Servicio General de Apoyo
a la Investigación - SAI
Universidad Zaragoza

ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE USUARIOS
DE LOS SERVICIOS DEL SAI

EXCELENCIA
INNOVACIÓN
SOSTENIBILIDAD
400 EFQM 2022 - 2025

DICIEMBRE 2023

1. INTRODUCCIÓN

Según el procedimiento del SAI "Relaciones con los grupos de interés", cuya versión 3 fue aprobada en julio de 2022, uno de los principales mecanismos para conocer la opinión y experiencia de los usuarios y clientes de los Servicios del SAI es el envío bienal de una encuesta.

1.1. OBJETIVO

La realización de esta encuesta de satisfacción de usuarios permite, por una parte, conocer la opinión y experiencia de los usuarios del SAI respecto a cuestiones relevantes para ellos relativas a los servicios prestados por el SAI. Con esta herramienta, ponemos de manifiesto las posibles deficiencias que observan, lo que servirá de base para definir unas actuaciones dirigidas a modificar o solucionar las percepciones negativas identificadas. Asimismo, y simultáneamente, detectamos las fortalezas señaladas por ellos, lo que nos permite apoyar y reforzar estos aspectos mejor valorados. Por otra parte, esta encuesta nos ofrece, también, la posibilidad de comparar la evolución experimentada por cada Servicio en cada uno de los ítems respecto a los resultados obtenidos en anteriores encuestas.

1.2. METODOLOGÍA

La encuesta se ha realizado a los usuarios y clientes de los servicios del SAI. Hay que recordar que hay tres servicios que son gestionados conjuntamente por el SAI de la Universidad de Zaragoza y por el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (IACS): el servicio de animalario, el servicio de secuenciación y genómica funcional y el servicio de cirugía experimental. Así, la encuesta se ha enviado a los usuarios y clientes de los siguientes 18 servicios:

- ★ Servicio de microscopia electrónica de materiales
- ★ Servicio de medidas físicas
- ★ Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia
- ★ Servicio de análisis químico
- ★ Servicio de experimentación animal
- ★ Servicio de líquidos criogénicos
- ★ Servicio de instrumentación electrónica
- ★ Servicio de microscopia óptica e imagen
- ★ Servicio de mecánica de precisión
- ★ Servicio de preparación de rocas y materiales duros, impresión y escaneado en 3D
- ★ Servicio de soplado de vidrio
- ★ Servicio de microscopia electrónica de sistemas biológicos
- ★ Servicio de citómica
- ★ Servicio de análisis microbiológico
- ★ Servicio de animalario
- ★ Servicio de secuenciación y genómica funcional

- ★ Servicio de cirugía experimental
- ★ Servicio de transporte

La participación ha sido voluntaria, invitando a los diferentes tipos de usuarios, a través de un correo electrónico de fecha 5 de diciembre de 2023, 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 1419 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 303 encuestas. Para asegurar una participación adecuada, se realizaron dos recordatorios, el 20 y el 27 de diciembre de 2023.

El acceso a la encuesta se mantuvo abierto desde el 5 de diciembre de 2023 hasta el 29 de diciembre de 2023, recibiéndose un total de 325 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 inicial 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. A lo largo de los años se han realizado pequeñas modificaciones, manteniendo la estructura original del cuestionario, de forma que los resultados puedan ser comparados año tras año. Sin embargo, este año 2023 se ha realizado un cambio más relevante, pues se han incluido dos nuevas preguntas, tras la sugerencia realizada por los expertos externos en la evaluación del SAI —según el Modelo EFQM— llevada a cabo en noviembre de 2022. Las nuevas preguntas son la séptima (los canales de comunicación con el Servicio son eficaces) y la decimotercera (el SAI tiene una marca reconocible).

Se adjunta el modelo del nuevo cuestionario en el ANEXO I.

2. DATOS GLOBALES OBTENIDOS

2.1 PARTICIPACIÓN

Analizamos los porcentajes de respuesta y participación según el perfil del encuestado en la tabla 1.

Tabla 1: Porcentajes de respuesta y porcentajes de participación total y segmentados por colectivos.

COLECTIVO	2023			
	Encuestas enviadas	Respuestas obtenidas	% Respuesta	% Participación
Investigador/a	516	210	40,70	64,61
Colaborador/a o Técnico	583	34	5,83	10,46
Personas del SAI / SCT	40	32	80	9,85
Organismo Público de Investigación	157	30	19,11	9,23
Empresa y particulares	123	19	15,45	5,85
TOTAL	**1.419**	**325**	**22,90**	**100,00**

La columna **porcentaje de respuesta** representa la relación entre las solicitudes de participación enviadas y las respuestas obtenidas, que podemos ver reflejadas en la siguiente figura (figura 1).

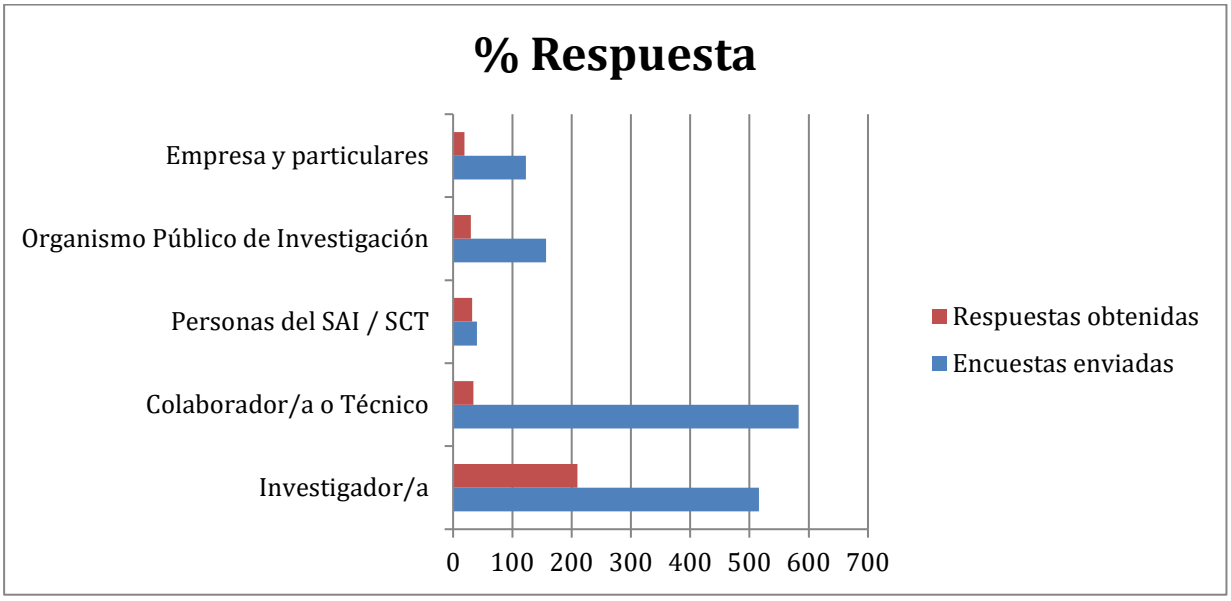

Figura 1: Número de respuestas enviadas y número de respuestas obtenidas de cada colectivo encuestado

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.

