



**Servicio General de Apoyo
a la Investigación - SAI**
Universidad Zaragoza

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
DE LOS SERVICIOS DEL SAI**

DICIEMBRE 2013

1. INTRODUCCIÓN

Dentro del Plan de Mejora de la Calidad vigente en la actualidad, el Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI realiza encuestas periódicas, para conocer la opinión y el grado de satisfacción de sus usuarios. Este es el segundo estudio realizado, tras el iniciado en 2011.

1.1 OBJETIVO

La realización de esta encuesta de satisfacción de usuarios permite, 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, apoyando y reforzando, de forma simultánea, los aspectos mejor valorados. Y, por la otra, averiguar qué servicio esperan y desean los clientes actuales y potenciales.

Permite, además, comparar la evolución experimentada desde el anterior estudio realizado.

1.2 METODOLOGÍA

La encuesta fue diseñada en su día 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, invitando a los diferentes tipos de usuarios, a través de un correo electrónico de fecha 16 de diciembre de 2013, a que la cumplimentasen, garantizando el anonimato y la confidencialidad a fin de evitar condicionantes en la expresión de las opiniones.

En total se ha enviado el correo electrónico a 1814 usuarios. Para asegurar una participación adecuada, se realizaron dos recordatorios, el 26 de diciembre de 2013 y el 9 de enero de 2014.

El tamaño recomendado para la muestra, con un margen de error del 5%, nivel de confianza del 95% y nivel de heterogeneidad del 50%, se estima en 318 encuestas.

El acceso a la encuesta se mantuvo abierto desde el 16 de diciembre de 2013 hasta el 16 de enero de 2014, recibándose un total de 360 cuestionarios cumplimentados correctamente y alcanzándose, por tanto, el número recomendable 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

Se ha mantenido el cuestionario de 2011. Un cuestionario breve pero que, a su vez, permitía especificar bien los aspectos a analizar, conteniendo tres partes:

La primera, destinada a conocer tanto el Servicio del SAI evaluado como el perfil del cliente y la frecuencia de uso de dicho Servicio:

- Identificación del Servicio, entre 18 opciones posibles.
- Perfil del usuario entre los siguientes:
 - Investigadores
 - Técnicos / Becarios
 - Personas del SAI
 - Organismos Públicos de investigación
 - Empresas y particulares
- Centro Universitario en el que el usuario presta sus servicios (en su caso).
- 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 cuestionario en ANEXO I.

2. DATOS GLOBALES OBTENIDOS

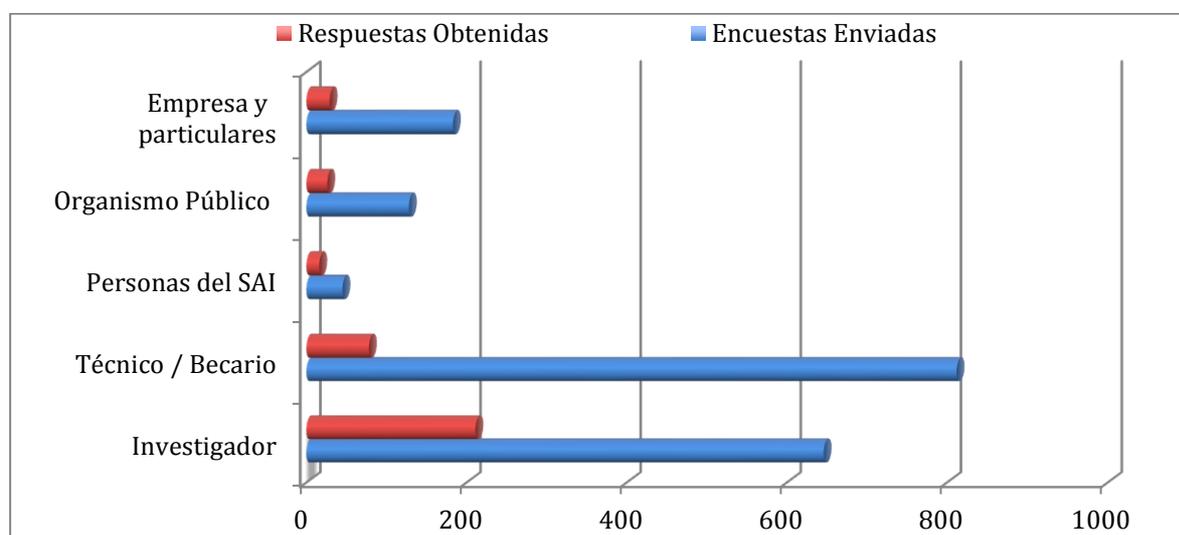
2.1. PARTICIPACIÓN

El cuestionario, como se ha indicado, fue publicado en la web y cumplimentado entre el 16 de diciembre de 2013 y el 16 de enero de 2014.

2.1.1. RESPUESTAS POR PERFILES DE USUARIOS

Colectivo	2013				2011		
	Encuestas Enviadas	Respuestas Obtenidas	% Respuesta	% participación	Respuestas Obtenidas	% Respuesta	% participación
Investigador	646	211	32,66	58,61	273	48,4	63,26
Técnico / Becario	812	78	9,61	21,67	95	14%	22,09
Personas del SAI	45	16	35,56	4,44	37	168,18	8,60
Organismo Público de Investigación	128	26	20,31	7,22	11	9,32	2,56
Empresa y particulares	183	29	15,85	8,06	15	12,71	3,49
TOTAL	1.814	360	19,85	100,00	431	31,43	100,00

La columna **porcentaje de respuesta** representa la relación entre las solicitudes de participación enviadas y las respuestas obtenidas.

