



**Servicios de Apoyo
a la Investigación**

Universidad Zaragoza

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

JULIO 2011

1. INTRODUCCIÓN

Los Servicios de Apoyo a la Investigación se hallan inmersos en un plan de mejora de la calidad que se inició con un proceso de autoevaluación como herramienta de diagnóstico que permitiese detectar los puntos fuertes más relevantes, para potenciarlos, y los aspectos a mejorar, para incidir sobre ellos, corrigiendo las deficiencias que pudieran observarse.

Continuando en esta línea, en 2010 se realizó una encuesta de clima interno, para averiguar el grado de satisfacción del personal, tanto con su trabajo como con su ambiente laboral y avanzar en el conocimiento de los aspectos que pueden motivarles en la consecución de los objetivos marcados.

Finalmente, este estudio de satisfacción de clientes permite aportar, a la información de que se dispone, el punto de vista de los usuarios de los S.A.I.

1.1 OBJETIVO

Con la realización de esta encuesta de satisfacción de usuarios se ha querido, por una parte, conocer, a través de su percepción, el servicio que actualmente se presta respecto al grado de información, atención y calidad que éstos aprecian, detectando las fortalezas y poniendo de manifiesto las posibles deficiencias que observan, lo que permitirá elaborar un plan para modificar o solucionar las percepciones negativas que pudieran existir, apoyándose y reforzando, de forma simultánea, los aspectos mejor valorados.

Y, por la otra, averiguar qué servicio esperan y desean los clientes actuales y potenciales.

Las opiniones y el conocimiento aportados por los clientes, son muy valiosos para desarrollar y hacer viable el camino emprendido en un proyecto de mejora de la calidad.

1.2 METODOLOGÍA

La encuesta ha sido diseñada por el Comité de Autoevaluación de los SAI en colaboración con la Unidad de Calidad y Racionalización y se ha realizado en formato electrónico.

La participación ha sido voluntaria, invitándose a los diferentes tipos de usuarios, a través del correo electrónico, a que la cumplimentasen, garantizándose el anonimato y la confidencialidad a fin de evitar condicionantes en la expresión de las opiniones.

En total se han enviado 1368 solicitudes. Para asegurarse una participación adecuada, se realizaron dos recordatorios.

El tamaño necesario para la muestra, con un margen de error del 5%, nivel de confianza del

95%, y nivel de heterogeneidad del 50% se estimaba en 301 encuestas.

Los cuestionarios se cumplimentaron entre el 14 de Junio y el 1 de Julio de 2011, recibándose un total de 431 cuestionarios cumplimentados correctamente, alcanzándose, por tanto, el número necesario para la validez del estudio.

El tratamiento de la encuesta se ha realizado utilizando como herramienta el programa SPSS de análisis estadístico.

1.3 CUESTIONARIO

El diseño del cuestionario es una fase fundamental del proceso de la encuesta. Se trataba de realizar un cuestionario breve pero que, a su vez, permitiese especificar bien los aspectos a analizar.

En el cuestionario se aprecian tres partes diferenciadas:

La primera, destinada a conocer tanto el servicio que se evalúa como el perfil del cliente:

- Identificando el servicio al que se estaba evaluando, entre las 19 opciones posibles.
- Presentando el perfil del usuario entre los siguientes:
 - Investigadores
 - Técnicos
 - Becarios
 - Personas que prestan los servicios en un SAI
 - Organismos Públicos de investigación
 - Empresas
- Señalando el Centro Universitario en el que el cliente presta sus servicios
- Marcando la frecuencia de uso

La segunda, en la que se solicita la valoración del servicio a través de los diferentes aspectos que lo configuran, otorgando a cada uno de los ítems una puntuación entre 0 y 5 puntos.

Y, finalmente, una tercera parte que permite aclarar y complementar las evaluaciones y aportar cualquier sugerencia para la mejora del servicio.

Se adjunta modelo de encuesta en ANEXO I.

2. DATOS GLOBALES OBTENIDOS

2.1. PARTICIPACIÓN

El cuestionario, como se ha indicado, fue publicado en la web y cumplimentado entre el 14 de Junio y el 1 de Julio de 2011.

Un 41% de las encuestas se recibió el primer día (14 de Junio), un 17% el día 22 de Junio y un 14% el 28 de Junio.

2.1.1. RESPUESTAS POR PERFILES DE USUARIOS

Colectivo	Encuestas Enviadas	Respuestas Obtenidas	% Respuesta	% participación
Investigador	562	273	48,40	63,26
Técnico	666	47	7,06	10,93
Becario		48	7,21	11,16
Personas de un SAI	22	37	168,18	8,60
Organismo Público de Investigación	118	11	9,32	2,56
Empresa		15	12,71	3,49
TOTAL	1.368	431	31,43	100,00

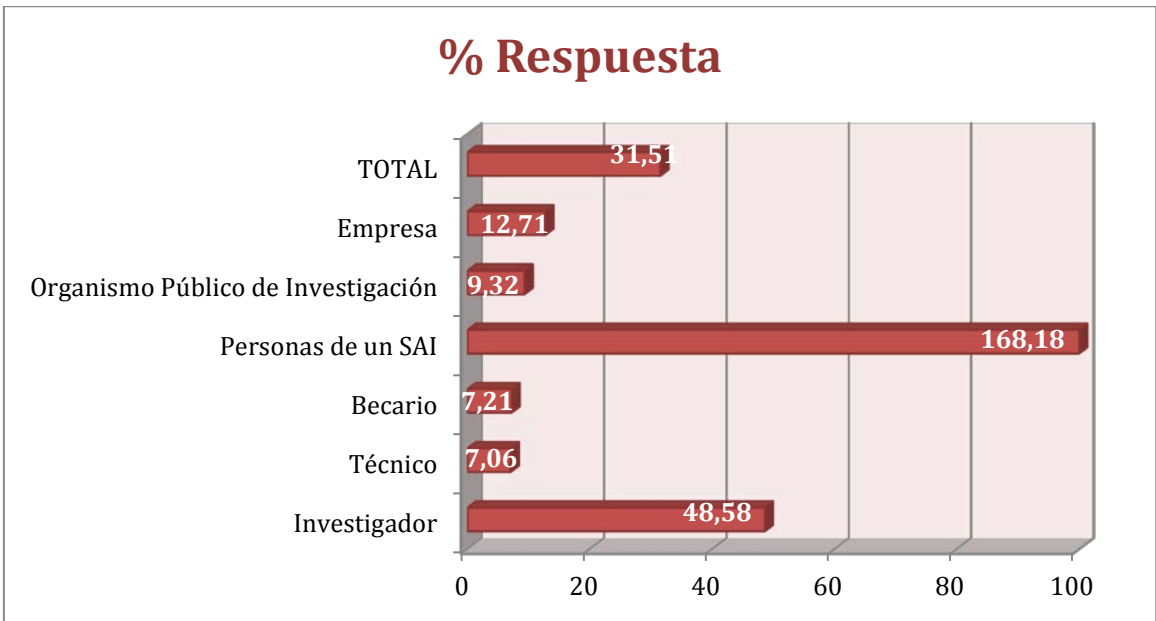
La columna porcentaje de respuesta representa la relación entre las solicitudes de participación enviadas y las encuestas recibidas.

Aún cuando las respuestas obtenidas de personas que prestan sus servicios en un SAI representan el 168%, en realidad son 20 personas las que han respondido con 37 encuestas porque han valorado a más de un SAI.

En investigadores habría que disminuir su número en 73, por la misma razón, 15 en técnicos, 11 en becarios, 1 en OPI's y 1 en Empresas.

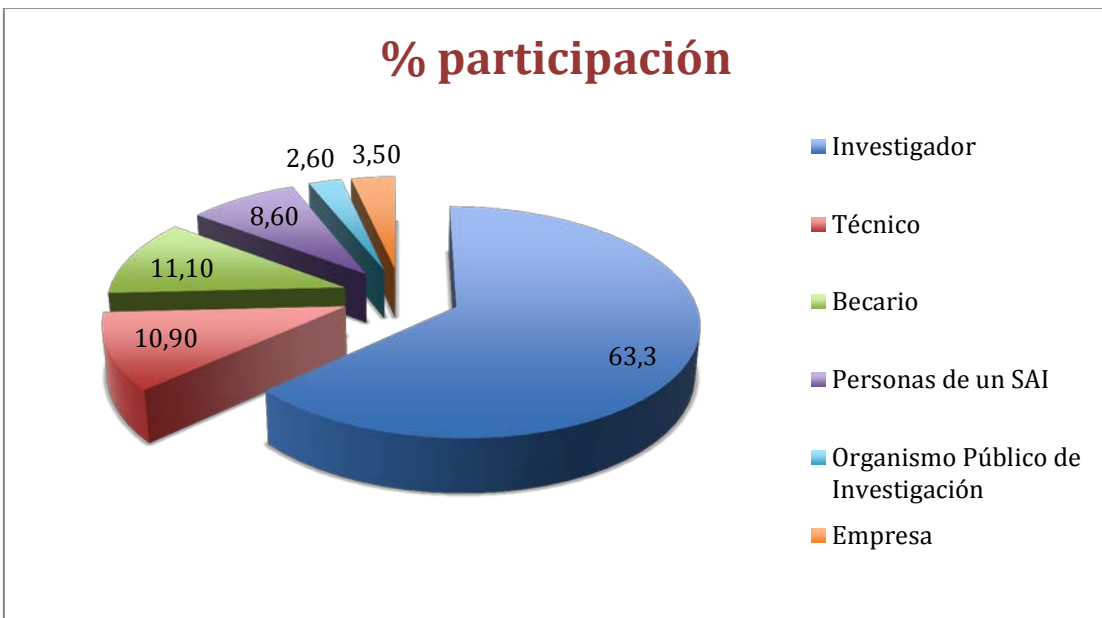
Han respondido, por tanto, **313 personas, que han cumplimentado un total de 431 encuestas.**

La escasa respuesta obtenida del grupo Técnicos/Becarios puede ser debida a la falta de actualización del listado de que se dispone, necesaria, por otra parte, al tratarse de unos colectivos que experimentan una importante temporalidad.



Se trata, por tanto, de una muestra suficiente, puesto que, tal y como se ha indicado anteriormente, con un margen de error del 5%, nivel de confianza del 95%, y nivel de heterogeneidad del 50% hubiera sido suficiente con la respuesta de 301 personas.

La columna “% de participación” indica el peso específico de cada uno de los colectivos sobre el resultado final, que puede apreciarse con mayor claridad en el siguiente gráfico.



2.1.2. RESPUESTAS POR SERVICIO EVALUADO

Servicio al que evalúa	Respuestas	%
S. Microscopía Electrónica. Área Materiales	53	12,3
S. Microscopía Electrónica. Área Biomédica	11	2,6
Centro Tratamiento Digital de Imagen	61	14,2
Lab. Ciencias Histórico-Geográficas	8	1,9
Lab. Central de Análisis	15	3,5
S. de Biomedicina y Biomateriales	19	4,4
S. de Experimentación animal	34	7,9
S. Instrumentación Científica. Área I. Electrónica	44	10,2
S. Instrumentación Científica. Área Medidas Físicas	17	3,9
S. de Líquidos Criogénicos	32	7,4
S. de Mecánica de Precisión	31	7,2
Lab. Fotografía Microscópica	5	1,2
S. Preparación Rocas y Materiales duros	16	3,7
S. Separación Celular y Secuenciación. Área Sep. Celular	6	1,4
S. Separación Celular y Secuenciación. Área Sec. ADN	18	4,2
S. Separación Celular y Secuenciación. Área Lab. Seguridad Microbiológica	3	0,7
S. de Soplado de Vidrio	31	7,2
S. Difracción Rayos X y Análisis por Fluorescencia. Área D.R. de polvo	16	3,7
S. Difracción Rayos X y Análisis por Fluorescencia. Área D.R. de mono-cristales	11	2,6
Total	431	100

En la tabla anterior se refleja el número de encuestas recibidas por cada uno de los servicios evaluados.