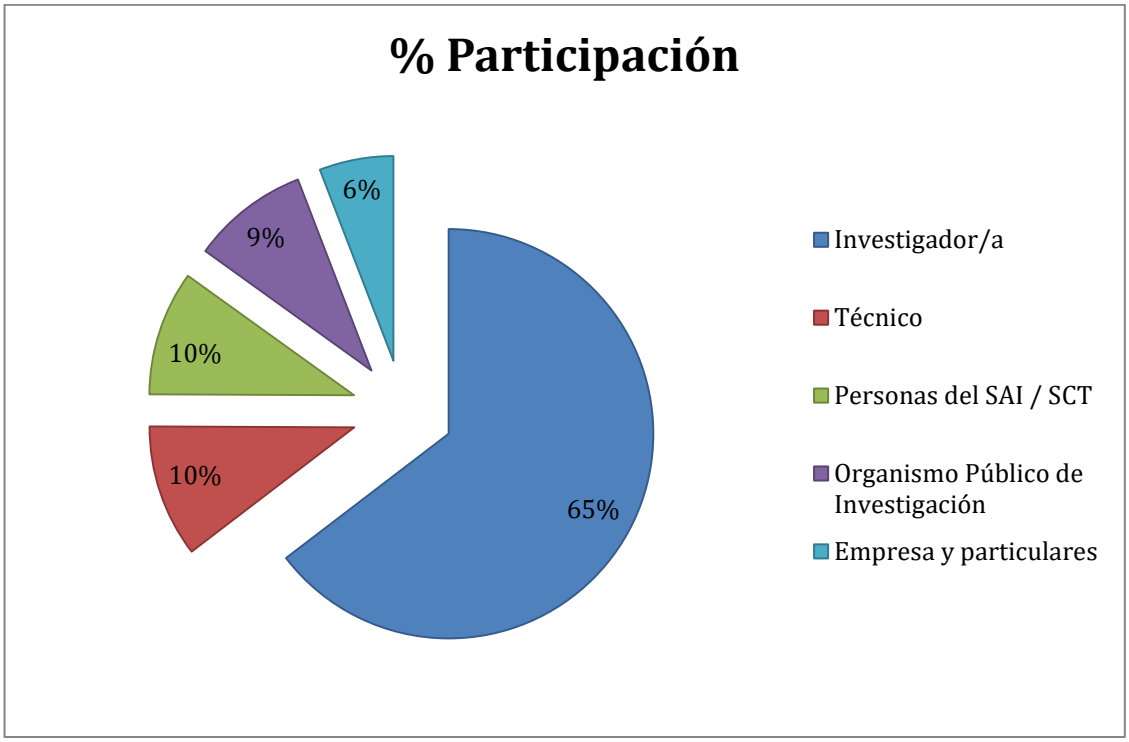

Figura 2: Porcentaje de participación en la encuesta de los diferentes colectivos de usuarios.

Comparamos estos datos con los porcentajes de las encuestas anteriores en la tabla 2.

Tabla 2: Comparativa de los porcentajes de respuesta y de los porcentajes de participación de las últimas cuatro encuestas.

	2023		2021		2019		2017	
Colectivo	**% Resp.**	**% Partic.**	**% Resp.**	**% Resp.**	**% Resp.**	**% Partic.**	**% Resp.**	**% Partic**
Investigador/a	40,70	64,61	55,99	60,36	46,94	64,54	43,18	71,60
Colaborador/a o Técnico	5,83	10,46	9,03	11,71	9,32	12,25	10,37	13,89
Personas del SAI / SCT	80	9,85	100	9,61	79,59	9,95	39,47	4,63
Organismo Público de Investigación	19,11	9,23	32,08	10,21	21,36	5,61	13,68	4,01
Empresa y particulares	15,45	5,85	18,24	8,11	20,13	7,65	12,34	5,86
TOTAL	**22,90**	**100,00**	**30,95**	**100,00**	**28,93**	**100,00**	**25,53**	**100,00**

El porcentaje de respuesta total ha disminuido drásticamente respecto al del año anterior (2021), alcanzando el nivel más bajo de participación de las últimas cuatro encuestas.

3. DATOS GENERALES OBTENIDOS PARA LOS SERVICIOS DEL SAI

3.1 RESPUESTAS POR SERVICIO EVALUADO

En la siguiente tabla (tabla 3) se refleja el número de encuestas recibidas por cada uno de los Servicios del SAI evaluados.

Tabla 3: Número y porcentaje de respuestas recibidas desglosados por Servicio del SAI.

SERVICIO DEL SAI AL QUE SE EVALÚA	RESPUESTAS	%
1. Servicio de Microscopia electrónica de Materiales	33	10%
2. Servicio de Análisis Químico	12	4%
3. Servicio de Medidas Físicas	6	2%
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia	18	6%
5. Servicio de Animalario	8	2%
6. Servicio de Cirugía Experimental	2	1%
7. Servicio de Citómica	1	0%
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional	7	2%
9. Servicio de Análisis Microbiológico	6	2%
10. Servicio de Microscopia Electrónica de Sistemas Biológicos	3	1%
11. Servicio de Experimentación Animal	12	4%
12. Servicio de Mecánica de Precisión	18	6%
13. Servicio de Líquidos Criogénicos	36	11%
14. Servicio de Soplado de Vidrio	13	4%
15. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros, impresión y escaneado en 3D	27	8%
16. Servicio de Instrumentación Electrónica	59	18%
17. Servicio de Microscopia Óptica e Imagen	44	14%
18. Servicio de Transporte	20	6%
TOTAL	**325**	**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 Servicios el número de respuestas parece insuficiente, por lo que se hace desaconsejable la comparación entre Servicios. Sin embargo, dado que con este estudio el SAI ya dispone de siete 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.

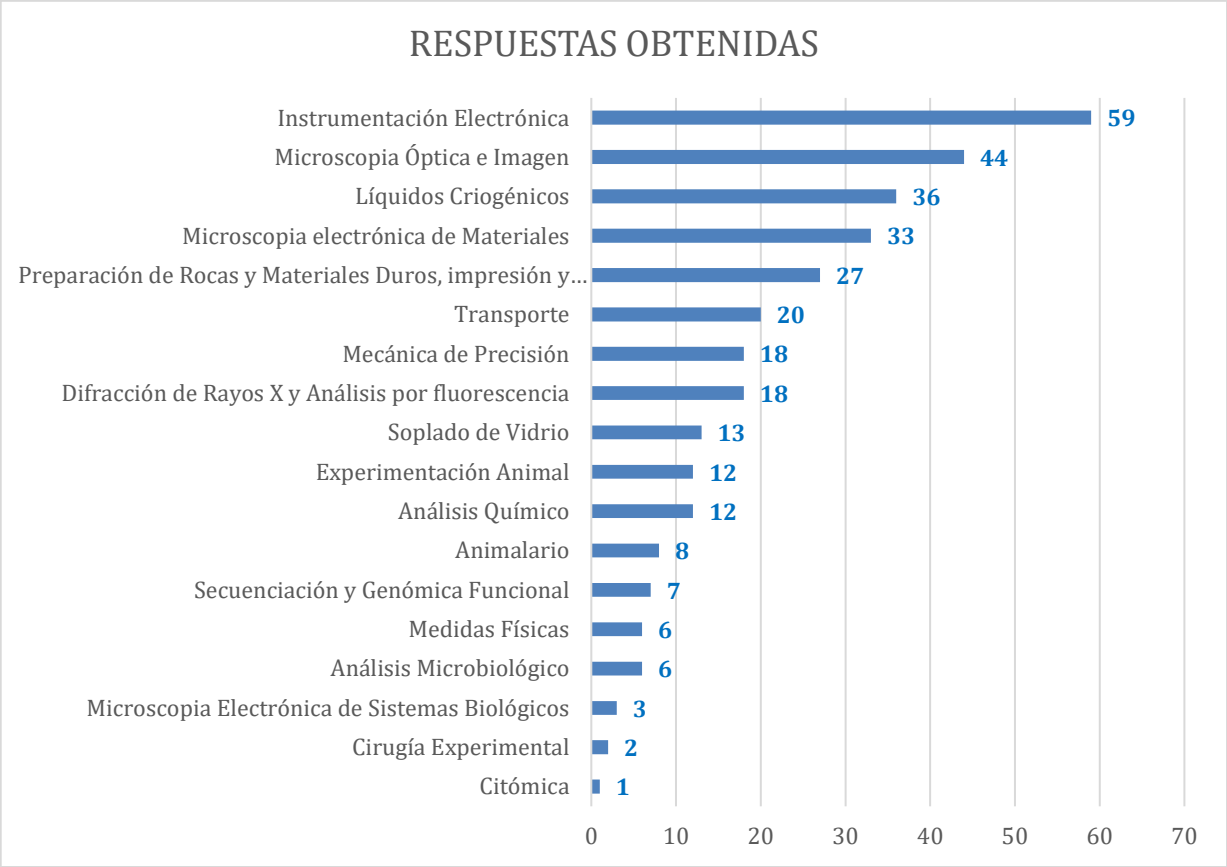

Figura 3: Número de respuestas obtenidas para cada Servicio del SAI ordenados de mayor a menor.

3.2 FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DEL SAI

3.2.1. FRECUENCIA MEDIA

Tabla 4: Comparativa de la frecuencia de uso de los Servicios del SAI por los encuestados en las últimas cuatro ediciones.

