 Institut d'Investigació Biomèdica de Girona Dr. Josep Trueta	PROCEDIMENT	CODI	DATA	REV.	APROVAT
	Informe anual enquestes satisfacció	IDI-DOC-019	23/01/2025	06	Anna Ribas
	Modificació: Actualització segons enquesta 2024				Pàg.: 1 de 7

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 10 la màxima puntuació:

 Institut d'Investigació Biomèdica de Girona Dr. Josep Trueta	PROCEDIMENT	CODI	DATA	REV.	APROVAT
	Informe anual enquestes satisfacció	IDI-DOC-019	23/01/2025	06	Anna Ribas
	Modificació: Actualització segons enquesta 2024				Pàg.: 2 de 7

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No aplica
1. Nivell de satisfacció amb l'àrea de Mecenatge											
2. Nivell de satisfacció amb l'àrea d'Estadística 2.a Nivell de satisfacció amb l'àrea d'Estadística en relació a la qualitat del servei prestat 2.b Nivell de satisfacció amb l'àrea d'Estadística en relació al temps de resposta.											
3. Nivell de satisfacció amb l'àrea de Gestió de recerca clínica (UREC) 3.a Nivell de satisfacció amb l'àrea de Gestió de recerca clínica (UREC) en relació a l'efectivitat. 3.b Nivell de satisfacció amb l'àrea de Gestió de recerca clínica (UREC) en relació a la disponibilitat. 3.c Nivell de satisfacció amb l'àrea de Gestió de recerca clínica (UREC) en relació a l'assessorament. 3.d Nivell de satisfacció amb l'àrea de Gestió de recerca clínica (UREC) en relació al nivell de suport global rebut.											
4. Nivell de satisfacció amb l'àrea del CEIm (Comitè d'Ètica d'Investigació Clínica amb Medicaments) 4.a Nivell de satisfacció amb l'àrea del CEIm (Comitè d'Ètica d'Investigació Clínica amb Medicaments) en relació al servei prestat. 4.b Nivell de satisfacció amb l'àrea del CEIm (Comitè d'Ètica d'Investigació Clínica amb Medicaments) en relació al temps de resposta.											
5. Nivell de satisfacció amb l'àrea d'Innovació i transferència 5.a Nivell de satisfacció amb l'àrea d'Innovació i transferència en relació al servei prestat. 5.b Nivell de satisfacció de l'àrea d'Innovació i transferència en relació al nivell de suport rebut.											
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 amb l'àrea de Gestió de projectes nacionals durant el procés de sol·licitud del projecte. 7.b Nivell de satisfacció amb l'àrea de Gestió de projectes nacionals durant l'execució del projecte aconseguit.											

PROCEDIMENT	CODI	DATA	REV.	APROVAT
Informe anual enquestes satisfacció	IDI-DOC-019	23/01/2025	06	Anna Ribas
Modificació: Actualització segons enquesta 2024				Pàg.: 3 de 7

