

## **АНАЛИЗ НА АНКЕТА ЗА ПРОУЧВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА НБПМКК**

*(проведена януари-март 2015 г.)*

Институт „Национална банка за промишлени микроорганизми и клетъчни култури“ при ХТМУ (НБПМКК) извършва публични услуги по приемане на депозит (за патентна процедура, на съхранение и на отговорно пазене) и предоставяне на микробиологични образци, внос и износ на микробиологични образци от/за чужбина, издаване на удостоверения и информационни справки за микробиологични обекти – микроорганизми, вируси и клетъчни култури.

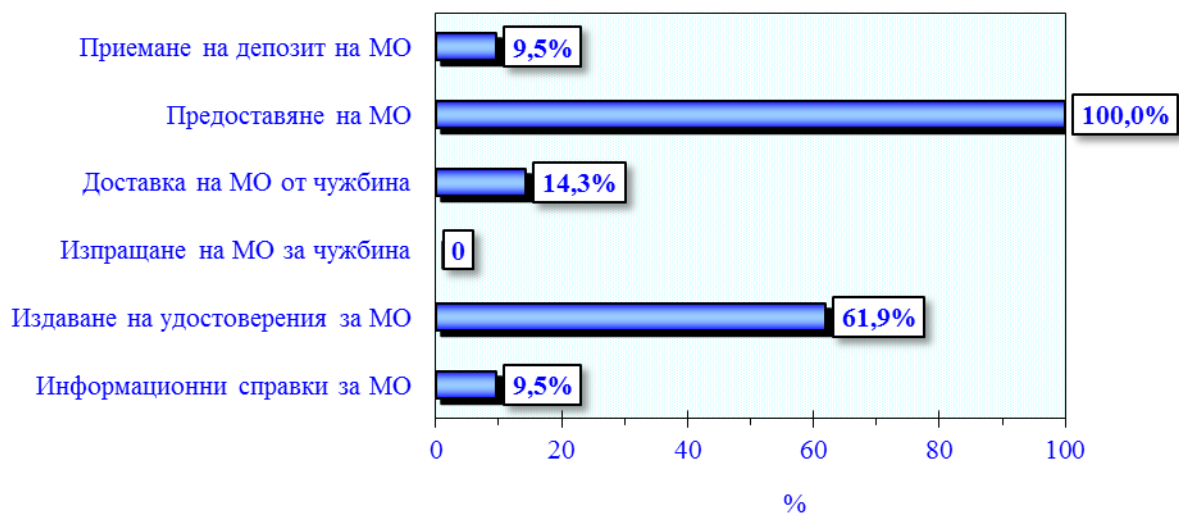
Обслужването на потребители се извършва в съответствие с внедрена през 2014 г. Система за управление на базата на ISO 9001:2008. Подробни указания за ползване на услугите, както и образци на всички документи, подавани в и издавани от НБПМКК, са публикувани на Интернет страницата на Банката. Хартата на клиента и каталогът на микроорганизмите се актуализират ежегодно. Разширява се и информацията за предоставяните услуги в съответствие с препоръките на потребителите. Потребители на НБПМКК са контролни органи, аналитични лаборатории и промишлени звена в областта на здравеопазването, фармацевцията, козметиката, селското стопанство, хранителните продукти, ВиК и екологията, както и висши учебни заведения и научни институти.

В последните години се забелязва тенденция за нарастване търсенето на услугите на НБПМКК. През 2014 г. са предоставени общо 1069 външни услуги (най-високият брой до сега), съответно с 8,7% и 21,7% повече от 2013 г. и 2012 г. Традиционно най-голям е дялът на предоставените микроорганизми, вируси и клетъчни култури (538) и на сертификатите за тях (462). Микробиологичните образци от колекцията на НБПМКК се използват като референтни култури при изпитване на дезинфектанти и консерванти, при лабораторен контрол на храни, хранителни среди, води и козметични продукти, при верификация на микробиологични методи с цел акредитация по БДС и ISO стандарти, при осигуряване на проследимост на микробиологичните изпитвания, за учебна и научно-изследователска дейност.

НБПМКК провежда регулярно проучване на удовлетвореността на своите потребители от качеството на обслужване. През периода януари-март 2015 г. бяха изпратени анкетни листове на потребители през четвърто тримесечие на 2014 г. и първо тримесечие на 2015 г. (43 броя). Отговор получихме от 21 микробиологични лаборатории в страната, които представляват 48,8 % от анкетираните.

