





# Informe de les Enquestes de Qualitat

Número revisió	Data efectiva	Autor/a	Raó de canvi de versió
1	16/03/2026	CPG	Creació del document

	Nom Document	FP	Codi	Data	Rev.	Pàgina
	Informe Enquestes 2025	FP010	DI008	16/03/2026	1	Pàg. 2 de 13
	Gerència: 16/03/2026			Comissió de Qualitat: 16/03/2026		

## Taula de Contingut

1.	Resum Executiu .....	3
2.	Metodologia i Criteris d'Avaluació .....	3
2.1.	Tipus de Preguntes.....	3
2.2.	Escala de Valoració.....	3
2.3.	Consideracions sobre la Representativitat .....	4
3.	Agències de Finançament.....	5
4.	Promotors d'Assaigs Clínics.....	5
5.	Empreses Patrocinadores.....	6
6.	Proveïdors.....	7
7.	Personal Intern .....	8
3.1.	Característiques de la Mostra .....	8
3.2.	Anàlisi de les Respostes .....	9
8.	Accions.....	11
9.	Evolutiu de la Valoració Mitjana dels Col·lectius Enquestats.....	13

	Nom Document	FP	Codi	Data	Rev.	Pàgina
	Informe Enquestes 2025	FP010	DI008	16/03/2026	1	Pàg. 3 de 13
	Gerència: 16/03/2026			Comissió de Qualitat: 16/03/2026		

## 1. Resum Executiu

---

Aquest informe recull els resultats de les enquestes de satisfacció realitzades durant l'any 2025 als diferents col·lectius relacionats amb l'activitat de l'IRB Lleida, en el marc del Pla de Qualitat del centre. L'objectiu principal de les enquestes és avaluar la percepció dels agents interns i externs sobre el funcionament de l'IRB Lleida, identificar punts forts, detectar àrees de millora i definir línies d'actuació prioritàries que contribueixin a la millora contínua dels processos i serveis del centre.

Els col·lectius enquestats han estat:

- Agències de finançament
- Promotors d'assaigs clínics
- Empreses patrocinadores
- Proveïdors
- Personal intern

En termes generals, els resultats mostren una valoració globalment positiva del funcionament del centre, especialment pel que fa a la relació amb el personal, la qualitat de la recerca i la gestió administrativa. Tanmateix, també s'identifiquen àrees de millora recurrents, principalment relacionades amb la comunicació interna, l'oferta de formació, els recursos dels Serveis Científic-Tècnics i les instal·lacions.

## 2. Metodologia i Criteris d'Avaluació

---

### 2.1. Tipus de Preguntes


Les enquestes han estat estructurades a partir de:

- Preguntes tancades, orientades a mesurar el grau de satisfacció dels participants en relació amb diferents aspectes del funcionament del centre.
- Preguntes obertes, que han permès recollir comentaris qualitius, suggeriments i propostes de millora.

### 2.2. Escala de Valoració

Les preguntes tancades s'han avaluat mitjançant una escala numèrica de l'1 al 5, on:

- 1 correspon a la valoració mínima o molt insatisfactòria
- 5 correspon a la valoració màxima o molt satisfactòria

	<b>Nom Document</b>	<b>FP</b>	<b>Codi</b>	<b>Data</b>	<b>Rev.</b>	<b>Pàgina</b>
	Informe Enquestes 2025	FP010	DI008	16/03/2026	1	Pàg. 4 de 13
	Gerència: 16/03/2026			Comissió de Qualitat: 16/03/2026		

Els resultats quantitatius es presenten com a valors mitjans, calculats a partir de les respostes rebudes per a cada pregunta. Per facilitar la interpretació dels resultats, s'han establert els següents rangs orientatius de valoració:

- $\geq 4,5$ : nivell d'excel·lència
- Entre 4,0 i 4,49: valoració positiva
- Entre 3,5 i 3,99: àrea de millora
- $< 3,5$ : àrea crítica que requereix actuacions prioritàries

D'altra banda, les preguntes obertes s'han analitzat mitjançant una agrupació per categories temàtiques, a partir de la identificació dels aspectes recurrents. A l'informe s'hi presenta una síntesi dels resultats obtinguts, sense incloure la totalitat dels comentaris individuals. Tanmateix, s'han incorporat exemples de comentaris concrets quan s'ha considerat rellevant per il·lustrar les conclusions obtingudes.