8. Nivell de satisfacció amb l'àrea de Gestió de projectes internacionals . 8.a Nivell de satisfacció amb l'àrea de Gestió de projectes internacionals durant el procés de sol·licitud del projecte. 8.b Nivell de satisfacció amb l'àrea de Gestió de projectes internacionals durant l'execució del projecte aconseguit.																			
9. Nivell de satisfacció amb l'àrea de Recursos Humans . 9.a Nivell de satisfacció amb el suport rebut en el procés d'incorporar personal (previsió de costos, tràmits, procés de selecció, acollida). 9.b Nivell de satisfacció amb l'oferta formativa organitzada. 9.c Nivell de satisfacció en el desenvolupament del Pla HRS4R (Human Resources Strategy for Researchers). 9.d Nivell de satisfacció en el desenvolupament del Pla d'Igualtat.																			
10. Nivell de satisfacció amb l'àrea de Compres . 10.a Nivell de satisfacció amb l'àrea de Compres en relació a l'agilitat de resposta. 10.b. Nivell de satisfacció de les gestions realitzades per part de l'àrea de Contractació Pública . 10.c Nivell de satisfacció de l'àrea de Contractació Pública en relació al nivell de suport rebut.																			
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 . 12.a Nivell de satisfacció amb l'àrea de serveis jurídics amb l'assessorament i gestió d'assumptes jurídics. 12.b Nivell de satisfacció amb l'àrea de serveis jurídics l'assessorament en protecció de dades. 12.c Nivell de satisfacció l'àrea de serveis jurídics amb la gestió de contractes d'estudis clínics.																			
13. Nivell de satisfacció amb l'àrea d'Informàtica ?																			
14. Nivell de satisfacció amb l'àrea de Gestió d'espais i laboratoris ? 14.a Nivell de satisfacció amb el funcionament dels espais dels que disposa l'IDIBGI (M2 i Sant Ponç). 14.b Nivell de satisfacció amb la gestió i funcionament de l'equipament de laboratori del que disposa l'IDIBGI.																			
15. Nivell de satisfacció amb la gerència de l'IDIBGI.																			
16. Nivell de satisfacció amb la direcció de l'IDIBGI.																			

 Institut d'Investigació Biomèdica de Girona Dr. Josep Trueta	PROCEDIMENT	CODI	DATA	REV.	APROVAT
	Informe anual enquestes satisfacció	IDI-DOC-019	23/01/2025	06	Anna Ribas
	Modificació: Actualització segons enquesta 2024				Pàg.: 4 de 7

17. Nivell de satisfacció amb les respostes a les seves consultes?																					
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 2024

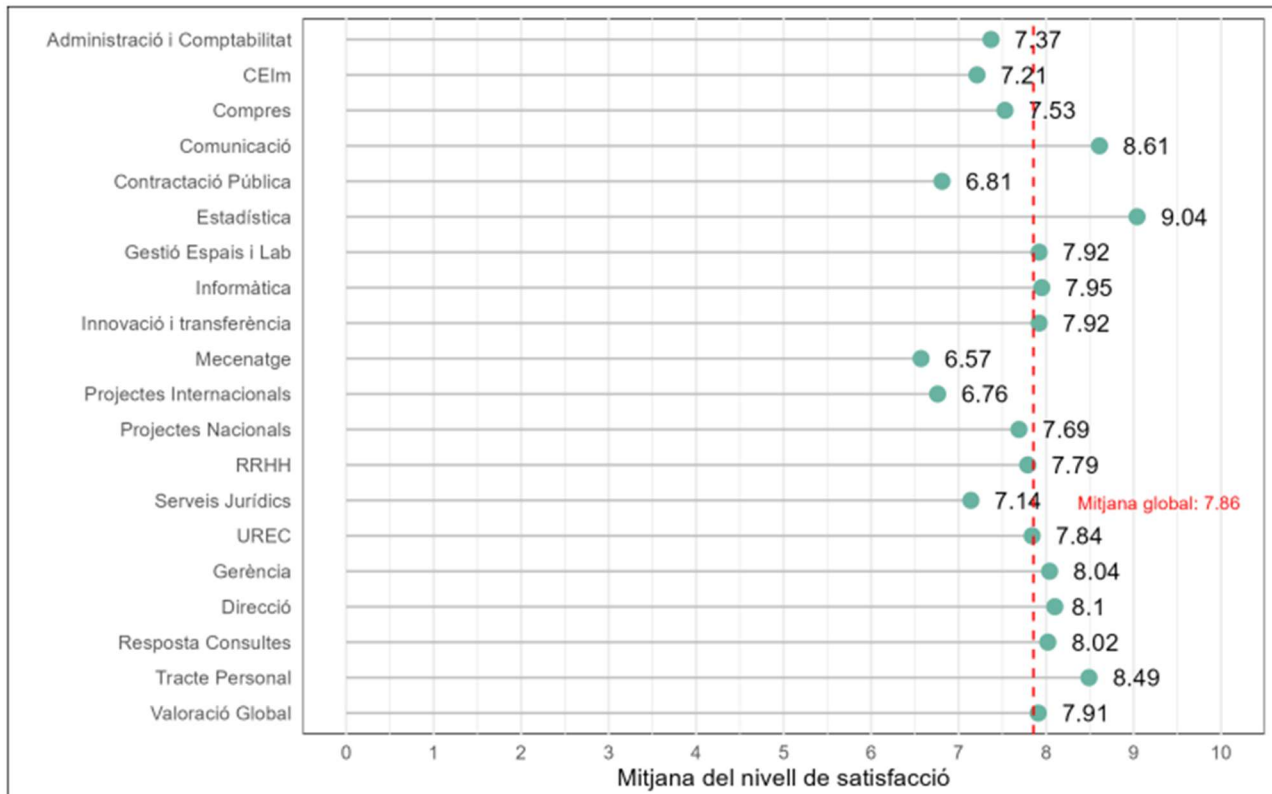
1. L'enquesta va ser enviada a un total de **299 persones i es van rebre un total de 69 respostes (23%)**. L'any passat, van respondre l'enquesta un total de 65 persones (22,2%) i a l'any 2022, van respondre un total de 100 persones (37,3%).