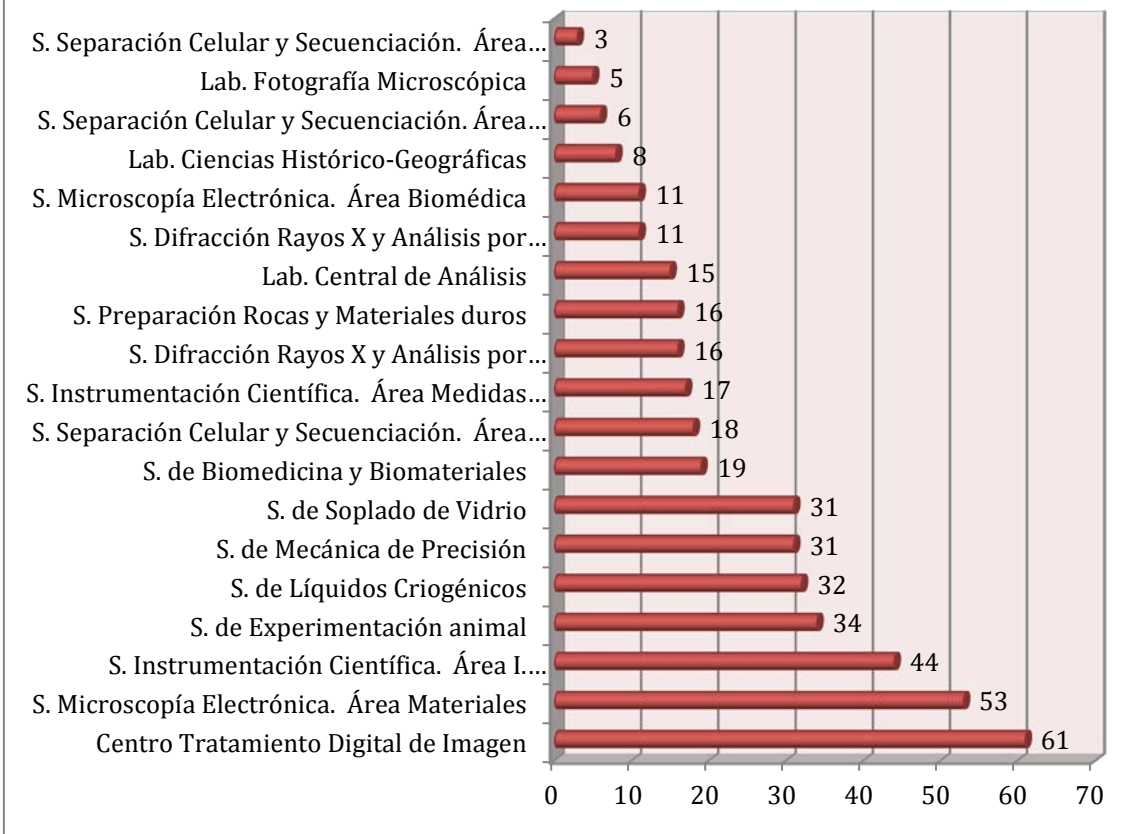
De su análisis puede desprenderse que, si bien la muestra es suficiente en cuanto a datos globales se refiere, tal y como hemos indicado anteriormente, no ocurre así respecto a la respuesta obtenida para cada uno de los SAI.

En la mayoría de los casos el número parece insuficiente, por lo que las diferencias existentes entre ellos han de entenderse como aproximaciones orientativas a la situación actual, dado que no existe una garantía mínima para su validez. También servirán, en lo sucesivo, para apreciar las tendencias y la evolución de los datos.

Por otra parte, no disponemos de información sobre el número de usuarios que soporta cada servicio, por lo que tampoco pueden extraerse conclusiones al respecto.

El siguiente gráfico refleja los servicios ordenados por el número de respuestas recibidas.

Encuestas recibidas por servicio

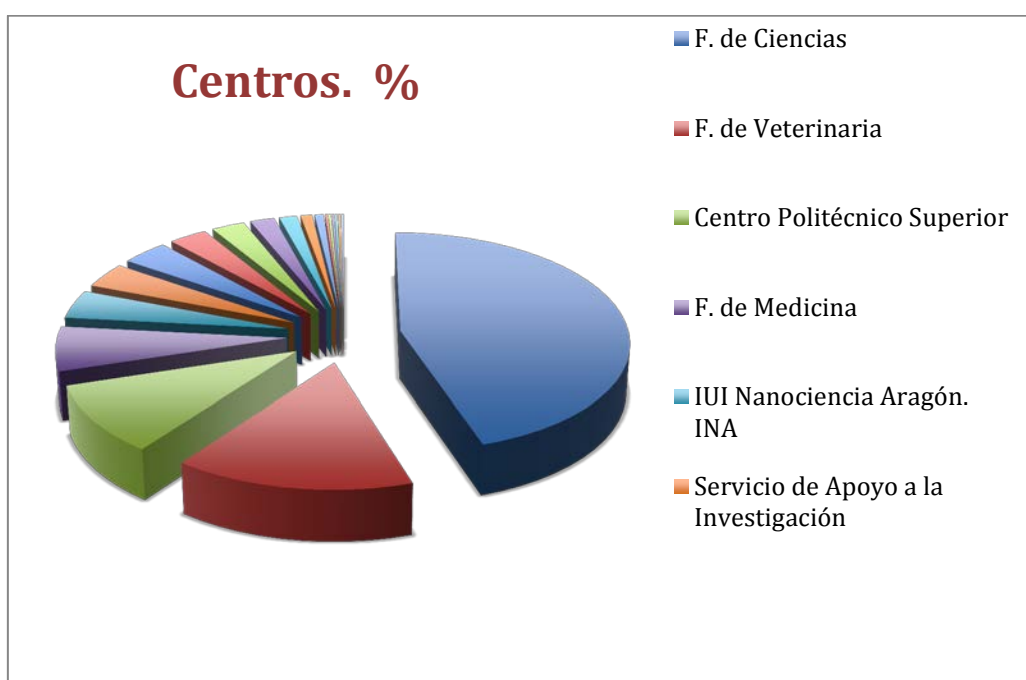


2.1.3. RESPUESTAS POR CENTRO UNIVERSITARIO

Centro Universitario en que presta sus servicios	Respuestas Recibidas	%	Porcentaje acumulado
F. de Ciencias	194	45	45
F. de Veterinaria	65	15,1	60,1
Centro Politécnico Superior	43	10	70,1
F. de Medicina	28	6,5	76,6
IUI Nano ciencia Aragón. INA	18	4,2	80,8
Servicio de Apoyo a la Investigación	16	3,7	84,5
Otros	16	3,7	88,2
E.U. Ingeniería Técnica Industrial	13	3	91,2
F. de Filosofía y Letras	11	2,6	93,8
F. CC Salud y Deporte	8	1,9	95,7
E. Politécnica Superior	6	1,4	97,1
IU Ingeniería Aragón. I3A	4	0,9	98
E.U. Ciencias de la Salud	3	0,7	98,7
F. CC Económicas y Empresariales	1	0,2	98,9
F. de Educación	1	0,2	99,1
F. CC. Sociales y del Trabajo	1	0,2	99,3
F. CC Humanas y de la Educación	1	0,2	99,5
E.U. Empresariales Huesca	1	0,2	99,7
IUI Biocomputación y Física de Sistemas Complejos. BIFI	1	0,2	100
Total	431	100	

Aún cuando en este apartado se especificaba claramente en el cuestionario que únicamente debía ser respondido por miembros de la Comunidad Universitaria, lo cierto es que todos los encuestados lo han cumplimentado, incluso las personas pertenecientes a organismos públicos de investigación o empresas.

En cuanto a los resultados obtenidos, como puede apreciarse en el siguiente gráfico, cerca del 50% de las encuestas se hallan asociadas a la Facultad de Ciencias.

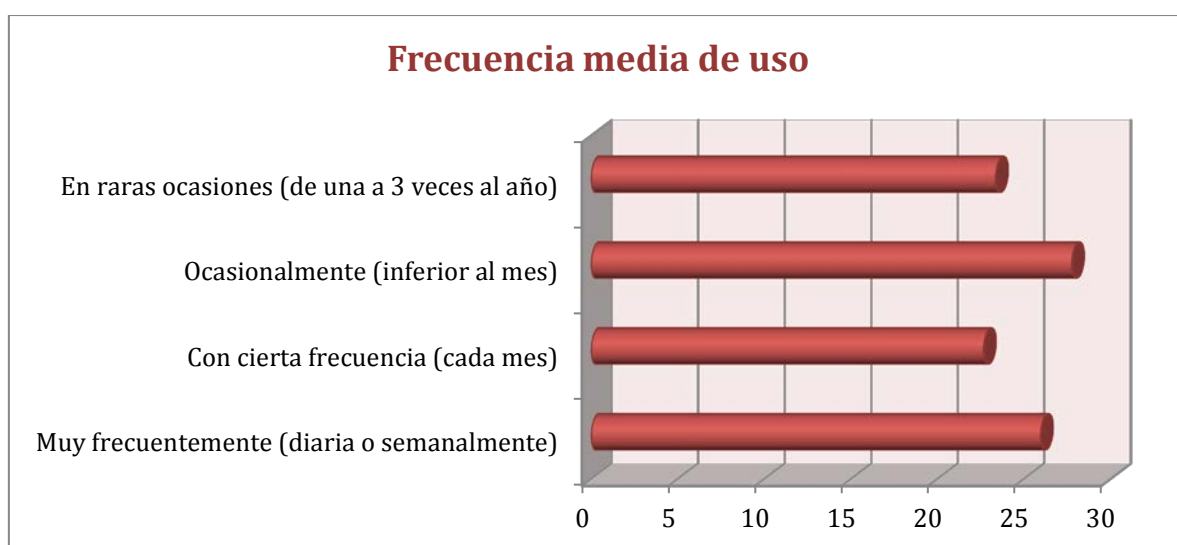


2.2. FRECUENCIA DE USO DEL SERVICIO

2.2.1. FRECUENCIA MEDIA

Frecuencia de uso	Nº	Porcentaje
Muy frecuentemente (diaria o semanalmente)	112	26
Con cierta frecuencia (cada mes)	98	22,7
Ocasionalmente (inferior al mes)	120	27,8
En raras ocasiones (de una a 3 veces al año)	101	23,4
Total	431	100

Los datos globales indican que no existe una tendencia clara en cuanto a la frecuencia de uso, puesto que los porcentajes respecto a tal uso no presentan diferencias considerables.



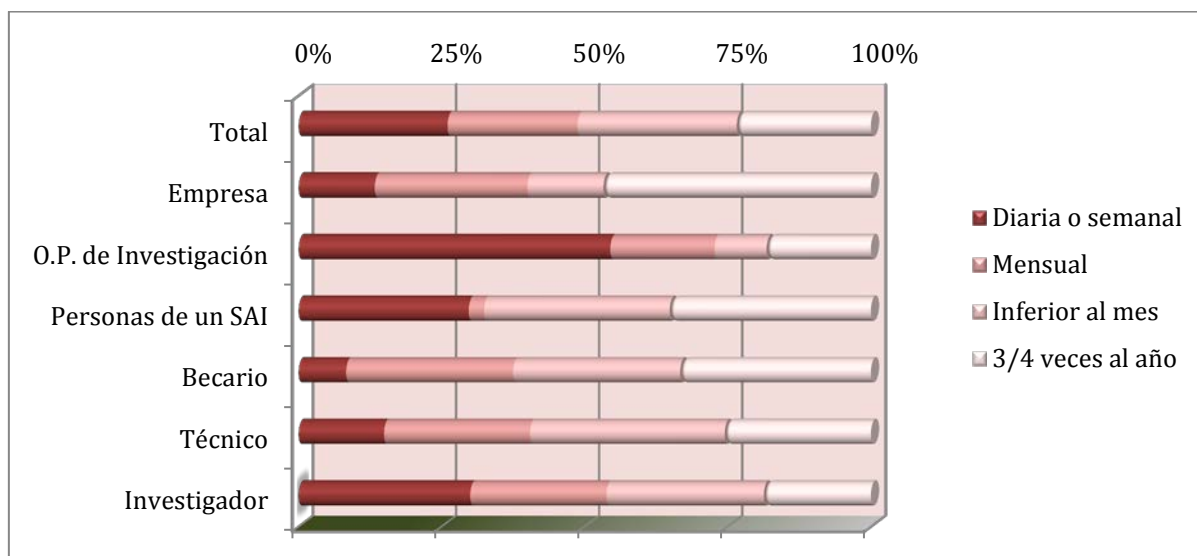
Sin embargo, las diferencias surgen cuando se analizan las frecuencias de uso según el tipo de clientes:

2.2.1. FRECUENCIA DE USO POR TIPO DE CLIENTE

Tipo de cliente	Diaria o semanal	Mensual	Inferior al mes	3/4 veces al año
Investigador	30,00%	23,80%	27,50%	18,70%
Técnico	14,90%	25,50%	34,00%	25,50%
Becario	8,30%	29,20%	29,20%	33,30%
Personas de un SAI	29,70%	2,70%	32,40%	35,10%
Organismo Público de Investigación	54,50%	18,20%	9,10%	18,20%
Empresa	13,30%	26,70%	13,30%	46,70%
Total	26,00%	22,70%	27,80%	23,40%

Los Organismos Públicos de Investigación son los clientes que utilizan los servicios con mayor frecuencia, seguidos del personal investigador. En el polo opuesto se encuentran las Empresas.