### 2.3. Consideracions sobre la Representativitat

La taxa de resposta ha estat variable segons el col·lectiu enquestat (Taula 1). En aquells casos en què el nombre de respostes ha estat limitat, els resultats s'han d'interpretar amb prudència, ja que la baixa taxa de resposta limita la representativitat dels resultats. Consegüentment, es considera prioritari incrementar la participació en les enquestes en un futur proper. Una via per aconseguir-ho podria ser millorant els mecanismes de retorn dels resultats de les enquestes amb la finalitat de reforçar la implicació i la percepció de valor del procés.

**Taula 1. Nombre de respostes per col·lectiu enquestat.** Difusió per correu electrònic amb recordatori als 14 dies i, per al personal intern, a més a més, codis QR amb enllaç directe distribuït per les instal·lacions de l'IRBLleida.

Col·lectiu enquestat	Enquestes enviades	Respostes rebudes	% de resposta
Agències de finançament	28	2	7%
Promotors d'assaigs clínics	49	3	6%
Empreses patrocinadores	196	15	8%
Proveïdors	412	55	13%
Personal intern	602	65	11%

Tot i la limitació en el nombre de respostes obtingudes, les enquestes aporten informació rellevant sobre la percepció dels diferents agents i permeten identificar tendències i aspectes recurrents que contribueixen a la millora contínua del sistema de qualitat de l'IRBLleida.

	<b>Nom Document</b>	<b>FP</b>	<b>Codi</b>	<b>Data</b>	<b>Rev.</b>	<b>Pàgina</b>
	Informe Enquestes 2025	FP010	DI008	16/03/2026	1	Pàg. 5 de 13
	Gerència: 16/03/2026			Comissió de Qualitat: 16/03/2026		

### 3. Agències de Finançament

Les valoracions rebudes mostren un alt grau de satisfacció amb la gestió administrativa i la relació amb l'IRB Lleida per part de les agències de finançament que han participat en l'enquesta (Taula 2). Cal recordar, però, que la taxa de resposta ha estat limitada (N = 2), fet que limita la representativitat dels resultats.

**Taula 2. Valoració mitjana de les agències de finançament.** Les puntuacions corresponen a una escala de l'1 (mínima) al 5 (màxima).

#### Gestió de les convocatòries i dels projectes

Presentació de sol·licituds segons la convocatòria	4,5
Resposta als requeriments i esmenes	5
Gestió de modificacions durant el projecte	4,5
Presentació de memòries científiques i econòmiques	4,5

#### Relació institucional

Satisfacció amb els serveis administratius	4,5
--	-----

En conjunt, totes les puntuacions s'ubiquen en un rang d'excel·lència, sense identificar-se àrees de millora rellevants en els aspectes avaluats. Un dels finançadors destaca especialment:

*“El personal de gestió de l'IRB Lleida té una comunicació habitual i fluida amb el personal de gestió de la recerca de l'AGAUR que permet resoldre qualsevol incidència relacionada amb la gestió de les sol·licituds i la gestió dels ajuts de manera totalment efectiva. ”*

### 4. Promotors d'Assaigs Clínics

Les valoracions recollides en aquest col·lectiu mostren, en general, una percepció positiva de la relació amb el personal de l'IRB Lleida, tant administratiu com investigador (Taula 3). Tanmateix, els resultats també posen de manifest àrees de millora vinculades als processos administratius i contractuals.

