

АНАЛИЗ НА АНКЕТА ЗА ПРОУЧВАНЕ УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА НБПМКК

(проведена февруари-март 2023 г.)

Институт „Национална банка за промишлени микроорганизми и клетъчни култури“ при ХТМУ (НБПМКК) е национален център за микробиологични ресурси и Международен депозиториум, в който се съхраняват над 7400 щама. 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.

През 2021 г. е създаден нов съвременен сайт на Институт НБПМКК. Подробно са описани процедурите за ползване на предоставяните услуги. Публикувани са образци на всички документи, подавани в и издавани от НБПМКК. От 2022 г. функционира и динамичен каталог на микроорганизмите, в който може много по-лесно и бързо да се намира информация за щамовете по ключови думи, номер в НБПМКК и други колекции. На този етап са публикувани контролни, типови, учебни и други често търсени бактерии, дрожди и плесени. Броят им периодично се увеличава, като към края на 2022 г. е 450.

Предлаганите от НБПМКК референтни щамове се търсени предимно за следните приложения:

- Качествен контрол (41% от микробните видове) – като сравнителни материали, необходими за: контрол на хранителни среди (продуктивност, селективност и специфичност) и различни материали и продукти; валидиране на микробиологични методи, съгласно изискванията на добрата лабораторна и производствена практика, Европейската фармакопея и международни стандарти; ефективност на дезинфектанти и лекарствени продукти; тестове за микробна чувствителност; лабораторни анализи; контрол на технологични води; калибриране на апарати и др.
- Научно-изследователска и развойна дейност в областта на биотехнологиите – научни проекти, разработване на дисертационни трудове, производствени цели и др.
- Обучение на студенти, докторанти и ученици.

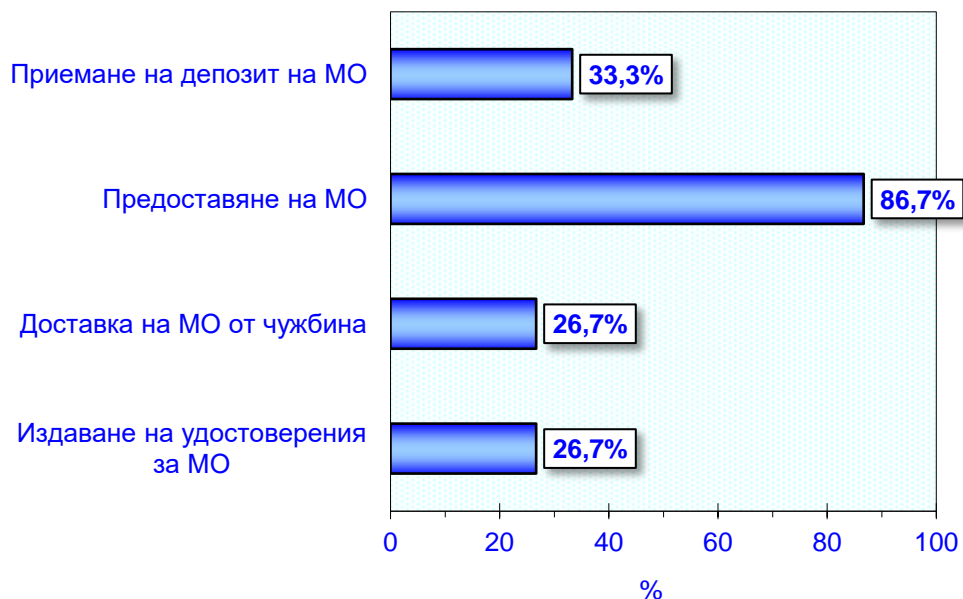
Потребители на НБПМКК са учебни заведения, научни институти, контролни органи, аналитични лаборатории и промишлени звена в областта на здравеопазването, фармацевцията, козметиката, селското стопанство, хранителните продукти и екологията.

През 2022 г. в НБПМКК са приети на различни видове депозит 60 култури. Реализирани са общо 392 външни услуги, като традиционно най-голям е дялът на предоставените образци (159) и на сертификатите за тях (123). Отпуснати са 110 различни микробиологични обекти.

НБПМКК провежда регулярно проучване на удовлетвореността на своите потребители от качеството на обслужване. В началото на 2023 г. бяха изпратени анкетни листове на 40 клиенти от миналата година. Отговор получихме от около 37% от анкетираните.