El siguiente gráfico permite comprobar las tendencias de uso en función del tipo de colectivo.



2.3. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

2.3.1. VALORACIONES MEDIAS

Se pedía emitir una valoración dentro de una escala de 0 a 5 (de nada satisfactorio a muy satisfactorio). En base a ello, podría considerarse:

- Insatisfacción para valores situados por debajo de 2,5
- Satisfacción mejorable para valores situados entre 2,5 y 3,25.
- Valoración satisfactoria la situada entre 3,25 y 4
- Y muy satisfactorios los valores por encima de 4

MEDIAS GLOBALES	Validos	Sin respuesta	Media
Información disponible sobre el servicio	427	4	3,47
Idoneidad dotación Instrumental y equipamiento	422	9	3,77
Accesibilidad y disponibilidad del personal	428	3	4,24
Cualificación del personal	426	5	4,33
Rapidez de respuesta a sus solicitudes	430	1	3,63
Horario de funcionamiento	424	7	3,63
Adaptación servicio a sus necesidades	425	6	3,74
Relación Calidad/precio	424	7	3,71
Tratamiento de las reclamaciones	320	111	3,66
Nivel de Satisfacción Global	423	8	3,90
MEDIA GLOBAL			3,80

El único ítem en el que se ha producido un elevado porcentaje de encuestados que no ha respondido ha sido el tratamiento de las reclamaciones, al no haberse hecho un uso formal de ellas, según se aclara en algunas de las respuestas abiertas.

La valoración media global es francamente aceptable, lo que implica un buen nivel de satisfacción de los usuarios, destacando, en especial, los dos apartados relacionados con el personal, tanto en atención como en cualificación.

El aspecto menos valorado es el de la información disponible sobre el servicio y, aún así, se sitúa dentro de los niveles de satisfacción aceptables.

2.3.2. VALORACIONES POR TIPO DE CLIENTE

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas en función del tipo de cliente.

	Investi- gador	Técnico	Becario	Personas SAI	OPI	Empresa	Media
Información sobre el servicio	3,46	3,70	3,32	3,43	3,73	3,40	3,47
Idoneidad dotación Instrumental y equipamiento	3,63	4,13	4,04	3,78	3,82	4,33	3,77
Accesibilidad y disponibilidad del personal	4,15	4,57	4,33	4,43	3,91	4,40	4,24
Cualificación del personal	4,22	4,61	4,44	4,57	4,09	4,53	4,33
Rapidez de respuesta a solicitudes	3,60	3,77	3,67	3,81	2,27	4,00	3,63
Horario de funcionamiento	3,51	3,96	3,50	4,27	3,36	3,60	3,62
Adaptación a sus necesidades	3,62	4,17	3,89	4,03	3,36	3,80	3,74
Relación Calidad/precio	3,64	4,00	3,80	4,06	3,09	3,47	3,71
Tratamiento reclamaciones	3,50	4,24	3,83	3,86	3,33	3,77	3,66
Nivel de Satisfacción Global	3,82	4,09	4,04	4,14	3,45	4,00	3,90
PROMEDIO	3,71	4,12	3,89	4,04	3,44	3,93	3,80

Todos los colectivos otorgan su mayor satisfacción con la cualificación del personal. De igual forma, la información disponible sobre el servicio es el aspecto menos valorado por todos, a excepción de los Organismos Públicos de Investigación que señalan la falta de rapidez de respuesta como un aspecto que es necesario mejorar.

Las valoraciones más altas se obtienen de los Técnicos y las más bajas proceden de los Organismos Públicos de Investigación, aunque es de destacar que no existen diferencias significativas, ni globalmente ni en aspectos concretos, con la excepción registrada en el punto anterior.

3. DATOS DESGLOSADOS POR SERVICIOS

Es importante destacar que, tal y como indicábamos en la primera parte de este informe, aunque las respuestas obtenidas son suficientes para el análisis global, no ocurre lo mismo respecto a la respuesta obtenida para cada uno de los SAI, cuyo número es insuficiente, en la mayoría de los casos, para garantizar la validez de los datos desglosados por servicios.

Por tanto, se insiste en que las diferencias existentes entre los distintos servicios han de entenderse como aproximaciones orientativas de la situación actual y para poder apreciar, en un futuro, su evolución y tendencias

3.1 RESPUESTAS OBTENIDAS POR TIPO DE CLIENTE EN RELACIÓN AL SERVICIO EVALUADO.

SERVICIO EVALUADO	Investigador	Técnico	Becario	Personas SAI	OPI	Empresa	Total
S. Microscopía Electrónica. Área Materiales	31	3	7	2	3	7	53
S. Microscopía Electrónica. Área Biomédica	8	1	2	0	0	0	11
Centro Tratamiento Digital de Imagen	47	3	8	3	0	0	61
Lab. Ciencias Histórico-Geográficas	6	1	0	0	0	1	8
Lab. Central de Análisis	11	2	2	0	0	0	15
S. de Biomedicina y Biomateriales	16	1	0	1	1	0	19
S. de Experimentación animal	31	1	0	1	0	1	34
S. Instrumentación Científica. Área I. Electrónica	19	13	3	9	0	0	44
S. Instrumentación Científica. Área Medidas Físicas	9	0	5	1	2	0	17
S. de Líquidos Criogénicos	17	7	1	7	0	0	32
S. de Mecánica de Precisión	17	3	2	7	1	1	31
Lab. Fotografía Microscópica	3	1	0	0	0	1	5
S. Preparación Rocas y Materiales duros	11	0	2	1	1	1	16
S. Separación Celular y Secuenciación. Área Sep. Celular	1	1	4	0	0	0	6
S. Separación Celular y Secuenciación. Área Sec. ADN	13	1	3	0	1	0	18
S. Separación Celular y Secuenciación. Área Lab. Seguridad Microbiológica	2	1	0	0	0	0	3
S. de Soplado de Vidrio	15	7	4	5	0	0	31
S. Difracción Rayos X y Análisis por Fluorescencia. Área D.R. de polvo	7	1	3	0	2	3	16
S. Difracción Rayos X y Análisis por Fluorescencia. Área D.R. de mono cristales	9	0	2	0	0	0	11
TOTAL	273	47	48	37	11	15	431

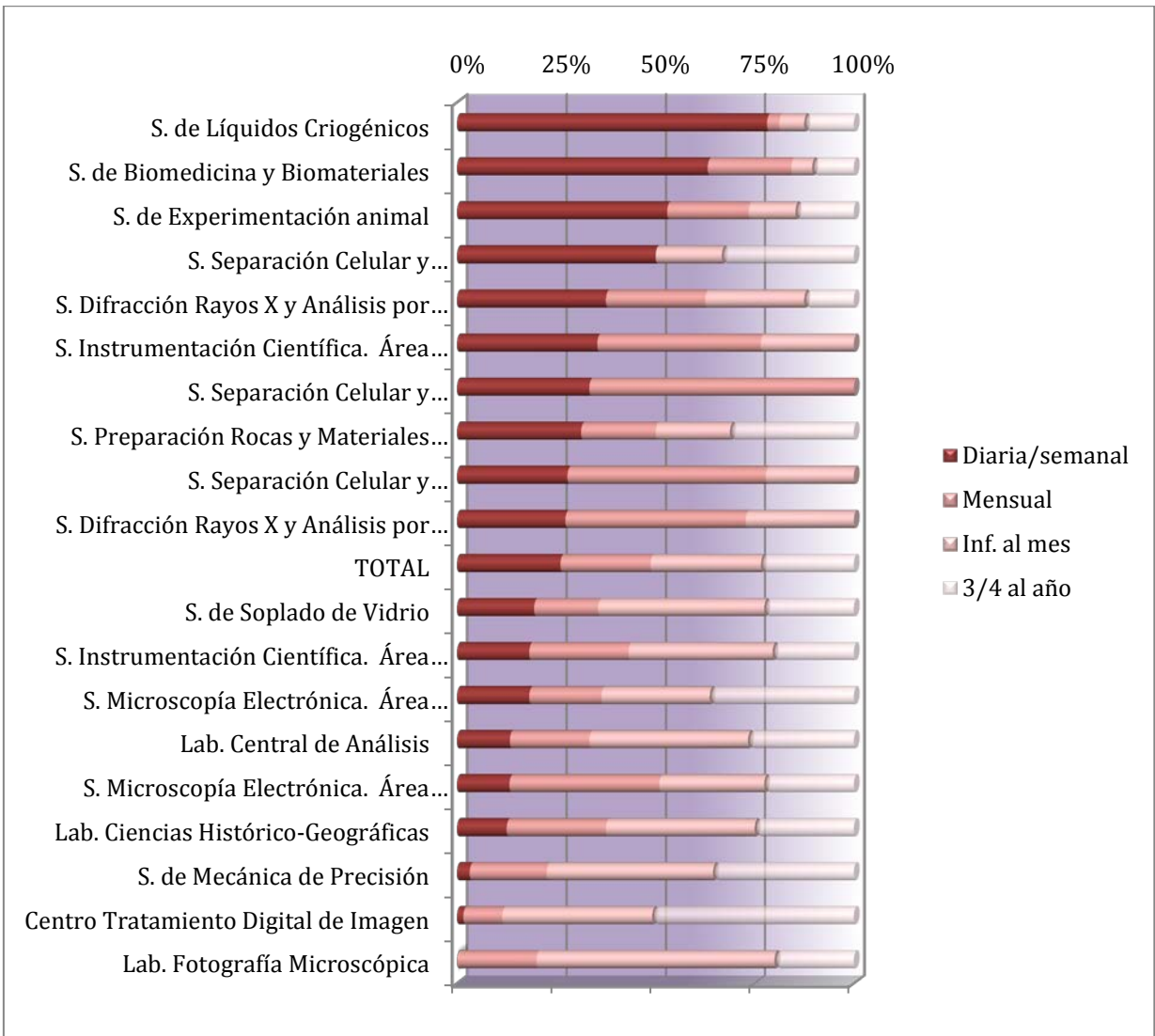
3.2 FRECUENCIA DE USO POR SERVICIO EVALUADO

Servicio al que evalúa	Diaria/semanal	Mensual	Inf. al mes	3/4 al año
S. Microscopía Electrónica. Área Materiales	13,20%	37,70%	26,40%	22,60%
S. Microscopía Electrónica. Área Biomédica	18,20%	18,20%	27,30%	36,40%
Centro Tratamiento Digital de Imagen	1,60%	9,80%	37,70%	50,80%
Lab. Ciencias Histórico-Geográficas	12,50%	25,00%	37,50%	25,00%
Lab. Central de Análisis	13,30%	20,00%	40,00%	26,70%
S. de Biomedicina y Biomateriales	63,20%	21,10%	5,30%	10,50%
S. de Experimentación animal	52,90%	20,60%	11,80%	14,70%
S. Instrumentación Científica. Área I. Electrónica	18,20%	25,00%	36,40%	20,50%
S. Instrumentación Científica. Área Medidas Físicas	35,30%	41,20%	23,50%	
S. de Líquidos Criogénicos	78,10%	3,10%	6,30%	12,50%
S. de Mecánica de Precisión	3,20%	19,40%	41,90%	35,50%
Lab. Fotografía Microscópica		20,00%	60,00%	20,00%
S. Preparación Rocas y Materiales duros	31,30%	18,80%	18,80%	31,30%
S. Separación Celular y Secuenciación. Área Separación Celular	50,00%		16,70%	33,30%
S. Separación Celular y Secuenciación. Área Sec. ADN	27,80%	50,00%	22,20%	
S. Separación Celular y Secuenciación. Área Lab. Seguridad Microbiológica	33,30%	66,70%		
S. de Soplado de Vidrio	19,40%	16,10%	41,90%	22,60%
S. Difracción Rayos X y Análisis por Fluorescencia. Área D.R. de polvo	37,50%	25,00%	25,00%	12,50%
S. Difracción Rayos X y Análisis por Fluorescencia. Área D.R. de mono-cristales	27,30%	45,50%	27,30%	
TOTAL	26,00%	22,70%	27,80%	23,40%

Como puede observarse, en la tabla, existen diferencias muy apreciables en función del SAI evaluado. Se han resaltado los porcentajes más destacables.

Las frecuencias superiores se aprecian en los Servicios de Líquidos criogénicos, Biomedicina y Biomateriales, Experimentación animal y Separación celular.

