



Informe sobre l'Enquesta de Satisfacció dels Serveis de l'I3PT

Introducció

Dins del marc del Pla de Qualitat de l'I3PT, s'ha dut a terme una enquesta de satisfacció dirigida als i les professionals que utilitzen els serveis de l'Institut. L'objectiu és identificar àrees de millora i optimitzar la prestació dels serveis.

Preguntes de l'Enquesta

1. A quin col·lectiu professional pertanyes?

- Personal facultatiu mèdic
- Personal d'infermeria
- Altre personal sanitari
- Personal de recerca
- Funció administrativa i de suport (personal gestor o administratiu, informàtica, ordenança, telefonista,...)
- Serveis generals (cuina, manteniment,...)

2. Dels serveis que ofereix l'Institut, marca l'opció que més s'ajusti a la teva resposta: [1= No conec el servei ; 2= El conec, però no n'he fet mai ús ; 3= N'he fet ús fa més d'un any; 4= N'he fet ús en l'últim any]

Servei	1	2	3	4
Comitè d'Ètica de la Investigació (CEI)				
Gestió de grups de recerca				
Gestió de contractes i convenis d'estudis de recerca				
Suport metodològic (USR)				
Suport en el disseny i desenvolupament de quaderns de recollida de dades amb REDCap (USR)				
Suport estadístic (USR)				



Unitat Científico-tècnica				
Unitat d'Assaigs Clínics				
Unitat d'Innovació				
Unitat Jurídica				
Sol·licitud de convocatòries competitives				
Justificació de convocatòries competitives				
Compres de materials i equipaments de recerca				
Gestió dels teus comptes				
Contractació de personal i altres gestions relacionades				
Organització de cursos (Docència)				
Biblioteca i publicacions científiques				
Laboratori d'Imatge Mèdica				
Laboratori 3D				
Laboratori de Senyals				
Comunicació				
Biobanc				



3. Valora el grau de satisfacció amb el servei en els diferents aspectes (1=gens satisfet; 5=molt satisfet):

Servei	1	2	3	4
Comitè d'Ètica de la Investigació (CEI) ▪ Tracte personal ▪ Temps de resposta ▪ Resolució del motiu de consulta ▪ Qualitat general del servei				
Gestió de grups de recerca ▪ Tracte personal ▪ Temps de resposta ▪ Resolució del motiu de consulta ▪ Qualitat general del servei				
Gestió de contractes i convenis d'estudis de recerca ▪ Tracte personal ▪ Temps de resposta ▪ Resolució del motiu de consulta ▪ Qualitat general del servei				
Gestió de contractes i convenis d'estudis de recerca ▪ Tracte personal ▪ Temps de resposta ▪ Resolució del motiu de consulta ▪ Qualitat general del servei				
Gestió de contractes i convenis d'estudis de recerca ▪ Tracte personal ▪ Temps de resposta ▪ Resolució del motiu de consulta ▪ Qualitat general del servei				
Gestió de contractes i convenis d'estudis de recerca ▪ Tracte personal ▪ Temps de resposta ▪ Resolució del motiu de consulta ▪ Qualitat general del servei				
Suport metodològic (USR) ▪ Tracte personal ▪ Temps de resposta ▪ Resolució del motiu de consulta ▪ Qualitat general del servei				
Suport metodològic (USR) ▪ Tracte personal ▪ Temps de resposta ▪ Resolució del motiu de consulta ▪ Qualitat general del servei				



Suport en el disseny i desenvolupament de quaderns de recollida de dades amb REDCap (USR) ▪ Tracte personal ▪ Temps de resposta ▪ Resolució del motiu de consulta ▪ Qualitat general del servei				
Suport estadístic (USR) ▪ Tracte personal ▪ Temps de resposta ▪ Resolució del motiu de consulta ▪ Qualitat general del servei				
Unitat Científico-tècnica ▪ Tracte personal ▪ Temps de resposta ▪ Resolució del motiu de consulta ▪ Qualitat general del servei				
Unitat d'Assaigs Clínics ▪ Tracte personal ▪ Temps de resposta ▪ Resolució del motiu de consulta ▪ Qualitat general del servei				
Unitat d'Innovació ▪ Tracte personal ▪ Temps de resposta ▪ Resolució del motiu de consulta ▪ Qualitat general del servei				
Unitat Jurídica ▪ Tracte personal ▪ Temps de resposta ▪ Resolució del motiu de consulta ▪ Qualitat general del servei				
Sol·licitud de convocatòries competitives ▪ Tracte personal ▪ Temps de resposta ▪ Resolució del motiu de consulta ▪ Qualitat general del servei				
Justificació de convocatòries competitives ▪ Tracte personal ▪ Temps de resposta ▪ Resolució del motiu de consulta ▪ Qualitat general del servei				
Compres de materials i equipaments de recerca ▪ Tracte personal ▪ Temps de resposta ▪ Resolució del motiu de consulta ▪ Qualitat general del servei				
Gestió dels teus comptes ▪ Tracte personal ▪ Temps de resposta ▪ Resolució del motiu de consulta				



