



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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DEL SAI

DICIEMBRE 2019

1. Introducción

Según el procedimiento del SAI "Relaciones con los grupos de interés" aprobado en junio de 2014, uno de los principales mecanismos para conocer la opinión y experiencia de los usuarios y clientes de los Servicios del SAI es el envío periódico de una encuesta.

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 definir unas actuaciones para modificar o solucionar las percepciones negativas que pudieran existir; apoyando y reforzando, de forma simultánea, los aspectos mejor valorados. Por otra parte, esta encuesta permite, también, comparar la evolución experimentada por cada Servicio en cada uno de los ítems respecto a los anteriores resultados obtenidos.

1.2 METODOLOGÍA

Por tercera vez consecutiva, la encuesta se ha realizado simultáneamente a los usuarios y clientes de los servicios del SAI y a los usuarios de los servicios científico-técnicos del Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (en adelante IACS), dado que hay tres servicios que son gestionados conjuntamente por ambas instituciones (el servicio de animalario, el servicio secuenciación y genómica funcional y el servicio de cirugía experimental) y, por tanto, algunos usuarios son de ambas instituciones. Así, la encuesta se ha enviado a los usuarios y clientes de los siguientes 23 servicios:

- Servicio de microscopia electrónica de materiales (Universidad de Zaragoza)
- Servicio de medidas físicas (Universidad de Zaragoza)
- Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia (Universidad de Zaragoza)
- Servicio de análisis químico (Universidad de Zaragoza)

- Servicio de experimentación animal (Universidad de Zaragoza)

- Servicio de líquidos criogénicos (Universidad de Zaragoza)
- Servicio de instrumentación electrónica (Universidad de Zaragoza)
- Servicio de microscopia óptica e imagen (Universidad de Zaragoza)
- Servicio de mecánica de precisión (Universidad de Zaragoza)
- Servicio de preparación de rocas y materiales duros (Universidad de Zaragoza)
- Servicio de soplado de vidrio (Universidad de Zaragoza)

- Servicio de transporte (Universidad de Zaragoza)

- Servicio de microscopia electrónica de sistemas biológicos (Universidad de Zaragoza)
- Servicio de citómica (Universidad de Zaragoza)

- Servicio de análisis microbiológico (Universidad de Zaragoza)
- ★ Servicio de animalario (Universidad de Zaragoza-IACS)
- ★ Servicio de secuenciación y genómica funcional (Universidad de Zaragoza-IACS)
- ★ Servicio de cirugía experimental (Universidad de Zaragoza-IACS)
- ❖ Servicio de proteómica (IACS)
- ❖ Servicio de separación celular y citometría (IACS)
- ❖ Servicio de cultivo celular (IACS)
- ❖ Servicio de microscopía y anatomía patológica (IACS)
- ❖ Servicio de imagen médica y fenotipado (IACS)

Dado que este informe está destinado a la dirección del Servicio General de Apoyo a la Investigación-SAI, perteneciente a la Universidad de Zaragoza, en él no se han incluido las valoraciones correspondientes a los cinco servicios exclusivos del IACS, salvo en los datos globales (apartado 2.1.) en los que no se puede discernir.

La participación ha sido voluntaria, invitando a los diferentes tipos de usuarios, a través de un correo electrónico de fecha 2 de diciembre de 2019, a que cumplimentasen la encuesta, 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 1355 usuarios y clientes. El tamaño recomendado para esta muestra, con un margen de error del 5%, nivel de confianza del 95% y nivel de heterogeneidad del 50%, se estima en 300 encuestas. Para asegurar una participación adecuada, se realizaron dos recordatorios, el 12 de diciembre de 2019 y el 19 de diciembre de 2019.

El acceso a la encuesta se mantuvo abierto desde el 2 de diciembre de 2019 hasta el 20 de diciembre de 2019, recibándose un total de 392 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 Excel.

1.3 CUESTIONARIO

La encuesta fue diseñada en el año 2010 por el Comité de Autoevaluación de los SAI en colaboración con la Unidad de Calidad y Racionalización de la Universidad de Zaragoza. Aunque se han realizado pequeñas modificaciones a lo largo de los años, la estructura original del cuestionario se sigue manteniendo, de forma que los resultados puedan ser comparados año tras año.

En esta ocasión, no se han introducido modificaciones respecto al cuestionario enviado en 2017.

Se adjunta el modelo de cuestionario en ANEXO I.