El siguiente gráfico refleja estos mismos datos, ordenados por la columna de uso muy frecuente (diaria o semanalmente).



3.3. VALORACIONES POR SERVICIO

Servicio al que evalúa	Respuestas	Información Servicio	Equipamiento / Instrumental	Asesoramiento personal	Cualificación Personal	Rapidez de respuesta	Horario	Adaptación a sus necesidades	Relación Calidad-precio	Tratamiento reclamaciones	Satisfacción Global	promedio
S. Microscopía Electrónica. Área Materiales	53	3,77	3,79	4,36	4,33	3,68	3,56	3,96	3,85	3,82	4,13	3,93
S. Microscopía Electrónica. Área Biomédica	11	2,09	2,55	2,00	3,09	1,45	1,27	1,73	1,91	1,60	1,64	1,93
Centro Tratamiento Digital de Imagen	61	3,67	4,25	4,62	4,69	4,46	3,83	4,27	4,38	4,33	4,38	4,29
Lab. Ciencias Histórico-Geográficas	8	1,87	2,13	1,86	2,25	2,25	1,50	1,50	2,63	2,57	2,14	2,07
Lab. Central de Análisis	15	3,60	3,87	3,20	3,60	2,60	3,13	2,79	2,67	2,85	2,79	3,11
S. de Biomedicina y Biomateriales	19	3,74	3,26	4,58	4,47	4,21	4,47	3,84	3,63	3,50	4,11	3,98
S. de Experimentación animal	34	2,88	2,48	3,97	3,79	3,09	3,06	2,79	2,12	2,36	3,00	2,95
S. Instrumentación Científica. Área I. Electrónica	44	3,65	4,14	4,81	4,81	4,27	4,52	4,53	4,44	4,38	4,57	4,41
S. Instrumentación Científica. Área Medidas Físicas	17	4,06	4,59	4,53	4,47	3,71	3,94	4,18	3,35	4,07	4,06	4,10
S. de Líquidos Criogénicos	32	3,39	3,56	4,39	4,32	4,31	3,94	4,00	4,07	3,89	4,22	4,01
S. de Mecánica de Precisión	31	3,45	3,90	4,45	4,58	3,06	3,70	3,68	4,17	4,09	3,94	3,90
Lab. Fotografía Microscópica	5	3,20	4,40	4,20	4,40	4,60	3,80	4,20	4,60	4,75	4,60	4,28
S. Preparación Rocas y Materiales duros	16	3,73	3,80	4,00	4,44	3,00	3,40	3,40	3,60	3,25	3,69	3,63
S. Separación Celular y Secuenciación. Área Sep. Celular	6	3,00	4,33	4,67	4,50	4,00	3,50	3,67	3,50	4,20	4,20	3,96
S. Separación Celular y Secuenciación. Área Sec. ADN	18	3,53	3,67	3,78	3,83	2,89	3,38	3,22	3,39	3,43	3,44	3,46
S. Separación Celular y Secuenciación. Área Lab. Seguridad Microbiológica	3	4,67	4,67	4,67	4,67	4,00	4,33	4,67	4,00	4,50	4,67	4,49
S. de Soplado de Vidrio	31	3,39	3,86	4,10	4,39	3,32	3,35	3,84	3,63	3,61	3,77	3,73
S. Difracción Rayos X y Análisis por Fluorescencia. Área D.R. de polvo	16	3,63	4,25	4,75	4,81	3,88	3,69	4,00	4,19	3,86	4,31	4,14
S. Difracción Rayos X y Análisis por Fluorescencia. Área D.R. de monocristales	11	3,00	4,09	3,73	4,18	2,64	3,55	3,36	3,73	3,67	3,50	3,55
Total	431	3,47	3,77	4,24	4,33	3,63	3,62	3,74	3,71	3,66	3,90	3,81

	Valoración insuficiente
	No alcanza la satisfacción deseable
	Valoración muy satisfactoria.

Sigue 3.3 VALORACIONES POR SERVICIO

En la tabla de la anterior página aparecen las evaluaciones por conceptos, desglosadas por cada uno de los Servicios de Apoyo a la Investigación.

En la columna de la derecha se ha indicado el número de encuestados que han respondido a cada Servicio, lo que permite tener una idea aproximada del peso específico de tales valoraciones.

Se han resaltado en color verde los valores superiores a 4 y en rojo los inferiores a 2,5 para su consideración como puntos fuertes o áreas de mejora, respectivamente, aunque sería conveniente tener en consideración, también, los valores situados por debajo de 3,25, resaltados en amarillo.

La tabla permite analizar las evaluaciones tanto por conceptos (columnas) como por Servicios (filas).

4. RESPUESTAS ABIERTAS

En ANEXO II figura la relación de respuestas abiertas, clasificadas por Servicio y, dentro de éstos, por el tipo de colectivo que plantea las propuestas.

Es de destacar que han sido muchas las aportaciones realizadas en estos apartados.

Aunque, en general, son aplicables exclusivamente al servicio que se evalúa, se ha realizado un breve análisis global que permita establecer algunos de los puntos fuertes y las áreas de mejora más comunes.

4.1 OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

En los aspectos positivos (puntos fuertes), se hace referencia a la profesionalidad y cualificación del personal (12), funcionamiento eficaz (9), medios y equipos (3) y asesoramiento.

En relación con los aspectos a mejorar, destacan:

- La insatisfacción con los tiempos de espera (21),
- La accesibilidad en relación, sobre todo, a horarios) (14),
- Equipamiento material y medios (11),
- Precios caros (10)
- Coordinación (4).

En repetidas ocasiones hacen referencia específica a que nunca han hecho uso de las reclamaciones.

4.2 ¿QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN EN ESTE SAI?

Son numerosas las sugerencias plasmadas, siempre en relación con el servicio concreto que valoran, relativas a la adquisición de material, correcto mantenimiento del existente o coordinación de uso.

También se hace referencia, en algunos casos, a suministros o transporte y a la ampliación de la dotación de personal.

No obstante, dado que cada uno de los SAI presta servicios y técnicas muy específicos, son también muy concretas sus necesidades, lo que hace aconsejable la lectura individualizada de este apartado.

4.1 SI LO DESEA, DÍGANOS EN QUÉ CREE QUE PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Los aspectos más reiterados en las respuestas a esta cuestión han sido:

- La solicitud de ampliar horarios, especialmente la apertura por las tardes (13)
- Ampliación de equipamiento (12)
- Mayor rapidez de respuesta, reduciendo tiempos de espera (10)
- Incorporación de más personal (9)
- Mejorar la información (7)
- Precios (7)
- Coordinación, planificación, administración (6)

Además de referencias a mejora del mantenimiento, cursos de formación, asesoría, implantación de nuevas técnicas, cualificación y trato de personal o servicio de transporte

5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

5.1 TAMAÑO DE LA MUESTRA

Muestra suficiente para su análisis global. No obstante, la diferencia en el número de respuestas obtenidas por cada SAI y el escaso número de respuestas recibidas en alguno de ellos, hace desaconsejable la comparación entre ellos, aunque la información recibida permite su análisis de forma individual y servirá en el futuro para comprobar tendencias y evolución.

5.2 PERFIL DE USUARIOS

Excelente participación del Personal de los SAI (90%) y de investigadores (90%), escasa de Técnicos y Becarios (22%) y muy escasa de Empresas y Organismos Públicos de Investigación (6%).

En cuanto al peso específico de cada colectivo, los investigadores representan el 63% de las respuestas obtenidas, seguida de Técnicos (11%) y Becarios (11%).

5.3 CENTRO UNIVERSITARIO

El 45% de las respuestas proceden de la Facultad de Ciencias, seguida de la Facultad de Veterinaria (15%) y Centro Politécnico Superior (10%).

5.4 FRECUENCIA DE USO

Los datos globales no marcan tendencias claras de uso. Sin embargo, si se aprecian cuando el análisis se realiza

a) Por tipo de cliente:

Un 54% de clientes procedentes de OPI's hacen un uso diario o semanal, frente a las Empresas, en las que un 60% usa el servicio con frecuencia inferior al mes.

b) Por servicio

Con grandes diferencias individuales de uso, destacan por su frecuencia diaria o semanal los Servicios de Líquidos criogénicos, Biomedicina y Biomateriales, Experimentación animal y Separación Celular.

En el extremo opuesto se sitúa el Centro de Tratamiento Digital de Imagen, donde el 88% de los clientes hace un uso inferior al mes.

5.5 VALORACIONES

a) Valoración Global.

La valoración media global (3,81) es francamente aceptable, lo que implica un buen nivel de satisfacción de los usuarios, destacando, en especial, los dos apartados relacionados con el personal, tanto en asesoramiento y ayuda como en cualificación, situándose ambos por encima de 4,2 puntos.

El aspecto menos valorado es el de la información disponible sobre el servicio y, aún así, se sitúa dentro de los niveles de satisfacción considerados como normales (3,47).

b) Valoraciones por tipo de usuarios

No existen diferencias significativas, ni globalmente ni en aspectos concretos: Todos los colectivos otorgan su mayor satisfacción con la cualificación del personal, siendo la información disponible sobre el servicio el aspecto menos valorado por todos, a excepción de los Organismos Públicos de Investigación que señalan la falta de rapidez de respuesta como un aspecto que es necesario mejorar, otorgándole una valoración de 2,27.

Las valoraciones más altas se obtienen de los Técnicos y las más bajas proceden de los Organismos Públicos de Investigación, aunque es de destacar que no existen diferencias significativas, ni globalmente ni en aspectos concretos, salvo en lo indicado en el punto anterior.

c) Valoraciones por SAI

Es aquí donde mayores diferencias de puntuación se observan, situándose la satisfacción global en un amplio abanico que va desde 1,64 a 4,49 puntos.

El análisis debe realizarse de forma individual, sin establecer comparaciones con otros Servicios.

5.6 ANALISIS GLOBAL DE LA VALORACION DE LOS SERVICIOS. PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

a) PUNTOS FUERTES

- Una valoración media global de 3,81 puntos deja patente el buen nivel de satisfacción de los clientes.
- Destaca de forma especial, la alta puntuación que los clientes otorgan al Personal que presta sus servicios en los SAI, tanto en lo referente a su accesibilidad y disponibilidad para el asesoramiento y ayuda, como por su cualificación.

b) AREAS DE MEJORA

- Información sobre los servicios.

Es éste el aspecto que refleja la menor puntuación y aún cuando globalmente presenta un aceptable nivel de satisfacción, más del 30% de los servicios se sitúan por debajo del nivel mínimo deseable.

- Rapidez de respuesta.

La insatisfacción con los tiempos de espera es uno de los puntos más repetidos en las respuesta abiertas. Además, al igual que en el punto anterior, aunque nos encontramos con una puntuación media aceptable, más del 40% de los servicios se sitúan por debajo del mínimo deseable,

- Horarios

Al igual que en el punto anterior, existe una importante reiteración en las respuestas abiertas (27) y aunque únicamente han sido 4 los Servicios que no alcanzan la puntuación deseable, posiblemente exista una interacción con la necesidad de mejorar la rapidez de respuesta indicada anteriormente.

- Precios

Es otro de los aspectos repetidos en las respuestas abiertas (17). Es interesante comprobar que son los clientes ajenos a la Comunidad Universitaria (Empresas y OPI's) quienes otorgan una puntuación por debajo del nivel deseable, siendo cuatro los servicios que no alcanzan una valoración deseable.

5.7 PROPUESTAS DE MEJORA

Para avanzar en el camino de la mejora continua, es necesario que los resultados de estas encuestas de satisfacción se utilicen como base para adoptar una serie de medidas que, apoyándose en los puntos fuertes, sirvan para mejorar el servicio.

En este sentido, parecen tener especial relevancia las acciones encaminadas a mejorar la percepción de los usuarios en relación con los cuatro apartados indicados en el punto anterior:

Información sobre el servicio.

- Realizar un análisis sobre la cantidad de información y difusión que se realiza de dicha información para comprobar si se trata de un problema global o si es específico de algún servicio concreto.
- Averiguar qué tipo de información demandan los usuarios y cuáles son los canales de comunicación preferidos (página web, folletos, carteles, información verbal, etc.)

Rapidez de respuesta

- Parece conveniente afrontar este aspecto desde cada uno de los Servicios en los que no se alcanzan niveles de satisfacción aceptables, comprobando las razones que puedan existir y realizando propuestas concretas de acciones correctoras encaminadas a mejorar los tiempos de respuesta o la percepción que los clientes tienen al respecto.

Horarios.

