

**АНАЛИЗ НА АНКЕТА ЗА ПРОУЧВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА НБПМКК**
(проведена януари-февруари 2019 г.)

През 2019 г. се навършват 35 години от създаването на Национална банка за промишлени микроорганизми и клетъчни култури (НБПМКК), от 2011 г. специализиран институт към Химикотехнологичен и металургичен университет-София. Като национален център за микробиологични ресурси и международен депозиториум 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.

През 2018 г. са приети на различни видове депозит 31 микробиологични обекта. Реализирани са общо 841 външни услуги, като традиционно най-голям е делът на предоставените микроорганизми, вируси и клетъчни култури (394) и на сертификатите за тях (379). Микробиологичните образци от колекцията на НБПМКК се използват като референтни култури за качествен контрол на хранителни среди, консерванти, лекарствени вещества, при верификация и валидиране на микробиологични методи за анализ на храни, води и козметични продукти, с цел сертифициране и акредитиране по ISO стандарти, както и за учебна и научно-изследователска дейност.

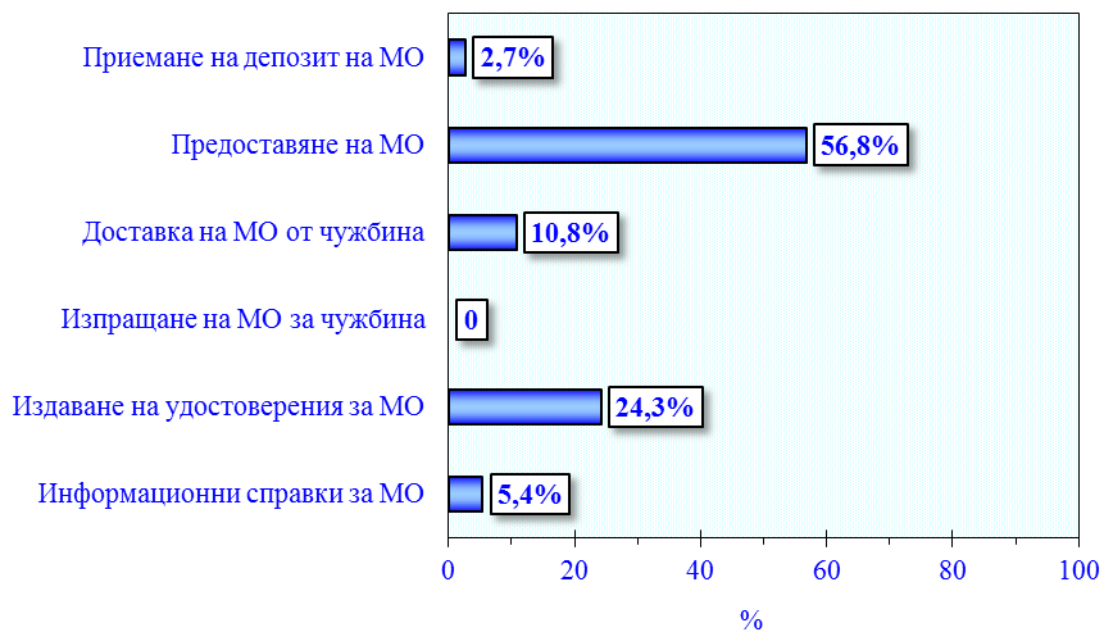
Обслужването на потребители се извършва в съответствие с внедрена през 2014 г. Система за управление качеството на базата на ISO 9001:2008 и ресертифицирана през 2017 г. по ISO 9001:2015. Подробни указания за ползване на услугите, както и образци на всички документи, подавани в и издавани от Института, са публикувани на Интернет страницата на Банката. НБПМКК се стреми да разширява информацията за предоставяните услуги в съответствие с препоръките на потребителите и да обогатява предлаганата каталожна информация. През 2016 г. е публикуван „Каталог на контролни щамове микроорганизми“ (актуализиран през 2019 г.), а през 2017 г. „Списък на учебни щамове микроорганизми“. Надяваме се, че с това се улеснява подборът на потребителите при търсене на щамове.

