

INFORME DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT 2023

1. Enquesta enviada

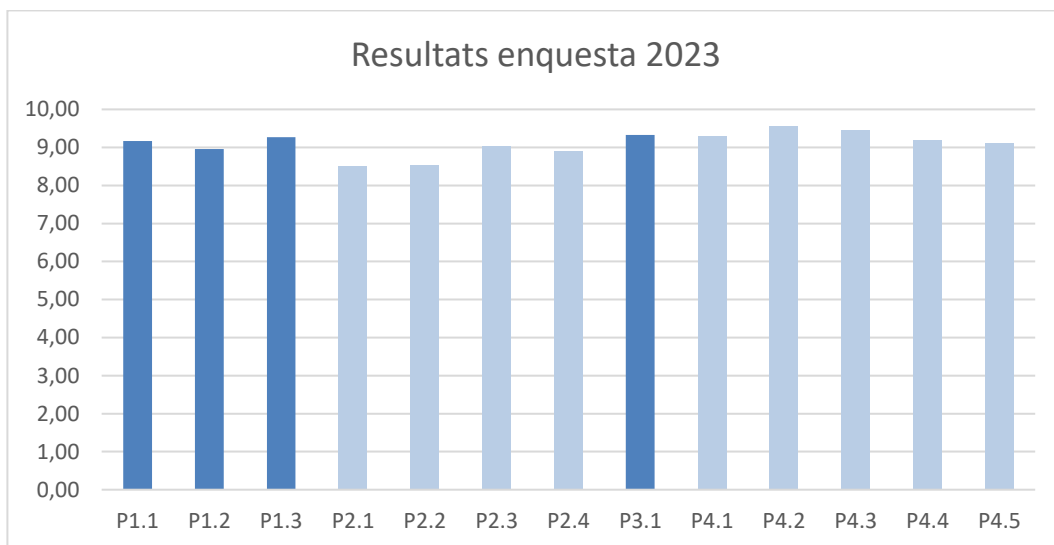
Al **Biobanc IDIBGI** sempre hem considerat que la qualitat del serveis oferts és molt important pels nostres clients. Per això, per tal de donar continuïtat a l'adaptació al nostre Sistema de Gestió de la Qualitat ISO 9001:2015, amb l'objectiu de desenvolupar un procés de millora intern que optimitzi 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: 20/12/2023 Recordatori: 10/01/2024
Qüestionaris rebuts	28
% Rebuts	40%
Valoració global mitjana	9,10 / 10

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



L'enquesta realitzada correspon al període d'activitat 2023. Aquesta va ser enviada als clients el 20/12/2023 amb la possibilitat de respondre fins el 19/01/2024, i es va fer un recordatori el 10/01/2024 per tal d'ampliar el nombre de respostes rebudes.

Es va mantenir el mateix format i tipus de preguntes que l'any anterior, la qual cosa permetrà comparar els resultats obtinguts. La resposta era anònima a no ser que l'enquestat especifiques voluntàriament el seu nom.

L'enquesta va ser contestada per un 40% dels clients amb una valoració global mitjana de 9,10.

Globalment, s'ha obtingut una molt bona valoració en totes les preguntes, amb unes puntuacions mitjanes des de 8,50 fins a 9,55.

Les preguntes amb una menor puntuació han estat:

- P2.1 Circuit de programació de donants (8,50)
- P2.2 Circuit d'enviament de mostres (8,53)
- P2.4 Nivell de satisfacció del servei (8,89)

Les preguntes amb una major puntuació han estat:

- P4.2 Tracte per part del personal (9,55)
- P4.3 Assessorament (9,46)
- P3.1 Nivell de satisfacció del servei (9,33)
- P4.1 Facilitat a l'hora de contactar amb el Biobanc (9,29)

Aquest any alguns enquestats ha deixat cometaris que ens ajudaran a millorar el servei tenint en compte les seves urgències i/o necessitats.

Per acabar, respecte l'any anterior s'ha augmentat considerablement tant el número de respostes rebudes, del 20% (2022) a 40% (2023), i s'ha millorat la puntuació mitjana obtinguda, de 8,48 (2022) a 9,10 (2023), assolint l'objectiu marcat d'igualar o superar el resultat de l'any anterior.

Valorem molt satisfactòriament aquests resultats i seguirem treballant per oferir un servei de qualitat als nostres usuaris.