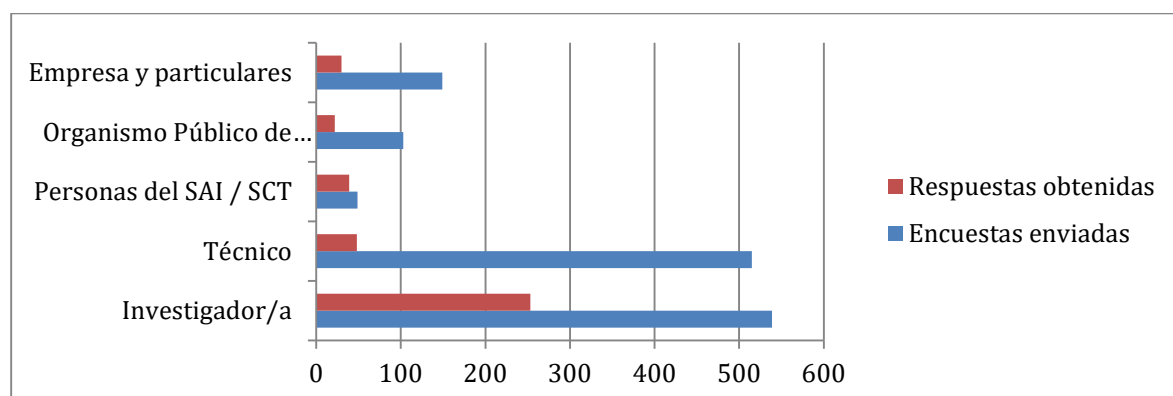
2. Datos globales obtenidos

2.1. PARTICIPACIÓN

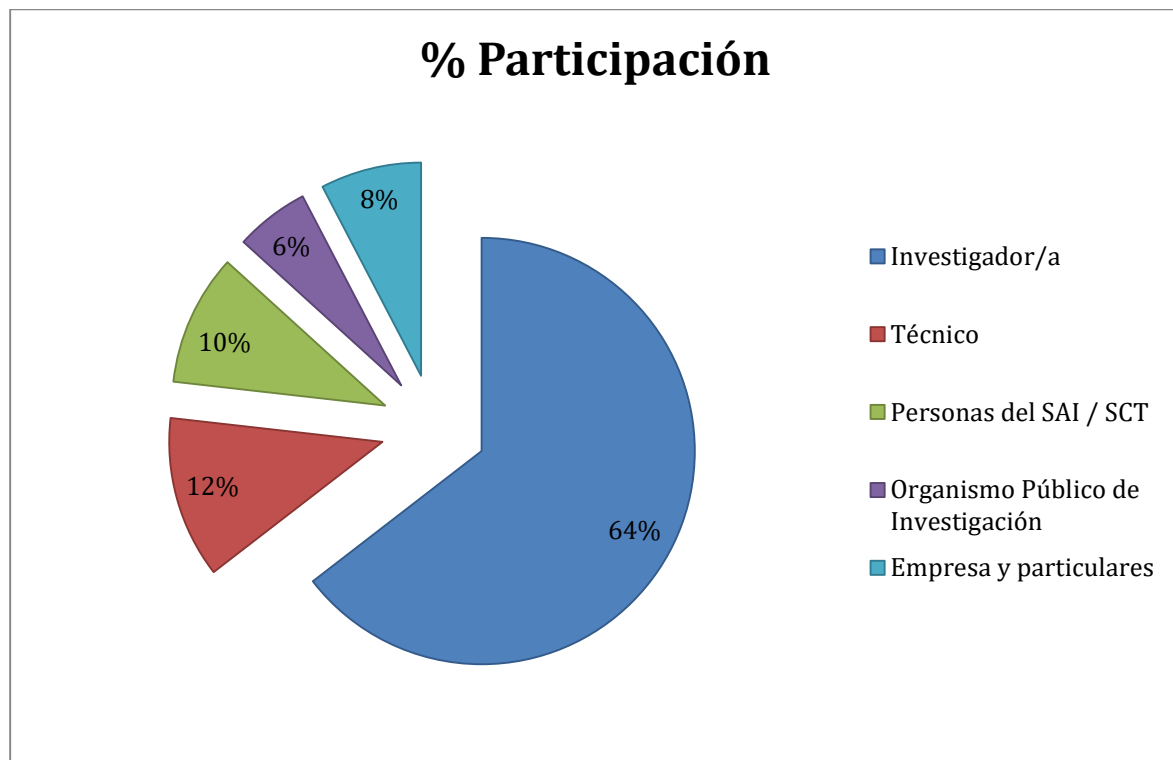
Analizamos los porcentajes de respuesta y participación según el perfil del encuestado en la siguiente tabla:

Colectivo	2019			
	Encuestas enviadas	Respuestas obtenidas	% Respuesta	% Participación
Investigador/a	539	253	46,94	64,54
Técnico	515	48	9,32	12,25
Personas del SAI / SCT	49	39	79,59	9,95
Organismo Público de Investigación	103	22	21,36	5,61
Empresa y particulares	149	30	20,13	7,65
TOTAL	1.355	392	28,93	100,00

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



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 el siguiente gráfico.