Клиенти на услугите на НБПМКК са висши учебни заведения, научни институти, контролни органи, аналитични лаборатории и промишлени звена в областта на здравеопазването, фармацията, козметиката, селското стопанство, хранителните продукти, ВиК и екологията.

НБПМКК провежда регулярно проучване на удовлетвореността на своите потребители от качеството на обслужване. В началото на 2019 г. бяха изпратени анкетни листове на клиенти от миналата година (66 броя). Отговор получихме от 22 микробиологични лаборатории в страната, които представляват 33,3 % от анкетираните.

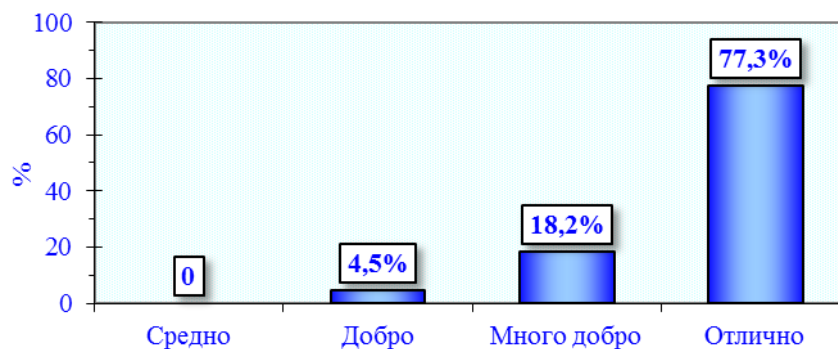
Резултатите от анкетното проучване се разпределят, както следва (при някои въпроси сумата надхвърля 100 %, тъй като потребителите са дали по няколко отговора):

1. Кои публични услуги на НБПМКК ползвате?

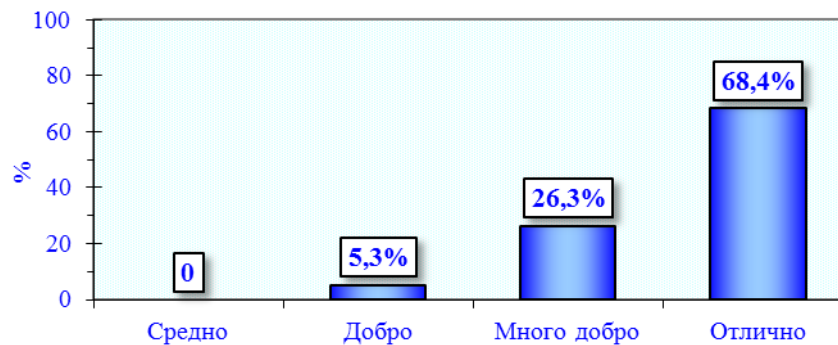


2. Как бихте оценили качеството на обслужване от НБПМКК?

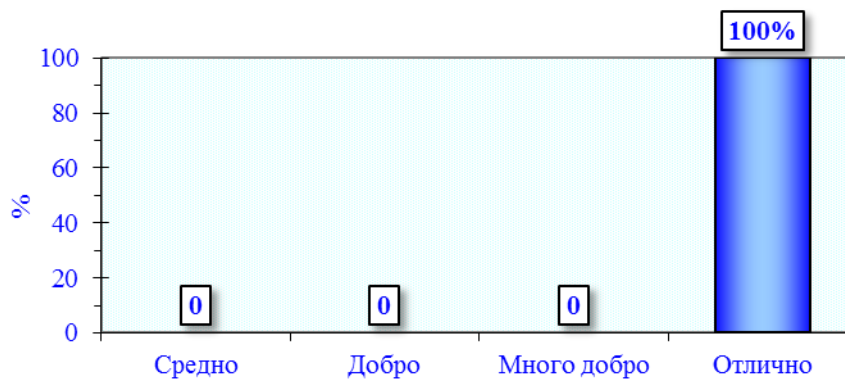
- достъпност до услугите;