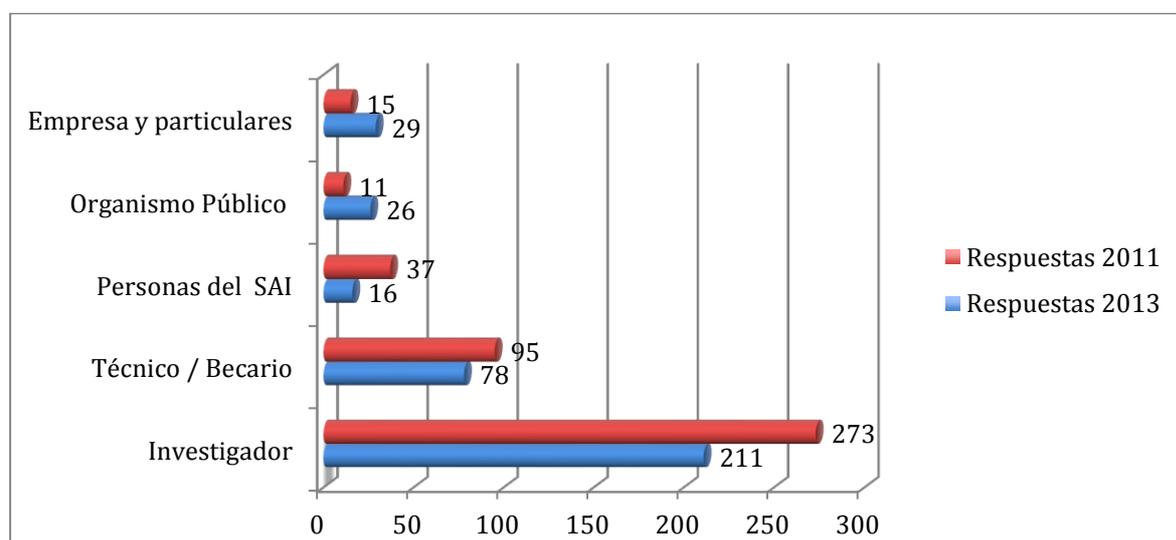


En relación con el estudio anterior, se aprecia un considerable descenso en el porcentaje de respuesta del 37%, puesto que ha pasado del 31,43% al 19,85%. Este porcentaje es mucho más significativo en el caso de personas del SAI.

Ya en 2011 se apuntaba que la escasa respuesta obtenida del grupo Técnicos/Becarios podía ser debida a la falta de actualización del listado de que se dispone, al tratarse de unos colectivos que experimentan una importante temporalidad. En este estudio el porcentaje de respuesta es, incluso, bastante inferior.

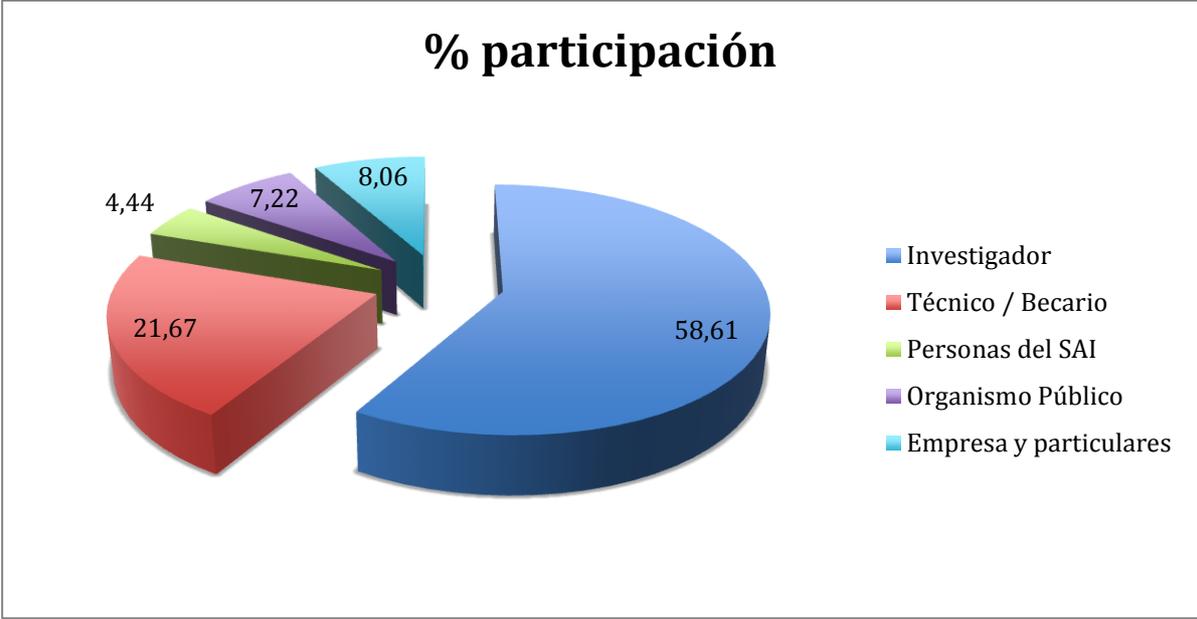
Por el contrario, se ha incrementado bastante el porcentaje de respuesta de Organismos Públicos de Investigación, aunque sería deseable alcanzar cotas superiores de respuesta tanto en éstos como en empresas y particulares.