Comparamos estos datos con los porcentajes de las encuestas anteriores en la siguiente tabla:

Colectivo	2019		2017		2015		2013	
	% Resp.	% Partic.	% Resp.	% Partic.	% Resp.	% Partic.	% Resp.	% partic
Investigador/a	46,94	64,54	43,18	71,60	36,82	62,28	32,66	58,61
Técnico	9,32	12,25	10,37	13,89	12,34	21,71	9,61	21,67
Personas del SAI / SCT	79,59	9,95	39,47	4,63	22,73	1,42	35,56	4,44
Organismo Público de Investigación	21,36	5,61	13,68	4,01	19,55	7,43	20,31	7,22
Empresa y particulares	20,13	7,65	12,34	5,86	19,08	7,14	15,85	8,06
TOTAL	28,93	100,00	25,53	100,00	23,43	100,00	19,85	100,00

El porcentaje de respuesta total ha aumentado progresivamente desde el año 2013, yendo de la mano del continuo aumento, a lo largo de los años, del porcentaje de respuesta de nuestros usuarios más numerosos, los investigadores, probablemente debido a su creciente implicación en nuestro sistema de gestión.

3. Datos generales obtenidos para los servicios del SAI

3.1. RESPUESTAS POR SERVICIO EVALUADO

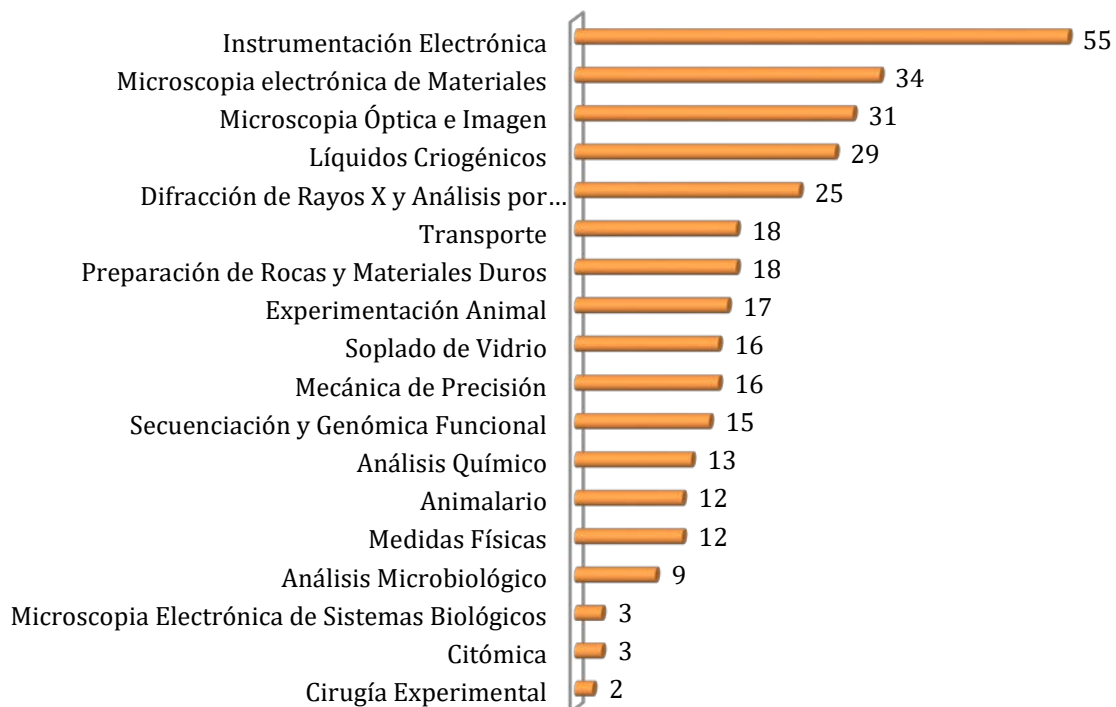
En la siguiente tabla se refleja el número de encuestas recibidas por cada uno de los Servicios del SAI evaluados.