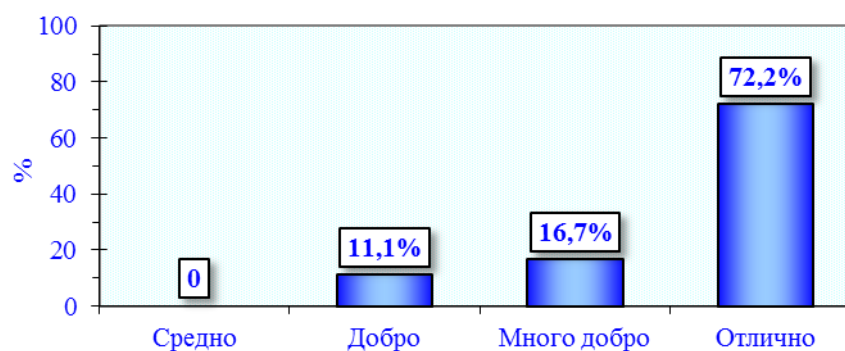
- срокове за отговор на заявление;



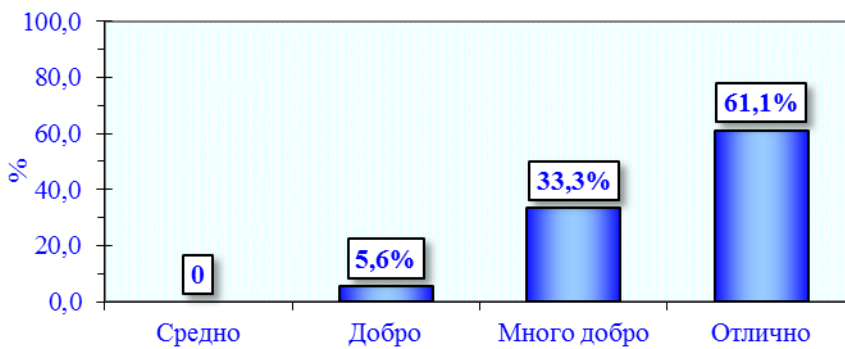
- депозиране на щамове (отговорили са само двама потребители);



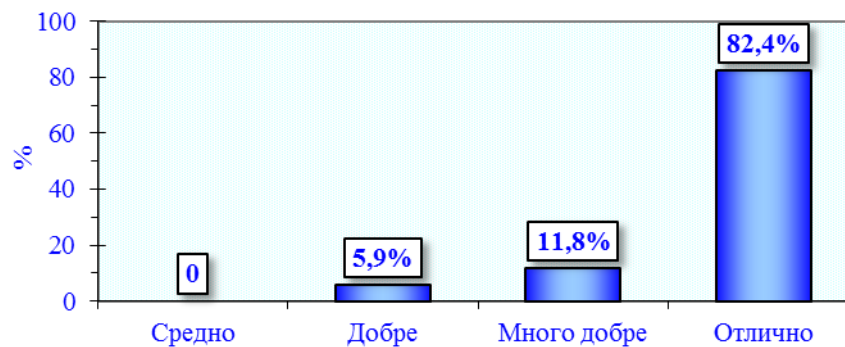
- предоставяне на щамове;



- срокове за изпълнение на услугата;

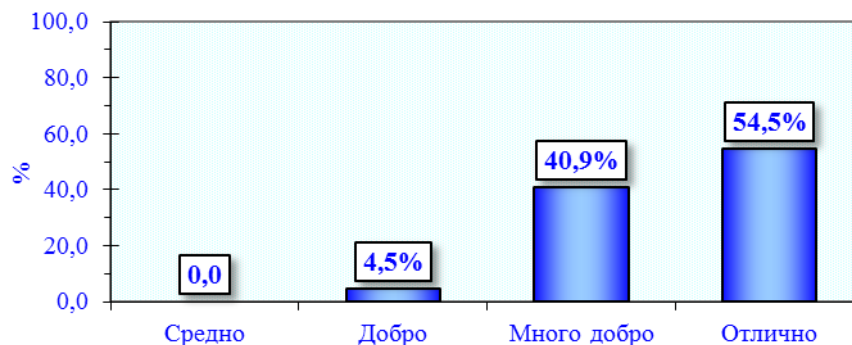


- контакт с персонала.