▪ Qualitat general del servei				
Contractació de personal i altres gestions relacionades				
▪ Tracte personal				
▪ Temps de resposta				
▪ Resolució del motiu de consulta				
▪ Qualitat general del servei				
Organització de cursos (Docència)				
▪ Tracte personal				
▪ Temps de resposta				
▪ Resolució del motiu de consulta				
▪ Qualitat general del servei				
Biblioteca i publicacions científiques				
▪ Tracte personal				
▪ Temps de resposta				
▪ Resolució del motiu de consulta				
▪ Qualitat general del servei				
Laboratori d'Imatge Mèdica				
▪ Tracte personal				
▪ Temps de resposta				
▪ Resolució del motiu de consulta				
▪ Qualitat general del servei				
Laboratori 3D				
▪ Tracte personal				
▪ Temps de resposta				
▪ Resolució del motiu de consulta				
▪ Qualitat general del servei				
Laboratori de Senyals				
▪ Tracte personal				
▪ Temps de resposta				
▪ Resolució del motiu de consulta				
▪ Qualitat general del servei				
Comunicació				
▪ Tracte personal				
▪ Temps de resposta				
▪ Resolució del motiu de consulta				
▪ Qualitat general del servei				
Biobanc				
▪ Tracte personal				
▪ Temps de resposta				
▪ Resolució del motiu de consulta				
▪ Qualitat general del servei				

4. Utilitzes els recursos de la Intranet de l'I3PT?

- Sí, amb freqüència
- Sí, només per a tràmits
- Sí, només per a consultar informació
- Rarament
- No, mai



5. Coneixes l'eina Fundanet?

- Sí
- No

6. Per a què utilitzes principalment Fundanet?

- Gestió de projectes
- Consultes d'informació
- Gestió de compres
- Espai de l'investigador
- Sol·licitud de formació (No PIF)
- Gestió de permisos i absències
- Altres

7. Quins d'aquests canals de comunicació interns consultes habitualment? (Pots seleccionar més d'una opció)

- Pantalles informatives
- "Monday Launch"
- Batecs (intranet) i comunicats interns
- Cap d'aquests

8. Quin canal de comunicació intern consideres més útil per mantenir-te informat/da?

- Pantalles informatives
- "Monday Launch"
- Intranet i comunicats interns

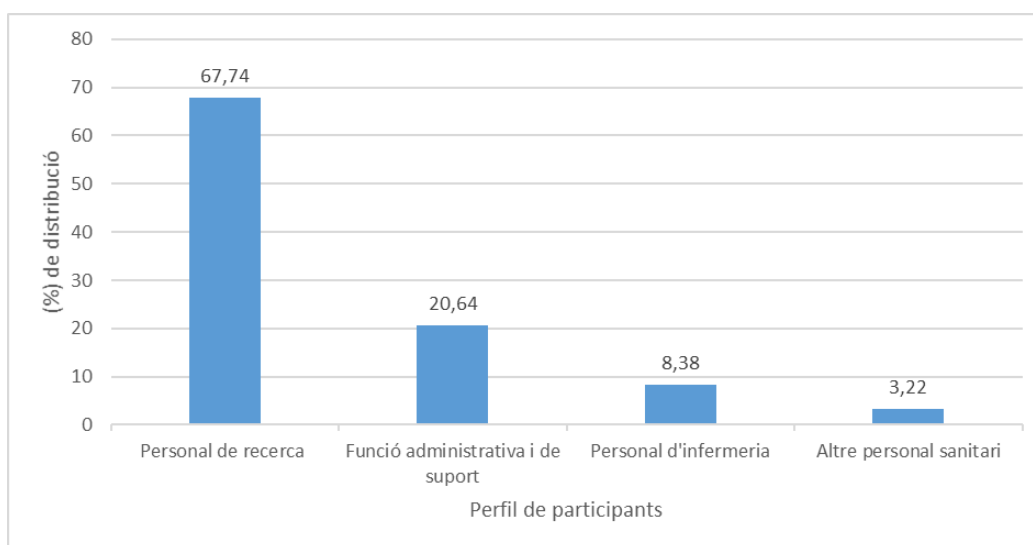
9. Quins aspectes milloraries del serveis de l'I3PT?