Frecuencia de uso	Nº	%	% 2021	% 2019	% 2017
1. Muy frecuentemente (semanal o mensualmente)	86	26	29	30	30
2. Con cierta frecuencia (cada dos meses)	85	26	23	24	30
3. Ocasionalmente (dos o tres veces al año)	104	32	36	35	28
4. En raras ocasiones (una vez al año)	50	15	12	11	11
Total	**325**	**100**	**100**	**100**	**100**

En esta ocasión, en comparación con las encuestas anteriores, ha disminuido ligeramente el porcentaje de usuarios que utilizan muy frecuentemente el Servicio en favor del porcentaje de usuarios que lo utiliza en raras ocasiones (una vez al año), que ha aumentado sutilmente.

3.2.2. FRECUENCIA DE USO POR TIPO DE USUARIO

En el siguiente cuadro (tabla 5) se reflejan las frecuencias de uso en función del tipo de usuario:

Tabla 5: Segmentación por colectivos de la frecuencia de uso de los Servicios del SAI en la encuesta de 2021.

FRECUENCIAS	Semanal/Mensual	Cada dos meses	2 o 3 veces/año	1 vez /año
Investigador/a	29%	30%	30%	11%
Colaborador/a o Técnico	38%	18%	35%	9%
Personas del SAI / SCT	22%	25%	41%	12%
Organismo Público de Investigación	3%	13%	37%	47%
Empresa y particulares	21%	26%	26%	26%
TOTAL	**26%**	**26%**	**32%**	**15%**

El siguiente gráfico (figura 4) facilita la visualización de las frecuencias de uso de los Servicios del SAI en función del tipo de colectivo.

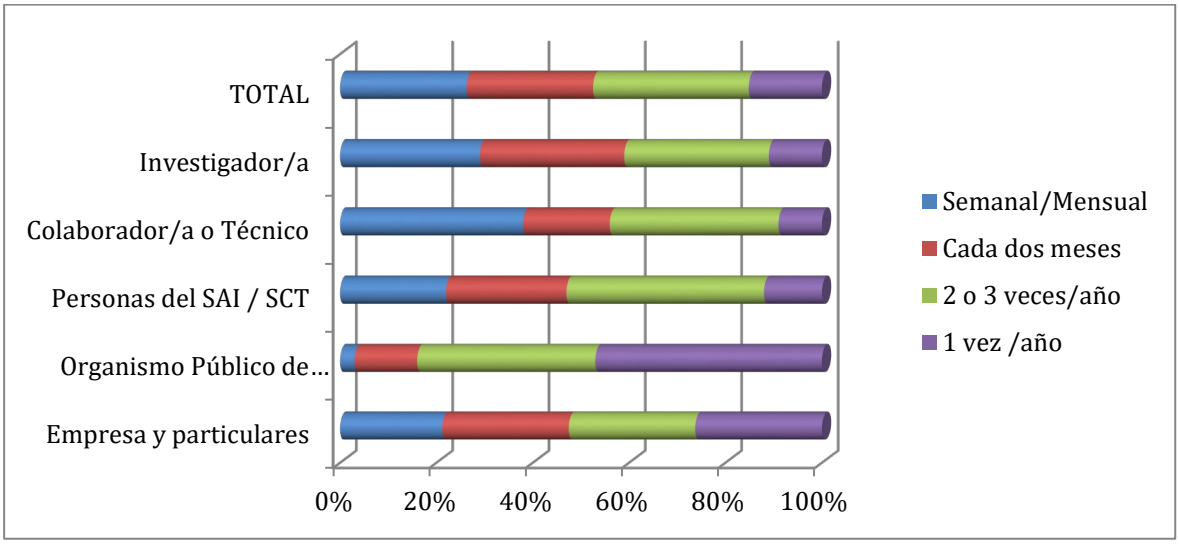

Figura 4: Porcentaje de la frecuencia de uso de cada colectivo encuestado y del total de encuestados.

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
	16,0%	68,0%	9,5%	6,4%

Dentro de los 31 usuarios del SAI que han requerido menos usos, las causas aducidas son las siguientes:

1. No han tenido necesidad (18 respuestas).
2. Los equipos no se ajustan a mis necesidades actuales (2 respuestas correspondientes a los Servicios de experimentación animal y preparación de rocas y materiales duros, impresión y escaneado en 3D).
3. Las técnicas ofertadas no se ajustan a mis necesidades actuales (2 respuestas correspondientes al Servicio de análisis microbiológico).
4. Un usuario del Servicio de experimentación animal argumenta lo siguiente: "Por circunstancias de la empresa" (*sic*).
5. Un usuario del Servicio de instrumentación electrónica argumenta lo siguiente: "El tiempo de realización de los trabajos ha aumentado. Es un servicio que realmente te soluciona problemas muy grandes, (un equipo que no funcione puede paralizar tu investigación) y te ahorra tiempo y dinero. Este servicio tiene una gran utilidad desde este punto de vista. Sin embargo, creo que el servicio esta sobresaturado, debido a la gran eficacia de sus integrantes muchos dependemos de este servicio y claramente necesita más personal" (*sic*).
6. Un usuario del Servicio de experimentación animal argumenta lo siguiente: "Los suministros no se ajustan a nuestras necesidades por espacio. Se trata de paja, pienso..." (*sic*).
7. Un usuario del Servicio de soplado de vidrio argumenta lo siguiente: "Es muy difícil que te atiendan, Muy buenas palabras pero siempre posponiendo respuestas y trabajos. Los trabajos se alargan eternamente, aunque los operarios son muy válidos no sirve de nada si los trabajos no se hacen" (*sic*).
8. Un usuario del Servicio de microscopía electrónica de materiales argumenta lo siguiente: "La imposibilidad de disponer de una bolsa de horas/dinero para funcionar como anteriormente ha hecho que derivemos las medidas a otros centros" (*sic*).
9. Dos usuarios de los Servicios de experimentación animal y microscopía óptica e imagen indican lo siguiente: "Pronta jubilación" (*sic*).

10. Un usuario del Servicio de microscopía óptica e imagen argumenta lo siguiente: "la calidad del servicio técnico" (*sic*).

Un usuario que ha requerido menos usos no ha realizado ningún comentario en la encuesta.

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.

Tabla 6: Valoraciones medias de cada uno de los ítems en las últimas cuatro encuestas realizadas.

ÍTEMS	**Media 2023**	Media 2021	Media 2019	Media 2017
Información disponible sobre el servicio (323)	**4,33**	4,36	4,19	4,08
Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas) (322)	**4,43**	4,49	4,24	4,05
Horario de funcionamiento es el adecuado (319)	**4,36**	4,47	4,25	4,08
Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar (322)	**4,71**	4,77	4,71	4,63
Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle (324)	**4,68**	4,71	4,71	4,53
Idoneidad de la dotación instrumental /equipamiento (321)	**4,48**	4,47	4,36	4,11
Los canales de comunicación con el Servicio son eficaces (322)	**4,52**	---	---	---
Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario (322)	**4,60**	4,59	4,53	4,27
Relación Calidad/precio de las prestaciones (321)	**4,53**	4,47	4,37	4,11
El Servicio da respuesta rápida a sus solicitudes (321)	**4,31**	4,34	4,35	4,14
Tratamiento de las reclamaciones (259)	**4,44**	4,50	4,40	4,18
Nivel de Satisfacción Global respecto al servicio prestado (322)	**4,52**	4,55	4,43	4,26
El SAI tiene una marca reconocible (302)	**4,31**	---	---	---
MEDIAS GLOBALES	**4,48**	4,52	4,41	4,22

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 casi todos los ítems han disminuido unas pocas centésimas respecto a los valores obtenidos en la encuesta de 2021. Los valores de dos ítems permanecen igual y uno ha mejorado ligeramente respecto a la encuesta anterior. Todas estas variaciones no son significativas, por tanto, los resultados siguen siendo excelentes en todas las cuestiones

preguntadas. Por todo ello, podemos concluir que se consolida el altísimo nivel de satisfacción alcanzado en la mayoría de las preguntas de la encuesta tras la evolución positiva de las mismas a lo largo de los últimos años.

Los aspectos mejor valorados continúan siendo los relacionados con la capacidad y disponibilidad del personal técnico de los Servicios, adquiriendo el capital humano del SAI nuestra principal seña de identidad. El ítem peor valorado continúa siendo el de la "respuesta rápida a sus solicitudes", pero, además, ahora se suma la nueva pregunta "El SAI tiene una marca reconocible", que ha obtenido la misma valoración.

