

АНАЛИЗ НА АНКЕТА ЗА ПРОУЧВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА НБПМКК

(проведена февруари-април 2017 г.)

Институт „Национална банка за промишлени микроорганизми и клетъчни култури“ при ХТМУ (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.

През 2016 г. са предоставени общо 988 външни услуги, които са с 19% повече спрямо предходната година. Приети са на различни видове депозит 60 микробиологични обекта. Традиционно най-голям е дялът на предоставените микроорганизми и клетъчни култури (464) и на сертификатите за тях (447). Микробиологичните образци от колекцията на НБПМКК се използват като референтни култури за качествен контрол на хранителни среди, консерванти, лекарствени вещества, при верификация и валидиране на микробиологични методи за анализ на храни, води и козметични продукти, с цел сертифициране и акредитиране по ISO стандарти, както и за учебна и научно-изследователска дейност.

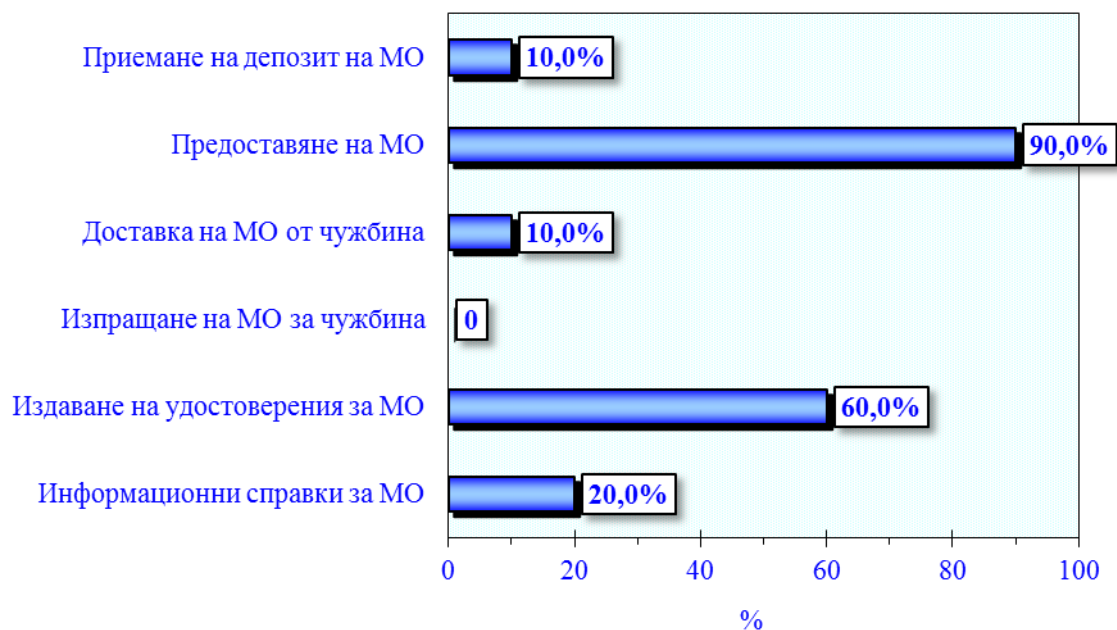
Обслужването на потребители се извършва в съответствие с внедрена през 2014 г. Система за управление качеството на базата на ISO 9001:2008. Подробни указания за ползване на услугите, както и образци на всички документи, подавани в и издавани от Института, са публикувани на Интернет страницата на Банката. НБПМКК се стреми да разширява информацията за предоставяните услуги в съответствие с препоръките на потребителите и да обогатява предлаганата каталожна информация. През 2016 г. е публикуван Каталог на контролни щамове микроорганизми, с което се надяваме, че се улеснява подборът на потребителите при търсене на щамове. Каталогите на микроорганизмите се актуализират ежегодно.

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

НБПМКК провежда регулярно проучване на удовлетвореността на своите потребители от качеството на обслужване. През периода февруари-април 2017 г. бяха изпратени анкетни листове на клиенти през четвърто тримесечие на 2016 г. и първо тримесечие на 2017 г. (54 броя). Отговор получихме от 10 микробиологични лаборатории в страната, които представляват 18,5 % от анкетираните.

