

АНАЛИЗ НА АНКЕТА ЗА ПРОУЧВАНЕ УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА НБПМКК

(проведена февруари-март 2021 г.)

Институт „Национална банка за промишлени микроорганизми и клетъчни култури“ при ХТМУ (НБПМКК) е 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.

Обслужването на потребители се извършва в съответствие със Система за управление, базирана на стандарта за качеството ISO 9001:2015. 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. Каталогът на микроорганизмите се актуализира ежегодно. Разширява се и информацията за предоставяните услуги в съответствие с препоръките на клиентите. Потребители на НБПМКК са учебни заведения, научни институти, контролни органи, аналитични лаборатории и промишлени звена в областта на здравеопазването, фармацията, козметиката, селското стопанство, хранителните продукти и екологията.

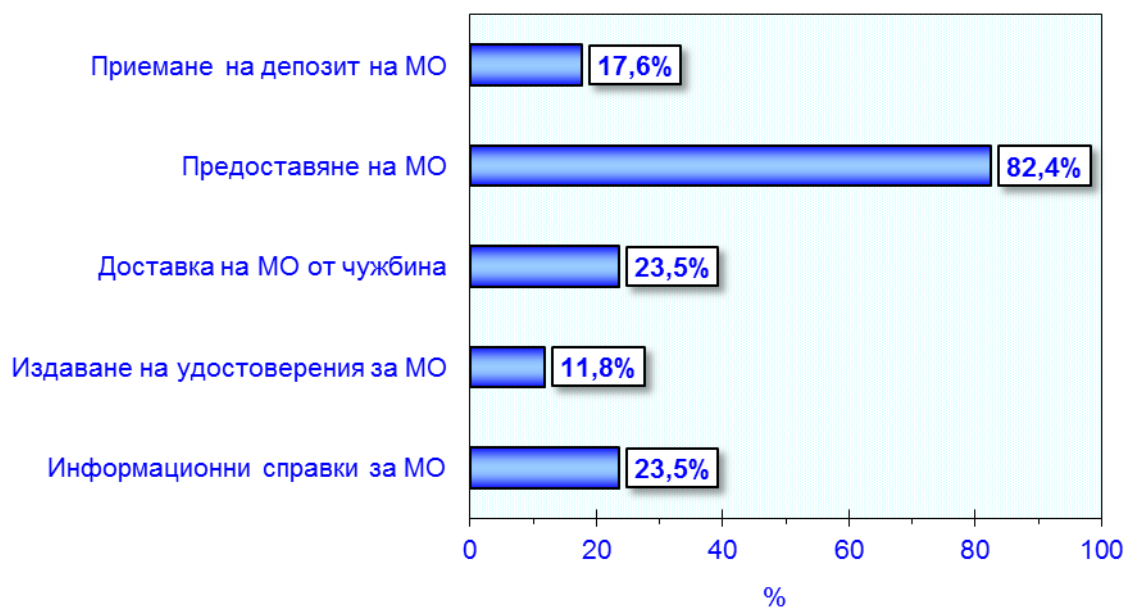
През 2020 г. са приети на различни видове депозит 20 микробиологични обекта. Реализирани са общо 515 външни услуги, като традиционно най-голям е делът на предоставените образци (255) и на сертификатите за тях (213). Независимо от предизвикателствата, свързани с пандемията от Covid-19, дейностите в НБПМКК бяха адекватно реорганизираны и няма необслужени клиенти.

Микробиологичните образци от колекцията на НБПМКК се използват като референтни култури за: научно-изследователска и развойна дейност в областта на биотехнологиите; учебни цели; качествен контрол на хранителни среди, храни, води, козметични продукти и други материали; валидиране на микробиологични методи съгласно различни стандарти и Европейската фармакопея; изискванията на добрата лабораторна и производствена практика; ефективност на дезинфектанти, консерванти и лекарствени продукти; тестове за микробна чувствителност; контрол на технологични води; калибриране на уреди и др.