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

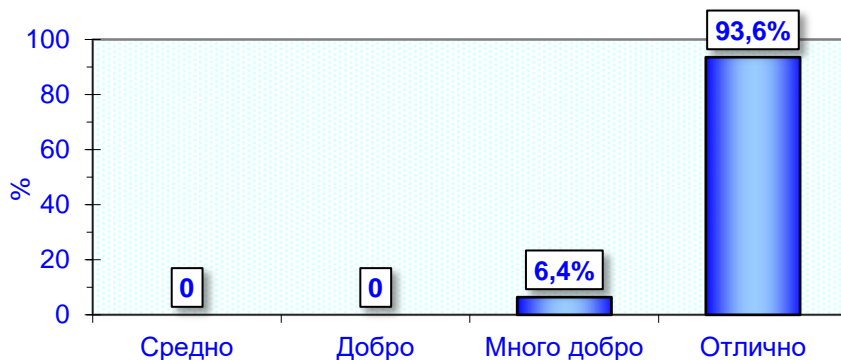
1. Кои публични услуги на НБПМКК ползвате?



2. Как бихте оценили качеството на обслужване от НБПМКК?

Представена е обобщена графика на следните подвъпроси:

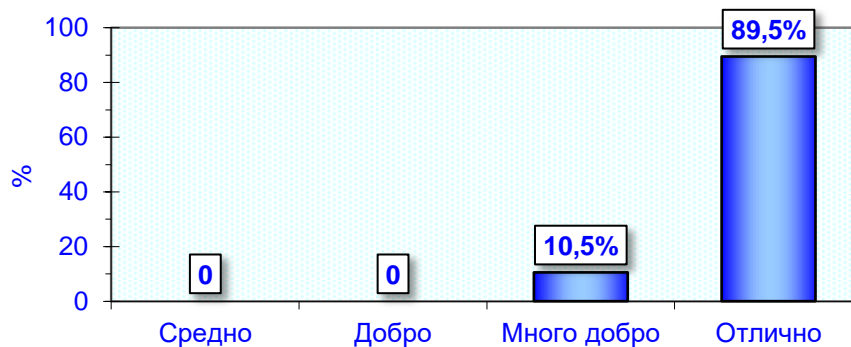
- достъпност до услугите;
- срокове за отговор на заявление;
- депозиране на щамове;
- предоставяне на щамове;
- срокове за изпълнение на услугата;
- контакт с персонала.



3. Как бихте оценили качеството на предоставяните услуги?

Представена е обобщена графика на следните подвъпроси:

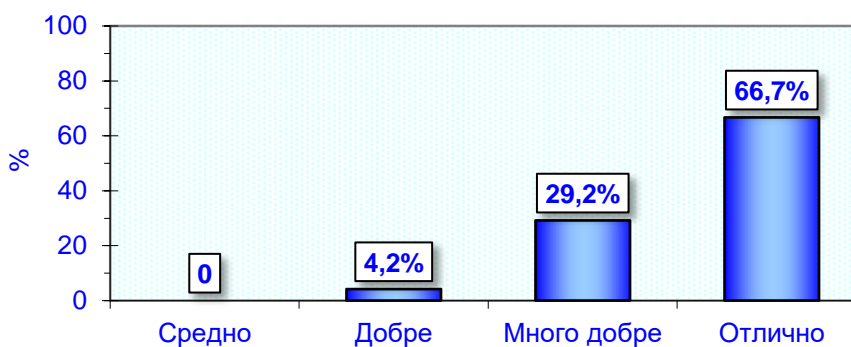
- микробиологични образци;
- удостоверения;
- информация за щамове.



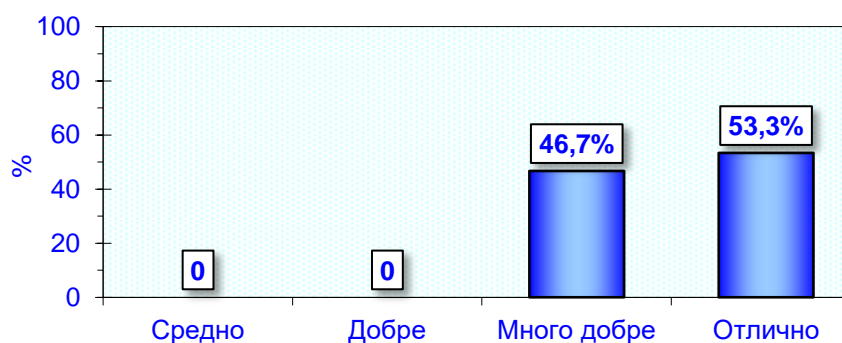
4. Как оценявате новия сайт на НБПМКК?

Представена е обобщена графика на следните подвъпроси:

- съдържание;
- информация за търсене на щамове;
- информация за депозиране на щамове;
- информация за предоставяне на щамове.