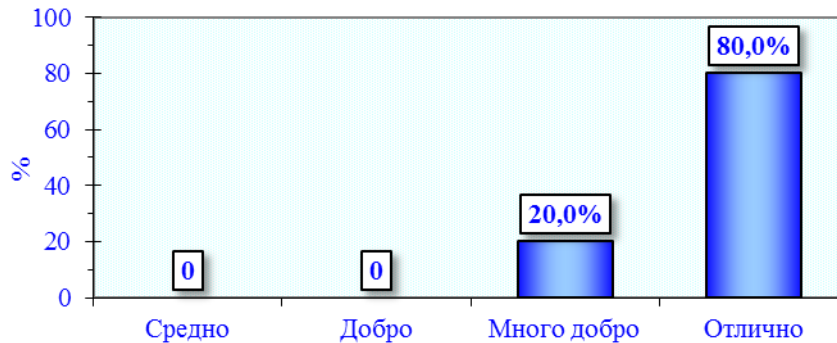
Резултатите от анкетното проучване се разпределят, както следва (при някои въпроси сумата надхвърля 100 %, тъй като потребителите са дали по няколко отговора):

1. Кои публични услуги на НБПМКК ползвате?

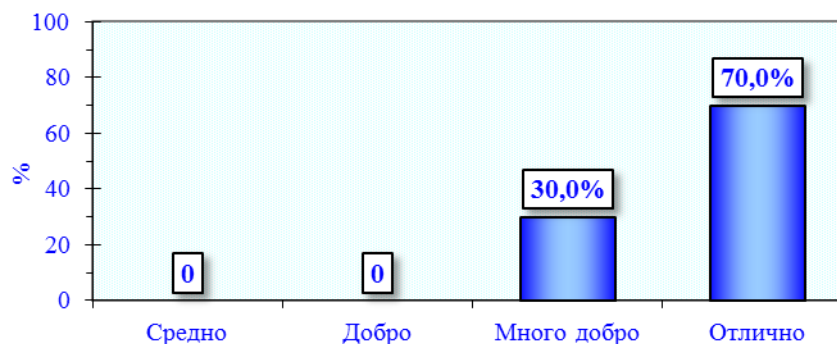


2. Как бихте оценили качеството на обслужване от НБПМКК?

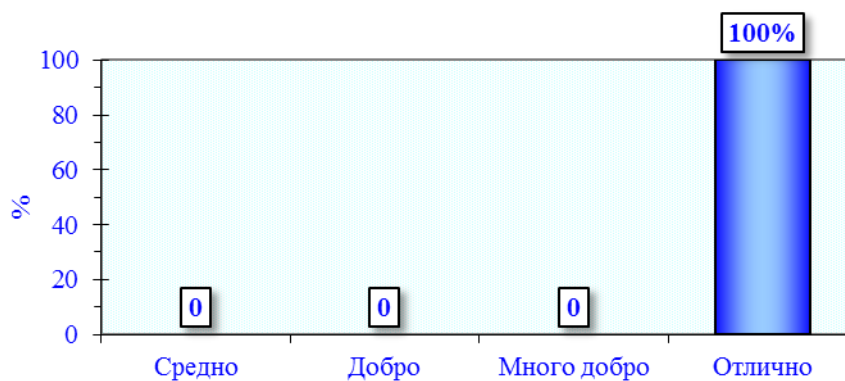
- достъпност до услугите;



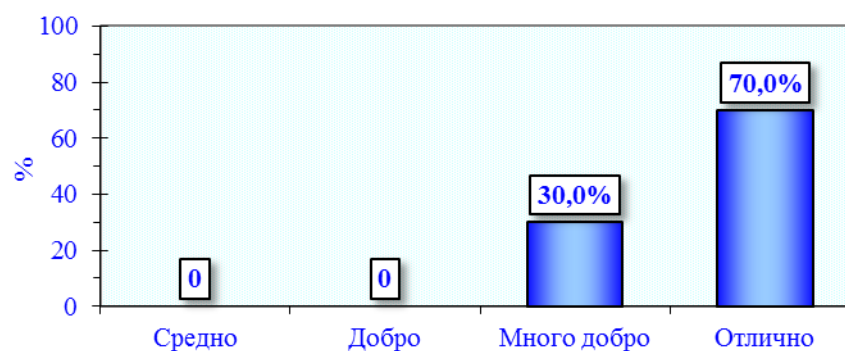
- срокове за отговор на заявление;