SERVICIO DEL SAI AL QUE SE EVALÚA	RESPUESTAS	%
1. Servicio de Microscopia electrónica de Materiales	34	10%
2. Servicio de Análisis Químico	13	4%
3. Servicio de Medidas Físicas	12	4%
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia	25	8%
5. Servicio de Animalario	12	4%
6. Servicio de Cirugía Experimental	2	1%
7. Servicio de Citómica	3	1%
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional	15	5%
9. Servicio de Análisis Microbiológico	9	3%
10. Servicio de Microscopia Electrónica de Sistemas Biológicos	3	1%
11. Servicio de Experimentación Animal	17	5%
12. Servicio de Mecánica de Precisión	16	5%
13. Servicio de Líquidos Criogénicos	29	9%
14. Servicio de Soplado de Vidrio	16	5%
15. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros	18	5%
16. Servicio de Instrumentación Electrónica	55	17%
17. Servicio de Microscopia Óptica e Imagen	31	9%
18. Servicio de Transporte	18	5%
TOTAL	328	100%

Al igual que en los estudios anteriores, del análisis de estos datos se desprende que, si bien la muestra es suficiente en cuanto a datos globales se refiere, tal y como se ha indicado anteriormente, no ocurre así respecto a la respuesta obtenida para cada uno de los Servicios del SAI. Aunque no se posee información sobre el número de usuarios que mantiene cada Servicio, en la mayoría de los casos el número de respuestas parece insuficiente, por lo que se hace desaconsejable la comparación entre Servicios. Es decir, 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. Sin embargo, dado que con este estudio el SAI ya dispone de cinco informes similares consecutivos, sí que se pueden extraer conclusiones respecto a la evolución observada en las diferentes valoraciones de cada uno de estos Servicios.

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

Respuestas por Servicios del SAI



3.2. FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DEL SAI

3.2.1. FRECUENCIA MEDIA

Frecuencia de uso	Nº	%	% 2017	% 2015	% 2013
1. Muy frecuentemente (semanal o mensualmente)	98	30	30	32	30
2. Con cierta frecuencia (cada dos meses)	78	24	30	27	25
3. Ocasionalmente (dos o tres veces al año)	114	35	28	29	30
4. En raras ocasiones (una vez al año)	38	11	11	12	15
Total	328	100	100	100	100

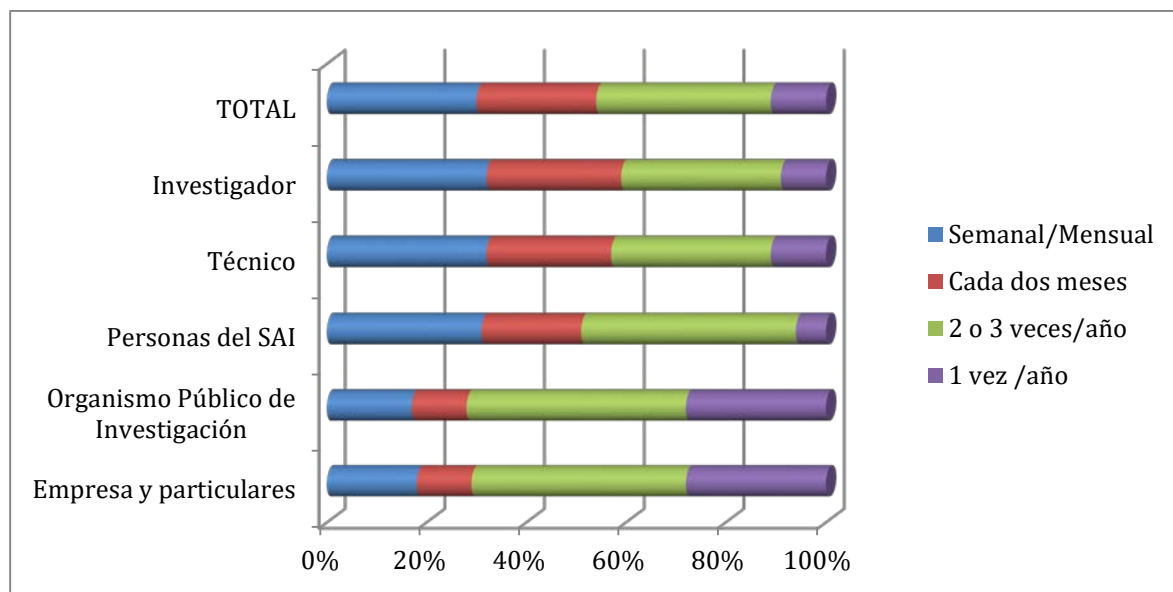
Es llamativo que los porcentajes de frecuencias de uso por parte de los usuarios de los Servicios se mantienen prácticamente constantes a lo largo de los años. En los cuatro casos, los usuarios que raramente utilizan el servicio evaluado contestan la encuesta en un porcentaje significativamente inferior al resto de usuarios.