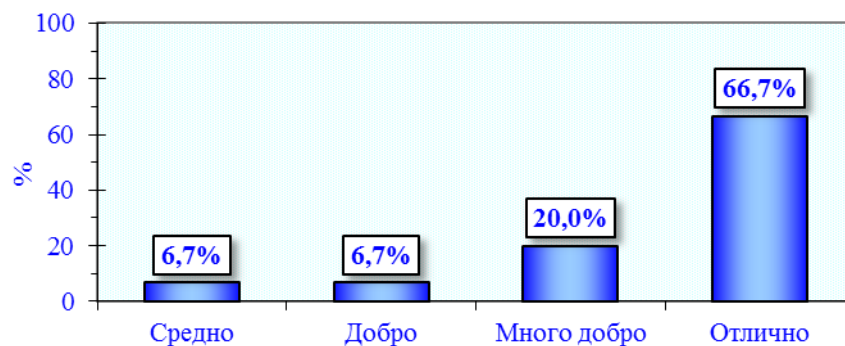


3. Как бихте оценили качеството на предоставяните услуги:

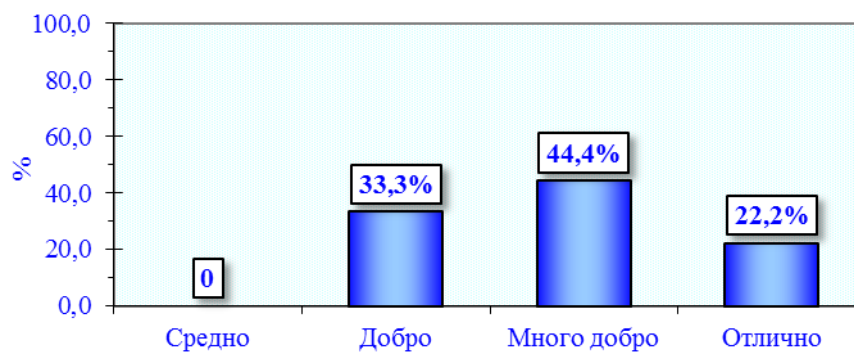
- микробиологични образци;



- удостоверения;

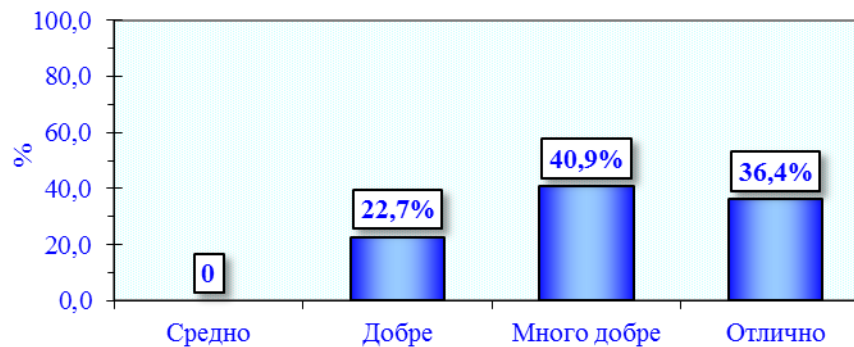


- информация за щамове.

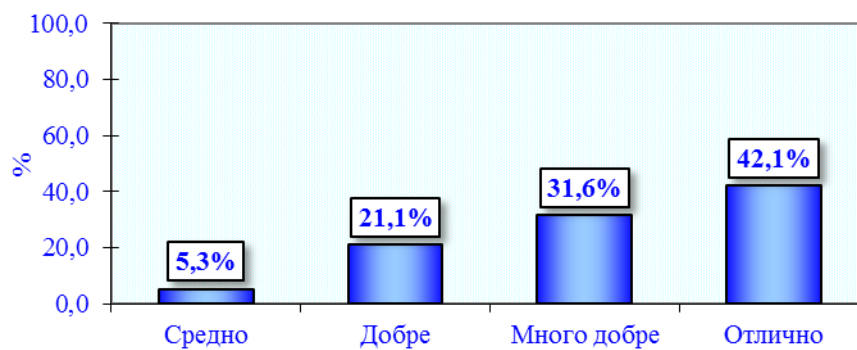


4. Как оценявате web-страницата на НБПМКК?