EVOLUCION RESPUESTAS 2011/2013

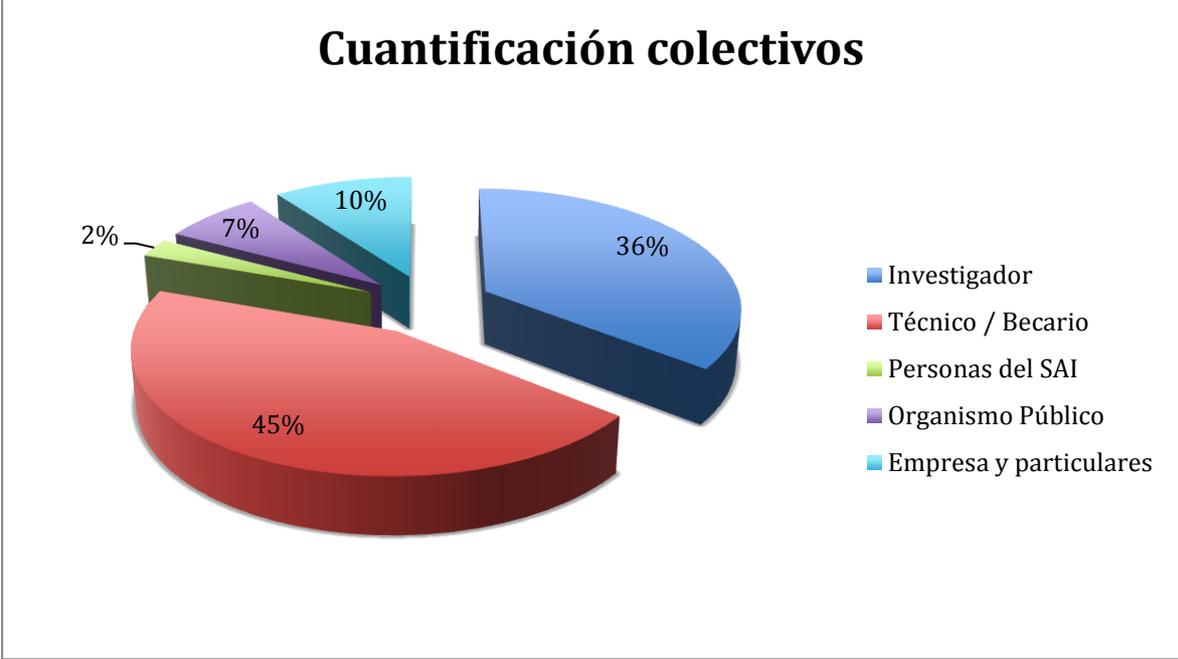


La columna **porcentaje de participación** indica el peso específico de cada uno de los colectivos sobre el total de respuestas obtenidas, que puede apreciarse con mayor claridad en los siguientes gráficos.

El primero de ellos contempla el porcentaje real de respuesta de cada colectivo en función del número total de las respuestas realmente recibidas.



El segundo, el peso específico que cada colectivo debería representar, en función de su número (correos enviados invitando a la participación)



2.1.2. RESPUESTAS POR SERVICIO EVALUADO

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

SERVICIO DEL SAIAL QUE SE EVALÚA	Encuestas	%
1. Servicio de Microscopía electrónica de Materiales	38	11%
2. Servicio de Análisis Químico	13	4%
3. Servicio de Medidas Físicas	19	5%
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia	21	6%
5. Servicio de Animalario	7	2%
6. Servicio de Cirugía Experimental	4	1%
7. Servicio de Citómica	19	5%
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional	17	5%
9. Servicio de Seguridad Microbiológica	1	0%
10. Servicio de Microscopía Electrónica de Sistemas Biológicos	3	1%
11. Servicio de Experimentación Animal	23	6%
12. Servicio de Mecánica de Precisión	28	8%
13. Servicio de Líquidos Criogénicos	27	8%
14. Servicio de Soplado de Vidrio	25	7%
15. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros	26	7%
16. Servicio de Instrumentación Electrónica	49	14%
17. Servicio de Microscopía Óptica e Imagen	34	9%
18. Servicio de Transporte	6	2%
TOTAL	360	100%