3.2.2. FRECUENCIA DE USO POR TIPO DE USUARIO

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

FRECUENCIAS	Semanal/Mensual	Cada dos meses	2 o 3 veces/año	1 vez /año
Investigador/a	32%	27%	32%	9%
Técnico	32%	25%	32%	11%
Personas del SAI / SCT	31%	20%	43%	6%
Organismo Público de Investigación	17%	11%	44%	28%
Empresa y particulares	18%	11%	43%	28%
TOTAL	30%	24%	35%	11%

El gráfico facilita la visualización de las frecuencias de uso de los Servicios en función del tipo de colectivo.



3.2.3. VARIACIONES EN LA FRECUENCIA DE USO RESPECTO A AÑOS ANTERIORES

El usuario últimamente	ha requerido más usos	ha requerido igual cantidad de usos	ha requerido menos usos	No contesta
	19,8%	67,1%	6,7%	6,4%

Dentro de los 22 usuarios del SAI que han requerido menos usos, las causas aducidas son las siguientes:

1. No han tenido necesidad por menor volumen de trabajo o por fin de proyecto (8 respuestas).
2. Los equipos están mucho tiempo averiados y fuera de servicio (rayos X polvo) y los tiempos son muy largos para la realización del servicio (rayos X monocristal) (1 respuesta). Servicio evaluado: difracción de rayos X y análisis por fluorescencia.
3. El Servicio no ha cumplido las expectativas (1 respuesta). Servicio evaluado: Citómica.
4. Es cada vez más caro e inseguro (1 respuesta). Servicio evaluado: Secuenciación y genómica funcional
5. Estrategia propia no relacionada con el funcionamiento del SCT (1 respuesta).

3.3. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL SAI

3.3.1. VALORACIONES MEDIAS

En el cuestionario se pedía al usuario o cliente emitir una valoración dentro de una escala de 0 a 5 puntos (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.

En la siguiente tabla aparecen los valores medios obtenidos por los Servicios del SAI en cada uno de los ítems, y su comparativa con los valores medios obtenidos en las tres encuestas anteriores. Se muestran en negrita los valores muy satisfactorios de este año.

ÍTEMS	Media 2019	Media 2017	Media 2015	Media 2013
Información disponible sobre el servicio (327)	4,19	4,08	4,00	3,85
Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas) (328)	4,24	4,05	3,96	
Horario de funcionamiento es el adecuado (326)	4,25	4,08	3,96	3,96
Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar (328)	4,71	4,63	4,54	4,55
Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle (326)	4,71	4,53	4,45	4,38
Idoneidad de la dotación instrumental /equipamiento (322)	4,36	4,11	4,08	4,03
Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario (327)	4,53	4,27	4,27	4,05
Relación Calidad/precio de las prestaciones (322)	4,37	4,11	3,85	3,87
El Servicio da respuesta rápida a sus solicitudes (327)	4,35	4,14	3,94	3,90
Tratamiento de las reclamaciones (246)	4,40	4,18	4,07	3,95
Nivel de Satisfacción Global respecto al servicio prestado (323)	4,43	4,26	4,07	4,08
MEDIAS GLOBALES	4,41	4,22	4,11	4,06

Junto a cada ítem se indica entre paréntesis las respuestas que han valorado ese ítem

Al igual que en las tres encuestas anteriores, el único ítem en el que se ha producido un elevado porcentaje de encuestados que no ha respondido ha sido el del "tratamiento de las reclamaciones".

Los valores de **todos** los ítems han aumentado respecto a los valores obtenidos en la encuesta de 2017, que ya estaban todos ellos por encima de 4. Es decir, en todos los aspectos que indica el cuestionario las valoraciones de los usuarios y clientes son muy satisfactorias. Si consideramos la evolución de cada uno de los ítems en el histórico de las encuestas realizadas, podemos destacar que en todos ellos se observa una mejora progresiva de las valoraciones, que se va afianzando a lo largo de los años.

Los aspectos mejor valorados continúan siendo los relacionados con la capacidad y disponibilidad del personal técnico de los Servicios, adquiriendo la noción de característica crónica a lo largo de los años. El ítem peor valorado es el de la "información disponible sobre el servicio" y, además, es el que menos ha aumentado respecto a la encuesta anterior (2017).