**Taula 3. Valoració mitjana dels promotors d'assaigs clínics.** Les puntuacions corresponen a una escala de l'1 (mínima) al 5 (màxima).


#### Gestió dels assaigs clínics

Gestió i comunicacions per a la presentació de l'assaig	3
Revisió contractual i negociació de la memòria econòmica	3,33
Gestió econòmica i facturació dels assaigs	4

#### Relació amb el personal

Relació amb el personal d'administració	4
Relació amb el personal investigador	3,33

Una de les respostes recollides presenta un nivell de crítica significativament superior a la resta, especialment pel que fa als terminis i als procediments de revisió contractual, així com a la gestió de modificacions posteriors

	Nom Document	FP	Codi	Data	Rev.	Pàgina
	Informe Enquestes 2025	FP010	DI008	16/03/2026	1	Pàg. 6 de 13
	Gerència: 16/03/2026			Comissió de Qualitat: 16/03/2026		

a l'aprovació inicial. Atesa la naturalesa específica i detallada d'aquesta aportació, es considera que aquest comentari no pot ser tractat com una tendència general, sinó que requereix una gestió individualitzada. En aquest sentit, es preveu contactar directament amb el promotor que ha formulat la queixa per analitzar la situació concreta i adoptar les actuacions que corresponguin.

En conjunt, els resultats posen de manifest una bona valoració de la relació personal i professional amb l'IRBLleida i la necessitat de continuar avançant en la millora i estandardització dels processos administratius i contractuals, especialment pel que fa als terminis i a la comunicació dels canvis.

## 5. Empreses Patrocinadores


Les valoracions recollides entre les empreses patrocinadores reflecteixen una percepció molt positiva de la recerca desenvolupada a l'IRBLleida i de la relació amb el personal de promoció. En general, els patrocinadors manifesten un alt nivell de satisfacció amb la col·laboració establerta i amb els valors associats al suport a la recerca biomèdica.

**Taula 4. Valoració mitjana de les empreses patrocinadores.** Les puntuacions corresponen a una escala de l'1 (mínima) al 5 (màxima).

<b>Coneixement i valoració de la col·laboració</b>	
Coneixement dels avantatges d'imatge corporativa	4,53
Coneixement dels avantatges fiscals	4,67
Coneixement de la recerca que es fa a l'IRBLleida	4
Valoració de la recerca desenvolupada	4,73
<b>Relació amb el centre</b>	
Satisfacció amb el personal de promoció	4,67

Globalment, les puntuacions se situen en un rang excel·lent de valoració, amb especial reconeixement a la qualitat de la recerca i al tracte rebut per part del centre. Els comentaris oberts aporten informació rellevant sobre els factors que motiven la col·laboració i sobre les expectatives de futur dels patrocinadors. De manera recurrent, s'identifiquen els següents elements:

- Valoració positiva de l'impacte social i científic de la recerca.
- Interès per disposar de més informació sobre els projectes finançats i els resultats obtinguts. Es demana també poder conèixer el centre i els seus projectes de primera mà.
- Bona percepció de les iniciatives de proximitat, com jornades de portes obertes o actes de reconeixement.
- En alguns casos s'expressa la voluntat de mantenir la col·laboració actual, relacionada amb les possibilitats econòmiques de cada empresa.

	Nom Document	FP	Codi	Data	Rev.	Pàgina
	Informe Enquestes 2025	FP010	DI008	16/03/2026	1	Pàg. 7 de 13
	Gerència: 16/03/2026			Comissió de Qualitat: 16/03/2026		

A tall d'exemple, es destaquen les següent aportacions:

*“Com a col·laborador voldria destacar la seguretat que ens dona aportar fons a l'IRB Lleida i que aquests tindran un bon ús. També fomentaria les sinèrgies entre empreses col·laboradores per donar valor afegit a ser patrocinador.”*

*“Conèixer el resultat, de forma entenedora, d'investigacions exitoses que es duguin a terme al IRB”*