3.3.2. VALORACIONES MEDIAS POR TIPO DE USUARIO

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

Tabla 7: Valoraciones medias de cada uno de los ítems segmentadas por colectivos.

Colectivo	Investigador /a	Colabora. o Técnico	SAI	OPI	Empresa	Media
Información disponible sobre el servicio	4,37	4,24	4,47	4,23	3,89	4,33
Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas)	4,47	4,32	4,66	4,27	4,11	4,43
Horario de funcionamiento es el adecuado	4,30	4,39	4,63	4,50	4,24	4,36
Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar	4,70	4,82	4,88	4,83	4,22	4,71
Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle	4,68	4,76	4,88	4,70	4,11	4,68
Idoneidad de la dotación instrumental / equipamiento	4,45	4,45	4,68	4,67	4,17	4,48
Los canales de comunicación con el Servicio son eficaces	4,53	4,61	4,91	4,37	3,89	4,52
Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario	4,60	4,64	4,88	4,57	4,06	4,60
Relación calidad/precio de las prestaciones	4,55	4,64	4,72	4,40	3,94	4,53
El Servicio da respuesta rápida a sus solicitudes	4,23	4,52	4,72	4,43	3,89	4,31

Tratamiento de las reclamaciones	4,38	4,59	4,85	4,52	3,93	4,44
Nivel de Satisfacción Global respecto al servicio prestado	4,51	4,56	4,87	4,53	4,00	4,52
El SAI tiene una marca reconocible	4,33	4,40	**4,29**	4,34	**3,88**	4,31
PROMEDIO	**4,47**	**4,53**	**4,72**	**4,49**	**4,02**	**4,48**

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

Los colectivos de investigadores/as, colaboradores/as y OPI continúan otorgando —como en años anteriores— sus valoraciones más altas a la "cualificación de los técnicos". También estos tres colectivos mantienen sus valoraciones más bajas: los investigadores/as se la dan a la "respuesta rápida a las solicitudes" y los otros dos a la "información disponible sobre el Servicio".

Los colectivos personas del SAI/SCT y empresa y particulares cambian —respecto a años anteriores— sus opiniones sobre los aspectos mejor y peor valorados. Los aspectos mejor valorados en esta encuesta pasan a ser "los canales de comunicación son eficaces" (nueva pregunta) para las personas del SAI/SCT y el "horario de funcionamiento" para las empresas y particulares. El aspecto peor valorado para estos dos colectivos es la nueva pregunta "el SAI tiene una marca reconocible".

En cuanto al promedio de valoraciones por colectivo, los colectivos que mejor valoran los servicios del SAI son las personas del SAI/SCT y los colaboradores/as o técnicos. Si se compraran estos promedios con los del año 2021 (ver encuesta 2021), llama la atención el descenso significativo del promedio de la satisfacción de la empresa y particulares, que pasa de un 4,45 en la encuesta de 2021 a un 4,02 en esta encuesta.

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*	*Colaborador o Técnico*	*SAI*	*OPI*	*Empresa*	*Total*
Servicio de Microscopia electrónica de Materiales	24			5	4	33
Servicio de Análisis Químico	9			1	2	12
Servicio de Medidas Físicas	5	1				6
Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia	9			4	5	18
Servicio de Animalario	3	1	1	2	1	8
Servicio de Cirugía Experimental	2					2
Servicio de Citómica	1					1
Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional	6		1			7
Servicio de Análisis Microbiológico	3	2			1	6
Servicio de Microscopia Electrónica de Sistemas Biológicos	3					3
Servicio de Experimentación Animal	8	1	1	1	1	12
Servicio de Mecánica de Precisión	13	1	3	1		18
Servicio de Líquidos Criogénicos	27	5	3	1		36
Servicio de Soplado de Vidrio	8	1	1	2	1	13
Servicio Preparación de Rocas y Materiales Duros, Impresión y escaneado en 3D	15		1	10	1	27
Servicio de Instrumentación Electrónica	34	11	11	2	1	59
Servicio de Microscopia Óptica e Imagen	34	7		1	2	44
Servicio de Transporte	6	4	10			20
TOTAL	**210**	**34**	**32**	**30**	**19**	**325**

Tal como se aprecia, la mayoría de las encuestas (210), un 65%, han sido emitidas por los investigadores e investigadoras.

4.2 FRECUENCIA DE USO POR SERVICIO EVALUADO

En la siguiente tabla (tabla 8) 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.

Tabla 8: Frecuencias de uso segmentadas por Servicios del SAI.

SERVICIO EVALUADO DEL SAI	Muy frecuente	Cierta frecuencia	Ocasional	Raras ocasiones
1. Servicio de Microscopia Electrónica de Materiales	12%	36%	33%	18%
2. Servicio de Análisis Químico	33%	17%	33%	17%
3. Servicio de Medidas Físicas	50%	50%	0%	0%
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia	28%	39%	17%	17%
5. Servicio de Animalario	63%	13%	13%	13%
6. Servicio de Cirugía Experimental	50%	0%	50%	0%
7. Servicio de Citómica	100%	0%	0%	0%
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional	29%	57%	14%	0%
9. Servicio de Análisis Microbiológico	33%	17%	33%	17%
10. Servicio de Microscopia Electrónica de Sistemas Biológicos	0%	33%	67%	0%
11. Servicio de Experimentación Animal	33%	33%	17%	17%
12. Servicio de Mecánica de Precisión	6%	17%	39%	39%
13. Servicio de Líquidos Criogénicos	81%	17%	0%	3%
14. Servicio de Soplado de Vidrio	8%	31%	46%	15%
15. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros	22%	30%	22%	26%
16. Servicio de Instrumentación Electrónica	19%	34%	37%	10%
17. Servicio de Microscopia Óptica e Imagen	5%	14%	57%	25%
18. Servicio de Transporte	25%	15%	55%	5%
TOTAL	**26%**	**26%**	**32%**	**15%**

4.3 VALORACIONES POR SERVICIO

En la tabla siguiente (tabla 9) se muestran las evaluaciones por conceptos, desglosadas por cada uno de los Servicios.

Tabla 9: Valoraciones medias de todos los ítems de cada uno de los Servicios del SAI.

SERVICIO EVALUADO DEL SAI	1. Información disponible	2. Solicitud de prestaciones	3. Horario funcionamiento	4. Personas cualificadas	5. Personas accesibles	6. Idoneidad equipamiento	7. Canales comunicación	8.Técnicas necesarias	9. Calidad / Precio	10. Respuesta rápida	11. Tratamiento reclamaciones	12. Satisfacción global	13. SAI marca reconocible
1. Microscopia (33) **electrónica Materiales**	4,39	4,53	4,27	4,81	4,91	4,63	4,74	4,65	4,38	4,28	4,57	4,66	4,59
2. Análisis Químico (12)	4,17	4,17	4,42	4,67	4,33	4,58	4,25	4,50	4,25	4,00	4,29	4,25	3,92
3. Medidas Físicas (6)	4,50	4,83	4,00	4,17	4,83	4,33	4,50	4,50	4,33	4,00	4,60	4,33	4,20
4. Difracción de RX (18) **Análisis Fluorescencia**	4,44	4,61	4,61	4,89	4,89	4,56	4,50	4,56	4,61	4,50	4,54	4,72	4,56
5. Animalario (8)	4,38	4,25	4,25	4,63	4,63	4,38	4,38	4,50	4,25	4,75	4,13	4,63	4,00
6. Cirugía Experimental (2)	4,00	4,50	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,50	2,50	4,50	4,00	3,00
7. Citómica (1)	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00
8. Secuenciación y (7) **Genómica Funcional**	4,29	2,86	4,43	3,00	3,57	4,29	4,00	4,43	3,67	3,83	3,67	3,57	2,83
9. Análisis Microbiológico (6)	3,33	3,33	4,40	3,83	3,17	3,50	3,50	3,00	3,83	3,17	2,80	3,17	3,25
10. Microscopia (3) **electrónica Biológicos**	4,33	4,67	5,00	5,00	5,00	4,33	4,67	4,33	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50
11. Experimentación Animal (12)	4,00	4,00	3,25	3,92	4,08	3,67	3,33	3,67	3,42	3,50	3,27	3,67	3,83
12. Mecánica de Precisión (18)	4,33	4,56	4,56	4,94	4,89	4,28	4,78	4,61	4,89	4,11	4,73	4,61	4,47
13. Líquidos Criogénicos (36)	4,44	4,64	4,47	4,89	4,69	4,51	4,61	4,86	4,66	4,78	4,75	4,69	4,51
14. Soplado de Vidrio (13)	3,85	4,31	2,92	3,92	3,46	3,92	3,31	4,31	4,23	2,46	2,91	3,23	3,85
15. Preparación Rocas y Materiales Duros (27)	4,56	4,56	4,44	4,85	4,81	4,59	4,74	4,70	4,70	4,12	4,59	4,69	4,61
16. Instrumentación Electrónica (59)	4,41	4,66	4,71	4,97	4,92	4,63	4,81	4,78	4,85	4,39	4,74	4,78	4,53
17. Microscopia Óptica e Imagen (44)	4,34	4,25	4,39	4,70	4,77	4,64	4,53	4,67	4,51	4,79	4,54	4,66	4,07
18. Transporte (20)	4,30	4,60	4,53	4,90	4,90	4,65	4,85	4,80	4,65	4,80	4,75	4,74	4,44
PROMEDIO / TOTAL	**4,33**	**4,43**	**4,36**	**4,71**	**4,68**	**4,48**	**4,52**	**4,60**	**4,53**	**4,31**	**4,44**	**4,52**	**4,31**

