INFORME D'AVALUACIÓ DE L'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE CLIENTS DEL LABORATORI DE L'AGÈNCIA DE SALUT PÚBLICA DE BARCELONA 2025

1. Presentació

El Laboratori de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) realitza cada 3 o 4 anys una enquesta de satisfacció als seus clients amb l'objectiu de conèixer el nivell de satisfacció amb la qualitat dels serveis que ofereixen.

En aquest informe es presenten els principals resultats obtinguts al 2025, comparant les dades globals amb les obtingudes des de 2011 sempre que sigui possible (concretament amb enquestes realitzades al 2011, 2014, 2017, 2021)

L'estudi té com a objectiu detectar el nivell de satisfacció amb els següents serveis de Laboratori:

- Cartera de serveis
- Atenció al client
- Mètodes d'anàlisi
- Informes d'assaig

i els aspectes valorats es classifiquen en 5 dimensions de qualitat:

- Capacitat de resposta
- Empatia
- Eficàcia i fiabilitat
- Seguretat
- Elements tangibles

2. Procediment

L'enquesta de satisfacció de clients del Laboratori l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) s'ha dut a terme entre el **23 de maig i el 20 de juny del 2025**.

L'enquesta es contesta es contesta on-line tot mantenint l'anonimat dels participants. El qüestionari es va programar en català i castellà.

L'enquesta es va fer arribar a 175 adreces de correu electrònic en representació de 115 clients del Laboratori, i s'han obtingut 67 respostes (58% de resposta).

Per mesurar el nivell de satisfacció s'ha emprat un qüestionari basat en el model SERVPERF, amb una durada mitja de resposta de 5 minuts, que inclou:

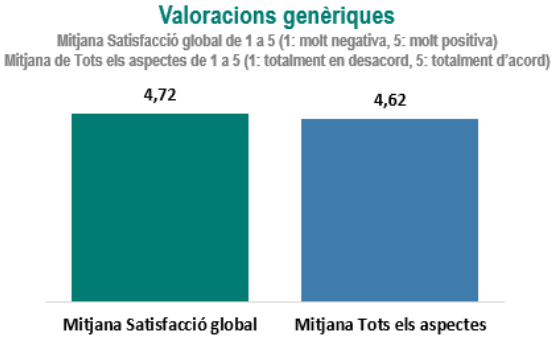
- Una bateria de 19 preguntes que permeten avaluar aspectes diversos del servei ofert també en una escala numèrica de l'1 al 5, que s'agrupen en quatre tipus de serveis (Cartera de serveis,

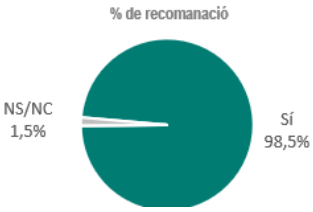
Atenció al client i comunicació, Mètodes d'anàlisi i Informes d'assaig) i en 5 dimensions de qualitat (Tangibles, Eficàcia i Fiabilitat, Capacitat de resposta, Empatia i Seguretat).

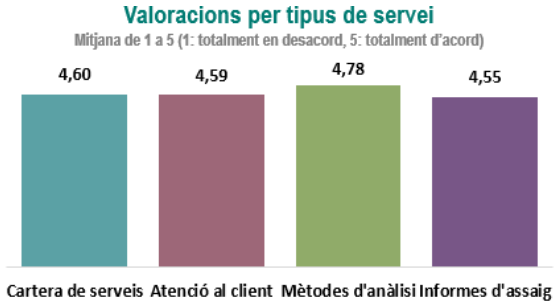
- Una variable genèrica (combinació de les 5 dimensions) que avalua el grau de satisfacció respecte als serveis analítics rebuts en una escala numèrica també de l'1 al 5.
- Dues preguntes obertes per a que les persones enquestades puguin expressar el motiu pel qual recomanarien o no el servei i per proposar millores o canvis en el servei
- Una pregunta sobre si recomanarien o no el servei de laboratori a altres eventuals usuaris.
- Quatre preguntes sobre característiques dels clients (freqüència d'ús dels serveis, tipus d'organisme o d'empresa, àmbit d'actuació).