*“Les úniques comunicacions que he rebut i que recorda de IRB Lleida han estat per vendre loteria, buscar patrocinadors per fer algun esdeveniment esportiu, etc. Segurament potser no he estat molt al dia dels correus si han estat per invitar a fer una visita al centre i conèixer de primera mà el seus projectes potser el SPAM m'ha jugat una mala passada.”*

Pel que fa als canals a través dels quals els patrocinadors segueixen l'activitat de l'IRB Lleida, les respostes mostren una diversitat de vies d'informació, amb un predomini dels canals digitals. De manera majoritària, els patrocinadors indiquen que segueixen l'IRB Lleida a través de:

- el butlletí informatiu del centre,
- les xarxes socials,
- i la pàgina web institucional.

En menor mesura, alguns patrocinadors esmenten el seguiment a través de mitjans de comunicació o altres canals puntuals. Aquestes dades posen de manifest la importància de mantenir i reforçar els canals digitals de comunicació, així com d'assegurar una difusió regular i estructurada dels continguts relacionats amb la recerca i l'activitat del centre.


## 6. Proveïdors

Les respostes recollides en l'enquesta adreçada als proveïdors mostren una valoració globalment molt positiva del funcionament administratiu de l'IRB Lleida, especialment pel que fa al tracte rebut, la gestió de les comandes i el compliment dels terminis de pagament (Taula 5).

**Taula 5. Valoració mitjana dels proveïdors.** Les puntuacions corresponen a una escala de l'1 (mínima) al 5 (màxima).

<b>Gestió de comandes i facturació</b>	
Accessibilitat i claredat de la informació rebuda amb les comandes	4,47
Compliment dels terminis de pagament	4,51
<b>Relació amb el centre</b>	
Tracte rebut pel personal d'administració	4,69

Pel que fa a l'ús de la plataforma E-fact per a l'enviament de factures, una part majoritària dels proveïdors indiquen que ja utilitzen aquest canal. No obstant això, una part de les respostes reflecteixen l'ús d'altres

	Nom Document	FP	Codi	Data	Rev.	Pàgina
	Informe Enquestes 2025	FP010	DI008	16/03/2026	1	Pàg. 8 de 13
Gerència: 16/03/2026			Comissió de Qualitat: 16/03/2026			

plataformes de facturació electrònica o la manca de coneixement del procediment. Entre els motius indicats pels proveïdors que no utilitzen E-fact destaquen:

- ús habitual d'altres plataformes de facturació electrònica
- manca d'informació o de sol·licitud explícita per part del client
- desconeixement dels codis DIR o del procediment

Aquestes aportacions evidencien la necessitat de millorar la comunicació i l'acompanyament en relació amb el procés de facturació electrònica.

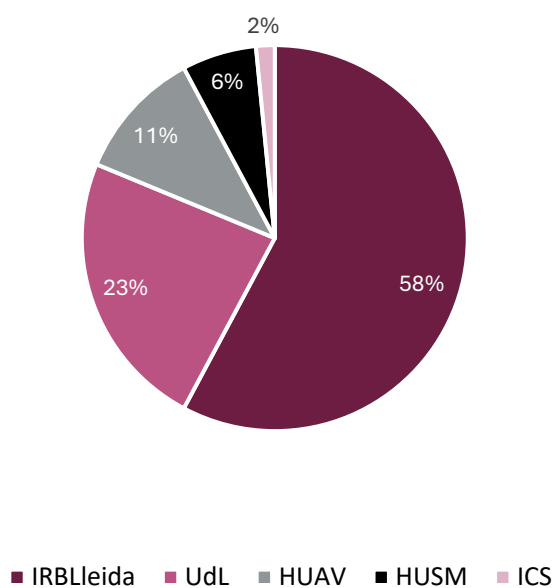
Els comentaris oberts reforcen la percepció positiva reflectida en els resultats quantitius i posen de manifest:

- Bona valoració del tracte proper i professional del personal administratiu.
- Satisfacció amb la promptitud en el pagament de les factures, quan els procediments s'han seguit correctament.
- Propostes de millora relacionades amb la claredat de la informació de les comandes.

