

SATISFACCIÓ DELS CLIENTS DE L'ASPB

Enquesta als clients institucionals 2022

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 2022.

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 31 respostes, sent la taxa de resposta del 50% (63,3% si es descompten les persones que s'havien jubilat o ja no es troben al mateix lloc de treball).

Les valoracions genèriques són molt positives: **8,39 per al grau de satisfacció global** amb els serveis que ofereix l'Agència, i **8,48 per a la valoració de la qualitat de la comunicació** amb la direcció de l'Agència. Aquests valors són una mica més alts que els anys anteriors (Taula 1).

Taula 1. Valoracions globals mitjanes (sobre 10). 2018-2022.

	2018	2019	2020	2021	2022
Satisfacció global amb els serveis que presta l'ASPB	8,41	8,29	8,19	8,24	8,39
Qualitat de la comunicació amb la direcció de l'ASPB	8,17	8,14	8,42	8,38	8,48

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 (Taula 2)**.

Els aspectes millor valorats (4,3 i 4,4 punts) tenen a veure amb l'actitud i la preparació del personal de l'Agència (coneixement, amabilitat, personalització dels serveis i confiança) i els pitjor valorats (entre 3,3 i 3,8 punts) es relacionen amb les transaccions econòmiques, l'amplitud d'horari 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. Tret d'aquests, l'aspecte menys valorat és el no acompliment dels terminis, que forma part de la dimensió de fiabilitat.

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 amb (4,19) punts sobre 5.
- La garantia mesura la seguretat i la confiança en l'acompliment de les demandes. Registra la millor valoració mitjana (4,33).
- 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 (4,15).
- 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 (4,02).

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 rellevants. Aquest any es produeix una estabilitat/millora de totes les dimensions en relació als anys anteriors, tenint en compte que les diferències no són estadísticament significatives. De totes maneres, s'hauria de tenir en compte la millora dels elements tangibles i fiabilitat que són les que registren puntuacions més baixes.

Taula 2. Valoració mitjana (sobre 5) de les dimensions de qualitat. 2018-2022.

	2018	2019	2020	2021	2022	Δ 2022 s/ 2021
Sensibilitat	4,26	4,34	4,21	4,16	4,19	▲
Garantia	4,25	4,37	4,43	4,30	4,33	▲
Empatia	4,16	4,17	4,09	4,10	4,15	▲
Elements tangibles	3,94	3,77	3,89	3,84	3,84	=
Fiabilitat	4,07	4,03	3,90	4,00	4,02	▲
Mitjana total	4,14	4,17	4,11	4,09	4,11	▲

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 (8,82; 8,91) és més alta que la de les pertanyents a l'Ajuntament de Barcelona (8,64; 8,71) i de les procedents d'altres organismes públics (7; 7,17). Gràfic 1

Les persones que treballen a la Generalitat de Catalunya presenten una major satisfacció en les dimensions de sensibilitat (4,39 vs. 4,27 punts), garantia (4,58 vs. 4,30), empatia (4,29 i 4,21) i elements tangibles (4,02 i 3,87). Els que treballen a l'Ajuntament de Barcelona estan més satisfets amb la fiabilitat (4,23 davant el 3,93). Els clients procedents d'altres organismes són els menys satisfets en totes les dimensions amb diferències importants. Gràfic 2

La freqüència d'utilització dels serveis de l'Agència marca diferències en la valoració de la seva qualitat però sense marcar una tendència clara tot i que els clients que recorren als serveis de l'ASPB de manera esporàdica són els que pitjor puntuen totes les dimensions de qualitat (excepte la de fiabilitat).

Es registren 3 comentaris, tots de persones que treballen a la Generalitat de Catalunya i que tenen un contacte freqüent amb l'Agència. Un destaca el tracte d'absoluta predisposició i col·laboració de l'ASPB. Els altres dos es refereixen al laboratori, un demana més flexibilitat en els dies i horari d'entrega de les mostres i l'altra comenta les conseqüències del retard en la realització d'algunes de les analítiques.

