



Abans de prendre les teues pròpies conclusions sobre les dades contingudes en aquest document, tinga en compte el següent:

L'objectiu de l'enquesta de satisfacció de l'usuari és recollir l'opinió dels usuaris sobre les prestacions que ofereix el SCSIE amb la fi d'elaborar propostes que permeten la seua millora.

L'enquesta de satisfacció de l'usuari té dues parts: aspectes globals i aspectes per secció. La primera part ens permet avaluar la qualitat de servei percebuda pels usuaris de manera global (referits al SCSIE com a servei) i la segona, ens permet l'estudi de la qualitat de servei percebuda per a cadascuna de les seccions del SCSIE.

Graella 1. Fitxa tècnica del estudi quantitatiu

MÈTODE D'OBTENCIÓ DE LA INFORMACIÓ	Mètode quantitatiu (enquesta <i>ad hoc</i>) amb qüestionari estructurat autoadministrat a través de l'aplicació informàtica <i>LimeSurvey</i> .
MÈTODE DE CONTACTE	Per correu electrònic.
POBLACIÓ	La totalitat d'usuaris del SCSIE que van facturar serveis des de octubre de 2022 fins a setembre de 2023.
METODE DE MOSTREIG	Mostres de conveniència a partir de cens proporcionat per plataforma LIMS.
PERÍODE DE RECOLECCIÓ DE DADES	Entre octubre de 2022 i setembre de 2023.
DIMENSIONS DE LA QUALITAT DE L'ESTUDI	Fiabilitat, capacitat de resposta, accessibilitat, competència tècnica, seguretat, comprensió de les necessitats de l'usuari i aspectes físics tangibles.
VALORACIÓ DE LES PREGUNTES	Escala d'1 a 5, corresponent 1 a "molt insatisfet" i 5 a "molt satisfet".



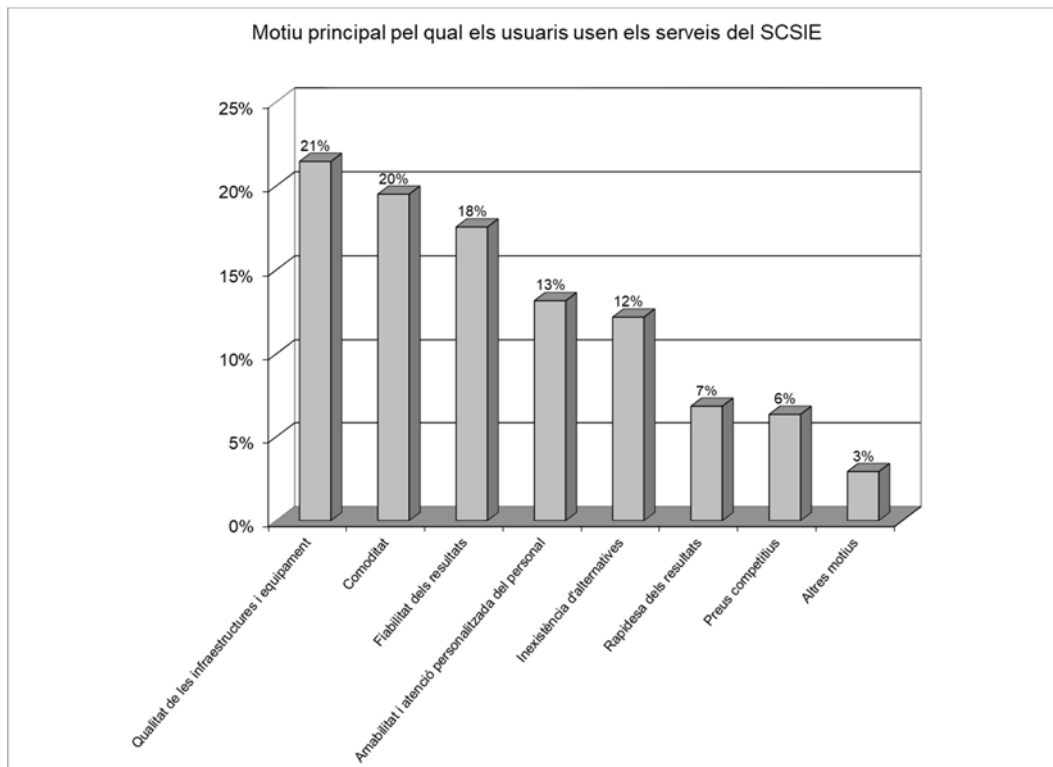
Graella 2. Evolució de la participació (nre. d'enquestes rebudes)