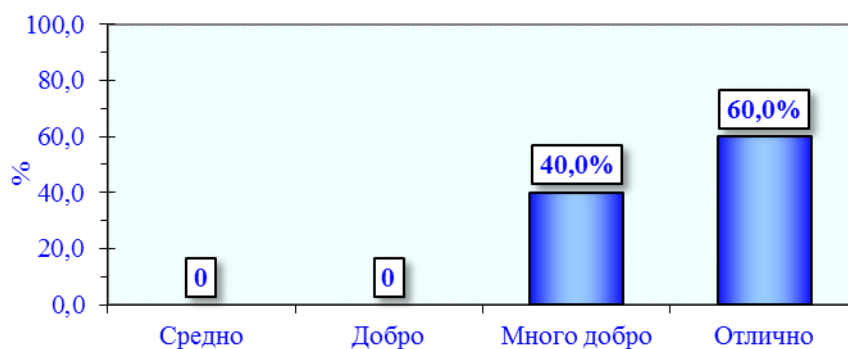
- депозиране на щамове (отговорили са само трима потребители);



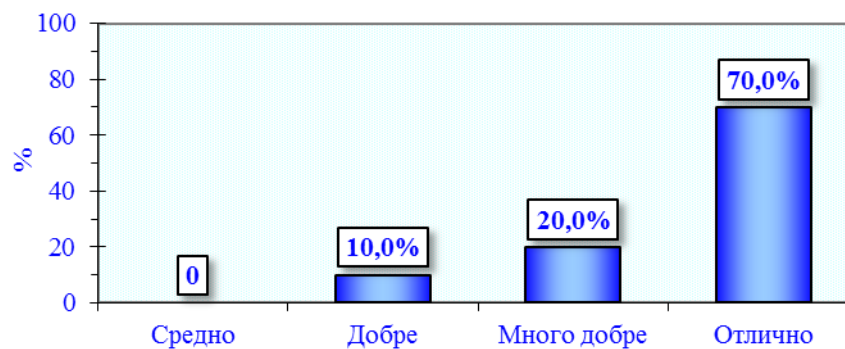
- предоставяне на щамове;



- срокове за изпълнение на услугата;

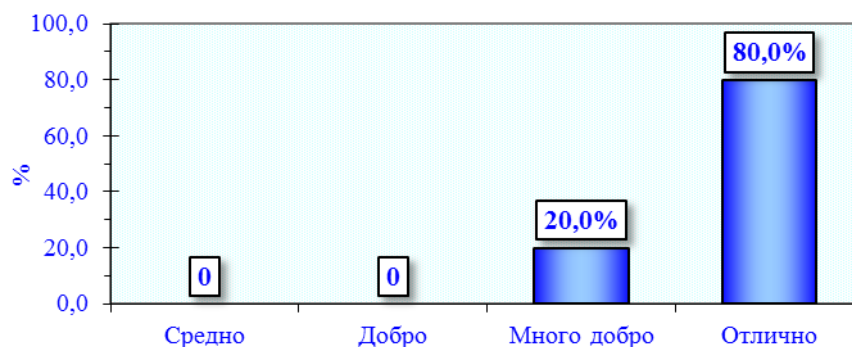


- контакт с персонала.

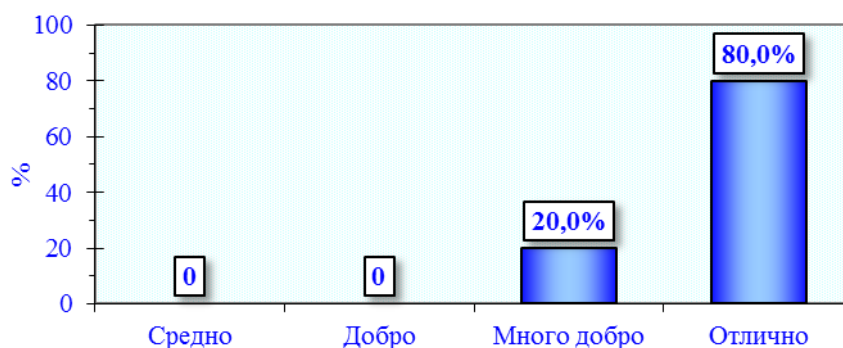


3. Как бихте оценили качеството на предоставяните услуги:

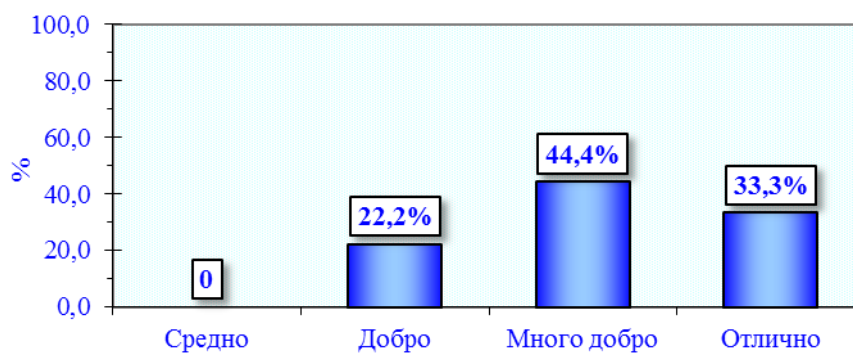
- микробиологични образци;



- удостоверения;

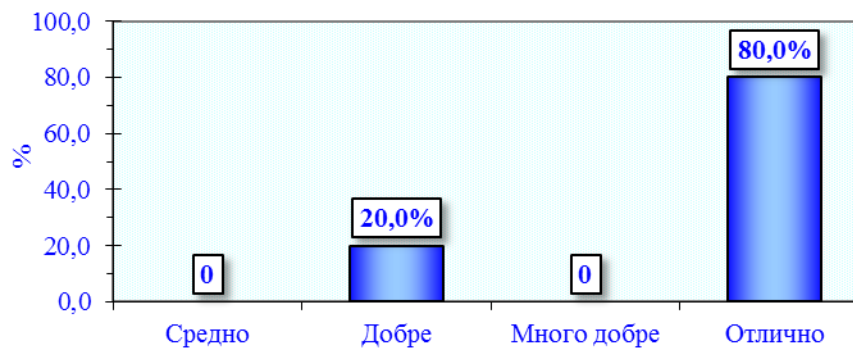


- информация за щамове.

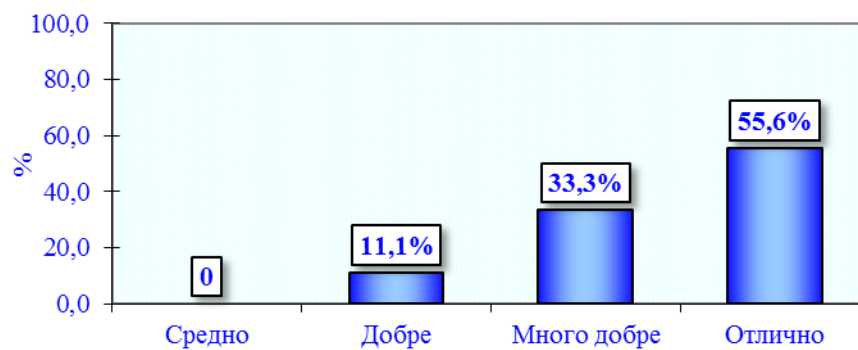


4. Как оценявате web-страницата на НБПМКК?

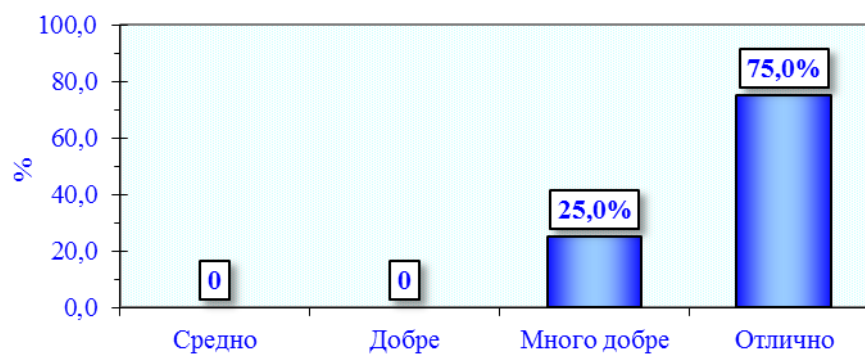
- съдържание;



