

## SATISFACCIÓ DE LA CLIENTELA DE L'ASPB

### Enquesta a la clientela institucional 2024

#### 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 2024.

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 (garantia, sensibilitat o capacitat de resposta, empatia, fiabilitat i elements tangibles), 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).

A diferència de les edicions anteriors, on els contactes provenien d'una petita base de dades, aquest any s'ha treballat amb els contactes a partir dels registres del CRM (*Customer Relationship Management*) de l'ASPB, cosa que ha permès obtenir una mostra representativa. L'objectiu inicial era aconseguir una mostra de 115 enquestes, però finalment s'han obtingut 100 amb un error mostral total de  $\pm 9,4\%$ .

Les valoracions genèriques són **8,20 per al grau de satisfacció global** amb els serveis que ofereix l'Agència, i **8,06 per a la valoració de la qualitat de la comunicació** amb la direcció de l'Agència. Aquesta valoració recupera la petita baixada del 2023, però sense arribar a les valoracions dels anys anteriors, sobretot en el cas de la comunicació on els valors fins a 2022 eren més alts que la satisfacció global (Taula 1).

**Taula 1. Valoracions globals mitjanes (sobre 10). 2020-2024.**

	2020	2021	2022	2023	2024
Satisfacció global amb els serveis que presta l'ASPB	8,19	8,24	8,39	8,16	<b>8,20</b>
Qualitat de la comunicació amb la direcció de l'ASPB	8,42	8,38	8,48	7,78	<b>8,06</b>

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 4,11 sobre 5 (Taula 2)**, molt similar a l'obtinguda en les edicions passades.

Els aspectes millor valorats (amb una mitjana propera al 4,4) tenen relació amb el personal de l'Agència (amabilitat, disposició a ajudar i confiança) i pertanyen a les dimensions de sensibilitat i garantia. Els aspectes menys valorats (inferior al 4) pertanyen a la dimensió d'elements tangibles (atractiu de les instal·lacions i dels impresos/materials i modernitat dels equips), fiabilitat (presència d'errors als informes) i empatia (horari de funcionament).

Agrupant en 5 dimensions els diferents aspectes valorats en els centres, les millor valorades són la Garantia (4,30) i la Sensibilitat (4,23). La dimensió d'Elements tangibles rep la valoració més baixa (3,78).

- La **garantia** mesura la seguretat i la confiança en l'acompliment de les demandes. Registra la millor valoració mitjana, 4,30 punts sobre 5.
- 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 segona dimensió millor valorada (4,23).
- 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 tercera millor valoració (4,12).
- 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 (4,08).
- 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. Rep la puntuació més baixa de les dimensions analitzades (3,78).

L'evolució de la valoració de la clientela institucional amb els serveis de l'ASPB al llarg dels últims anys és força homogènia i predomina una certa estabilitat. Aquest any es produeix una petita millora en la dimensió fiabilitat, recuperant una valoració per sobre del 4. S'hauria de tenir en compte la possibilitat de millora en la dimensió d'elements tangibles, on la puntuació és la més baixa dels últims anys.

**Taula 2. Valoració mitjana (sobre 5) de les dimensions de qualitat. 2020-2024.**

	2020	2021	2022	2023	2024	Δ 2024 s/ 2023
Garantia	4,43	4,30	4,33	4,33	<b>4,30</b>	=
Sensibilitat	4,21	4,16	4,19	4,12	<b>4,23</b>	▲
Empatia	4,09	4,10	4,15	4,23	<b>4,12</b>	▼
Fiabilitat	3,90	4,00	4,02	3,98	<b>4,08</b>	▲
Elements tangibles	3,89	3,84	3,84	3,94	<b>3,78</b>	▼
Mitjana total	4,11	4,09	4,11	4,10	<b>4,11</b>	=

Les dades de l'enquesta s'han segmentat pels diferents organismes en què treballa la clientela institucional (Ajuntament de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres organismes) i per la freqüència de contacte o relació amb l'ASPB (esporàdicament, trimestral o menys,

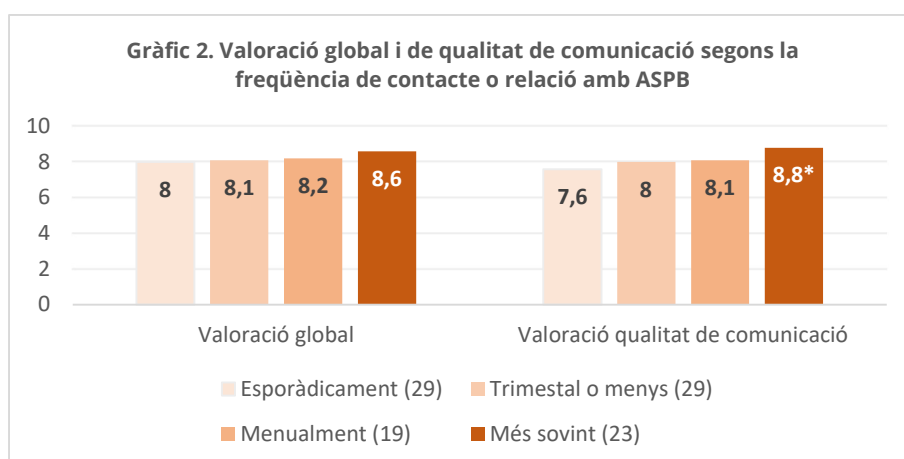
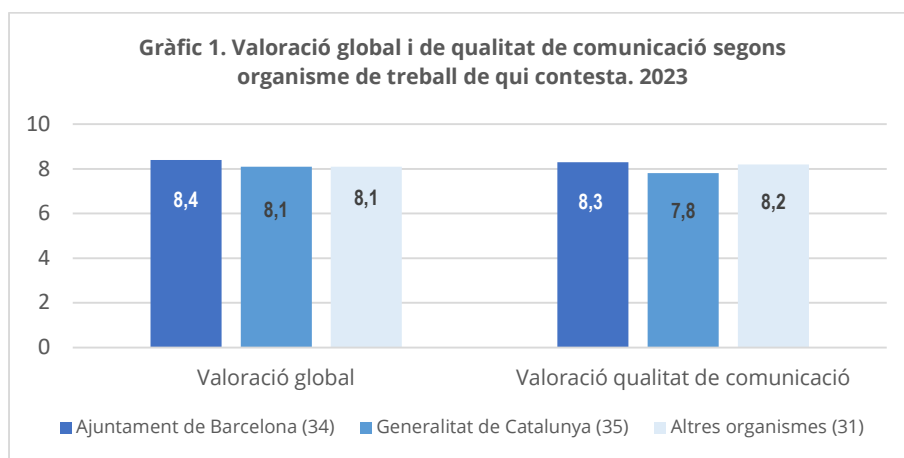
mensualment i més sovint).

