 Institut d'Investigació Biomèdica de Girona Dr. Josep Trueta	PROCEDIMENT	CODI	DATA	REV.	APROVAT
	Informe anual enquestes satisfacció	IDI-DOC-019	25/01/2023	04	Anna Ribas
	Modificació: Actualització segons enquesta 2022				Pàg.: 1 de 9

A l'**IDIBGI** sempre s'ha considerat que la qualitat dels projectes i serveis oferts, és primordial per a l'èxit del nostre centre de recerca. Per això, per tal de donar continuïtat a l'adaptació del nostre Sistema de Gestió de la Qualitat ISO9001:2015, amb l'objectiu de desenvolupar un procés de millora intern que optimitzi el nostres serveis, anualment es realitza una enquesta als clients (**IDI-FOR-044 Enquesta satisfacció clients**) i investigadors (**IDI-FOR-043 Enquesta satisfacció investigadors**) per indagar la seva satisfacció amb els serveis rebuts.

IDI-FOR-043 Enquesta satisfacció investigadors

Situació contractual:

- Contractat per l'IDIBGI
- Adscrit a l'IDIBGI

Quin grup professional s'adequa més a la teva categoria professional a l'IDIBGI?

- Investigador/a líder (R4)
- Investigador/a consolidat (R3)
- Investigador/a Postdoctoral (R2)
- Investigador/a Predoctoral (R1)
- Responsable de projectes/infraestructura/laboratori
- Tècnic/a de recerca
- Tècnic/a de laboratori/imatge mèdica/bioinformàtica
- Infermer/a
- Personal d'administració i suport a la recerca
- Altres


Institució a la que pertany:

- IAS
- ICO
- ICS
- IDI
- IDIAP
- IDIBGI
- UdG
- Altres:

Marqui amb una X la resposta que vostè cregui adequada, sent 5 la màxima puntuació:

	1	2	3	4	5	No aplica
1. Nivell de satisfacció amb la qualitat dels serveis prestats ?						
2. Nivell de satisfacció amb l'àrea de Mecenatge ?						
3. Nivell de satisfacció amb l'àrea d'Estadística ?						
4. Nivell de satisfacció amb l'àrea de Gestió de recerca clínica ?						

5. Nivell de satisfacció amb l'àrea d' Innovació i transferència ?						
6. Nivell de satisfacció amb l'àrea de Comunicació 6.a Nivell de satisfacció de la comunicació interna) (correus interns, butlletins..)? 6.b Nivell de satisfacció de la comunicació externa (pàgina web, xarxes socials, mitjans de comunicació)?						
7. Nivell de satisfacció amb l'àrea de Gestió de projectes nacionals ? 7.a Nivell de satisfacció durant el procés de sol·licitud del projecte? 7.b Nivell de satisfacció durant l'execució del projecte aconseguit?						
8. Nivell de satisfacció amb l'àrea de Gestió de projectes internacionals ? 8.a Nivell de satisfacció durant el procés de sol·licitud del projecte? 8.b Nivell de satisfacció durant l'execució del projecte aconseguit?						
9. Nivell de satisfacció amb l'àrea de Recursos humans ? 9.a Nivell de satisfacció amb el procés de selecció de personal? 9.b Nivell de satisfacció amb la oferta formativa? 9.c Nivell de satisfacció amb el portal web del treballador a través de IFundanet (sol.de permisos, sol.de vacances, vis. Nòmines, registre horari..).						
10. Nivell de satisfacció amb l'àrea de Compres ? 10.a Nivell de satisfacció de tot el procés de sol.licitud de la compra fins a la facturació i visualització al IFundanet?						
11. Nivell de satisfacció de la comunicació i l'agilitat de resposta per part de l'àrea d'Administració i Comptabilitat ? 11.a Nivell de satisfacció de les gestions realitzades per part de l'àrea d'Administració i Comptabilitat ?						
12. Nivell de satisfacció amb l'àrea de serveis jurídics?						
13. Nivell de satisfacció amb l'àrea d'Informàtica ?						
14. Nivell de satisfacció amb l'àrea de Gestió d'espais i laboratoris ?						
15. Nivell de satisfacció amb la gerència de l'IDIBGI ?						
16. Nivell de satisfacció amb la direcció de l'IDIBGI.						
17. Nivell de satisfacció amb les respostes a les seves consultes?						