НБПМКК провежда регулярно проучване на удовлетвореността на своите потребители от качеството на обслужване. В началото на 2021 г. бяха изпратени анкетни листове на 49 клиенти от миналата година. Отговор получихме от около 35% от анкетиранияте.

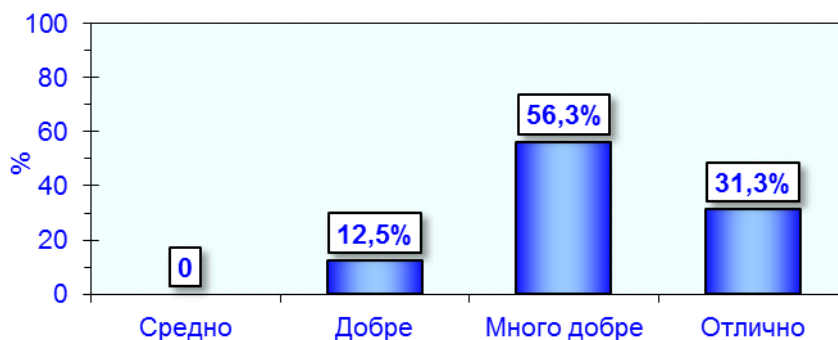
Резултатите от анкетното проучване се разпределят, както следва (при някои въпроси сумата надхвърля 100%, тъй като потребителите са дали по няколко отговора):

1. Кои публични услуги на НБПМКК ползвате?

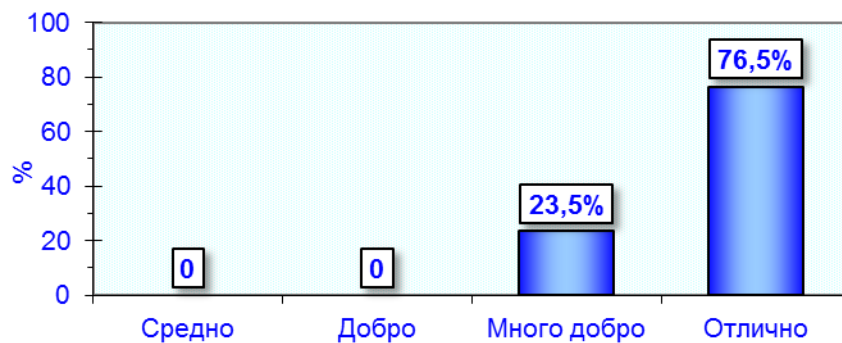


2. Как бихте оценили качеството на обслужване от НБПМКК?

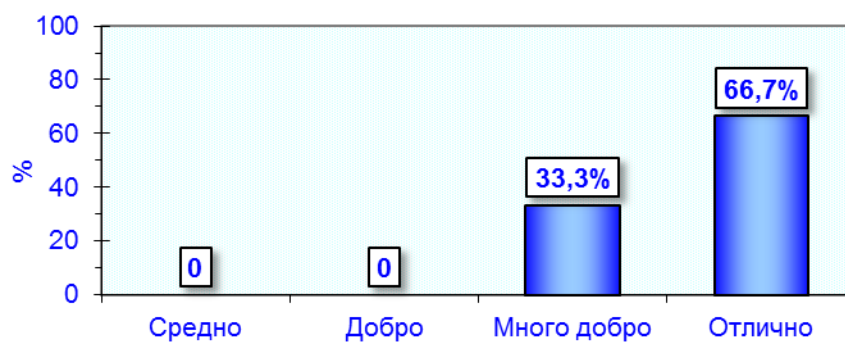
- достъпност до услугите;