Respecte a les puntuacions dels serveis oferts pels diferents departaments, es demanava que els valoressin en una escala del 1 al 10, on 10 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'alguns dels departaments, i Tots els resultats es poden veure al arxiu elaborat per el departament d'estadística de data 15/01/2025.

A continuació, per tal de poder veure **el nivell mitjà de satisfacció per departament**, i el **nivell mitjà global**, s'ha realitzat la següent gràfica:


 Institut d'Investigació Biomèdica de Girona Dr. Josep Trueta	PROCEDIMENT	CODI	DATA	REV.	APROVAT
		Informe anual enquestes satisfacció	IDI-DOC-019	23/01/2025	06
Modificació: Actualització segons enquesta 2024					Pàg.: 5 de 7



S'observa a la taula que, en la majoria dels departaments, s'obtenen puntuacions superiors a 7, i, on la mitjana global de tots els departament ha estat un 7,86 de puntuació. Així com també, hi trobem amb una nota elevada, el tracte que reben del personal de l'IDIBGI, i la resposta a les consultes que realitzen. Així doncs la satisfacció és generalitzada.

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. Aquestes subpreguntes es poden trobar al informe de enquestes de satisfacció d'investigadors/es – IDIBGI 2024 de data 15-01-2025.

A més de completar les preguntes de l'enquesta, alguns investigadors van optar per deixar comentaris en acabar-la, els comentaris són reflectits al mateix informe i són traslladats a direcció i gerència i quedaran registrats en acte de reunió amb cada un dels departaments quan es realitzi. 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.**

 Institut d'Investigació Biomèdica de Girona Dr. Josep Trueta	PROCEDIMENT	CODI	DATA	REV.	APROVAT
	Informe anual enquestes satisfacció	IDI-DOC-019	23/01/2025	06	Anna Ribas
	Modificació: Actualització segons enquesta 2024				Pàg.: 6 de 7

IDI-FOR-044 Enquesta satisfacció de clients

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
1. Nivell de satisfacció amb la qualitat dels projectes o serveis prestats?											
2. Nivell de satisfacció amb els plaços compromesos.											
3. Nivell de satisfacció amb les respostes a la seves consultes.											
4. Nivell de satisfacció amb el tracte que rep del personal d'IDIBGI?											
5. Quina és la seva valoració global d'IDIBGI?											

OBSERVACIONS:

.....

.....

.....


.....