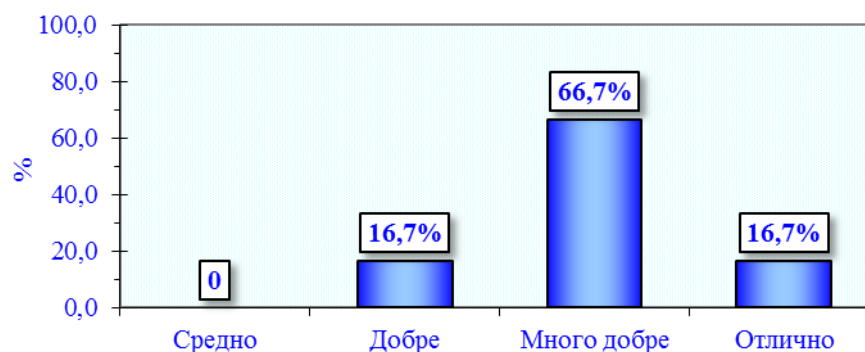
- съдържание;



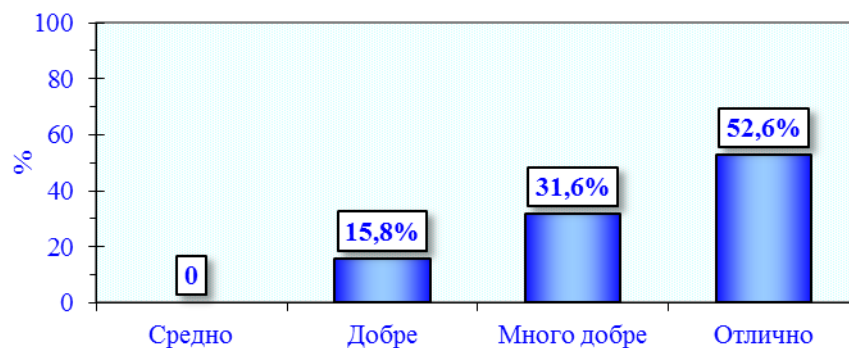
- информация за търсене на шамове;



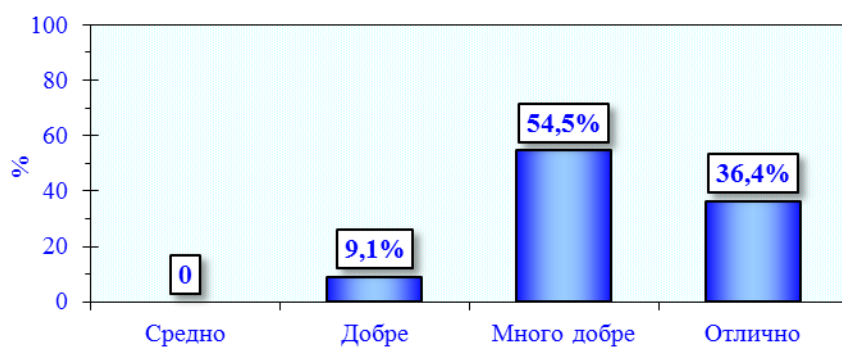
- информация за депозиране на шамове;



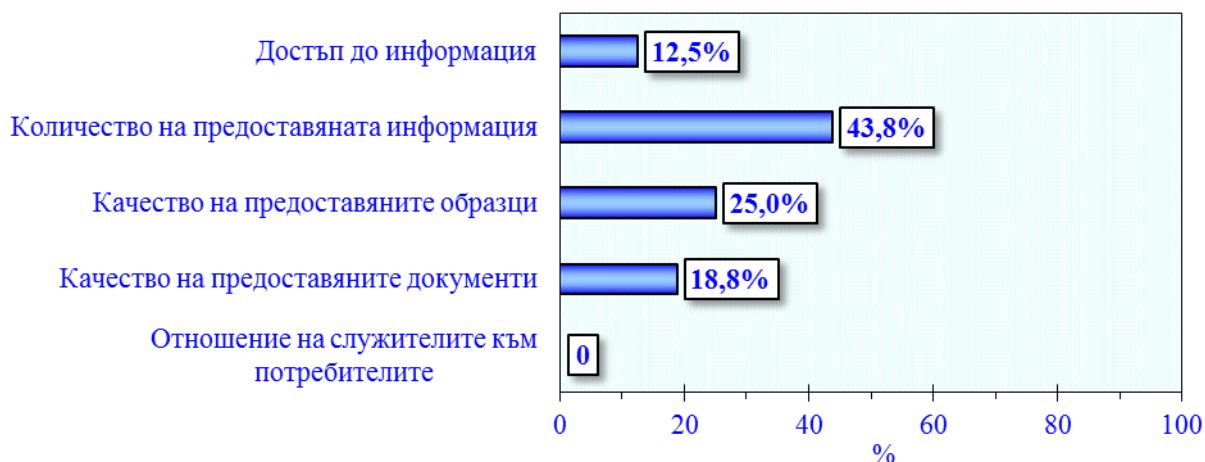
- информация за предоставяне на шамове.