## 7. Personal Intern

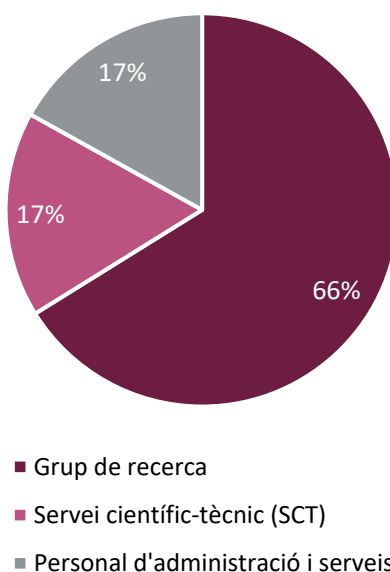
### 3.1. Característiques de la Mostra

Centre de Contractació




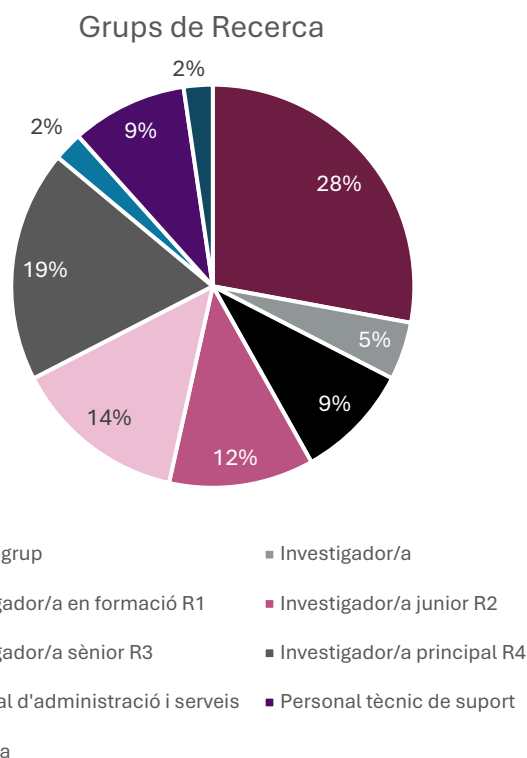
**Figura 1.** Distribució del personal intern segons el centre de contractació.

Col·lectiu

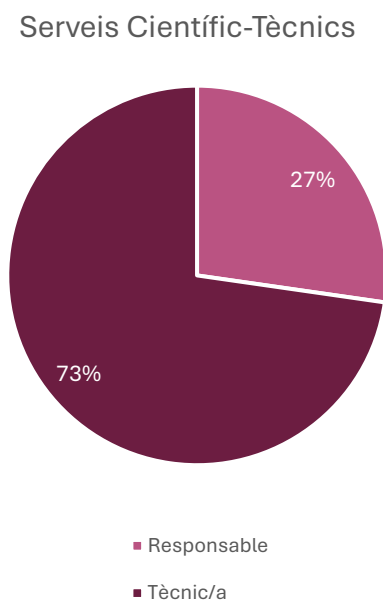


**Figura 2.** Distribució del personal intern segons el col·lectiu al que pertanyen dins l'Institut.

	Nom Document	FP	Codi	Data	Rev.	Pàgina
	Informe Enquestes 2025	FP010	DI008	16/03/2026	1	Pàg. 9 de 13
	Gerència: 16/03/2026			Comissió de Qualitat: 16/03/2026		



**Figura 3. Distribució del personal pertanyent als grups de recerca.**




**Figura 4. Distribució del personal pertanyent als serveis científic-tècnics.**

### 3.2. Anàlisi de les Respostes

Les respostes del personal intern mostren una valoració globalment positiva de l'IRBLleida, especialment pel que fa al seu paper com a centre de recerca de referència al territori i a la qualitat humana i professional del personal (Taula 6). Alhora, els resultats posen de manifest diverses àrees de millora recurrents, principalment relacionades amb la comunicació interna, l'oferta de formació, els recursos dels Serveis Científic-Tècnics (SCT) i les instal·lacions.