 Institut d'Investigació Biomèdica de Girona Dr. Josep Trueta	PROCEDIMENT	CODI	DATA	REV.	APROVAT
	Informe anual enquestes satisfacció	IDI-DOC-019	25/01/2023	04	Anna Ribas
	Modificació: Actualització segons enquesta 2022				Pàg.: 3 de 9

18. Nivell de satisfacció amb el tracte que rep del personal d'IDIBGI?						
19. Quina és la seva valoració global d'IDIBGI?						

OBSERVACIONS:

.....

.....

.....

.....

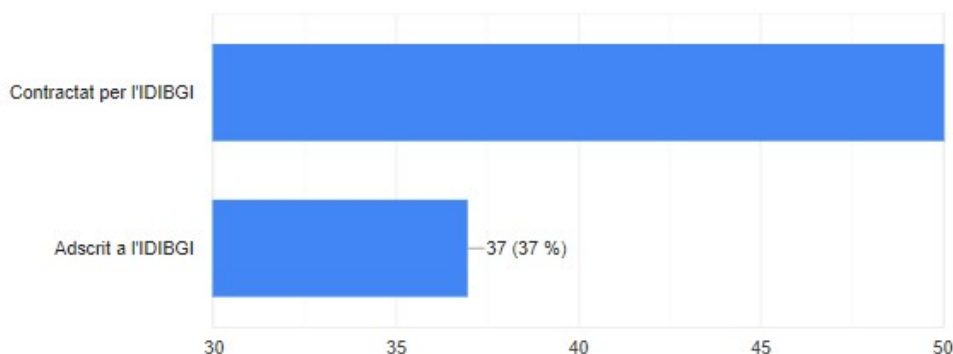
A continuació s'adjunten els resultats de les enquestes realitzades aquest 2022

Enquestes satisfacció investigadors


1. L'enquesta va ser enviada a un total de 336 persones i es van rebre un total de 100 respostes (29%). L'any passat, van respondre l'enquesta un total de 76 persones. Aquest any, s'ha incrementat el % de respostes lleugerament, això ja s'ha vist reflectit amb les puntuacions que han variat respecte l'any anterior.

La primera distinció a realitzar en l'enquesta de satisfacció dels investigadors era saber si la persona que responia tenia contracte amb l'IDIBGI o només era adscrit a la institució. Van respondre 100 persones, de les quals 63 (63%) són contractades per a l'IDIBGI i 37 persones (37%) són adscrits a l'IDIBGI, tal i com mostra la imatge 1 .

Q1: SITUACIÓ CONTRACTUAL:

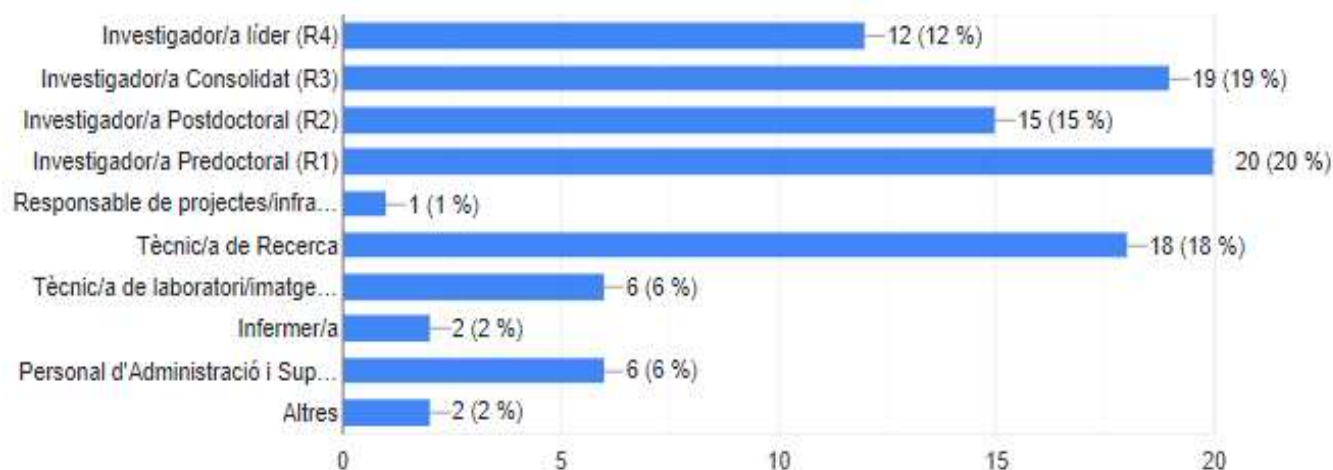


Imatge 1: Gràfic il·lustratiu de la situació contractual dels investigadors enquestats