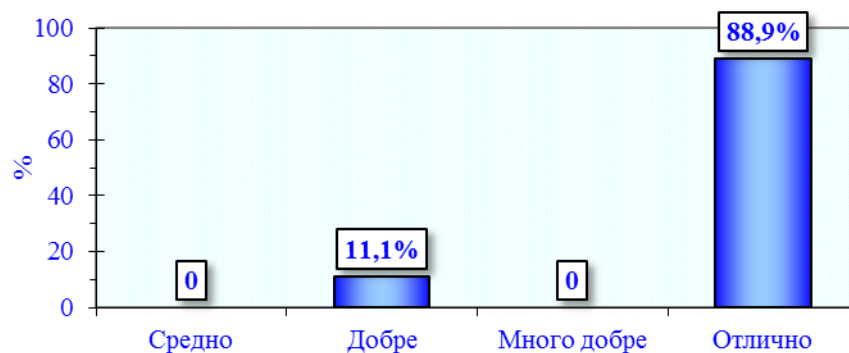
- информация за търсене на шамове;



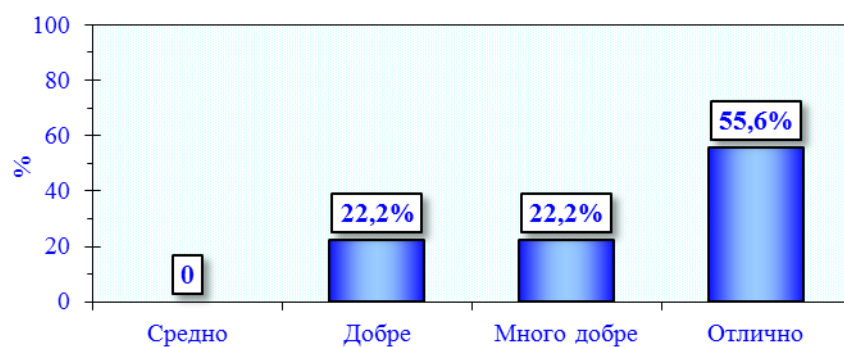
- информация за депозиране на шамове;



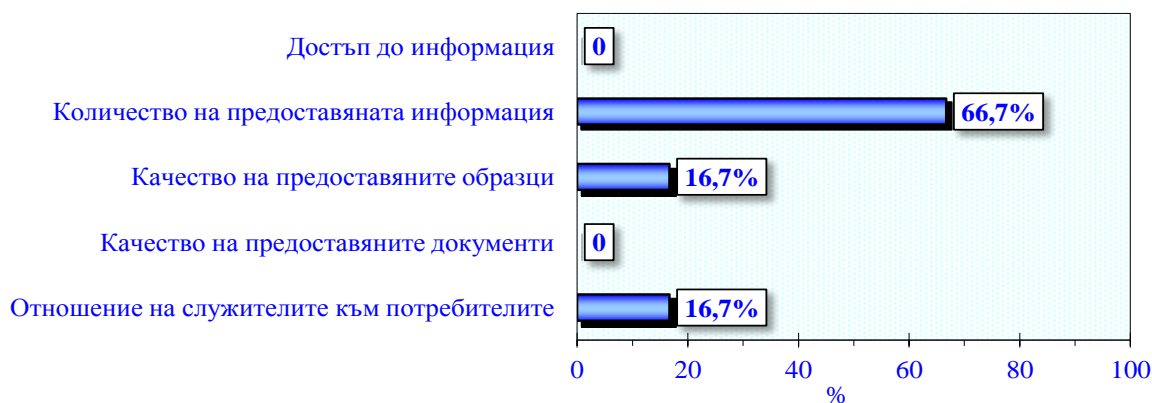
- информация за предоставяне на шамове.



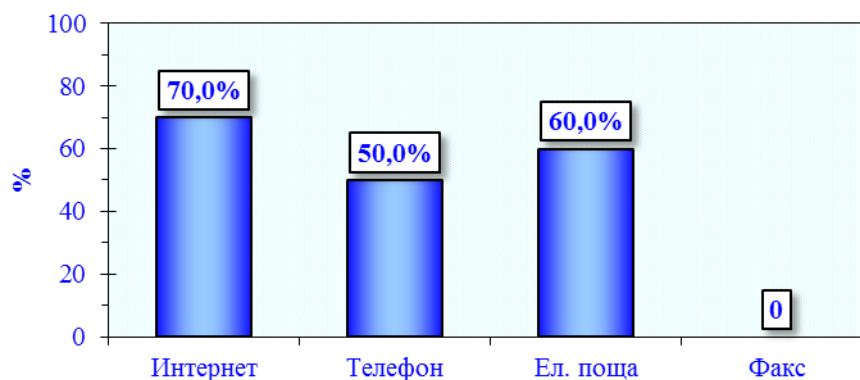
5. Как бихте оценили Каталога на контролните шамове микроорганизми?