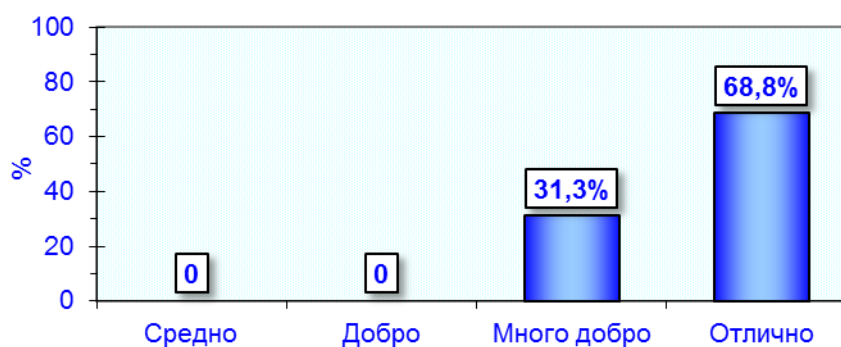
- срокове за отговор на заявление;



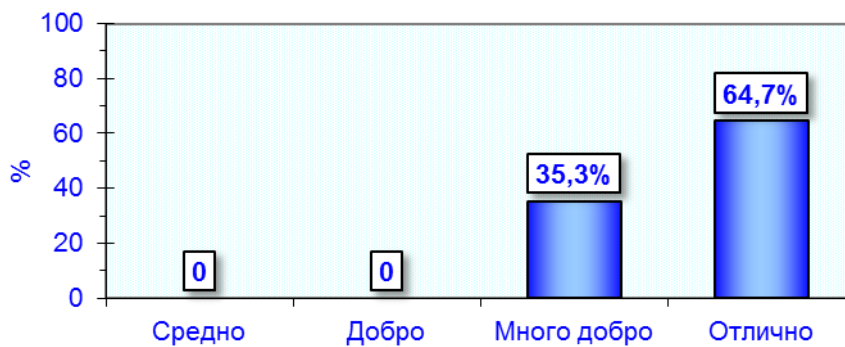
- депозиране на щамове;



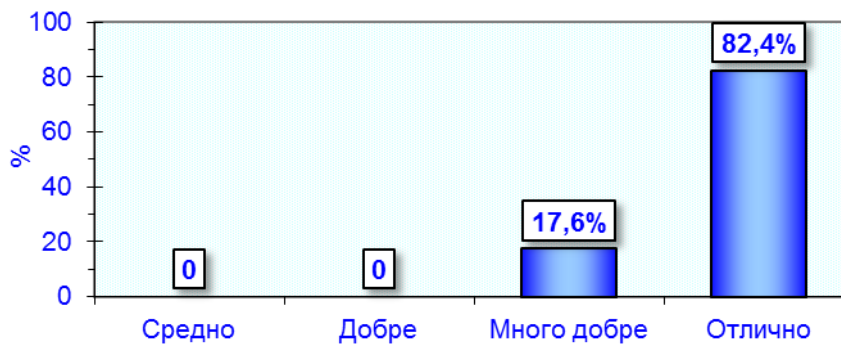
- предоставяне на щамове;



- срокове за изпълнение на услугата;

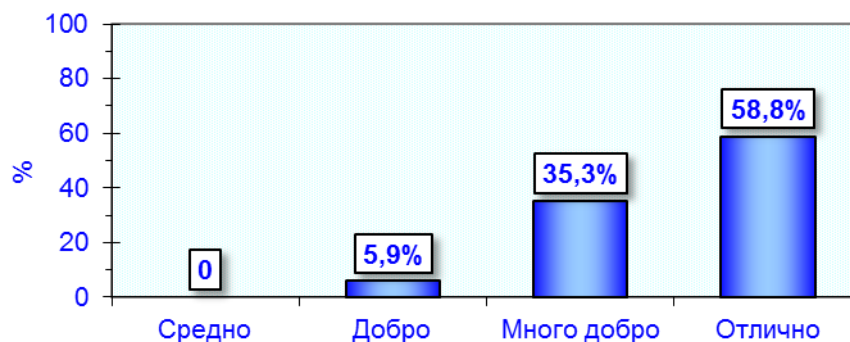


- контакт с персонала.