3.3.2. VALORACIONES POR TIPO DE USUARIO

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

Colectivo	Investigador	Técnico	SAI	OPI	Empresa	Media
Información disponible sobre el servicio	4,13	4,23	4,46	4,11	4,29	4,19
Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas)	4,22	4,32	4,37	4,00	4,21	4,24
Horario de funcionamiento es el adecuado	4,10	4,38	4,74	4,44	4,32	4,25
Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar	4,65	4,79	4,83	4,83	4,82	4,71
Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle	4,64	4,79	4,77	4,94	4,86	4,71
Idoneidad de la dotación instrumental / equipamiento	4,27	4,49	4,34	4,59	4,71	4,36
Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario	4,45	4,57	4,63	4,72	4,79	4,53
Relación calidad/precio de las prestaciones	4,30	4,42	4,71	4,44	4,29	4,37
El Servicio da respuesta rápida a sus solicitudes	4,22	4,41	4,63	4,78	4,61	4,35
Tratamiento de las reclamaciones	4,23	4,68	4,68	4,67	4,72	4,40
Nivel de Satisfacción Global respecto al servicio prestado	4,33	4,46	4,74	4,61	4,56	4,43
PROMEDIO	4,32	4,50	4,63	4,56	4,56	4,41

Aparecen con color de fuente verde los aspectos mejor valorados por cada uno de los colectivos y en naranja los aspectos con valores mínimos.

Un año más, todos los colectivos coinciden en otorgar la mayor valoración a la cualificación del personal y a su disponibilidad. Las puntuaciones más bajas dentro de cada colectivo están más dispersas y abarcan desde el "horario de funcionamiento" a la "información disponible sobre el servicio", pasando por la "idoneidad del equipamiento" y la "facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas)".

En cuanto al promedio de valoraciones por colectivo, el colectivo que mejor valora los servicios del SAI son los propios técnicos del SAI y de los SCT, con un aumento de su valoración de casi un 13% respecto a la encuesta anterior. Hay que señalar que todos los colectivos han aumentado su satisfacción con los servicios prestados por el SAI, haciendo hincapié, además del mencionado, en el aumento de satisfacción del colectivo de técnicos y colaboradores (12,5%).

4. Datos desglosados por cada servicio del SAI

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 el análisis de las diferencias existentes entre los distintos Servicios no es recomendable, pero sí es muy valioso apreciar la evolución y la tendencia en cada Servicio respecto a las valoraciones obtenidas en las encuestas anteriores.

4.1 RESPUESTAS OBTENIDAS POR TIPO DE USUARIO EN RELACIÓN AL SERVICIO EVALUADO

SERVICIO EVALUADO DEL SAI	Investigador/a	Técnico	SAI	OPI	Empresa	Total
1. Servicio de Microscopia electrónica de Materiales	22	2		5	5	34
2. Servicio de Análisis Químico	10				3	13
3. Servicio de Medidas Físicas	12					12
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por Fluorescencia	14			1	10	25
5. Servicio de Animalario	9	1	1		1	12
6. Servicio de Cirugía Experimental	2					2
7. Servicio de Citómica	3					3
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional	10	2	3			15
9. Servicio de Análisis Microbiológico	3	3	3			9
10. Servicio de Microscopia Electrónica de Sistemas	2		1			3
11. Servicio de Experimentación Animal	9	2	1	2	3	17
12. Servicio de Mecánica de Precisión	12	2	2			16
13. Servicio de Líquidos Criogénicos	18	8	2	1		29
14. Servicio de Soplado de Vidrio	12	2		1	1	16
15. Servicio Preparación de Rocas y Materiales Duros	12			5	1	18
16. Servicio de Instrumentación Electrónica	27	12	14	2		55
17. Servicio de Microscopia Óptica e Imagen	18	8		1	4	31
18. Servicio de Transporte	5	5	8			18
TOTAL	200	47	35	18	28	328

Tal como se aprecia, la mayoría de las encuestas (200), un 61%, han sido emitidas por los investigadores.

4.2 FRECUENCIA DE USO POR SERVICIO EVALUADO

En la siguiente tabla se presentan los datos relativos a la frecuencia de uso que cada uno de los encuestados ha indicado respecto al Servicio del SAI que ha evaluado.

SERVICIO EVALUADO DEL SAI	Muy frecuente	Cierta frecuencia	Ocasional	Raras ocasiones
1. Servicio de Microscopia Electrónica de Materiales	26%	24%	35%	15%
2. Servicio de Análisis Químico	31%	15%	31%	23%
3. Servicio de Medidas Físicas	58%	33%	8%	0%
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia	24%	12%	48%	16%
5. Servicio de Animalario	67%	8%	17%	8%
6. Servicio de Cirugía Experimental	50%	0%	50%	0%
7. Servicio de Citómica	0%	0%	33%	67%
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional	40%	33%	13%	13%
9. Servicio de Análisis Microbiológico	22%	22%	44%	11%
10. Servicio de Microscopia Electrónica de Sistemas Biológicos	33%	0%	67%	0%
11. Servicio de Experimentación Animal	71%	6%	18%	6%
12. Servicio de Mecánica de Precisión	0%	44%	56%	0%
13. Servicio de Líquidos Criogénicos	69%	17%	14%	0%
14. Servicio de Soplado de Vidrio	6%	44%	31%	19%
15. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros	17%	28%	44%	11%
16. Servicio de Instrumentación Electrónica	18%	33%	34%	15%
17. Servicio de Microscopia Óptica e Imagen	6%	16%	68%	10%
18. Servicio de Transporte	33%	28%	22%	17%
TOTAL	30%	24%	35%	11%