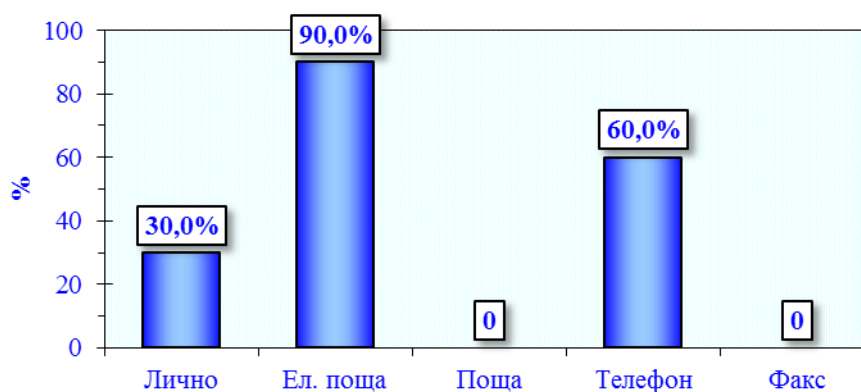
6. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение:



7. Как предпочитате да се информирате за НБПМКК?



8. Как бихте искали да контактувате с НБПМКК?



Резултатите от проучването показват, че най-много потребители ползват услугата по предоставяне на микробиологични образци от НБПМКК. На второ място е издаването на удостоверения (сертификати) за микробиологични образци (60%).

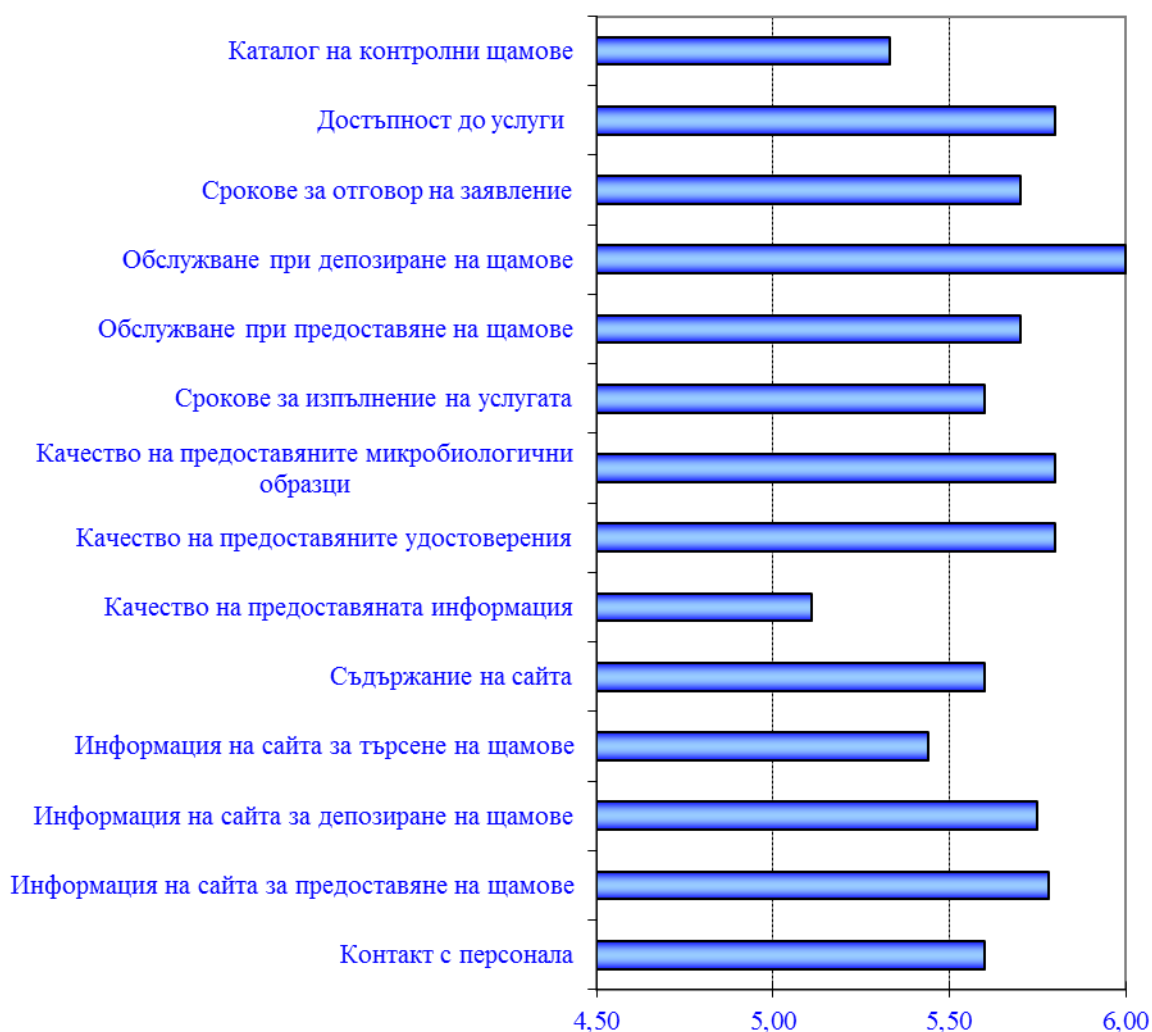
Над 98 % от потребителите оценяват качеството на обслужване, на предоставяните микробиологични образци и издаваните за тях сертификати общо като много добро и отлично.

