

SATISFACCIÓ DE LA CLIENTELA DE L'ASPB

Enquesta a la clientela institucional 2023

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 2023.

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 37 respostes, sent la taxa de resposta del 57% (67,3% si es descompten les persones que s'havien jubilat o que manifesten tenir relació amb l'ASPB).

Les valoracions genèriques són **8,16 per al grau de satisfacció global** amb els serveis que ofereix l'Agència, i **7,78 per a la valoració de la qualitat de la comunicació** amb la direcció de l'Agència. Tot i que les valoracions són positives, cal advertir que es situen entre les pitjors dels registres dels últims anys, sobretot la de qualitat de la comunicació, trencant l'evolució positiva observada amb anterioritat (Taula 1).

Taula 1. Valoracions globals mitjanes (sobre 10). 2019-2023.

	2019	2020	2021	2022	2023
Satisfacció global amb els serveis que presta l'ASPB	8,29	8,19	8,24	8,39	8,16
Qualitat de la comunicació amb la direcció de l'ASPB	8,14	8,42	8,38	8,48	7,78

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 molt positiva, amb una **mitjana global de 4,10 sobre 5 (Taula 2)**, molt similar a l'obtinguda a l'edició passada (4,11).

Els aspectes més valorats ($\geq 4,4$ punts) tenen relació amb l'actitud del personal de l'Agència (atenció individualitzada, disponibilitat, disposició a ajudar i amabilitat) i els menys valorats

(≤3,8punts) es relacionen amb l'atractiu de les instal·lacions i del material imprès per l'ASPB juntament amb la presència d'errors als informes, que forma part de la dimensió de fiabilitat, i la manca d'informació sobre l'inici de les accions, que pertany a la dimensió de sensibilitat.

Valorant les dimensions:

- La **sensibilitat** mesura la capacitat de resposta i la disponibilitat davant les demandes de la clientela i persones usuàries. En la present edició de l'enquesta es tracta de la tercera dimensió millor valorada amb (4,12) 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 i persones usuàries. Registra la segona millor valoració (4,23).
- 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 (3,94), 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 (3,98).

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. Aquest any es produeix una estabilitat/millora de totes les dimensions a excepció de la sensibilitat i la fiabilitat. S'hauria de tenir en compte la possibilitat de millora en les dimensions d'elements tangibles, fiabilitat i sensibilitat que són les que registren puntuacions més baixes.

Taula 2. Valoració mitjana (sobre 5) de les dimensions de qualitat. 2019-2023.

	2019	2020	2021	2022	2023	Δ 2023 s/ 2022
Sensibilitat	4,34	4,21	4,16	4,19	4,12	▼
Garantia	4,37	4,43	4,30	4,33	4,33	=
Empatia	4,17	4,09	4,10	4,15	4,23	▲
Elements tangibles	3,77	3,89	3,84	3,84	3,94	▲
Fiabilitat	4,03	3,90	4,00	4,02	3,98	▼
Mitjana total	4,17	4,11	4,09	4,11	4,10	=

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 (9,17; 8,83) és més alta que la de l'Ajuntament de Barcelona (8,50; 7,69) i de la procedent d'altres organismes públics (7,40; 7,47). Aquesta diferència també es va trobar a l'edició anterior. Cal destacar la baixada de valoració de la qualitat de comunicació expressada pel personal de l'Ajuntament

de Barcelona que disminueix de 8,71 a 7,69 en un any. Gràfic 1

Les persones que treballen a la Generalitat de Catalunya presenten una major satisfacció en totes les dimensions amb una mitjana de 4,48, respecte al 3,97 del personal de l'Ajuntament i el 4,09 del personal d'altres institucions. Les persones que treballen a l'Ajuntament de Barcelona expressen la valoració més baixa en elements tangibles i fiabilitat, mentre les que ho fan en altres organismes valoren més baix la sensibilitat, garantia i empatia. Respecte a l'edició anterior, cal comentar la baixada de la valoració de la dimensió fiabilitat del personal de l'Ajuntament (4,23 al 2022 a 3,76 actual). Gràfic 2

Es registren 3 comentaris, un de l'Ajuntament i els altres dos d'altres organismes oficials. Dos d'ells comenten la dificultat de contestar algunes de les preguntes perquè la seva relació amb l'ASPB és de coordinació i col·laboració. L'altre comentari expressa la sensació que el personal de l'ASPB està sobrepassat de feina i que no disposa sempre de les millors eines, el que fa que els terminis i/o qualitat de la feina no siguin adequats.