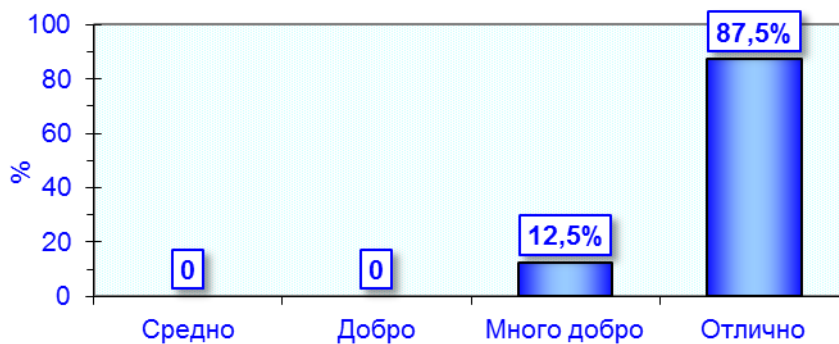


3. Как бихте оценили качеството на предоставяните услуги:

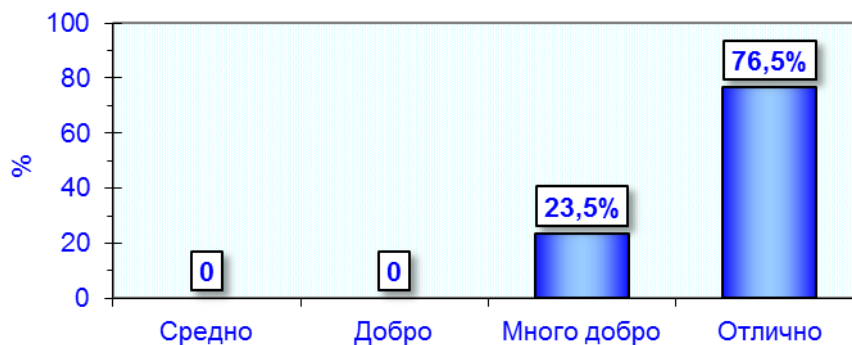
- микробиологични образци;



- удостоверения;

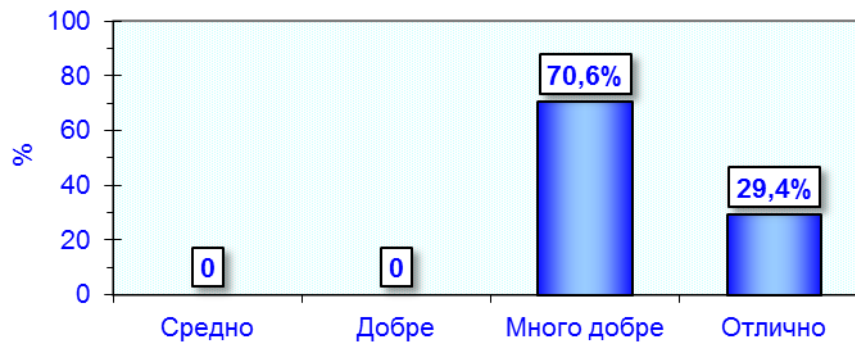


- информация за щамове.

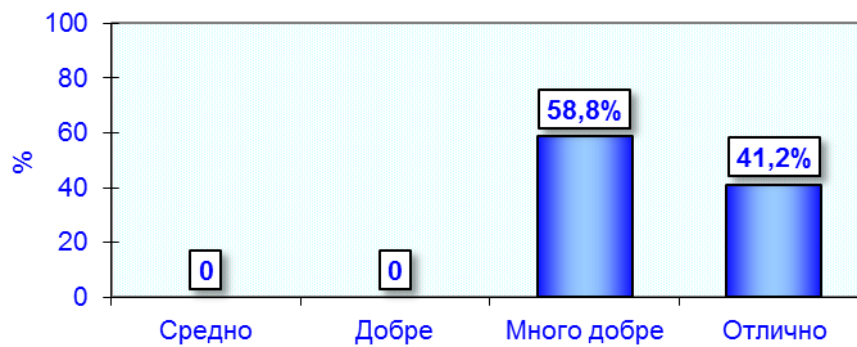


4. Как оценявате web-страницата на НБПМКК?