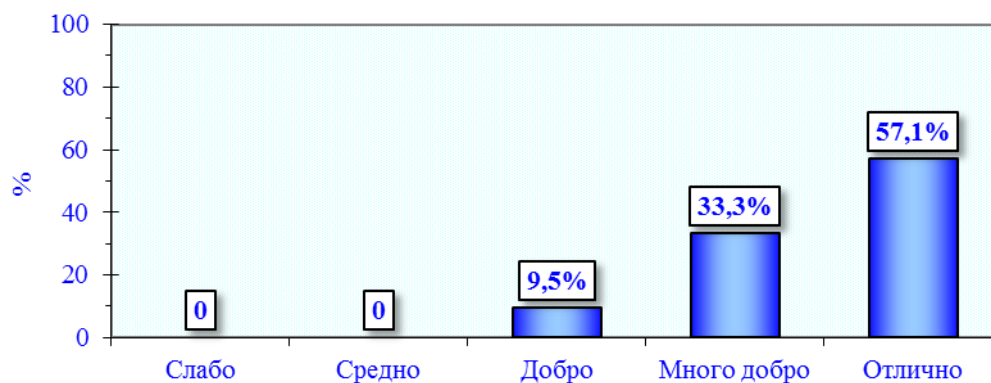
Резултатите от анкетното проучване се разпределят, както следва (при някои въпроси сумата надхвърля 100 %, тъй като потребителите са дали по няколко отговора):

## 1. Кои публични услуги на НБПМКК ползвате?

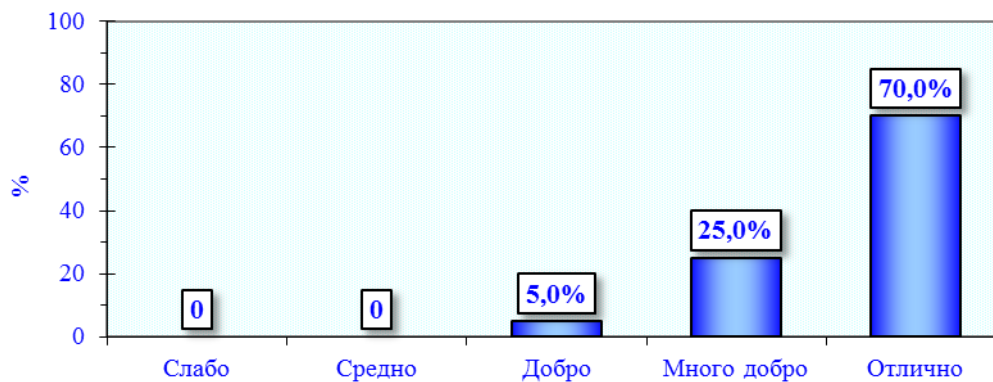


## 2. Как бихте оценили качеството на обслужване от НБПМКК?

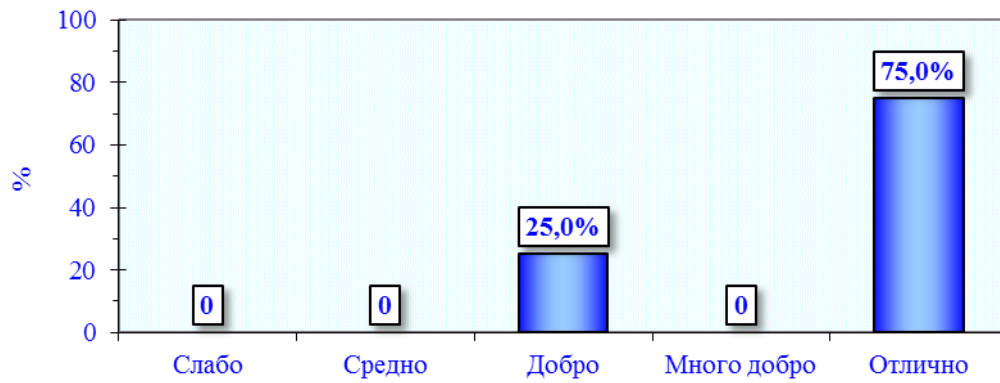
- достъпност до услугите;



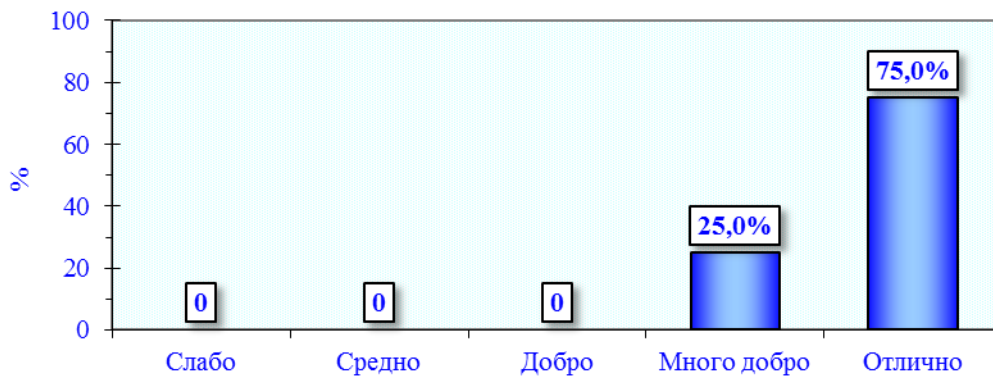
- срокове за отговор на заявление;