По отношение на web-страницата на Банката и Католага на контролните щамове, около 80% от отговорилите на анкетата дават много добра и отлична оценка.

Преобладаващата част (60-70%) от анкетираните желаят да се информират за НБПМКК чрез Интернет и електронна поща. Почти всички потребители желаят да контактуват с Банката по електронен път, а 60% и чрез телефон. Никой от анкетираните не предпочита да ползва факс или обикновена поща.

Като цяло в различните въпроси по-ниско е оценена предлаганата информация и 66,7 % от анкетираните смятат, че трябва да се увеличи количеството ѝ. Това е традиционен резултат от проучванията на удовлетвореността, тъй като клиентите на Банката са различни групи и имат разнородни интереси. Сравнително по-малко са потребителите (16,7%), искащи подобрене на предоставяните образци и отношението на служителите. Няма недоволни клиенти от издаваните документи. През последните няколко години НБПМКК положи усилия да осигури проверка за видова автентичност чрез търговски тестове на най-търсените микробиологични обекти, което е отразено в издаваните сертификати.

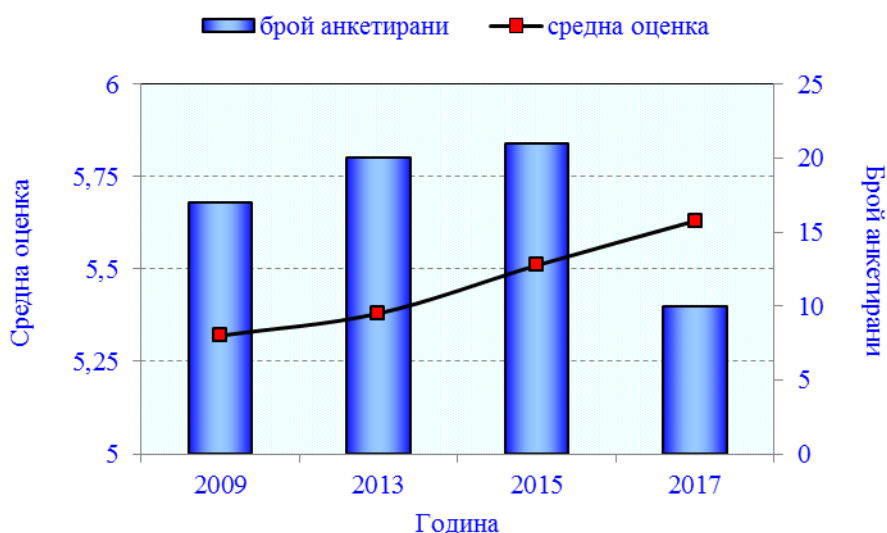
Ако оценката на потребителите по отделните показатели се изрази с числова стойност (от 2 до 6) и се осредни, се получават следните резултати:



Повечето оценки са между 5,6 и 5,8. Качеството на предоставяната информация е с най-ниска оценка (5,11).