- **Se sugiere averiguar si las demandas de los usuarios pueden estar relacionadas con los tiempos de respuesta o bien con las necesidades de los clientes de disponer de acceso en horarios más amplios, dado que las acciones a acometer pueden ser muy diferentes en función las causas**

Precios.

- La discrepancia en la valoración que realizan los clientes externos puede deberse a gran diferencia en precios que se les aplica.
- Al margen de analizar los 4 servicios que no alcanzan una valoración deseable, convendría realizar un análisis de precios teniendo en consideración aspectos relacionados no solamente con los costes (equipamiento necesario, costos de personal y material, etc.), sino con factores relacionados con el marketing, como variedad suficiente, demanda existente, precios de la competencia, frecuencia de uso por parte del cliente, etc.

5.7 ANALISIS DE VALORACIONES DE CADA SERVICIO.

El desglose que se ha realizado por cada servicio, tanto de valoraciones numéricas, como de respuestas abiertas, reflejan la situación específica en cada SAI, lo que permitirá realizar un análisis más concreto y establecer estrategias de mejora específicas para cada uno de ellos, dado que, en general, las respuestas abiertas clarifican las valoraciones, enumeran las necesidades presentes y futuras y aportan sugerencias concretas de mejora.

ANEXOS

ANEXO I. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

***Ayúdenos a mejorar respondiendo a este breve cuestionario.
La información que nos proporcione será utilizada para mejorar el servicio.***

1. SERVICIO DE APOYO QUE VA A EVALUAR: DESPLEGABLE 1

Indique el servicio que va a evaluar **(Si es usuario de varios servicios, debe realizar una encuesta para cada uno de ellos).**

- 1.1 Servicio Microscopía Electrónica. Área Materiales
- 1.2 Servicio de Microscopía Electrónica. Área Biomédica.
- 1.3 Centro de Tratamiento Digital de Imagen
- 1.4 Laboratorio de Ciencias Histórico-Geográficas
- 1.5 Laboratorio Central de Análisis
- 1.6 Servicio de Biomedicina y Biomateriales
- 1.7 Servicio de Experimentación Animal
- 1.8 Servicio de Instrumentación Científica. Área de Instrumentación Electrónica
- 1.9 Servicio de Instrumentación Científica. Área de Medidas Físicas
- 1.10 Servicio de Líquidos Criogénicos
- 1.11 Servicio de Mecánica de Precisión
- 1.12 Laboratorio de Fotografía Microscópica.
- 1.13 Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros
- 1.14 Servicio de Separación Celular y Secuenciación. Área de Separación Celular
- 1.15 Servicio de Separación Celular y Secuenciación. Área de Secuenciación de ADN.
- 1.16 Servicio de Separación Celular y Secuenciación. Área Laboratorio Seguridad Microbiológica
- 1.17 Servicio de Soplado de Vidrio
- 1.18 Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por Fluorescencia. Área de Difracción de Rayos X de polvo
- 1.19 Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por Fluorescencia. Área de Difracción de Rayos X de mono cristales

2. DATOS DEL USUARIO. Indique el colectivo o empresa a que pertenece:

- 2.1 Investigador (excepto personal SAI)
- 2.2 Técnico (excepto personal SAI)
- 2.3 Becario
- 2.4 Personas de un SAI
- 2.5 Organismo Público de Investigación (OPI): _____
- 2.6 Empresa : _____

3.: Indique CENTRO UNIVERSITARIO en el que presta sus servicios (Solo miembros de la Comunidad Universitaria) **DESPLIEGABLE 2**

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 3.1 Facultad de Ciencias | <input type="checkbox"/> 3.14 Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación |
| <input type="checkbox"/> 3.2 Facultad de C. Económicas y Empresariales | <input type="checkbox"/> 3.15 E.U. de Estudios Empresariales de Huesca |
| <input type="checkbox"/> 3.3 Facultad de Derecho | <input type="checkbox"/> 3.16 Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte |
| <input type="checkbox"/> 3.4 Facultad de Filosofía y Letras | <input type="checkbox"/> 3.17 Facultad de Ciencias Sociales y Humanas |
| <input type="checkbox"/> 3.5 Facultad de Medicina | <input type="checkbox"/> 3.18 E.U. Politécnica de Teruel |
| <input type="checkbox"/> 3.6 Facultad de Veterinaria | <input type="checkbox"/> 3.19 IUI de Biocomputación y Física de Sistemas Complejos - BIFI |
| <input type="checkbox"/> 3.7 Centro Politécnico Superior | <input type="checkbox"/> 3.20 IUI de Catálisis Homogénea - IUCH |
| <input type="checkbox"/> 3.8 Facultad de Educación | <input type="checkbox"/> 3.21 IUI en Ciencias Ambientales de Aragón - IUCA |
| <input type="checkbox"/> 3.9 Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo | <input type="checkbox"/> 3.22 UI de Ingeniería de Aragón -I3A |
| <input type="checkbox"/> 3.10 E.U. de Ingeniería Técnica Industrial | <input type="checkbox"/> 3.23 IU de Matemáticas y Aplicaciones - IUMA |
| <input type="checkbox"/> 3.11 E.U. de Ciencias de la Salud | <input type="checkbox"/> 3.24 IUI en Nanociencia de Aragón – INA |
| <input type="checkbox"/> 3.12 E.U. de E. Empresariales de Zaragoza | <input type="checkbox"/> 3.25 Servicio de Apoyo a la Investigación |
| <input type="checkbox"/> 3.13 Escuela Politécnica Superior | <input type="checkbox"/> 3.26 Otros _____ |

4. Frecuencia con que usa los SAI:

- 4.1 Muy frecuentemente (diaria o semanalmente)
- 4.2 Con cierta frecuencia (cada mes)
- 4.3 Ocasionalmente (frecuencia inferior al mes)
- 4.4 En raras ocasiones (de una a tres veces al año)

5. Valoración del servicio. Por favor, valore los siguientes aspectos desde un 0 a un 5, siendo el 0 nada de acuerdo o nada satisfactorio y el 5 muy de acuerdo o muy satisfactorio.

5.1 Información disponible sobre el Servicio	0	1	2	3	4	5
5.2 Idoneidad de la dotación instrumental / Equipamiento	0	1	2	3	4	5
5.3 Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle	0	1	2	3	4	5
5.4 Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar	0	1	2	3	4	5
5.5 El Servicio da respuesta rápida a sus solicitudes	0	1	2	3	4	5
5.6 El horario de funcionamiento es el adecuado						
5.7 El Servicio se adapta a sus necesidades como cliente	0	1	2	3	4	5
5.8 Relación calidad/precio de las prestaciones	0	1	2	3	4	5
5.9 Tratamiento de las reclamaciones	0	1	2	3	4	5
5.10 Su nivel de satisfacción global respecto al servicio prestado	0	1	2	3	4	5

6.- Observaciones a las valoraciones anteriores

7.- ¿Qué nuevos servicios o técnicas le gustaría que se implementasen en este SAI?

8.- Si lo desea, díganos en qué cree que podemos mejorar para satisfacer sus necesidades.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO II. RESPUESTAS ABIERTAS CLASIFICADAS POR SERVICIOS

6. OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES

1.1 SERVICIO MICROSCOPIA ELECTRÓNICA. ÁREA DE MATERIALES

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- El trato recibido y la calidad del servicio por parte de quienes están en el Servicio ha sido siempre excelente y solo tengo palabras de felicitación por su profesionalidad. Entiendo, no obstante, que este Servicio hace mucho tiempo que debería haberse potenciado. La Microscopia Electrónica es básica en la investigación actual, y es difícil de entender la poca **inversión** durante tanto tiempo y que se tuvieran tiempos de espera largos por falta de equipos o de personal.
- Las limitaciones van asociadas a la saturación del servicio, solo hay un equipo y muchos usuarios
- La Universidad se tendría que plantear algún tipo de coordinación entre este SAI y el Laboratorio de Microscopías Avanzadas. No tiene sentido duplicar infraestructura, pero tiene que estar accesible a todos los posibles usuarios.
- Si hubiera más personas contratadas se podría dar servicio también por la tarde con lo que no se andaría tanto tiempo en tener hora para el SEM
- Pienso que la Universidad de Zaragoza debería tener un buen servicio de microscopía electrónica accesible para posibles usuarios
- Me parece que el servicio funciona muy bien, con unos técnicos excelentes y muy profesionales
- RESPECTO AL CENTRO AL QUE PERTENEZCO: Instituto de Ciencia de Materiales de Aragón (no listado). El servicio de MICROSCOPIA ELECTRÓNICA funciona muy bien en general y el personal es muy atento y profesional.
- A mi me ha servido muy bien. Primera vez que lo utilicé y el artículo relacionado con la imagen realizada ha sido publicado en una revista con muy buen índice.
- En general el servicio es adecuado en el SEM y presenta más deficiencias en el TEM
- Todavía no se ha informado de si el sistema de determinación de orientación de grano funciona o no.
- Mejoras en el servicio del TEM, que no es demasiado accesible a la mayor parte de los usuarios.
- Excelente disposición y cualificación de los técnicos encargados
- Las valoraciones de los técnicos que manejan los equipos en buena, sin embargo los responsables de gestión y administración bajan la media de la valoración

2.6 EMPRESA

- La comunicación con el personal del Servicio es fluida. La atención de dicho personal es admirable y su colaboración digna de mención.
- Gran profesionalidad de los integrantes del servicio y gran amabilidad.

1.2 SERVICIO DE MICROSCOPIA ELECTRÓNICA. ÁREA BIOMÉDICA

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- La técnico que realiza el servicio tiene periodos muy largos de \"bajas\" o similares. Solo trabajan con un tipo de resina, me han tenido que preparar la parte inicial del trabajo en el servicio de microscopia de materiales. No tienen el tipo de herramienta que necesito
- Es una pena que existiendo un buen microscopio no tengamos acceso a un buen servicio.
- La persona que maneja el microscopio debe estar plenamente accesibles en horarios compatibles con los investigadores.
- Actualmente es un servicio inutilizable para los usuarios puesto que ni el personal encargado de gestionarlo ni las propias infraestructuras tienen calidad mínima para ser utilizado. Es necesario realizar cambios drásticos de dirección y de personal para que este servicio pueda funcionar. Los investigadores tenemos que acudir a servicios de otras universidades españolas para poder observar nuestras muestras.

2.2 TÉCNICOS (excepto personal SAI)

- Como queda reflejado el personal del SAI que estoy en contacto son personas muy cualificadas pero desde que solicité al servicio hasta que han venido han pasado varias semanas

1.3 CENTRO DE TRATAMIENTO DIGITAL DE IMAGEN

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Una objeción al servicio es que cuando el titular se encuentra de vacaciones o haciendo un curso, el servicio se cierra.
- La facturación a mi departamento es muy tardía, con varios meses, incluso años de retraso y a veces duplicada. Es extraño...
- En relación al punto: \"Tratamiento de las reclamaciones\" no se ha dado nunca el caso.
- El servicio debería estar funcional el mayor tiempo posible y no estar cerrado en periodos de vacaciones en periodo lectivo. Las vacaciones deberían ser en periodos no lectivos.
- Increíble que algo pueda funcionar tan bien. Hacen milagros. Personal encantador y muy cualificado. Ejemplo y modelo de que se puede hacer algo muy bien, con una excelente relación calidad-precio y además, siendo amable. Que sigan así por mucho tiempo.

- Me han ayudado mucho en imágenes para artículos científicos que me requerían unas series de características. Han sido rápidos, amables y eficientes. Gracias a su ayuda pude aumentar la calidad de una imágenes que ahora son portada.
- El horario debería ser un poco más amplio

2.3 BECARIOS

- El horario del Servicio y vacaciones no permite que el Servicio se realice de forma eficiente: a veces vas al servicio y no hay nadie, otras veces está de vacaciones.

1.4 LABORATORIO DE CIENCIAS HISTÓRICO-GEOGRÁFICAS

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Este servicio en realidad ha dejado de existir como se planteo hace años
- Ausencias imprevistas, incumplimientos de horarios por razones poco convincentes

2.2 TÉCNICOS (excepto personal SAI)

- El principal problema es la actitud frente al cliente de la persona responsable del servicio.

2.6 EMPRESA

- Precios elevados para gente externa a la Universidad, aunque sean colaboradores en proyectos comunes. Material viejo.

1.5 LABORATORIO CENTRAL DE ANALISIS

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Es necesario dotar al servicio de equipamiento para análisis orgánicos (para empezar un GC-masas o un HPLC-masas no estarían mal)
- Lentos de respuesta en resultados

2.2 TÉCNICOS (excepto personal SAI)

- El precio resulta excesivamente alto para algunos proyectos
- Dificultad en análisis de ciertas muestras y falta de asesoramiento al respecto.