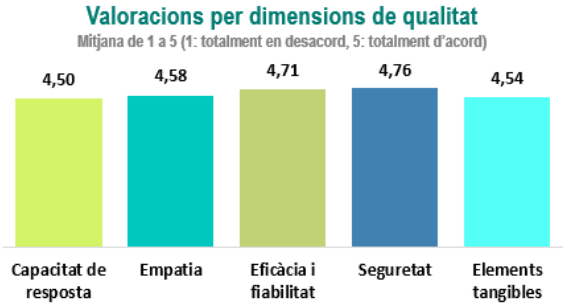
3. Resum de resultats

Resum de xifres:









El tret més destacable de l'edició 2025 de l'enquesta de satisfacció a la clientela del Laboratori de l'ASPB és **l'increment respecte l'edició anterior de la valoració global del servei així com en la majoria d'aspectes específics consultats.**

La **valoració global arriba al 4,72 de mitjana** on un 71,6% opina que és molt bona i un 28,4% que és bona (en cap cas hi ha respostes inferiors). Per altra banda **el 98,5% recomanaria utilitzar els**

serveis del Laboratori de l'Agència de Salut Pública de Barcelona en base a la seva experiència (i l'altre 1,5% no respon a la pregunta).

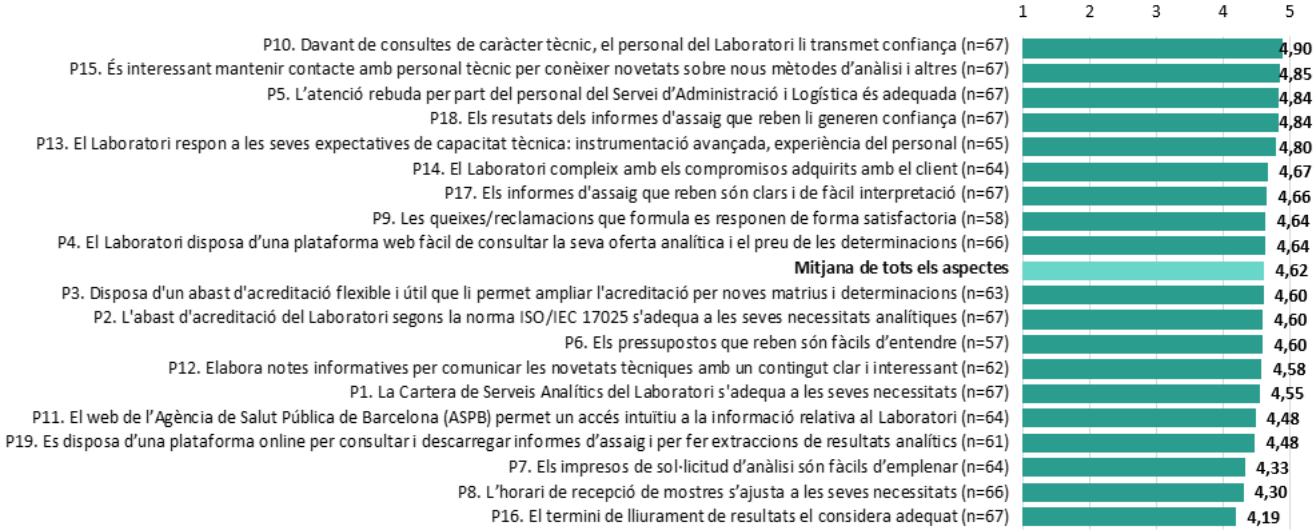
Dels quatre serveis analitzats (cartera de serveis, atenció al client, mètodes d'anàlisi i informes d'assaig) el que obté una millor valoració és el de **Mètodes d'anàlisi (4,78)**.

De les cinc dimensions de qualitat en les que es divideixen els diferents aspectes (capacitat de resposta, empatia, eficàcia i fiabilitat, seguretat i elements tangibles) la millor valorada és la **Seguretat (4,76)**.

4. Valoracions específiques

Les valoracions específiques per a cadascuna de les preguntes ordenades per puntuació són:

Rànquing de mitjanes atorgant les següents puntuacions: 5. Totalment d'acord, 4. D'acord, 3. Ni d'acord ni en desacord, 2. En desacord i 1. Totalment en desacord. *(Les frases dels diferents aspectes s'han escurçat per a mostrar les dades amb més claredat)*
Base: Donen una valoració (n=especificada en cada cas)



Els aspectes **millor valorats** són:

- Davant de consultes de caràcter tècnic, el personal del Laboratori li transmet confiança (4,90)
- És interessant mantenir contacte amb personal tècnic per conèixer novetats sobre nous mètodes d'anàlisi i altres (4,85)
- L'atenció rebuda per part del personal del Servei d'Administració i Logística és adequada (4,84)
- Els resultats dels informes d'assaig que reben li generen confiança (4,84)

Però cal posar especial atenció a aquells amb una **valoració més baixa** (tot i que segueix sent bona) i als que han obtingut una **valoració inferior a la de la passada edició** de l'enquesta al 2021. Aquests són:

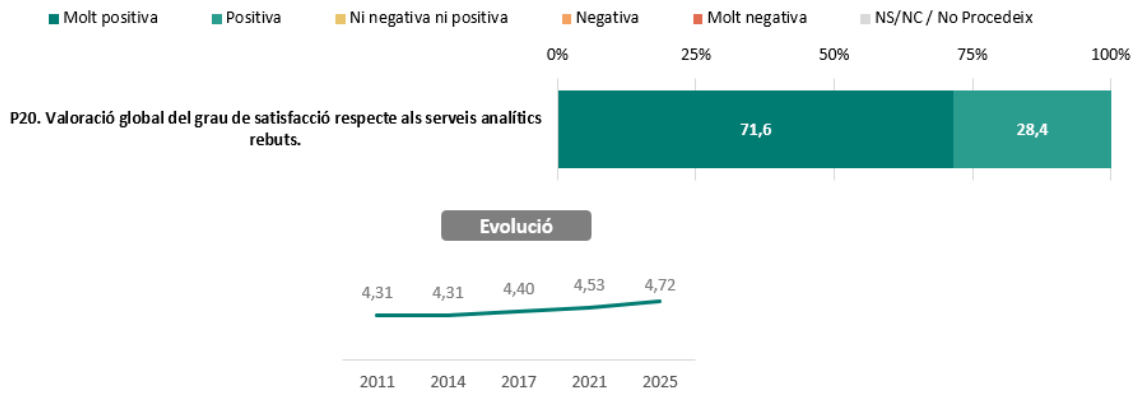
- Els pressupostos que reben són fàcils d'entendre (4,60 al 2025 vs. 4,68 al 2021)
- Els impresos de sol·licitud d'anàlisi són fàcils d'emplenar (4,33 al 2025 vs. 4,43 al 2021)
- L'horari de recepció de mostres s'ajusta a les seves necessitats (4,30 al 2025 vs. 4,32 al 2021)
- El termini de lliurament de resultats el considera adequat (4,19 al 2025, valoració més baixa d'aquesta edició)

Aquests aspectes també són els que la clientela proposa que millorin o canviïn amb propostes més específiques.

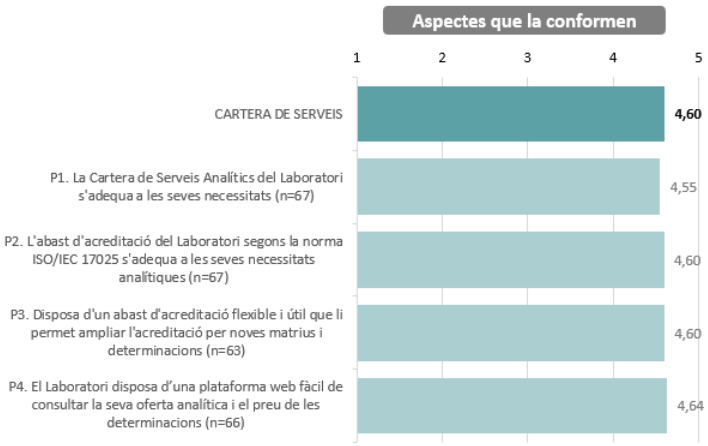
5. Tendència de les valoracions a llarg de les diferents edicions

La valoració de les tendències per les valoracions genèriques, valoracions per cadascun dels tipus de servei i valoracions per cadascuna de les dimensions de qualitat, reflecteixen una millora al llarg de les diferents edicions de l'enquesta.

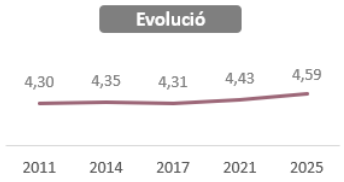
Les gràfiques següents mostren la tendència de la valoració general del Laboratori i de les valoracions per a cadascun dels 4 serveis en les darreres edicions de l'enquesta:

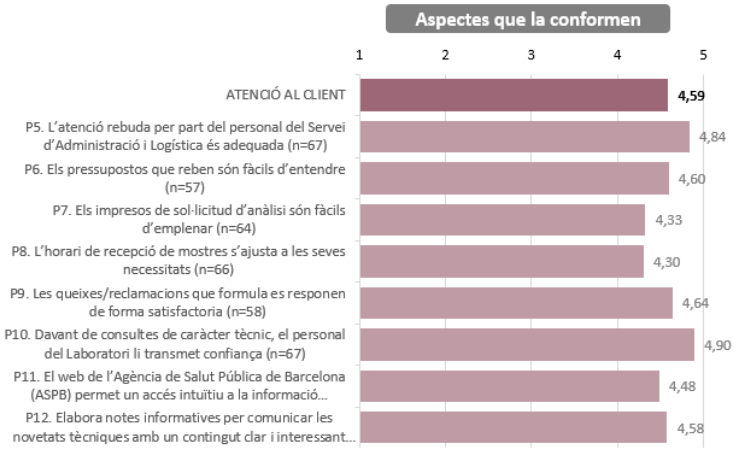


Cartera de serveis

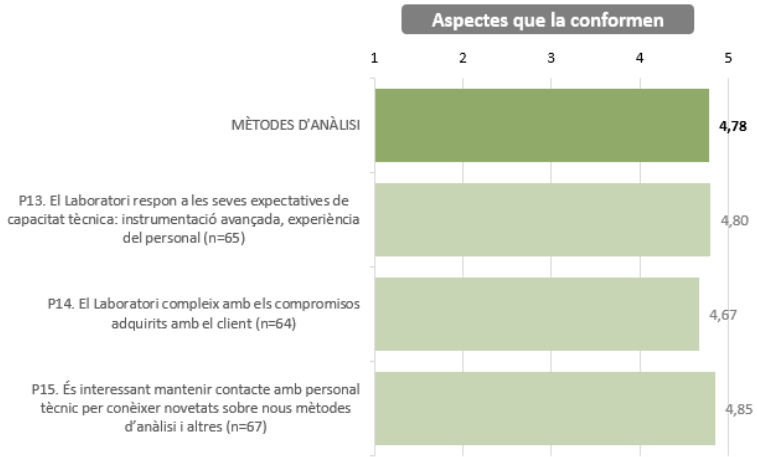


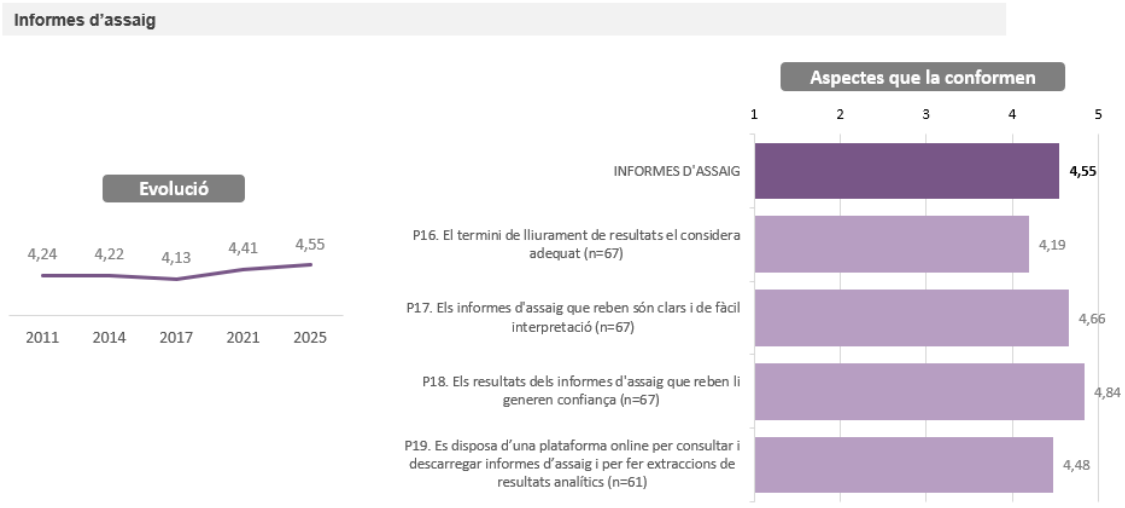
Atenció al client





Mètodes d'anàlisi





6. Millores i canvis proposats per la clientela del Laboratori

A continuació es detallen a mode de resum les propostes de millora o canvis esmentats pels clients i que el Laboratori tindrà en consideració en els seus objectius:

- Cal ampliar l'horari de recepció de mostres
- Cal reduir els terminis de lliurament de resultats
- Cal ampliar l'acreditació de paràmetres analítics
- Cal millorar la digitalització del servei

7. Conclusions

- Un dels aspectes més ben valorats és la confiança que generen els/les tècnics/ques de Laboratori i els resultats analítics.
- Un dels aspectes pitjor valorats és el termini d'entrega de resultats de les anàlisis sol·licitades.
- Com a conclusió global, els serveis del Laboratori son molt ben valorats per la seva clientela.
- La valoració dels serveis de Laboratori continua tenint una tendència a l'alça.