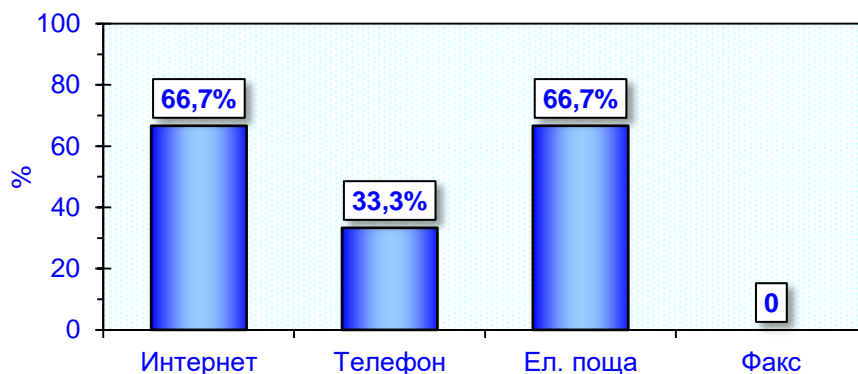
5. Как бихте оценили новия Каталог на микроорганизмите, разработван от 2022 г.?



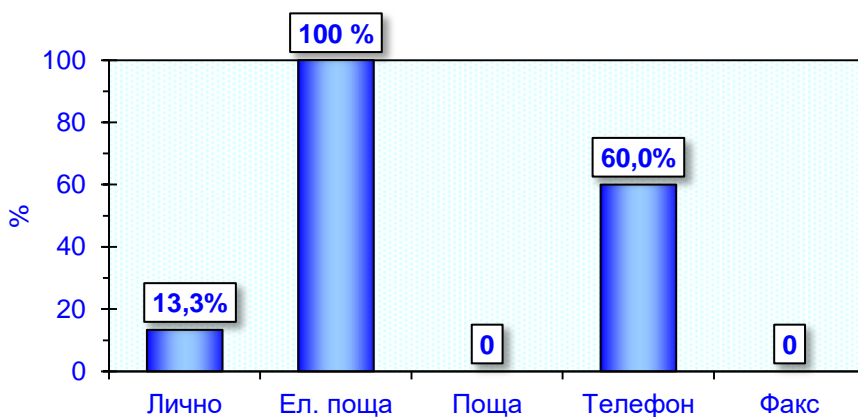
6. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?



7. Как предпочитате да се информирате за НБПМКК?



8. Как бихте искали да контактувате с НБПМКК?



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

Над 92% от клиентите оценяват качеството на обслужване, на предоставяните микробиологични образци и издаваните за тях сертификати като отлично. 80% от попълнилите анкетата смятат, че трябва да се увеличи количеството на предлаганата информация. Това е традиционен резултат от проучванията на удовлетвореността, тъй като потребителите на НБПМКК са различни групи и имат разнородни интереси. Близко половината от анкетиранията дават много добра и отлична оценка на web-страницата на Института. Няма недоволни клиенти от 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:

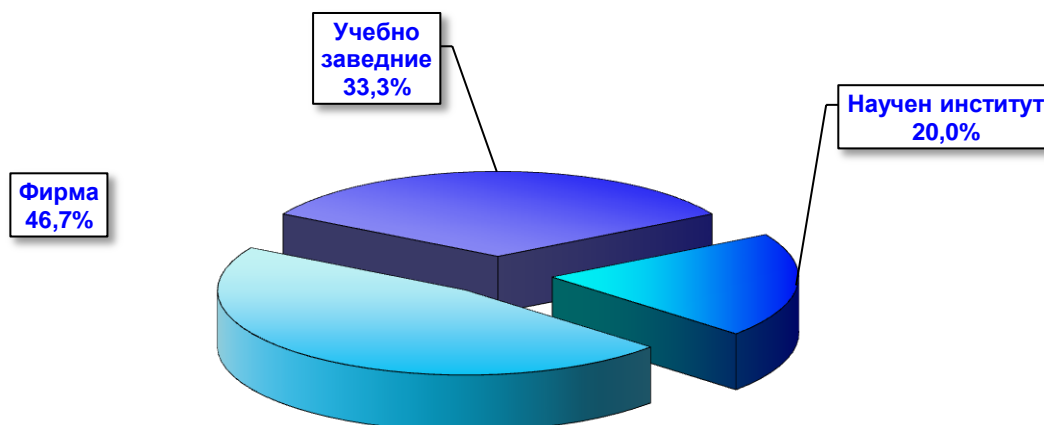


Средната оценка на отговорилите клиенти за дейността на НБПМКК по предлаганите публични услуги е **5,81**. Това е с 3,6% повече, в сравнение с анкетата през 2021 г. Като се има предвид размера на извадката (попълнилите анкетата са 15), с гаранционна вероятност 95 % може да се твърди, че общата оценка на потребителите за изследвания период би се намирала в интервала от 5,72 до 5,90. С най-голямо одобрение се приема обслужването при депозиране и предоставяне на щамове. По-слабо е оценен новият каталог на микроорганизмите (с 5,3), вероятно защото в него на този етап не са публикувани всички предлагани щамове.