AÑO	NRE. ENQUESTES D'ASPECTES GENERALS	NRE. ENQUESTES D'ASPECTES PER SECCIÓ
2016	151	342
2017	144	312
2018	151	326
2019	205	395
2020	242	461
2021	318	665
2022	321	633
2023	205	448

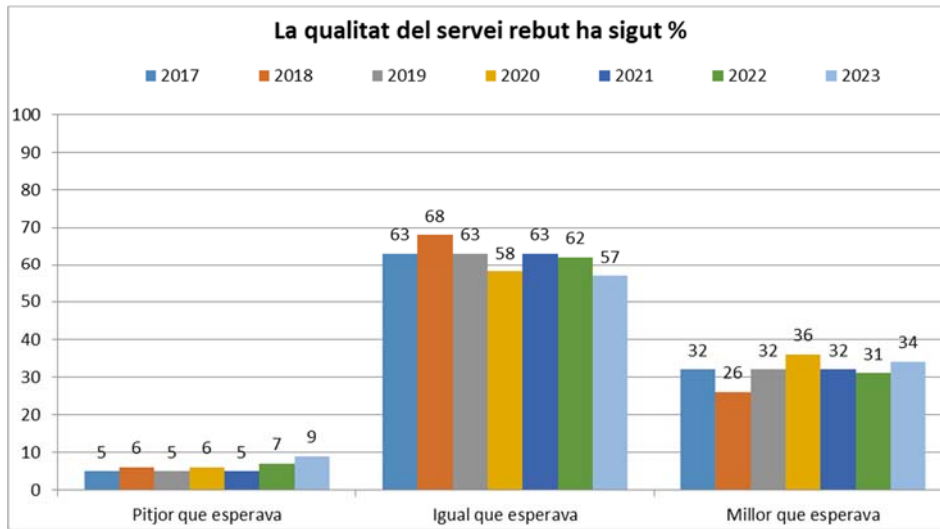
Graella 3. Evolució de la satisfacció mitjana

Evolució de la satisfacció (escala 1 a 5) (mitjana del valor ítem 14 de totes les seccions)	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	4,3	4,3	4,1	4,2	4,3	4,4	4,3	4,3

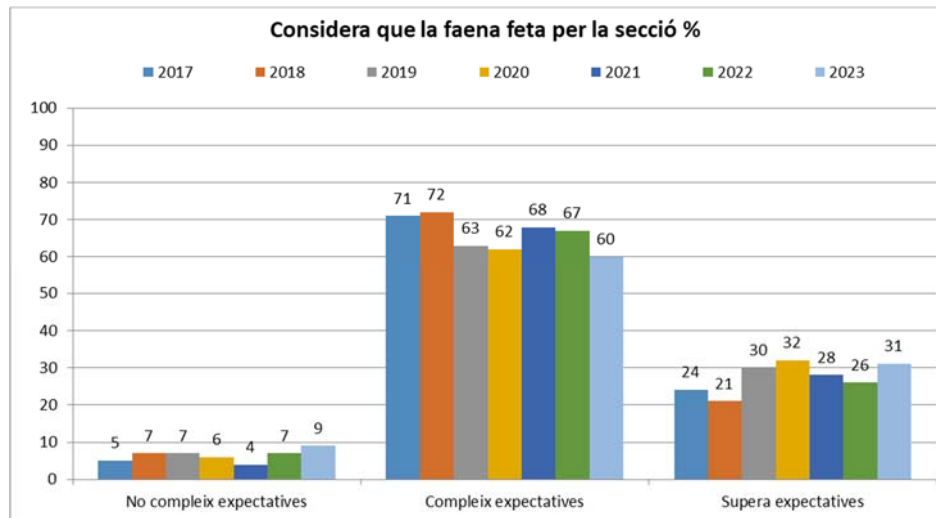
Gràfic 1. Motiu principal pel qual els usuaris usen els serveis del SCSIE