**Taula 6. Valoració mitjana del personal intern.** Les puntuacions corresponen a una escala de l'1 (mínima) al 5 (màxima).

<b>Coneixement institucional i identificació amb el centre</b>	
Coneixement de l'organització i les funcions de l'IRBLleida	4,29
Coneixement de la política de qualitat	3,97
Percepció de l'IRBLleida com a valor afegit per a la recerca del territori	4,78
Coneixement de les acreditacions (ISCIII, CERCA)	4,85
<b>Comunicació</b>	
Valoració de la comunicació externa (web, xarxes socials)	4,20
Valoració de l'enviament de correus interns a la llista de distribució	4,29
<b>Gestió i suport a la recerca</b>	

	Nom Document	FP	Codi	Data	Rev.	Pàgina
	Informe Enquestes 2025	FP010	DI008	16/03/2026	1	Pàg. 10 de 13
	Gerència: 16/03/2026			Comissió de Qualitat: 16/03/2026		

Suport de l'oficina de gestió en la sol·licitud d'ajudes 4,20

Gestió econòmica 4,29

### **Formació, serveis científic-tècnics (SCTs) i instal·lacions**

Adequació de l'oferta de formació 3,98

Suficiència dels SCTs 3,89

Adequació de les instal·lacions 4,02

Els comentaris oberts del personal intern aporten una visió rica i detallada que permet contextualitzar els resultats quantitatius. Pel que fa el segell HRS4R, un 86% del personal indica que en coneix la seva existència. Si més no, només un 48% dels enquestats reconeix saber-ne els avantatges associats. De l'anàlisi per categories temàtiques se'n desprenen les següents tendències principals:

#### **a) Comunicació interna**

De manera recurrent, el personal assenjala:

- excés de correus electrònics i demanda de formats més estructurats (butlletins, correus resum)
- necessitat de millorar la visibilitat de la informació clau (agenda, acords, serveis disponibles) i ser més transparents en la presa de decisions de les comissions
- més divulgació de la recerca que es fa a l'IRB Lleida i actualització de les xarxes socials

#### **b) Formació**

Diverses aportacions indiquen:

- necessitat d'una oferta formativa més adaptada als perfils i horaris del personal
- interès per formació continuada en format en línia
- demanda de més informació sobre les opcions formatives existents

#### **c) Serveis Científic-Tècnics**


Els comentaris relacionats amb els SCT posen de manifest:

- una valoració positiva del paper clau dels serveis en l'activitat investigadora
- preocupació per la manca de personal, estabilitat laboral i gestió de les hores extres
- percepció de desequilibris entre SCTs en recursos i capacitat de resposta

#### **d) Instal·lacions i espais**

En aquest àmbit es recullen comentaris sobre:

- manca d'espais així com de material de laboratori

	Nom Document	FP	Codi	Data	Rev.	Pàgina
	Informe Enquestes 2025	FP010	DI008	16/03/2026	1	Pàg. 11 de 13
	Gerència: 16/03/2026			Comissió de Qualitat: 16/03/2026		

- necessitat de millores puntuals en infraestructures (portes que enrampen, una font d'aigua, etc)

En aquest apartat es destaca especialment el següent comentari:

*“1. La transparència en la presa de decisions per part de les comissions*

*2. L'impuls de la recerca bàsica de la mateixa manera que es fa amb la clínica. Tot i que la tendència global ens empenyi cap a la innovació i el retorn cap a la societat, la recerca bàsica és generadora de noves idees i s'ha de continuar valorant i potenciant.*