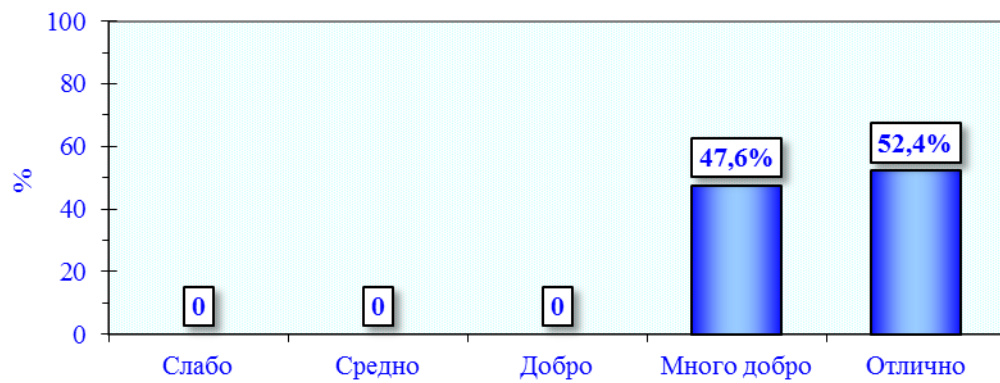
- депозиране на щамове (отговорили са само четири потребители);



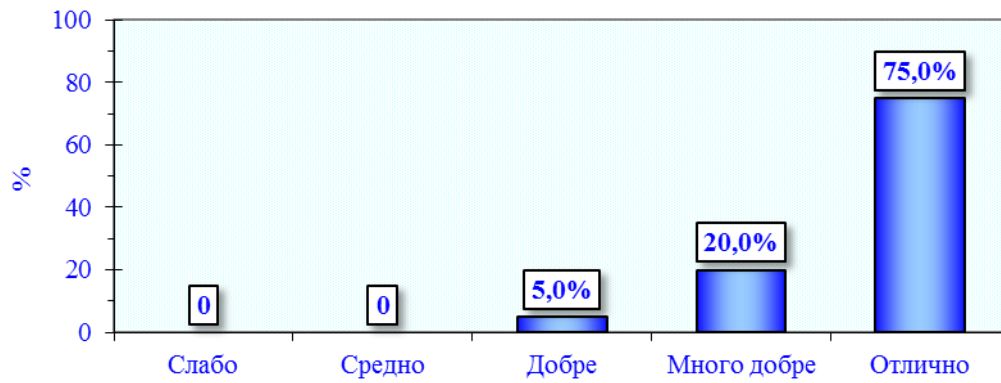
- предоставяне на щамове;



- срокове за изпълнение на услугата;

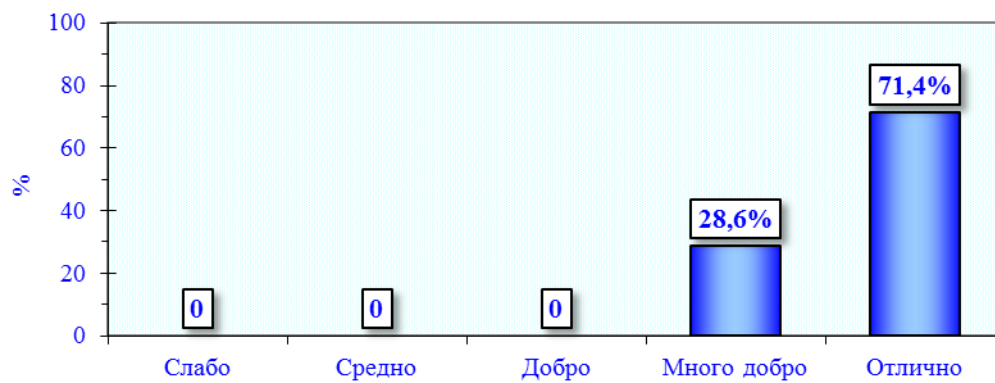


- контакт с персонала.

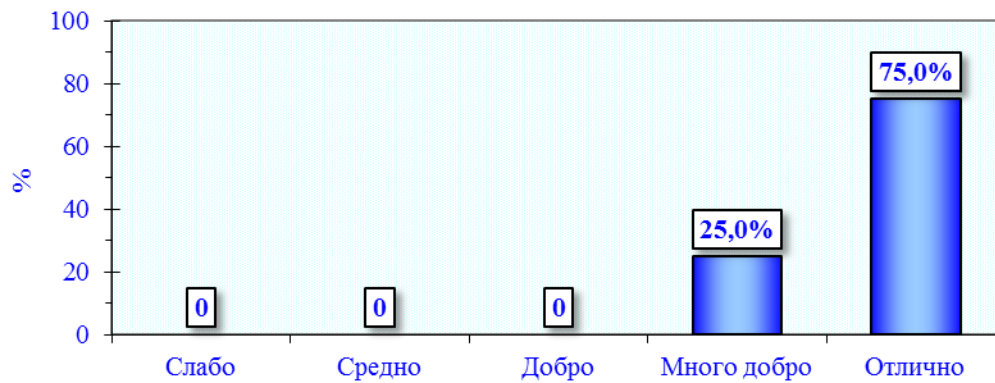


3. Как бихте оценили качеството на предоставяните услуги:

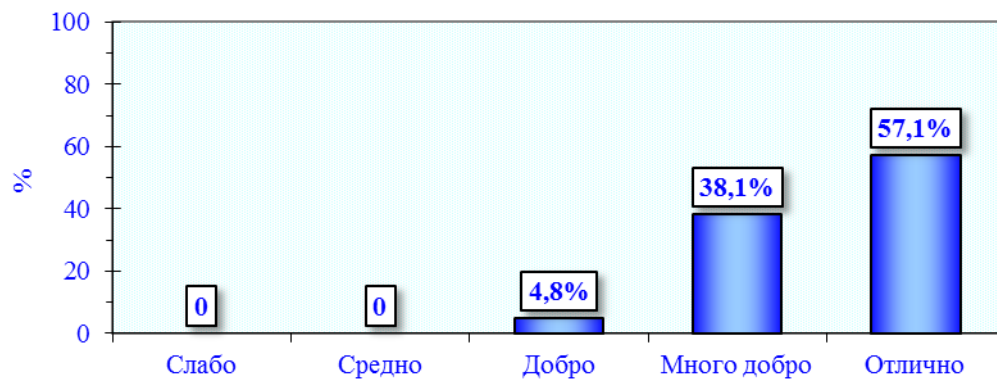
- микробиологични образци;



- удостоверения;

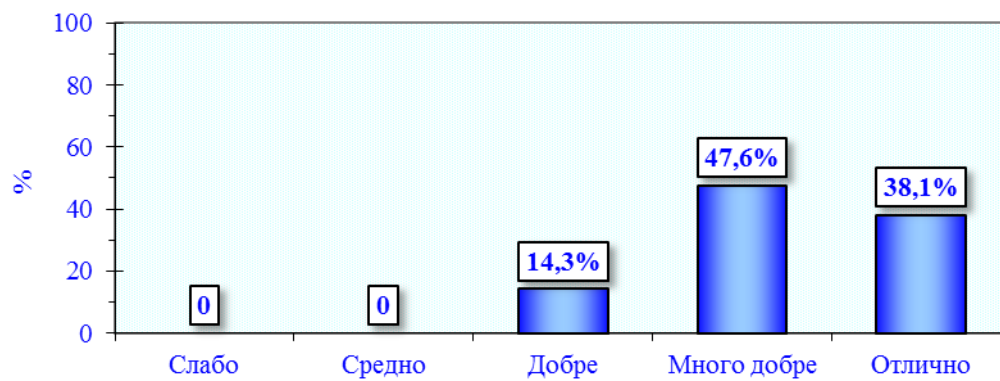


- информация за щамове.

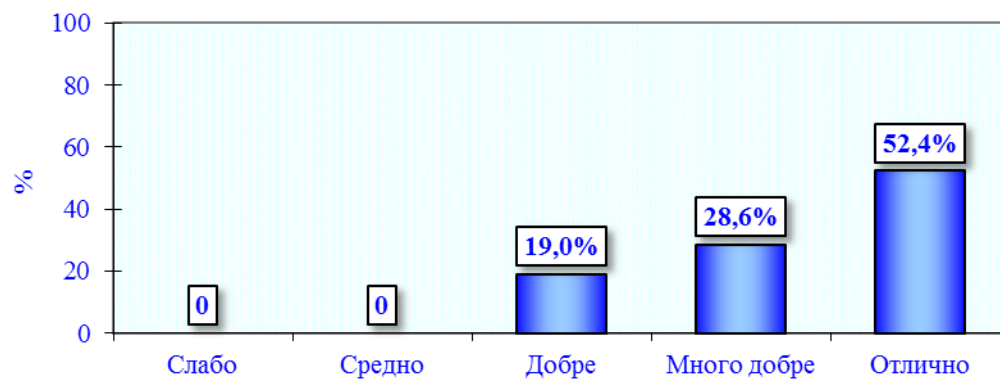


4. Как оценявате web-страницата на НБПМКК?