4.3 VALORACIONES POR SERVICIO

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

SERVICIO EVALUADO DEL SAI	1. Información disponible	2. Solicitud de prestaciones	3. Horario funcionamiento	4. Personas cualificadas	5. Personas accesibles	6. Idoneidad equipamiento	7. Técnicas necesarias	8. Calidad / Precio	9. Respuesta rápida	10. Tratamiento reclamaciones	11. Satisfacción global
1. Servicio de Microscopía electrónica de Materiales (34)	4,38	4,68	4,36	4,94	4,94	4,67	4,79	4,41	4,61	4,79	4,71
2. Servicio de Análisis Químico (13)	4,15	4,62	4,46	4,77	5,00	4,31	4,33	4,54	4,69	4,71	4,77
3. Servicio de Medidas Físicas (12)	4,17	4,50	4,17	4,83	4,75	3,75	4,58	4,00	4,33	4,50	4,25
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia (25)	4,24	4,32	4,20	4,76	4,83	4,08	4,40	4,16	4,24	4,56	4,33
5. Servicio de Animalario (12)	4,55	3,67	4,50	5,00	4,92	4,33	4,50	4,33	4,83	4,82	4,82
6. Servicio de Cirugía Experimental (2)	4,50	4,50	4,50	5,00	5,00	5,00	4,50	4,50	5,00	5,00	5,00
7. Servicio de Citómica (3)	1,33	2,67	1,67	0,67	2,00	3,00	2,33	1,33	2,00	2,50	1,00
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional (15)	3,67	2,87	3,93	4,33	4,13	4,27	4,13	3,47	3,33	3,09	3,57
9. Servicio de Análisis Microbiológico (9)	4,11	4,00	4,44	4,44	4,56	3,44	4,00	4,13	4,33	4,29	4,44
10. Servicio de Microscopía (3) Electrónica de Sistemas Biológicos	4,67	4,00	4,33	3,33	4,67	2,67	3,33	3,00	4,67	3,33	4,00
11. Servicio de Experimentación Animal (17)	4,18	4,24	4,18	4,53	4,59	4,24	4,41	3,88	4,59	4,33	4,24
12. Servicio de Mecánica de Precisión (16)	4,31	4,13	4,13	4,75	4,44	4,25	4,31	4,38	3,56	4,42	4,06
13. Servicio de Líquidos Criogénicos (29)	4,38	4,62	4,07	4,83	4,86	4,54	4,52	4,54	4,69	4,54	4,62
14. Servicio de Soplado de Vidrio (16)	3,56	3,88	3,13	4,06	3,88	4,00	4,38	4,25	2,81	3,00	3,44
15. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros (18)	4,44	3,94	4,50	4,83	4,94	4,39	4,72	4,50	4,50	4,50	4,61
16. Servicio de Instrumentación Electrónica (55)	4,25	4,42	4,74	4,96	4,93	4,58	4,82	4,85	4,45	4,79	4,76
17. Servicio de Microscopía Óptica e Imagen (31)	4,06	4,29	4,03	4,71	4,61	4,80	4,81	4,71	4,77	4,12	4,57
18. Servicio de Transporte (18)	4,39	4,22	4,44	4,89	4,83	4,47	4,44	4,41	4,72	4,63	4,56
PROMEDIO / TOTAL	4,19	4,24	4,25	4,71	4,71	4,36	4,53	4,37	4,35	4,40	4,43

Valoración < 2,50	Valoración insuficiente
2,50 < Valoración < 3,25	No alcanza la satisfacción deseable
Valoración > 4,00	Valoración muy satisfactoria.

Siguiendo el mismo criterio que en las encuestas anteriores, 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 y áreas de mejora, respectivamente. Se mantiene la conveniencia de tener en consideración los valores situados por debajo de 3,25 resaltados en naranja.

Los Servicios de microscopía electrónica de materiales, análisis químico y difracción de rayos X y análisis por fluorescencia, todos ellos de la división de caracterización física y química, suben sus valoraciones en todos los ítems, alcanzando todos ellos valores superiores a 4. También lo hace el Servicio de animalario, si bien es cierto que en el ítem de "solicitud de prestaciones" todavía no llega al nivel deseado por encima de 4. Igual ocurre en el Servicio de experimentación animal, que sube sus valoraciones en todos los ítems traspasando el valor de 4 en todos ellos, salvo en el de "relación calidad-precio", aunque éste ha aumentado su valoración en un 26%.