 Institut d'Investigació Biomèdica de Girona Dr. Josep Trueta	PROCEDIMENT	CODI	DATA	REV.	APROVAT
		Informe anual enquestes satisfacció	IDI-DOC-019	25/01/2023	04
Modificació: Actualització segons enquesta 2022					Pàg.: 4 de 9

2. També es va dividir la mostra en els diversos grups professionals que componen el personal de l'IDIBGI (i adscrits). S'ha de tenir en compte que, com que es valoren els serveis d'administració, només es va difondre l'enquesta entre el personal investigador, així que els grups professionals només formaven part d'aquesta categoria (Imatge 2). Destacar la participació de diversos investigadors principals i postdoctorals, que conformen el lideratge actual i potencial futur lideratge dels grups de recerca de la institució. No obstant, el % més alt de respostes es per part dels Investigadors predoctorals (R1) i consolidats (R3). En aquest apartat van respondre 100 persones.

Q2: QUIN GRUP PROFESSIONAL S'ADEQUA MÉS A LA TEVA CATEGORIA PROFESSIONAL A L'IDIBGI?

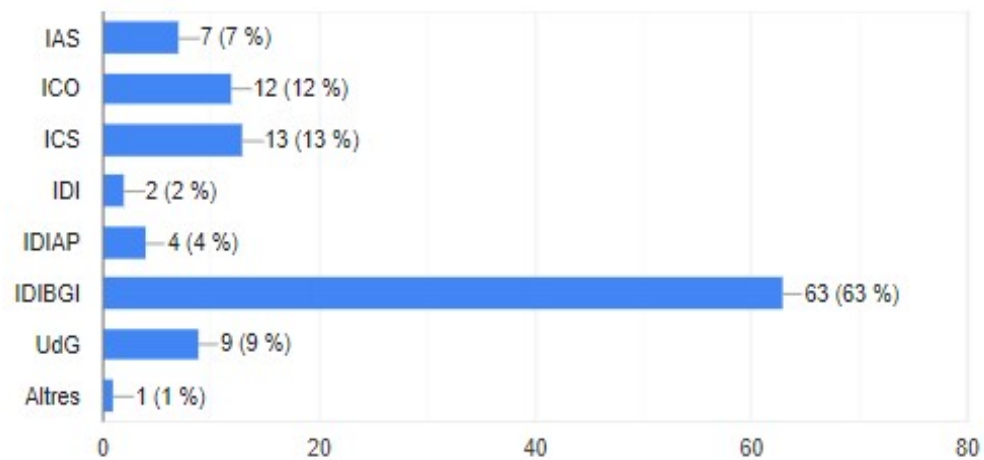


Imatge 2: Percentatge de grups professionals que van respondre l'enquesta


 Institut d'Investigació Biomèdica de Girona Dr. Josep Trueta	PROCEDIMENT	CODI	DATA	REV.	APROVAT
	Informe anual enquestes satisfacció	IDI-DOC-019	25/01/2023	04	Anna Ribas
	Modificació: Actualització segons enquesta 2022				Pàg.: 5 de 9

3. A més de saber si estaven contractats per l'IDIBGI o de quin grup professional formaven part, també interessava saber a quina institució pertanyien (Imatge 3). En aquest cas la major part dels enquestats eren integrants del propi IDIBGI (63%), 63 persones, però també va respondre un percentatge significatiu de l'ICS (13%), 13 persones i l'ICO amb 12 persones (12%). A continuació, segueix l'UDG amb un 9%, i l'IAS, l'IDIAP i l'IDI, amb un % de 7, 4 i 2 persones respectivament.