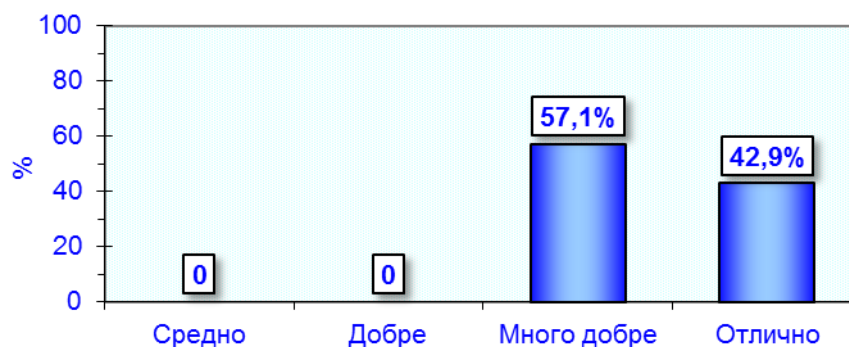
- съдържание;



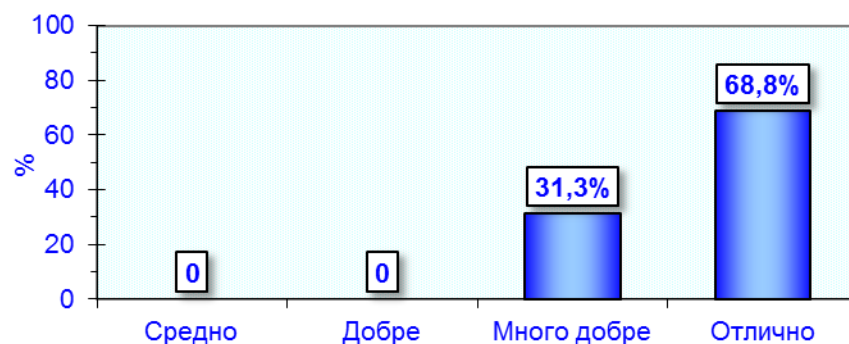
- информация за търсене на щамове;



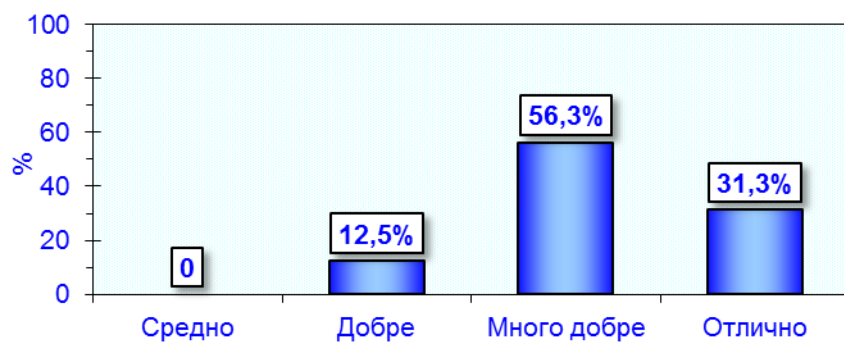
- информация за депозиране на щамове;