*3. Davant la problemàtica de renovació del finançament de grups petits, penso que seria bo de plantejar un finançament basal per grup, que tot i que fos insuficient, podria evitar el tancament de grups mentre no sorgeixin altres possibilitats de finançament*

*4. Les convocatòries intramurals són tan restrictives que al final sempre en surten beneficiats els mateixos grups. Que l'hospital tingui àrees que no estan interessades en fer recerca està impossibilitant que alguns grups puguin presentar sol·licituds.*

*5. Es podria analitzar un altre indicador dels grups de l'institut:*  
*Rendiment: publicacions i impacte corregit pel finançament global rebut.*


*Moltes vegades els grups amb pocs recursos, fan un esforç més gran en rendibilitzar els diners públics rebuts i per tant assolixen un millor rendiment, encara que no representi un major nombre de publicacions.”*

## 8. Accions

Les accions que es presenten a continuació s'han definit a partir de l'anàlisi dels resultats obtinguts en les enquestes de satisfacció realitzades durant l'any 2025, recollides en aquest informe. Aquestes actuacions tenen com a objectiu donar resposta als aspectes de millora identificats pels diferents col·lectius enquestats i contribuir al progrés continu del sistema de qualitat de l'IRBLleida, en coherència amb el Pla de Qualitat i les línies d'actuació ja iniciades en anys anteriors.

### a. Comunicació interna

- Crear un espai d'intranet amb:
  - Documentació estructurada per facilitar l'accés a informació clau.
  - Espai d'avisos.
- Publicar un resum trimestral de decisions de comissions i comitès amb l'objectiu d'augmentar la transparència.
- Limitar l'enviament de correus de la llista de distribució

	Nom Document	FP	Codi	Data	Rev.	Pàgina
	Informe Enquestes 2025	FP010	DI008	16/03/2026	1	Pàg. 12 de 13
	Gerència: 16/03/2026			Comissió de Qualitat: 16/03/2026		

#### **b. Formació**

- Fer una comunicació trimestral amb l'oferta formativa disponible
- Fer un sondeig de les necessitats de formació mitjançant un formulari intern per a poder adequar l'oferta.
- Augmentar l'oferta de format híbrid o online de les activitats formatives

#### **c. Serveis Científic-Tècnics**

- Implementar una bústia de suggeriments específica per als SCTs (continuitat de les accions del 2024)
- Seminaris mensuals dels diferents SCTs
- Millora de la formació específica dels SCTs, incloent cursos a l'oferta formativa del centre
- Millora dels recursos en els SCTs i estabilització de personal, fent un anàlisi previ de les necessitats

#### **d. Instal·lacions i espais**

- Revisar les necessitats d'espai dels grups i SCTs i elaborar un pla de redistribució
- Fer un registre centralitzat d'incidències d'instal·lacions per poder-les traslladar de forma més efectiva

#### **e. Gestió administrativa i de processos**

- Revisió individualitzada del cas crític identificat i proposta de millores específiques
- Definir terminis orientatius de resposta per a revisions contractuals, compartits amb els promotors

#### **f. Relació amb patrocinadors**

- Enviament d'un informe anual simplificat dels projectes finançats per tal de millorar la transparència i el retorn
- Oferir una data de visita al centre i coneixement dels grups
- Millorar la informació sobre els avantatges fiscals del patrocini

#### **g. Facturació i relació amb proveïdors**

- Elaborar una guia ràpida d'ús d'E-fact per enviar amb cada comanda juntament amb el codi DIR
- Millorar la claredat de la informació transmesa en les comandes

## 9. Evolutiu de la Valoració Mitjana dels Col·lectius Enquestats

L'anàlisi de l'evolució de la valoració mitjana dels diferents col·lectius enquestats al llarg del període 2021–2025 permet identificar tendències globals en la percepció del funcionament de l'IRBLleida, així com possibles fluctuacions associades a contextos específics de cada any. Tot i que la disponibilitat de dades no és homogènia per a tots els col·lectius i exercicis, els resultats mostren, en termes generals, una estabilitat o una tendència lleugerament positiva en la valoració global del centre.