Gràfic 2. Qualitat del servei rebut

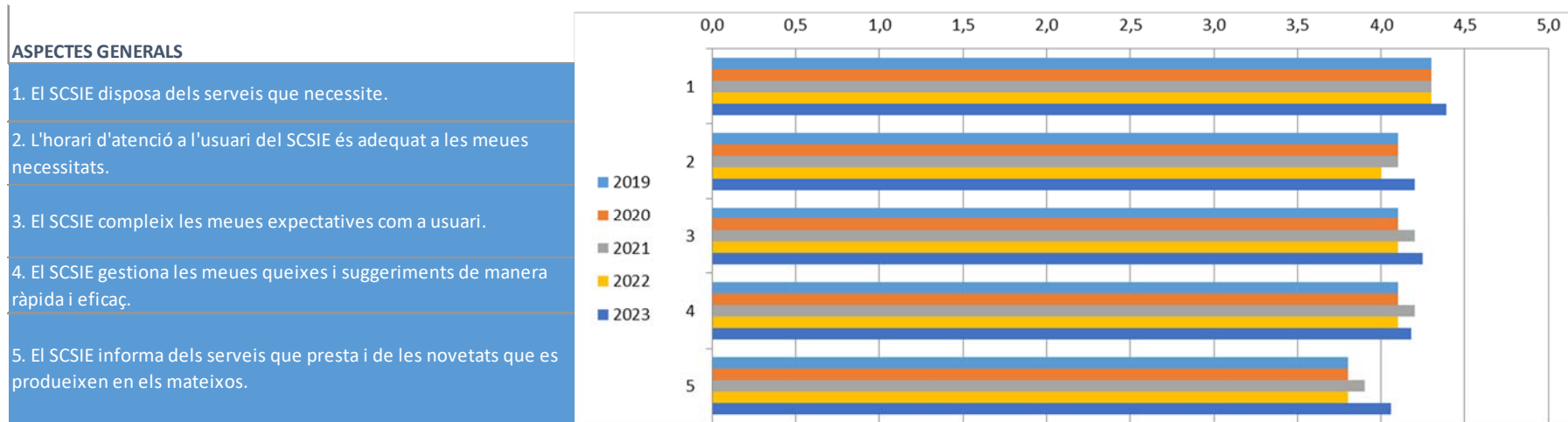


Gràfic 3. Grau de compliment de les expectatives sobre el servei rebut





Gràfic 4. Comparativa de resultats d'aspectes generals 2019 al 2023





Graella 4 y següents. Comparativa de resultats d'aspectes per secció 2019 al 2023

	RMN					MICROSCOPIA				
ASPECTES PER SECCIÓ	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
1. La secció disposa d'equipament actualitzat i adequat per als serveis que ofereix.	4,41	4,33	4,49	4,40	4,51	4,24	4,28	4,31	4,31	4,37
2. La secció disposa de suficient espai i mobiliari per a equipament, personal tècnic i usuaris.	4,41	4,12	4,44	4,40	4,49	4,20	4,27	4,23	4,17	4,17
3. La pàgina web de la secció conté informació clara i útil (personal de contacte, horaris, informació tècnica, novetats, incidències, etc.).	4,22	3,73	4,05	4,02	4,14	3,92	3,99	4,01	3,93	4,08
4. El personal de la secció és competent tècnicament i realitza la feina encomanada correctament.	4,34	4,04	4,40	4,26	4,32	4,37	4,37	4,63	4,48	4,50
5. El personal tècnic és accessible, entén les meues necessitats i em proporciona assessorament i orientació envers els serveis adequats.	4,18	3,74	3,95	4,07	3,95	4,43	4,45	4,64	4,49	4,53
6. Els pressupostos són competents, clars i exactes.	4,31	4,12	4,23	4,39	4,58	4,25	4,45	4,43	4,33	4,22
7. L'eina LIMS per a la gestió de les meues sol·licituds és adequada.		3,56	3,79	3,62	4,17		3,53	3,49	3,4	3,47
8. L'eina LIMS per a la gestió de les meues reserves és adequada.		3,38	3,94	3,66	4,26		3,47	3,41	3,37	3,42
9. El seguiment de l'estat de les meues sol·licituds LIMS és adequat.		3,65	3,8	3,63	4,12		3,64	3,56	3,55	3,42
10. Els terminis de lliurament proposats coincideixen amb les meues necessitats.	4,29	3,67	4,10	4,28	4,31	4,18	4,24	4,23	4,02	4,18
11. El presupost i/o termini de lliurament es facilita ràpidament.	4,24	3,76	4,27	4,38	4,44	4,30	4,36	4,31	4,25	4,31
12. La compensació interna/factura és precisa.	4,21	3,57	3,86	4,48	4,61	4,21	4,29	4,33	4,37	4,17
13. La periodicitat amb que es realitza la facturació és adient.	4,16	3,44	4,06	4,16	4,52	4,20	4,19	4,14	4,08	4,19
14. En termes generals, em trobe satisfet amb aquesta secció.	4,26	3,76	4,26	4,27	4,11	4,28	4,43	4,35	4,33	4,36