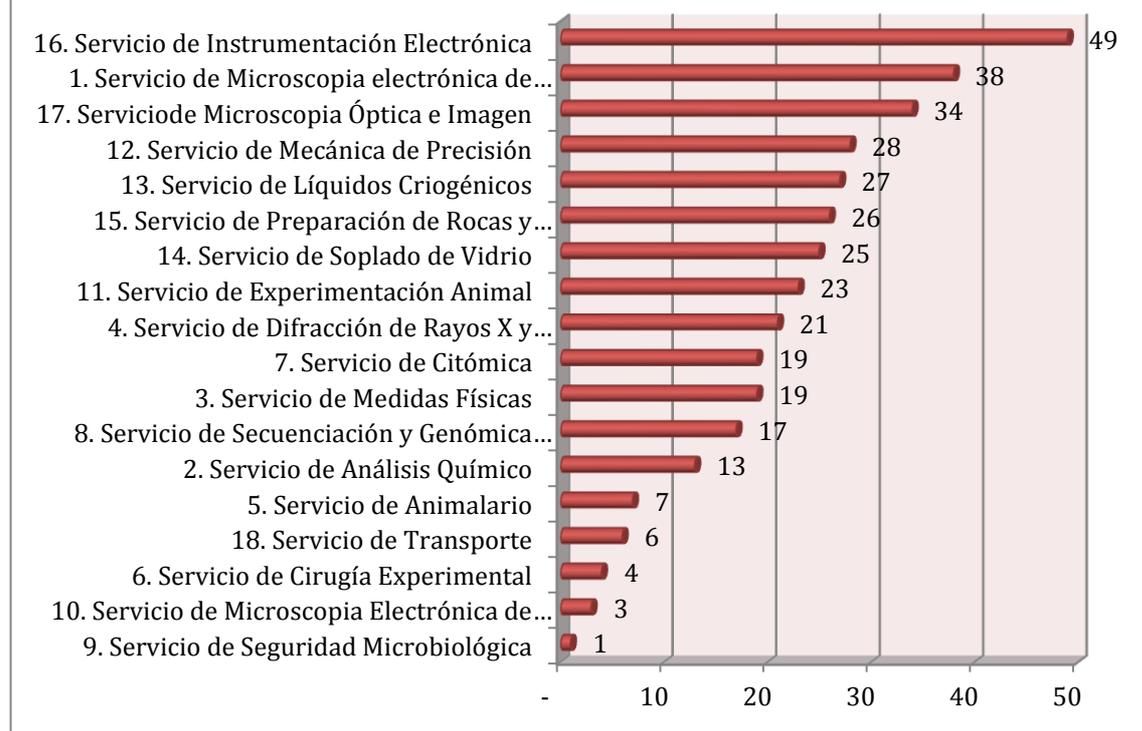
Al igual que en el estudio de 2011, del análisis de estos datos se desprende que, si bien la muestra es suficiente en cuanto a datos globales se refiere, tal y como hemos indicado anteriormente, no ocurre así respecto a la respuesta obtenida para cada uno de los Servicios del SAI.

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.