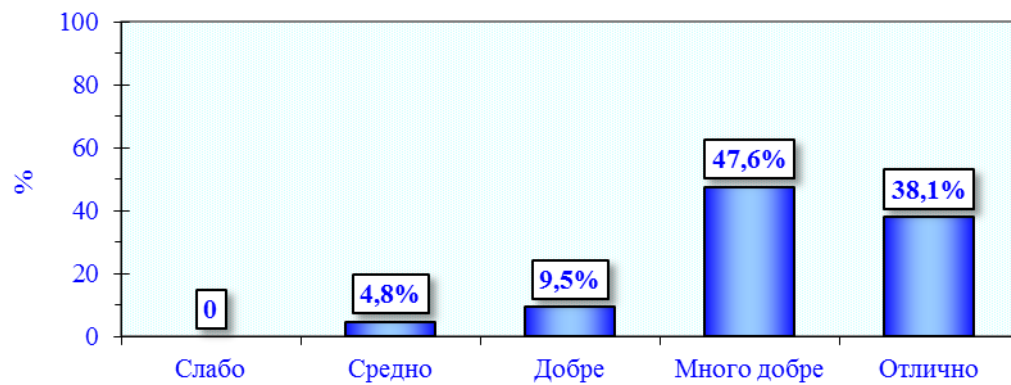
- достъпност;



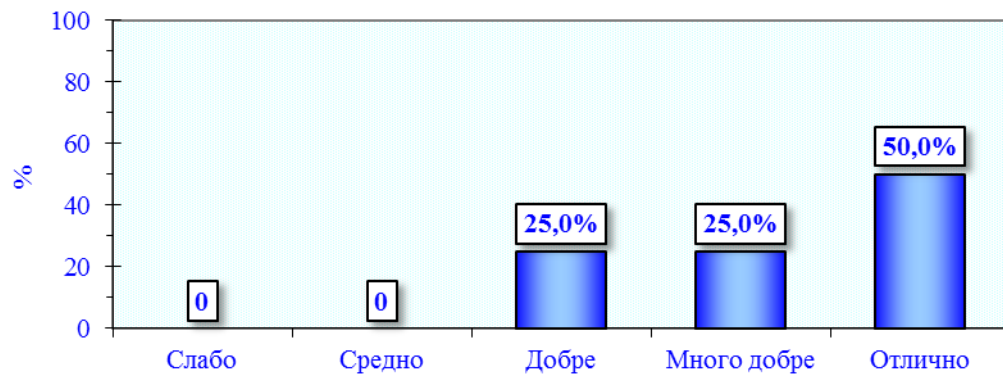
- съдържание;



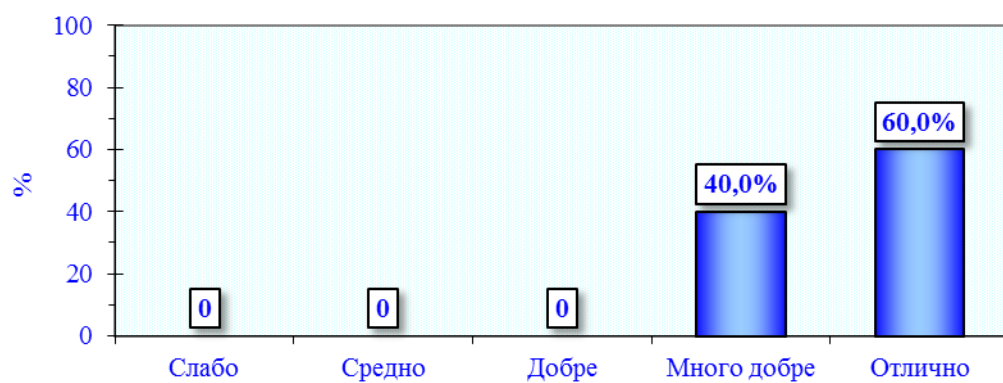
- информация за търсене на щамове;



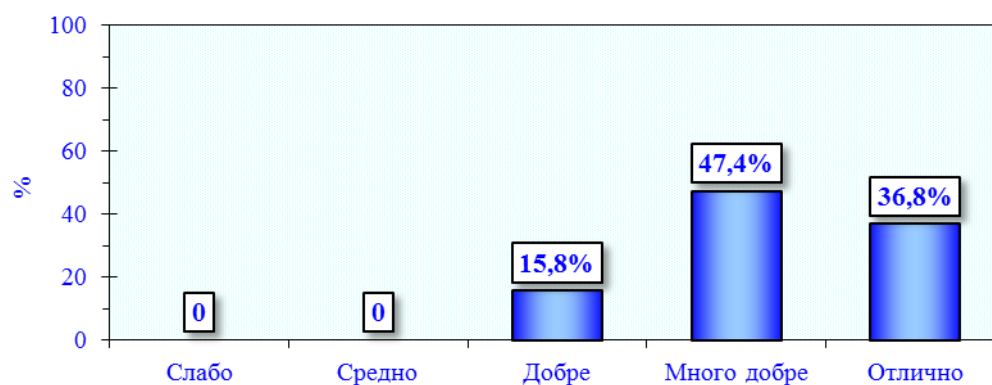
- информация за депозиране на щамове;