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.

El Servicio de microscopía electrónica de materiales, respecto a la encuesta anterior, realizada en 2021, sube en todos los criterios salvo en el de "horario de funcionamiento es adecuado". En la pregunta de "satisfacción global con el servicio", aumenta 2 décimas la valoración, rozando la excelencia. Este servicio tiene valoraciones muy satisfactorias en todas las preguntas de la encuesta.

El Servicio de análisis químico desciende en varias preguntas (cuatro, incluida la de la satisfacción global), pero aumenta en otras (seis). Es destacable que en la encuesta anterior tenía dos valoraciones por debajo de 4 (sobre 5) y en esta encuesta ambos ítems están por encima de 4. Solo la nueva pregunta "el SAI es una marca reconocible" está ahora por debajo de 4.

El Servicio de medidas físicas ha mejorado su valoración en todos los ítems salvo en estos cuatro aspectos, en los que ha descendido: el "horario de funcionamiento es adecuado", en "personas cualificadas", en "las técnicas ofertadas se ajustan a tus necesidades como usuario" y solo unas centésimas en el de "satisfacción global con el servicio".

El Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia ha descendido las valoraciones de todos sus ítems, algo esperable dado que las valoraciones de la encuesta anterior rozaban la perfección. Las valoraciones en esta encuesta, a pesar de su disminución, son excelentes.

En Animalario, quizás lo más destacable es que en la encuesta anterior había tres preguntas con valoración inferior a 4 y en esta ocasión todas las valoraciones están por encima de 4 (salvo la nueva pregunta "el SAI es una marca reconocible", que está en 4). En la pregunta de "satisfacción global con el servicio", aumenta más de 3 décimas la valoración, si bien es cierto que en algunas preguntas ha descendido la puntuación indicada por el usuario.

En Secuenciación y genómica funcional, en comparación con los datos de la encuesta anterior, suben las valoraciones en seis de las preguntas y bajan en las restantes cinco. Llama la atención que en la anterior encuesta había un ítem cuya valoración estaba por debajo de 3,25 (color naranja) y en esta ocasión hay tres ítems, y uno de ellos es el mismo que en la encuesta anterior ("facilidad para solicitar las prestaciones a través de la aplicación informática"), de lo que se deduce que el usuario no ha observado una mejora en ese ámbito. Otro de los ítems con color naranja es el de "personas cualificadas" que ha descendido un 29% respecto a la encuesta de 2021. Por el contrario, hay cuatro ítems que pasan a tener valoración muy satisfactoria (color verde) respecto a la encuesta anterior, dos de ellos relacionados con las técnicas y la idoneidad del equipamiento, la información disponible del Servicio y el horario de funcionamiento.

El Servicio de análisis microbiológico muestra un brusco descenso en la valoración de todos sus ítems; en alguno de ellos en torno a un 30 o un 35%.

En el Servicio de experimentación animal se aprecia un descenso de la valoración otorgada por los usuarios en siete de los ítems respecto a la encuesta anterior; por el contrario, aumenta la valoración en cuatro de ellos. Solo en el ítem "personas accesibles" logra obtener una valoración muy satisfactoria (por encima de 4).

Los usuarios del Servicio de mecánica de precisión le otorgan un valor de satisfacción muy alto a este Servicio; incluso la pregunta "respuesta rápida a las solicitudes" este año está en valores muy satisfactorios (por encima de 4), algo que jamás había ocurrido desde que se realizan este tipo de encuestas (año 2011).

Los niveles de satisfacción de los usuarios del Servicio de líquidos criogénicos permanecen altísimos un año más.

El Servicio de soplado de vidrio ha descendido su nivel de satisfacción en todas las preguntas de la encuesta respecto a los niveles de la encuesta de 2021. Además, los valores han disminuido tanto que hay un ítem con valoración por debajo de 2,5 ("respuesta rápida a las solicitudes"), tres ítems con valoración por debajo de 3,25 ("horario de funcionamiento es adecuado", "tratamiento de las reclamaciones" y "satisfacción global con el servicio") y seis preguntas con valoración por debajo de 4 (señaladas en color blanco). En la encuesta realizada en 2021, solo había un ítem por debajo de 3,25 y cuatro ítems por debajo de 4.

El Servicio de preparación de rocas y materiales duros, impresión y escaneado en 3D logra mantener los niveles muy altos de satisfacción de sus usuarios alcanzados en encuestas anteriores. Si bien en esta ocasión ha habido un ítem que ha descendido sensiblemente (un 13%) —la "respuesta rápida a las solicitudes"—, continúa en un valor muy satisfactorio (mayor de 4).

El Servicio de instrumentación electrónica ha logrado en esta encuesta incluso mejorar los niveles sobresalientes de satisfacción de sus usuarios en relación con la encuesta anterior. Algo parecido ha ocurrido en las valoraciones del Servicio de microscopía óptica e imagen, que han ascendido en prácticamente todos los ítems, aunque ya eran verdaderamente altas.

Por último, el servicio de transporte del SAI ha disminuido ligeramente el nivel de satisfacción de sus usuarios en la mayoría de los ítems, algo que era inevitable, pues la encuesta de 2021 estaba plagada de valoraciones de 5.

5. RESPUESTAS ABIERTAS[1]

5.1. SERVICIO DE MICROSCOPIA ELECTRÓNICA DE MATERIALES

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

El servicio es excelente, y el nuevo horario post pandemia lo ha mejorado mucho (sesiones más largas por las mañanas) pero hay una lista de espera inmensa. Sería interesante considerar ampliar el servicio con un nuevo SEM y un técnico.

Es difícil conseguir citas para el FESEM porque hay una alta demanda.

Todas mis respuestas se refieren al uso del FESEM, que es el único que he utilizado. Quiero recalcar la excelente cualificación y buena disposición de la persona que atiende el FESEM diariamente (soy usuario de nivel cero y requiero técnico en cada sesión).

Con cierta frecuencia el tiempo de espera para poder acceder al servicio es excesivo.

He utilizado los equipos de FESEM y TEM y quería dejar constancia del gran trato por parte de Cristina y Mª Ángeles. Ambas han resultado de gran ayuda a mi investigación, se han mostrado atentas y muy profesionales. Han resuelto las dudas de una forma muy eficaz. Son, sin duda, el valor añadido de este servicio.

Me parece lamentable que el servicio haya estado parado varios meses por la lentitud en la burocracia para solucionar una avería. Es tercermundista que no haya respuestas rápidas a los problemas, comisiones que se dilatan en el tiempo, que solo se reúnen una vez a la semana y si es festivo se alarga más, solicitudes que no llegan....penoso. Entre este problema y que el horario es solo de unas pocas horas por la mañana, hace que para ir el servicio el retaso sea de varios meses.

Sería muy interesante contar con técnicos con mayor experiencia: - en caracterización de materiales sensibles a las condiciones de trabajo, por ejemplo con materiales "blandos" (geles, vesículas y micelas, mesofases, etc.) - técnicas de difracción de sólidos porosos tipo MOF, COF, etc.

Mis valoraciones se refieren al uso del FESEM, con el que estamos encantados y especialmente con la disponibilidad de la técnico. El resto no lo hemos usado.