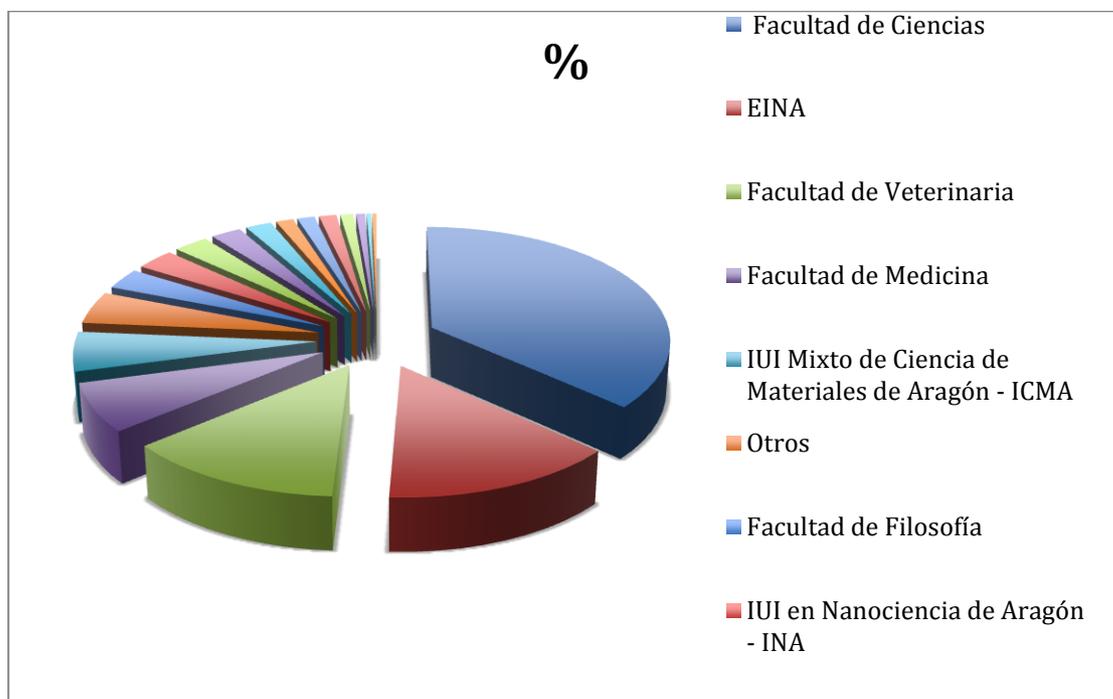
Encuestas



2.1.3. RESPUESTAS POR CENTRO UNIVERSITARIO

CENTRO	Encuestas	%
Facultad de Ciencias	112	37%
EINA	43	14%
Facultad de Veterinaria	40	13%
Facultad de Medicina	21	7%
IUI Mixto de Ciencia de Materiales de Aragón - ICMA	17	6%
Otros	14	5%
Facultad de Filosofía	9	3%
IUI en Nanociencia de Aragón - INA	9	3%
IUI de Ingeniería de Aragón - I3A	8	3%
Servicio General de Apoyo a la Investigación -SAI	7	2%
IUI Mixto de Síntesis Química y Catálisis Homogénea - ISQCH	6	2%
Facultad de Educación	4	1%
IUI de Biocomputación y Física de Sistemas Complejos - BIFI	4	1%
IUI Mixto Centro de Invest. Recursos y Consumos Energéticos - CIRCE	4	1%
Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	3	1%
E. Politécnica Superior	2	1%
Facultad de Ciencias de la Salud	1	0%
IUI en Ciencias Ambientales de Aragón - IUCA	1	0%
Total ENCUESTAS POR CENTRO	305	100%
No se especifica	55	
TOTAL	360	

En cuanto a los resultados obtenidos, como puede apreciarse en el siguiente gráfico, el 50% de las encuestas se concentra entre la Facultad de Ciencias y la Escuela de Ingeniería y Arquitectura.



2.2. FRECUENCIA DE USO DEL SERVICIO

2.2.1. FRECUENCIA MEDIA

Frecuencia de uso	Nº	Porcentaje
1. Muy frecuentemente)	109	30
2. Con cierta frecuencia	90	25
3. Ocasionalmente	109	30
4. En raras ocasiones	52	15
Total	360	100

En el estudio anterior, la distribución por frecuencias no presentaba diferencias considerables entre uno y otro grupo.

Sin embargo, en esta ocasión, se observa un claro descenso del porcentaje de clientes que utilizan los servicios con menor frecuencia.

Ello es debido a que los datos no son datos comparables, puesto que el criterio ha cambiado de forma significativa, según se indica en la siguiente tabla:

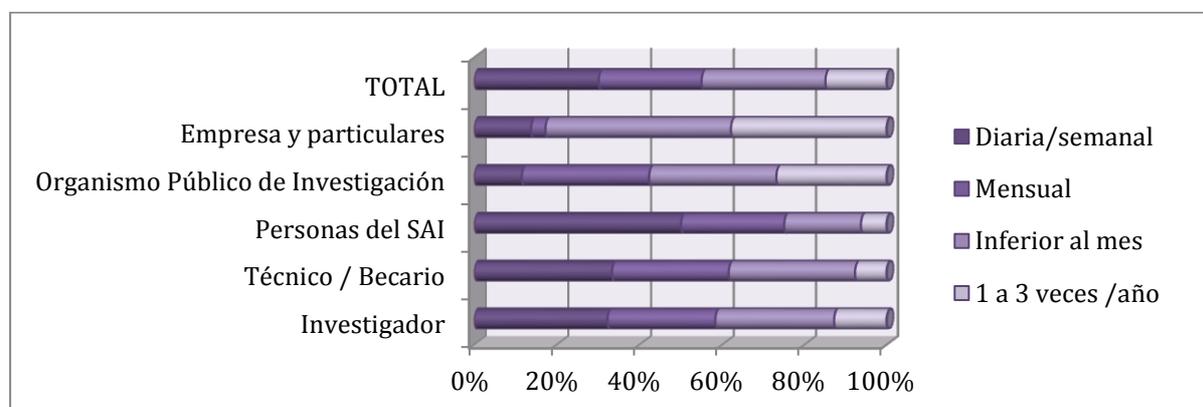
Criterio	Frecuencia 2011	Frecuencia 2013
1. Muy frecuentemente	Diaria o semanalmente	Semanal o mensualmente
2. Con cierta frecuencia	Cada mes	Cada dos meses
3. Ocasionalmente	Inferior al mes	Dos o tres veces al año
4. En raras ocasiones	De 1 a 3 veces al año	Una vez al año

2.2.2. FRECUENCIA DE USO POR TIPO DE USUARIO

En el siguiente cuadro se reflejan las frecuencias en función del tipo de usuario:

FRECUENCIAS	Diaria/semanal	Mensual	Inferior al mes	1 a 3 veces /año
Investigador	32%	26%	29%	13%
Técnico / Becario	33%	28%	31%	8%
Personas del SAI	50%	25%	19%	6%
Organismo Público de Investigación	12%	31%	31%	27%
Empresa y particulares	14%	3%	45%	38%
TOTAL	30%	25%	30%	15%

El 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). Basándose en 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	Válidos	Sin respuesta	Media 2013	Media 2011	Desviación
Información disponible sobre el servicio	353	7	3,85	3,47	11%
Idoneidad dotación instrumental y equipamiento	352	8	4,03	3,77	7%
Accesibilidad y disponibilidad del personal	358	2	4,38	4,24	3%
Cualificación del personal	354	6	4,55	4,33	5%
Rapidez de respuesta a sus solicitudes	358	2	3,90	3,63	7%
Horario de funcionamiento	354	6	3,96	3,63	9%
Adaptación servicio a sus necesidades	354	6	4,05	3,74	8%
Relación Calidad/precio	351	9	3,87	3,71	4%
Tratamiento de las reclamaciones	270	90	3,95	3,66	8%
Nivel de Satisfacción Global	356	4	4,08	3,9	5%
PROMEDIO			4,06	3,81	7%

Al igual que en 2011, el único ítem en el que se ha producido un elevado porcentaje de encuestados que no ha respondido ha sido en la pregunta sobre el tratamiento de las reclamaciones.