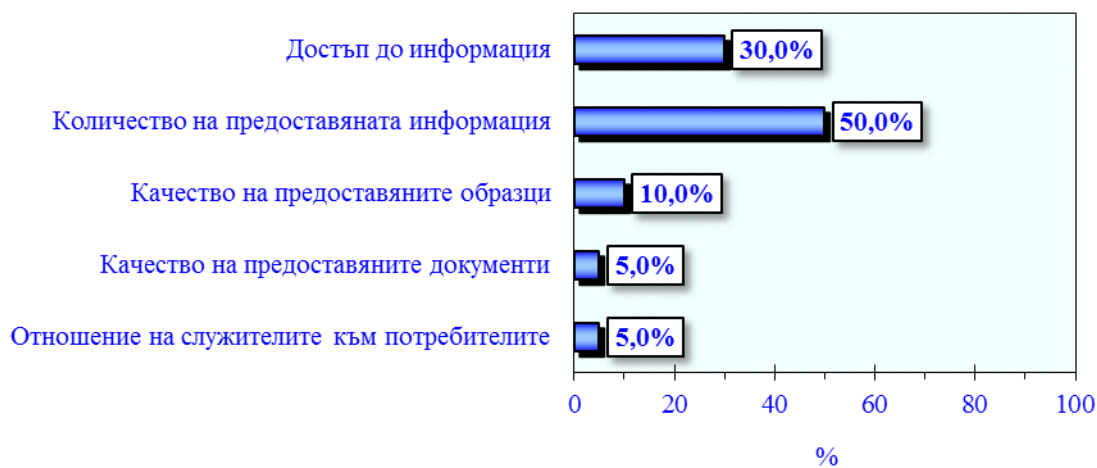
- информация за предоставяне на щамове.



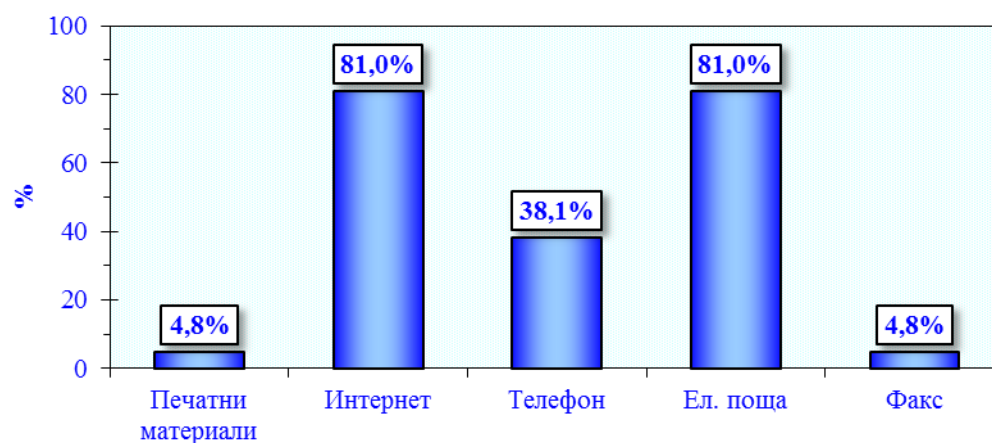
5. Как бихте оценили Хартата на клиента на НБПМКК?



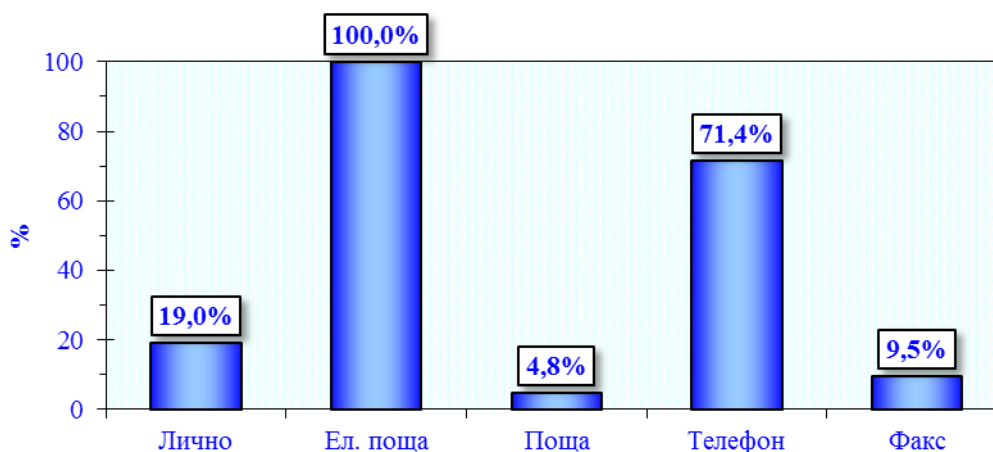
6. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене:



7. Как предпочитате да се информирате за НБПМКК?



## 8. Как бихте искали да контактувате с НБПМКК?



Резултатите от проучването показват, че всички потребители ползват услугата по предоставяне на микробиологични образци от НБПМКК. На второ място е издаването на удостоверения (сертификати) за микробиологични образци (62 %).