El horario podría extenderse por la tarde para dar cabida a más usuarios con nivel cero. Resulta un coste elevado por sesión. En relación al FESEM, la persona que lo maneja (C. Gallego Benedicto) está muy bien cualificada para ello.

El plazo para realizar los análisis es muy alto.

Empresa y particulares

question 11 not applicable.

[1] El contenido de este apartado está copiado literalmente de lo indicado por los usuarios y clientes. Dentro de la misma pregunta, cada párrafo ha sido expresado por un usuario o cliente distinto.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

Un detector nuevo de EBSD mejoraría muchísimo el servicio, permitiendo realizar análisis muy largos (mapas de 20 horas) en sólo una hora y media, ayudando a reducir también la lista de espera.

Creo que ya está casi a punto la microsonda. Cuanto antes dé servicio, mejor.

- Difracción de rayos X a T variable (SAX y WAX) para muestras no cristalinas. - Técnicas de dicroismo circular más actualizadas y apta para temperatura variable, que incluyan el dicroismo circular polarizado. - Técnicas de microscopia o espectroscópicas

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

Invertir en equipos más eficientes para reducir lista de espera.

Es difícil conseguir citas para el FESEM porque hay una alta demanda. Habría que analizar como mejorar esta situación.

Sería deseable que hubiese algunos turnos de uso del FESEM por la tarde, con ayuda de personal técnico. Eso evitaría la larga espera en las citas.

Quizás sea hora de invertir en mejoras del FESEM.

Agilizar trámites de solución de averías. Horario más amplio, al menos alguna tarde por semana.

El personal está muy especializado en las técnicas que maneja habitualmente y cuando una persona está de baja, no es posible, que el resto del personal del servicio la pueda sustituir manteniendo un nivel de calidad adecuado. Parte del origen de este problema está asociado a los problemas en las relaciones personales que existen en el servicio. Debería evitarse ahora que se está integrando nuevo equipamiento.

Ampliar el horario de uso por la tarde para usuarios de nivel 0.

5.2. SERVICIO DE ANÁLISIS QUÍMICO

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

No sé si las personas están cualificadas y si la dotación es adecuada, pero doy por sentado que sí. No había opción a dejarlo en blanco o un ns/nc.

OPI

La división de los servicios y sus responsables es muy extraña y complica el acceso al servicio y la comunicación con los responsables. Generalmente un cliente sabe que requiere la cuantificación de un parámetro en una matriz, y en el SAI se le pide que conozca la técnica de la que dispone el SAI para realizar el análisis, y eso es imposible. Debería haber un interlocutor formado que oriente

al cliente que sabe lo que quiere, pero no cómo, o si lo sabe pero es otra técnica distinta a la disponible por el SAI, de con quién hablar.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

___

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

OPI

Lo comentado anteriormente. Que exista un interlocutor de entrada que derive al lugar adecuado. Ahora mismo, te marean de lado a lado, hablando con demasiada gente en el proceso.

5.3. SERVICIO DE MEDIDAS FÍSICAS

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

La persona cualificada del servicio se marchó. La nueva responsable empezó sin ningún conocimiento previo.

Hay ciertos momentos puntuales del año que la lista de espera es excesiva. Espero que el nuevo equipamiento lo solucione.

Permitir horario funcionamiento a fines de semana&festivos para usuarios autónomos.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

En breve, se van a incorporar nuevos equipos de un nivel muy alto. Lo importante es que el personal del servicio esté bien formado en los nuevos equipos.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

Tener muy presente que lo más importante son las personas y su formación.

Permitir conocer tiempo de espera de solicitud. Permitir horario funcionamiento a fines de semana&festivos para usuarios autónomos.

5.4. SERVICIO DE DIFRACCIÓN DE RAYOS X y ANÁLISIS POR FLUORESCENCIA

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

Los equipos de difracción de rayos X están frecuentemente averiados. Es urgente la renovación de este equipamiento.

OPI

No he tenido que realizar ninguna reclamación.

Estoy intentando obtener un contrato para evitar tener que hacer solicitudes de gasto y no obtengo respuesta. Por lo demás todo bien.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

Un equipo de Laue para orientar monocristales.

Difracción de electrones, quizás...

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

___

5.5. SERVICIO DE ANIMALARIO

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

___

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

OPI

Un nebulizador.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

___

5.6. SERVICIO DE CIRUGÍA EXPERIMENTAL

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

___

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

Es urgente también comprar un equipo de resonancia magnética para animales grandes. La máquina de rayos x (C-arm) es insuficiente para ayudar en todos los estudios de trasplante que se están haciendo. Si ella, tampoco podemos crecer mucho más para otras técnicas (estudios de cáncer en cerdos, etc.).

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

Aumento urgente del personal. El servicio esta infradotado de personal, y esto tiene un impacto directo en la cantidad y calidad de los experimentos que se pueden realizar en él. Si hubiera un veterinario, un oficial y un enfermero más, se podría finalmente dar salida a todo el trabajo que estoy solicitando al SCT.

5.7. SERVICIO DE CITÓMICA

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

___

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

___

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

___

5.8. SERVICIO DE SECUENCIACIÓN Y GENÓMICA FUNCIONAL

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

En general, el servicio es estupendo, especialmente la amabilidad y profesionalidad del personal. Sí que la aplicación online es algo compleja al principio, pero con un poco de experiencia es manejable.

El sistema SERVILIMS es atroz, y es el principal lastre del servicio, comparado con otros servicios de secuenciación. Lo viene siendo desde hace años, pero no se cambia. Como coordinador de un grupo de investigación, veo que este sistema hace que muchos investigadores se nieguen a acudir a este servicio por ese motivo.

Mi único problema con el servicio es la aplicación para las solicitudes, que es complicada de utilizar. El Personal magnífico, sobre todo la Dra Mozas, muy preparada, amable y accesible.

En la mayoría de los casos utilizamos equipos como autousuario, por eso no puedo contestar muchas preguntas de este cuestionario.

Personas del SAI y SCT

Aunque a veces el personal técnico manifiesta limitación a nivel de experiencia, esto es compensado por la profesionalidad, el "expertise" y la atención personalizada de la Responsable del servicio de apoyo.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

La verdad es que no requiero nada más respecto a lo que solicito habitualmente, hasta la fecha.

Creo que el servicio actualiza y renueva sus técnicas y está actualizado.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

Por favor, cambien el SERVILIM.

La aplicación por favor, debería de ser más intuitiva.

5.9. SERVICIO DE ANÁLISIS MICROBIOLÓGICO

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

—

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

Calibración de micropipetas del P3.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

—

5.10. SERVICIO DE MICROSCOPIA ELECTRÓNICA DE SISTEMAS BIOLÓGICOS

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

—

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

—

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

—

5.11. SERVICIO DE EXPERIMENTACIÓN ANIMAL

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

Estoy muy satisfecha con todo el personal del servicio por su dedicación, competitividad, rapidez y amabilidad. Algunas instalaciones que uso podrían ser mejores, pero me hago cargo es un problema económico de solución compleja.

El horario, flexibilidad, y disponibilidad del servicio es deficiente.

Todos se van a la vez en los descansos, que son eternos y abundantes a lo largo del día. Difícil encontrar al personal en muchos momentos de la Jornada. A partir de las 13.30 no hay nadie en fines de semana o verano, yo no llamaría hacer una guardia a ese horario tratándose de animales.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

—

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

Expuesto en un apartado anterior, invertir en mejora de algunas instalaciones.

Se necesita algún medio de comunicación común (alguna plataforma o sistemas que conectara usuarios y trabajadores) para que no hubiese tanto intermediario hasta llegar con el mensaje al destinatario cuando se necesita contactar con alguno de los trabajadores en concreto. Solo hay dos teléfonos que muchas veces ni se llevan encima.

Empresa y particulares

Cuando hay varios grupos que quieren trabajar en el P2, hemos tenido algunos momentos en que escaseaban los EPIs para el acceso a este. Son picos puntuales pero considero que deberían tener en cuenta las entradas que se realizan al día para preverlo mejor.

5.12. SERVICIO DE MECÁNICA DE PRECISIÓN

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Colaborador/a o Técnico

La carga de trabajo que tiene el servicio de mecánica de precisión es tal alta (eso es lo que se nos ha dicho) que en numerosas ocasiones hemos tenido que esperar mucho tiempo (meses), o incluso mandar el trabajo fuera si era algo urgente.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

Soldadura de precisión.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

—

5.13. SERVICIO DE LÍQUIDOS CRIOGÉNICOS

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

Igual haría falta algún dewar más de helio.