ASPECTES PER SECCIÓ	PROTEÓMICA					MASAS				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
1. La secció disposa d'equipament actualitzat i adequat per als serveis que ofereix.	4,07	4,56	4,51	4,37	4,51	4,34	4,28	4,38	4,27	4,43
2. La secció disposa de suficient espai i mobiliari per a equipament, personal tècnic i usuaris.	3,84	4,29	4,24	4,45	4,25	4,23	4,33	4,21	4,15	4,31
3. La pàgina web de la secció conté informació clara i útil (personal de contacte, horaris, informació tècnica, novetats, incidències, etc.).	4,00	4,21	4,22	4,28	3,98	4,08	3,89	4,24	4,06	4,04
4. El personal de la secció és competent tècnicament i realitza la feina encomanada correctament.	4,59	4,52	4,66	4,72	4,33	4,37	4,56	4,52	4,47	4,64
5. El personal tècnic és accessible, entén les meues necessitats i em proporciona assessorament i orientació envers els serveis adequats.	4,62	4,53	4,66	4,73	4,24	4,41	4,61	4,53	4,45	4,64
6. Els pressupostos són competents, clars i exactes.	4,30	4,49	4,45	4,62	4,39	4,17	4,36	4,42	4,41	4,34
7. L'eina LIMS per a la gestió de les meues sol·licituds és adequada.		3,98	3,63	3,66	3,69		3,66	3,84	3,64	3,93
8. L'eina LIMS per a la gestió de les meues reserves és adequada.		3,95	3,64	3,64	3,57		3,56	3,82	3,63	3,94
9. El seguiment de l'estat de les meues sol·licituds LIMS és adequat.		4	3,75	3,79	3,8		3,64	3,9	3,65	3,85
10. Els terminis de lliurament proposats coincideixen amb les meues necessitats.	4,34	4,28	4,35	4,44	4,34	4,22	4,11	4,41	4,35	4,56
11. El presupost i/o termini de lliurament es facilita ràpidament.	4,41	4,46	4,24	4,56	4,45	4,28	4,21	4,34	4,42	4,47
12. La compensació interna/factura és precisa.	4,21	4,22	4,24	4,59	4,44	4,18	4,36	4,38	4,31	4,46
13. La periodicitat amb que es realitza la facturació és adient.	4,19	4,29	4,20	4,43	4,55	4,11	4,29	4,23	4,19	4,57
14. En termes generals, em trobe satisfet amb aquesta secció.	4,34	4,53	4,53	4,56	4,27	4,13	4,43	4,44	4,40	4,53