10. Trobes a faltar algun servei de suport. Quin?

Resultats de l'enquesta

1 . Perfil dels participants

L'enquesta ha comptat amb un total de 155 respostes, amb la següent distribució professional





2. Coneixement i ús dels serveis

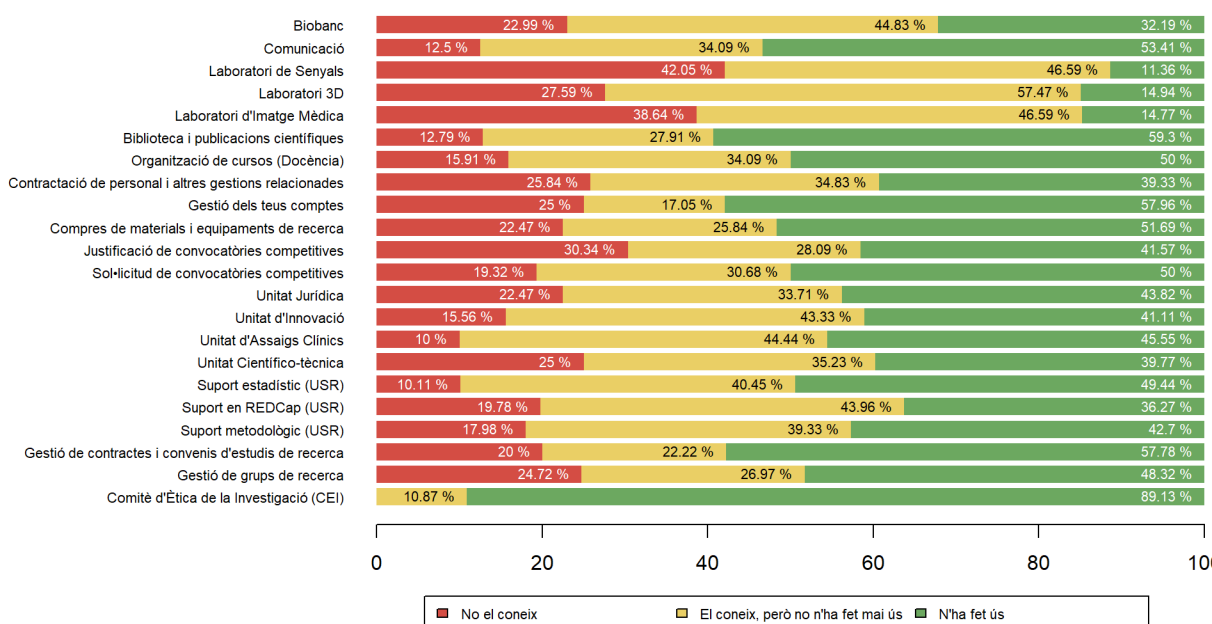
La gràfica mostra el nivell de coneixement i ús dels diferents serveis que ofereix l'Institut. S'hi poden observar tres categories:

En vermell: Percentatge de persones que **no coneix el servei**.

En groc: Percentatge de persones que **coneixen el servei, però no n'han fet ús**.

En verd: Percentatge de persones que **n'han fet ús**.

Coneixement i ús dels serveis que ofereix l'Institut



L'anàlisi del gràfic mostra que diversos serveis de l'Institut són àmpliament coneguts i utilitzats.

Destaca especialment el **Comitè d'Ètica de la Investigació (CEI)**, que és el servei amb el major percentatge d'ús (**89.13 %**). També tenen un bon nivell de coneixement i ús serveis com **Biblioteca i publicacions científiques (59.3 %)**, **gestió dels teus comptes (57.96%)**, la **gestió de contractes i convenis d'estudis de recerca (57.78 %)**, indicant que són recursos valorats i emprats per la comunitat.

A més, alguns serveis, com el **Laboratori 3D (57,47 %)**, el **Biobanc (44,83 %)** i el **Laboratori d'Imatge Mèdica (46,59 %)**, presenten una bona oportunitat de creixement, ja que **moltes persones els coneixen però encara no n'han fet ús**. Això suggereix que amb una millor comunicació i difusió, aquests serveis podrien arribar a més usuaris i esdevenir més rellevants dins l'Institut.