1.6 SERVICIO DE BIOMEDICINA Y BIOMATERIALES

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- El personal del servicio realiza de forma muy satisfactoria su trabajo. El problema que encuentro es la falta de medios para el servicio, que se suple en gran medida por el interés del personal pero que debería de revisarse.
- En relación a la estabulación de ratones, es la relación calidad/precio lo que alcanza una valoración baja en mi estimación. Esto no se debe tanto al personal, que considero cualificado y atento, como al hecho de que la instalación no posee un status "\spf", mientras que a mi entender las tarifas son las propias de una instalación de ese tipo. Por lo demás, entiendo que la gestión de la instalación es adecuada, teniendo en cuenta las limitaciones que posee
- No hay material suficiente (cubetas, biberones...) para los animales alojados esto limita mucho las posibilidades de organización del espacio y de limpieza.
- Excesivamente burocratizado cada vez el papeleo es mayor poca o nula coordinación con otros departamentos

1.7 SERVICIO DE EXPERIMENTACIÓN ANIMAL

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- El personal del servicio es magnifico, pero el Director Técnico es un desastre. Llevamos además lustros esperando un reglamento que nunca llega, y mas o menos el mismo tiempo sin haber tenido una reunión de usuarios. La gestión de las solicitudes se hace sobre la marcha, sin ninguna previsión, lo que supone frecuentes quebraderos de cabeza cuando coinciden en el tiempo varias peticiones de los mismos espacios.
- Faltan espacios donde los investigadores de manera individual puedan trabajar con animales y realizar sus experimentos.
- Gran capacidad de los técnicos y oficiales, especialmente algunos de ellos (3-4 personas del resto no merecen estar aquí).
- Existe una gran dificultad en las relaciones entre el personal investigador y la dirección técnica del servicio, lo que va en detrimento del apoyo que el servicio puede ofrecer al investigador. Las actuaciones que se demandan tardan en ocasiones mucho tiempo en ser atendidas, en el caso de que lo sean. En muchas ocasiones la única forma de poder llevar a cabo las tareas es dirigiéndose directamente a los operarios, que en general muestran gran disposición, porque por la vía reglamentaria pueden ser inviable su realización. Muchas actuaciones que podrían ser de muy fácil e inmediata solución llevan un trámite (por ejemplo mediante parte al servicio de mantenimiento) que conlleva un gran retraso, lo que lleva al investigador a tratar de resolver los problemas por su cuenta.
- Las granjas deberían ser más utilizadas en actividades docentes (esto no es sólo un problema del servicio). Enviar presupuesto de la acción solicitada
- Únicamente, en la nave 40 que es donde tengo conejos en experimentación, echo en falta la disponibilidad de un par de banquetas que permitan la manipulación de los animales en la poyata habilitada para ello estando sentado.

- No hay coordinación dentro del servicio ni con otros servicios nadie se responsabiliza de los problemas surgidos durante los proyectos ni de poner soluciones, aunque estas se reclamen por los investigadores las que hay pero con gente mas motivada y mejor formada. Menos burocratización, menos personal administrativo y por tanto menos costes para los proyectos de investigación
- Soy consciente de la precariedad de la instalación disponible actualmente.
- Las instalaciones para animales que usamos son muy deficientes en cuanto a aislamiento, infraestructura, adaptadas de otros usos que, a veces, en nada se parecen a los usos actuales, con exceso de insectos y roedores, cristales rotos y luces estropeadas. El coste es brutal y excesivo para el usuario, no valorándose adecuadamente a nivel económico el tipo de especies que se manejan.
- Faltan jaulas
- Como usuaria habitual del servicio quiero manifestar el mal servicio recibido así como las instalaciones defectuosas que se han puesto a mi disposición, manifestando una absoluta dejadez por parte del servicio. Se pone de manifiesto las diferencias de actuación dependiendo del investigador responsable, siendo que todos pagamos los servicios de igual manera.
- He sido usuario muy frecuente de este servicio, contribuyendo además en un 90% de su coste al equipamiento de las 2 secciones de una nave experimental, hasta que hace unos años, por iniciativa de un \"administrador\" despótico e incompetente, luego expulsado y juzgado por apropiación indebida, se impusieron unas tasas de gestión por su uso desproporcionadas y faltas de equidad respecto a los demás usuarios. Esto me obligó a abandonar una línea de investigación que estaba siendo exitosa en todos los terrenos.

2.4 PERSONAS DE UN SAI

- Es difícil valorar un servicio en el que trabaja tanto personal y tiene tantas áreas, ya que yo sólo valoro una parte de él. Respecto a las reclamaciones la valoración es tan baja porque realmente nunca se ha puesto una reclamación, todas han sido verbales y al final se han solucionado con buena voluntad.

1.8 SERVICIO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICA. AREA INSTRUMENTACIÓN ELECTRÓNICA

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- No he necesitado realizar reclamaciones
- Para mi trabajo es un servicio que me presta una ayuda importantísima de forma sumamente eficaz y rápida.
- Me parece un lujo tener un servicio así en la universidad de Zaragoza
- Sin duda la disponibilidad de nuevos medios materiales le permitiría al SIC ofrecer otros servicios que nos podrían ser de gran utilidad. Los medios humanos son excelentes.

2.2 TÉCNICOS (excepto personal SAI)

- No tengo conocimiento sobre la idoneidad de la dotación instrumental ni sobre el horario de funcionamiento, me habría gustado contestar \"NS/NC\"
- Los plazos de espera pueden llegar a ser excesivamente largos, lo que hace pensar que para dar un buen servicio haría falta más personal.
- No respondo nada acerca del tratamiento de las reclamaciones porque hasta el momento no he hecho realizado ninguna

1.9 SERVICIO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICA. AREA DE MEDIDAS FÍSICAS

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- El precio del servicio es prohibitivo. Bajar el precio y adecuarlo al coste real.
- El precio resulta muy alto cuando se trata de medidas largas, deberían incluir descuentos para medidas de dos días o más.
- Mi experiencia con el Servicio de Instrumentación Científica siempre ha sido positiva
- No creo que ninguna otra universidad del mundo tenga un servicio como este

2.3 BECARIOS

- Información relativa al servicio en página web obsoleta

2.5 ORGANISMO PÚBLICO DE INVESTIGACIÓN (OPI)

- Los precios por hora de servicio son inasumibles para los investigadores. Se da la circunstancia de que los proyectos de investigación del MICINN valoran el coste de hora de servicio de medidas magnéticas, así como el coste de He-Líquido, a un precio muy inferior. Por lo tanto con los proyectos nacionales no se obtiene la financiación adecuada para poder pagar todo el tiempo del servicio que se necesita para llevar a cabo las investigaciones. A este paso será incluso mas rentable comprar nuevos equipos individualmente que pagar las horas de servicio. Por otro lado, muchos investigadores realizan en otras universidades estos servicios por el alto costo de la UNIZAR.

1.10 SERVICIO DE LIQUIDOS CRIOGÉNICOS

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- El horario de llenado de los dewars tendría que ser más amplio.
- Es de los mejores servicios de la universidad. El personal es atento y en todo momento intenta resolver los problemas. El servicio de distribución a nuestro centro es impecable

2.2 TÉCNICOS (excepto personal SAI)

- En alguna ocasión durante el uso de los SAI en concreto de Líquidos Criogénicos, existía vehículos aparcados en la zona de patio de Facultad de Ciencias, sobre el trazado de transporte de dewars. Esto hacia más difícil circular por el trazado. Ruego, se señale la prohibición de aparcar sobre esta zona.

2.4 PERSONAS DE UN SAI

- No he reclamado nunca nada
- No puedo valorar el tema de reclamaciones porque nunca he hecho ninguna
- El suministro de He(l) en el campus Río Ebro sólo está disponible un día a la semana, a mitad de semana. El funcionamiento de los equipos requeriría que el suministro se realizara al menos dos días de la semana o el primer día de la semana: de una forma más continuada

1.11 SERVICIO DE MECÁNICA DE PRECISIÓN

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- El único problema de este servicio es el plazo que dan: un mes o más. Los responsables del servicio ponen la mejor voluntad del mundo, si les explicas la urgencia te \"cuelan\" el pedido, pero no debería ser así, están desbordados (o por lo menos eso parece...)
- Es de agradecer el asesoramiento que realizan
- El servicio está claramente desbordado, con plazos de entrega superiores a los dos meses, incluso tres. Lo cual dificulta mucho la planificación del trabajo.
- El pedido me lleo con bastante retraso, pero estoy satisfecha del producto.
- Existen colas de cerca de un mes que en muchas ocasiones dificulta la respuesta que los investigadores debemos de dar en diversos foros como consecuencia de los avances rápidos en la investigación. En general los trabajos sobre docencia no requieren la misma rapidez de respuesta por parte del servicio que determinados trabajos de investigación
- El personal del Servicio de Mecánica de Precisión es muy profesional, pero escaso. Obviamente, al tener que atender a tantas personas que demandamos el servicio, los tiempos de entrega se disparan, más cuando llega un trabajo del Departamento de Diseño y Fabricación paran todo para sacar eso primero que nadie. Se requiere, al menos, más personal.

2.2 TÉCNICOS (excepto personal SAI)

- Tiempos de espera muy largos, tienen muchos trabajos pendientes. Posiblemente sea necesario más personal para prestar un buen servicio.

2.4 PERSONAS DE UN SAI

- No he contestado a tratamiento de las reclamaciones porque nunca he tenido necesidad de reclamar.
- Yo creo que con la compra de nueva maquinaria necesaria para la eliminación de los plazos de entrega dados por el efecto cuello de botella en los procesos productivos dada la coincidencia del personal en la misma maquina.

1.12 LABORATORIO DE FOTOGRAFÍA MICROSCÓPICA

1.13 SERVICIO DE PREPARACIÓN DE ROCAS Y MATERIALES DUROS

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- A veces lento, a veces horarios poco claros

2.5 ORGANISMO PÚBLICO DE INVESTIGACIÓN (OPI)

- El personal suple las carencias de la instrumentación

2.6 EMPRESA

- Servicio bastante lento para la dinámica de las empresas que necesitamos resultados inmediatos. Tiempos de espera. Burocracia para el papeleo necesario para el inicio de los trabajos. En definitiva un servicio de alta calidad en lo referente a medios y personal, pero muy burocratizado y lento de respuesta.

1.14 SERVICIO DE SEPARACIÓN CELULAR Y SECUENCIACIÓN. ÁREA SEPARACIÓN CELULAR

2.2 TÉCNICOS (excepto personal SAI)

- He utilizado muy pocas veces el servicio pero el trato y la disposición han sido los adecuados.

1.15 SERVICIO DE SEPARACIÓN CELULAR Y SECUENCIACIÓN. AREA SECUENCIACIÓN ADN

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Este servicio muestra evidentes síntomas de desbordamiento: El personal, y quizá el equipamiento, son escasos para atender la actividad de este tipo que genera nuestra Universidad actualmente.
- El Servicio es correcto, pero necesaria una renovación de instrumentación
- Creo que los equipos empiezan a estar obsoletos. Actualmente se ha extendido la secuenciación nextgeneration-sequencing más barata y potente.

1.16 SERVICIO DE SEPARACIÓN CELULAR Y SECUENCIACIÓN. LABORATORIO SEGURIDAD MICROBIOLÓGICA

1.17 SERVICIO DE SOPLADO DE VIDRIO

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- No dan abasto. Creo que es necesario más personal.
- El servicio funciona bien, aunque es lento dada la carga de trabajo que hay teniendo en cuenta el personal. Es necesario mantener y/o ampliar el trabajo con cuarzo de este servicio. En estos momentos, es limitado para algunas aplicaciones y nuestros proyectos de investigación se apoyan muy directamente en este servicio. Debido a la sobrecarga de trabajo del mismo, hemos intentado contactar con servicios centrales de otras universidades, pero dado que tenemos nuestro propio servicio nos dicen que tenemos que acudir al propio. Por esta razón, tenemos que acudir a proveedores externos, mucho más costosos. Pero el principal problema es que el material es frágil y muchas veces los equipos solicitados vienen rotos con el consecuente retraso que recae en los proyectos. En concreto, nuestro grupo lleva meses y varios intentos intentando conseguir reactores de cuarzo específicos en proveedores extranjeros que han llegado rotos en varias ocasiones. Dotar al servicio de lo necesario para trabajar con cuarzo en las condiciones que exigen las necesidades de los usuarios.
- Desde mi punto de vista funciona perfectamente. No tengo ninguna queja, al contrario
- El horario es muy reducido. Servicio de envió interno desde otros centros que puedan estar vinculado con este servicio, para no tener que estar llevando las cosas desde un edificio a otro

2.2 TÉCNICOS (excepto personal SAI)

- sería necesario un horario más amplio de atención al cliente. Reducir tiempo de entrega

2.4 PERSONAS DE UN SAI

- Si no tratan el servicio como urgente no lo hacen en meses. No informan del estado de las solicitudes ni del resultado del trabajo. Poca disponibilidad del personal.