Personas del SAI y SCT

No he hecho ninguna reclamación.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

Disponibilidad de nieve carbónica para envíos de muestras congeladas.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

Está perfecto.

Aumentar número de dewars de helio líquido.

Implementar un medidor de la cantidad de helio restante en la botella sin tener que mover el dewar para pesarlo.

5.14. SERVICIO DE SOPLADO DE VIDRIO

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

Solicitudes abiertas con más de 4 meses de retraso.

Los trabajos tardan mucho en ser realizados.

El personal no trabaja. No digo que no sean buenos sopladores, algunos si lo son, pero es que no están nunca, siempre te ponen problemas, que estoy solo y no puedo, que esto no soy yo quien sabe hacerlo. Por otro lado, creen que lo saben todo, te llevan la contraria en lo que diseñas y luego te hacen lo que les da la gana. Y luego está mal hecho, y te lo quieren volver a cargar. Acaban

haciéndote las cosas, pero como si fuera un favor, particularmente si consigues que te lo hagan rápido.

Una vez rellenada la encuesta hay detalles que no conozco sobre el servicio, se habla normalmente con uno de los técnicos a quien se remite siempre para las decisiones de las consultas y normalmente no se siguen los procedimientos establecidos en la web, se gestiona verbalmente la mayoría de las veces.

Aunque en general la respuesta del servicio es rápida, en algunos casos no da respuesta rápida a las solicitudes ya que carece del material para llevar a cabo las piezas solicitadas. En algunos casos la demora es muy larga.

Registré un pedido el 22 de Septiembre que a día de hoy (21 de Diciembre) todavía no está hecho.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

Con que hagan lo que ya proponen estaría muy bien.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

En caso de no poder trabajar el pedido que se realiza en el tiempo que se recoge en las observaciones, avisad con un correo.

Horario de atención y rapidez en realizar los trabajos.

Hacer los trabajos en tiempo. Estar en el puesto de trabajo, trabajando y llevando a cabo los pedidos.

Más seriedad en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Mejorar la atención en los pedidos.

5.15. SERVICIO DE PREPARACIÓN DE ROCAS Y MATERIALES DUROS, IMPRESIÓN Y ESCANEADO EN 3D

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

El servicio es impecable, pero la falta de persona se nota muchísimo en el tiempo en que tardan en realizar las preparaciones.

El servicio hace bien su trabajo. Las personas en prácticas no siempre han realizado resultados óptimos. La entrega de los resultados es mucho tiempo después, demasiado tiempo de espera. Esto podría mejorarse aumentando el personal cualificado.

Sería necesario dotar a este servicio de más personal ya que tienen mucho trabajo acumulado.

Estaría bien ampliar el horario a todo el día.

No procede.

El horario de funcionamiento podría ampliarse o bien aumentar el personal cualificado. Con la incorporación de "ayudantes" no cualificados (estudiantes en prácticas), la calidad de las preparaciones ha decrecido. El servicio tiene demora en las entregas. No se da el mismo servicio a todos los usuarios. Casi todas las solicitudes de varias personas del mismo grupo de investigación, desde primavera, las han atendido "estudiantes". o personas aún en formación. Si bien están supervisados, la calidad no ha sido la misma. El tipo de rocas no ha sido precisamente sencillo.

OPI

Mayor número de técnicos.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

—

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

El servicio de rocas necesita 3 personas de modo permanente para para poder desarrollar su trabajo de modo eficaz y en plazos razonables.

Es necesario y urgente volver a tener tres puestos ocupados en este servicio, que actualmente está siendo manejado por un sólo trabajado a punto de jubilarse. Es importante que el reemplazo sea inmediato, ya que la preparación de láminas tiene un componente artesanal que tiene que ser transmitido. Si no es así, vamos a dar un parón de 10 años en el funcionamiento del servicio hasta que el nuevo personal adquiera la habilidad del antiguo.

Pero la entrega de los resultados es mucho tiempo después, demasiado tiempo de espera. Esto podría mejorarse aumentando el personal cualificado.

Personas del SAI y SCT

La información acerca de las prestaciones de impresión y escaneado 3D, es insuficiente, no sé si esto se podría mejorar para que los usuarios tuviesen más información acerca de esta prestación.

OPI

Formando técnicos antes de jubilarse los existentes.

5.16. SERVICIO DE INSTRUMENTACIÓN ELECTRÓNICA

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

Creo que este servicio requeriría de más personal, ya que tardan mucho en atender las solicitudes.

Existe una excesiva diferencia entre la capacidad del servicio y los requerimientos de los investigadores, lo que indica que es necesario aumentar la plantilla. Esto es todavía más grave si se considera la próxima jubilación de alguno de los técnicos.

He valorado 0 la pregunta 11 porque no he hecho reclamaciones.

El servicio está saturado y a pesar de los esfuerzos de su personal no siempre es tan rápido como es necesario.

El servicio de instrumentación electrónica es clave para el buen funcionamiento de todos los equipos del laboratorio, además han diseñado los dispositivos necesarios cuando han sido requeridos.

El servicio es muy bueno, pero le falta personal. Este servicio es fundamental para mantener el equipamiento científico a coste razonable, pero, debido al poco personal hay veces que hay que esperar semanas o incluso meses a ser atendidos.

El personal del servicio tiene la formación necesaria y una experiencia acumulada que lo hace de extraordinario valor. La inversión en personal competente para el servicio ahorrará un montón de esfuerzo a los investigadores y rentabilizará la inversión en muy gran medida. Servicio ejemplar.

El Servicio en algunas ocasiones no da respuesta rápida (en especial cuando lo que se requiere no es urgente), pero es comprensible dado el volumen de trabajo que tienen y el poco personal para llevarlo a cabo.

Excelente servicio, básico en el mantenimiento de equipamiento fundamental en nuestras investigaciones.

Colaborador/a o Técnico

La profesionalidad y eficacia del personal del Servicio es remarcable.

El tiempo de realización de los trabajos ha aumentado. Es un servicio que realmente te soluciona problemas muy grandes, (un equipo que no funcione puede paralizar tu investigación) y te ahorra tiempo y dinero. Este servicio tiene una gran utilidad desde este punto de vista. Sin embargo, creo que el servicio esta sobresaturado, debido a la gran eficacia de sus integrantes muchos acudimos a este servicio y claramente necesita más personal.

Como observación general, pienso que deberían ampliar la plantilla, pues la carga de trabajo es amplia. A pesar de esto dan un servicio excelente.

Personas del SAI y SCT

En las reparaciones de equipos no se ve la marca SAI.

Los técnicos del servicio Pedro y Ángel son excelentes profesionales.

Pedro y Ángel son unos fantásticos trabajadores, siempre pendientes de todo y dispuestos a ayudar en lo que haga falta.

No dan abasto, mucho trabajo y poco personal.

OPI

No tengo mucha experiencia, ya que solo he solicitado la fabricación de un dispositivo electrónico bastante sencillo, pero tanto la atención como el resultado han sido muy satisfactorios.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

—

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

Imprescindibles aumentar la plantilla. El único "pero" que se le puede poner al servicio es el largo plazo de resolución de los encargos.

El valor de este servicio son las personas que lo componen, Pedro y Ángel. Ambos están cercanos a su jubilación. Habría que ir pensando en su relevo. Y sustituir a Pedro y Ángel es muy difícil, por no decir imposible. Para que las personas que lo vayan a sustituir tengan alguna posibilidad de hacerlo, es imprescindible que desde hoy se peguen a ellos como una lapa. De hecho, seguramente ya vamos tarde...y el desastre va a ser de magnitudes intolerables.

Fácil: contratar inmediatamente a dos personas más para el servicio.

Se necesita más personal para atender a tiempo las necesidades del servicio.

Creo que más personal dentro del servicio es necesario dada la carga de trabajo que tienen y su papel importante en el buen funcionamiento del laboratorio.

Más personal.

En este servicio son capaces de hacer muchas reparaciones de equipamiento científico-técnico que ahorran mucho tiempo y presupuesto de proyectos a los investigadores. Sería importante dotar de más personal estructural en este servicio que realiza una función vital para que la investigación no se detenga, y también convocar becas de apoyo de estudiantes de ciencias e ingeniería de UNIZAR que les serviría para tener una primera experiencia laboral en un ambiente muy creativo y cercano a sus estudios.