Над 90 % от потребителите оценяват качеството на обслужване, на предоставяните микробиологични образци и издаваните за тях сертификати общо като много добро и отлично. Високо е оценен и контактът с персонала.

По отношение на съдържанието и достъпността на web-страницата, Хартата на клиента на Банката, 81-86 % от отговорилите на анкетата дават много добра и отлична оценка.

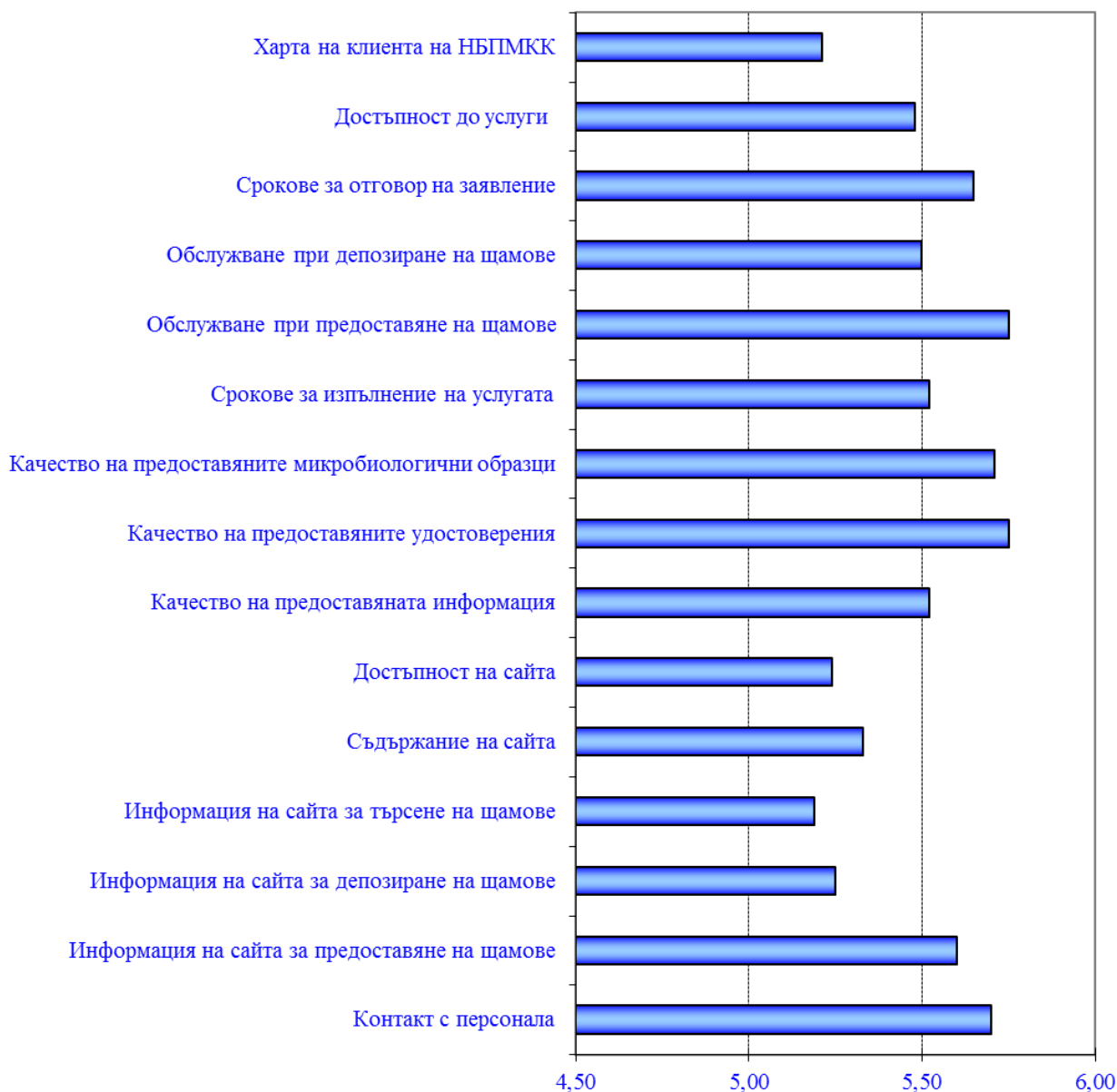
Публикуваната информация на сайта на НБПМКК за депозиране и предоставяне на микробиологични обекти се оценява като много добра и отлична от около 75-100 % от потребителите.

Преобладаващата част (81%) от анкетираните желаят да се информират за НБПМКК чрез Интернет и електронна поща. Всички потребители желаят да контактуват с Банката по електронен път, а 71% и чрез телефон.

В различните аспекти на обслужването, 50 % от анкетираните смятат, че трябва да се увеличи количеството на предоставяната информация. Сравнително по-малко са потребителите (5-10%), искащи подобрене на издаваните документи или предоставяни образци. През последните няколко години НБПМКК положи усилия да осигури проверка за видова автентичност чрез търговски тестове на по-голямата част от най-търсени микробиологични обекти, което е отразено в издаваните сертификати. Въведена е и нова опаковка на предоставяните образци, отговаряща на международните транспортни изисквания.

