions de PI Lesseps i els serveis d'atenció a les drogodependències de l'Agència (CAS i bus). Cada any se n'extreu una petita mostra.

L'instrument de mesura és el qüestionari SERVPERF de Parasuranam que amb 22 preguntes permet valorar les cinc dimensions de la qualitat de servei (escala 1-5), afegint dues preguntes generals sobre la satisfacció global amb el servei i la qualitat de la comunicació amb l'Agència (escala 1-10).

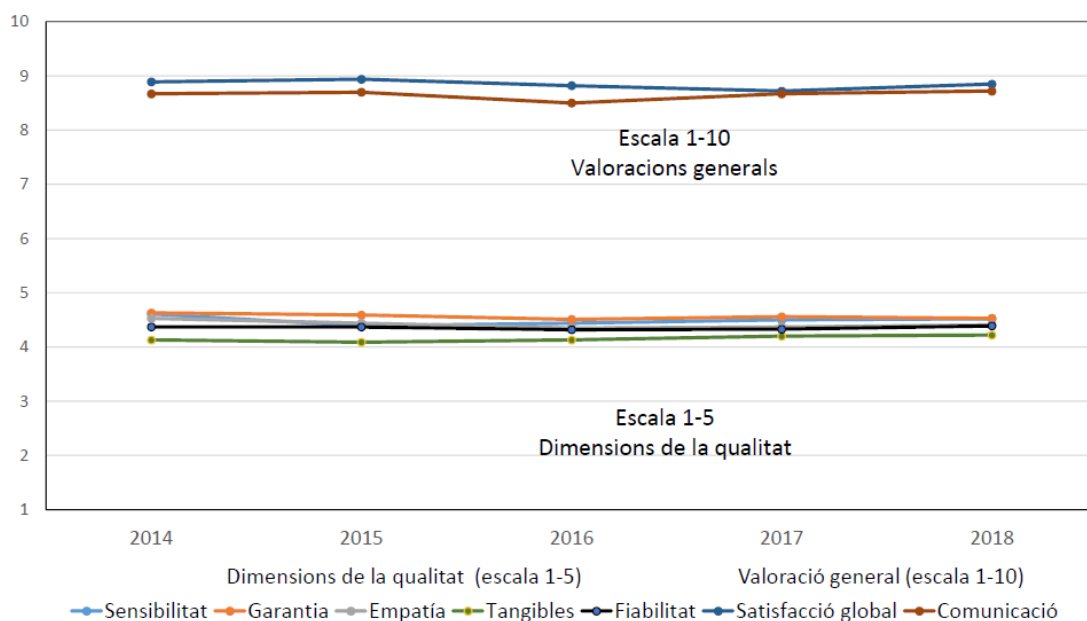
A la taula es comptabilitzen els indicadors del 2018, i es fa una comparativa de l'índex global ponderat respecte anys anteriors. En aquesta edició es conclou que el nivell de satisfacció es manté en posicions similars i, que sistemàticament, els usuaris individuals dels serveis expressen nivells de satisfacció superiors als clients institucionals.

|                           | Clients institucionals | Clients individuals de serveis |             | Índex global |             |             |
|---------------------------|------------------------|--------------------------------|-------------|--------------|-------------|-------------|
|                           |                        | vacunes                        | drogues     | 2016         | 2017        | 2018        |
| Escala 1-5                |                        |                                |             |              |             |             |
| Sensibilitat              | 4,26                   | 4,85                           | 4,72        | 4,44         | 4,50        | 4,52        |
| Garantia                  | 4,25                   | 4,86                           | 4,76        | 4,51         | 4,56        | 4,53        |
| Empatía                   | 4,16                   | 4,68                           | 4,62        | 4,35         | 4,37        | 4,41        |
| Tangibles                 | 3,94                   | 4,53                           | 4,48        | 4,13         | 4,20        | 4,22        |
| Fiabilitat                | 4,07                   | 4,74                           | 4,66        | 4,32         | 4,33        | 4,39        |
| <b>Total SERVPERF</b>     | <b>4,14</b>            | <b>4,73</b>                    | <b>4,62</b> | <b>4,36</b>  | <b>4,39</b> | <b>4,41</b> |
| Escala 1-10               |                        |                                |             |              |             |             |
| <b>Satisfacció global</b> | <b>8,41</b>            | <b>9,80</b>                    | <b>8,76</b> | <b>8,82</b>  | <b>8,72</b> | <b>8,85</b> |
| <b>Comunicació</b>        | <b>8,17</b>            | <b>9,73</b>                    | <b>8,79</b> | <b>8,50</b>  | <b>8,67</b> | <b>8,72</b> |

Índex global: mitjana ponderada (institucionals & personals) segons fórmula:  

$$\{ \text{institucionals} + [(\text{vacunes} + \text{drogues}) / 2] \} / 2$$

A la figura es presenta l'evolució de l'índex de satisfacció ponderat des de 2014, any d'inici de les valoracions, fins l'any en curs, a través de dues escales de valors. En escala d'1-5 hi ha les dimensions de la qualitat segons el SERVPERF, i en escala d'1-10 es mostren les dues preguntes sintètiques sobre la satisfacció global i la comunicació amb l'Agència.



S'observa una tendència a confluïr a nivells alts de qualitat segons les dimensions establertes per SERVPERF. Per tant amb petites variacions els indicadors mostren una satisfacció elevada dels nostres usuaris/clients.