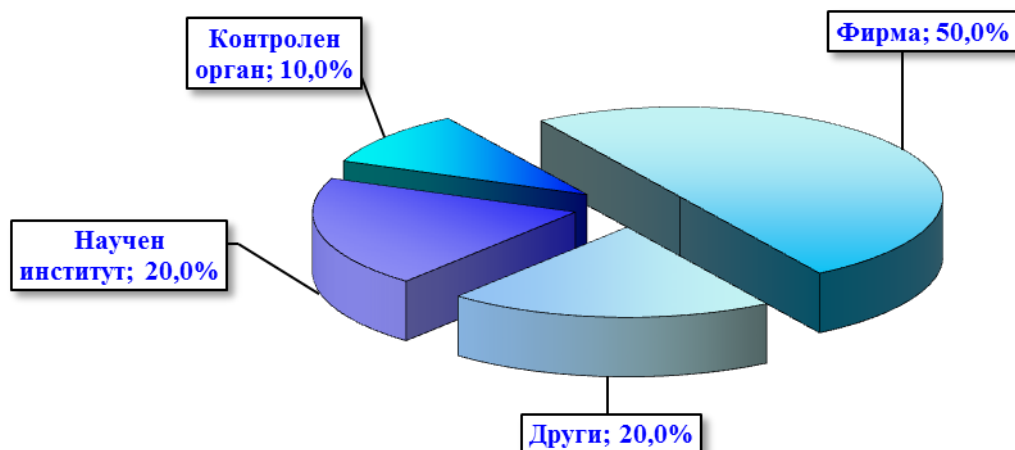
Средната оценка на отговорилите клиенти за дейността на НБПМКК по предлаганите публични услуги е **5,63**. Като се има пред вид размера на извадката (попълнилият анкетата са 10), с гаранционна вероятност 95 % може да се твърди, че общата оценка на потребителите за изследвания период (54) би се намирала в интервала от 5,39 до 5,88.

Резултатите от различните въпроси на анкетата са съизмерими с тези, получени при предишните проучвания на удовлетвореността на потребителите в периода 2009 – 2015 г. Забелязва се известна тенденция на повишаване на средната оценка – с 2,2% по-висока от 2015 г. и с 4,6% спрямо 2013 г. Тъй като повечето от потребителите са постоянни клиенти, нямат желание да отговарят на анкетата.

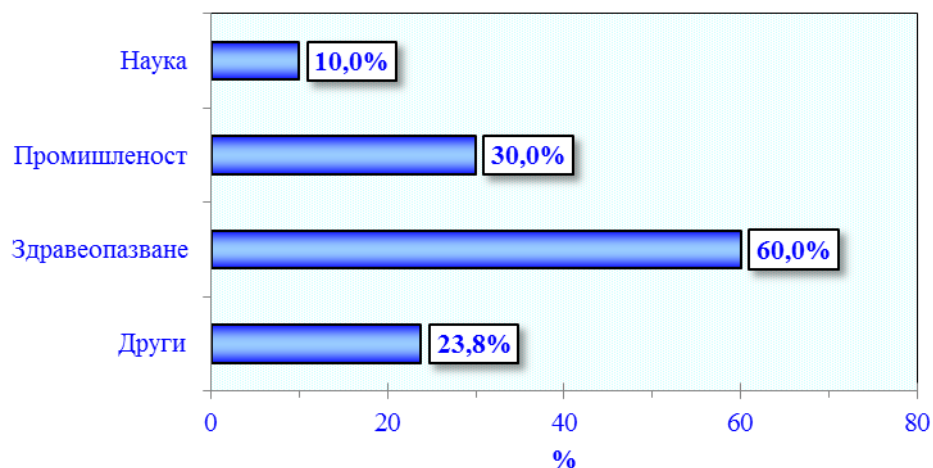


Профилът на потребителите се илюстрира със следните диаграми:

Вие сте от:



Вие работите в областта на:



Половината от отговорилите на анкетата са частни фирми. Преобладават работещите в здравеопазването (60%).

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