Resultats de l'Avaluació de la Qualitat de Servei de l'SCSIE

ASPECTES PER SECCIÓ	CITOMETRÍA Y CULTIVOS CELULARES					GENÓMICA				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
1. La secció disposa d'equipament actualitzat i adequat per als serveis que ofereix.	4,40	4,27	4,54	4,57	4,41	4,44	4,55	4,61	4,49	4,49
2. La secció disposa de suficient espai i mobiliari per a equipament, personal tècnic i usuaris.	3,88	4,25	4,53	4,45	4,11	4,34	4,38	4,38	4,37	4,48
3. La pàgina web de la secció conté informació clara i útil (personal de contacte, horaris, informació tècnica, novetats, incidències, etc.).	4,20	4,00	4,20	4,04	4,21	4,21	4,12	4,28	4,21	4,33
4. El personal de la secció és competent tècnicament i realitza la feina encomanada correctament.	4,60	4,55	4,69	4,53	4,30	4,63	4,56	4,69	4,59	4,71
5. El personal tècnic és accessible, entén les meues necessitats i em proporciona assessorament i orientació envers els serveis adequats.	4,60	4,55	4,69	4,58	4,36	4,62	4,72	4,78	4,69	4,68
6. Els pressupostos són competents, clars i exactes.	3,95	4,25	4,44	4,31	4,08	4,52	4,63	4,66	4,59	4,71
7. L'eina LIMS per a la gestió de les meues sol·licituds és adequada.		3,57	3,81	3,79	3,7		4	4,04	3,85	4,33
8. L'eina LIMS per a la gestió de les meues reserves és adequada.		3,48	3,65	3,74	3,61		3,83	3,98	3,83	4,28
9. El seguiment de l'estat de les meues sol·licituds LIMS és adequat.		3,44	3,74	3,76	3,67		4	4,09	3,88	4,35
10. Els terminis de lliurament proposats coincideixen amb les meues necessitats.	4,27	4,27	4,47	4,45	4,12	4,00	3,98	4,27	4,14	4,27
11. El presupost i/o termini de lliurament es facilita ràpidament.	4,14	4,31	4,31	4,26	4,34	4,41	4,47	4,67	4,46	4,51
12. La compensació interna/factura és precisa.	4,14	4,09	4,32	4,18	3,71	4,40	4,49	4,58	4,50	4,64
13. La periodicitat amb que es realitza la facturació és adient.	3,91	4,09	4,11	3,92	3,75	4,10	4,42	4,48	4,32	4,67
14. En termes generals, em trobe satisfet amb aquesta secció.	4,42	4,28	4,56	4,40	4,17	4,40	4,61	4,61	4,43	4,45



ASPECTES PER SECCIÓ	RAYOS X (POLVO)					RAYOS X (MONOCRISTAL)				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
1. La secció disposa d'equipament actualitzat i adequat per als serveis que ofereix.	4,08	4,46	4,59	4,65	4,18	4,23	4,00	4,33	4,27	4,43
2. La secció disposa de suficient espai i mobiliari per a equipament, personal tècnic i usuaris.	4,17	4,36	4,44	4,59	4,21	4,08	3,86	4,44	4,09	4,14
3. La pàgina web de la secció conté informació clara i útil (personal de contacte, horaris, informació tècnica, novetats, incidències, etc.).	3,58	4,00	4,25	4,19	3,81	3,58	3,75	3,90	3,30	4,14
4. El personal de la secció és competent tècnicament i realitza la feina encomanada correctament.	3,83	4,25	4,35	4,59	4,39	3,69	4,00	4,10	3,73	4,14
5. El personal tècnic és accessible, entén les meues necessitats i em proporciona assessorament i orientació envers els serveis adequats	3,69	4,25	4,35	4,65	4,39	3,69	4,00	3,90	3,73	4,43
6. Els pressupostos són competents, clars i exactes.	4,23	4,50	4,53	4,57	4,38	3,83	3,89	3,67	4,00	4,50
7. L'eina LIMS per a la gestió de les meues sol·licituds és adequada.		4,08	3,71	3,76	3,94		3,22	3,40	3,36	3,83
8. L'eina LIMS per a la gestió de les meues reserves és adequada.		3,91	3,71	3,76	3,88		3,22	3,20	3,27	3,83
9. El seguiment de l'estat de les meues sol·licituds LIMS és adequat.		3,9	3,71	3,94	3,81		2,71	3,30	3,27	3,83
10. Els terminis de lliurament proposats coincideixen amb les meues necessitats.	4,17	4,27	4,59	4,62	4,31	3,83	3,83	4,30	4,22	4,50
11. El pressupost i/o termini de lliurament es facilita ràpidament.	4,18	4,45	4,56	4,62	4,40	3,92	3,83	4,20	4,00	4,33
12. La compensació interna/factura és precisa.	4,09	4,40	4,56	4,75	4,06	3,92	3,71	3,22	4,12	4,33
13. La periodicitat amb que es realitza la facturació és adient.	4,27	4,22	4,41	4,50	4,00	3,92	3,57	3,78	4,29	4,50
14. En termes generals, em trobe satisfet amb aquesta secció.	3,69	4,33	4,59	4,47	4,33	3,77	4,17	3,89	3,64	4,33



