
SATISFACCIÓ DELS CLIENTS DE L'ASPB

Enquesta als clients institucionals 2021

Informe executiu

En el procés de millora contínua de la nostra organització tenim un esquema de seguiment de la satisfacció de l'univers de clientela 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 clientela institucional de l'ASPB. Presentem aquí el resum de resultats de l'enquesta feta el 2021.

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 29 respostes, sent la taxa de resposta del 54,7% (65,9% si es descompten les persones que s'havien jubilat o ja no es troben al mateix lloc de treball). Aquest any, a l'igual que el passat, el treball de camp, realitzat el 4t trimestre del 2021, va coincidir amb un moment de repunt de casos de COVID, el que ha dificultat el contacte telefònic degut al teletreball i el col·lapse de les centraletes.

Les valoracions genèriques són molt positives: 8,24 per al grau de satisfacció global amb els serveis que ofereix l'Agència, i 8,38 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, i dels resultats de les cinc dimensions en què aquests es poden agrupar, és també molt positiva, amb una mitjana global de 4,09 sobre 5. Cal destacar, però, l'elevada quantitat de no respostes que registren alguns dels ítems analitzats, en base a la no pertinença de la pregunta (afecta sobretot a les transaccions econòmiques i a aspectes tangibles com instal·lacions, equipament i aspecte del personal).

Els aspectes millor valorats (puntuacions entre 4,3 i 4,5) tenen a veure amb l'actitud i la preparació del personal de l'ASPB (amabilitat, coneixement, personalització dels serveis i confiança), mentre que els valorats més discretament (entre 3,3 i 3,5) es relacionen amb les transaccions econòmiques i l'atractiu de les instal·lacions o del material imprès per l'ASPB, que són els aspectes menys coneguts de primera mà pels clients. Es tracta, doncs, de valors més propers al desconeixement que de la insatisfacció.

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 (4,16).
- La garantia mesura la seguretat i la confiança en l'acompliment de les demandes. Registra la millor valoració mitjana (4,30).
- L'empatia mesura la comprensió i l'adaptabilitat dels serveis i dels equips tècnics a les necessitats de la clientela o persones usuàries. Registra també una valoració elevada (4,10).
- 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 (3,84), 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 entre les cinc dimensions, tot i ser força bona (4).

L'evolució de la valoració dels clients institucionals amb els serveis de l'ASPB al llarg dels últims anys és força homogènia i predomina una certa estabilitat. Les diferències en el temps no són molt rellevants. Aquest any es produeix un empitjorament en relació a l'any passat de la dimensió de garantia, millora la dimensió de fiabilitat i es manté la valoració de sensibilitat, empatia i elements tangibles així com la valoració global de tots els aspectes considerats (4,09).

Valoració mitjana (sobre 5) de les dimensions de qualitat. 2017-2021.

	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2021 s/ 2020
Sensibilitat	4,26	4,26	4,34	4,21	4,16	=
Garantia	4,34	4,25	4,37	4,43	4,30	▼
Empatia	4,08	4,16	4,17	4,09	4,10	=
Elements tangibles	3,91	3,94	3,77	3,89	3,84	=
Fiabilitat	3,98	4,07	4,03	3,90	4,00	▲
Mitjana total	4,10	4,14	4,17	4,11	4,09	=

Valoracions globals mitjanes (sobre 10). 2017-2021.

	2017	2018	2019	2020	2021
Satisfacció global amb els serveis que presta l'ASPB	8,21	8,41	8,29	8,19	8,24
Qualitat de la comunicació amb la direcció de l'ASPB	8,10	8,17	8,14	8,42	8,38

Pel que fa a les diferències segons l'organisme públic en què es treballa, la satisfacció global i de comunicació de les persones que treballen a la Generalitat de Catalunya (8,78; 9) és més alta que la de les pertanyents a l'Ajuntament de Barcelona (8,07; 8) i de les procedents d'altres organismes públics (7,83; 8,38). Gràfic 1

Les persones que treballen a l'Ajuntament de Barcelona són les que valoren més baix totes les dimensions de qualitat. Les que treballen a la Generalitat de Catalunya presenten una major satisfacció en les dimensions d'empatia (4,26) i de fiabilitat (4,20). Les persones procedents d'altres organismes tenen nivells de satisfacció similars als anteriors però destaca la seva satisfacció amb les dimensions de sensibilitat (4,42) i garantia (4,44). Gràfic 2

Les persones usuàries que recorren als serveis de l'ASPB de manera esporàdica són les que puntuen més baix totes les dimensions de qualitat i, al contrari, les que manifesten una major satisfacció també en totes les dimensions són les que l'utilitzen mensualment, seguides de prop per les que hi recorren amb una major periodicitat.