3. Valoració de la satisfacció dels serveis

Aquesta valoració es basa en quatre aspectes: **tracte personal, temps de resposta, resolució del motiu de la consulta i qualitat general del servei**, puntuats d'1 a 5 (1 = gens satisfet, 5 = molt satisfet).

En el gràfic, es mostren dues mitjanes:

- La mitjana de satisfacció del tracte personal, el temps de resposta i la resolució del motiu de la consulta, representada amb una barra de color gris.
- La mitjana de la qualitat general del servei, representada amb un asterisc de color vermell.

I també es calcula la mitjana de qualitat general del servei (en el gràfic representada amb un asterisc de color vermell).

- La satisfacció global amb els serveis de l'I3PT ha estat positiva, però s'han identificat aspectes a millorar en termes de temps de resposta i accessibilitat als serveis.



D'acord amb la gràfica, alguns dels **serveis millor valorats** per la comunitat són:

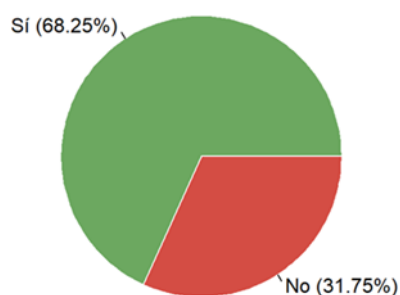
- Biblioteca i publicacions científiques:** Aquest servei obté una alta puntuació en satisfacció, amb una mitjana de **4.25** en la qualitat general del servei i **4.26** en la satisfacció del tracte personal, temps de resposta i resolució de la consulta.

- **Comunicació interna:** Rep una mitjana de **4.12** en qualitat general del servei i un **4.13** en la satisfacció el tracte personal, temps de resposta i resolució de la consulta. Aquest resultat suggereix que el servei de comunicació interna compleix bé les expectatives.
- **Comitè d'Ètica de la Investigació (CEI):** Obté una valoració de **4.12** en la qualitat general i **4.10** en satisfacció pel tracte personal temps de resposta i resolució de la consulta.

En conjunt, aquests resultats mostren que els serveis relacionats amb el suport a la recerca i la comunicació són ben percebuts, especialment pel bon tracte personal i l'eficiència en la resposta a les necessitats dels usuaris.

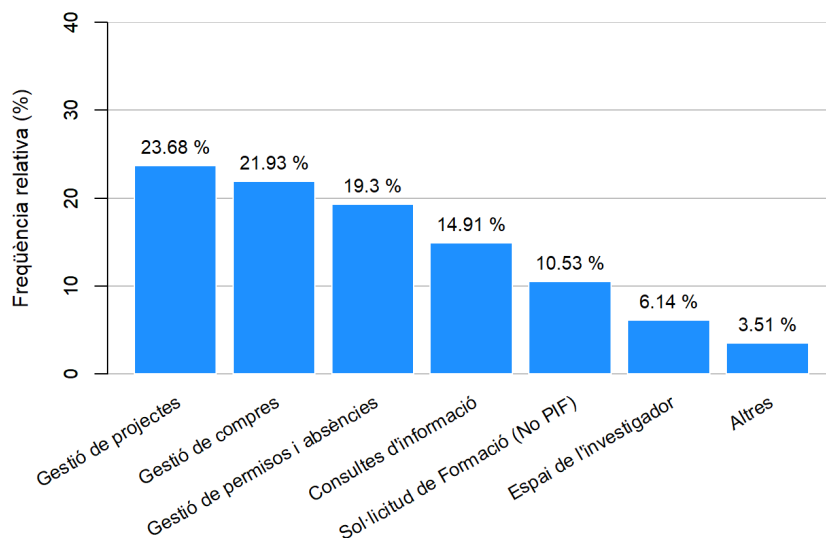
4. Nivell de coneixement de l'eina Fundanet

Hi ha un alt nivell de coneixement de l'eina Fundanet, ja que gairebé 7 de cada 10 persones la coneixen. No obstant això, un terç dels enquestats desconeixen l'eina, el que suggereix una oportunitat per millorar-ne la difusió i formació.