Resultats de l'Avaluació de la Qualitat de Servei de l'SCSIE

ASPECTES PER SECCIÓ	ESPECTROSCOPIA ATÓMICA Y MOLECULAR					PLANTA DE ACUARIOS				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
1. La secció disposa d'equipament actualitzat i adequat per als serveis que ofereix.	4,44	4,43	4,43	4,56	4,74	3,67	4,00	3,60	4,17	4,50
2. La secció disposa de suficient espai i mobiliari per a equipament, personal tècnic i usuaris.	4,22	4,28	4,49	4,39	4,38	3,50	4,40	3,60	4,17	5,00
3. La pàgina web de la secció conté informació clara i útil (personal de contacte, horaris, informació tècnica, novetats, incidències, etc.).	4,23	4,07	4,17	4,36	4,32	4,00	4,33	4,00	4,25	3,00
4. El personal de la secció és competent tècnicament i realitza la feina encomanada correctament.	4,62	4,55	4,42	4,61	4,65	5,00	5,00	4,80	4,43	5,00
5. El personal tècnic és accessible, entén les meues necessitats i em proporciona assessorament i orientació envers els serveis adequats.	4,68	4,72	4,49	4,58	4,53	5,00	4,80	4,60	4,43	5,00
6. Els pressupostos són competents, clars i exactes.	4,30	4,39	4,35	4,67	4,59	4,67	5,00	4,60	4,67	3,50
7. L'eina LIMS per a la gestió de les meues sol·licituds és adequada.		3,97	3,87	4,2	3,93		3,6	3,75	2,8	4
8. L'eina LIMS per a la gestió de les meues reserves és adequada.		4	3,84	4,06	3,79		3,6	3,75	2,6	4
9. El seguiment de l'estat de les meues sol·licituds LIMS és adequat.		3,78	4,07	3,97	3,83		3,8	4	2,6	4
10. Els terminis de lliurament proposats coincideixen amb les meues necessitats.	4,33	4,08	4,32	4,00	4,46	4,67	4,60	4,40	4,50	5,00
11. El pressupost i/o termini de lliurament es facilita ràpidament.	4,39	4,32	4,50	4,23	4,52	5,00	5,00	4,40	4,60	5,00
12. La compensació interna/factura és precisa.	4,14	4,44	4,30	4,47	4,33	4,67	5,00	4,50	4,00	3,00
13. La periodicitat amb que es realitza la facturació és adient.	4,14	4,44	4,34	4,38	4,46	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00
14. En termes generals, em trobe satisfet amb aquesta secció.	4,40	4,32	4,38	4,38	4,45	4,50	4,60	4,50	4,29	5,00