Ако оценката на потребителите по отделните показатели се изрази с числова стойност (от 2 до 6) и се осредни, се получават следните резултати:





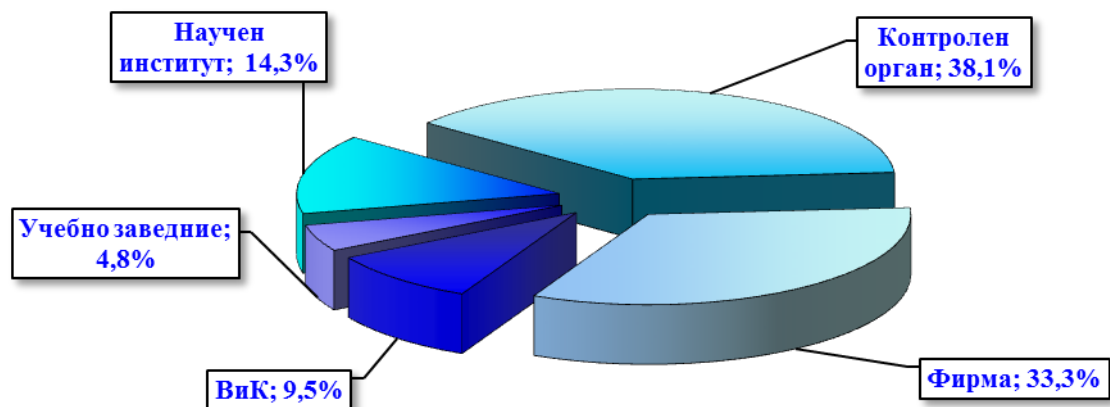
Повечето оценки са между 5,25 и 5,75. Информацията за търсене на щамове е с най-ниска оценка. НБПМКК ще се стреми да обогатява предоставяната каталожна информация за улеснение на потребителите.

Средната оценка на отговорилите клиенти за дейността на НБПМКК по предлаганите публични услуги е **5,51**. Като се има пред вид размера на извадката (попълнилият анкетата са 21), с гаранционна вероятност 95 % може да се твърди, че общата оценка на потребителите за изследвания период (60) би се намирала в интервала от 5,35 до 5,67.

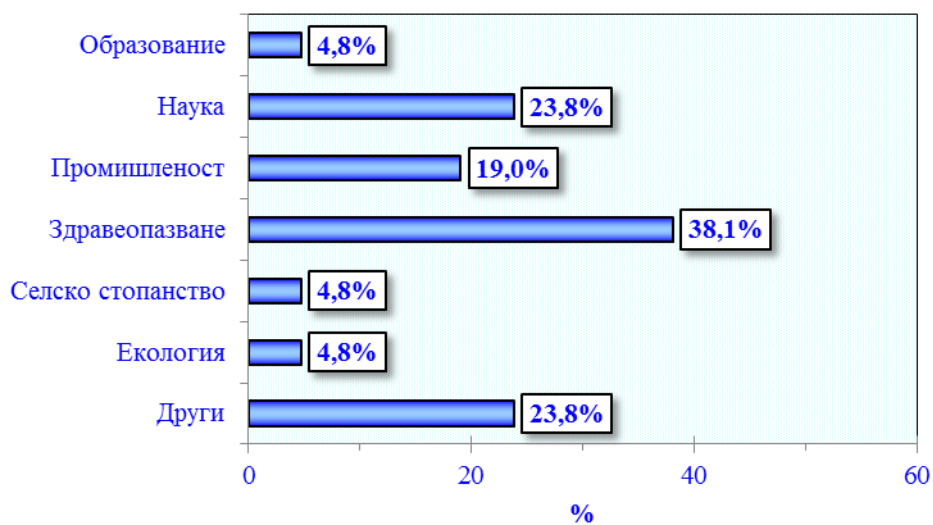
Резултатите от различните въпроси на анкетата са съизмерими с тези, получени при предишните проучвания на удовлетвореността на потребителите в периода 2007 – 2013 г. Забелязва се известна тенденция на повишаване на средната оценка – с 2,4% по-висока от 2013 г. и с 3,6% спрямо 2009 г.

Профилът на потребителите се илюстрира със следните диаграми:

Вие сте от:



Вие работите в областта на:



Най-голям е дялът (71 %) на анкетираните фирми и контролни органи. Преобладават работещите в здравеопазването (38%).

НБПМКК е удовлетворена от оценката на своите потребители. Проведената анкета и препоръките на клиентите ще спомогнат за по-нататъшно повишаване качеството на обслужване, като ще се наблегне на разширяване на информацията за предлаганите публични услуги и за шамовете от активната колекция на НБПМКК.