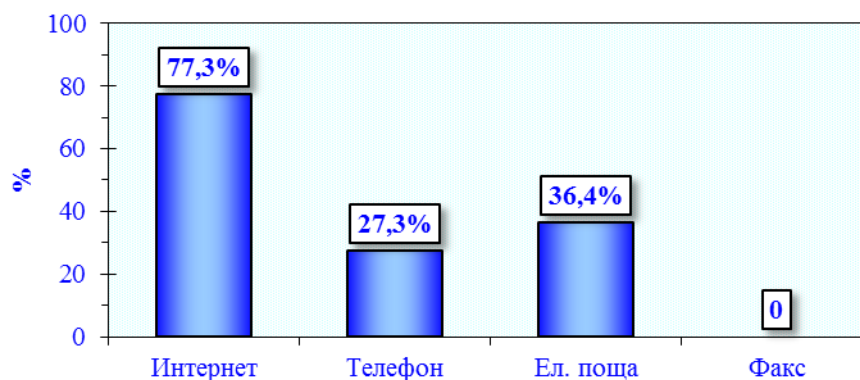
5. Как бихте оценили Каталога на контролните шамове микроорганизми?



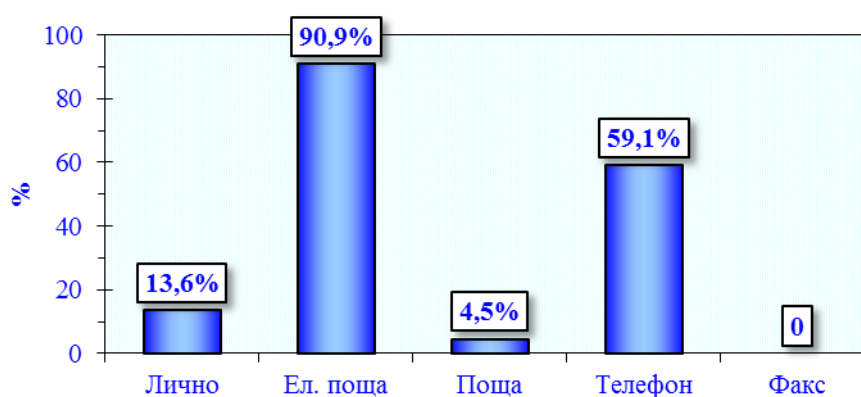
6. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене:



7. Как предпочитате да се информирате за НБПМКК?



8. Как бихте искали да контактувате с НБПМКК?