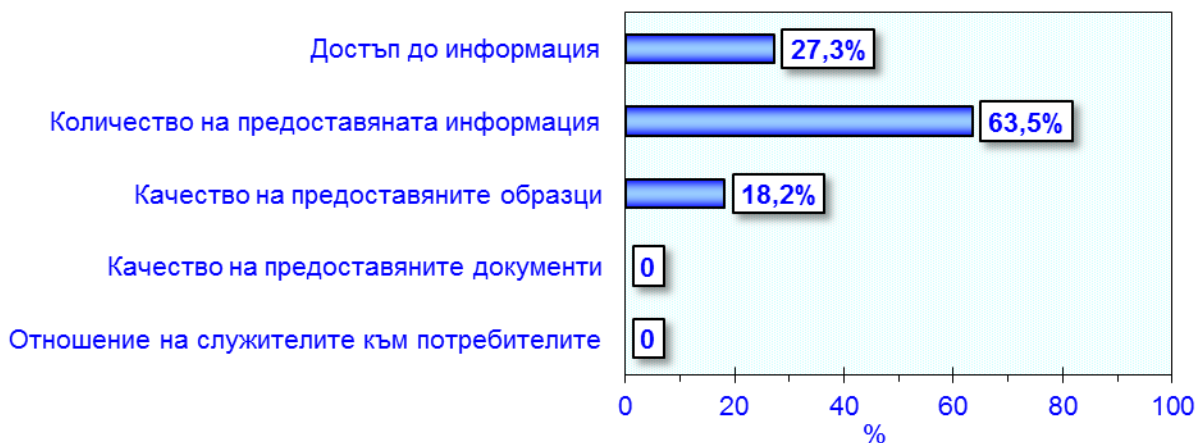
- информация за предоставяне на щамове.



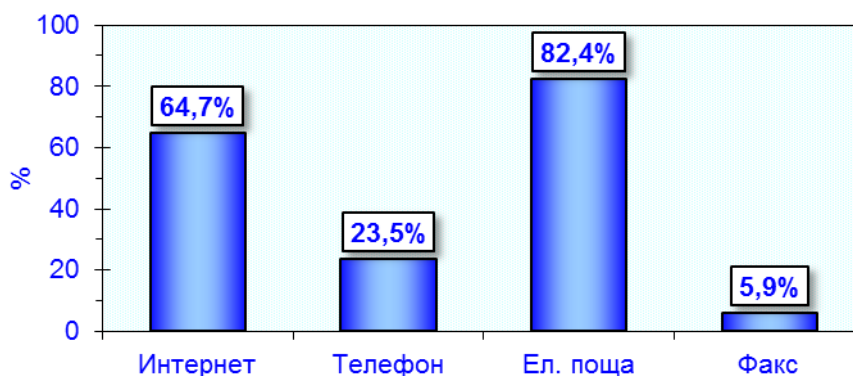
5. Как бихте оценили Катола на контролните щамове микроорганизми?



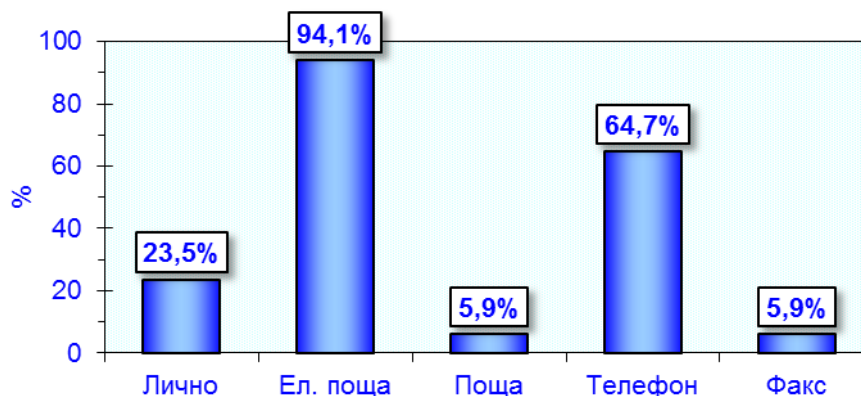
6. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение:



7. Как предпочитате да се информирате за НБПМКК?



8. Как бихте искали да контактувате с НБПМКК?