Resultats de l'Avaluació de la Qualitat de Servei de l'SCSIE

ASPECTES PER SECCIÓ	INVERNADEROS					ANIMALARIO				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
1. La secció disposa d'equipament actualitzat i adequat per als serveis que ofereix.	3,92	3,58	3,88	3,45	3,00	3,67	4,00	3,94	3,57	3,67
2. La secció disposa de suficient espai i mobiliari per a equipament, personal tècnic i usuaris.	3,77	3,33	3,31	3,36	2,78	3,11	3,52	3,35	3,10	3,29
3. La pàgina web de la secció conté informació clara i útil (personal de contacte, horaris, informació tècnica, novetats, incidències, etc.).	4,23	3,82	3,75	4,10	3,50	3,69	3,73	3,92	3,55	4,15
4. El personal de la secció és competent tècnicament i realitza la feina encomanada correctament.	4,17	4,00	4,33	4,33	4,00	4,35	4,43	4,35	4,23	4,26
5. El personal tècnic és accessible, entén les meues necessitats i em proporciona assessorament i orientació envers els serveis adequats.	4,42	3,92	4,50	4,27	4,00	4,47	4,52	4,43	4,20	4,04
6. Els pressupostos són competents, clars i exactes.	4,45	4,36	3,82	4,08	3,56	4,07	4,14	4,20	3,85	4,05
7. L'eina LIMS per a la gestió de les meues sol·licituds és adequada.		3,64	3,4	3	3		3,55	3,93	3,36	3,95
8. L'eina LIMS per a la gestió de les meues reserves és adequada.		3,5	3,31	3	3,25		3,58	3,93	3,5	3,9
9. El seguiment de l'estat de les meues sol·licituds LIMS és adequat.		3,44	3,5	3,2	3,25		3,47	3,97	3,44	3,89
10. Els terminis de lliurament proposats coincideixen amb les meues necessitats.	4,33	3,89	4,24	4,55	4,11	4,19	4,35	4,11	4,04	4,21
11. El presupost i/o termini de lliurament es facilita ràpidament.	4,45	4,18	4,12	4,50	4,38	4,25	4,05	4,21	3,93	4,24
12. La compensació interna/factura és precisa.	4,40	3,73	3,81	3,83	3,12	3,93	4,24	4,00	3,61	4,25
13. La periodicitat amb que es realitza la facturació és adient.	4,40	3,82	3,75	3,50	3,25	3,93	4,05	4,03	3,50	4,05
14. En termes generals, em trobe satisfet amb aquesta secció.	4,25	3,67	4,00	3,58	3,33	4,29	4,33	4,07	3,86	3,87