Q3: INSTITUCIÓ A LA QUE PERTANY



Imatge 3: Gràfic il·lustratiu de la institució a la que pertanyen els investigadors enquestats

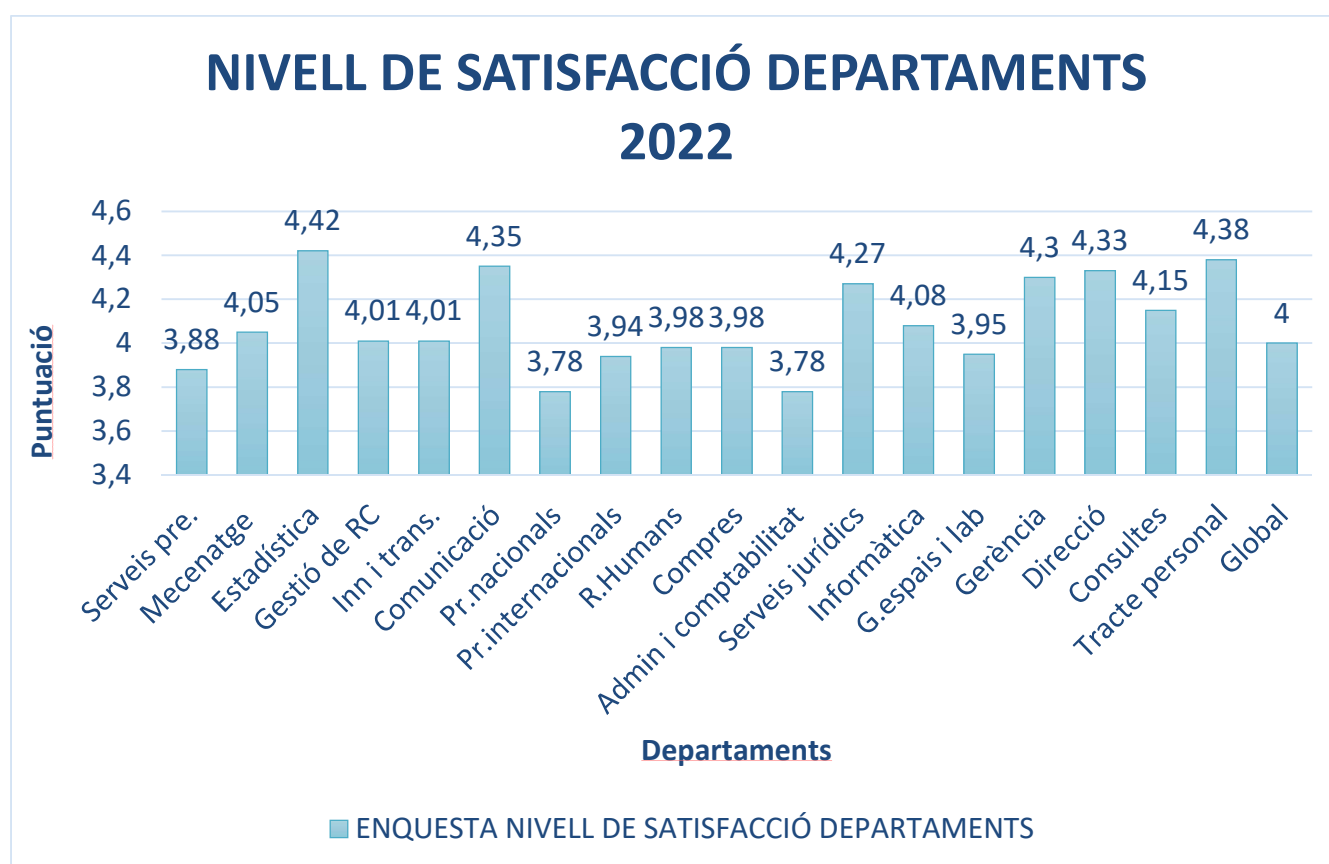
 Institut d'Investigació Biomèdica de Girona Dr. Josep Trueta	PROCEDIMENT	CODI	DATA	REV.	APROVAT
	Informe anual enquestes satisfacció	IDI-DOC-019	25/01/2023	04	Anna Ribas
	Modificació: Actualització segons enquesta 2022				Pàg.: 6 de 9

4. Respecte a les puntuacions **dels serveis oferts pels diferents departaments**, es demanava que els valoressin en una escala del 1 al 5, on 5 era la màxima puntuació. També es deixava l'opció de resposta N/A si l'enquestat no havia tingut contacte amb un departament en concret.

Aquest any, com l'any anterior, a part de valorar el departament en concret, també es van realitzar unes subpreguntes en concret d'algun dels departaments, ho veiem a continuació.

Diferenciarem en dos gràfiques per separat, el nivell de satisfacció per àrees i el nivell de satisfacció per les subpreguntes afegides aquest any.