Tanto el nivel de satisfacción global expresado por los encuestados como el promedio de todas las valoraciones se encuentra por encima de 4, siendo, por tanto, los resultados, francamente satisfactorios, destacando, en especial, los dos apartados relacionados con el personal, tanto en atención como en cualificación.

El aspecto menos valorado sigue siendo el de la información disponible sobre el servicio y, aún así, se sitúa dentro de los niveles de satisfacción muy aceptables y ha experimentado una evolución favorable del 11%.

Tal y como puede apreciarse en la columna “Desviación”, todos los valores han experimentado un incremento sobre las percepciones de 2011.

2.3.2. VALORACIONES POR TIPO DE USUARIO

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

Colectivo	Investig.	Técnico/Becario	SAI	OPI	Empresa	Promedio
Información sobre el servicio	3,93	3,93	3,56	3,46	3,55	3,85
Idoneidad dotación Instrumental y equipamiento	4,00	4,08	3,75	4,08	4,14	4,03
Accesibilidad y disponibilidad del personal	4,45	4,23	3,94	4,35	4,52	4,38
Cualificación del personal	4,61	4,52	4,00	4,40	4,62	4,55
Rapidez de respuesta a solicitudes	3,86	3,92	4,27	3,73	4,10	3,90
Horario de funcionamiento	3,99	3,89	4,25	3,88	3,86	3,96
Adaptación a sus necesidades	4,06	4,08	4,00	3,76	4,14	4,05
Relación Calidad/precio	3,88	3,95	3,73	3,76	3,79	3,87
Tratamiento reclamaciones	3,91	4,03	3,75	4,11	3,95	3,95
Nivel de Satisfacción Global	4,13	4,08	3,94	3,92	3,93	4,08
PROMEDIO	4,08	4,07	3,92	3,94	4,06	4,06

Aparecen con color de fuente azul los aspectos menos valorados por cada uno de los colectivos y en verde los aspectos con valores máximos.

Salvo el colectivo del SAI, el resto de colectivos continúan mostrando su mayor nivel de satisfacción en el ítem de la cualificación del personal.

La información disponible sobre el servicio, que fue el aspecto menos valorado por todos los colectivos en el estudio anterior, deja de serlo en los colectivos formados por investigadores (que suponen más del 60% de las respuestas obtenidas) y técnicos o becarios.

En cuanto al promedio de valoraciones por colectivo, las diferencias entre unos y otros son tan pequeñas, que no requieren de análisis diferencial.

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 Servicios evaluados, 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.

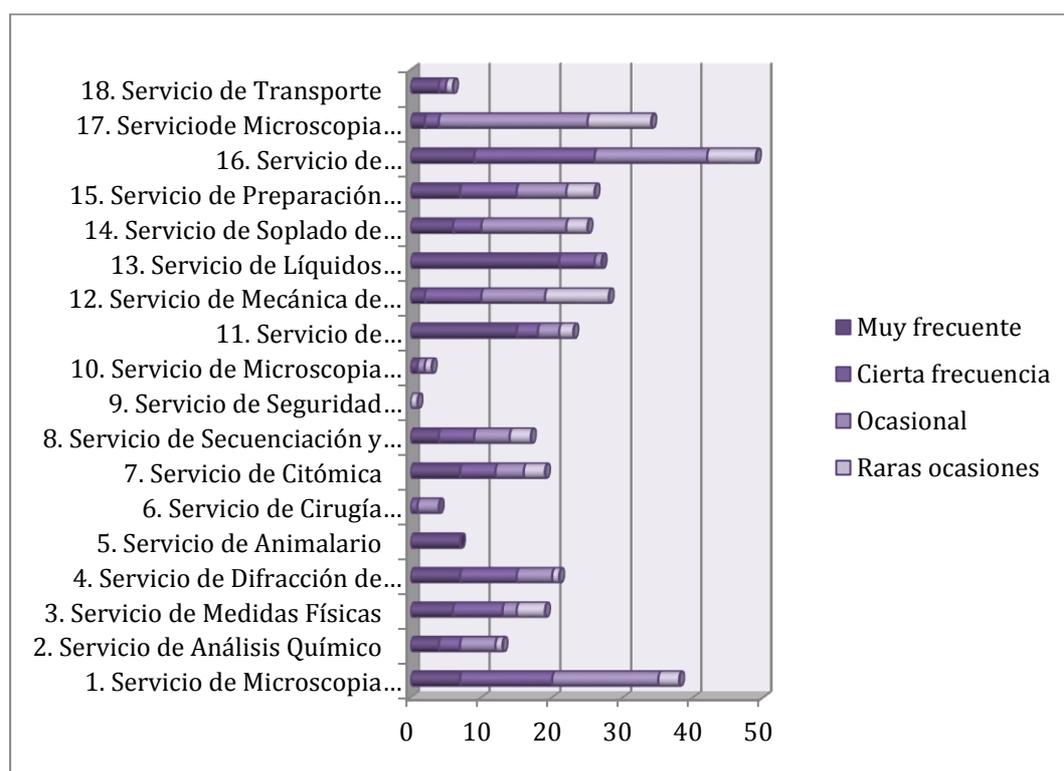
3.1 RESPUESTAS OBTENIDAS POR TIPO DE USUARIO EN RELACIÓN AL SERVICIO EVALUADO.