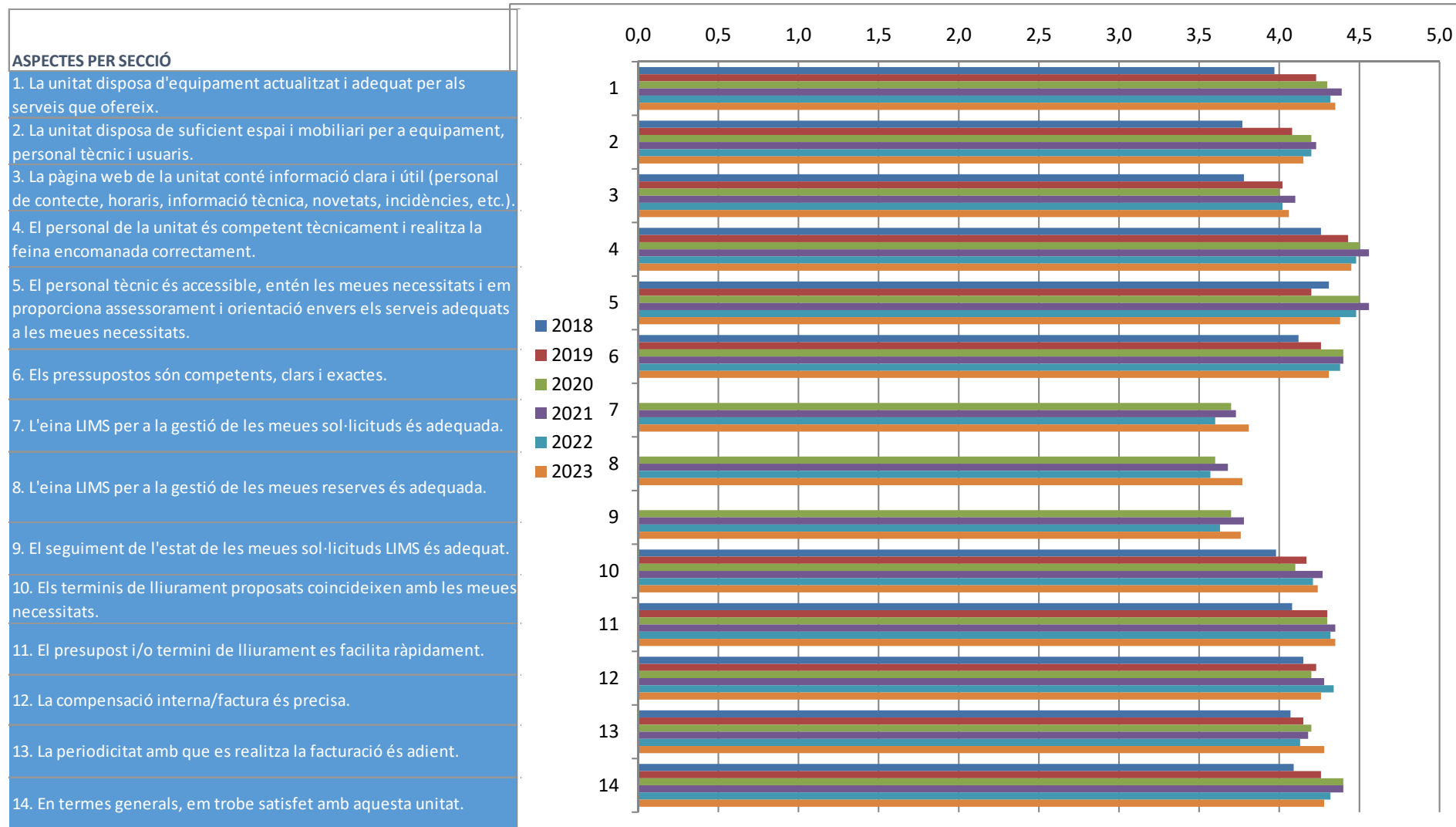


Resultats de l'Avaluació de la Qualitat de Servei de l'SCSIE

ASPECTES PER SECCIÓ	VIDRIO SOPLADO					ESTADÍSTICA I ANÀLISI DE DADES ÒMIQUES				
	2019	2020	2021	2022	2023	2109	2020	2021	2022	2023
1. La secció disposa d'equipament actualitzat i adequat per als serveis que ofereix.	3,90	4,24	4,29	4,03	3,80	4	4,11	4,25	4,11	4,6
2. La secció disposa de suficient espai i mobiliari per a equipament, personal tècnic i usuaris.	3,80	4,04	4,10	3,97	3,48	3,5	3,88	3,89	3,82	4,36
3. La pàgina web de la secció conté informació clara i útil (personal de contacte, horaris, informació tècnica, novetats, incidències, etc.).	3,78	3,73	3,68	3,37	3,26	3,86	3,91	4	4,06	4,11
4. El personal de la secció és competent tècnicament i realitza la feina encomanada correctament.	4,54	4,62	4,56	4,27	4,08	4,67	4,55	4,55	4,61	4,53
5. El personal tècnic és accessible, entén les meues necessitats i em proporciona assessorament i orientació envers els serveis adequats	4,25	4,54	4,67	4,17	3,88	4,56	4,36	4,38	4,61	4,32
6. Els pressupostos són competents, clars i exactes.	4,36	4,22	4,19	3,71	3,58	4,38	4,45	4,64	4,61	4,67
7. L'eina LIMS per a la gestió de les meues sol·licituds és adequada.		3,7	3,4	3,16	3,35		3,27	4,08	3,61	3,84
8. L'eina LIMS per a la gestió de les meues reserves és adequada.		3,68	3,46	3,03	3,36		3,27	4,11	3,59	3,79
9. El seguiment de l'estat de les meues sol·licituds LIMS és adequat.		3,67	3,38	2,87	3,04		3,27	4,18	3,61	3,76
10. Els terminis de lliurament proposats coincideixen amb les meues necessitats.	3,67	3,84	3,61	3,47	2,92	4,11	4,45	4,62	4,61	4,44
11. El presupost i/o termini de lliurament es facilita ràpidament.	4,14	4,00	3,76	3,59	3,26	4,44	4,55	4,75	4,56	4,56
12. La compensació interna/factura és precisa.	4,44	4,29	4,08	4,12	3,70	4,71	4,36	4,64	4,69	4,65
13. La periodicitat amb que es realitza la facturació és adient.	4,33	4,32	3,92	3,81	3,57	4,5	4,27	4,22	4,5	4,62
14. En termes generals, em trobe satisfet amb aquesta secció.	4,14	4,20	4,24	3,84	3,76	4,38	4,45	4,31	4,56	4,42



Comparativa del resultat global (aspectes per secció) 2018 al 2023





Fitxer actualitzat el 04/12/2023