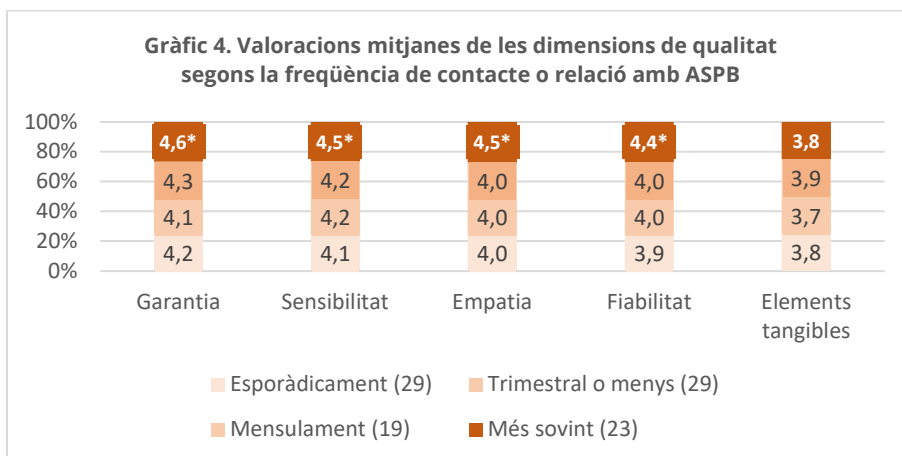
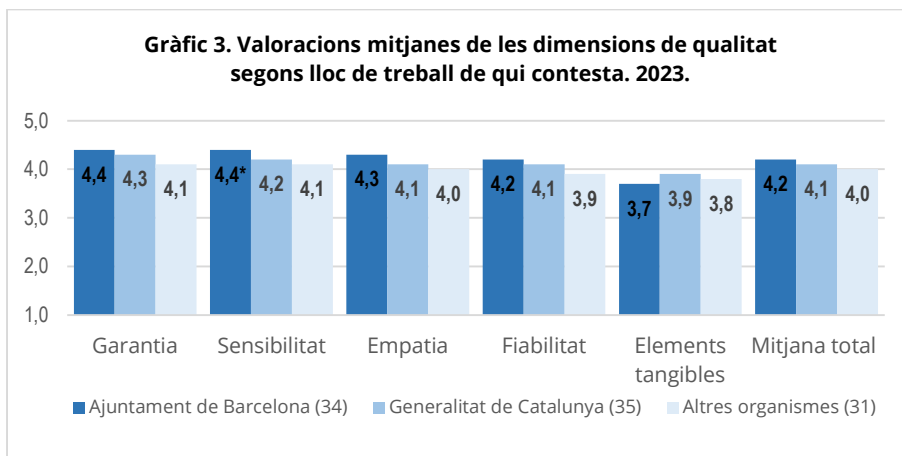
Respecte a la valoració global i la valoració de la comunicació, el personal de l'Ajuntament de Barcelona és el que dona una millor valoració a totes dues (8,4 i 8,3 respectivament). Tot i això, aquesta valoració no és significativament superior a la valoració del total de la clientela institucional. Gràfic 1

Les persones que tenen contacte més sovint amb l'ASPB (independentment de l'organisme) també són les que valoren més positivament l'Agència (8,6 i 8,8, sent estadísticament representativa aquesta última dada). Gràfic 2

Pel que fa a les dimensions de qualitat, el personal de l'Ajuntament de Barcelona presenta una major satisfacció en la majoria de les dimensions (a excepció d'elements tangibles) que el personal de les altres institucions, amb una mitjana de 4,2, respecte al 4,1 de la Generalitat de Catalunya i el 4 d'altres institucions. La dimensió de sensibilitat és l'única on trobem que la valoració de l'Ajuntament de Barcelona és significativament superior. Gràfic 3

Les persones que tenen contacte més sovint amb l'ASPB valoren significativament més alt les dimensions de garantia, sensibilitat, empatia i fiabilitat. Gràfic 4





De les 100 persones enquestades, 11 van fer algun comentari. D'aquestes, en 5 casos van ser comentaris positius d'agraïment, 3 van ser neutres sobre si la seva resposta al qüestionari era procedent i 3 van ser aspectes a millorar.