SERVICIO DEL SAI AL QUE SE EVALÚA	Técnico/				Empresa	Total general
	Investig.	Becario	SAI	OPI		
1. Servicio de Microscopia electrónica de Materiales	22	2		6	8	38
2. Servicio de Análisis Químico	11				2	13
3. Servicio de Medidas Físicas	11	4		4		19
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia	13	1		2	5	21
5. Servicio de Animalario	3	4				7
6. Servicio de Cirugía Experimental	3			1		4
7. Servicio de Citómica	13	5		1		19
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional	9	3	1	3	1	17
9. Servicio de Seguridad Microbiológica					1	1
10. Servicio de Microscopia Electrónica de Sistemas Biológicos	3					3
11. Servicio de Experimentación Animal	16	3	2		2	23
12. Servicio de Mecánica de Precisión	18	5	1	3	1	28
13. Servicio de Líquidos Criogénicos	12	10	3	2		27
14. Servicio de Soplado de Vidrio	13	10			2	25
15. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros	16	4		1	5	26
16. Servicio de Instrumentación Electrónica	24	17	4	2	2	49
17. Servicio de Microscopia Óptica e Imagen	23	8	2	1		34
18. Servicio de Transporte	1	2	3			6
TOTAL	211	78	16	26	29	360

3.2 FRECUENCIA DE USO POR SERVICIO EVALUADO

SERVICIO DEL SAI AL QUE SE EVALÚA	Muy frecuente	Cierta frecuencia	Ocasional	Raras ocasiones	TOTAL
1. Servicio de Microscopia electrónica de Materiales	7	13	15	3	38
2. Servicio de Análisis Químico	4	3	5	1	13
3. Servicio de Medidas Físicas	6	7	2	4	19
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia	7	8	5	1	21
5. Servicio de Animalario	7				7
6. Servicio de Cirugía Experimental		1	3		4
7. Servicio de Citómica	7	5	4	3	19
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional	4	5	5	3	17
9. Servicio de Seguridad Microbiológica				1	1
10. Servicio de Microscopia Electrónica de Sistemas Biológicos	1		1	1	3
11. Servicio de Experimentación Animal	15	3	3	2	23
12. Servicio de Mecánica de Precisión	2	8	9	9	28
13. Servicio de Líquidos Criogénicos	21	5	1		27
14. Servicio de Soplado de Vidrio	6	4	12	3	25
15. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros	7	8	7	4	26
16. Servicio de Instrumentación Electrónica	9	17	16	7	49
17. Servicio de Microscopia Óptica e Imagen	2	2	21	9	34
18. Servicio de Transporte	4	1		1	6
TOTAL	109	90	109	52	360

No cabe la comparativa con el año anterior, puesto que los criterios sobre frecuencias se han modificado de forma notoria.



3.3 VALORACIONES POR SERVICIO

En la tabla siguiente se muestran las evaluaciones por conceptos, desglosadas por cada uno de los Servicios.

SERVICIO DEL SAI AL QUE SE EVALÚA	1. Información	2. Equipamiento	3. P. Accesibles	4. P. Cualificación	5. Rapidez	6. Horario	7. Necesidades	8. Precio	9. Reclamaciones	10. Satisf. Global	TOTAL
1. Servicio de Microscopia electrónica de Materiales	3,95	4,30	4,50	4,50	4,26	3,95	4,16	3,86	4,27	4,21	38
2. Servicio de Análisis Químico	3,69	3,85	4,08	4,08	4,08	4,15	3,77	3,23	3,70	3,69	13
3. Servicio de Medidas Físicas	3,95	4,05	4,58	4,58	3,79	3,84	4,00	3,37	4,06	4,11	19
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia	3,90	4,00	4,86	4,90	4,00	4,29	4,38	4,00	4,41	4,38	21
5. Servicio de Animalario	4,50	3,71	5,00	5,00	5,00	4,71	4,86	3,57	4,40	4,57	7
6. Servicio de Cirugía Experimental	4,25	4,50	5,00	4,75	4,75	4,50	4,50	3,00	4,00	4,50	4
7. Servicio de Citómica	4,21	4,37	4,58	4,63	4,74	4,58	4,42	4,39	3,88	4,56	19
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional	3,94	4,06	4,18	4,40	3,47	3,75	3,25	3,00	3,62	3,47	17
9. Servicio de Seguridad Microbiológica	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	1
10. Servicio de Microscopia Electrónica de Sistemas Biológicos	3,00	4,00	4,67	4,00	3,67	4,00	3,67	3,67	4,00	4,00	3
11. Servicio de Experimentación Animal	3,81	3,18	3,86	4,18	3,77	3,50	3,82	3,05	3,61	3,68	23
12. Servicio de Mecánica de Precisión	3,79	3,78	4,57	4,79	2,75	4,04	3,81	4,21	4,14	3,86	28
13. Servicio de Líquidos Criogénicos	3,96	4,19	4,30	4,59	4,48	3,96	4,07	4,07	3,96	4,19	27
14. Servicio de Soplado de Vidrio	3,79	4,04	3,64	4,56	2,64	3,04	3,54	3,92	3,39	3,44	25
15. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros	3,92	3,54	3,92	4,15	2,92	3,54	3,46	3,62	3,29	3,69	26
16. Servicio de Instrumentación Electrónica	3,83	4,30	4,80	4,86	4,35	4,50	4,72	4,43	4,45	4,71	49
17. Servicio de Microscopia Óptica e Imagen	3,58	4,18	4,52	4,58	4,52	3,76	4,03	4,19	3,90	4,24	34
18. Servicio de Transporte	2,50	4,00	2,83	3,17	3,67	4,00	3,67	3,50	2,60	2,83	6
PROMEDIO / TOTAL	3,85	4,03	4,38	4,55	3,90	3,96	4,05	3,87	3,95	4,08	360