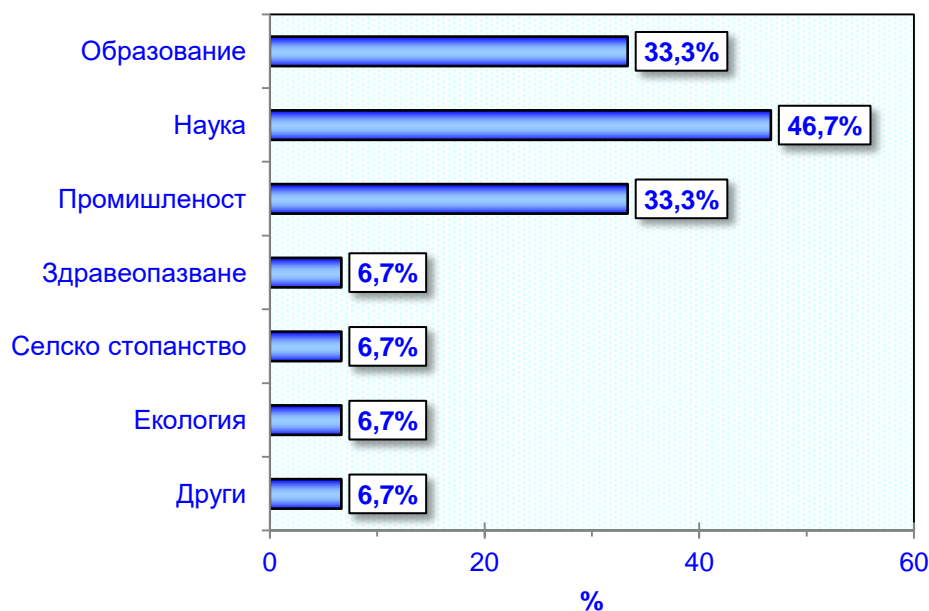
Преобладаващата част от клиентите желаят да се информират за НБПМКК чрез електронна поща и Интернет. Всички искат да контактуват с Банката по електронен път, а 60% и чрез телефон.

Профилът на потребителите се илюстрира със следните диаграми:

Вие сте от:

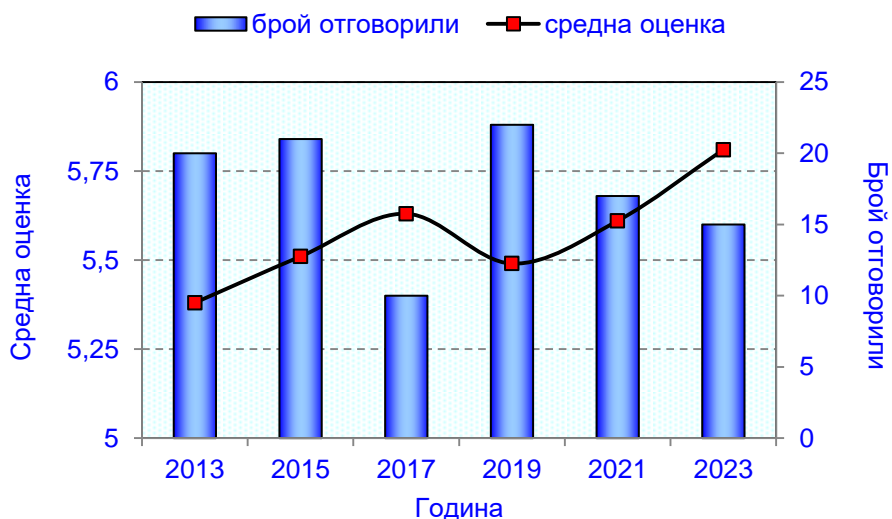


Вие работите в областта на:



По-голямата част от попълнителите анкетата са частни фирми. Преобладават работещите в сферата на научно-изследователската и развойна дейност, промишлеността и образованието. Профилът на отговорилите клиенти в голяма степен отговаря на този на всички потребители.

Оценката на нашите клиенти е много добра и стабилна в годините. Резултатите от съизмерими анкети в последните 10 години показват тенденция за повишаване на удовлетвореността на потребителите от услугите на НБПМКК. Лекият спад през 2019 г. се дължи на търсенето на сертифицирани референтни материали съгласно ISO 17034. Институт НБПМКК е разгледал проблема обстойно няколкократно и е прието становище, че този стандарт не се отнася до референтни колекции, не се изисква от тях и не отговаря на предмета им на дейност.



НБПМКК непрекъснато се стреми към подобряване на процесите по предоставянето на услуги, в съответствие с интересите на клиентите. По този начин отговаря по-пълно на очакванията на потребителите, търсеци референтни култури или възможности за депозит с цел закрила на интелектуалната и индустриална собственост.

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