

INFORME DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT 2022

1. Enquesta enviada

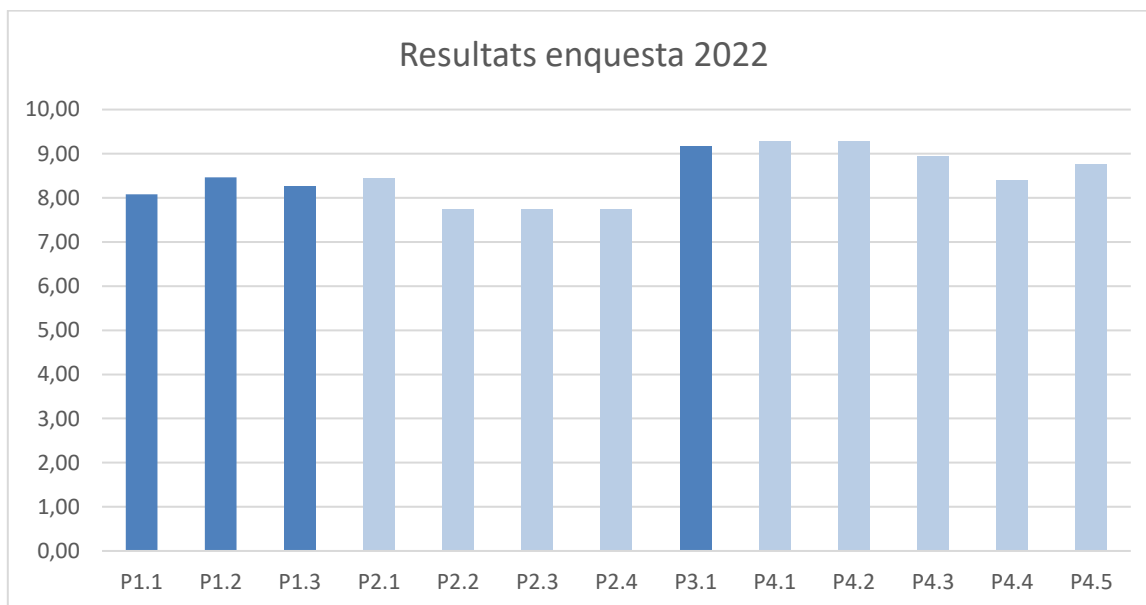
Al **Biobanc IDIBGI** sempre hem considerat que la qualitat del serveis oferts és molt important pels nostres clients. Per això, per tal de donar continuïtat a l'adaptació al nostre Sistema de Gestió de la Qualitat ISO 9001:2015, amb l'objectiu de desenvolupar un procés de millora intern que optimitzi els nostres serveis, anualment realitzem una enquesta de satisfacció als clients.

		Excel·lent	Molt bo	Acceptable	Deficient	Molt deficient
P1	Nivell de satisfacció amb el servei de cessió de mostres del fons Biobanc:					
P1.1	Procediment de sol·licitud de mostres					
P1.2	Terminis compromesos					
P1.3	Nivell de satisfacció del servei					
P2	Nivell de satisfacció amb el servei de processament de mostres:					
P2.1	Circuit de programació de donants					
P2.2	Circuit d'enviament de mostres					
P2.3	Processaments i serveis ofertats					
P2.4	Nivell de satisfacció del servei					
P3	Nivell de satisfacció amb el servei de suport tècnic:					
P3.1	Nivell de satisfacció del servei					
P4	Nivell de satisfacció general:					
P4.1	Facilitat a l'hora de contactar amb el Biobanc					
P4.2	Tracte per part del personal					
P4.3	Assessorament					
P4.4	Serveis prestats					
P4.5	Valoració global del Biobanc					
T'agradaria que oferíssim algun nou servei? Quin?						
Tens algun comentari o suggerència de millora?						
Nom i cognoms (opcional)						

2. Resultats

Qüestionaris enviats	70
Criteri d'enviament	Enviament per mail. Enquesta realitzada a través de Google Drive.
Data d'enviament	Enviament: 05/12/2022 Recordatori: 20/12/2022
Qüestionaris rebuts	14
% Rebuts	20%
Valoració global mitjana	8,48 / 10
Comentaris	Els enquestats no han deixat cap comentari.

	Excel·lent	Molt bo	Acceptable	Deficient	Molt deficient
Valoració	10	7,5	5	2,5	0



L'enquesta realitzada correspon al període d'activitat 2022. Aquesta va ser enviada als clients el 05/12/2022 amb la possibilitat de respondre fins el 31/12/2022, i es va fer un recordatori el 20/12/2022 per tal d'ampliar el nombre de respostes rebudes.

L'enquesta va ser contestada per un 20% dels clients amb una valoració global mitjana de 8,48. La resposta era anònima a no ser que l'enquestat especifiques voluntàriament el seu nom.

Tenint el compte els resultats de l'enquesta de l'any anterior, es va decidir reformular o eliminar algunes de les preguntes, ja que alguns resultats obtinguts no eren concloents. Amb aquesta nova enquesta s'espera obtenir resultats més representatius i servirà per millor la satisfacció dels clients en els procediments que es consideren més claus.

Globalment, s'ha obtingut una bona valoració en totes les preguntes, amb unes puntuacions des de 7,73 fins a 9,29.

Les preguntes amb una menor puntuació han estat:

- P2.2 Circuit d'enviament de mostres (7,73)
- P2.3 Processaments i serveis ofertats (7,73)
- P2.4 Nivell de satisfacció del servei (7,73)

Les preguntes amb una major puntuació han estat:

- P3.1 Nivell de satisfacció del servei (9.17)
- P4.1 Facilitat a l'hora de contactar amb el Biobanc (9.29)
- P4.2 Tracte per part del personal (9.29)

Aquest any cap enquestat ha deixat cap comentari. Ens hagués agradat sobretot que haguessin deixat alguna suggerència de millora o l'interès per què oferim algun nou servei.

Per acabar, respecte l'any anterior s'ha disminuït el número de respostes rebudes, de 37,89% (2021) a 20% (2022), però s'ha millorat lleugerament la puntuació mitjana obtinguda, de 8,15 (2021) a 8,48 (2022), assolint l'objectiu marcat de igualar o superar el resulta de l'any anterior.

Valorem satisfactòriament aquests resultats i treballarem per obtenir un major nombre de respostes en la propera enquesta, de tal manera que els resultats siguin el més representatius possible.