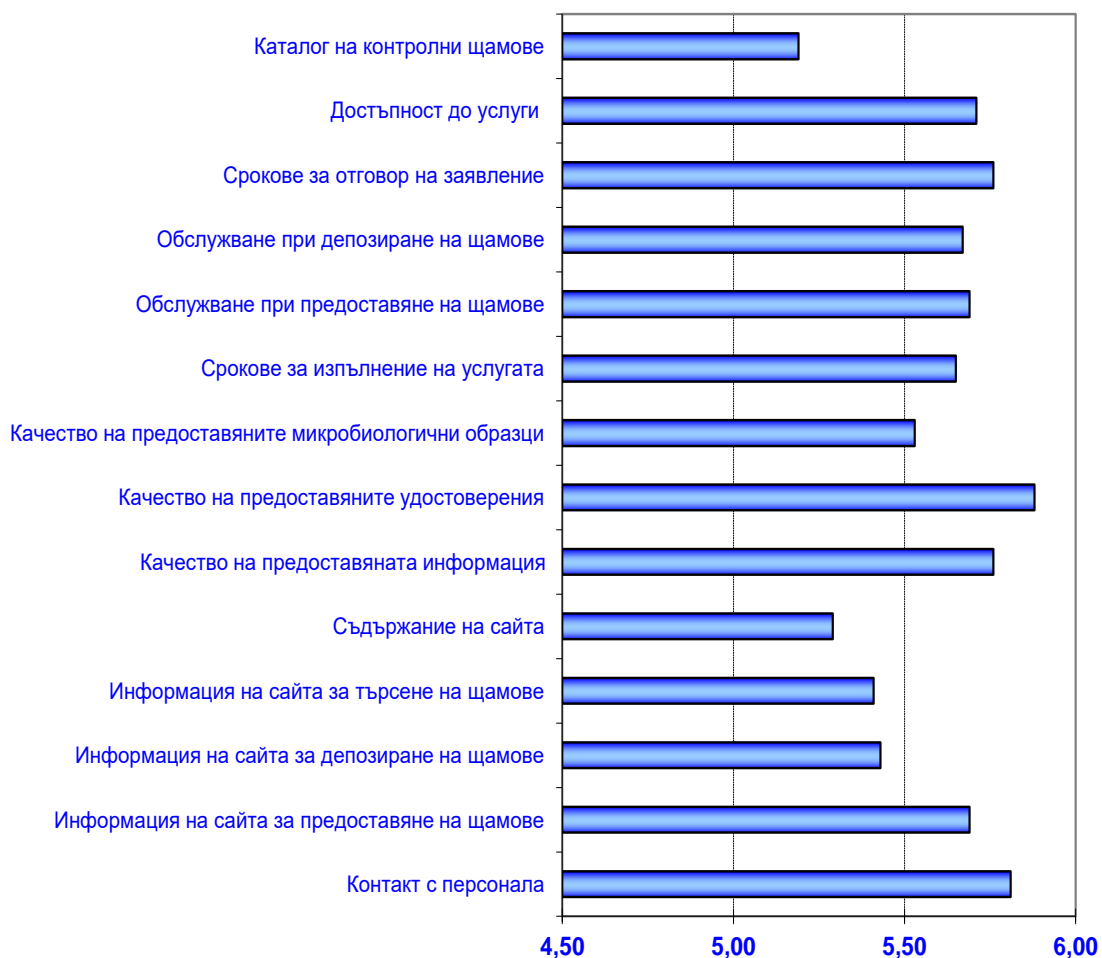


Резултатите от проучването показват, че преобладаващият дял от потребителите ползват услугата по предоставяне на микробиологични образци от НБПМКК.

Над 72% от клиентите оценяват качеството на обслужване, на предоставяните микробиологични образци и издаваните за тях сертификати общо като отлично.

Относително по-ниско е оценена web-страницата на Банката – близо половината от анкетираните дават много добра и отлична оценка. 63% смятат, че трябва да се увеличи количеството на предлаганата информация. Това е традиционен резултат от проучванията на удовлетвореността, тъй като клиентите на Банката са различни групи и имат разнородни интереси. По-малко са потребителите (18%), искащи подобрене на предоставяните образци. Няма недоволни клиенти от издаваните документи и отношението на служителите.

Ако оценката на потребителите по отделните показатели се изрази с числова стойност (от 3 до 6) и се осредни, се получават следните резултати:



Средната оценка на отговорилите клиенти за дейността на НБПМКК по предлаганите публични услуги е **5,61**. Това е с 2,2% повече, в сравнение с анкетата през 2019 г. Като се има предвид размера на извадката (попълнилите анкетата са 17), с гаранционна вероятност 95 % може да се твърди, че общата оценка на потребителите за изследвания период би се намирала в интервала от 5,51 до 5,71.