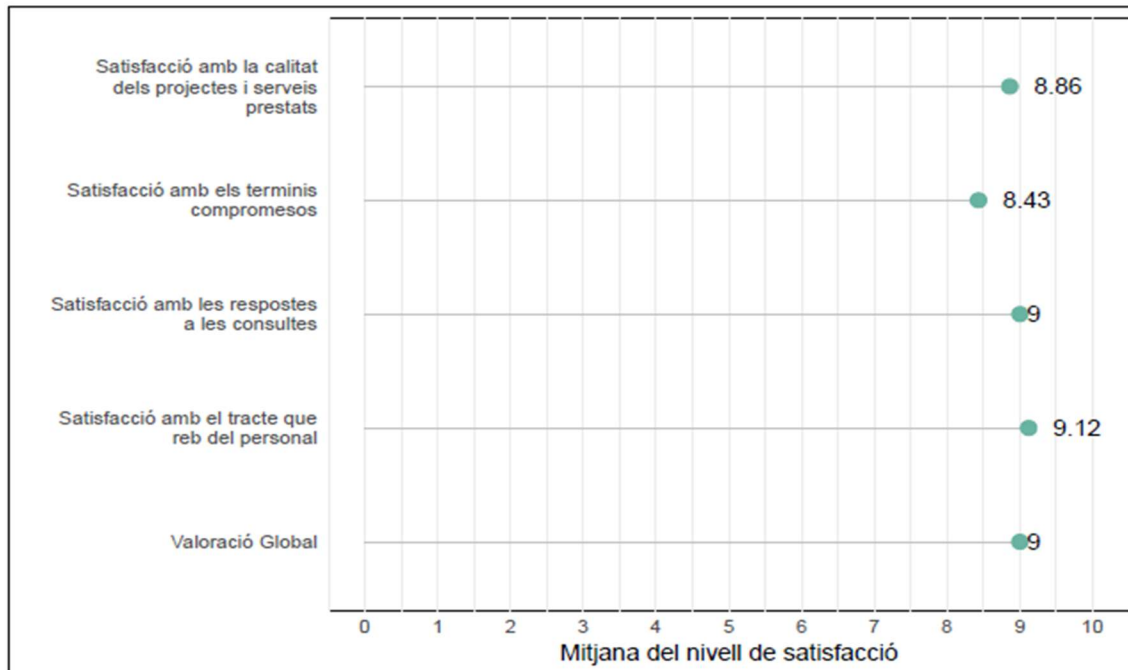
CLIENT:

Moltes gràcies per la seva col·laboració.

A continuació s'adjunten els resultats de les enquestes realitzades aquest 2024

L'enquesta de satisfacció que es va enviar als clients de l'IDIBGI (principalment promotors d'assajos clínics), rebent 8 respostes de les 168 consultes enviades. Es va fins dos correus electrònics de recordatori, es van enviar dos vegades des de el correu de qualitat i una vegada des de el correu de gestió d'assajos, des de aquest últim correu es van rebre més respostes, però no es va obtenir més resultats. Se'ls hi preguntava pels criteris generals de la institució.

 Institut d'Investigació Biomèdica de Girona Dr. Josep Trueta	PROCEDIMENT	CODI	DATA	REV.	APROVAT
		Informe anual enquestes satisfacció	IDI-DOC-019	23/01/2025	06
Modificació: Actualització segons enquesta 2024					Pàg.: 7 de 7



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 per sobre de 9. De cares a l'any 2025, s'ha registrat com a acció correctiva, per tal de poder obtenir un índex més alt de respostes, realitzar una reunió amb l'UREC, per revisar les preguntes, a qui s'envien, i si seria més idoni que s'enviessin per part de la Unitat.

A més de completar les preguntes de l'enquesta, algun client va optar per deixar comentaris en acabar-la, els comentaris són reflectits al mateix informe i són traslladats a direcció i gerència i quedaran registrats en acte de reunió amb cada un dels departaments quan es realitzi. 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.