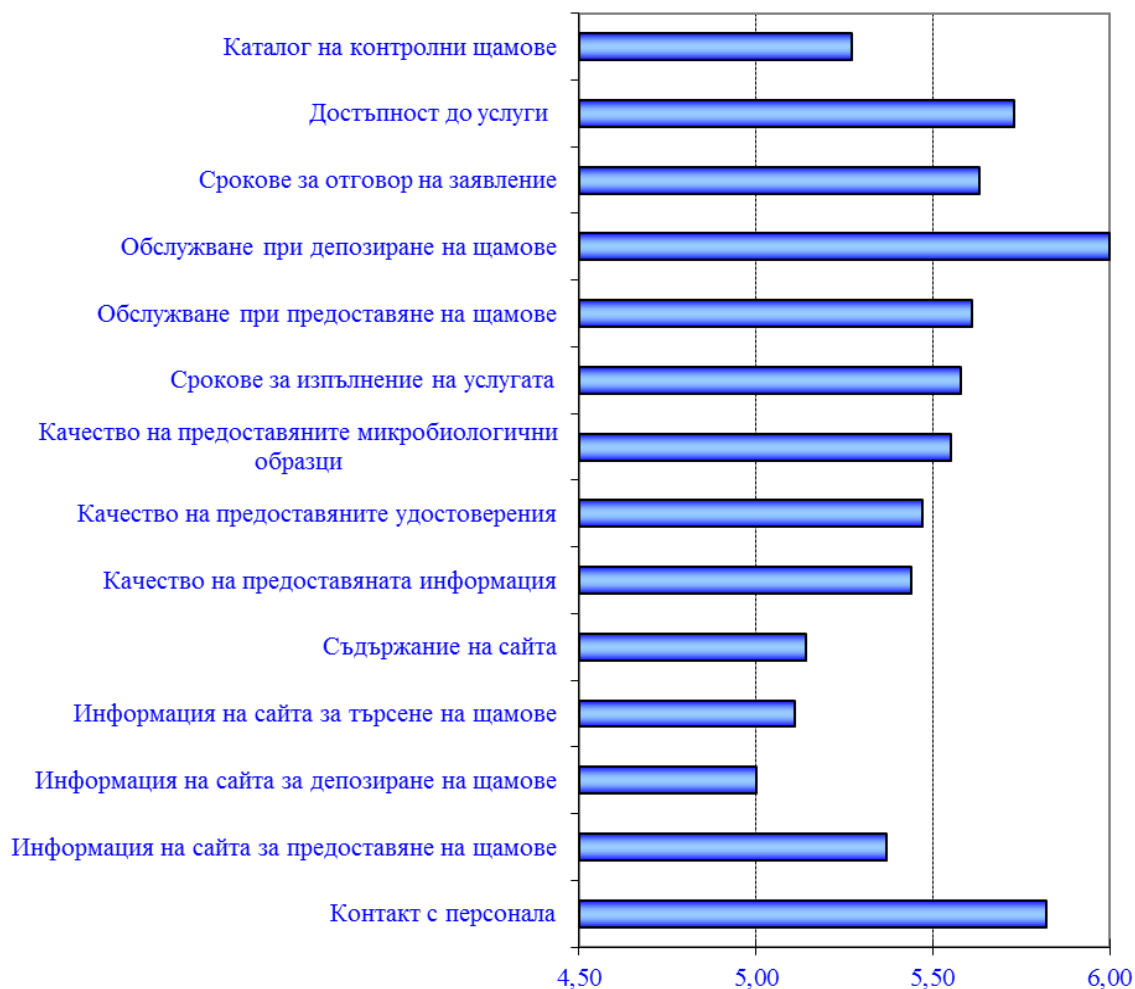


Резултатите от проучването показват, че повече от половината потребители ползват услугата по предоставяне на микробиологични образци от НБПМКК. На второ място е издаването на удостоверения (сертификати) за микробиологични образци (24%).

Над 86 % от потребителите оценяват качеството на обслужване, на предоставяните микробиологични образци и издаваните за тях сертификати общо като много добро и отлично.

По-ниско е оценена web-страницата на Банката и предлаганата информация, като 44 % от анкетираните смятат, че трябва да се увеличи количеството ѝ. Това е традиционен резултат от проучванията на удовлетвореността, тъй като клиентите на Банката са различни групи и имат разнородни интереси. Сравнително по-малко са потребителите (19-25%), искащи подобрене на предоставяните образци и издаваните документи. Няма недоволни клиенти от отношението на служителите.