Q4: NIVELL DE SATISFACCIÓ DE LES DIFERENTS ÀREES/DEPARTAMENT DE L'IDIBGI.



S'observa a la taula que, en la majoria dels departaments, s'obtenen puntuacions superiors a 4 o molt properes a 4. A destacar són els departaments d'Estadística, amb la puntuació més elevada, a continuació hi ha comunicació, Serveis jurídics, Gerència, Direcció i informàtica, que són els més ben valorats. Així doncs la satisfacció és generalitzada.

Aquest any, s'ha introduït a l'enquesta la possibilitat de que els investigadors puguin valorar el departament d'Administració i Finances i el nou procés creat durant el 2021-2022 de serveis jurídics, on ha estat ben valorat, però molts dels enquestats han respost N/A.

Pel que fa la resta de departaments, les puntuacions també són elevades. Cal destacar que la satisfacció general amb IDIBGI es molt positiva, amb una puntuació de 3,88, el nivell de satisfacció amb la qualitat dels projectes o serveis prestats i amb un 4,15 el nivell de satisfacció amb les respostes a les consultes dels investigadors. El nivell de satisfacció amb el tracte que ha rebut del personal de l'IDIBGI ha obtingut una puntuació de 4,38, una de les puntuacions més elevades, i la valoració global de l'IDIBGI ha obtingut un 4.

 Institut d'Investigació Biomèdica de Girona Dr. Josep Trueta	PROCEDIMENT	CODI	DATA	REV.	APROVAT
	Informe anual enquestes satisfacció	IDI-DOC-019	25/01/2023	04	Anna Ribas
	Modificació: Actualització segons enquesta 2022				Pàg.: 7 de 9

5. A la mateixa enquesta, s'hi van afegir unes preguntes específiques d'alguns dels departaments per tal de poder indagar més sobre la valoració dels investigadors en determinades tasques o millores del departament en qüestió. Es va parlar amb els departaments corresponents i es van posar en comú quines serien les subpreguntes que més interessarien de cada procés. I van ser les següents:


Q5: NIVELL DE SATISFACCIÓ DE LES SUBPREGUNTES D'ALGUNS DEPARTAMENTS.



Pel que fa la comunicació de l'IDIBGI, es volia saber les opinions generals pel que la comunicació interna i externa, ambdós preguntes han obtingut una bona puntuació. En relació a l'àrea de projectes, es va preguntar tan per projectes nacionals com per internacionals, l'opinió pel que fa al moment de sol·licitar el projecte i al moment de l'execució.

En relació al departament de Recursos Humans, es varen fer 3 preguntes, nivell de satisfacció de la selecció de personal, obtenint una bona puntuació de 3,78 l'oferta formativa amb un 3,94 de puntuació i la valoració del portal web, 3,98 punts.

Pel que fa l'àrea de compres es va tornar a preguntar sobre la gestió de compres del programa IFundanet, es va obtenir un puntuació de 3,98, puntuació que ha millorat respecte l'any anterior.

 Institut d'Investigació Biomèdica de Girona Dr. Josep Trueta	PROCEDIMENT	CODI	DATA	REV.	APROVAT
	Informe anual enquestes satisfacció	IDI-DOC-019	25/01/2023	04	Anna Ribas
	Modificació: Actualització segons enquesta 2022				Pàg.: 8 de 9

Els comentaris seran traslladats a direcció i gerència i quedaran reflectits en acte de reunió. Si s'escau, els més rellevants i reiteratius quedaran registrats com una no conformitat en el formulari **IDI-FOR-058 Registre de no conformitats i accions correctives o bé com a oportunitat de millora.**

IDI-FOR-044 Enquesta satisfacció de clients

Enquestes satisfacció clients

Marqui amb una X la resposta que vostè cregui adequada, sent 5 la màxima puntuació:

	1	2	3	4	5
1.Nivell de satisfacció de les respostes a les seves consultes?					
2.Nivell de satisfacció dels terminis de signatura de contractes?					
3.Nivell de satisfacció amb el termini de seguiment econòmic?					
4.Nivell de satisfacció amb el tracte que rep del personal d'IDIBGI?					
5.Quina és la seva valoració global d'IDIBGI?					

OBSERVACIONS:

.....

.....


.....

.....