En aquest sentit, destaquen especialment les valoracions elevades i sostingudes dels proveïdors i de les empreses patrocinadores, així com la millora progressiva en la percepció del personal intern en els darrers anys, que es consolida l'any 2025. Pel que fa als promotors d'assaigs clínics, s'observa una lleugera davallada en la valoració mitjana respecte a l'any anterior, fet que és coherent amb les àrees de millora identificades en l'anàlisi qualitativa i que reforça la necessitat de les accions correctores proposades en aquest informe. En conjunt, aquest evolutiu aporta una visió de context que permet valorar l'impacte de les actuacions realitzades i orientar les línies de millora futures del sistema de qualitat de l'IRBLleida.

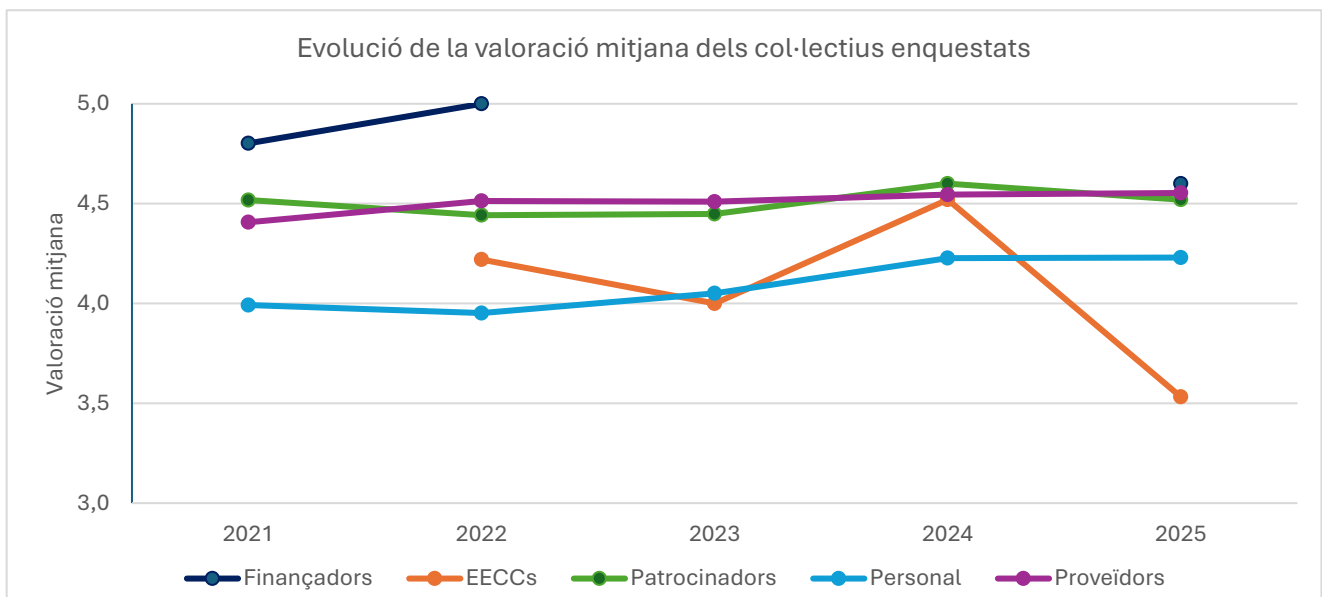


Figura 5. Evolutiu de la valoració mitjana dels col·lectius enquestats.

HISTORIAL DE REVISIONS			
Número revisió	Data efectiva	Autor/a	Raó de canvi de versió
1	16/03/2026	CPG	Creació del document