Valoración insuficiente
No alcanza la satisfacción deseable
Valoración muy satisfactoria.

Siguiendo el mismo criterio de 2011, 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. Se mantiene la conveniencia de tener en consideración los valores situados por debajo de 3,25, resaltados en amarillo, especialmente en el momento actual, al haberse superado todas las valoraciones que en el anterior informe aparecían como aspectos a mejorar.

ANEXO I



**Servicio General de Apoyo
a la Investigación - SAI**
Universidad Zaragoza

Encuesta de satisfacción de usuarios - 2013

Introducción

Desde el equipo de dirección del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI, precisamos recibir información sobre el adecuado funcionamiento de los diferentes Servicios.

Conocer las expectativas y la opinión de nuestros usuarios es fundamental para avanzar en el proceso de mejora continua en el que estamos inmersos, y para ello, resulta imprescindible contar con su colaboración, a través de la presente encuesta.

1. SERVICIO DEL SAI QUE SE VA A EVALUAR. Si es usuario de varios Servicios, deberá realizar una encuesta para cada uno

---- Indique el Servicio que va a evaluar ----

1. Servicio de Microscopia Electrónica de Materiales
2. Servicio de Análisis Químico
3. Servicio de Medidas Físicas
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por Fluorescencia
5. Servicio de Animalario
6. Servicio de Cirugía Experimental
7. Servicio de Citómica
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional
9. Servicio de Seguridad Microbiológica
10. Servicio de Microscopia Electrónica de Sistemas Biológicos
11. Servicio de Experimentación Animal
12. Servicio de Mecánica de Precisión
13. Servicio de Líquidos Criogénicos
14. Servicio de Soplado de Vidrio
15. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros
16. Servicio de Instrumentación Electrónica
17. Servicio de Microscopia Óptica e Imagen
18. Servicio de Transporte

1.1 *

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

---- Seleccione el colectivo al que pertenece ----

1. Investigador (excepto personal SAI)
2. Técnico / Becario (excepto personal SAI)
3. Personas del SAI
4. Organismo Público de Investigación (OPI)
5. Empresa y particulares

2.1 *

3. Indique CENTRO UNIVERSITARIO en el que presta sus servicio (Solo miembros de la Comunidad Universitaria)

---- Seleccione su Centro Universitario (solo miembros Universidad de Zaragoza) ----

1. Facultad de Ciencias
2. Facultad de Economía y Empresa
3. Facultad de Derecho
4. Facultad de Filosofía y Letras
5. Facultad de Medicina
6. Facultad de Veterinaria
7. Facultad de Educación
8. Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
9. Escuela de Ingeniería y Arquitectura
10. Facultad de Ciencias de la Salud
11. Escuela Politécnica Superior (Huesca)
12. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
13. Facultad de Empresa y Gestión Pública
14. Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte
15. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
16. E.U. Politécnica de Teruel
17. IUI de Biocomputación y Física de Sistemas Complejos - BIFI
18. IUI Mixto de Ciencia de Materiales de Aragón - ICMA
19. IUI Mixto de Síntesis Química y Catálisis Homogénea - ISQCH
20. IUI Mixto Centro de Investigación de Recursos y Consumos Energéticos - CIRCE
21. IUI en Ciencias Ambientales de Aragón - IUCA
22. IUI de Ingeniería de Aragón -I3A
23. IUI de Matemáticas y Aplicaciones - IUMA
24. IUI en Nanociencia de Aragón - INA
25. Servicio General de Apoyo a la Investigación-SAI
- 3.1 * 26. Otros (indicar)

4. Frecuencia con que usa el Servicio de Microscopia Electrónica de Materiales

---- Indique la frecuencia con que usa este servicio ----

1. Muy frecuentemente (semanal o mensualmente)
2. Con cierta frecuencia (cada dos meses)
3. Ocasionalmente (dos o tres veces al año)
- 4.1 * 4. En raras ocasiones (una vez al año)

5. Valoración del Servicio de Microscopia Electrónica de Materiales

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.

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

6. Observaciones a las valoraciones anteriores (especialmente aquellas que no han alcanzado la puntuación de 3)

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

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

Borrar

Enviar