1.18 SERVICIO DE DIFRACCIÓN RAYOS X Y ANÁLISIS POR FLUORESCENCIA. POLVO

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- No hemos cursado nunca ninguna reclamación. Hemos usado el servicio apenas dos o tres veces, no sé si es muy representativo, pero siempre a plena satisfacción.

2.5 ORGANISMO PÚBLICO DE INVESTIGACIÓN (OPI)

- La problemática de este servicio es la tardanza de los resultados desde que llevas las muestras

1.19 SERVICIO DE DIFRACCIÓN RAYOS X Y ANÁLISIS POR FLUORESCENCIA. MONOCRISTALES

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- El servicio de mono cristal funciona muy bien. La técnico es extraordinaria y presta buen servicio.
- Creo que uno de los problemas de los SAI es su visibilidad, trataría de mejorar la información y pediría a los usuarios que indiquen en los artículos y proyectos los servicios empleados.
- El servicio es absolutamente fundamental para el desarrollo de mi investigación. La persona que se encarga de él desarrolla su trabajo con gran eficacia y excelente disposición.
- En mi opinión, el tiempo de espera hasta tener los resultados es el mayor (único) problema de este servicio

2.3 BECARIOS

- Funcionaba mejor cuando estaba una sustituta que nunca había trabajado en difracción de rayos X

7. ¿QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN EN ESTE SAI?

1.1 SERVICIO MICROSCOPIA ELECTRÓNICA. ÁREA DE MATERIALES

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- SEM ambiental, crio-TEM por ejemplo. Hubiera sido deseable, hace tiempo, un Servicio Centralizado potente de microscopia. En la actualidad, se palía con el LMA del INA, pero ¿por qué esto no se impulsó como algo generalizado de la Universidad donde existe desde hace muchos años un potente instituto de Materiales?
- Cortadora de ultramicrotomo para observar muestras embutidas en resina en TEM
- Analizar si vistos los problemas que está teniendo el TEM, sería necesario plantear su renovación.
- análisis de isótopos-espectrometría de masas obtención de imágenes 3D en fotos SEM aumentar el número de técnicos para poder ampliar horarios de utilización, incluyendo tardes y sábados mañana
- ver apartado 8
- cátodo luminiscencia
- Los decididos en cada momento por la mayoría de los usuarios (no se si se han realizado las implementaciones con mas interés general hasta el momento)
- nuevo microscopio de transmisión con mayor resolución y nuevos accesorios como EELS (espectroscopia de pérdida de energía de electrones).
- Debería consultarse con el personal investigador la solicitud de nuevos equipos, no se conoce que, ni porqué se compran los diferentes equipos
- TEM

2.3 BECARIOS

- El TEM 300

2.4 PERSONAS DE UN SAI

- Microscopia electrónica ambiental

2.5 ORGANISMO PÚBLICO DE INVESTIGACIÓN (OPI)

- Servicio de análisis químico y cryo-ultramicrotoma

2.6 EMPRESA

- Ultramicrocriotomo para preparación de muestras en TEM

1.2 SERVICIO DE MICROSCOPIA ELECTRÓNICA. ÁREA BIOMÉDICA

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Poner un microscopio electrónico con accesorios renovados
- Nueva tarjeta de captación de imágenes digitales. Horario de tarde. Técnico especializado.
- Técnica de inmuno-oro para su aplicación al microscopio electrónico.

1.3 CENTRO DE TRATAMIENTO DIGITAL DE IMAGEN

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Impresión de tela de los posters
- No lo utilizo mucho, pero en general, cosas relacionadas con la Impresión digital. Cosas que sobrepasan el servicio de fotocopias. Supongo que ya las hacen...
- Podrían imprimir posters en tela. O buscar soluciones para no tener que llevar porta-posters en un avión.

2.3 BECARIOS

- Utilice el servicio para imprimir un poster que se presentó en un Congreso de Alimentos en Murcia, España. Mi observación sería que el precio era elevado. Ojala puedan otorgar precios especiales bajos, sobre todo para personas que venimos de fuera de España, debido a que por tipo de cambio el costo es alto. Gracias Dr. Hugo Minor Pérez
- Impresión de póster en tela

1.4 LABORATORIO DE CIENCIAS HISTÓRICO-GEOGRÁFICAS

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Renovación de instrumental de campo deteriorado por el uso

2.2 TÉCNICOS (excepto personal SAI)

- Que hubiera en la sala ordenadores y que se impartieran de nuevo algunos cursos y a un precio mucho más económico de lo que eran hasta ahora.

2.6 EMPRESA

- Adquisición y actualización de nuevos materiales. Mayor publicidad sobre los servicios que ofrece y SOBRE TODO volver a hacer Cursos técnicos, pero a precios asequibles.

1.5 LABORATORIO CENTRAL DE ANALISIS

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Especiación de isotopos, identificación de moléculas orgánicas
- Seterminación de compuesto orgánicos a niveles de ppt
- Espectrometría de masas orgánica

1.6 SERVICIO DE BIOMEDICINA Y BIOMATERIALES

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- No tengo en este momento ningún necesidad específica adicional a las existentes, contando con el equipamiento y personal aportado por el I+CS. Cuando estos migren al CIBA(?), habrá que plantearse que servicios será necesario (o no) establecer o complementar
- Las que hay pero que funcionen coordinadas
- Controles sanitarios a cargo del servicio Habitación para animales acuáticos

1.7 SERVICIO DE EXPERIMENTACIÓN ANIMAL

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Con que las cosas funcionaran como solían hacerlo me daría por satisfecho. Tampoco estaría mal que por fin funcionara una fabrica de piensos que costo un dineral y que nunca ha sido plenamente operativa.
- En este servicio lo que es necesario es que las instalaciones existentes estén en correcto funcionamiento (lo cual no es el caso) y se tenga un plan de mantenimiento y remodelación de muchas de ellas, que se están deteriorando progresivamente, hasta el punto de que no pueden ser utilizadas. Hacer que la dirección técnica del servicio actúe como tal y se responsabilice de hacer un plan de mantenimiento y mejora, promoviendo acciones para obtener la financiación. Por otra parte, la mejor mejora sería que la dirección del servicio (a todos los niveles) entendiese que su fin último es la atención a las necesidades de los investigadores, tratando de favorecer su actuación en lugar de poner continuas pegas a ésta. Parece que el único objetivo que guía las actuaciones es el de procurar un balance económico equilibrado, en lugar de procurar la máxima productividad. Tal vez un simple análisis comparativo del

número de proyectos que se desarrollaban hace 10-15 años (con muchas menos instalaciones y medios, y personal menos formado en general) y los que se han desarrollado en los últimos años, puede dar una idea clara de hasta que punto el servicio esta cumpliendo con su cometido y favoreciendo la actuación de los investigadores.

- Animales para docencia a cargo del presupuesto del propio servicio que en algunos casos debería ser autónomo (vacas lecheras).
- Formar a gente motivada que entienda que es un proyecto de investigación en experimentación animal. Exigir a cada uno de sus componentes una mejor coordinación con el resto del grupo, y al responsable un mínimo control de las actividades que realizan los subalternos
- Que concluyeran las nuevas instalaciones, en construcción; con toda seguridad se acompañará de una mejor dotación, y un entorno de trabajo más adecuado.

2.4 PERSONAS DE UN SAI

- Que nos proporcionasen el servicio de transporte y no tenerlo que contratar externamente. Anteriormente se hacía así.

1.8 SERVICIO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICA. AREA INSTRUMENTACIÓN ELECTRÓNICA

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Faltan equipos de medida a alta frecuencia (100MHz): analizador de redes, analizador de espectros
- Los medios son adecuados.
- Sistema automático (o semi) de montaje de placas con componentes SMD, fabricación de PCBs de más de dos capas, por ejemplo

2.2 TÉCNICOS (excepto personal SAI)

1.9 SERVICIO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICA. AREA DE MEDIDAS FÍSICAS

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Creo que se dispone de un equipamiento impresionante

2.3 BECARIOS

- Control remoto equipos

2.5 ORGANISMO PÚBLICO DE INVESTIGACIÓN (OPI)

- Magnetometría Kerr

1.10 SERVICIO DE LIQUIDOS CRIOGÉNICOS

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Calibrado de pipetas automáticas y verificación de balanzas
- Tienen unos equipos punteros

2.4 PERSONAS DE UN SAI

- Reducción del precio del Helio para los usuarios que realizan recuperación del gas.
- Dewar de transporte intermedio entre los licue factores y usuarios, facilitaría mucho las transferencias y las haría mas flexibles.
- Suministro de He(l) de forma más continuada en la zona de campus Río Ebro.

1.11 SERVICIO DE MECÁNICA DE PRECISIÓN

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Probablemente la adquisición del alguna máquina más moderna podría agilizar el servicio al poder automatizarse algunas de las tareas que ahora han de realizar manualmente los técnicos del servicio. También sería interesante la adquisición de alguna máquina que permita realizar micro fabricación. En muchas áreas de conocimiento estamos trabajando cada vez con elementos más pequeños que son muy difíciles de fabricar con las máquinas actualmente disponibles.
- No se entiende que las máquinas están paradas prácticamente la mitad del tiempo habiendo colas para los trabajos próximas a un mes.
- Rectificadoras
- TEM
- Ampliar los recursos con un centro de mecanizado, (el actual equipamiento tiene más de 20 años). Tener una mayor dotación personal para aprovechar las máquinas por la tarde. Falta un ayudante que desbaste y haga el trabajo que requiera menor precisión.

1.12 LABORATORIO DE FOTOGRAFÍA MICROSCÓPICA

1.13 SERVICIO DE PREPARACIÓN DE ROCAS Y MATERIALES DUROS

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Tratamiento maderas empapadas o saturadas de humedad/agua.
- Análisis radiométricos, Análisis de Isótopos

2.3 BECARIOS

- El servicio es muy lento por falta de maquinaria adecuada.

1.14 SERVICIO DE SEPARACIÓN CELULAR Y SECUENCIACIÓN. ÁREA SEPARACIÓN CELULAR

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- microscopia con micro manipulación

2.3 BECARIOS

- El aumento de instrumental siempre es interesante, junto con la actualización y mejora del presente.

1.15 SERVICIO DE SEPARACIÓN CELULAR Y SECUENCIACIÓN. AREA SECUENCIACIÓN ADN

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Análisis de arrays y secuenciación next-generation.
- Servicio de análisis de secuenciación de secuenciación masiva tipo Illumina y de SNPs a gran escala

1.16 SERVICIO DE SEPARACIÓN CELULAR Y SECUENCIACIÓN. LABORATORIO SEGURIDAD MICROBIOLÓGICA

1.17 SERVICIO DE SOPLADO DE VIDRIO

1.18 SERVICIO DE DIFRACCIÓN RAYOS X Y ANÁLISIS POR FLUORESCENCIA. POLVO

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Angulo Bajo
- Figuras de polos (existe la opción en difracto metro del INA pero no esta montado, pues no lo suelen utilizar en ese instituto)
- Podría ponerse un detector para figuras de polos (aunque ya existe en el INA, no se utiliza y no tienen ningún interés en utilizarlo)

2.3 BECARIOS

- Un equipo que pudiera medir a ángulos de 2 theta bajos.

1.19 SERVICIO DE DIFRACCIÓN RAYOS X Y ANÁLISIS POR FLUORESCENCIA. MONOCRISTALES

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- El aparato se puede ampliar para aumentar la productividad.
- Una fuente de rayos X de cobre, Un nuevo equipo de rayos X para limitar las esperas Cámara fotográfica, para poder fotografiar los cristales
- Fuente de rayos X de Cu.

