

## Seguiment general de la satisfacció de la clientela de l'ASPB Informe de l'any 2020

Des de la direcció de l'Agència disposem d'un esquema general de seguiment de la satisfacció de la nostra clientela/persones usuàries, pertanyent 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.

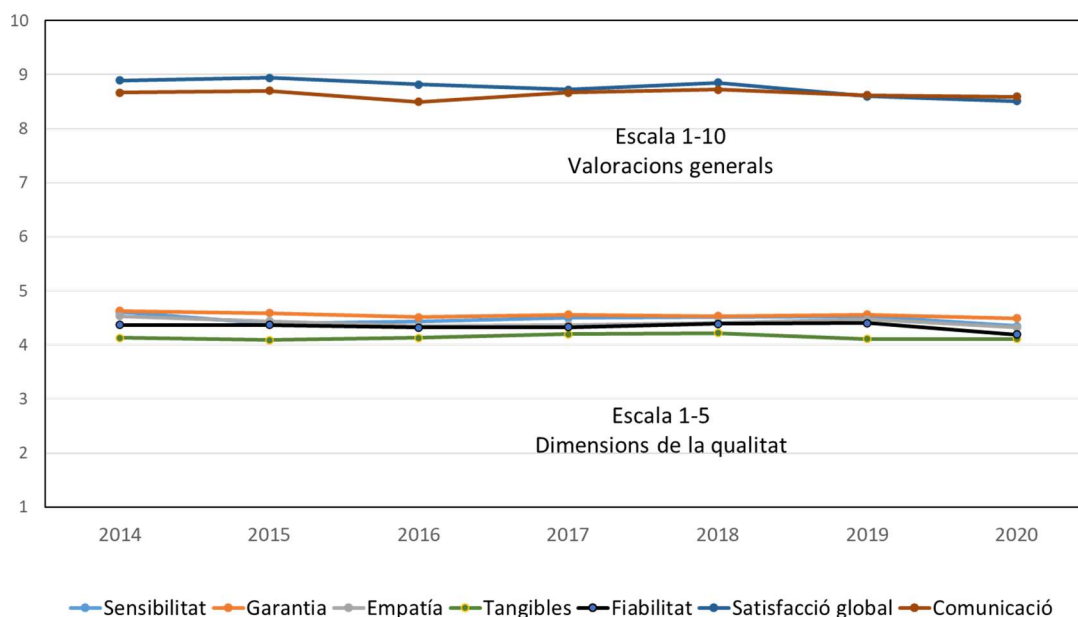
L'esquema es basa en un índex global a partir de dos grups de clientela: d'una banda la clientela institucional, i d'altra, les persones usuàries individuals dels serveis més assistencials com els serveis d'atenció a les drogodependències de l'Agència (CAS i bus). Cada any se n'extreu una petita mostra. Fins l'any 2018, en aquest índex també s'inclouïa la satisfacció de les persones usuàries del centre de vacunació de l'Agència, servei que va deixar de funcionar el 2019.

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 2020, i es fa una comparativa de l'índex global respecte anys anteriors. En aquesta edició es conclou que el nivell de satisfacció es manté en nivells alts però lleugerament inferiors als anys anteriors i, que sistemàticament, les persones usuàries individuals dels serveis expressen nivells de satisfacció superiors a la clientela institucional.

	Clientela institucional	Persones usuàries de serveis assistencials	Índex global (mitjana)		
			2018	2019	2020
Escala 1-5					
Sensibilitat	4,21	4,49	4,52	4,53	4,35
Garantia	4,43	4,54	4,53	4,56	4,49
Empatia	4,09	4,55	4,41	4,47	4,32
Tangibles	3,89	4,32	4,22	4,11	4,11
Fiabilitat	3,90	4,47	4,39	4,40	4,19
<b>Total SERVPERF</b>	<b>4,11</b>	<b>4,47</b>	<b>4,41</b>	<b>4,43</b>	<b>4,29</b>
Escala 1-10					
<b>Satisfacció global</b>	<b>8,19</b>	<b>8,83</b>	<b>8,85</b>	<b>8,60</b>	<b>8,51</b>
<b>Comunicació</b>	<b>8,42</b>	<b>8,76</b>	<b>8,72</b>	<b>8,62</b>	<b>8,59</b>

A la figura es presenta l'evolució de l'índex de satisfacció 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 de la nostra clientela/persones usuàries.