Se necesita más personal en el Servicio para poder atender todas las demandas de forma más rápida Además, quien ha pergeñado esta página para la encuesta, podría haber puesto colores que se puedan ver en lugar de grises que se confunden con el fondo blanco (el negro se ve muy bien).

Ampliación de personal cualificado.

Colaborador/a o Técnico

Ante la (posiblemente cercana) jubilación de parte del personal del Servicio sería deseable la planificación del relevo.

Contratación de personal. (Una persona que se encuentre en el CAMPUS RIO EBRO).

Lo dicho en el punto anterior.

Servicio para traslado de equipos para los centros que quedan lejos de campus San Francisco

Personas del SAI y SCT

Más personal.

Aumentar el número de técnicos en plantilla del servicio. Tienen una carga de trabajo demasiado elevada para solo 2 personas.

Que se incorpore un nuevo técnico en RPT en el Servicio.

Contratar a más personal para que el tiempo de espera no sea tan largo.

5.17. SERVICIO DE MICROSCOPIA ÓPTICA E IMAGEN

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

El personal es muy amable y siempre tienen la predisposición de ayudar.

Enhorabuena! Hacéis un trabajo de impresión excelente, rápido y fácil de gestionar. ¡Muchas gracias!

Han sido muy rápidos tanto a la hora de tener preparado el material como a la hora de aconsejar y plantear soluciones sobre pequeños problemas de formato para la optimización del producto final.

Magnífica atención, rapidez y resultados. Personas muy resolutivas y eficientes. Estoy muy satisfecha.

Es un poco complicado acceder al servicio. El lenguaje, en mi caso por ejemplo póster, es tan técnico que realmente no sé qué es lo que debo pedir. Por lo demás, el servicio es excelente. Quizás poner alguna aclaración sobre esas prestaciones, o ejemplos. No lo sé, pero yo esencialmente veo esa dificultad. Lo demás perfecto. Gracias.

Funcionan genial! Rápidas y muy atentas!!

Colaborador/a o Técnico

Sería buena idea dar una pequeña descripción, para no técnicos, de cada una de las posibilidades de elección, de ese modo nos ahorraríamos tener que preguntar y pedir consejo al personal previamente a hacer la petición.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

—

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

Horario más amplio.

5.18. SERVICIO DE TRANSPORTE

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

El servicio de transporte del SAI funciona perfectamente y el personal encargado, en mi caso Rogelio, siempre proporciona facilidades y alternativas. Es un servicio del que estoy encantada y no tengo ninguna queja ni mejora. Muchas gracias por proporcionar el apoyo necesario para los investigadores!

Colaborador/a o Técnico

Rogelio es amable y facilita siempre todas las gestiones y siempre encuentra la manera de hacerlo posible.

Personas del SAI y SCT

Rogelio es un gran trabajador que está siempre dispuesto a ayudar y a facilitar todo el proceso. Realiza funciones que no están valoradas, ni reconocidas, en su actual escala.

Rogelio es un trabajador excepcional, siempre dispuesto a ayudar y con un trato fácil. Deberían valorarse y reconocerse las tareas que realiza.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

—

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

—

Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI
Universidad Zaragoza

Encuesta de satisfacción de usuarios - 2023

Introducción

El equipo de dirección del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI precisa 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 tu colaboración, a través de la presente encuesta.

Servicio / SCT que se va a valorar

Si eres usuario de varios servicios, deberás realizar una encuesta para cada uno *

---- Indica el Servicio que vas a evaluar ----

---- Indica el Servicio que vas a evaluar ----

División caracterización física y química

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

Servicios / SCT biomédicos

- Servicio de animalario
- Servicio de cirugía experimental
- Servicio de citómica
- Servicio de secuenciación y genómica funcional
- Servicio de análisis microbiológico
- Servicio de microscopia electrónica de sistemas biológicos

División experimentación animal

- Servicio de experimentación animal

División servicios transversales

- Servicio de mecánica de precisión
- Servicio de líquidos criogénicos
- Servicio de soplado de vidrio
- Servicio de preparación de rocas y materiales duros, impresión y escaneado en 3D
- Servicio de instrumentación electrónica
- Servicio de microscopia óptica e imagen

Unidad administrativa del SAI

- Transporte del SAI

Conforme a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal (Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril) le informamos que los datos personales que le pedimos en este formulario son los necesarios para la prestación del servicio que nos solicita y serán tratados por la Universidad de Zaragoza, como responsable, con tal finalidad.

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, limitación, oposición o portabilidad ante el Gerente de la Universidad de Zaragoza (Edificio Paraninfo 1.ª planta, Plaza de Basilio Paraíso nº 4, 50005- Zaragoza) señalando concretamente la causa de su solicitud y acompañando copia de su documento acreditativo de identidad. La solicitud podrá hacerse mediante escrito en formato papel o por medios electrónicos.

En caso de no haber obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, puede dirigirse a la Delegada de Protección de Datos de la Universidad (dpd@unizar.es Tfno. 876 55 36 13) o en reclamación a la Agencia Española de Protección de Datos a través de los formularios que esa entidad tiene habilitados al efecto y que son accesibles desde su página web: https://sedeagpd.gob.es

La Universidad de Zaragoza cuenta con una página en la que incluye legislación, información y modelos a la que puede acceder desde el siguiente enlace: https://protecciondatos.unizar.es/

Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI
Universidad de Zaragoza
+34 976761053 sai@unizar.es
EFQM

Encuesta de satisfacción de usuarios - 2023

Datos del usuario

Indica el colectivo o empresa al que perteneces *

---- Selecciona el colectivo al que perteneces ----

---- Selecciona el colectivo al que perteneces ----

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

Colaborador/a o técnico (UNIZAR + Centros Mixtos + IACS + IIS Aragón)

Personas del SAI y personas SCT

Organismo Público de Investigación (OPI)

Empresa y particulares

Frecuencia de uso

FRECUENCIA con que usas el Servicio de microscopia electrónica de materiales *

---- Indica la frecuencia con que usas este servicio ----

---- Indica la frecuencia con que usas este servicio ----

Muy frecuentemente (semanal o mensualmente)

Con cierta frecuencia (cada dos meses)

Ocasionalmente (dos o tres veces al año)

En raras ocasiones (una vez al año)

---- Indica si últimamente has requerido más, menos o igual cantidad de usos ----

---- Indica si últimamente has requerido más, menos o igual cantidad de usos ----

He requerido más usos

He requerido igual cantidad de usos

He requerido menos usos

En el caso de haber requerido menos usos, señala las posibles causas

- ☐ 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

Encuesta de satisfacción de usuarios - 2023

Valoración del Servicio de microscopia electrónica de materiales

Valora 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 Conocimiento De acuerdo

	Nula <--			--> Total		
	0	1	2	3	4	5
ACCESO AL SERVICIO						
1 Información disponible sobre el Servicio	○	○	○	○	○	○
2 Facilidad para solicitar las prestaciones a través de la aplicación informática	○	○	○	○	○	○
3 El horario de funcionamiento es el adecuado	○	○	○	○	○	○
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES						
4 Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar	○	○	○	○	○	○
5 Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarte y ayudarte	○	○	○	○	○	○
6 Idoneidad de la dotación instrumental/equipamiento	○	○	○	○	○	○
PRESTACIÓN DEL SERVICIO						
7 Los canales de comunicación con el Servicio son eficaces	○	○	○	○	○	○
8 Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a tus necesidades como usuario	○	○	○	○	○	○
9 Relación calidad/precio de las prestaciones	○	○	○	○	○	○
10 El Servicio da respuesta rápida a tus solicitudes	○	○	○	○	○	○
11 Tratamiento de las reclamaciones	○	○	○	○	○	○
VALORACIÓN GLOBAL						
12 Tu nivel de satisfacción global respecto al servicio prestado	○	○	○	○	○	○
13 El SAI tiene una marca reconocible	○	○	○	○	○	○

Observaciones a las valoraciones anteriores

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

Nuevos servicios / técnicas

¿Qué nuevos servicios o técnicas te gustaría que se implementasen en este Servicio ?

Propuestas de mejora

Si lo deseas, indícanos en qué crees que podemos mejorar para satisfacer tus necesidades