8. SI LO DESEA, DÍGANOS EN QUÉ CREE QUE PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

1.1 SERVICIO MICROSCOPIA ELECTRÓNICA. ÁREA DE MATERIALES

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Incorporando mayor personal y equipos de análisis
- Información de los servicios a los que se puede acceder
- Cursos de formación para poder medir por las tardes y agilizar el servicio.
- Si hubiera más personas contratadas se podría dar servicio también por la tarde con lo que no se tardaría tanto tiempo en tener hora para el SEM.
- Creo que es necesario un técnico especialista que realice el mantenimiento del microscopio y sea accesible para los usuarios en el momento que lo requiera. No es así
- El microscopio electrónico de transmisión se encuentra averiado de manera frecuente. Sería conveniente que se potenciase la búsqueda de financiación para una reparación exhaustiva o en caso de ser necesario la búsqueda de financiación para un nuevo equipamiento.
- Precios y respuestas más rápidas
- Mayor conocimiento de ciertas técnicas por parte de ciertos técnicos encargados; mayor transparencia en la publicidad y requisitos de los cursos que se dan, evitando favoritismos personales; ampliación de horarios.
- Mayor transparencia a la hora de conocer los criterios para la formación de los usuarios autorizados de algunos servicios
- Ampliar horarios para poder realizar más muestras

2.4 PERSONAS DE UN SAI

- Mayor asesoría en la preparación de muestras (TEM). coordinación con el servicio de tratamiento de imagen para realizar conteos de partículas/nano partículas de forma rutinaria.
- Ampliar horarios para reducir tiempos de espera

2.5 ORGANISMO PÚBLICO DE INVESTIGACIÓN (OPI)

- Acortar plazos

1.2 SERVICIO DE MICROSCOPIA ELECTRÓNICA. ÁREA BIOMÉDICA

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Creo que este servicio debería ser gestionado por el Servicio de Electrónica de Materiales que esta en el edificio Torres Quevedo
- El servicio necesita una profunda revisión. Debe actualizar los protocolos y ampliar su oferta con nuevas técnicas: Inmuno-oro Microscopia electrónica de cultivos...
- Mis necesidades en este servicio no son muy importantes, pero sería interesante una mayor disponibilidad para implementar nuevas técnicas.
- Personal, horario de apertura e infraestructura

2.2 TÉCNICOS (excepto personal SAI)

- Que haya mas personal

1.3 CENTRO DE TRATAMIENTO DIGITAL DE IMAGEN

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Un horario más amplio de trato a usuarios (recogida de material) sería interesante.
- Organizar las vacaciones de acuerdo al uso del servicio
- Creo que como está muy bien. Ampliar los horarios (quizás) aunque las encargadas/os se esfuerzan todo lo que pueden.
- Mejora de la petición on-line (aunque ya existe) para la solicitud de impresión de posters.

2.3 BECARIOS

- Atención al público por las tardes

1.4 LABORATORIO DE CIENCIAS HISTÓRICO-GEOGRÁFICAS

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Horario más amplio y sin discontinuidades

2.2 TÉCNICOS (excepto personal SAI)

- Un trato más cordial.

2.6 EMPRESA

- Adquisición y actualización de nuevos materiales. Mayor publicidad sobre los servicios que ofrece y SOBRE TODO volver a hacer cursos técnicos, pero a precios asequibles.

1.5 LABORATORIO CENTRAL DE ANALISIS

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Rapidez de respuesta y bajar precios

1.6 SERVICIO DE BIOMEDICINA Y BIOMATERIALES

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Una mayor dotación económica.
- Mejorar la coordinación y disminuir la burocratización y el personal administrativo para disminuir los gastos cargados a los investigadores por un servicio manifiestamente mejorable
- Mayor equipamiento material, atender con \"previsión\" las necesidades que se plantean, no a posteriori y a veces sin solución, planificación de la situación actual de mejoras, mantenimiento etc. y sobre todo futura continuidad del servicio.....

2.2 TÉCNICOS (excepto personal SAI)

- Creo que sería adecuado aumentar el stock de material a utilizar

2.5 ORGANISMO PÚBLICO DE INVESTIGACIÓN (OPI)

- En un menor tiempo espera para obtener los datos necesarios tras la realización de los modelos experimentales quirúrgicos (datos inmunológicos, datos anatomopatológicos)

1.7 SERVICIO DE EXPERIMENTACIÓN ANIMAL

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Aprobación del reglamento, reunión de la comisión de usuarios, nombramiento de un director científico por esta, y restitución de la comisión de gestión (también nombrada por la comisión de usuarios).
- Proporcionar espacios donde los investigadores de manera individual puedan trabajar con animales y realizar sus experimentos, por ejemplo para trabajar con animales infectados con virus, bacterias...Tener personal cualificado que sepa como manejarse en una habitación que contenga animales infectados.
- quizás más personas por la tarde
- Enviar presupuestos de las acciones solicitadas y que vayan validados...sería mejor para todos.
- No tengo propuestas.
- No infraestructura acorde a una investigación de excelencia
- Bajar precios y comprar mas jaulas para ratones
- Sólo pido que mis animales se ubiquen en unas instalaciones adecuadas y en las que los investigadores no corran el riesgo de lesiones como ha pasado recientemente por el estado lamentable de la instalación
- Reorganización total de su funcionamiento. Incluyendo: Reglamento de funcionamiento (es el único SAI) que no lo tiene; que los usuarios, sobre todo los que vienen aportando la inmensa mayoría de los ingresos de este Servicio, tengan un peso real en la gestión y las decisiones; replanteamiento de los horarios y condiciones laborales, actualmente privilegiados; revisión de la actuación del actual \"director técnico\", muy probablemente incurso en incompatibilidades; mayor peso de la Facultad de Veterinaria, donde se ubica este SAI y a cuyos profesores y alumnos presta casi la totalidad de sus servicios; revisar el déficit crónico debido a las deudas de ciertos usuarios y de los criterios imperantes en la Universidad sobre su financiación, distintos para otros SAI; etc. etc.

2.4 PERSONAS DE UN SAI

- Transporte.

2.6 EMPRESA

- Sería interesante unificar las facturas del servicio, dietas de animales, etc. ya que en algunas ocasiones recibimos un número muy elevado de documentos asociados a la factura (albaranes, partes de trabajo, etc.). En definitiva, intentar reducir el consumo de papel sin perder la información relevante.

1.8 SERVICIO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICA. AREA INSTRUMENTACIÓN ELECTRÓNICA

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Siempre que hemos necesitado sus servicios la respuesta ha sido rápida y satisfactoria.
- El personal del servicio está desbordado y funcionan con contrataciones eventuales. Es urgente dotar a este servicio de plazas.

2.2 TÉCNICOS (excepto personal SAI)

- Difundir los servicios que se ofrecen y mejorar la comunicación y el traslado de equipos que en ocasiones resulta difícil.
- Crear un SAI especializado en servicios de supercomputación (alojamiento de clúster, soporte, optimización...) pues cada vez son más los usuarios HPC dentro de la comunidad universitaria, especialmente en el ámbito investigador.
- Rapidez en la resolución de las averías.

2.4 PERSONAS DE UN SAI

- Mejorar la documentación de los servicios realizados: tanto en reparaciones como en nuevos equipos y Software. Página web.
- Adecuar la plantilla de personal a la demanda, dado que es insuficiente

1.9 SERVICIO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICA. AREA DE MEDIDAS FÍSICAS

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Formulas oficiales de optimizar los nuevos equipos sin que el coste económico del aprendizaje/adquisición de experiencia recaiga sobre los usuarios
- seguir como hasta ahora.

2.4 PERSONAS DE UN SAI

- Adaptar la plantilla de personal a la demanda. El personal actual es insuficiente.

2.5 ORGANISMO PÚBLICO DE INVESTIGACIÓN (OPI)

- Hay que abaratar los costes del servicio pues no podemos pagar los precios actuales por falta de financiación.

1.10 SERVICIO DE LIQUIDOS CRIOGÉNICOS

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Sólo utilizo nitrógeno líquido y no sabría que en que se podría mejorar, quizás dada las normativas de seguridad sería interesante que el servicio contase con un número mayor de tanque de transporte para poder realizar prestamos de los mismos. No obstante quiero informar que en nuestro caso en ningún momento el servicio ha quedado descubierto por este problema
- Hace tiempo que dicen que van a recuperar en He y van a bajar el precio ¿ Para cuando la anunciada baja de precio?

2.4 PERSONAS DE UN SAI

- Más disponibilidad de accesorios para los DEWAR. Control y mejora de las condiciones de seguridad.
- Mayor disponibilidad de útiles y accesorios necesarios para las transferencias. Mejoras en criostatos de nitrógeno y He, ruedas, sistemas de seguridad, etc. Gestionar con los suministradores externos la mejora del pésimo estado de sus criostatos, sobre todo en lo referente a la seguridad.

1.11 SERVICIO DE MECÁNICA DE PRECISIÓN

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Creo que estaría bien establecer dos vías: una urgente (con una respuesta en 24h y a un coste alto), y otra normal, con una respuesta más larga pero a coste normal.
- En la rapidez de los pedidos.
- Algún técnico adicional para la tarde
- Sería necesario la incorporación de un técnico que pudiese hacer las labores de recepción de encargos, asesoramiento en el diseño, etc. Para que esas labores no recaigan en las personas que prestan el servicio actualmente y así se ganaría en agilidad y disminución de los plazos de entrega.
- La necesidad de un taller mecánico-eléctrico que facilite con agilidad la construcción de piezas y prototipos es fundamental. Ahora bien, no se si es necesario que esté incorporado en la propia universidad o sea un taller profesional y competente externo a la universidad y que colabore con los investigadores.
- Contrátese más personal, y disminuyamos los tiempos de entrega.
- Ampliar horarios para poder realizar más muestras
- Acortar los plazos de entrega. Actualmente son de meses. Falta el servicio de delineación. Es necesario el turno tarde para evitar el solapamiento con los maestros de taller de ingeniería. En la Web falta transparencia al no publicarse anualmente las memorias de resultados ni celebrarse las reuniones de usuarios.

2.4 PERSONAS DE UN SAI

- Yo creo que con la compra de nueva maquinaria necesaria para la eliminación de los plazos de entrega dados por el efecto cuello de botella en los procesos productivos dada la coincidencia del personal en la misma maquina.
- Mas información sobre los servicios ofertados, por ejemplo a través de las web.

1.12 LABORATORIO DE FOTOGRAFÍA MICROSCÓPICA

1.13 SERVICIO DE PREPARACIÓN DE ROCAS Y MATERIALES DUROS

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Actualización del equipamiento y mantenimiento del personal

2.6 EMPRESA

- Acortar los plazos desde la recepción de las muestras hasta su entrega. Establecer unos plazos mínimos y una escala de prioridades. De las personas que hay determinar el escalafón de los mismos.

1.14 SERVICIO DE SEPARACIÓN CELULAR Y SECUENCIACIÓN. ÁREA SEPARACIÓN CELULAR

2.2 TÉCNICOS (excepto personal SAI)

- Mejorar la información y accesibilidad del servicio

2.3. BECARIOS

- Una mayor información de cara al personal de la universidad y las nuevas posibilidades que vaya dando el servicio posiblemente vía web seria muy interesante para evaluar próximos trabajos que se podrían realizar.

1.15 SERVICIO DE SEPARACIÓN CELULAR Y SECUENCIACIÓN. AREA SECUENCIACIÓN ADN

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Es importante que el servicio crezca para poder atender las nuevas necesidades y resolver en un tiempo más corto los encargos que se le hacen. Para abordar las nuevas técnicas, esta necesidad sería imperiosa
- Intentar abaratar costes del servicio en base de optimizar diluciones de reactivos.

1.16 SERVICIO DE SEPARACIÓN CELULAR Y SECUENCIACIÓN. LABORATORIO SEGURIDAD MICROBIOLÓGICA

1.17 SERVICIO DE SOPLADO DE VIDRIO

2.4 PERSONAS DE UN SAI

- Informatizar la tramitación de solicitudes y realizar un control del estado de las mismas.

1.18 SERVICIO DE DIFRACCIÓN RAYOS X Y ANÁLISIS POR FLUORESCENCIA. POLVO

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Implementar un servicio por la tarde aceleraría la obtención de los resultados
- Posibilidad de montar un sistema de difracción estándar en el campus Rio Ebro
- Se podría poner un servicio de RX en el campus Rio Ebro.

2.5 ORGANISMO PÚBLICO DE INVESTIGACIÓN (OPI)

- Que los aparatos no estén parados por las tardes para que los resultados saliesen con efectividad y en tiempo prudencial

2.6 EMPRESAS

- Impartición de cursos para conocer las aplicaciones de cada técnica.

1.19 SERVICIO DE DIFRACCIÓN RAYOS X Y ANÁLISIS POR FLUORESCENCIA. MONOCRISTALES

2.1 INVESTIGADORES (excepto personal SAI)

- Ampliar el aparato.
- La información que se da del servicio concreto de difracción de rayos x sobre mono cristal tanto para el personal de la universidad como a posibles usuarios exteriores.