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



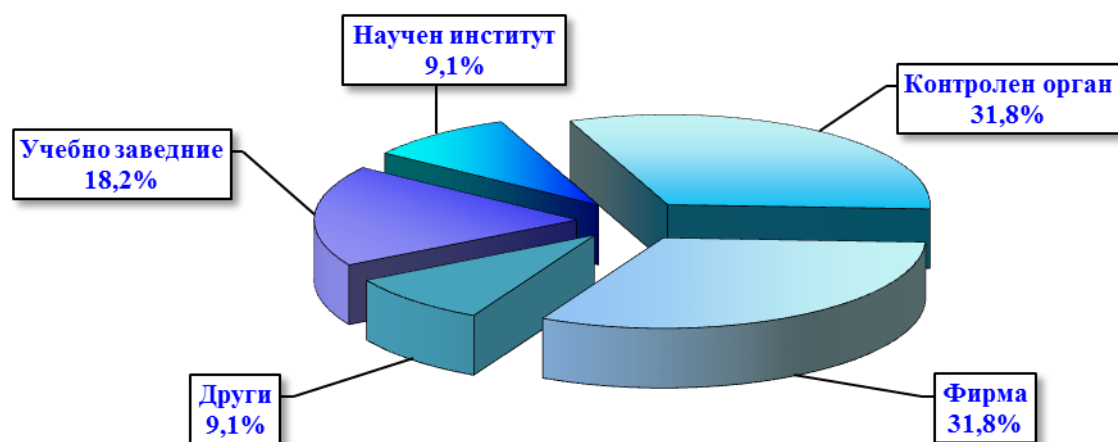
Средната оценка на отговорилите клиенти за дейността на НБПМКК по предлаганите публични услуги е **5,49**. Като се има пред вид размера на извадката (попълнилите анкетата са 22), с гаранционна вероятност 95 % може да се твърди, че общата оценка на потребителите за изследвания период би се намирала в интервала от 5,32 до 5,66.

Преобладаващата част (77%) от клиентите желаят да се информират за НБПМКК чрез Интернет. Почти всички искат да контактуват с Банката по електронен път, а 59% и чрез телефон. Никой от анкетираните не предпочита да ползва факс.

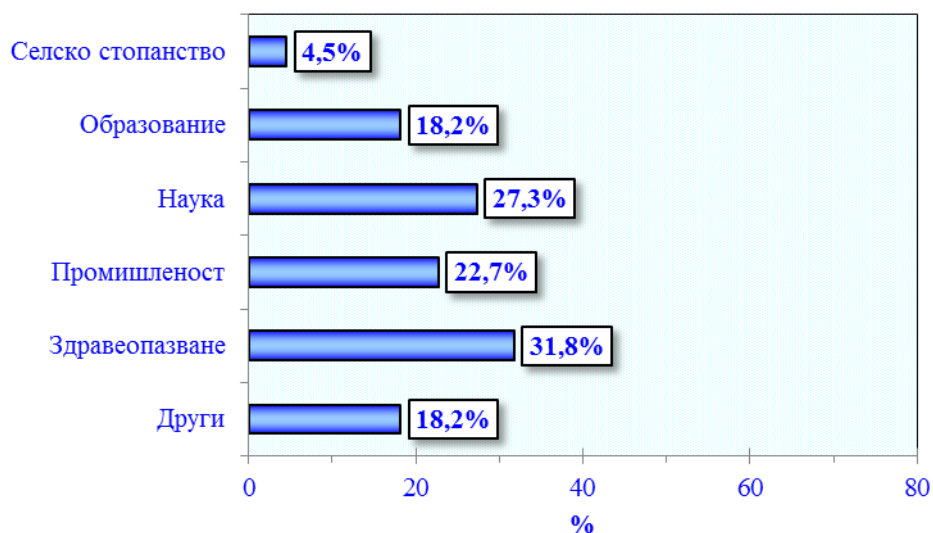
Резултатите от различните въпроси на анкетата са съизмерими с тези, получени при предишните проучвания на удовлетвореността на потребителите в периода 2009 – 2017 г. Оценката на нашите клиенти е много добра и стабилна в годините.

Профилът на потребителите се илюстрира със следните диаграми:

Вие сте от:



Вие работите в областта на:



По-голямата част от отговорилите на анкетата са частни фирми и контролни органи. Преобладават работещите в здравеопазването, науката и промишлеността (над 80%).

НБПМКК е удовлетворена от оценката на своите потребители. Проведената анкета и препоръките на клиентите ще спомогнат за по-нататъшно повишаване качеството на обслужване и разширяване на информацията за предлаганите микробиологични обекти.