
SATISFACCIÓ DELS CLIENTS DE L'ASPB

Enquesta als clients institucionals 2020

Informe executiu

En el procés de millora contínua de la nostra organització tenim un esquema de seguiment de la satisfacció de l'univers de clients i persones usuàries dels serveis de l'ASPB. Dins d'aquest esquema, des de l'any 2013 periòdicament preguntem a una mostra de les persones directives o interlocutores de determinades institucions, representatives de serveis de les diferents àrees de treball de la nostra organització, i a les quals considerem clients institucionals de l'ASPB. Presentem aquí el resum de resultats de l'enquesta feta el 2020.

S'ha fet una enquesta en línia 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 agrupats en 5 dimensions (sensibilitat o capacitat de resposta, garantia, empatia, elements tangibles i fiabilitat), a partir d'una escala Likert amb 5 nivells de resposta adaptada a una escala numèrica de l'1 al 5 (totalment en desacord, en desacord, ni d'acord ni en desacord, d'acord i totalment d'acord). S'han obtingut 26 respostes, sent la taxa de resposta del 74,3%. Les circumstàncies organitzatives per la crisi de la COVID-19 han dificultat molt el contacte.

Les valoracions genèriques són molt positives: 8,19 per al grau de satisfacció global amb els serveis que ofereix l'Agència, i 8,42 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, però la qualitat de la comunicació supera la puntuació recollida en anteriors ocasions.

La valoració dels diversos aspectes de la qualitat dels serveis que ofereix l'ASPB, i dels resultats de les cinc dimensions en què aquests es poden agrupar, és també molt positiva, amb una mitjana global de 4,11 sobre 5. Cal destacar, però, l'elevada quantitat de no respostes que registren alguns dels ítems analitzats, en base a la no pertinença la pregunta (afecta sobretot a les transaccions econòmiques i a aspectes tangibles com instal·lacions, equipament i aspecte del personal).

Els aspectes millor valorats tenen a veure amb l'actitud, transmissió de confiança i preparació del personal de l'ASPB (puntuacions entre 4,3 i 4,5), mentre que els valorats més discretament (però per sobre del 3,6) es relacionen amb l'atractiu i fiabilitat de les publicacions i documents.

Valorant les dimensions:

- La sensibilitat mesura la capacitat de resposta i la disponibilitat davant les demandes dels clients o usuaris. En la present edició de l'enquesta es tracta de la segona dimensió millor valorada (4,21).
- La garantia mesura la seguretat i la confiança en l'acompliment de les demandes. Registra la millor valoració mitjana (4,43).
- L'empatia mesura la comprensió i l'adaptabilitat dels serveis i dels equips tècnics a les necessitats dels clients o usuaris. Registra també una valoració elevada (4,09).
- 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 (3,89), és la més baixa de les dimensions analitzades.
- La fiabilitat mesura l'assoliment dels treballs sol·licitats sense errades i en els terminis previstos. Ha obtingut la segona valoració més baixa (3,90).

En relació amb l'any 2019, no hi ha grans variacions. Empitjoren les dimensions de sensibilitat, empatia i fiabilitat, mentre que milloren les de garantia i els elements tangibles.

Valoració mitjana (sobre 5) de les dimensions de qualitat. 2017-2020.

	2017	2018	2019	2020
Sensibilitat	4,26	4,26	4,34	4,21
Garantia	4,34	4,25	4,37	4,43
Empatia	4,08	4,16	4,17	4,09
Elements tangibles	3,91	3,94	3,77	3,89
Fiabilitat	3,98	4,07	4,03	3,90
Mitjana total	4,10	4,14	4,17	4,11

Valoracions globals mitjanes (sobre 10). 2017-2020.

	2017	2018	2019	2020
Satisfacció global amb els serveis que presta l'ASPB	8,21	8,41	8,29	8,19
Qualitat de la comunicació amb la direcció de l'ASPB	8,10	8,17	8,14	8,42