Mención extraordinaria merecen las valoraciones del Servicio de instrumentación electrónica, que partían de unos valores altísimos en la encuesta anterior y en ésta han logrado superarlos en todos los ítems, con una gran cantidad de encuestas recibidas (55). Algo parecido se observa en el Servicio de líquidos criogénicos, que han conseguido aumentar las valoraciones de todos los ítems, excepto de dos, que ya eran muy elevadas en la encuesta anterior.

En enero de 2018 se incorporó un nuevo técnico al Servicio de soplado de vidrio, y con ello, aparte de otras medidas, han logrado aumentar el nivel de satisfacción de sus usuarios y clientes en todos sus ítems, pasando de tener 5 ítems en valores insuficientes (en rojo) y 2 ítems en valores no deseables (en naranja) en 2017, a tener en 2019 3 ítems en valores no deseables (en naranja) y el resto de ítems en valores superiores.

Los Servicios de preparación de rocas y materiales duros, microscopía óptica e imagen y transporte han bajado la valoración de unos pocos de sus ítems, pero siguen manteniendo niveles de satisfacción muy altos de sus usuarios y clientes en todos sus ítems.

Los Servicios de medidas físicas y mecánica de precisión han sufrido una disminución en la valoración de la mayoría de sus ítems, si bien es cierto que mantienen unos niveles altos de satisfacción de los usuarios y clientes en todos sus ítems. Lo más reseñable en el Servicio de medidas físicas es la bajada del nivel de satisfacción (un 13%) en el ítem "idoneidad del equipamiento". En el Servicio de mecánica de precisión, lo más destacable es la disminución (un 11%) del ítem "respuesta rápida" que deja una valoración de 3,56.

El Servicio de microscopía electrónica de sistemas biológicos ha disminuido el nivel de satisfacción de sus usuarios y clientes en la mayoría de los ítems, bajando del valor 4 en seis de ellos. No obstante, estos datos han de tomarse con precaución, pues solo ha habido tres encuestas cumplimentadas.

El Servicio de secuenciación y genómica funcional sube sus valoraciones en algunos de sus ítems, pero las baja en otros. En términos generales, los datos reflejan un nivel de satisfacción medio que invita a su análisis detallado para la toma de acciones de mejora.

Por último, es realmente sorprendente el extraordinario desplome de las valoraciones de todos los ítems en el Servicio de citómica. Excepto dos de ellos, todos los demás tienen valores insuficientes (en rojo). Únicamente se han recibido 3 encuestas de este Servicio, pero se considera un número representativo pues este Servicio tiene muy pocos usuarios.

Para finalizar, los valores de satisfacción alcanzados por el Servicio de análisis microbiológico en esta encuesta no se pueden comparar con años anteriores, pues estos no tuvieron un número suficiente de encuestas. Los datos de esta encuesta reflejan que los usuarios están satisfechos con los servicios prestados, salvo con la "idoneidad del equipamiento". En el caso del Servicio de cirugía experimental, con solo dos encuestas recibidas no podemos considerar que este resultado sea representativo.



Encuesta de satisfacción de usuarios - 2019

Introducción

Los equipos de dirección del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI y de los Servicios Científico Técnico (SCT), 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.

Indique el servicio a evaluar para continuar

1. SERVICIO / SCT QUE SE VA A EVALUAR. Si es usuario de varios servicios, deberá realizar una encuesta para cada uno

1.1 * Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional (Mixto) ▾

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

2.1 * Investigador/a (UNIZAR + Centros Mixtos + IACS + IIS Aragón) ▾

3. FRECUENCIA con que usa el Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional (Mixto)

3.1 * ---- Indique la frecuencia con que usa este servicio ---- ▾

3.1 ---- Indique si últimamente ha requerido más, menos o igual cantidad de usos ---- ▾

3.2 En el caso de haber requerido menos usos, señale la/s posible/s causa/s

Los equipos no se ajustan a mis necesidades actuales

Las técnicas ofertadas no se ajustan a mis necesidades actuales

Otras. Especificar

Especifique aquí otras causas por las que ha requerido menos usos

4. VALORACIÓN del Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional (Mixto)

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
ACCESO AL SERVICIO						
4.1 Información disponible sobre el Servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 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"/>
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES						
4.4 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"/>
4.5 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"/>
4.6 Idoneidad de la dotación instrumental/equipamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PRESTACIÓN DEL SERVICIO						
4.7 Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.8 Relación calidad/precio de las prestaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.9 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"/>
4.10 Tratamiento de las reclamaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VALORACIÓN GLOBAL						
4.11 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"/>

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

6. ¿Qué NUEVOS servicios o técnicas le gustaría que se implementasen en este Servicio ?

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