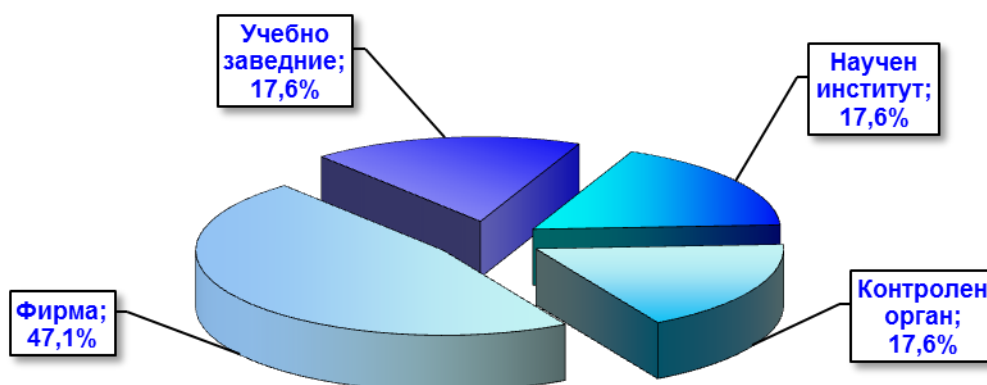
С най-голямо одобрение се приемат издаваните удостоверения за щамове и контактуването с персонала. НБПМКК се стреми да отговори, доколкото е възможно, на очакванията на потребителите, търсеци референтни култури. Въведено е понятието „сертифициран референтен щам“ (по аналогия на други европейски колекции), както и метрологична проследимост до еталонен обект.

Преобладаващата част от клиентите желаят да се информират за НБПМКК чрез електронна поща и Интернет. Почти всички искат да контактуват с Банката по електронен път, а 65% и чрез телефон.

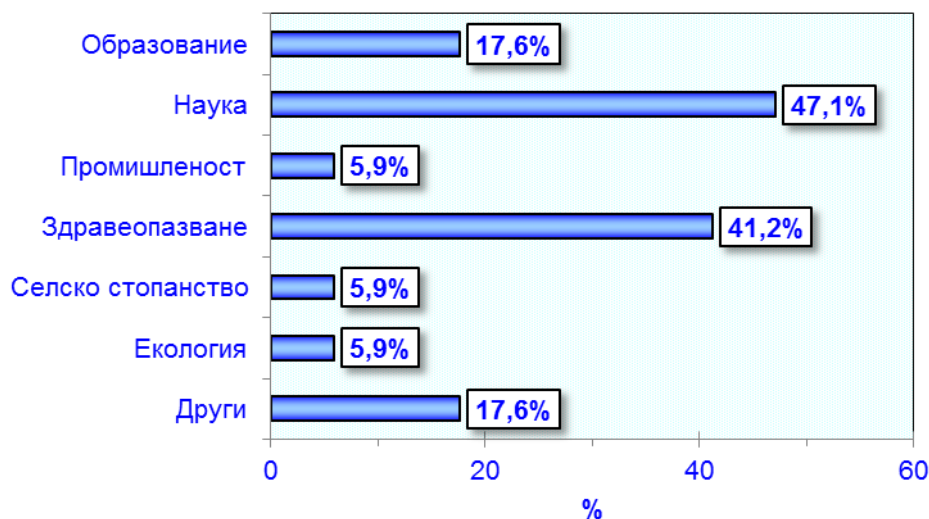
Резултатите от различните въпроси на анкетата са съизмерими с тези, получени при предишните проучвания на удовлетвореността на потребителите в периода 2013 – 2019 г. Оценката на нашите клиенти е много добра и стабилна в годините.

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. Преобладават работещите в науката и здравеопазването.

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.