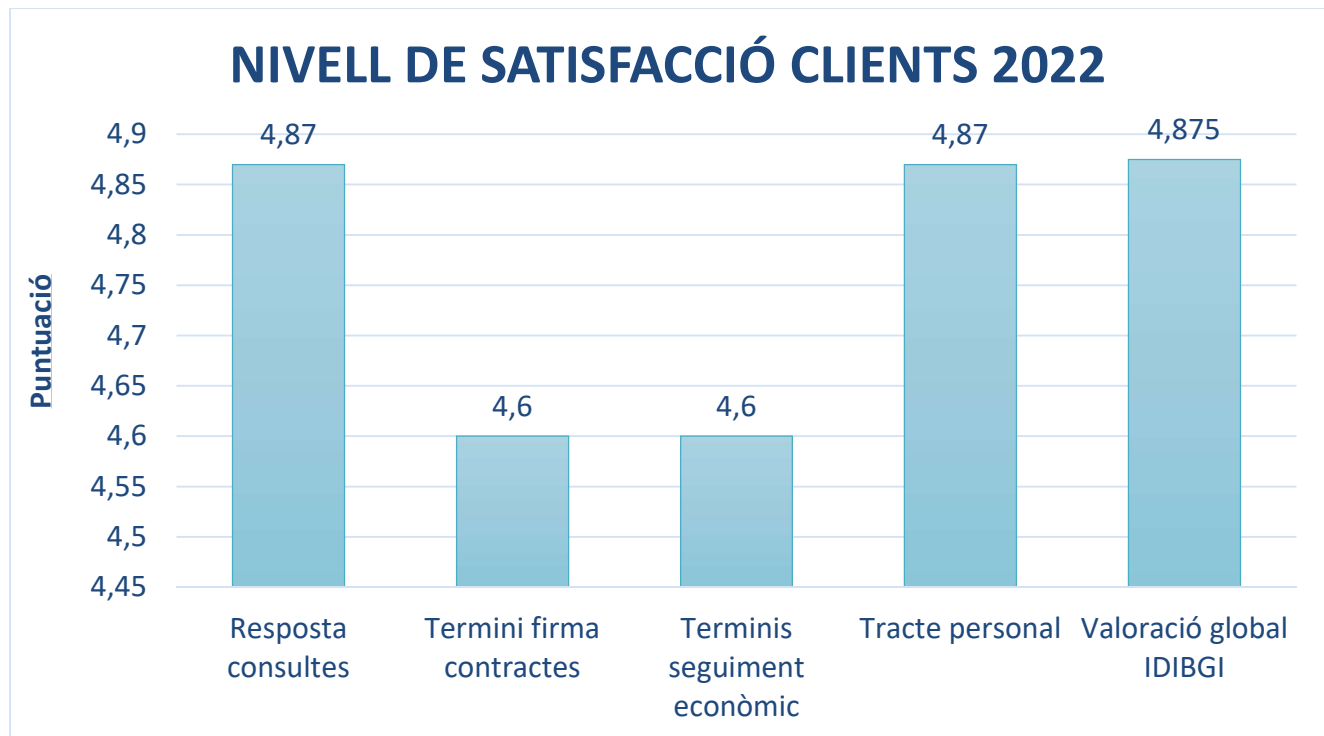
CLIENT:

L'enquesta de satisfacció que es va enviar als clients de l'IDIBGI (principalment promotors d'assajos clínics), rebent 8 respostes de les 272 consultes enviades. És evident que s'han rebut molt poques respostes per el número de persones a les que se'ls hi va enviar. Es va fer fins dos correus electrònics de recordatori però no es va obtenir més resultats. Se'ls hi preguntava pels criteris generals de la institució.

Aquest any es varen modificar algunes de les preguntes perquè fossin més concretes, tot i això el nivell de respostes continua essent molt baix.

 Institut d'Investigació Biomèdica de Girona Dr. Josep Trueta	PROCEDIMENT	CODI	DATA	REV.	APROVAT
	Informe anual enquestes satisfacció	IDI-DOC-019	25/01/2023	04	Anna Ribas
	Modificació: Actualització segons enquesta 2022				Pàg.: 9 de 9

A continuació s'adjunten els resultats de les enquestes realitzades aquest 2022.



Com s'aprecia en el gràfic, els clients van valorar molt positivament la seva relació amb l'IDIBGI, en general tots els criteris són substancialment ben valorats amb una puntuació de 4,8. El terminis de firma de contractes i de seguiment econòmic, tenen un 4,6.