5. Els principals usos de Fundanet

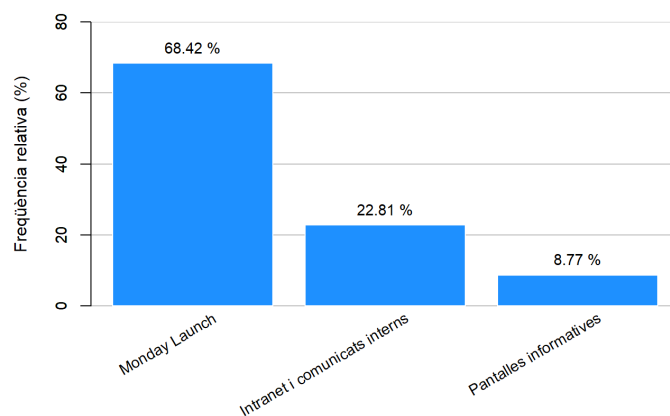
Aquestes resultats mostren que Fundanet és especialment útil per a la gestió de projectes, compres i permisos, que representen gairebé el **65% dels usos**. Això suggereix que és una eina essencial per a la gestió administrativa.



6. Canals de comunicació interna més consultats: Preferències i ús habitual

L'anàlisi dels canals de comunicació interna mostra que el "Monday Launch" és el mitjà més consultat pels usuaris (**45,61%**), seguit dels Batecs (intranet) i comunicats interns (**30,7%**). Les pantalles informatives també tenen un ús significatiu (**21,05%**), mentre que només un 2,63% dels enquestats no consulta cap d'aquests canals.

Aquests resultats suggereixen que les comunicacions digitals ("Monday Launch" i intranet) són els mitjans preferits pels usuaris, mentre que els formats físics com les pantalles informatives tenen menys impacte. Es podria considerar reforçar la comunicació a través dels canals més utilitzats per garantir una millor difusió de la informació interna.



Àrees de millora en la satisfacció de serveis

Aquest són els **serveis que requereixen millorar** algun aspecte avaluat, principalment en aspectes relacionats amb la rapidesa de resposta i la claredat en els processos:

- Suport metodològic (**3.54** en qualitat general del servei i un **3.61** en el tracte personal, temps de resposta i resolució de la consulta)
- Gestió de contractes i convenis (**3.46** en qualitat general del servei i un **3.53** en el tracte personal, temps de resposta i resolució de la consulta)
- Compres de material i equipaments de recerca (3.43 en qualitat general del servei i un **3.28** en el tracte personal, temps de resposta i resolució de la consulta)

Les principals **millores suggerides** pel participants en aquests serveis són:

- **Administració i gestió financera:** Optimització dels processos administratius per reduir retards en contractes, compres i pagaments (37,8% dels enquestats destaquen problemes en aquest àmbit)



- **Gestió de contractes i convenis:** És necessari reforçar la rapidesa i eficiència dels tràmits, especialment en la formalització i seguiment dels contractes, per garantir una execució més àgil i efectiva. A més, es proposa millorar la comunicació entre els responsables d'aquesta àrea i els usuaris per assegurar una comprensió clara dels procediments i requisits necessaris, facilitant així una gestió més fluida i eficient (44% dels enquestats van trobar deficiències en el tracte)
- **Comunicació interna:**
 - Més claredat en la informació sobre els responsables de cada servei (32,6% dels enquestats demanen més transparència en aquest punt)
 - Millora en la comunicació interna per informar sobre canvis estructurals i administratius (30,2% ho consideren un aspecte crític a resoldre)
- **Coordinació interna:** Millora de la coordinació entre unitats i serveis de suport (27,9% dels usuaris ho consideren necessari)
- **Suport a la recerca:**
 - Major accessibilitat per a investigadors novells (24,4% considera que els recursos no són prou accessibles)
 - Suport estadístic i metodològic: Augment de l'accessibilitat als recursos de suport estadístic (29,3% dels usuaris opinen que l'oferta actual és insuficient)
 - Suport metodològic: Millorar la qualitat del servei (25,6% estan molt satisfets amb la qualitat del servei)

Conclusions i properes accions

A partir dels resultats de l'enquesta, les **accions de millora** que es portaran a terme són:

- Optimització dels temps de resposta en àrees crítiques com contractació, compres i suport estadístic.
- Major claredat en la definició de funcions i processos administratius, amb guies accessibles per als usuaris.
- Millora de la comunicació interna, especialment sobre canvis estructurals i serveis disponibles.
- Enfortiment del suport tècnic i metodològic, incloent una millor accessibilitat a eines d'anàlisi i assessorament estadístic.

L'I3PT es troba en ple procés d'implementació i consolidació de Fundanet com a eina de treball integrada, un procés que comprèn des de la seva posada en marxa fins a la definició de nous circuits i l'elaboració de procediments derivats.

És important destacar que, durant aquest període de transició, la percepció dels serveis pot veure's afectada per l'adaptació als nous processos